



**Analisi delle Segnalazioni dei Cittadini**  
**1° semestre Anno 2025**  
**A.O. S. CROCE E CARLE - CUNEO**  
**Data emissione: 17.07.2025**

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
<b>Stesura</b>	<b>Verifica e Approvazione</b>	<b>Emissione</b>

## INDICE

<b>1</b>	<b>SEGNALAZIONI INFORMALI (gestione senza Scheda per Segnalazione)</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>SEGNALAZIONI FORMALI (gestione con Scheda per Segnalazione)</b>	<b>2</b>
	<b>2.1 RECLAMI</b>	<b>2</b>
	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
	<b>2.2 ELOGI</b>	<b>5</b>
	2.2.1 Modalità di trasmissione dell'Elogio	5
	2.2.2 Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture destinatarie	6
	2.2.3 Classificazione degli Elogi	6
<b>3</b>	<b>DATI ATTIVITA' E INDICATORI MONITORAGGIO SEGNALAZIONI - 1° semestre Anno 2025</b>	<b>7</b>

## 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 01.01.2025 al 30.06.2025 sono state gestite dall'URP n. 698 "Segnalazioni Informali" con una riduzione del 20% rispetto al primo semestre 2024 (n. 834). Tali segnalazioni sono registrate su Database dedicato con tenuta agli atti di eventuale documentazione e sono pervenute all'URP con le seguenti modalità:

- n. 85 tramite comunicazione telefonica
- n. 399 tramite mail all'URP
- n. 152 con accesso diretto allo sportello URP
- n. 48 tramite mail alla Direzione Aziendale
- n. 14 pubblicazioni su giornali

Sono pervenute a mezzo mail n. 109 "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. 1 "Richiesta di Oscuramento dei dati personali nel Dossier Sanitario Elettronico" (DSE) e n. 1 "Richiesta di visione degli accessi".

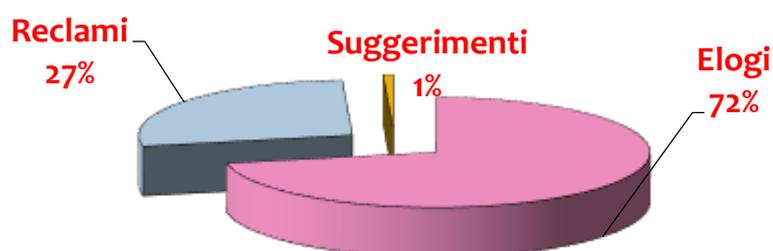
La mappatura delle Strutture coinvolte nelle Segnalazioni Informali è agli atti dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

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

Nel 1° semestre 2025 sono pervenute all'URP n. 131 Segnalazioni Formali mediante compilazione della specifica "Scheda per Segnalazione" così classificate:

- n. 36 Reclami pari al 27,50%
- n. 94 Elogi pari al 71,75%
- n. 1 Suggerimento pari al 0,75%

### Grafico - Segnalazioni formali



### 2.1 RECLAMI

#### 2.1.1 Modalità di trasmissione del Reclamo

I 36 Reclami Formali presentati all'URP nel 1° semestre 2025 sono pervenuti tramite le modalità di seguito indicate:

- n. 13 con l'accesso diretto all'URP pari al 36,11%
- n. 14 con mail all'URP pari al 38,89%
- n. 9 con lettera/mail/PEC all'Azienda pari al 25,00%

### 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 2025 risultano distribuiti come di seguito riportato:

- ✓ **n. 9 Strutture di degenza:** n. 3 Ortopedia - n. 2 Pediatria - n. 1 Gastroenterologia, Neurologia, Medicina e UTIC
- ✓ **n. 14 Ambulatori:** n. 2 Dermo-chirurgia e Cardiologia - n. 1 Chir. Generale, Endocrinologia, Gastroenter., Ginecologia, Neurochirurgia, Neurofisiologia, Oculistica, Ortopedia, Terapia antalgica e Urologia
- ✓ **n. 6 Servizi:** n. 2 DEA, Radiologia e Risonanza Magnetica
- ✓ **n. 5 gestiti da Ufficio Legale** relativamente a richieste di risarcimento
- ✓ **n. 2 gestiti da Uffici Amministrativi:** n. 2 Dapo (Ditta Appaltatrice AMOS)

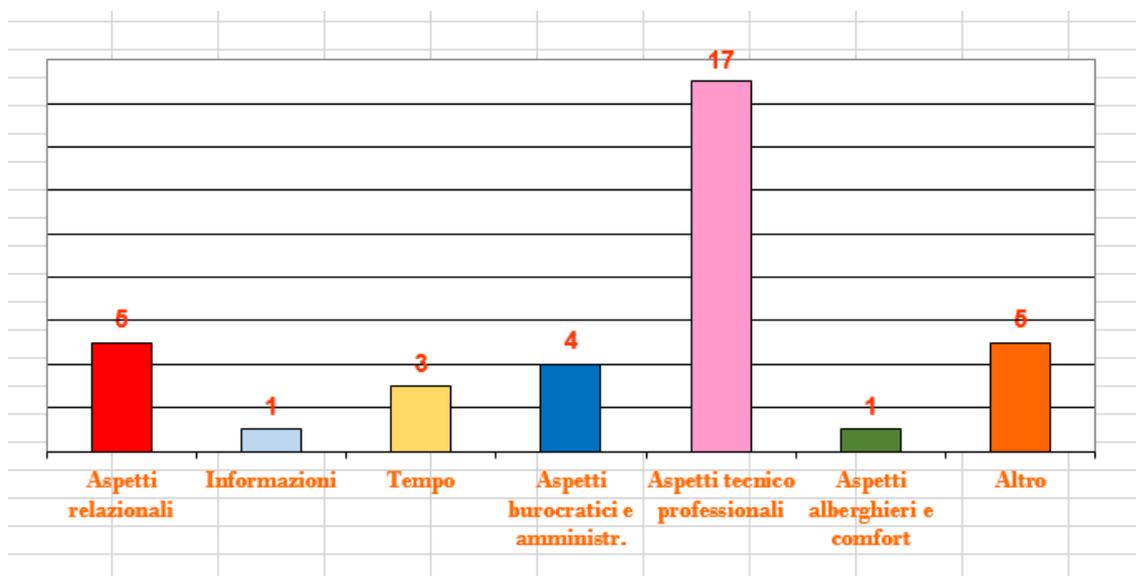
### 2.1.3 Classificazione dei Reclami

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**

<b>n.</b>	<b>Categoria</b>	<b>Sottocategoria</b>	<b>Totale</b>
	<b>Aspetti relazionali n. 5</b>		
1A	Aspetti relazionali	Cortesìa	2
1B	Aspetti relazionali	Gentilezza	1
1E	Aspetti relazionali	Rispetto - Umanità	2
	<b>Informazioni n. 1</b>		
3N	Informazioni	Altro	1
	<b>Tempo n. 3</b>		
4A	Tempo	Tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	1
4D	Tempo	Tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami	1
4F	Tempo	Tempi di attesa presso ambulatori/reparti	1
	<b>Aspetti alberghieri e comfort n. 1</b>		
5I	Aspetti alberghieri e comfort	Qualità, temperatura ed orario dei pasti	1
	<b>Aspetti burocratici ed ammin. n. 4</b>		
7A	Aspetti burocratici ed amministrativi	Procedure per pagamenti o rimborsi ticket	4
	<b>Aspetti tecnico-professionali n. 17</b>		
8A	Aspetti tecnico-professionali	Prestazioni clinico-sanitarie	17
	<b>Altro n. 5</b>		
10B	Altro	Pratiche legali	5
		<b>Totale complessivo</b>	<b>36</b>

**Tabella - Tipologie Reclami – Struttura interessata**

<b>Tipologia</b>	<b>Struttura</b>	<b>n.</b>
<b>Aspetti relazionali n. 5</b>	Cardiologia - Medicina - Urologia - Terapia antalgica - Dapo	1
<b>Informazioni n. 1</b>	Gastroenterologia	1
<b>Tempo n. 3</b>	Risonanza Magnetica	2
	Radiologia	1
<b>Aspetti alberghieri e comfort n. 1</b>	Dapo	1
<b>Aspetti burocr. ed amministr. n. 4</b>	DEA - Ginecologia - Neurofisiologia - Pediatria	1
<b>Aspetti tecnico-professionali n. 17</b>	Ortopedia	4
	Derma-chirurgia	2
	Cardio-Holter - Chir. Generale - DEA - Endocrino - Oculistica - Gastrologia - Neurologia - Neurochir. - Pediatria - Radiologia - UTIC	1
<b>Altro n. 5</b>	Ufficio Legale (richieste risarcimento)	5

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

I Reclami sono stati presentati:

- ✓ **dal diretto interessato** in 23 casi su 36 attraverso compilazione della Scheda di Segnalazione;
- ✓ **da parente o altro incaricato** in 13 casi su 36 attraverso compilazione della Scheda di Segnalazione con delega.

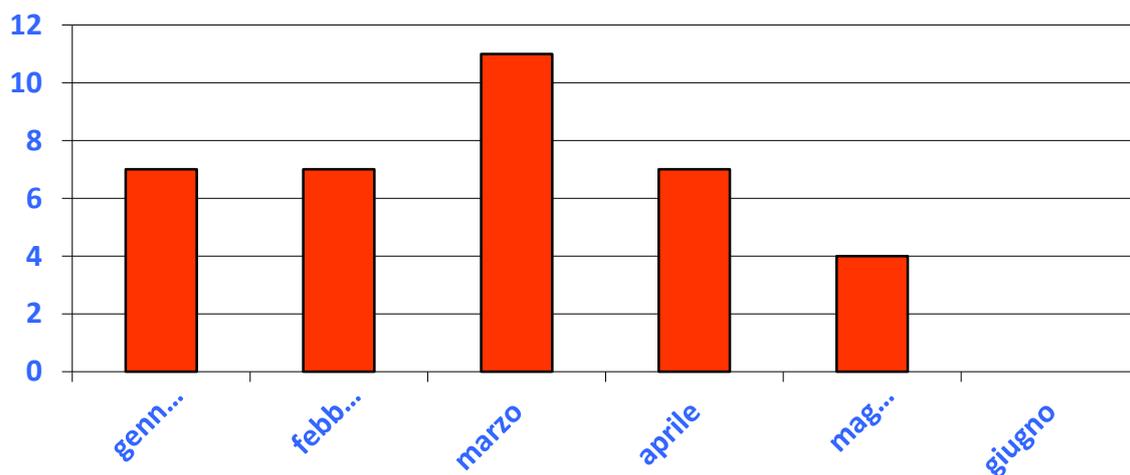
**Tabella B - Reclami - modalità di trasmissione da parte dell'interessato o con delega**

Modalità di trasmissione	Diretto interessato	Parente o altro incaricato	Totale
Reclamo consegnato all'URP	10	3	13
Mail inviata all'URP	8	6	14
Lettera/mail inviata alla Direzione	5	4	9
<b>TOT.</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>36</b>

## 2.1.5 Distribuzione mensile dei Reclami

Temporalmente i Reclami pervenuti sono così distribuiti: gennaio n. 7 - febbraio n. 7 - marzo n. 11 - aprile n. 7 - maggio n. 4 - giugno n. 0.

**Grafico - Reclami - Ricezione per mese**



## 2.2 ELOGI

### 2.2.1 Modalità di trasmissione dell'Elogio

**I 94 Elogi pervenuti all'URP** nel 1° semestre 2025 sono stati trasmessi con le modalità di seguito indicate:

- n. 23 con lettera a giornale
- n. 13 con lettera/mail all'Azienda o Struttura
- n. 49 con mail all'URP
- n. 8 con utilizzo di apposito modulo e consegnato direttamente all'URP
- n. 1 con lettera direttamente alla Struttura

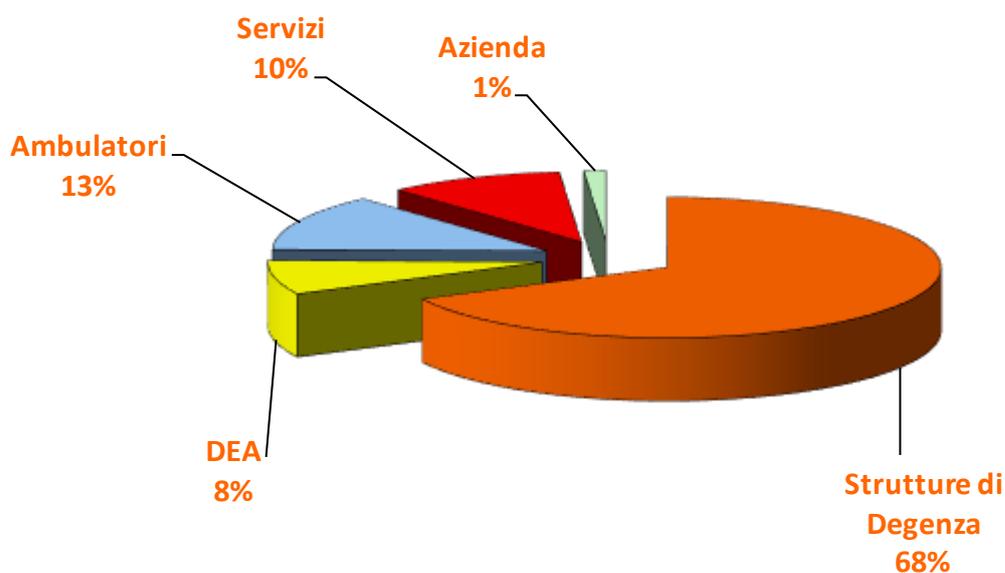
Gli Elogi pervengono maggiormente attraverso mail direttamente all'URP.

## 2.2.2 Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture destinatarie

Gli Elogi pervenuti nel 1° semestre 2025 risultano distribuiti in relazione alle Strutture destinatarie così come di seguito riportato:

- ✓ n. 57 Strutture di Degenza
- ✓ n. 16 Ambulatori
- ✓ n. 10 DEA
- ✓ n. 8 Servizi
- ✓ n. 1 Azienda
- ✓ n. 2 Uffici Amministrativi

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



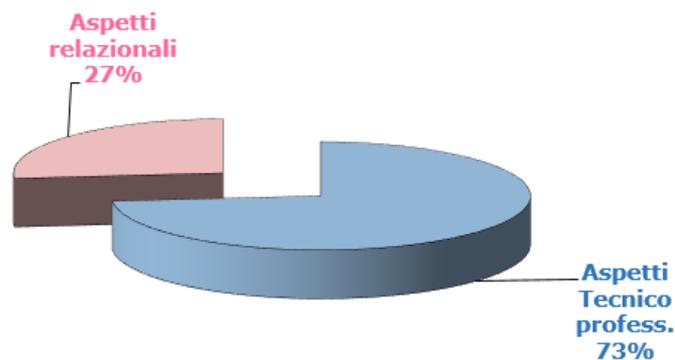
## 2.2.3 Classificazione degli Elogi

La classificazione degli Elogi rileva tra gli aspetti più rappresentati **“l’aspetto tecnico professionale”** con **69 Elogi** che rappresenta il 73,40% del totale (n. 48 ai Reparti - n. 9 agli Ambulatori - n. 7 al DEA - n. 4 ai Servizi - n. 1 all’Azienda) a cui segue **“l’aspetto relazionale”** con **25 Elogi** (n. 9 ai Reparti - n. 7 agli Ambulatori - n. 4 ai Servizi - n. 3 al DEA - n. 2 agli Uffici Amministrativi) evidenziando così una generale tendenza dei cittadini ad attribuire importanza alla prestazione ricevuta (26,60%).

**Tabella - Elogi - Classificazione**

	N° elogi	%	Cortesia	Gentilezza	Rispetto	Disponibilità	Cura della persona	Prestazioni clinico sanit.	Altro
Aspetti tecnico professionali	69	73,40%						69	
Aspetti relazionali	25	26,60%	3	14	1	1	6		
<b>Totale</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>69</b>	

### Grafico - Elogi - Classificazione



### 3 DATI ATTIVITA' E INDICATORI MONITORAGGIO SEGNALAZIONI - 1° semestre Anno 2025

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

**Tabella A - Segnalazioni complessive 1° semestre 2025**

<i>Indicatori</i>	<i>Valore assoluto</i>	<i>% incidenza</i>
• Segnalazioni formali	131	13,95%
• Segnalazioni informali	698	74,25%
• Richieste di informazioni tramite mail	109	11,60%
• Richiesta di oscuramento dati DSE	1	0,10%
• Richiesta di visione degli accessi	1	0,10%
	940	100%

**Tabella B - Segnalazioni Formali 1° semestre 2025**

<i>Indicatori</i>	<i>Valore assoluto</i>	<i>% incidenza</i>
• Reclami	36	27,50%
• Elogi	94	71,75%
• Suggerimenti	1	0,75%
	131	100%