



Analisi delle Segnalazioni dei Cittadini

1° semestre Anno 2020

A.O. S. CROCE E CARLE - CUNEO

Data emissione: 06.08.2020

SS Patrimonio e Attività Amm.ve trasversali Ufficio Relazioni con il Pubblico Coll. Amm.vo Prof.le Marinella PITTAVINO	SS Patrimonio e Attività Amm.ne trasversali Responsabile D.ssa Rita AIMALE	SS Patrimonio e Attività Amm.ne trasversali Responsabile D.ssa Rita AIMALE
<i>M. Pittavino</i> Stesura	<i>R. Aimale</i> Verifica e Approvazione	<i>R. Aimale</i> Emissione

INDICE

1	SEGNALAZIONI INFORMALI E RICHIESTE INFORMAZIONI TRAMITE MAIL	2
2	SEGNALAZIONI FORMALI	2
3	RECLAMI	3
	3.1 Modalità di trasmissione del Reclamo	3
	3.2 Distribuzione dei Reclami alle Strutture coinvolte	3
	3.3 Classificazione dei Reclami	3
	3.4 Distribuzione dei Reclami in base all'autore del contatto	5
	3.5 Distribuzione mensile dei Reclami	5
4	ELOGI	5
	4.1 Modalità di trasmissione dell'Elogio	5
	4.2 Distribuzione degli Elogi alle Strutture destinatarie	6
	4.3 Classificazione degli Elogi	6
5	DATI ATTIVITA' E INDICATORI MONITORAGGIO SEGNALAZIONI - 1° semestre Anno 2020	6

1. SEGNALAZIONI INFORMALI E RICHIESTE INFORMAZIONI TRAMITE MAIL

Nel periodo dal 01.01.2020 al 30.06.2020 sono state gestite dall'URP con trattamento immediato, **n. 604 "Segnalazioni Informali" con un incremento del 326% rispetto al 2019 riferito allo stesso periodo (n. 185)** tutte registrate su Database dedicato con tenuta agli atti di eventuale documentazione.

Sono altresì pervenute a mezzo mail **n. 325 "Richieste di informazioni" con un incremento del 228% rispetto al 2019 riferito allo stesso periodo (n. 154)** particolarmente articolate o complesse che hanno richiesto contatti con le Strutture Aziendali interessate o con l'ASL territoriale gestite con trattamento immediato o nel giro di pochi giorni.

Da rilevare che il forte incremento di tale tipologia di Segnalazioni e Richieste hanno riguardato i tempi e le modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie in conseguenza dell'Emergenza Covid19 oltre all'avvio dal 02.03.2020 del nuovo sistema di prenotazione delle prestazioni tramite CUP Regionale.

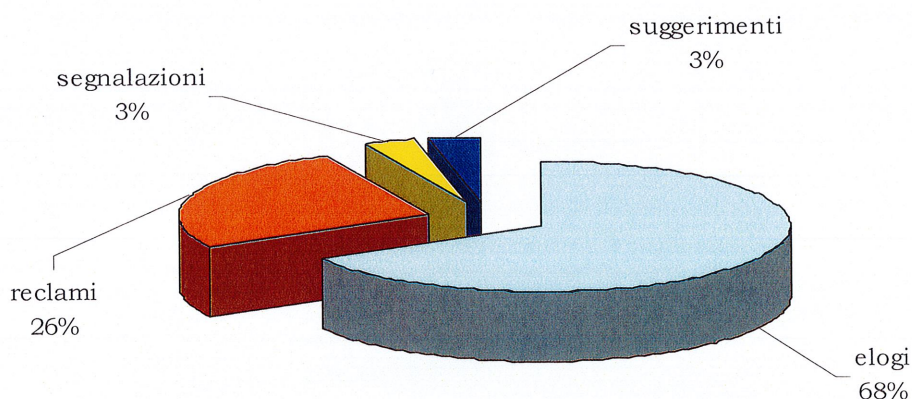
2. SEGNALAZIONI FORMALI

Nel 1° semestre 2020 sono pervenute all'URP n. 91 Segnalazioni Formali mediante compilazione della specifica "Scheda per Segnalazione" così classificate:

- n. 24 Reclami pari al 26,37%
- n. 61 Elogi pari al 67,03%
- n. 3 Richieste informazioni pari al 3,30%
- n. 3 Suggerimenti pari al 3,30%

Le Segnalazioni Formali di cui sopra sono state gestite secondo le modalità previste dalla specifica procedura aziendale.

Grafico - Segnalazioni formali



3. RECLAMI

3.1 Modalità di trasmissione del Reclamo

I n. 24 Reclami formali presentati all'URP nel 1° semestre 2020 sono pervenuti tramite le modalità di seguito indicate:

- N. 14 attraverso l'accesso diretto all'URP pari al 58,34%
- N. 5 attraverso mail all'URP pari al 20,83%
- N. 5 attraverso lettera/mail all'Azienda pari al 20,83%

3.2 Distribuzione dei Reclami in base alle Strutture coinvolte

In relazione alle Strutture coinvolte in prima istanza (ovvero deputate a fornire chiarimenti in merito al fatto lamentato), i Reclami pervenuti nel 1° semestre 2020 risultano distribuiti come di seguito riportato:

- ✓ **n. 9 rivolti a Strutture di degenza:** n. 3 Ostetricia - n. 2 Chirurgia Generale - n. 2 Neurologia - n. 1 Gastroenterologia - n. 1 Otorinolaringoiatria
- ✓ **n. 2 rivolti all'attività Ambulatoriale:** n. 1 Oculistica - n. 1 Neurochirurgia
- ✓ **n. 6 rivolti ai Servizi:** n. 2 DEA - n. 1 Dea ginecologico - n. 1 Centro Prelievi - n. 1 Laboratorio Analisi - n. 1 Radiologia
- ✓ **n. 3 rivolti a procedure amministrative**
- ✓ **n. 4 relativi a richieste di risarcimento e trasmesse per competenza all'Ufficio Legale.**

3.3 Classificazione dei Reclami

Di seguito viene presentata l'analisi dei Reclami sulla base della classificazione che viene operata al momento della ricezione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Grafico - Tipologia di Reclami - macrocategorie

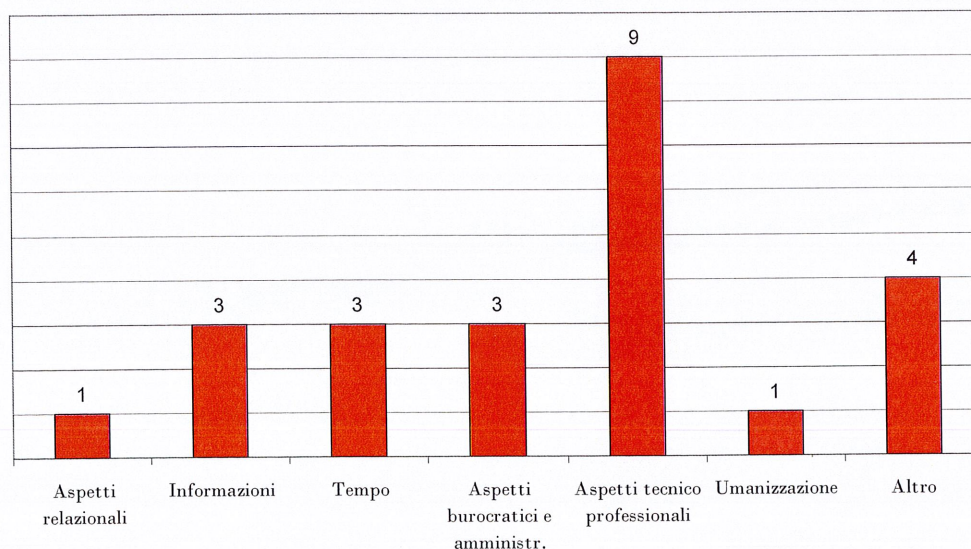


Tabella A - Tipologie Reclami - macrocategorie e sottocategorie

n.	Categoria	Sottocategoria	Totale
	Aspetti relazionali n. 1		
1E	aspetti relazionali	rispetto	1
	Umanizzazione n. 1		
2L	umanizzazione	altro	1
	Informazioni n. 3		
3B	informazioni	informazioni sulle prestazioni	1
3E	informazioni	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
3G	informazioni	informazioni ai familiari	1
	Tempo n. 3		
4A	tempo	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	3
	Aspetti burocratici ed ammin. n. 3		
7A	aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per pagamenti o rimborsi ticket	1
7B	aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	2
	Aspetti tecnico-professionali n. 9		
8A	aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico-sanitarie	9
	Altro n. 4		
10B	altro	pratiche legali	4
		Totale complessivo	24

Tabella - Tipologie Reclami – Struttura coinvolta

Tipologia	Struttura	n.
Aspetti relazionali n. 1	Ostetricia	1
Informazioni n. 3	Chirurgia Generale	1
	Ostetricia	1
	Radiologia	1
Tempo n. 3	Chirurgia Generale	1
	Oculistica	1
	Otorino	1
Aspetti burocratici ed ammin. n. 3	Centro Prelievi	1
	Procedure amministrative	2
Aspetti tecnico-professionali n. 9	Neurologia	2
	DEA	1
	DEA ginecologico	1
	Gastroenterologia	1
	Laboratorio Analisi	1
	Neurochirurgia	1
	Procedure amministrative	1
	Ostetricia	1
Umanizzazione n. 1	DEA	1
Altro n. 4	DEA	3
	Gastroenterologia	1

3.4 Distribuzione dei Reclami in base all'autore del contatto

Di seguito si riporta la distribuzione dei Reclami in base all'autore del contatto.

I Reclami sono stati presentati:

- ✓ **dal diretto interessato** in n. 20 casi su n. 24 attraverso compilazione della Scheda di Segnalazione
- ✓ **da parente o altro incaricato** in n. 4 casi su n. 24 attraverso compilazione della Scheda di Segnalazione con delega.

Tabella B - Reclami - autore del contatto e modalità di trasmissione

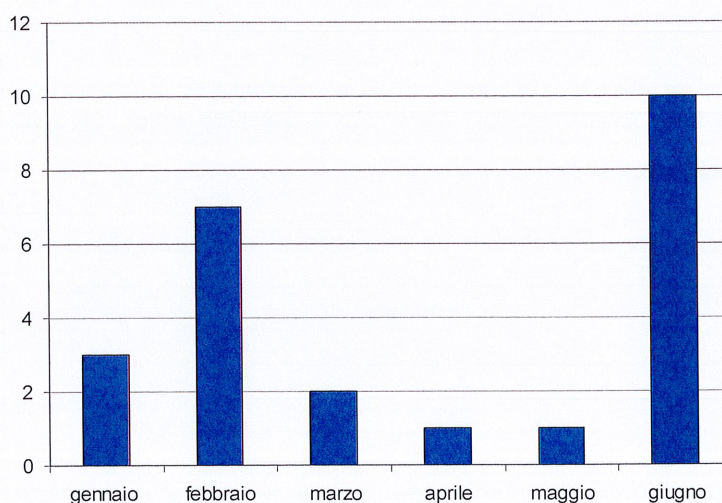
Mod. primo contatto	Diretto interessato	Parente o altro incaricato	Totale
Reclamo consegnato all'URP	11	3	14
Mail inviata all'URP	5	0	5
Lettera/mail inviata alla Direzione	4	1	5
TOT.	20	4	24

3.5 Distribuzione mensile dei Reclami

Temporalmente i Reclami pervenuti sono così distribuiti: gennaio n. 3 - febbraio n. 7 - marzo n. 2 - aprile n. 1 - maggio n. 1 - giugno n. 10.

Come si evince dalla distribuzione temporale nel corso dell'emergenza Covid 19 (marzo/maggio) il numero di Reclami formali è drasticamente diminuito.

Grafico - Reclami - Ricezione per mese



4. ELOGI

4.1 Modalità di trasmissione dell'Elogio

I n. 61 Elogi pervenuti all'URP nel 1° semestre 2020 sono stati trasmessi con le modalità di seguito indicate:

- n. 37 attraverso lettera a giornale
- n. 10 attraverso lettera/mail all'Azienda o Struttura
- n. 8 attraverso mail all'URP
- n. 6 attraverso utilizzo di apposito modulo e consegnato direttamente all'URP

Gli Elogi pervengono maggiormente attraverso lettera a giornali.

4.2 Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture destinatarie

Gli Elogi pervenuti nel 1° semestre 2020 risultano distribuiti in relazione alle Struttura destinataria principale così come di seguito riportato:

- ✓ n. 48 rivolti alle Strutture di degenza
- ✓ n. 4 rivolti al DEA
- ✓ n. 1 rivolto ai Servizi
- ✓ n. 3 rivolti agli Ambulatori
- ✓ n. 4 a tutto il personale dell'Azienda
- ✓ n. 1 rivolto all'Azienda

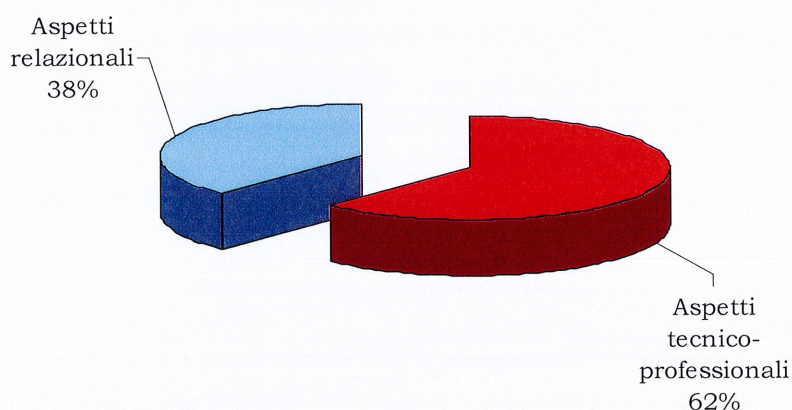
4.3 Classificazione degli Elogi

In base a questa classificazione, **"l'aspetto tecnico professionale"** con n. **38 Elogi** (n. 30 ai Reparti - n. 4 al DEA - n. 2 agli Ambulatori - n. 2 a tutto il personale) risulta essere l'oggetto del **maggior numero di Elogi** (il 62,30% di tutte le Segnalazioni positive) accompagnato da quello relativo a **"l'aspetto relazionale"** con n. **23 Elogi** (n. 18 ai Reparti - n. 2 a tutto il personale - n. 1 agli Ambulatori - n. 1 all'Azienda), evidenziando così una generale tendenza dei cittadini ad attribuire importanza alla prestazione ricevuta (37,70%).

Tabella - Elogi - Classificazione

	N° elogi	%	Cortesia	Gentilezza	Disponibilità	Cura della persona	Prestazioni clinico sanit.	Altro	
Aspetti tecnico professionali	38	62,3%					38		
Aspetti relazionali	23	37,7%		8	3	11		1	
Totale	61	100%		8	3	11	38	1	

Grafico - Elogi - Classificazione



5. DATI ATTIVITA' E INDICATORI MONITORAGGIO SEGNALAZIONI - 1° semestre 2020

Di seguito viene presentato il risultato di alcuni indicatori considerati significativi per la valutazione del sistema.

Indicatori	Risultati 1° sem. 2020
• Numero di Reclami	24
• Percentuale di Reclami sul totale delle Segnalazioni	26,37%
• Numero di Elogi	61
• Percentuale di Elogi sul totale delle Segnalazioni	67,03%