



## Analisi delle Segnalazioni dei Cittadini

1° semestre Anno 2024

A.O. S. CROCE E CARLE - CUNEO

Data emissione: 15.07.2024

|                                                                                                                                 |                                                                                   |                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
| SS Patrimonio e Attività Amm.ve trasversali<br>Ufficio Relazioni con il Pubblico<br>Coll. Amm.vo Prof.le<br>Marinella PITTAVINO | SS Patrimonio e Attività Amm.ne trasversali<br>Responsabile<br>Dr.ssa Rita AIMALE | SS Patrimonio e Attività Amm.ne trasversali<br>Responsabile<br>Dr.ssa Rita AIMALE |
| <b>Stesura</b>                                                                                                                  | <b>Verifica e Approvazione</b>                                                    | <b>Emissione</b>                                                                  |

*Marinella Pittavino*

*Rita Aimale*

*Rita Aimale*

### INDICE

|   |                                                                                   |   |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1 | SEGNALAZIONI INFORMALI (gestione senza Scheda per Segnalazione)                   | 2 |
| 2 | SEGNALAZIONI FORMALI (gestione con Scheda per Segnalazione)                       | 2 |
|   | 2.1 RECLAMI                                                                       | 3 |
|   | 2.1.1 Modalità di trasmissione del Reclamo                                        | 3 |
|   | 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 2024     | 7 |

## 1 SEGNALAZIONI INFORMALI (gestione senza Scheda per Segnalazione)

Per Segnalazioni Informali si intendono richieste di chiarimenti, osservazioni, suggerimenti su aspetti generali e organizzativi dell'Azienda Ospedaliera che possono essere risolte nell'immediato senza consultazione di dati che richiedono un espresso consenso al loro trattamento.

Nel periodo dal 01.01.2024 al 30.06.2024 sono state gestite dall'URP n. 834 "Segnalazioni Informali" con un aumento del 61% rispetto al primo semestre 2023 (n. 519) e un aumento del 120% 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:

- n. 380 tramite comunicazione telefonica
- n. 235 tramite mail all'URP
- n. 183 con accesso diretto allo sportello URP n. 127
- n. 31 tramite mail alla Direzione Aziendale
- n. 5 pubblicazioni su giornali

Sono pervenute a mezzo mail n. 90 "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.

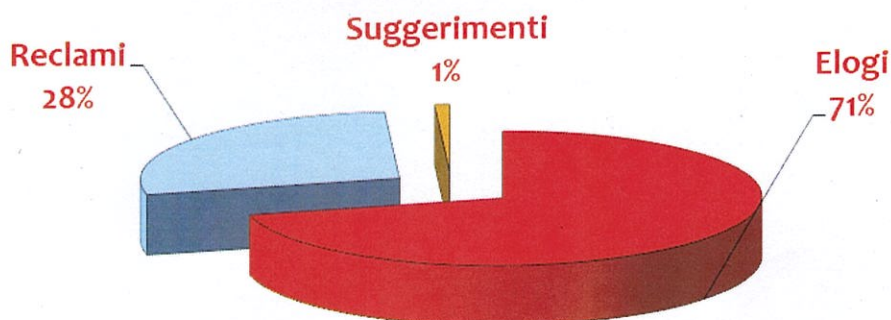
Sono altresì state presentate, con accesso diretto allo sportello URP, n. 2 "Richieste di Oscuramento dei dati personali nel Dossier Sanitario Elettronico" (DSE).

## 2 SEGNALAZIONI FORMALI (gestione con Scheda per Segnalazione)

Nel 1° semestre 2024 sono pervenute all'URP n. 108 Segnalazioni Formali mediante compilazione della specifica "Scheda per Segnalazione" così classificate:

- n. 30 Reclami pari al 27,78%
- n. 77 Elogi pari al 71,30%
- n. 1 Suggerimento pari al 0,92%

Grafico - Segnalazioni formali



## 2.1 RECLAMI

### 2.1.1 Modalità di trasmissione del Reclamo

**I 30 Reclami Formali presentati all'URP nel 1° semestre 2024 sono pervenuti tramite le modalità di seguito indicate:**

- N. 21 con l'accesso diretto all'URP pari al 70,00%
- N. 3 con mail all'URP pari al 10,00%
- N. 6 con lettera/mail/fax all'Azienda pari al 20,00%

### 2.1.2 Distribuzione dei Reclami in base alle Strutture interessate

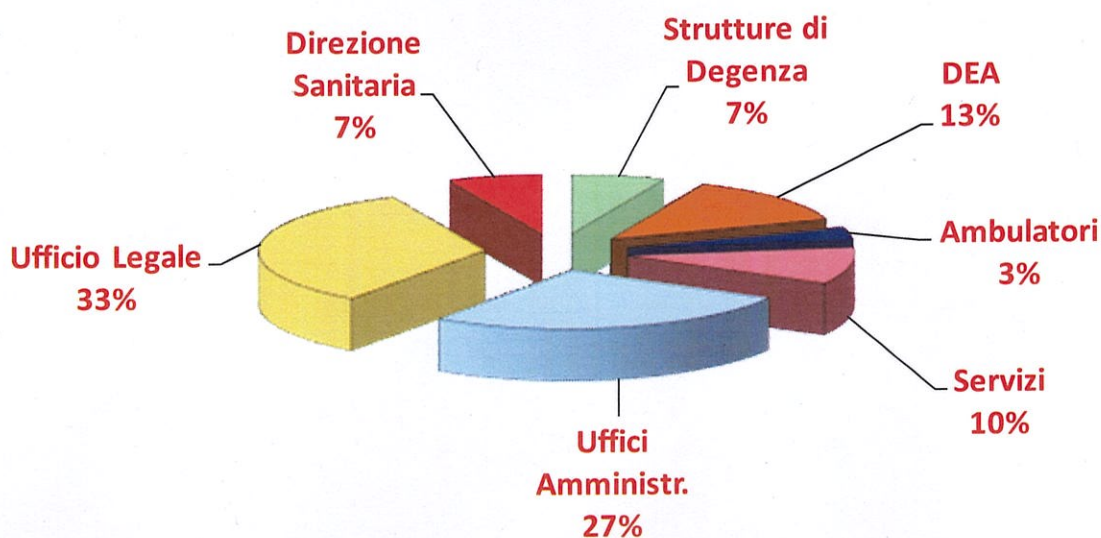
In relazione alle Strutture interessate in prima istanza (ovvero deputate a fornire chiarimenti in merito all'oggetto del Reclamo e/o alla gestione dello stesso), i Reclami pervenuti nel 1° semestre 2024 risultano distribuiti come di seguito riportato:

- ✓ **n. 2 Strutture di degenza:** n. 1 Day Surgery - n. 1 Ostetricia
- ✓ **n. 1 Ambulatorio:** n. 1 Ostetricia
- ✓ **n. 7 Servizi:** n. 4 DEA - n. 1 Blocco Operatorio - n. 1 Farmacia - n. 1 Radioterapia
- ✓ **n. 10 gestiti da Ufficio Legale** relativamente a richieste di risarcimento
- ✓ **n. 8 gestiti da Uffici Amministrativi:** n. 4 Controllo di Gestione - n. 3 Tecnico - n. 1 Patrimonio
- ✓ **n. 2 gestiti da Direzione Sanitaria di Presidio**

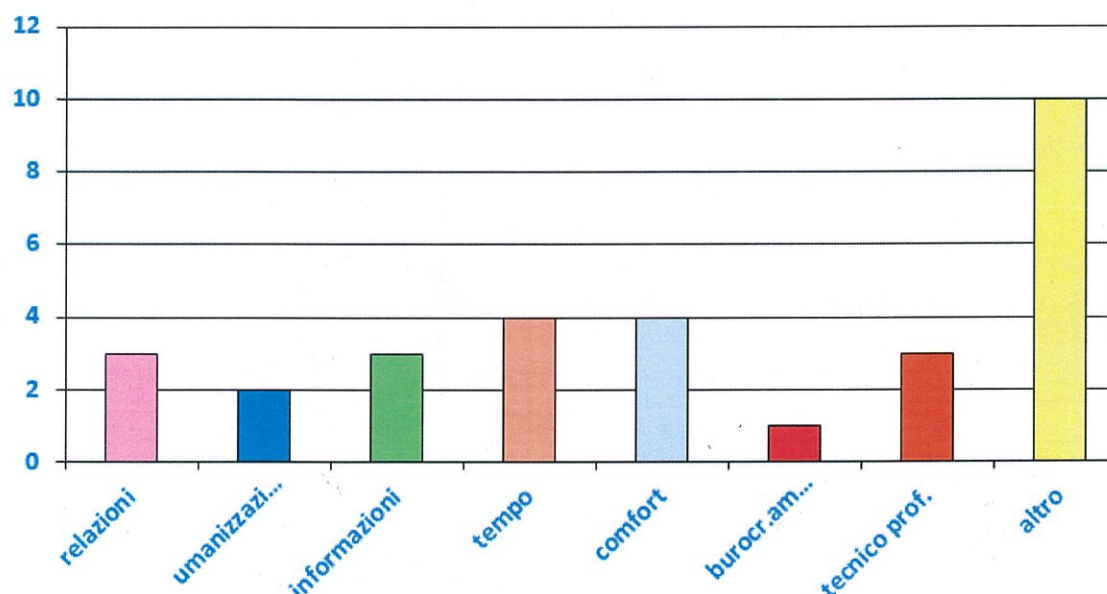
### 2.1.3 Classificazione dei Reclami

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    |
|-------------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Aspetti relazionali n. 3</b>           |                                       |                                                                        |           |
| 1A                                        | Aspetti relazionali                   | Cortesia                                                               | 1         |
| 1E                                        | Aspetti relazionali                   | Rispetto - Umanità                                                     | 1         |
| 1F                                        | Aspetti relazionali                   | Disponibilità                                                          | 1         |
| <b>Umanizzazione n. 2</b>                 |                                       |                                                                        |           |
| 1F                                        | Umanizzazione                         | Possibilità di presenza prolungata di familiare in determ. circostanze | 1         |
| 1L                                        | Umanizzazione                         | Altro                                                                  | 1         |
| <b>Informazioni n. 3</b>                  |                                       |                                                                        |           |
| 3B                                        | Informazioni                          | Informazioni sulle prestazioni                                         | 1         |
| 3C                                        | Informazioni                          | Informazioni sugli orari                                               | 1         |
| 3F                                        | Informazioni                          | Informazioni sulle modalità di comportamento                           | 1         |
| <b>Tempo n. 4</b>                         |                                       |                                                                        |           |
| 4D                                        | Tempo                                 | Tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami      | 3         |
| 4F                                        | Tempo                                 | Tempi di attesa presso ambulatori/reparti                              | 1         |
| <b>Aspetti alberghieri e comfort n. 4</b> |                                       |                                                                        |           |
| 5A                                        | Aspetti alberghieri e comfort         | Pulizia degli ambienti                                                 | 1         |
| 5D                                        | Aspetti alberghieri e comfort         | Gradevolezza degli ambienti                                            | 1         |
| 5F                                        | Aspetti alberghieri e comfort         | Adeguatezza dei servizi igienici                                       | 2         |
| <b>Aspetti burocratici ed ammin. n. 1</b> |                                       |                                                                        |           |
| 7A                                        | Aspetti burocratici ed amministrativi | Procedure per pagamenti o rimborsi ticket                              | 1         |
| <b>Aspetti tecnico-professionali n. 3</b> |                                       |                                                                        |           |
| 8A                                        | Aspetti tecnico-professionali         | Prestazioni clinico-sanitarie                                          | 3         |
| <b>Altro n. 10</b>                        |                                       |                                                                        |           |
| 10B                                       | Altro                                 | Pratiche legali                                                        | 10        |
| <b>Totale complessivo</b>                 |                                       |                                                                        | <b>30</b> |

**Tabella - Tipologie Reclami – Struttura interessata**

| <b>Tipologia</b>                          | <b>Struttura</b>                                   | <b>n.</b> |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------|
| <b>Aspetti relazionali n. 3</b>           | DEA - Ostetricia - Radioterapia                    | 1         |
| <b>Umanizzazione n. 2</b>                 | Direzione Sanitaria di Presidio - Ostetricia       | 1         |
| <b>Informazioni n. 3</b>                  | Direzione Sanitaria di Presidio - DEA - Patrimonio | 1         |
| <b>Tempo n. 4</b>                         | Controllo di Gestione                              | 3         |
|                                           | Farmacia                                           | 1         |
| <b>Aspetti alberghieri e comfort n. 4</b> | Tecnico                                            | 3         |
|                                           | Day Surgery                                        | 1         |
| <b>Aspetti burocr. ed amministr. n. 1</b> | Controllo di Gestione                              | 1         |
| <b>Aspetti tecnico-professionali n. 3</b> | DEA                                                | 2         |
|                                           | Blocco Operatorio                                  | 1         |
| <b>Altro n. 10</b>                        | Ufficio Legale (richieste risarcimento)            | 10        |

#### 2.1.4 Classificazione del Reclamo presentato dal diretto interessato o con delega

I Reclami sono stati presentati:

- ✓ **dal diretto interessato** in 20 casi su 30 attraverso compilazione della Scheda di Segnalazione;
- ✓ **da parente o altro incaricato** in 10 casi su 30 attraverso compilazione della Scheda di Segnalazione con delega.

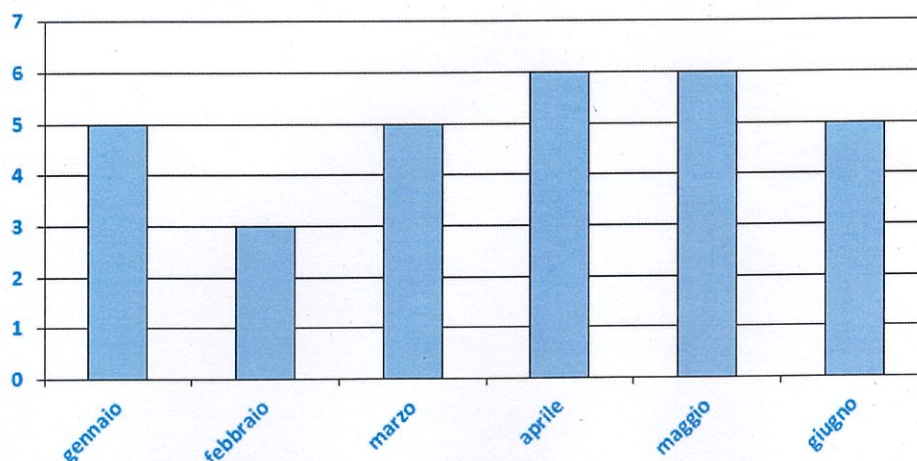
**Tabella B - Reclami - modalità di trasmissione da parte dell'interessato o con delega**

| <b>Mododalità di trasmissione</b>   | <b>Diretto interessato</b> | <b>Parente o altro incaricato</b> | <b>Totale</b> |
|-------------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|---------------|
| Reclamo consegnato all'URP          | 13                         | 8                                 | 21            |
| Mail inviata all'URP                | 2                          | 1                                 | 3             |
| Lettera/mail inviata alla Direzione | 5                          | 1                                 | 6             |
| <b>TOT.</b>                         | <b>20</b>                  | <b>10</b>                         | <b>30</b>     |

#### 2.1.5 Distribuzione mensile dei Reclami

Temporalmente i Reclami pervenuti sono così distribuiti: gennaio n. 5 - febbraio n. 3 - marzo n. 5 - aprile n. 6 - maggio n. 6 - giugno n. 5.

**Grafico - Reclami - Ricezione per mese**



## 2.2 ELOGI

### 2.2.1 Modalità di trasmissione dell'Elogio

I 77 Elogi pervenuti all'URP nel 1° semestre 2024 sono stati trasmessi con le modalità di seguito indicate:

- n. 25 con lettera a giornale
- n. 9 con lettera/mail all'Azienda o Struttura
- n. 35 con mail all'URP
- n. 8 con utilizzo di apposito modulo e consegnato direttamente all'URP

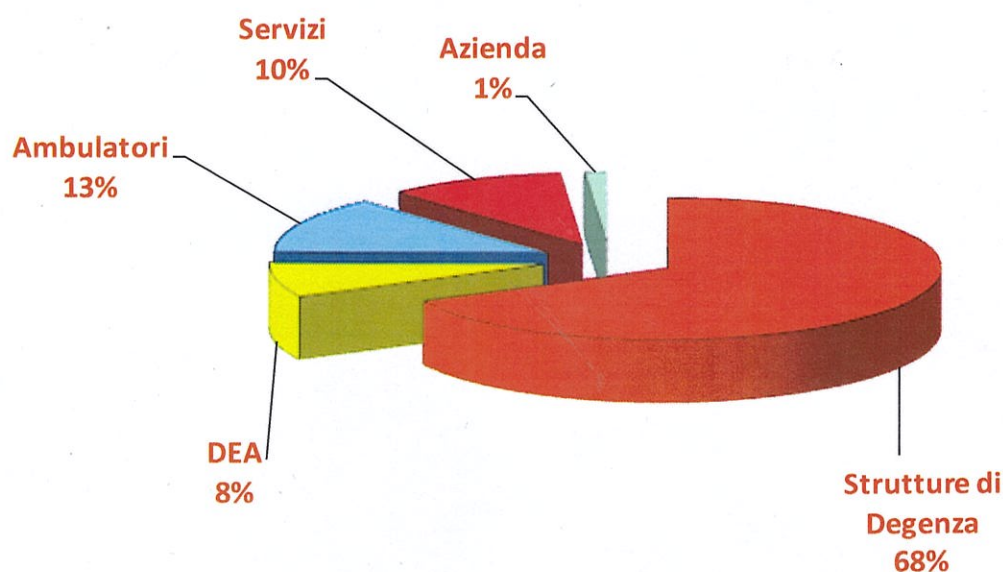
Gli Elogi pervengono maggiormente attraverso mail direttamente all'URP.

### 2.2.2 Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture destinatarie

Gli Elogi pervenuti nel 1° semestre 2024 risultano distribuiti in relazione alle Strutture destinatarie così come di seguito riportato:

- ✓ n. 52 Strutture di Degenza
- ✓ n. 10 Ambulatori
- ✓ n. 6 DEA
- ✓ n. 8 Servizi
- ✓ n. 1 Azienda

**Grafico - Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture destinatarie**



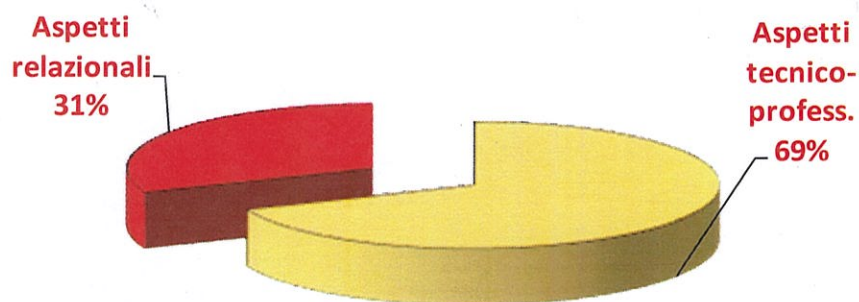
### 2.2.3 Classificazione degli Elogi

La classificazione degli Elogi rileva tra gli aspetti più rappresentati **"l'aspetto tecnico professionale"** con **53 Elogi** che rappresenta il 68,83% del totale (n. 38 ai Reparti - n. 5 DEA - n. 5 agli Ambulatori - n. 5 ai Servizi) a cui segue **"l'aspetto relazionale"** con **24 Elogi** (n. 14 ai Reparti - n. 3 ai Servizi - n. 1 al DEA - n. 5 agli Ambulatori - n. 1 all'Azienda) evidenziando così una generale tendenza dei cittadini ad attribuire importanza alla prestazione ricevuta (31,17%).

### Tabella - Elogi - Classificazione

|                               | N°<br>elogi | %           | Cortesia | Gentilezza | Rispetto | Disponibilità | Cura della<br>persona | Prestazioni<br>clinico sanit. | Altro |
|-------------------------------|-------------|-------------|----------|------------|----------|---------------|-----------------------|-------------------------------|-------|
| Aspetti tecnico professionali | 53          | 68,83%      |          |            |          |               |                       | 53                            |       |
| Aspetti relazionali           | 24          | 31,17%      | 1        | 9          | 1        | 4             | 9                     |                               |       |
| <b>Totale</b>                 | <b>77</b>   | <b>100%</b> | <b>1</b> | <b>9</b>   | <b>1</b> | <b>4</b>      | <b>9</b>              | <b>53</b>                     |       |

### Grafico - Elogi - Classificazione



## 3 DATI ATTIVITA' E INDICATORI MONITORAGGIO SEGNALAZIONI - 1° semestre Anno 2024

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

**Tabella A - Segnalazioni complessive 1° semestre 2024**

| Indicatori                               | Valore<br>assoluto | %<br>incidenza |
|------------------------------------------|--------------------|----------------|
| • Segnalazioni formali                   | 108                | 10,45%         |
| • Segnalazioni informali                 | 834                | 80,65%         |
| • Richieste di informazioni tramite mail | 90                 | 8,70%          |
| • Richieste di oscuramento dati DSE      | 2                  | 0,20%          |
|                                          | 1034               | 100%           |

**Tabella B - Segnalazioni formali 1° semestre 2024**

| Indicatori     | Valore<br>assoluto | %<br>incidenza |
|----------------|--------------------|----------------|
| • Reclami      | 30                 | 27,78%         |
| • Elogi        | 77                 | 71,30%         |
| • Suggerimenti | 1                  | 0,92%          |
|                | 108                | 100%           |