



Analisi delle Segnalazioni dei Cittadini

Anno 2021

A.O. S. CROCE E CARLE - CUNEO

Data emissione: 22.02.2022

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 <i>Marinella Pittavino</i>	Verifica e Approvazione <i>Rita Aimale</i>	Emissione <i>Rita Aimale</i>

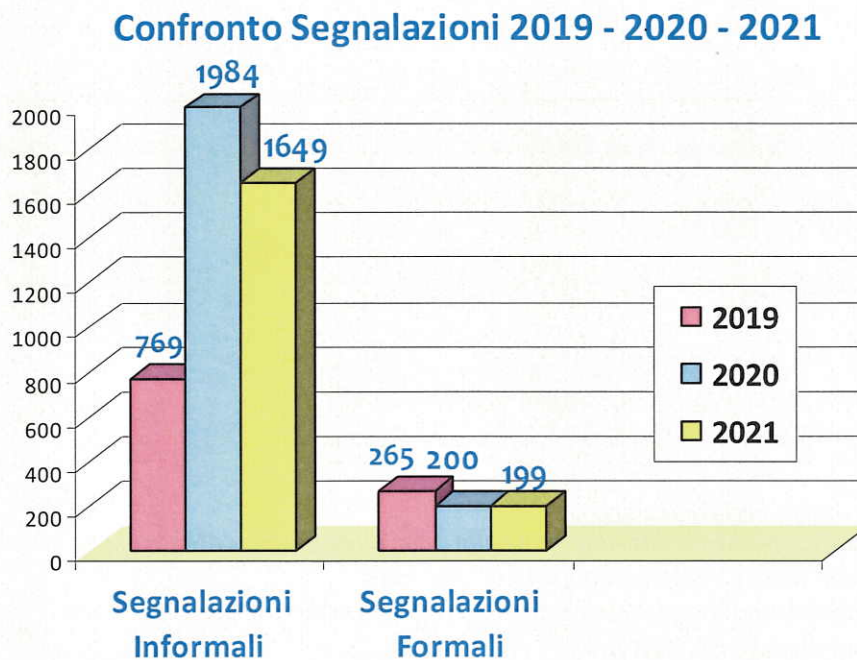
INDICE

1	SEGNALAZIONI COMPLESSIVE - Anno 2021	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 PERCENTUALI DELLE SEGNALAZIONI COMPLESSIVE	10
5	CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE - Anno 2021	11
	Segnalazioni informali	11
	Segnalazioni formali	11
	Reclami	11
	Elogi	11
	Azioni di miglioramento intraprese sulla base delle Segnalazioni ricevute	12

1. SEGNALAZIONI COMPLESSIVE - Anno 2021

Le Segnalazioni complessive pervenute all'URP nell'anno 2021 sono state **n. 1848** di cui **n. 1649 di tipo informale e n. 199 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

Le **Segnalazioni Informali** comprendono richieste di informazioni complesse o gestione di particolari difficoltà di percorso per la fruizione delle prestazioni sanitarie che non richiedono l'autorizzazione al trattamento dei dati personali in quanto interessano prevalentemente aspetti organizzativi o di processo; sono gestite nell'immediatezza qualora possibile. Sono tutte registrate su Database dedicato, con tenuta agli atti di eventuale documentazione.

Nell'anno 2021 sono state gestite dall'URP **n. 1649 segnalazioni informali** distinte, sulla base della tipologia, in :

✓ **n. 1.115 inerenti problematiche varie rappresentate dagli utenti e risolte, qualora possibile, con trattamento immediato.** Sono pervenute a seguito di contatto telefonico o mail. Tali segnalazioni sono state tutte registrate su Database dedicato, con tenuta agli atti di eventuale documentazione.

✓ n. 411 inerenti richieste di informazioni tramite mail particolarmente articolate o complesse che hanno richiesto contatti con le Strutture Aziendali interessate o con l'ASL territoriale di appartenenza. Il cittadino ha ricevuto risposta scritta con tenuta agli atti della relativa documentazione;

✓ n. 123 accompagnate dalla consegna all'Urp di documenti contenenti dati sensibili o oggetti di valore smarriti. L'Urp ha provveduto a rintracciare il proprietario e a procedere alla riconsegna del documento/oggetto redigendo documento di avvenuta consegna.

3. SEGNALAZIONI FORMALI

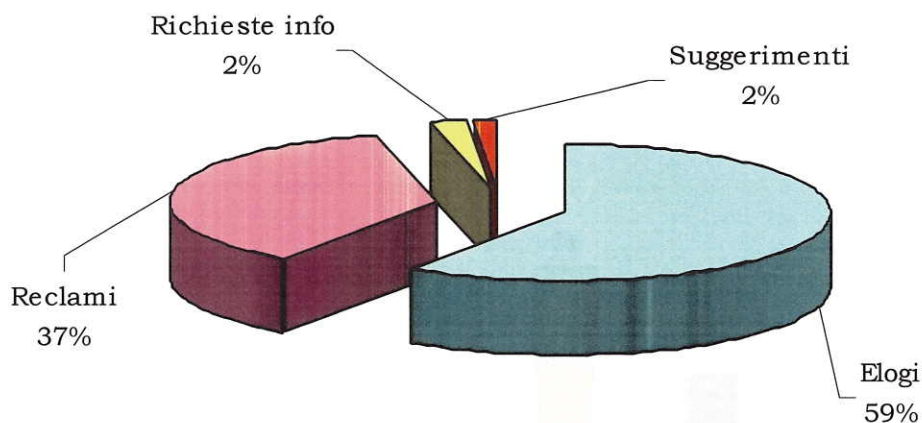
Le Segnalazioni Formali gestite dall'URP nel 2021, trattate secondo le modalità previste dalla specifica Procedura Generale Aziendale (PG 030 "Gestione dei Reclami e delle Segnalazioni - Ufficio Relazioni con il Pubblico"), sono state n. 199.

3.1 Classificazione delle Segnalazioni Formali

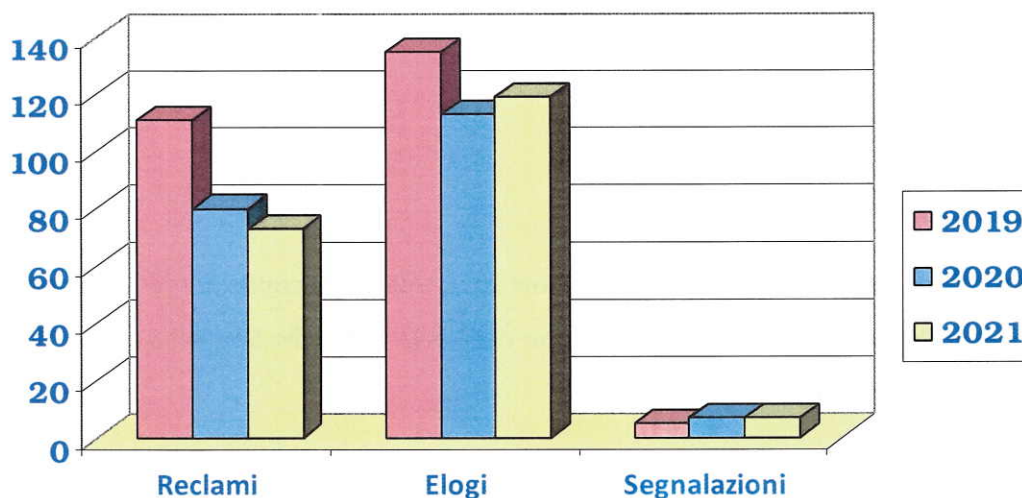
Le n. 199 Segnalazioni Formali pervenute nel 2021 sono rappresentate da:

- n. 73 Reclami pari al 36,70%
- n. 119 Elogi pari al 59,80%
- n. 4 Richieste informazioni pari al 2,00%
- n. 3 Suggestimenti pari al 1,50%

Classificazione percentuale delle Segnalazioni Formali



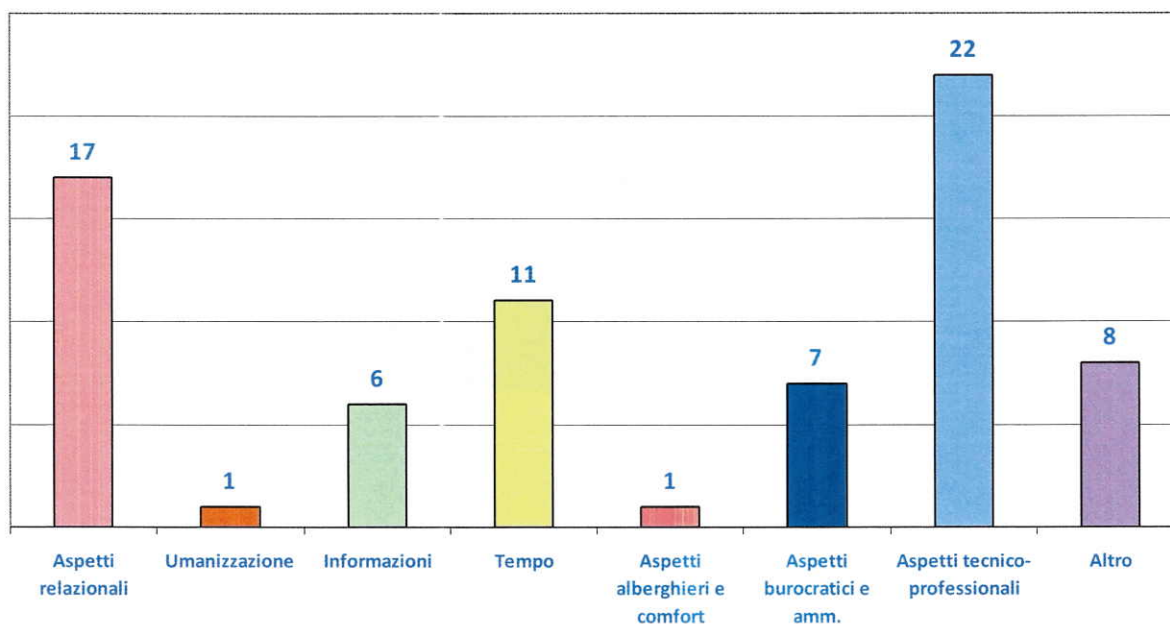
Reclami, Elogi e Segnalazioni 2019 - 2020 - 2021



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. La media dei Reclami Formali è di n.6 al mese.

Classificazione percentuale dei Reclami sulla base della macro-categoria



Dettaglio delle macro e micro-categorie del Reclamo

C.N.	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	2021	2020	2019
1A	aspetti relazionali	cortesia	4	2	5
1B	aspetti relazionali	gentilezza	3	1	
1D	aspetti relazionali	pazienza	1		
1E	aspetti relazionali	rispetto	4	5	2
1F	aspetti relazionali	disponibilità	2	1	
1G	aspetti relazionali	congruità del comportamento	3	1	6
	Aspetti relazionali	TOTALE	17	10	13
2°	umanizzazione	rispetto della privacy			2
2B	umanizzazione	rispetto della sofferenza e della morte	1		
2F	umanizzazione	possibilità di presenza prolungata di familiare		1	1
2L	umanizzazione	altro		1	
	Umanizzazione	TOTALE	1	2	3
3B	informazioni	informaz. sulle prestazioni	3	1	
3C	informazioni	informaz. sugli orari		1	
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	3	1	1
3L	informazioni	leggibilità della documentazione			1
	Informazioni	TOTALE	6	4	4
4A	tempo	tempi di attesa erogazione esami prestaz. Ricoveri	8	9	8
4C	tempo	tempi di attesa per la consegna di presidi ed ausili			4
4E	tempo	tempi di attesa al Pronto Soccorso	1	1	4
4F	tempo	tempi di attesa presso ambulatori/reparti	2	2	6
	Tempo	TOTALE	11	12	22
5C	aspetti alberghieri e comfort	adeguatezza degli ambienti			3
5F	aspetti alberghieri e comfort	adeguatezza dei servizi igienici			3
5I	Aspetti alberghieri e comfort	Qualità, temperatura ed orario dei pasti	1		
	Aspetti alberghieri e comfort	TOTALE	1	0	6
6B	strutture e logistica	accessibilità fisica ai servizi		1	
6D	strutture e logistica	parcheggi		2	
	Strutture e logistica	TOTALE	0	3	0
7A	aspetti burocratici ed amministr.	procedure per pagamenti o rimborsi ticket	3	9	14
7B	aspetti burocratici ed amministr.	procedure per l'erogazione di prestaz. sanitarie	2	6	1
7C	aspetti burocratici ed amministr.	procedure per documentaz. e le certif. amministr.	2		8
7D	aspetti burocratici ed amministr.	trasparenza sull'iter della pratica		1	
	Aspetti burocratici ed amministr.	TOTALE	7	16	23
8A	aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico-sanitarie	22	19	29
	Aspetti tecnico-professionali	TOTALE	22	19	29
10A	altro	altro	2	3	3
10B	altro	pratiche legali	6	11	8
	Altro	TOTALE	8	14	11
		TOTALE COMPLESSIVO	73	80	111

Distribuzione dei Reclami formali sulla base degli aspetti più rappresentati

Per quanto riguarda gli **Aspetti Tecnico/Professional - Relazionali - Organizzativi di tipo sanitario - Tempi di attesa**, i Reclami complessivi sono stati **n. 65** così ripartiti:

n. 29 Reclami hanno interessato le **Strutture di degenza** di cui:

- n. 5 Oculistica
- n. 3 Cardiologia / Chirurgia Vascolare / Pediatria
- n. 2 Gastrologia / Psichiatria
- n. 1 Anestesia / Chirurgia Toracica / Covid 7 / Nefrologia / Neurochirurgia / Neurologia / Oncologia / Ortopedia / Ostetricia / Terapia Int. Cardiovascolare / Urologia

n. 9 Reclami hanno interessato gli **Ambulatori** di cui:

- n. 2 Endocrinologia
- n. 1 Allergologia / Chirurgia Vascolare / Diabetologia / Endoscopia / Gastroenterologia / Ginecologia / Urologia

n. 15 Reclami hanno interessato i **Servizi** di cui:

- n. 8 DEA
- n. 2 Centro Prelievi / Medicina Nucleare / Radiologia
- n. 1 Day Service

n. 11 Reclami hanno coinvolto gli **Uffici Amministrativi** di cui:

- n. 6 Ufficio Legale Interaziendale (richiesta risarcimento danni)
- n. 3 Dapo (riferito a Ditte appaltatrici)
- n. 2 Patrimonio (gestione smarrimento effetti personali)

n. 1 Reclami hanno interessato **l'Azienda Ospedaliera in Generale** di cui:

- n. 1 Centro Vaccinale Caserma Vian

I rimanenti **n. 8 Reclami** hanno riguardato **Aspetti burocratici/amministrativi - Struttura e Logistica** così ripartiti:

n. 4 Reclami hanno coinvolto gli **Uffici Amministrativi** di cui:

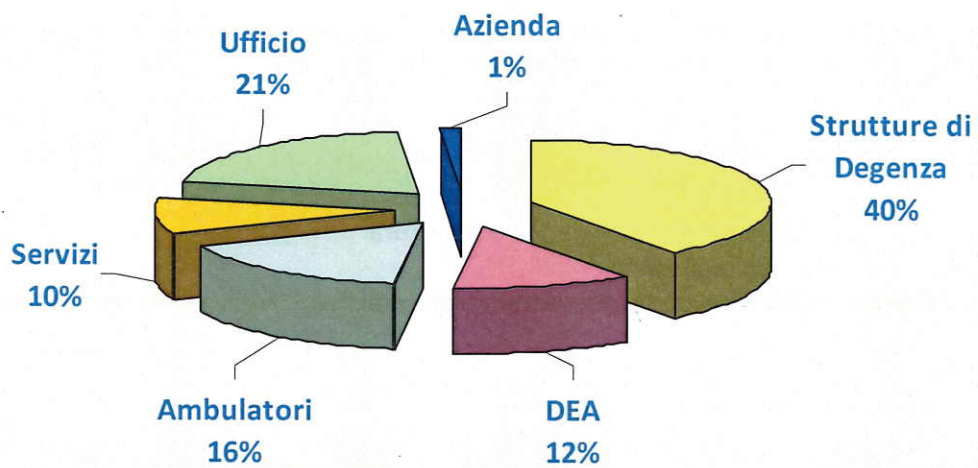
- n. 1 Cup Regionale / Libera Professione / SID / Controllo di Gestione (richiesta rimborso ticket)

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

- n. 1 Dietologia / Nefrologia / TAO

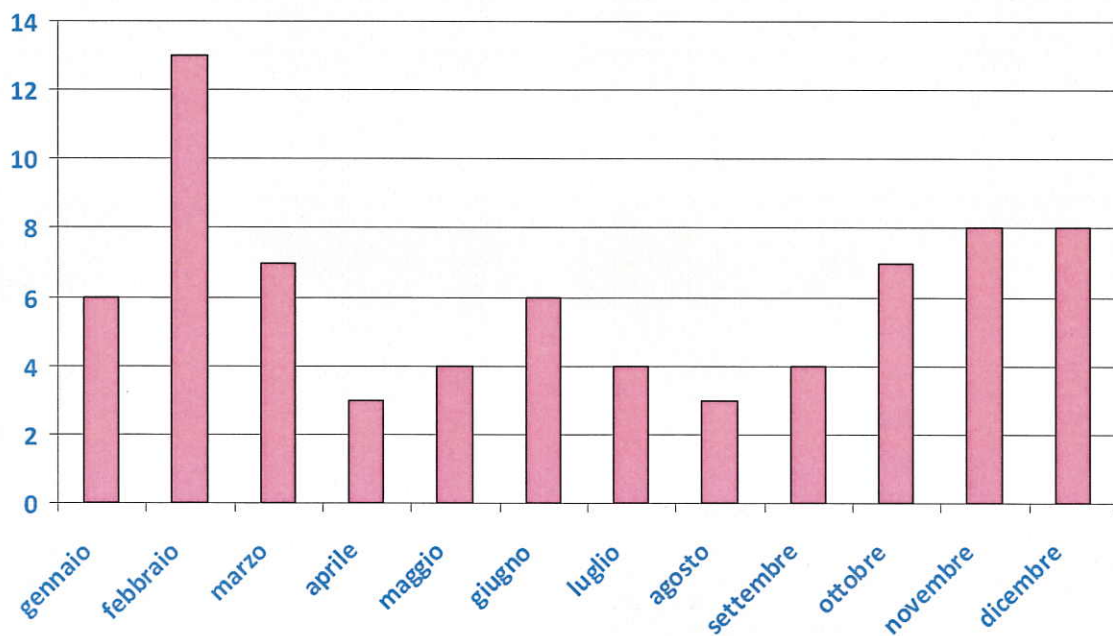
n. 1 Reclami hanno interessato i **Servizi** di cui:

- n. 1 DEA



Distribuzione mensile dei Reclami

Temporalmente, i n. 73 Reclami pervenuti risultano così distribuiti: gennaio n. 6 - febbraio n. 13 - marzo n. 7 - aprile n. 3 - maggio n. 4 - giugno n. 6 - luglio n. 4 - agosto n. 3 - settembre n. 4 - ottobre n. 7 - novembre n. 8 - dicembre n. 8.



3.3 ELOGI

I n. 119 Elogi pervenuti all'URP nell'Anno 2021 sono stati trasmessi con le modalità di seguito indicate:

- n. 68 attraverso lettera a giornale
- n. 28 attraverso mail all'URP
- n. 10 attraverso utilizzo di apposito modulo
- n. 12 attraverso lettera all'Azienda o Struttura
- n. 1 attraverso mail all'Azienda

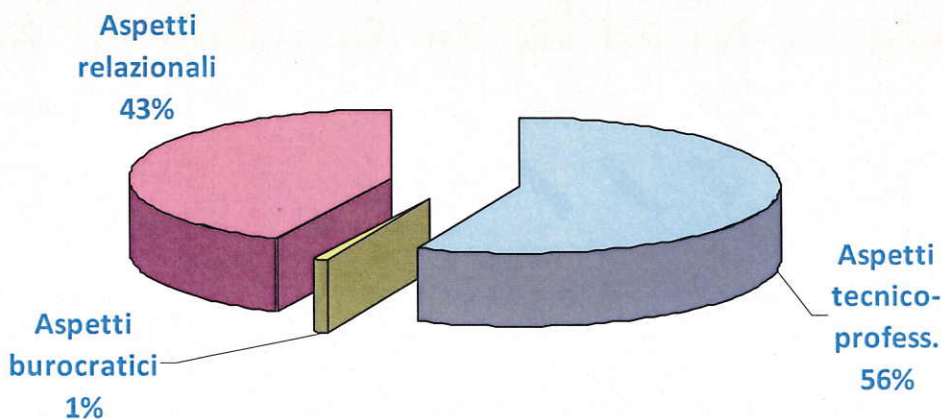
Gli Elogi pervengono maggiormente attraverso lettera a giornali.

I n. 68 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. 97 citazioni:

- ✓ n. 23 lettere pubblicate su "La Guida"
- ✓ n. 12 lettere pubblicate su "La Stampa"
- ✓ n. 17 lettere pubblicate su "TargatoCn"
- ✓ n. 5 lettere pubblicate su "CuneoDice"
- ✓ n. 2 lettere pubblicate su "Gazzetta di Saluzzo"
- ✓ n. 2 lettere pubblicate su "Provincia Granda"
- ✓ n. 2 lettere pubblicate su "La Fedeltà"
- ✓ n. 2 lettere pubblicate su "Corriere di Saluzzo"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "Cuneo24.it"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "Cuneo Cronaca"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "L'Unione Monregalese"

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



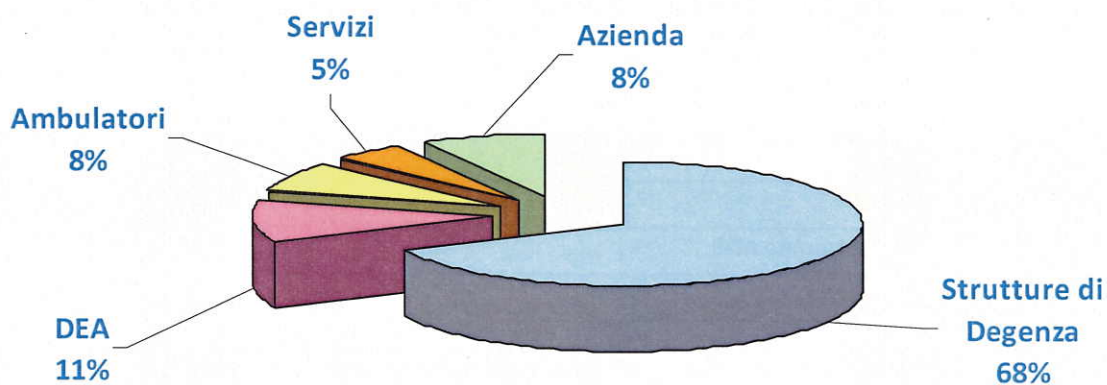
Macro e micro-categorie degli Elogi

	N° elogi	%	cortesia	gentilezza	disponibilità	cura della persona	proc. erogazione prestaz. sanitarie	prestazioni clinico sanitarie
Aspetti tecnico professionali	67	56,30						67
Aspetti burocratici-ammin.	1	0,85					1	
Aspetti relazionali	51	42,85	3	24	4	20		
Totale	119	100%	3	24	4	20	1	67

Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture interessate

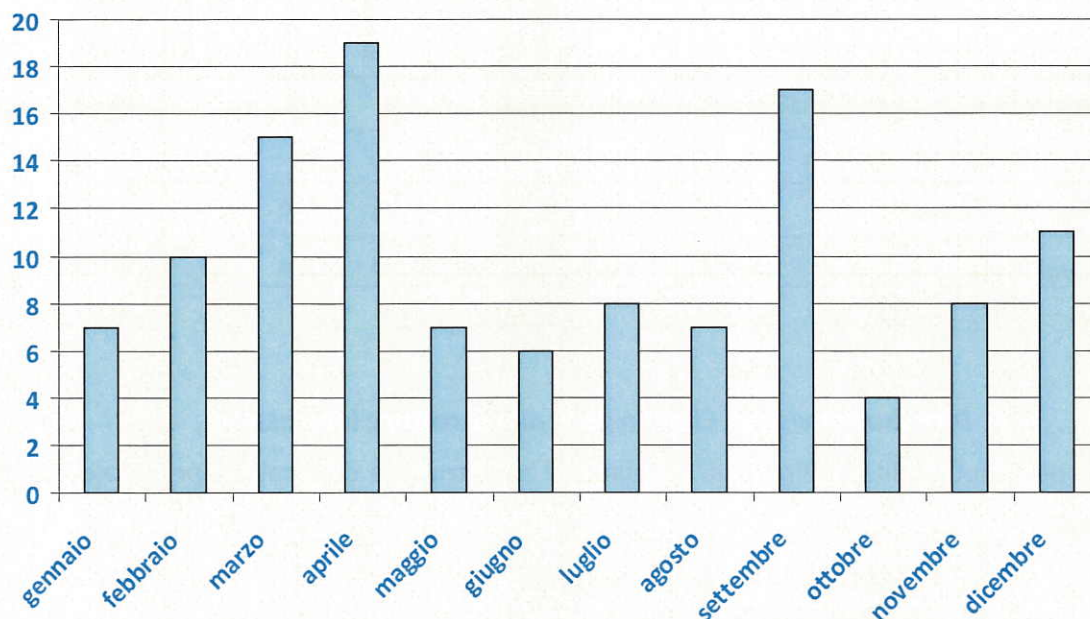
Gli Elogi pervenuti risultano distribuiti in relazione alla Struttura destinataria principale così come di seguito riportato:

- ✓ n. 81 rivolti alle Strutture di degenza
- ✓ n. 13 rivolti al DEA
- ✓ n. 9 rivolti agli Ambulatori
- ✓ n. 6 rivolti ai Servizi
- ✓ n. 10 rivolti in generale all'Azienda Ospedaliera



Distribuzione mensile degli Elogi

Temporalmente gli Elogi pervenuti sono così distribuiti: gennaio n. 7 - febbraio n. 10 - marzo n. 15 - aprile n. 19 - maggio n. 7 - giugno n. 6 - luglio n. 8 - agosto n. 7 - settembre n. 17 - ottobre n. 4 - novembre n. 8 - dicembre n. 11.



4. DATI PERCENTUALI DELLE SEGNALAZIONI COMPLESSIVE

Tabella A - Segnalazioni complessive

Indicatori	Valore assoluto	% incidenza
• Segnalazioni formali	199	10,75%
• Segnalazioni informali	1115	60,35%
• Richieste di informazioni tramite mail	411	22,25%
• Segnalazioni oggetti smarriti	123	6,65%
	1848	100

Tabella B – Segnalazioni formali

Indicatori	Valore assoluto	% incidenza
• Reclami	73	36,70%
• Elogi	119	59,80%
• Altre segnalazioni formali	7	3,50%
	199	100

5. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE - Anno 2021

Segnalazioni Informali

Come già negli ultimi anni, nel Report “Analisi delle Segnalazioni dei cittadini”, è stata inserita anche la casistica delle “Segnalazioni Informali” ovvero Segnalazioni che presentano situazioni complesse che tuttavia non implicano l'autorizzazione al trattamento di dati personali o ultrasensibili che ne richiedano la formalizzazione mediante compilazione di Scheda specifica. Le Segnalazioni Informali possono riguardare aspetti organizzativi, gestionali, di processo che vengono gestiti riducendo la burocratizzazione dell'iter, mediante un percorso più snello e rapido al fine di dare risposta soddisfacente all'utente in tempi ridotti.

Il numero piuttosto elevato delle **Segnalazioni Informali** del 2021 (n. 1.649), per quanto lievemente ridotte rispetto l'anno 2020 (n. 1.984) è stato in buona parte riconducibile all'emergenza Covid, per necessità da parte dell'utenza di avere informazioni sempre aggiornate circa le modifiche organizzative che l'Azienda ha dovuto mettere in atto per un adeguamento dinamico all'andamento della pandemia.

L'elevato numero delle Segnalazioni Informali, che non rappresentano necessariamente Reclami o disservizi, è indice indiretto di 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 sinergismo tra il personale dell'URP e la collaborazione del personale di riferimento delle Strutture coinvolte, molte Segnalazioni sono state gestite in tempi rapidi con soddisfazione dell'utenza.

Segnalazioni Formali

Per quanto riguarda le **Segnalazioni Formali** (reclami, elogi, richieste info, suggerimenti) documentate con scheda specifica, nel 2021 sono state registrate n.199 Segnalazioni (n.200 per l'anno 2020) di conseguenza il numero complessivo è pressoché invariato rispetto l'anno precedente. Tuttavia, occorre osservare che vi è stato un incremento degli Elogi n.119 (+n.6) e una lieve riduzione dei Reclami n.73 (- n.7).

Reclami

Tra i Reclami la macro-categoria più rappresentata è quella inerente gli **aspetti tecnico professionali (n.22)**.

Come seconda macro-categoria si rilevano gli **aspetti relazionali (n.17)**.

Segue infine la macro-categoria **tempo (n.11)** per l'erogazione delle prestazioni.

Elogi

Per quanto riguarda gli Elogi gli stessi rappresentano il 59,80% delle Segnalazioni formali, indice di un buon apprezzamento dell'utenza nei confronti dell'Azienda Ospedaliera e dei suoi professionisti.

La macro-categoria più apprezzata dagli utenti è rappresentata dall'**aspetto tecnico-professionale** a cui segue **l'aspetto relazionale**.

MODALITA' TRASMISSIONE PIANI TERAPEUTICI TAO

Nel 2019 e 2020 sono pervenute diverse segnalazioni che riferivano disagi conseguenti alle modalità di consegna dei piani terapeutici predisposti dall'ambulatorio Tao. Tali piani venivano, infatti, o consegnati direttamente presso l'ambulatorio in questione o trasmessi a mezzo fax. Tali modalità hanno inevitabilmente creato disagi all'utenza durante l'emergenza Covid, stante le limitazioni agli spostamenti.

A partire dal 2021 si è pertanto provveduto ad adottare uno specifico applicativo informatico che consente all'utente, previa registrazione, la visione a domicilio del piano.

INCREMENTO PARCHEGGI RISERVATI ALLE ASSOCIAZIONI TRASPORTO MALATI (CRI, Misericordia...)

In conseguenza della frequente segnalazione, da parte delle Associazioni che si occupano del trasporto di utenti non autosufficienti che devono usufruire di prestazioni sanitarie presso l'Azienda Ospedaliera, della difficoltà allo stazionamento dei propri mezzi di trasporto, si è provveduto ad incrementare il numero degli stalli ad essi riservati.