



Analisi delle Segnalazioni dei Cittadini

Anno 2020

A.O. S. CROCE E CARLE - CUNEO

Data emissione: 25.01.2021

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

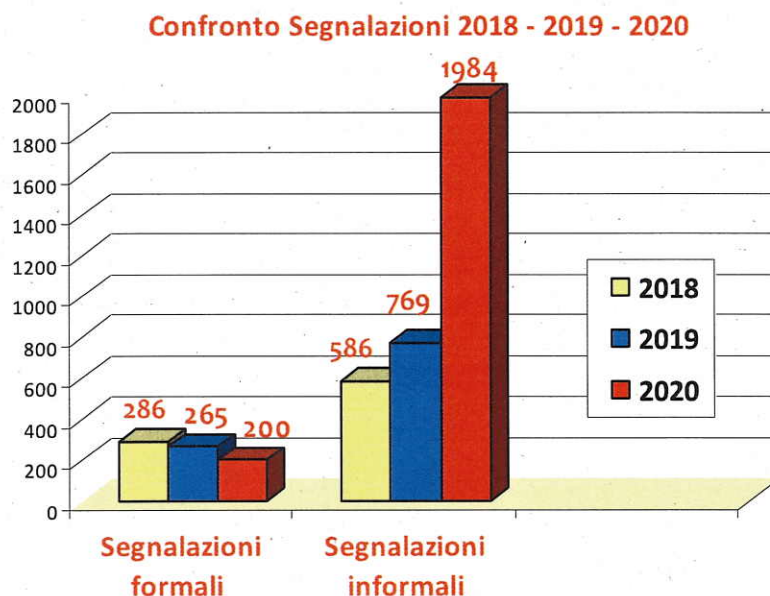
INDICE

1	SEGNALAZIONI COMPLESSIVE - Anno 2020	2
2	SEGNALAZIONI INFORMALI	2
3	SEGNALAZIONI FORMALI	3
3.1	Classificazione delle Segnalazioni Formali	3
	Classificazione percentuale delle Segnalazioni Formali	3
	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	9
	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 2020	12
	Reclami	12
	Elogi	12

1. SEGNALAZIONI COMPLESSIVE - Anno 2020

Le Segnalazioni complessive pervenute all'URP nell'anno 2020 sono state **n. 2184** di cui **n. 1984 di tipo informale** e **n. 200 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.



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 2020 sono state gestite dall'URP **n. 1984 segnalazioni informali**. Di queste:

✓ **n. 1261**, pervenute a seguito contatto telefonico o mail, **riguardavano problematiche varie** rappresentate dagli utenti, risolte con trattamento immediato. Tali segnalazioni sono state tutte registrate su Database dedicato, con tenuta agli atti di eventuale documentazione.

✓ **n. 570**, pervenute a mezzo mail, riguardavano richieste di informazioni particolarmente articolate o complesse che hanno richiesto contatti con le Strutture Aziendali interessate o con l'ASL territoriale o di appartenenza. A tali richieste si è provveduto a rispondere a mezzo mail con tenuta agli atti della relativa documentazione;

✓ **n. 153** riguardavano segnalazioni di documenti/oggetti smarriti pervenute a seguito di accesso da parte dell'utente allo sportello URP o contatto telefonico. Di tali segnalazioni si è tenuto evidenza mediante specifico registro.

3. SEGNALAZIONI FORMALI

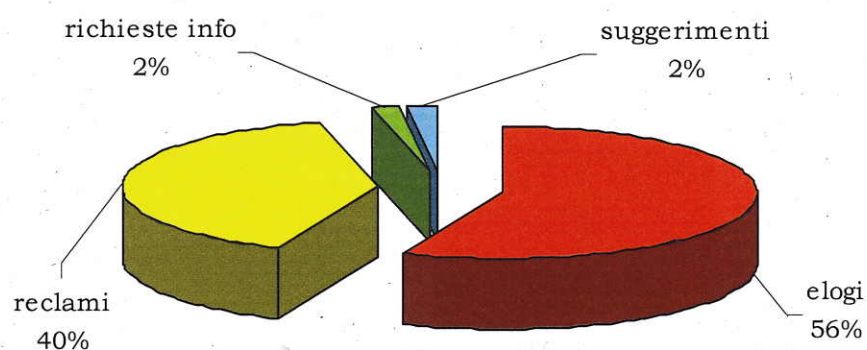
Le Segnalazioni Formali gestite dall'URP nel 2020, trattate secondo le modalità previste dalla specifica Procedura Generale Aziendale (PG 030 "Gestione dei Reclami e delle Segnalazioni - Ufficio Relazioni con il Pubblico"), sono state **n. 200**.

3.1 Classificazione delle Segnalazioni Formali

Le **n. 200 Segnalazioni Formali** pervenute nel 2020 sono rappresentate da:

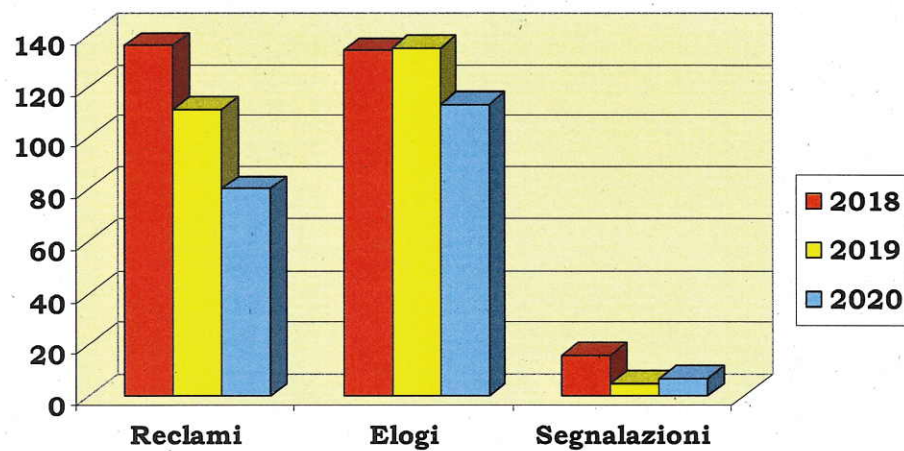
- **n. 80 Reclami** pari al 40,00%
- **n. 113 Elogi** pari al 56,00%
- **n. 3 Richieste informazioni** pari al 2,00%
- **n. 4 Suggerimenti** pari al 2,00%

Classificazione percentuale delle Segnalazioni Formali



Confronto con gli Anni precedenti

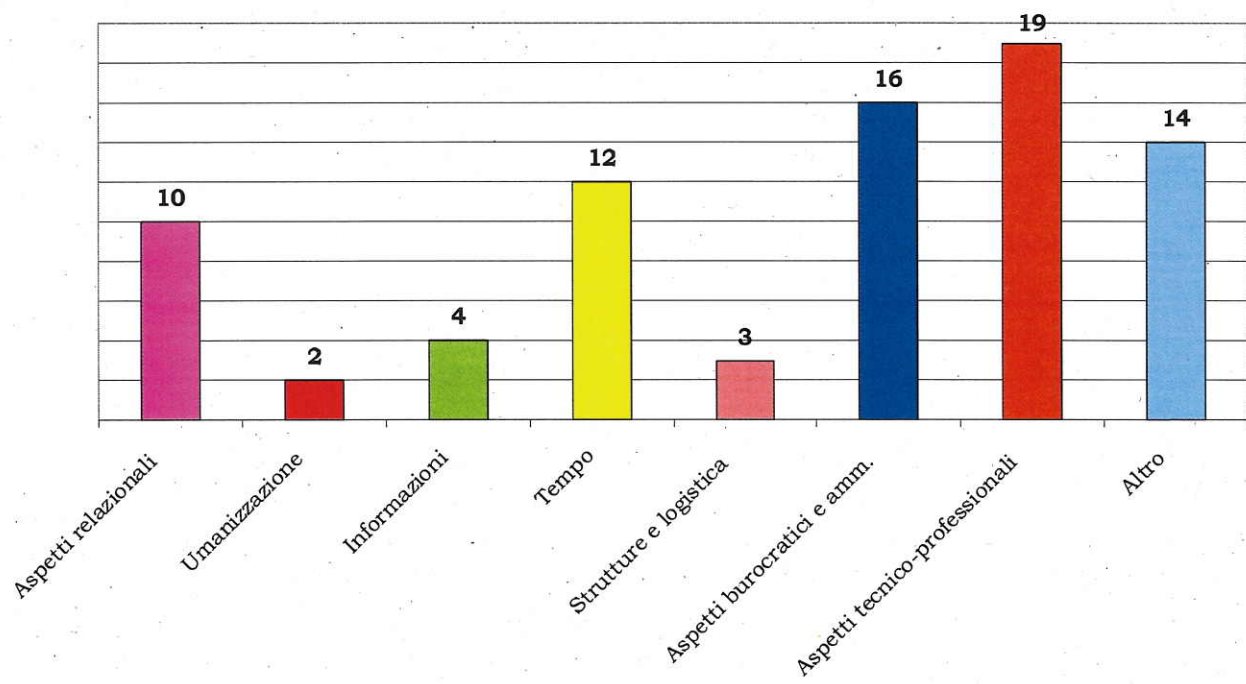
Reclami, Elogi e Segnalazioni 2018 - 2019 - 2020



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	2020	2019	2018
1A	aspetti relazionali	cortesia	2	5	2
1B	aspetti relazionali	gentilezza	1		1
1E	aspetti relazionali	rispetto	5	2	2
1F	aspetti relazionali	disponibilità	1		2
1G	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1	6	4
1I	aspetti relazionali	cura della persona			2
	Aspetti relazionali	TOTALE	10	13	13
2A	umanizzazione	rispetto della privacy		2	1
2E	umanizzazione	rispetto di idee religiose e convinzioni personali			1
2F	umanizzazione	possibilità di presenza prolungata di familiare	1	1	
2L	umanizzazione	altro	1		1
	Umanizzazione	TOTALE	2	3	3
3B	informazioni	informaz. sulle prestazioni	1		3
3C	informazioni	informaz. sugli orari	1		1
3D	informazioni	informaz. sulle procedure			3
3E	informazioni	informaz. su modalità di accesso e svolig.pratiche	1	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	4	10
4A	tempo	tempi di attesa erogazione esami prestaz. Ricoveri	9	8	12
4C	tempo	tempi di attesa per la consegna di presidi ed ausili		4	
4E	tempo	tempi di attesa al Pronto Soccorso	1	4	1
4F	tempo	tempi di attesa presso ambulatori/reparti	2	6	1
	Tempo	TOTALE	12	22	14
5C	aspetti alberghieri e comfort	adeguatezza degli ambienti		3	1
5F	aspetti alberghieri e comfort	adeguatezza dei servizi igienici		3	
	Aspetti alberghieri e comfort	TOTALE	0	6	1
6B	strutture e logistica	accessibilità fisica ai servizi	1		
6D	strutture e logistica	parcheggi	2		2
	Strutture e logistica	TOTALE	3	0	2
7A	aspetti burocratici ed amministr.	procedure per pagamenti o rimborsi ticket	9	14	33
7B	aspetti burocratici ed amministr.	procedure per l'erogazione di prestaz. sanitarie	6	1	11
7C	aspetti burocratici ed amministr.	procedure per documentaz. e le certif. amministr.		8	3
7D	aspetti burocratici ed amministr.	trasparenza sull'iter della pratica	1		2
	Aspetti burocratici ed amministr.	TOTALE	16	23	49
8A	aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico-sanitarie	19	29	30
	Aspetti tecnico-professionali	TOTALE	19	29	30
10A	altro	altro	3	3	1
10B	altro	pratiche legali	11	8	13
	Altro	TOTALE	14	11	14
		TOTALE COMPLESSIVO	80	111	136

Distribuzione dei Reclami sulla base degli aspetti più rappresentati

Per quanto riguarda gli **Aspetti Tecnico/Professionalisti - Relazionali - Organizzativi di tipo sanitario - Tempi di attesa**, i Reclami complessivi sono stati **n. 61** così ripartiti:

n. 20 Reclami hanno interessato le **Strutture di degenza** di cui:

- n. 4 Ostetricia
- n. 3 Chirurgia Generale / Ortopedia
- n. 2 Neurologia
- n. 1 Chirurgia Vascolare / Gastroenterologia / Geriatria / Ginecologia / Medicina Interna / Otorinolaringoiatria / Pediatria / Urologia

n. 6 Reclami hanno interessato gli **Ambulatori** di cui:

- n. 2 Neurologia
- n. 1 Diabetologia / Neurochirurgia / Neurologia / Ortopedia

n. 17 Reclami hanno interessato i **Servizi** di cui:

- n. 8 DEA
- n. 2 DEA ginecologico
- n. 3 Medicina Nucleare
- n. 1 Farmacia / Laboratorio Analisi / Neuroradiologia / Radiologia

n. 16 Reclami hanno coinvolto gli **Uffici Amministrativi** di cui:

- n. 11 Ufficio Legale Interaziendale (richiesta risarcimento danni)
- n. 4 Controllo di Gestione (riferite a tempi di attesa per esami/prestazioni)
- n. 1 Dapo (riferito a Ditta appaltatrice)

n. 2 Reclami hanno interessato **l'Azienda Ospedaliera in Generale** di cui:

- n. 1 Direzione Sanitaria di Presidio
- n. 1 Di.P.Sa.

I rimanenti **n. 19** Reclami hanno riguardato **Aspetti burocratici/amministrativi - Struttura e Logistica** così ripartiti:

n. 9 Reclami hanno coinvolto gli **Uffici Amministrativi** di cui:

- n. 6 Controllo di Gestione (richiesta rimborso ticket)
- n. 2 Dapo (riferiti a Ditte appaltatrici)
- n. 1 Libera Professione

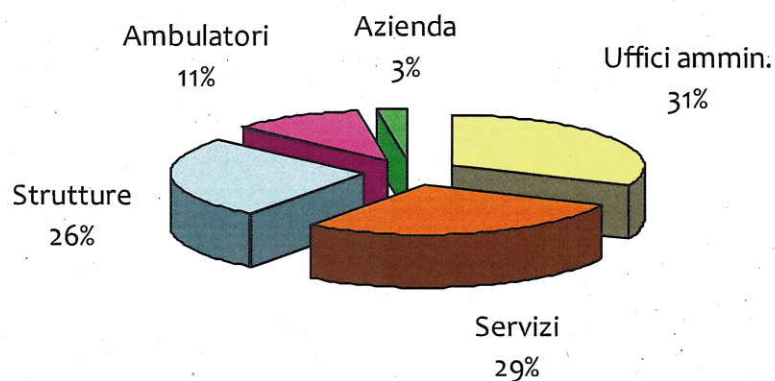
n. 6 Reclami hanno interessato i **Servizi** di cui:

- n. 3 DEA
- n. 3 DEA ginecologico / Centro Prelievi / Laboratorio Analisi

n. 3 Reclami hanno interessato gli **Ambulatori** di cui:

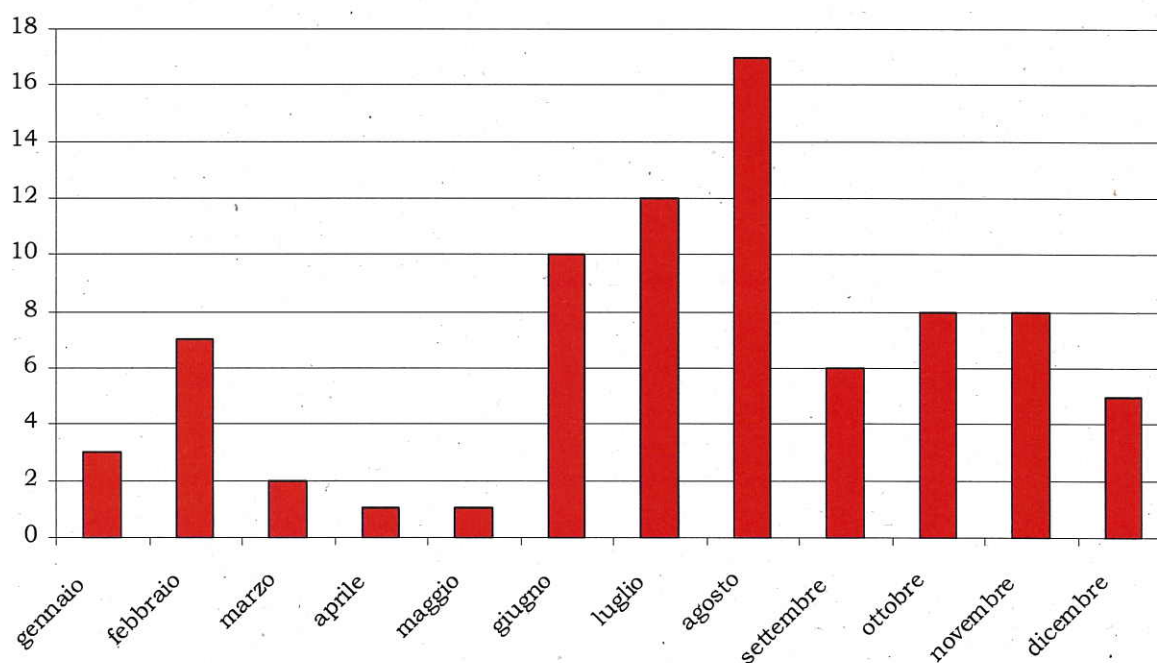
- n. 1 Centro Salute Donna / DH Oncologico / Otorinolaringoiatria

n. 1 Reclamo ha interessato la **Struttura di Degenza** di Cardiologia



Distribuzione mensile dei Reclami

Temporalmente, i n. 80 Reclami pervenuti risultano così distribuiti: gennaio n. 3 - febbraio n. 7 - marzo n. 2 - aprile n. 1 - maggio n. 1 - giugno n. 10 - luglio n. 12 - agosto n. 17 - settembre n. 6 - ottobre n. 8 - novembre n. 8 - dicembre n. 5. Come evidenziato nel grafico sotto rappresentato nel periodo della prima emergenza Covid 19 (marzo/maggio 2020) si è assistito ad una forte contrazione dei reclami presentati.



3.3 ELOGI

I n. 113 Elogi pervenuti all'URP nell'Anno 2020 sono stati trasmessi con le modalità di seguito indicate:

- n. 60 attraverso lettera a giornale
- n. 28 attraverso mail all'URP
- n. 8 attraverso utilizzo di apposito modulo
- n. 14 attraverso lettera all'Azienda o Struttura
- n. 3 attraverso mail all'Azienda

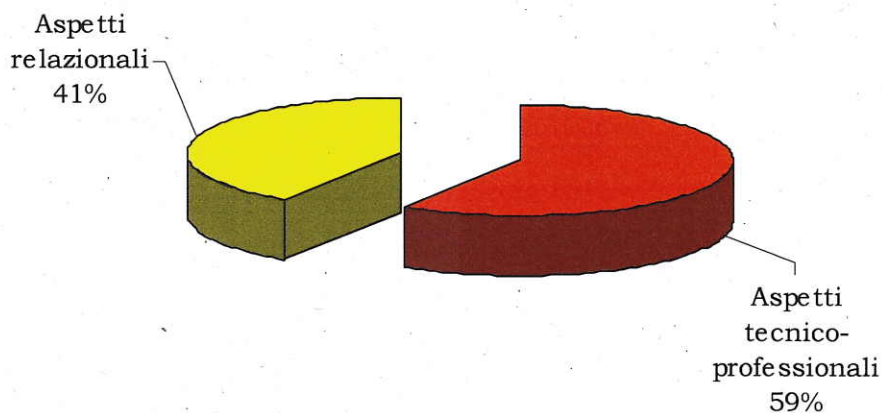
Gli Elogi pervengono maggiormente attraverso lettera a giornali.

I n. 60 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. 72 citazioni:

- ✓ n. 32 lettere pubblicate su "La Guida"
- ✓ n. 7 lettere pubblicate su "La Stampa"
- ✓ n. 14 lettere pubblicate su "TargatoCn"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "Cuneo Sette"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "Cuneo24.it"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "Corriere di Saluzzo"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "Idea"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "L'Unione Monregalese"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "Gazzetta di Saluzzo"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "Provincia Granda"

L'aspetto tecnico professionale risulta essere l'oggetto del maggior numero di Elogi (**oltre il 59,30%** di tutte le Segnalazioni positive) seguito da quello relativo a **"l'aspetto relazionale"** (**40,70%**).

Classificazione percentuale degli Elogi sulla base della macro-categoria



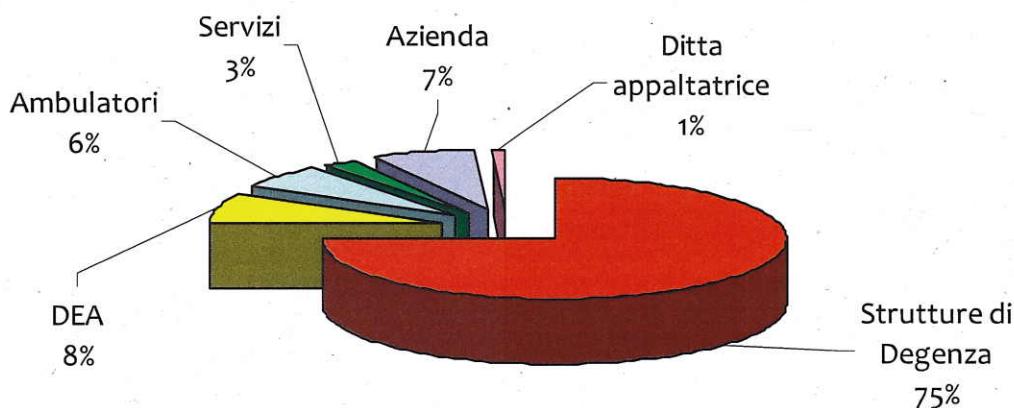
Macro e micro-categorie degli Elogi

	N° elogi	%	gentilezza	rispetto	disponibilità	cura della persona	altro	prestazioni clinico sanitarie
Aspetti tecnico professionali	67	59,30						67
Aspetti relazionali	46	40,70	16	1	6	22	1	
Totale	113	100%	16	1	6	22	1	67

Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture interessate

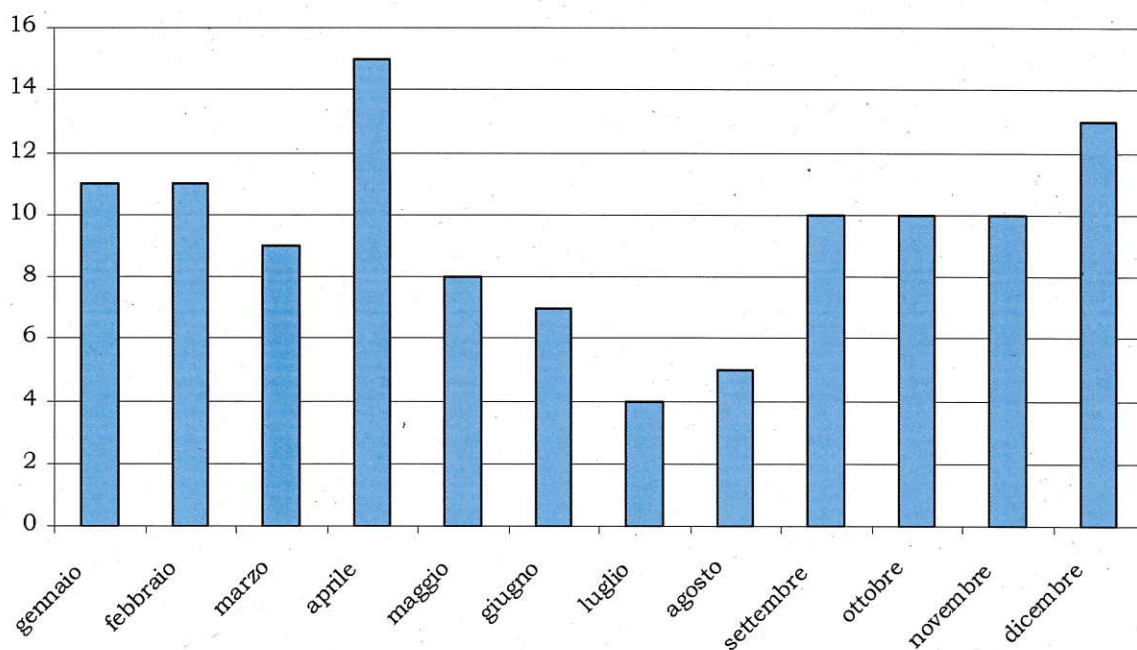
Gli Elogi pervenuti risultano distribuiti in relazione alla Struttura destinataria principale così come di seguito riportato:

- ✓ n. 85 rivolti alle Strutture di degenza
- ✓ n. 9 rivolti al DEA
- ✓ n. 7 rivolti agli Ambulatori
- ✓ n. 3 rivolti ai Servizi
- ✓ n. 8 rivolti in generale all'Azienda Ospedaliera
- ✓ n. 1 rivolto a ditta appaltatrice



Distribuzione mensile degli Elogi

Temporalmente gli Elogi pervenuti sono così distribuiti: gennaio n. 11 - febbraio n. 11 - marzo n. 9 - aprile n. 15 - maggio n. 8 - giugno n. 7 - luglio n. 4 - agosto n. 5 - settembre n. 10 - ottobre n. 10 - novembre n. 10 - dicembre n. 13. Diversamente dai reclami il maggior numero di elogi è pervenuto nel periodo marzo/maggio 2020.



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	200	9,15%
• Segnalazioni informali	1261	57,75%
• Richieste di informazioni tramite mail	570	26,10%
• Segnalazioni oggetti smarriti	153	7,00%
	2184	100

Tabella B – Segnalazioni formali

Indicatori	Valore assoluto	% incidenza
• Reclami	80	40,00%
• Elogi	113	56,50%
• Altre segnalazioni formali	7	3,50%
	200	100

5. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE - Anno 2020

Come già negli anni 2018 e 2019 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. 1984 rispetto alle n. 644 dell'anno precedente e n. 586 dell'anno 2018, è stato in buona parte conseguenza dell'emergenza Covid in atto e alla conseguente alla necessità dell'utenza di avere informazioni immediate circa le modifiche organizzative estemporanee in atto nell'Azienda in particolare riferite alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso ai presidi ospedalieri.

L'incidenza prevalente rispetto alle segnalazioni formali indica 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 state gestite, con successo, nell'immediatezza, evitando la formalizzazione e la conseguente istruttoria.

L'incremento del numero rispetto al 2019 è stato accompagnato da una contestuale riduzione dei Reclami formali che, nel 2020, hanno rappresentato il 9,5% 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 e risolverle, senza demandarne la soluzione ai vertici aziendali.

Reclami

Per quanto riguarda le Segnalazioni più complesse, formalizzate dall'utente mediante "Scheda per Segnalazioni", si rileva, nel 2020, una diminuzione del numero dei Reclami rispetto ai due precedenti anni (n. 136 nel 2018, n. 111 nel 2019, n. 80 nel 2020) 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. 19 pari **23,75% dei Reclami**).

Come seconda macro-categoria si rilevano **gli aspetti burocratici ed amministrativi** (n. 16 pari **20% dei Reclami**) riguardanti in particolare le procedure per pagamenti e rimborsi ticket.

Segue infine la macro-categoria "**tempo**" per la quale sono stati registrati n. 12 Reclami e "**aspetti relazionali**" registrati n. 10 Reclami.

Elogi

Per quanto riguarda gli Elogi gli stessi rappresentano il 56,50% 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. 67 Elogi pari al 59,30% del totale) a cui segue in modo specifico ed esclusivo l'**aspetto relazionale** (n. 46 Elogi pari al 40,70% del totale).