



Analisi delle Segnalazioni dei Cittadini

1° semestre Anno 2022

A.O. S. CROCE E CARLE - CUNEO

Data emissione: 12.07.2022

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

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	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 2022	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 01.01.2022 al 30.06.2022 sono state gestite dall'URP n. 380 "Segnalazioni Informali" con un decremento della metà rispetto al primo semestre 2021 (n. 778) ed anche un decremento rispetto al 2020 (n.604). 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. 128, tramite mail n. 107, con accesso diretto allo sportello URP n. 132, pubblicazioni su giornali n. 10 e pubblicazioni su facebook n.3.

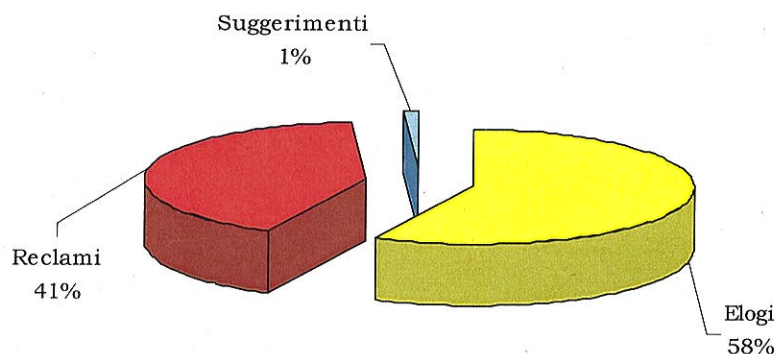
Sono altresì pervenute a mezzo mail n. 152 "Richieste di informazioni" particolarmente articolate o complesse che hanno richiesto contatti con le Strutture Aziendali interessate o con l'ASL territoriale e sono state gestite con trattamento immediato o risolte in pochi giorni.

2 SEGNALAZIONI FORMALI (gestione con Scheda per Segnalazione)

Nel 1° semestre 2022 sono pervenute all'URP n. 82 Segnalazioni Formali mediante compilazione della specifica "Scheda per Segnalazione", necessaria ad acquisire il consenso al trattamento dei dati personali, così classificate:

- n. 34 Reclami pari al 41,46% (di cui n.3 sono stati annullati dagli utenti)
- n. 47 Elogi pari al 57,32%
- n. 1 Suggerimento pari al 1,22%

Grafico - Segnalazioni formali



2.1 RECLAMI

2.1.1 Modalità di trasmissione del Reclamo

I n. 34 Reclami Formali presentati all'URP nel 1° semestre 2022 sono pervenuti tramite le modalità di seguito indicate:

- N. 18 con l'accesso diretto all'URP pari al 52,94%
- N. 9 con mail all'URP pari al 26,48%
- N. 6 con lettera/mail all'Azienda pari al 17,64%
- N. 1 tramite fax pari al 2,94%

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 2022 risultano distribuiti come di seguito riportato:

- ✓ **n. 7 Strutture di degenza:** n. 1 Cardiocirurgia - n. 1 Chirurgia Plastica - n. 1 Chirurgia Vascolare - n. 1 Covid 5 - n. 1 Malattie infettive - n. 1 Ortopedia - n. 1 Urologia
- ✓ **n. 7 Ambulatori:** n. 1 Area Diurna - n. 1 Endocrinologia - n. 1 Gastroenterologia - n. 1 Neuropsichiatria Infantile - n. 3 Annullati
- ✓ **n. 7 Servizi:** n. 4 DEA - n. 2 Radiologia - n. 1 fisica Sanitaria
- ✓ **n. 3 gestiti da Uffici Amministrativi:** n. 2 DAPO (ditte appaltatrici) - n. 1 Sistema Informativo
- ✓ **n. 5 gestiti da Ufficio Legale** relativamente a richieste di risarcimento danni
- ✓ **n. 5 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

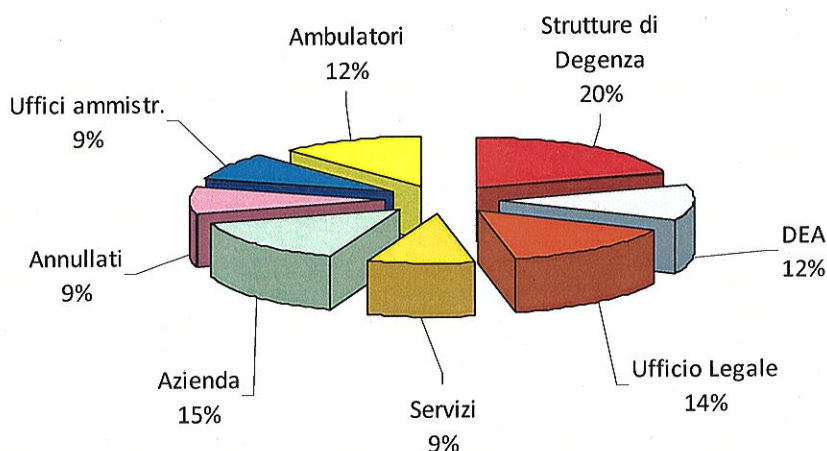


Grafico - Tipologia di Reclami - macrocategorie

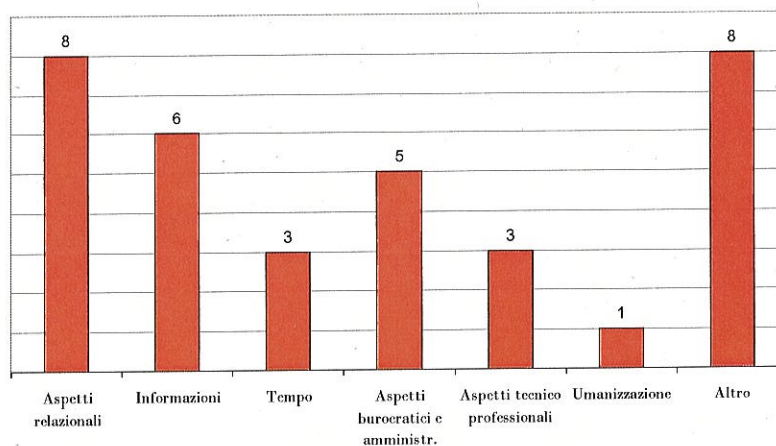


Tabella A - Tipologie Reclami - macrocategorie e sottocategorie

n.	Categoria	Sottocategoria	Totale
	Aspetti relazionali n. 8		
1A	aspetti relazionali	Cortesie	4
1E	aspetti relazionali	Rispetto	1
1G	aspetti relazionali	Congruità del comportamento	1
1I	aspetti relazionali	Cura della persona	2
	Umanizzazione n. 1		
2A	umanizzazione	Rispetto della privacy	1
	Informazioni n. 6		
3B	informazioni	Informazioni sulle prestazioni	3
3E	informazioni	Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
3G	informazioni	Informazioni ai familiari	2
	Tempo n. 3		
4A	tempo	Tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	3
	Aspetti burocratici ed ammin. n. 5		
7A	aspetti burocratici ed amministrativi	Procedure per pagamenti o rimborsi ticket	1
7B	aspetti burocratici ed amministrativi	Procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	3
7C	aspetti burocratici ed amministrativi	Procedure per ottenere la documentazione e le certif. amministr.	1
	Aspetti tecnico-professionali n. 3		
8A	aspetti tecnico-professionali	Prestazioni clinico-sanitarie	3
	Altro n. 8		
10A	altro	Altro	3
10B	altro	Pratiche legali	5
		Totale complessivo	34

Tabella - Tipologie Reclami – Struttura interessata

Tipologia	Struttura	n.
Aspetti relazionali n. 8	Ditta appaltatrice AMOS	2
	Cardiochirurgia - Chir. Vascolare - Covid 5 - DEA - Direzione Sanitaria di Presidio - Gastroenterologia	1
Umanizzazione n. 1	Direzione Sanitaria di Presidio	1
Informazioni n. 6	Chirurgia Plastica - CPRC - Direzione Sanitaria di Presidio - Malattie infettive - Neuropsichiatria Infantile - Annullato	1
Tempo n. 3	DEA - Ortopedia - Radiologia	1
Aspetti burocr. ed ammin. n. 5	Area Diurna - Direzione Sanitaria di Presidio - DEA - Radiologia - Annullato	1
Aspetti tecnico-profes. n. 3	DEA - Endo - Urologia	1
Altro n. 5	Ufficio Legale (richieste risarcimento danni)	5
	Sistema Informativo - Fisica Sanitaria - Annullato	1

2.1.4 Classificazione del Reclamo presentato dal diretto interessato o con delega

I Reclami sono stati presentati:

- ✓ **dal diretto interessato** in n. 22 casi su n. 34 attraverso compilazione della Scheda di Segnalazione
- ✓ **da parente o altro incaricato** in n. 12 casi su n. 34 attraverso compilazione della Scheda di Segnalazione con delega.

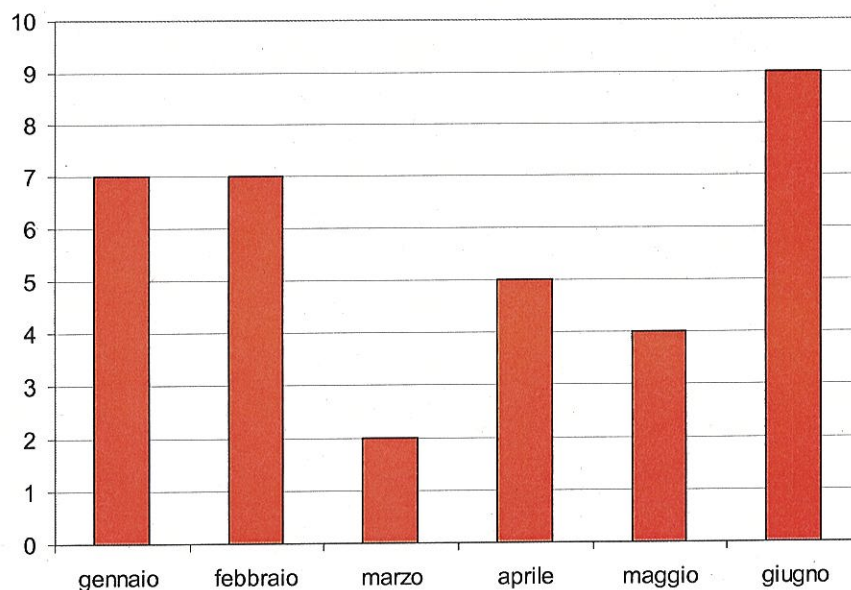
Tabella B - Reclami - modalità di trasmissione e presentazione da parte dell'interessato o con delega

Mododalità di trasmissione	Diretto interessato	Parente o altro incaricato	Totale
Reclamo consegnato all'URP	14	4	18
Mail inviata all'URP	7	2	9
Lettera/mail inviata alla Direzione	1	5	6
Fax		1	1
TOT.	22	12	34

2.1.5 Distribuzione mensile dei Reclami

Temporalmente i Reclami pervenuti sono così distribuiti: gennaio n. 7 - febbraio n. 7 - marzo n. 2 - aprile n. 5 - maggio n. 4 - giugno n. 9.

Grafico - Reclami - Ricezione per mese



2.2 ELOGI

2.2.1 Modalità di trasmissione dell'Elogio

I n. 47 Elogi pervenuti all'URP nel 1° semestre 2022 sono stati trasmessi con le modalità di seguito indicate:

- n. 23 con lettera a giornale
- n. 4 con lettera/mail all'Azienda o Struttura
- n. 17 con mail all'URP
- n. 3 con utilizzo di apposito modulo e consegnato direttamente all'URP

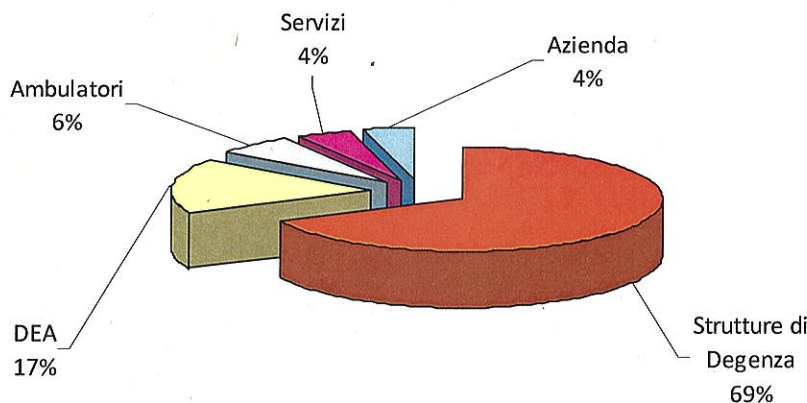
Gli Elogi pervengono maggiormente attraverso lettera a giornali.

2.2.2 Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture destinatarie

Gli Elogi pervenuti nel 1° semestre 2022 risultano distribuiti in relazione alle Strutture destinatarie così come di seguito riportato:

- ✓ n. 32 Strutture di Degenza
- ✓ n. 3 Ambulatoriale
- ✓ n. 8 DEA
- ✓ n. 2 Servizi
- ✓ n. 2 Azienda

Grafico - Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture destinatarie



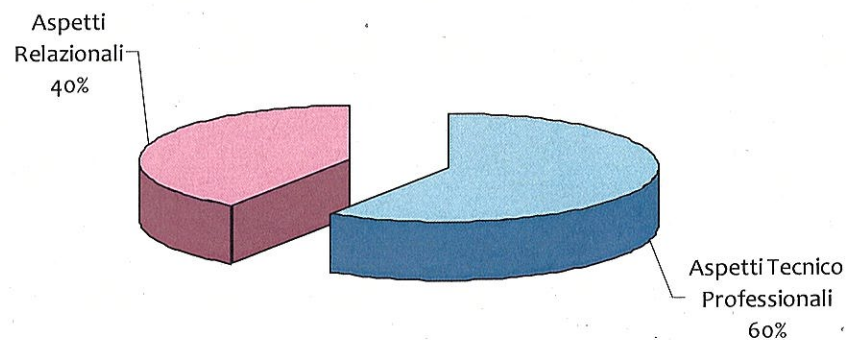
2.2.3 Classificazione degli Elogi

La classificazione degli elogi rileva tra gli aspetti più rappresentati **“l'aspetto tecnico professionale”** con n. 28 **Elogi** che rappresenta il 59,57% del totale (n. 19 ai Reparti - n. 1 agli Ambulatori - n. 6 ai Servizi - n. 2 all'Azienda) a cui segue **“l'aspetto relazionale”** con n. 19 **Elogi** (n. 13 ai Reparti - n. 4 ai Servizi - n. 2 agli Ambulatori) evidenziando così una generale tendenza dei cittadini ad attribuire importanza alla prestazione ricevuta (40,43%).

Tabella - Elogi - Classificazione

	N° elogi	%		Gentilezza	Disponibilità	Cura della persona	Prestazioni clinico sanit.	Altro	
Aspetti tecnico professionali	28	59,57%					28		
Aspetti relazionali	19	40,43%		7	3	9			
Totale	47	100%		7	3	9	28		

Grafico - Elogi - Classificazione



3 DATI ATTIVITA' E INDICATORI MONITORAGGIO SEGNALAZIONI - 1° semestre Anno 2022

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

Tabella A - Segnalazioni complessive 1° semestre 2022

Indicatori	Valore assoluto	% incidenza
• Segnalazioni formali	82	13,36%
• Segnalazioni informali	380	61,88%
• Richieste di informazioni tramite mail	152	24,76%
	614	100%

Tabella B - Segnalazioni formali 1° semestre 2022

Indicatori	Valore assoluto	% incidenza
• Reclami	34	41,46%
• Elogi	47	57,32%
• Altre segnalazioni formali	1	1,22%
	82	100%