



Analisi delle Segnalazioni dei Cittadini

Anno 2019

A.O. S. CROCE E CARLE - CUNEO

Data emissione: 04.05.2020

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

INDICE

1	SEGNALAZIONI COMPLESSIVE - Anno 2019	2
2	SEGNALAZIONI INFORMALI	3
3	SEGNALAZIONI FORMALI	3
3.1	Classificazione delle Segnalazioni Formali	3
	Classificazione percentuale delle Segnalazioni Formali	4
	Confronto con gli Anni precedenti	4
3.2	Reclami	4
	Classificazione percentuale dei Reclami sulla base della macro-categoria	4
	Dettaglio delle macro e micro-categorie del Reclamo	5
	Distribuzione dei Reclami sulla base degli aspetti più rappresentati	6
	Distribuzione mensile dei Reclami	7
3.3	Elogi	8
	Classificazione percentuale degli Elogi sulla base della macro-categoria	8
	Macro e micro-categorie degli Elogi	8
	Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture interessate	9
	Distribuzione mensile degli Elogi	9
4	DATI ATTIVITA' E INDICATORI MONITORAGGIO SEGNALAZIONI	10
5	CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE - Anno 2019	10
	Reclami	11
	Elogi	11

1. SEGNALAZIONI COMPLESSIVE - Anno 2019

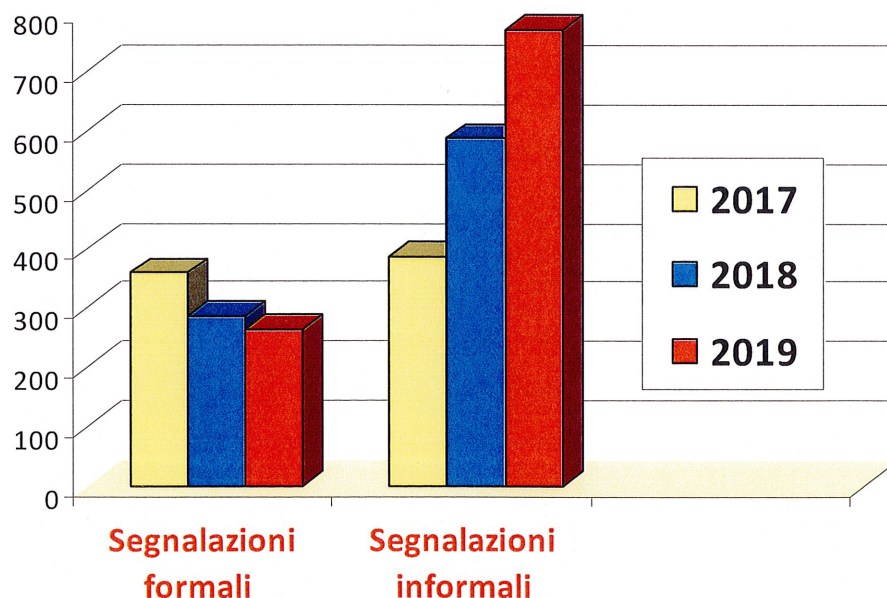
Le Segnalazioni complessive pervenute all'URP nell'anno 2019 sono state **n. 1360** di cui **n. 1095 di tipo informale** e **n. 265 formalizzate** mediante le modalità previste dalla specifica Procedura Generale Aziendale (PG 030 "Gestione dei Reclami e delle Segnalazioni - Ufficio Relazioni con il Pubblico").

Tutta la documentazione relativa alle Segnalazioni (Formali e Informali) è agli atti presso l'URP in forma cartacea ed informatizzata.

Nel 2019 l'Azienda Ospedaliera ha attivato per gli utenti la possibilità di attivare il Dossier Sanitario Elettronico con il coinvolgimento dell'URP per accogliere la **"Richiesta di visione degli accessi"** e **"Richiesta di oscuramento dei dati personali"** con specifica modulistica; sono state accolte:

- ✓ **n. 2** Richiesta di visione degli accessi
- ✓ **n. 4** Richiesta di oscuramento dei dati personali

Confronto Segnalazioni 2017 - 2018 - 2019



2. SEGNALAZIONI INFORMALI

Per **Segnalazioni Informali** si intendono richieste di informazioni o di risoluzione di particolari aspetti, generalmente di tipo organizzativo, che non richiedono l'attivazione di una istruttoria, e possono essere gestite nell'immediato; sono tutte registrate su Database dedicato con tenuta agli atti di eventuale documentazione.

Nell'anno 2019 sono state gestite dall'URP **n. 644 Segnalazioni Informali**:

✓ **Con trattamento immediato, n. 318 "Segnalazioni Informali"** tutte registrate su Database dedicato con tenuta agli atti di eventuale documentazione.

✓ **A mezzo mail pervenute n. 326 "Richieste di informazioni"** particolarmente articolate o complesse che hanno richiesto contatti con le Strutture Aziendali interessate o con l'ASL territoriale o di appartenenza.

Oltre alle segnalazioni di cui sopra l'URP si è reso disponibile a raccogliere le **"Richieste di Rimborso del Ticket"** pervenute da parte di quegli utenti ai quali, al momento della prescrizione, il Medico di Medicina Generale o lo Specialista ha omesso di inserire il codice di esenzione spettante e che pertanto hanno dovuto provvedere al pagamento del ticket corrispondente. Relativamente alle **n. 451** richieste pervenute l'URP ha provveduto a verificare la completezza di tutta la documentazione (richiesta di rimborso, copia fattura e copia codice di esenzione rilasciato dall'ASL di appartenenza) e a trasmetterle alla S.S. Controllo di Gestione per la validazione del rimborso.

3. SEGNALAZIONI FORMALI

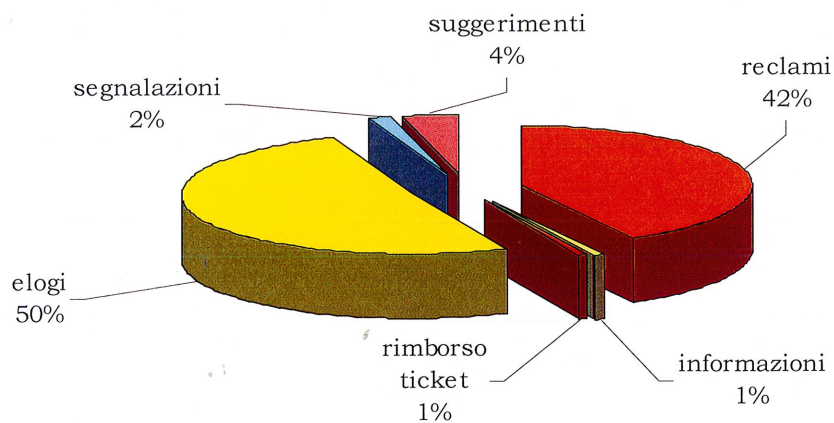
Le **Segnalazioni Formali** gestite dall'URP nel 2019, trattate secondo le modalità previste dalla specifica Procedura Generale Aziendale (PG 030 "Gestione dei Reclami e delle Segnalazioni - Ufficio Relazioni con il Pubblico"), sono state **n. 265**.

3.1 Classificazione delle Segnalazioni Formali

Le **n. 265 Segnalazioni Formali** pervenute nel 2019 sono rappresentate da :

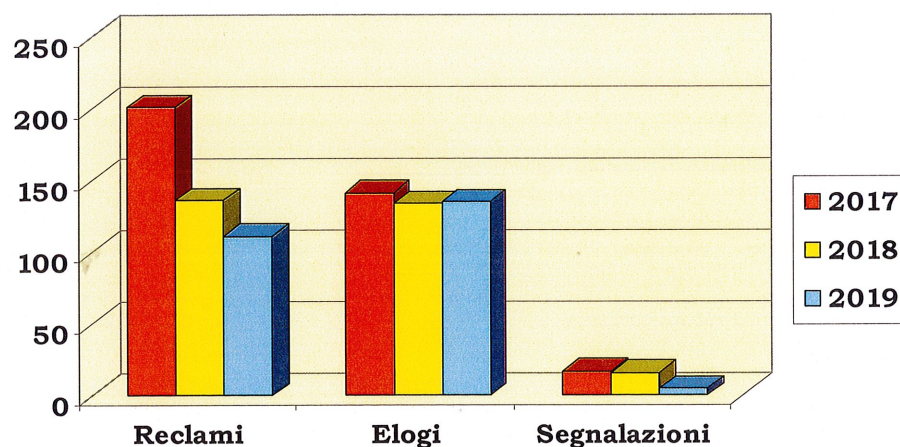
- **n. 111 Reclami** pari al 41,88%
- **n. 135 Elogi** pari al 50,94%
- **n. 2 Richieste informazioni** pari al 0,75%
- **n. 2 Richieste rimborso ticket** pari al 0,75%
- **n. 10 Suggerimenti** pari al 3,78%
- **n. 5 Segnalazioni** pari al 1,90%

Classificazione percentuale delle Segnalazioni Formali



Confronto con gli Anni precedenti

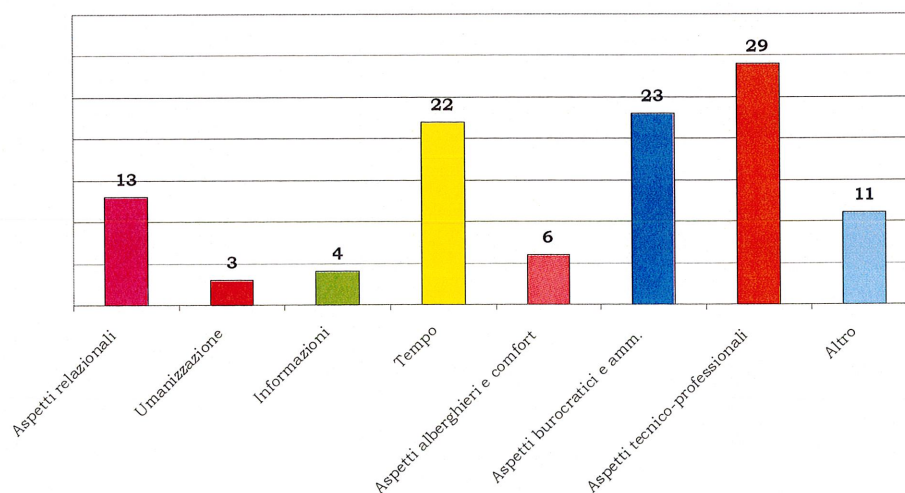
Reclami, Elogi e Segnalazioni 2017 - 2018 - 2019



3.2 RECLAMI

Tutti i Reclami che pervengono all'URP sono classificati secondo macro-categorie, a loro volta suddivise in micro-categorie, al fine di evidenziare lo specifico ambito di interesse messo in evidenza dall'utente e per il quale eventualmente prevedere azioni di miglioramento.

Classificazione percentuale dei Reclami sulla base della macro-categoria



Dettaglio delle macro e micro-categorie del Reclamo

C.N.	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	2019	2018	2017
1A	aspetti relazionali	cortesia	5	2	4
1B	aspetti relazionali	gentilezza		1	2
1E	aspetti relazionali	rispetto	2	2	10
1F	aspetti relazionali	disponibilità		2	
1G	aspetti relazionali	congruità del comportamento	6	4	3
1I	aspetti relazionali	cura della persona		2	
1M	aspetti relazionali	riconoscibilità degli operatori (cartellino)			1
	Aspetti relazionali	TOTALE	13	13	20
2A	umanizzazione	rispetto della privacy	2	1	3
2B	umanizzazione	rispetto della sofferenza e della morte			1
2E	umanizzazione	rispetto di idee religiose e convinzioni personali		1	
2F	umanizzazione	possibilità di presenza prolungata di familiare	1		1
2L	umanizzazione	collocazione distributori automatici dell'acqua		1	
	Umanizzazione	TOTALE	3	3	5
3B	informazioni	informaz. sui servizi			2
3B	informazioni	informaz. sulle prestazioni		3	6
3C	informazioni	informaz. sugli orari		1	2
3D	informazioni	informaz. sulle procedure		3	
3E	informazioni	informaz. su modalità di accesso e svolig.pratiche	1	1	
3F	informazioni	informazioni sulle modalità di comportamento	1		
3G	informazioni	informazioni ai familiari	1		1
3L	informazioni	leggibilità della documentazione	1		
3N	informazioni	altro		2	
	Informazioni	TOTALE	4	10	11
4°	tempo	tempi di attesa erogazione esami prestaz. Ricoveri	8	12	14
4B	tempo	tempi di attesa per la consegna documentaz.esami			2
4C	tempo	tempi di attesa per la consegna di presidi ed ausili	4		
4D	tempo	tempi di attesa per effettuare pren. Visite esami			9
4E	tempo	tempi di attesa al Pronto Soccorso	4	1	2
4F	tempo	tempi di attesa presso ambulatori/reparti	6	1	8
	Tempo	TOTALE	22	14	35
5A	aspetti alberghieri e comfort	pulizia degli ambienti			1
5C	aspetti alberghieri e comfort	adeguatezza degli ambienti	3	1	3
5D	aspetti alberghieri e comfort	gradevolezza degli ambienti			1
5F	aspetti alberghieri e comfort	adeguatezza dei servizi igienici	3		1
5G	aspetti alberghieri e comfort	pulizia dei servizi igienici			1
5I	aspetti alberghieri e comfort	qualità, temperatura ed orario dei pasti			2
	Aspetti alberghieri e comfort	TOTALE	6	1	9
6A	strutture e logistica	Dislocazione territoriale dei servizi			1
6D	strutture e logistica	Parcheggi		2	3
6E	strutture e logistica	Modalità di trasporti per raggiungere strutture			1
	Strutture e logistica	TOTALE	0	2	5

7A	aspetti burocratici ed amministr.	procedure per pagamenti o rimborsi ticket	14	33	27
7B	aspetti burocratici ed amministr.	procedure per l'erogazione di prestaz. sanitarie	1	11	7
7C	aspetti burocratici ed amministr.	procedure per documentaz. e le certif. amministr.	8	3	10
7D	aspetti burocratici ed amministr.	trasparenza sull'iter della pratica		2	3
	Aspetti burocratici ed amministrativi	TOTALE	23	49	47
8A	aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico-sanitarie	29	30	45
	Aspetti tecnico-professionali	TOTALE	29	30	45
9A	richieste improprie non evadibili	reclami o richieste relative a prestaz. di altri enti			4
	Richieste improprie o non evadibili	TOTALE	0	0	4
10A	altro	altro	3	1	5
10B	altro	pratiche legali	8	13	15
	Altro	TOTALE	11	14	20
		TOTALE COMPLESSIVO	111	136	201

Distribuzione dei Reclami sulla base degli aspetti più rappresentati

Per quanto riguarda gli **Aspetti Tecnico/Professionali - Relazionali - Organizzativi di tipo sanitario**, i Reclami complessivi sono stati **n. 95** così ripartiti:

- **n. 28** Reclami hanno interessato le **Strutture di degenza** di cui:

- n. 5 Oculistica
- n. 5 Gastroenterologia
- n. 3 Psichiatria
- n. 2 Neurochirurgia / Neurologia / Terapia Intensiva Cardiovascolare
- n. 1 Anestesia / Cardiologia / Chir. Generale / Chir. Vascolare / Ematologia / Ginecologia / Medicina d'Urgenza / Ortopedia / Ostetricia

- **n. 23** Reclami hanno interessato gli **Ambulatori** di cui:

- n. 8 Oculistica
- n. 2 Chirurgia Plastica / Endocrinologia / Endoscopia / Otorino / Ortopedia
- n. 1 Algologia / Day Hospital Oncologico / Ginecologia / TAO / Urologia

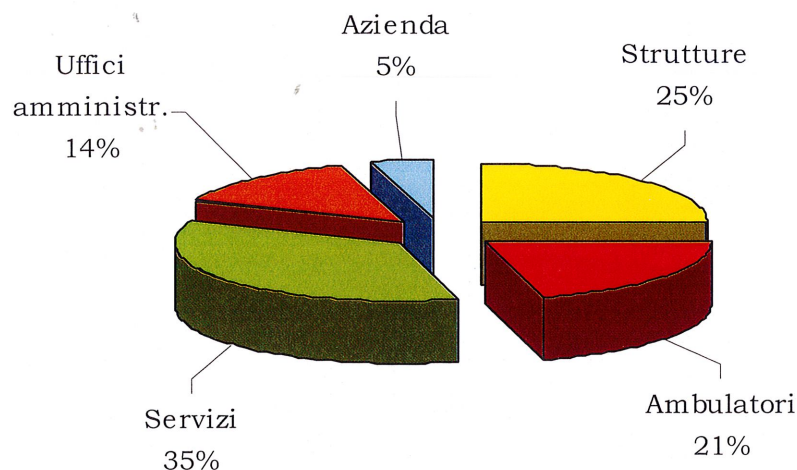
- **n. 39** hanno interessato i **Servizi** di cui:

- n. 22 DEA
- n. 7 Radiologia
- n. 6 Farmacia
- n. 2 Risonanza Magnetica
- n. 1 Medicina Nucleare / Anatomia Patologica

- **n. 5** hanno interessato l'**Azienda Ospedaliera in generale**.

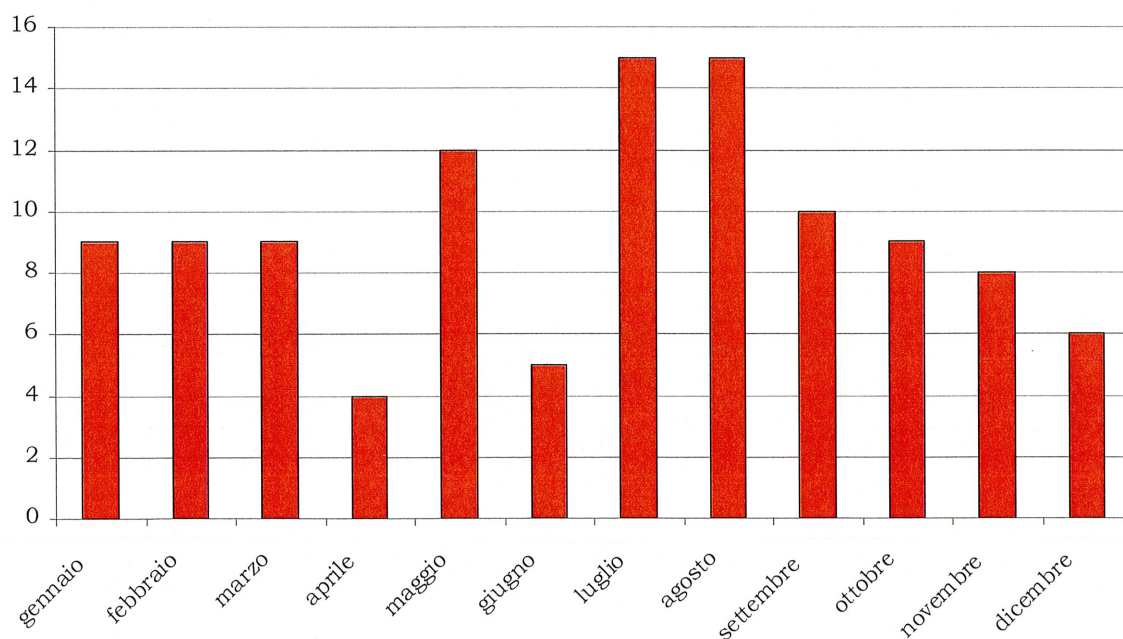
I rimanenti **n. 16 Reclami** hanno riguardato **Aspetti burocratici/amministrativi - Comfort - Logistica**, tra questi **n. 6** sono stati relativi a richieste di rimborso per omissione del codice di esenzione sulla DEM inoltrati al Controllo di Gestione, gli altri:

- **n. 6** Sistema Informativo Interaziendale
- **n. 4** Servizio Tecnico



Distribuzione mensile dei Reclami

Temporalmente, i n. 111 Reclami pervenuti risultano così distribuiti: gennaio n. 9 - febbraio n. 9 - marzo n. 9 - aprile n. 4 - maggio n. 12 - giugno n. 5 - luglio n. 15 - agosto n. 15 - settembre n. 10 - ottobre n. 9 - novembre n. 8 - dicembre n. 6.



3.3 ELOGI

I n. 135 Elogi pervenuti all'URP nell'Anno 2019 sono stati trasmessi con le modalità di seguito indicate:

- n. 65 attraverso lettera a giornale
- n. 27 attraverso mail all'URP
- n. 24 attraverso utilizzo di apposito modulo
- n. 19 attraverso lettera all'Azienda o Struttura (di cui n. 1 trasmessa dall'ASLCN1)

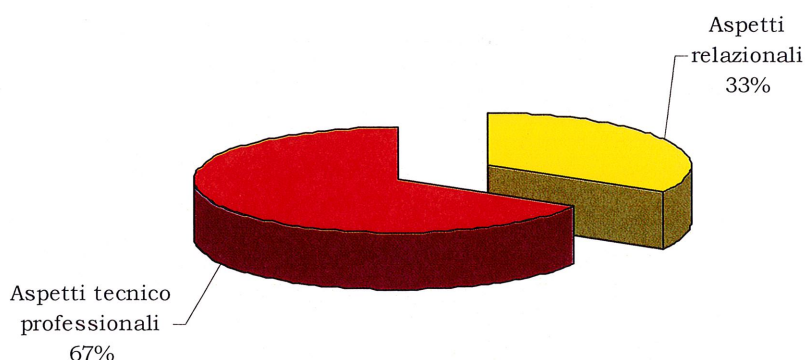
Gli Elogi pervengono maggiormente attraverso lettera a giornali.

I n. 65 Elogi pervenuti attraverso lettera a giornale risultano distribuiti in base alle testate giornalistiche come di seguito riportato; si precisa che alcuni sono stati pubblicati su più giornali per un totale di n. 80 citazioni:

- ✓ n. 26 lettere pubblicate su "La Guida"
- ✓ n. 12 lettere pubblicate su "La Stampa"
- ✓ n. 23 lettere pubblicate su "TargatoCn"
- ✓ n. 3 lettera pubblicata su "Cuneo Dice"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "La Fedeltà"
- ✓ n. 2 lettera pubblicata su "Il Saviglianese"
- ✓ n. 2 lettera pubblicata su "Idea"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "Provincia Granda"
- ✓ n. 10 lettera pubblicata su "Il Corriere di Saluzzo"

L'aspetto tecnico professionale risulta essere l'oggetto del maggior numero di Elogi (**oltre il 67,00%** di tutte le Segnalazioni positive) seguito da quello relativo a **"l'aspetto relazionale"** (33,00%).

Classificazione percentuale degli Elogi sulla base della macro-categoria



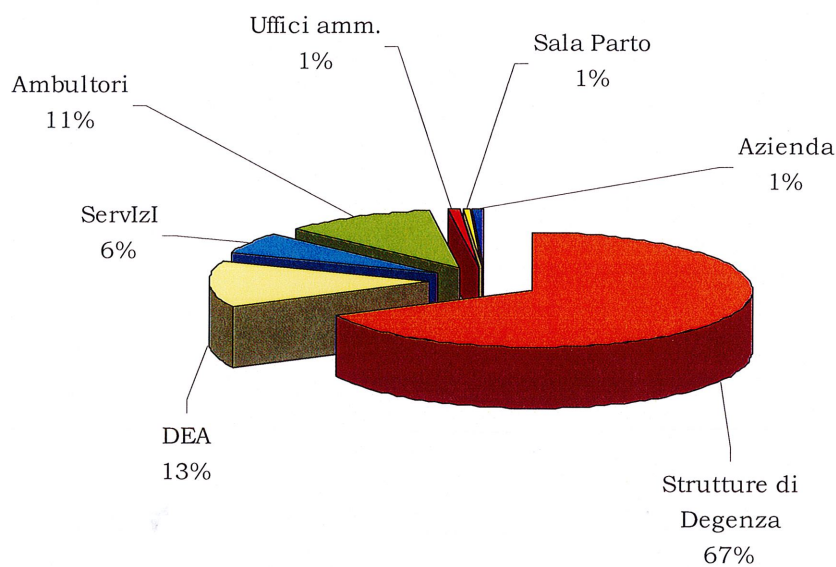
Macro e micro-categorie degli Elogi

	N° elogi	%	cortesia	gentilezza	disponibilità	cura della persona	prestazioni clinico sanitarie
Aspetti tecnico professionali	90	67,00					90
Aspetti relazionali	45	33,00	3	18	3	21	
Totale	135	100%	3	18	3	21	90

Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture interessate

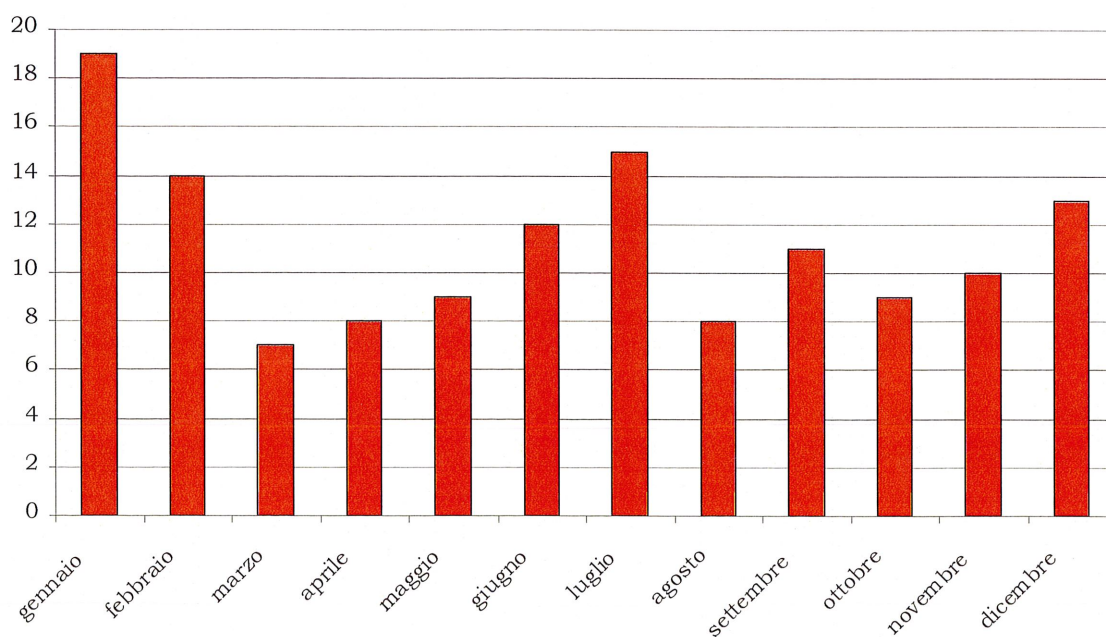
Gli Elogi pervenuti risultano distribuiti in relazione alla Struttura destinataria principale così come di seguito riportato:

- ✓ n. 91 rivolti le Strutture di degenza
- ✓ n. 18 rivolti al DEA
- ✓ n. 15 rivolti gli Ambulatori
- ✓ n. 8 rivolti ai Servizi
- ✓ n. 1 rivolto guardano in generale all'Azienda Ospedaliera
- ✓ n. 1 rivolto gli Uffici amministrativi
- ✓ n. 1 rivolto alla Sala Parto



Distribuzione mensile degli Elogi

Temporalmente gli Elogi pervenuti sono così distribuiti: gennaio n. 19 - febbraio n. 14- marzo n. 7 - aprile n. 8 - maggio n. 9 - giugno n. 12 - luglio n. 15 - agosto n. 8 - settembre n. 11 - ottobre n. 9 - novembre n. 10 - dicembre n. 13.



4. DATI ATTIVITA' E INDICATORI MONITORAGGIO SEGNALAZIONI

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

Tabella A - Segnalazioni complessive

Indicatori	Valore assoluto	% incidenza
• Segnalazioni formali	265	20%
• Segnalazioni informali ¹	644	47%
• Richieste rimborso ticket	451	33%
	1360	100

Tabella B – Segnalazioni formali

Indicatori	Valore assoluto	% incidenza
• Reclami	111	42%
• Elogi	135	51%
• Altre segnalazioni formali	19	7%
	265	100

5. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE - Anno 2019

Come già nell'anno 2018 è stata inserita nel presente Report anche l'Analisi delle “Segnalazioni Informali”, ovvero quelle Segnalazioni che, non richiedendo una gestione particolarmente complessa, sono risolte pressoché nell'immediatezza.

Il numero piuttosto elevato delle stesse, n. 644 rispetto alle n. 586 dell'anno precedente, con una incidenza percentuale sul totale delle Segnalazioni pari al 47%, suggerisce un atteggiamento di fiducia dell'utente nei confronti dell'Azienda Ospedaliera alla quale si rivolge attraverso il canale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico per cercare risposte, informazioni, indicazione di riferimenti per il proprio percorso di cura o ancora soluzioni a difficoltà personali.

Grazie al supporto del personale dell'URP molte Segnalazioni sono gestite, con successo, nell'immediatezza, evitando la formalizzazione e la conseguente istruttoria.

L'incremento del numero rispetto al 2018 è stato accompagnato da una contestuale riduzione dei Reclami formali che, nel 2019, hanno rappresentato il 20% delle segnalazioni gestite. Ciò è ineluttabilmente indice di sinergismo e collaborazione tra Ufficio Relazioni con il Pubblico e personale di riferimento delle Strutture coinvolte nel gestire le criticità risolverle, senza demandarne la soluzione ai vertici aziendali.

Come indicato inoltre al paragrafo 2 l'URP, nel 2019, si è inoltre reso disponibile a raccogliere le “**Richieste di Rimborso del Ticket**” presentate da quegli utenti ai quali, al momento della prescrizione, il Medico di Medicina Generale o lo Specialista ha omesso di inserire il codice di esenzione spettante e che pertanto hanno dovuto provvedere al pagamento del ticket corrispondente. Ciò ha comportato la gestione di n. 451 richieste, pari al 33% delle Segnalazioni informali, che, previa verifica della completezza della documentazione, sono state trasmesse agli Uffici competenti per la validazione del rimborso.

Reclami

Per quanto riguarda le Segnalazioni più complesse, formalizzate dall'utente mediante "Scheda per Segnalazioni", si rileva, nel 2019, una diminuzione del numero dei Reclami rispetto ai due precedenti anni (n. 201 nel 2017, n. 136 nel 2018, n. 111 nel 2019) mentre il numero degli Elogi rimane pressoché invariato. Sul totale delle segnalazioni formali l'incidenza dei Reclami e degli Elogi è pressappoco uguale.

Tra i Reclami la macro-categoria più rappresentata è quella inerente gli **aspetti tecnico professionali (n. 29 pari 26% dei Reclami)** pur confermando il trend in diminuzione rispetto agli anni precedenti (n. 30 nel 2018 e n. 45 nel 2017)

Come seconda macro-categoria si rilevano **gli aspetti burocratici ed amministrativi (n. 23 pari 21% dei Reclami)** riguardanti in particolare le procedure per pagamenti e rimborsi ticket. In merito occorre ricordare che l'avvio della ricetta dematerializzata e la necessità della sua completa compilazione, ha incontrato alcune difficoltà, in particolare per quanto riguarda la corretta indicazione delle esenzioni del paziente sulla stessa che talvolta sono state omesse. Ciò ha comportato, all'avvio del sistema, la formalizzazione di una serie di Reclami da parte di utenti che chiedevano il rimborso di quanto impropriamente da loro corrisposto a titolo di ticket.

Si è poi dato avvio, con il supporto del personale dell'URP, ad una procedura di richiesta rimborso rimasta attiva fino al 2 settembre che ha comportato la gestione di n. 415 richieste come indicato al paragrafo 2.

Segue infine la macro-categoria "**tempo**" per la quale sono stati registrati n. 22 Reclami.

Rispetto alle Strutture nei confronti delle quali l'utente ha presentato il Reclamo si è assistito ad un aumento dei Reclami nei confronti dei Servizi che sono passati da una incidenza percentuale del 17% nel 2018 al 35% nel 2019. Sono invece diminuiti percentualmente i Reclami nei confronti delle Strutture di degenza passati dal 34% nel 2018 al 25% nel 2019.

La macro riorganizzazione del Day Hospital Oncologico inoltre con la possibilità di eseguire nei giorni precedenti la terapia i controlli ematochimici anche al domicilio, ha consentito maggior comfort per i pazienti per i quali si è ridotto il tempo di attesa per le terapie infusive.

Elogi

Per quanto riguarda gli Elogi gli stessi rappresentano il 51% delle Segnalazioni formali, segno di un buon apprezzamento dell'utenza nei confronti dell'Azienda Ospedaliera e dei suoi professionisti.

La macro-categoria più apprezzata dagli utenti è infatti rappresentata dall'**aspetto tecnico-professionale** (n. 90 Elogi pari al 67% del totale) a cui segue in modo specifico ed esclusivo l'**aspetto relazionale** (n. 45 Elogi pari al 33% del totale).