



Analisi delle Segnalazioni dei Cittadini

1° semestre Anno 2023

A.O. S. CROCE E CARLE - CUNEO

Data emissione: 20.07.2023

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 Dr.ssa Rita AIMALE	SS Patrimonio e Attività Amm.ne trasversali Responsabile Dr.ssa Rita AIMALE
Stesura	Verifica e Approvazione	Emissione

M. Pittavino

R. Aimale

R. Aimale

INDICE

1	SEGNALAZIONI INFORMALI (gestione senza Scheda per Segnalazione)	2
2	SEGNALAZIONI FORMALI (gestione con Scheda per Segnalazione)	2
	2.1 RECLAMI	2
	2.1.1 Modalità di trasmissione del Reclamo	2
	2.1.2 Distribuzione dei Reclami in base alle Strutture interessate	3
	2.1.3 Classificazione dei Reclami	3
	2.1.4 Classificazione del Reclamo presentato dal diretto interessato o con delega	5
	2.1.5 Distribuzione mensile dei Reclami	5
	2.2 ELOGI	6
	2.2.1 Modalità di trasmissione dell'Elogio	6
	2.2.2 Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture destinatarie	6
	2.2.3 Classificazione degli Elogi	6
3	DATI ATTIVITA' E INDICATORI MONITORAGGIO SEGNALAZIONI - 1° semestre Anno 2023	7

1 SEGNALAZIONI INFORMALI (gestione senza Scheda per Segnalazione)

Per Segnalazioni Informali si intendono richieste di chiarimenti, osservazioni, suggerimenti su aspetti generali e organizzativi adottati dalla Azienda Ospedaliera che non richiedono il trattamento di dati sensibili riferiti al richiedente.

Nel periodo dal 01.01.2023 al 30.06.2023 sono state gestite dall'URP n. 519 "Segnalazioni Informali" con un aumento del 37% rispetto al primo semestre 2022 (n. 380). Tali segnalazioni sono registrate su Database dedicato con tenuta agli atti di eventuale documentazione e sono pervenute all'URP con le seguenti modalità: tramite comunicazione telefonica n. 192, tramite mail n. 182, con accesso diretto allo sportello URP n. 127, pubblicazioni su giornali n. 17 ed invio lettera n.1.

Sono altresì pervenute a mezzo mail n. 119 "Richieste di informazioni" particolarmente articolate o complesse che hanno richiesto contatti con le Strutture Aziendali interessate o con l'ASL territoriale e sono state gestite con trattamento immediato.

2 SEGNALAZIONI FORMALI (gestione con Scheda per Segnalazione)

Nel 1° semestre 2023 sono pervenute all'URP n. 92 Segnalazioni Formali mediante compilazione della specifica "Scheda per Segnalazione", necessaria ad acquisire il consenso al trattamento dei dati personali, così classificate:

- n. 33 Reclami pari al 36,00%
- n. 59 Elogi pari al 64,00%

Grafico - Segnalazioni formali



2.1 RECLAMI

2.1.1 Modalità di trasmissione del Reclamo

I n. 33 Reclami Formali presentati all'URP nel 1° semestre 2023 sono pervenuti tramite le modalità di seguito indicate:

- N. 14 con l'accesso diretto all'URP pari al 42,50%
- N. 14 con mail all'URP pari al 42,50%
- N. 5 con lettera/mail all'Azienda pari al 15,00%

2.1.2 Distribuzione dei Reclami in base alle Strutture interessate

In relazione alle Strutture interessate in prima istanza (ovvero deputate a fornire chiarimenti in merito all'oggetto del Reclamo e/o alla gestione dello stesso), i Reclami pervenuti nel 1° semestre 2023 risultano distribuiti come di seguito riportato:

- ✓ **n. 7 Strutture di degenza:** n. 1 Chirurgia Generale - n. 1 Chirurgia Vascolare - n. 1 Geriatria - n. 1 Oculistica - n. 1 Ortopedia - n. 1 Psichiatria - n. 1 Urologia
- ✓ **n. 10 Ambulatori:** n. 2 Cardiologia - n. 2 Dermatologia - n. 1 Centro Salute Donna - n. 1 Chirurgia Vascolare - n. 1 Gastroenterologia - n. 1 Ginecologia - n. 1 Oculistica - n. 1 Otorinolaringoiatria
- ✓ **n. 9 Servizi:** n. 4 DEA - n. 3 Radiologia - n. 1 Medicina Nucleare - n. 1 Centro Prelievi
- ✓ **n. 4 gestiti da Ufficio Legale** relativamente a richieste di risarcimento
- ✓ **n. 1 gestito da Uffici Amministrativi:** n. 1 DAPO (ditte appaltatrici AMOS)
- ✓ **n. 1 gestito da Direzione Sanitaria di Presidio**
- ✓ **n. 1 gestito da Direzione Generale**

2.1.3 Classificazione dei Reclami

Di seguito viene presentata l'analisi dei Reclami sulla base delle Strutture interessate e la classificazione in macro categorie, definite dalle linee di indirizzo di riferimento nazionali, operata al momento della ricezione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Grafico - Distribuzione dei Reclami in base alle Strutture Interessate

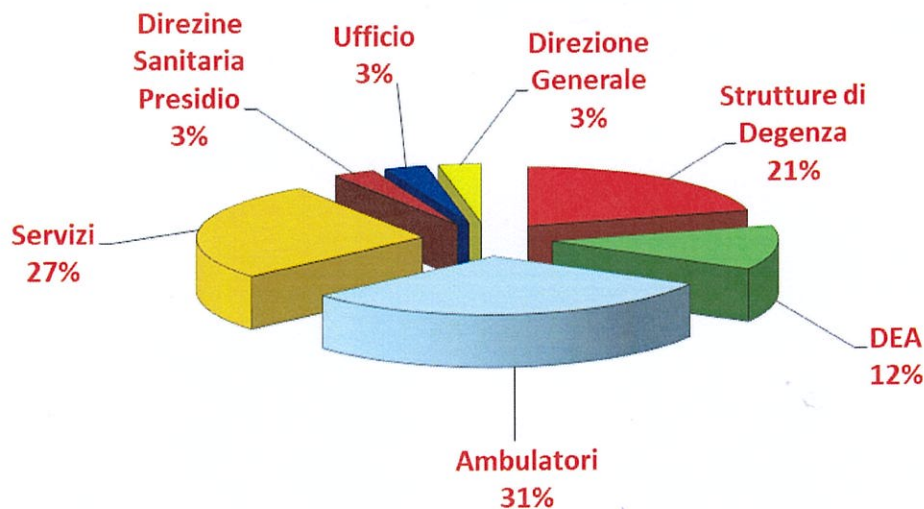


Grafico - Tipologia di Reclami - macrocategorie

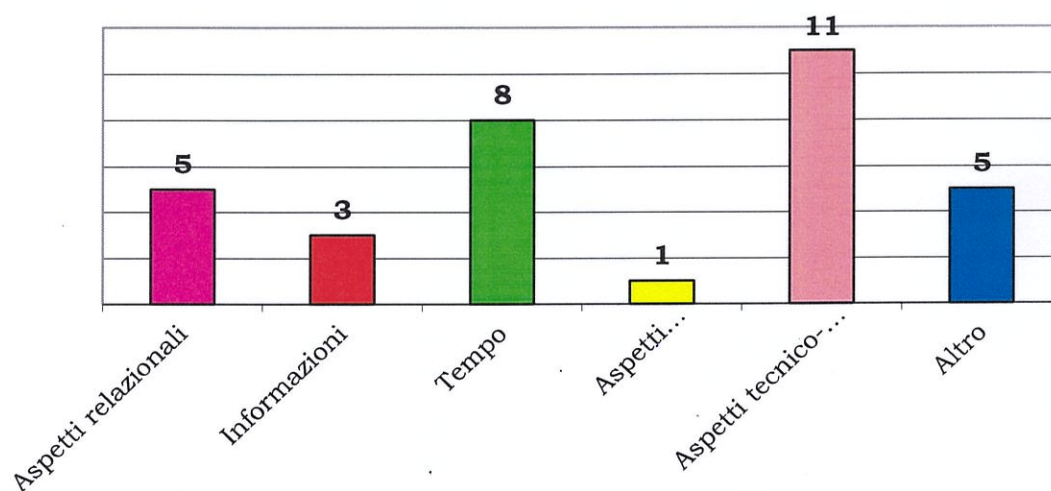


Tabella A - Tipologie Reclami - macrocategorie e sottocategorie

n.	Categoria	Sottocategoria	Totale
	Aspetti relazionali n. 5		
1B	aspetti relazionali	Gentilezza	1
1E	aspetti relazionali	Rispetto	2
1F	aspetti relazionali	Disponibilità	1
1G	aspetti relazionali	Congruità del comportamento	1
	Informazioni n. 3		
3D	informazioni	Informazioni sulle procedure	1
3N	informazioni	Altro	2
	Tempo n. 8		
4A	tempo	Tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	4
4B	tempo	Tempi di attesa per la consegna di documentazione, certificati ed esiti esami	2
4E	tempo	Tempi di attesa al Pronto Soccorso	2
	Aspetti burocratici ed ammin. n. 1		
7B	aspetti burocratici ed amministrativi	Procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
	Aspetti tecnico-professionali n. 11		
8A	aspetti tecnico-professionali	Prestazioni clinico-sanitarie	11
	Altro n. 5		
10A	altro	Altro	1
10B	altro	Pratiche legali	4
		Totale complessivo	33

Tabella - Tipologie Reclami – Struttura interessata

Tipologia	Struttura	n.
Aspetti relazionali n. 5	DEA	2
	AMOS - Direzione Sanitaria di Presidio - Ginecologia	1
Informazioni n. 3	Centro Salute Donna - Gastroenterologia - Urologia	1
Tempo n. 8	Cardiologia - DEA	2
	Direzione Generale - Dermatologia - Medicina Nucleare - Radiologia	1
Aspetti burocr. ed ammin. n. 1	Radiologia	1
Aspetti tecnico-profes. n. 11	Chirurgia Vascolare - Oculistica	2
	Centro Prelievi - Chirurgia Generale - Dermatologia - Geriatria - Otorino - Psichiatria - Radiologia	1
Altro n. 5	Ufficio Legale (richieste risarcimento)	4
	Ginecologia	1

2.1.4 Classificazione del Reclamo presentato dal diretto interessato o con delega

I Reclami sono stati presentati:

- ✓ **dal diretto interessato** in n. 25 casi su n. 33 attraverso compilazione della Scheda di Segnalazione
- ✓ **da parente o altro incaricato** in n. 8 casi su n. 33 attraverso compilazione della Scheda di Segnalazione con delega.

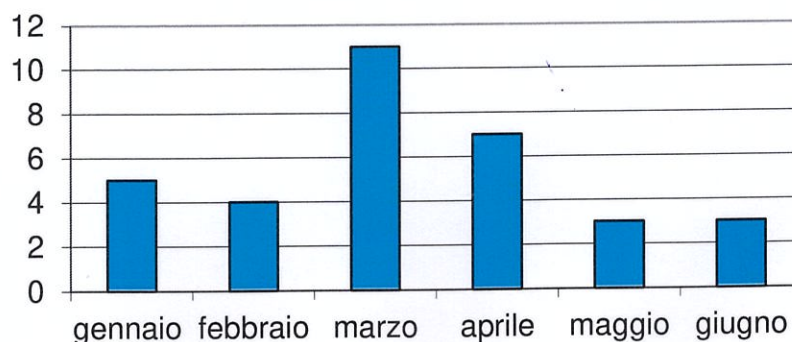
Tabella B - Reclami - modalità di trasmissione e presentazione da parte dell'interessato o con delega

Mododalità di trasmissione	Diretto interessato	Parente o altro incaricato	Totale
Reclamo consegnato all'URP	12	2	14
Mail inviata all'URP	10	3	13
Lettera/mail inviata alla Direzione	3	3	6
TOT.	25	8	33

2.1.5 Distribuzione mensile dei Reclami

Temporalmente i Reclami pervenuti sono così distribuiti: gennaio n. 5 - febbraio n. 4 - marzo n. 11 - aprile n. 7 - maggio n. 3 - giugno n. 3.

Grafico - Reclami - Ricezione per mese



2.2 ELOGI

2.2.1 Modalità di trasmissione dell'Elogio

I n. 59 Elogi pervenuti all'URP nel 1° semestre 2023 sono stati trasmessi con le modalità di seguito indicate:

- n. 15 con lettera a giornale
- n. 6 con lettera/mail all'Azienda o Struttura
- n. 33 con mail all'URP
- n. 5 con utilizzo di apposito modulo e consegnato direttamente all'URP

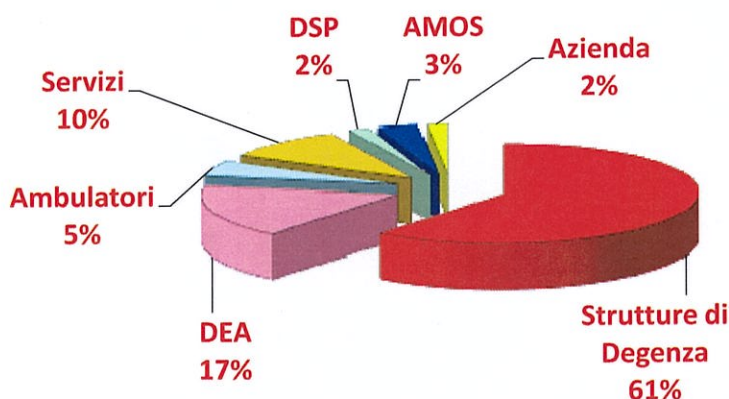
Gli Elogi pervengono maggiormente attraverso mail direttamente all'URP.

2.2.2 Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture destinatarie

Gli Elogi pervenuti nel 1° semestre 2023 risultano distribuiti in relazione alle Strutture destinatarie così come di seguito riportato:

- ✓ n. 36 Strutture di Degenza
- ✓ n. 3 Ambulatori
- ✓ n. 10 DEA
- ✓ n. 6 Servizi
- ✓ n. 2 AMOS
- ✓ n. 1 Azienda
- ✓ n. 1 DSP

Grafico - Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture destinatarie



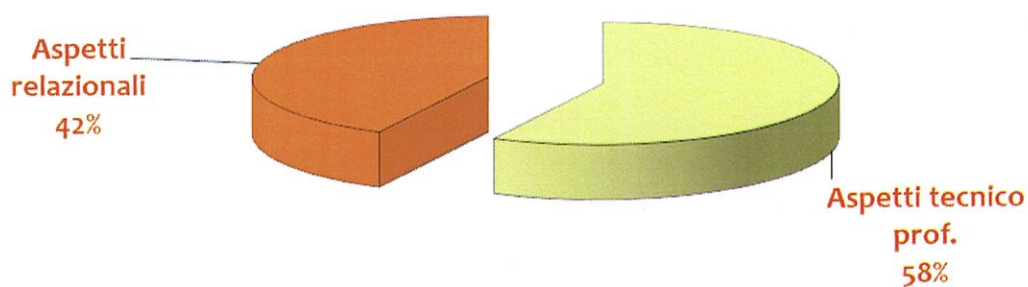
2.2.3 Classificazione degli Elogi

La classificazione degli elogi rileva tra gli aspetti più rappresentati **“l'aspetto tecnico professionale”** con n. 34 **Elogi** che rappresenta il 57,62% del totale (n. 24 ai Reparti - n. 7 DEA - n. 1 agli Ambulatori - n. 1 ai Servizi - n. 1 all'Azienda) a cui segue **“l'aspetto relazionale”** con n. 25 **Elogi** (n. 12 ai Reparti - n. 5 ai Servizi - n. 3 al DEA - n. 2 agli Ambulatori - n. 2 AMOS - n. 1 alla DSP) evidenziando così una generale tendenza dei cittadini ad attribuire importanza alla prestazione ricevuta (42,38%).

Tabella - Elogi - Classificazione

	N° elogi	%	Cortesia	Gentilezza	Rispetto	Cura della persona	Prestazioni clinico sanit.	Altro	
Aspetti tecnico professionali	34	57,62%					34		
Aspetti relazionali	25	42,38%	1	9	2	13			
Totale	59	100%	1	9	2	13	34		

Grafico - Elogi - Classificazione



3 DATI ATTIVITA' E INDICATORI MONITORAGGIO SEGNALAZIONI - 1° semestre Anno 2023

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

Tabella A - Segnalazioni complessive 1° semestre 2023

Indicatori	Valore assoluto	% incidenza
• Segnalazioni formali	92	12,60%
• Segnalazioni informali	519	71,10%
• Richieste di informazioni tramite mail	119	16,30%
	730	100%

Tabella B - Segnalazioni formali 1° semestre 2023

Indicatori	Valore assoluto	% incidenza
• Reclami	33	36,00%
• Elogi	59	64,00%
	92	100%