

Analisi delle Segnalazioni dei Cittadini

Anno 2022

A.O. S. CROCE E CARLE - CUNEO

Data emissione: 02.02.2023

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

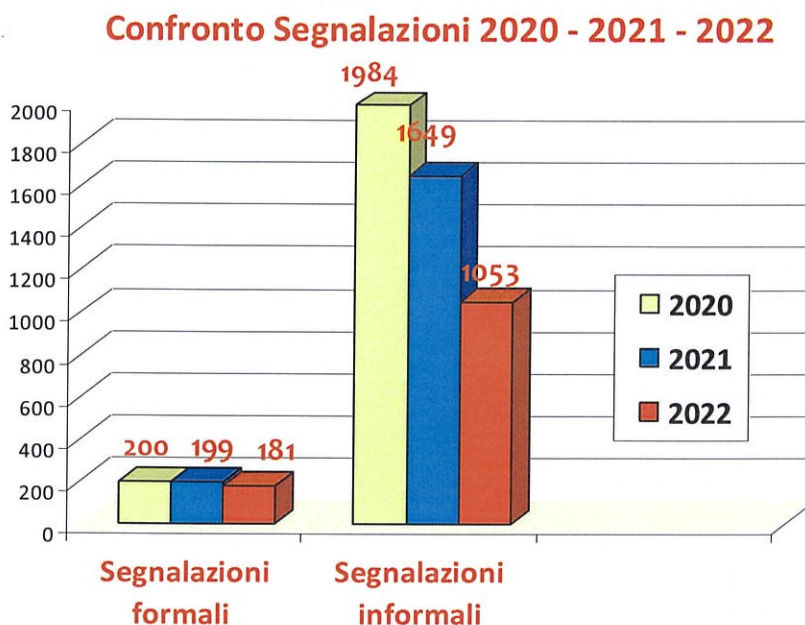
INDICE

1	SEGNALAZIONI COMPLESSIVE - Anno 2022	2
2	SEGNALAZIONI INFORMALI	2
	<i>Distribuzione delle Segnalazioni Informali in base alle Strutture interessate</i>	2
3	SEGNALAZIONI FORMALI	3
3.1	Classificazione delle Segnalazioni Formali	3
	<i>Classificazione percentuale delle Segnalazioni Formali</i>	3
	<i>Confronto con gli Anni precedenti</i>	5
3.2	Reclami	5
	<i>Classificazione percentuale dei Reclami sulla base della macro-categoria</i>	5
	<i>Dettaglio delle macro e micro-categorie del Reclamo</i>	6
	<i>Distribuzione dei Reclami sulla base degli aspetti più rappresentati</i>	7
	<i>Distribuzione mensile dei Reclami</i>	8
3.3	Elogi	9
	<i>Classificazione percentuale degli Elogi sulla base della macro-categoria</i>	9
	<i>Macro e micro-categorie degli Elogi</i>	9
	<i>Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture interessate</i>	10
	<i>Distribuzione mensile degli Elogi</i>	10
4	DATI PERCENTUALI DELLE SEGNALAZIONI COMPLESSIVE	11
5	CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE - Anno 2022	11
	<i>Segnalazioni informali</i>	11
	<i>Segnalazioni formali</i>	12
	<i>Azioni di miglioramento intraprese nel 2022</i>	12

1. SEGNALAZIONI COMPLESSIVE - Anno 2022

Le Segnalazioni complessive pervenute all'URP nell'anno 2022 sono state **n. 1234** di cui **n. 1053 di tipo informale** e **n. 181 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 2022 sono state gestite dall'URP **n. 1053 segnalazioni informali** distinte, sulla base della tipologia, in:

- ✓ **n. 585 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. 289 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. 179 segnalazioni interne inerenti oggetti/documenti contenenti dati sensibili/beni di valore, rinvenuti nelle aree comuni, che sono stati consegnati all'URP da parte del personale dell'Azienda Ospedaliera. L'URP ha provveduto a rintracciare il proprietario e a redigere documento di avvenuta consegna al momento del ritiro degli oggetti o dei documenti.**

Distribuzione delle Segnalazioni Informali in base alle Strutture interessate

Ambulatori		Reparti	
Endocrinologia	53	Oculistica	9
Oculistica	22	Ostetricia	7
Cardiologia	17	Ortopedia	6
Centro Salute Donna	10	Neurologia	5
Ortopedia	9	Ginecologia	5
Urologia	9	Urologia	3
Endoscopia	6	Psichiatria	3
Neurologia	6	Chirurgia Generale	2
Chirurgia Generale	5	Pediatria	2
Chirurgia Maxillo facciale	5	Geriatria	2
Gastroenterologia	5	Pneumologia	2
Otorinolaringoiatra	5	Chirurgia Vascolare	2
Diabetologia	4	Cardiologia	2
Ematologia	4	Chirurgia Day Surgery	1
Allergologia	4	Gastroenterologia	1
Dermatologia	3	Chirurgia Maxillo facciale	1
Pediatria	3	Neurochirurgia	1
Pneumologia	3	Oncologia	1
Ginecologia	3	Totale Reparti	55
Chirurgia Plastica	3		
Neurochirurgia	3		
Geriatria	2		
Algologia	2		
Dialisi	1	Varie	
Chirurgia Vascolare	1	Oggetti smarriti	179
Nefrologia	1	Azienda Ospedaliera in generale	145
Reumatologia	1	Richieste Rimborso Ticket	24
Genetica	1	Direzione Sanitaria di Presidio	18
Dietologia	1	Riferite a servizi dell'Asl CN1	14
Fisiopatologia Respiratoria	1	Controllo di Gestione	10
Oncologia	1	INFO su Centro Vaccinale ASLCN1	10
Ostetricia	1	INFO su Centro Vaccinale Aziendale	8
Totale Ambulatori	195	CPRC	6
Servizi		Servizio Psicologia	2
Risonanza Magnetica	23	Ufficio Legale	2
DEA	15	INFO su Centro Vaccinale Pediatrico	2
Centro Prelievi via C. Boggio	14	CPRC Oculistico	2
Radiologia	14	Amos	2
Medicina Nucleare	6	Hub tamponi	1
DH Oncologico	6	SID	1
DEA Ostetricia	1	Ufficio Personale	1
CAS	1	Cup Regionale	1
Day Service	1	Patrimonio	1
Anatomia patologica	1	OSRU	1
Laboratorio Analisi	1	Totale Varie	430
Radioterapia	1		
Totale Servizi	84	Totale Generale Informali	764

3. SEGNALAZIONI FORMALI

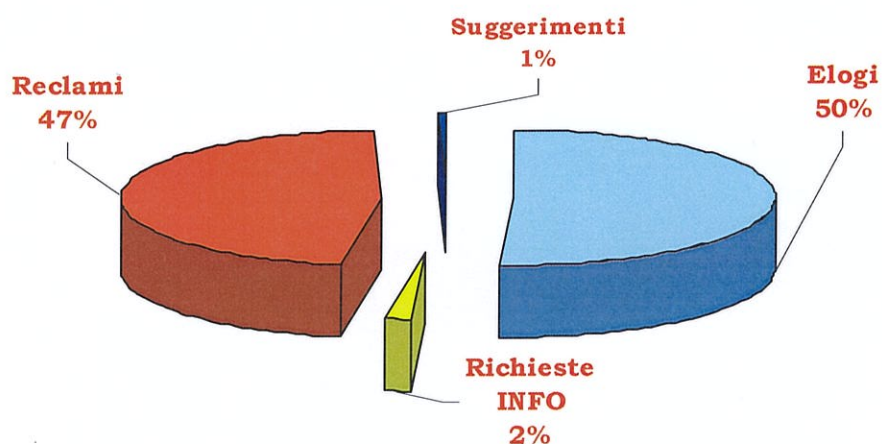
Le **Segnalazioni Formali** gestite dall'URP nel 2022, trattate secondo le modalità previste dalla specifica Procedura Generale Aziendale (PG 030 “Gestione dei Reclami e delle Segnalazioni - Ufficio Relazioni con il Pubblico”), sono state **n. 181**.

3.1 Classificazione delle Segnalazioni Formali

Le **n. 181 Segnalazioni Formali** pervenute nel 2022 sono rappresentate da:

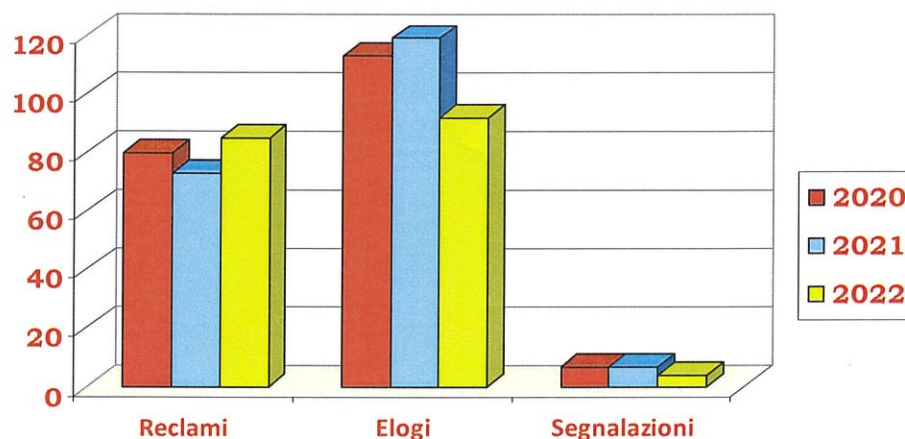
- **n. 85 Reclami** pari al 47,00%
- **n. 92 Elogi** pari al 50,00%
- **n. 3 Richieste informazioni** pari al 2,00%
- **n. 1 Suggerimenti** pari al 1,00%

Classificazione percentuale delle Segnalazioni Formali



Confronto con gli Anni precedenti

Reclami, Elogi e Segnalazioni 2020 - 2021 - 2022

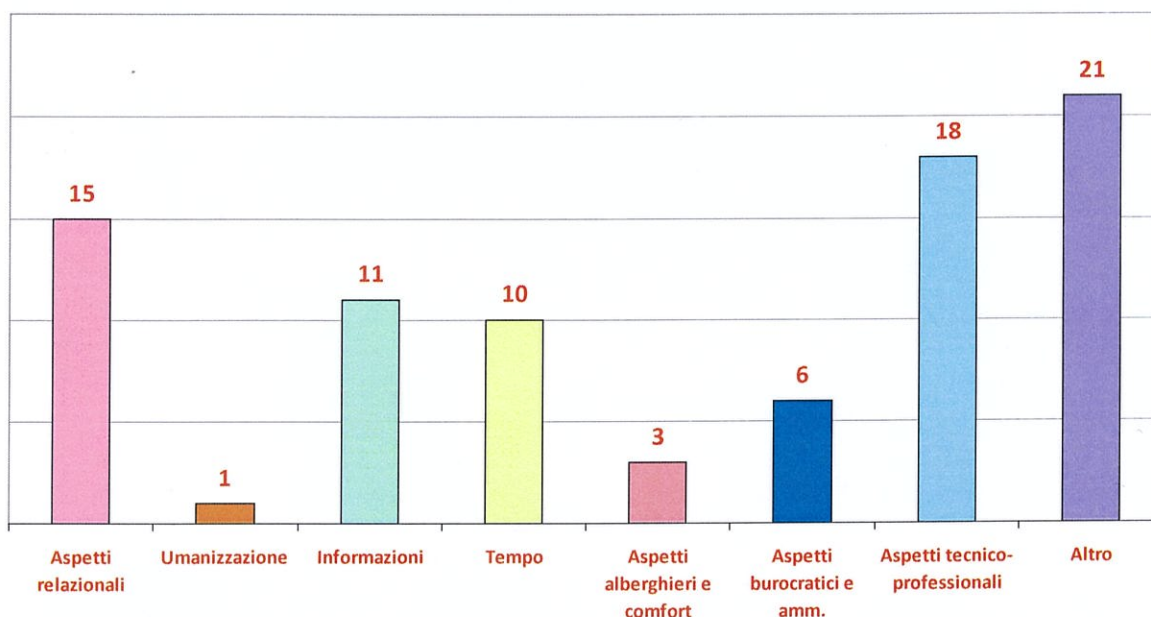


Si precisa che alla voce “segnalazioni”, come indicato in tabella, sono inclusi *suggerimenti o richiesta di informazioni* come è possibile selezionare nella scheda delle segnalazioni formali.

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. 7 al mese.

Classificazione percentuale dei Reclami sulla base della macro-categoria



Dettaglio delle macro e micro-categorie del Reclamo

C.N.	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	2022	2021	2020
1A	aspetti relazionali	cortesìa	4	4	2
1B	aspetti relazionali	gentilezza	1	3	1
1D	aspetti relazionali	pazienza		1	
1E	aspetti relazionali	rispetto	7	4	5
1F	aspetti relazionali	disponibilità		2	1
1G	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1	3	1
1I	aspetti relazionali	Cura della persona	2		
	Aspetti relazionali	TOTALE	15	17	10
2A	umanizzazione	rispetto della privacy	1		
2B	umanizzazione	rispetto della sofferenza e della morte		1	
2F	umanizzazione	possibilità di presenza prolungata di familiare			1
2L	umanizzazione	altro			1
	Umanizzazione	TOTALE	1	1	2
3B	informazioni	informaz. sulle prestazioni	3	3	1
3C	informazioni	informaz. sugli orari			1
3E	informazioni	informaz. su modalità di accesso e svolig.pratiche	3		1
3F	informazioni	informazioni sulle modalità di comportamento	2		
3G	informazioni	informazioni ai familiari	2	3	1
3N	informazioni	Altro	1		
	Informazioni	TOTALE	11	6	4
4A	tempo	tempi di attesa erogazione esami prestaz. ricoveri	7	8	9
4B	tempo	tempi di attesa per la consegna di doc/certif. esiti	1		
4E	tempo	tempi di attesa al Pronto Soccorso	2	1	1
4F	tempo	tempi di attesa presso ambulatori/reparti		2	2
	Tempo	TOTALE	10	11	12
5C	aspetti alberghieri e comfort	adeguatezza degli ambienti	3		
5I	aspetti alberghieri e comfort	Qualità, temperatura ed orario dei pasti		1	
	Aspetti alberghieri e comfort	TOTALE	3	1	0
6B	strutture e logistica	accessibilità fisica ai servizi			1
6D	strutture e logistica	parcheeggi			2
	Strutture e logistica	TOTALE	0	0	3
7A	aspetti burocratici ed amministr.	procedure per pagamenti o rimborsi ticket	1	3	9
7B	aspetti burocratici ed amministr.	procedure per l'erogazione di prestaz. sanitarie	4	2	6
7C	aspetti burocratici ed amministr.	procedure per documentaz. e le certif. amministr.	1	2	
7D	aspetti burocratici ed amministr.	trasparenza sull'iter della pratica			1
	Aspetti burocratici ed amministr.	TOTALE	6	7	16
8A	aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico-sanitarie	18	22	19
	Aspetti tecnico-professionali	TOTALE	18	22	19
10A	altro	altro	6	2	3
10B	altro	pratiche legali	15	6	11
	Altro	TOTALE	21	8	14
		TOTALE COMPLESSIVO	85	73	80

Distribuzione dei Reclami formali 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. 79** così ripartiti:

n. 17 Reclami hanno interessato le **Strutture di degenza** di cui:

- n. 2 Oncologia / Ortopedia / Urologia / Cardiochirurgia
- n. 1 Chir. Plastica / Chir. Vascolare / Covid 5 / Gastroenterologia / Geriatria / Malattie Infettive / BOP / Oculistica / Terapia Int. Cardiovascolare

n. 14 Reclami hanno interessato gli **Ambulatori** di cui:

- n. 2 Chir. Generale / Gastroenterologia / Neurologia / Neurops. Infantile
- n. 1 Cardiologia / Endocrinologia / Endoscopia / Otorino / Oculistica (annullato) / Odontostomat. (annullato)

n. 19 Reclami hanno interessato i **Servizi** di cui:

- n. 7 DEA
- n. 2 Centro Prelievi / Radiologia / SIMT / Mammografia (di cui n.1 annullato)
- n. 1 Fisica Sanitaria / Lab. Analisi / Medicina Nucleare (annullato) / Risonanza Magnetica (annullato)

n. 19 Reclami hanno coinvolto gli **Uffici Amministrativi** di cui:

- n. 15 Ufficio Legale Interaziendale (richiesta risarcimento danni di cui n.1 annullato)
- n. 2 Dapo (riferito a Ditte appaltatrici)
- n. 1 Servizio Tecnico / SID

n. 9 Reclami hanno coinvolto la **Direzione Sanitaria di Presidio** di cui:

- n. 6 inerenti l'accesso in Azienda Ospedaliera
- n. 1 Farmacia / CPRC / Hub tamponi Covid19

n. 1 Reclamo ha interessato **l'ASLCN1** di cui:

- n. 1 Neuropsich. Infantile

I rimanenti **n. 6 Reclami** hanno riguardato **Aspetti burocratici/amministrativi – Struttura e Logistica** così ripartiti:

n. 3 Reclami hanno interessato i **Servizi** di cui:

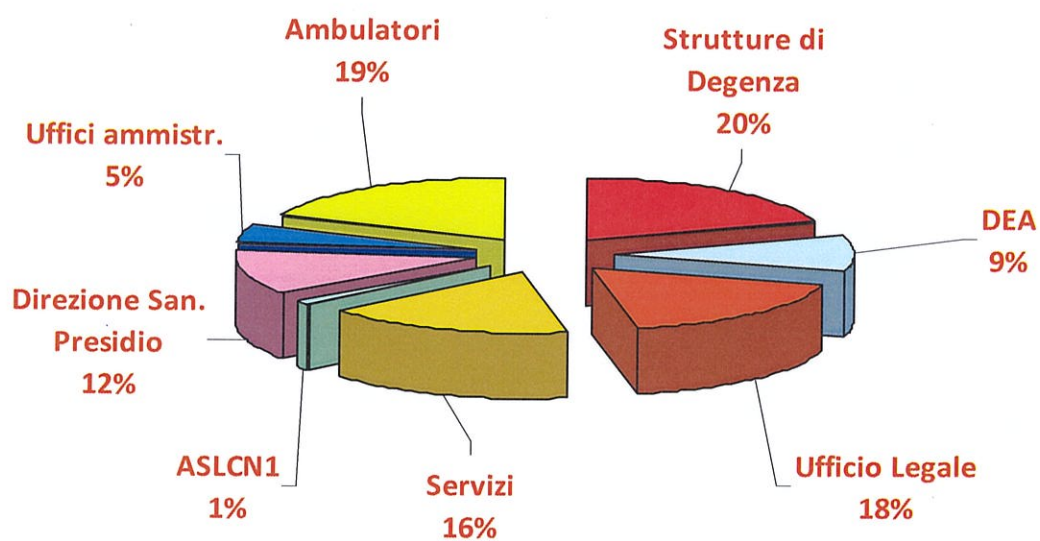
- n. 1 DEA / Laboratorio Analisi / Radiologia

n. 2 Reclami hanno interessato gli **Ambulatori** di cui:

- n. 2 Oculistica (di cui n.1 annullato)

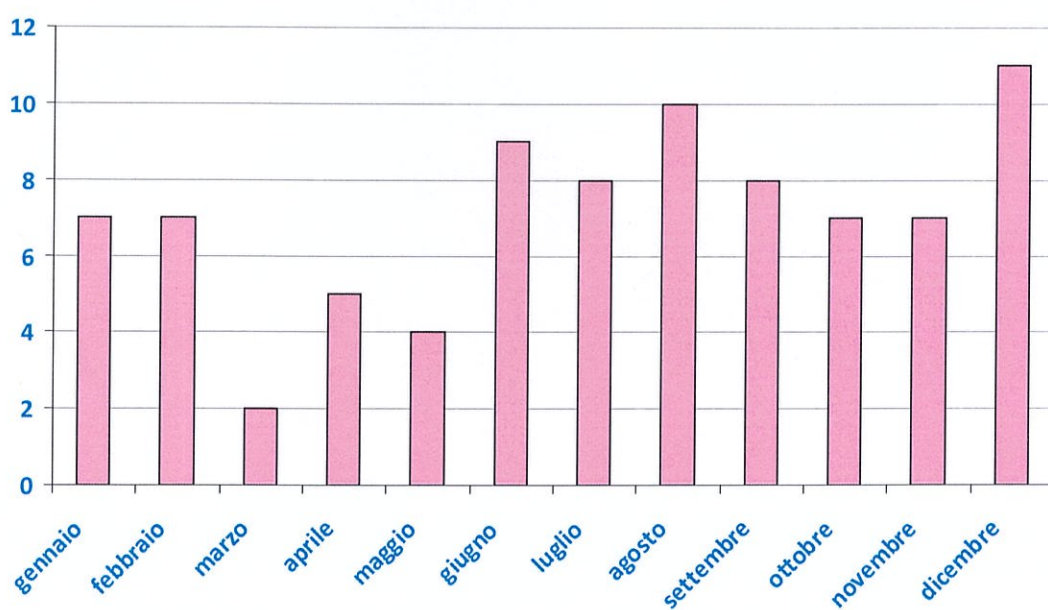
n. 1 Reclamo ha interessato la **Direzione Sanitaria di Presidio** di cui:

- n. 1 Hub Tamponi Covid19



Distribuzione mensile dei Reclami

Temporalmente, i n. 85 Reclami pervenuti risultano così distribuiti: gennaio n. 7 - febbraio n. 7 - marzo n. 2 - aprile n. 5 - maggio n. 4 - giugno n. 9 - luglio n. 8 - agosto n. 10 - settembre n. 8 - ottobre n. 7 - novembre n. 7 - dicembre n. 11.



3.3 ELOGI

I n. 92 Elogi pervenuti all'URP nell'Anno 2022 sono stati trasmessi con le modalità di seguito indicate:

- n. 40 attraverso lettera a giornale
- n. 34 attraverso mail all'URP
- n. 13 attraverso lettera all'Azienda o Struttura
- n. 5 attraverso utilizzo di apposito modulo

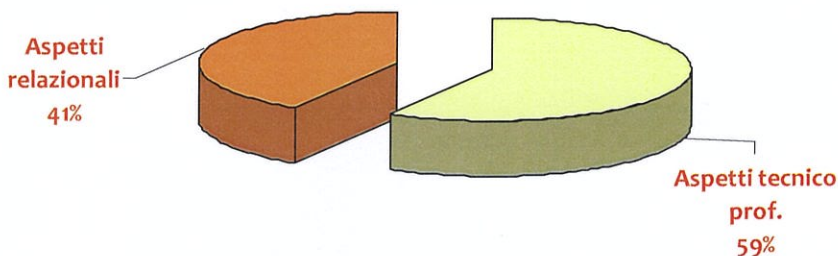
Gli Elogi pervengono maggiormente attraverso lettera a giornali.

I n. 40 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. 43 citazioni:

- ✓ n. 24 lettere pubblicate su "La Guida"
- ✓ n. 7 lettere pubblicate su "TargatoCn"
- ✓ n. 4 lettere pubblicate su "La Stampa"
- ✓ n. 4 lettere pubblicate su "CuneoDice"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "Gazzetta di Saluzzo"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "La Fedeltà"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "Il Saviglianese"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "Made in Cuneo"

L'aspetto tecnico professionale risulta essere l'oggetto del maggior numero di Elogi (oltre il 58,70% di tutte le Segnalazioni positive) seguito da quello relativo a "l'aspetto relazionale" (41,30%).

Classificazione percentuale degli Elogi sulla base della macro-categoria



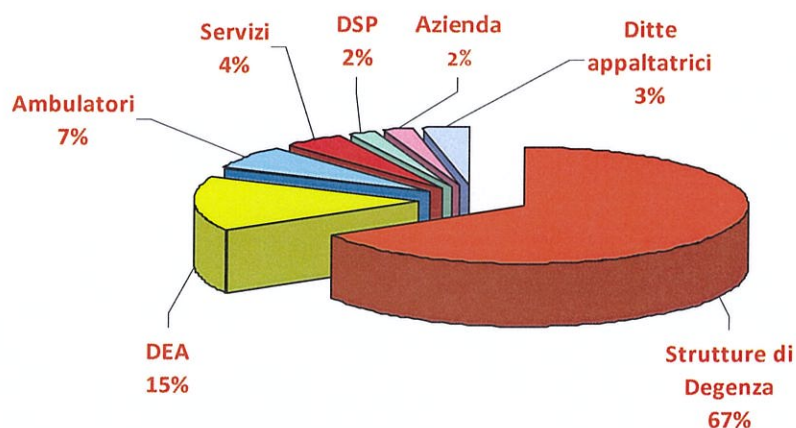
Macro e micro-categorie degli Elogi

	N° elogi	%	cortesia	gentilezza	disponibilità	cura della persona	rispetto	prestazioni clinico sanitarie
Aspetti tecnico professionali	54	58,70						54
Aspetti relazionali	38	41,30	1	17	3	16	1	
Totale	92	100%	1	17	3	16	1	54

Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture interessate

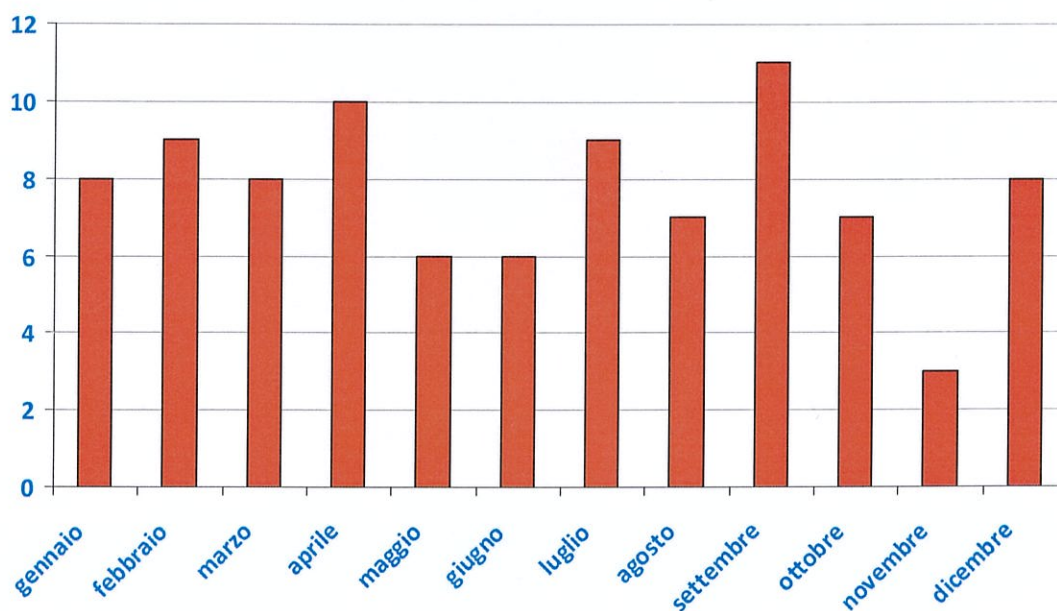
Gli Elogi pervenuti risultano distribuiti in relazione alla Struttura destinataria principale così come di seguito riportato:

- ✓ n. 61 rivolti alle Strutture di Degenza
- ✓ n. 14 rivolti al DEA
- ✓ n. 6 rivolti agli Ambulatori
- ✓ n. 4 rivolti ai Servizi
- ✓ n. 3 rivolti alla Ditta AMOS Appaltatrice
- ✓ n. 2 all'Azienda (centri vaccinali)
- ✓ n. 2 alla Direzione Sanitaria di Presidio



Distribuzione mensile degli Elogi

Temporalmente gli Elogi pervenuti sono così distribuiti: gennaio n. 8 - febbraio n. 9 - marzo n. 8 - aprile n. 10 - maggio n. 6 - giugno n. 6 - luglio n. 9 - agosto n. 7 - settembre n. 11 - ottobre n. 7 - novembre n. 3 - dicembre n. 8.



4. DATI PERCENTUALI DELLE SEGNALAZIONI COMPLESSIVE

Tabella A - Segnalazioni complessive

Indicatori	Valore assoluto	% incidenza
• Segnalazioni formali	181	14,70%
• Segnalazioni informali	585	47,40%
• Richieste di informazioni tramite mail	289	23,40%
• Segnalazioni oggetti smarriti	179	14,50%
	1234	100

Tabella B - Segnalazioni formali

Indicatori	Valore assoluto	% incidenza
• Reclami	85	47,00%
• Elogi	92	50,80%
• Altre segnalazioni formali	4	2,20%
	181	100

5. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE - Anno 2022

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.

Le Segnalazioni Informali, che non rappresentano necessariamente Reclami o disservizi, sono 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, la quasi totalità delle Segnalazioni sono state gestite in tempi rapidi con soddisfazione dell’utenza.

Il numero delle Segnalazioni Informali dell’anno 2022 pur essendo rappresentato da un numero piuttosto significativo (n.1053) è in forte decremento rispetto i due anni precedenti. Ciò evidenzia che difficoltà ripetutamente segnalate sono state risolte con conseguente abbattimento delle segnalazioni.

Occorre anche osservare che la quasi totalità di queste segnalazioni si conclude con la soddisfazione dell’utente o con risposta anche scritta a quesiti o dubbi.

Segnalazioni Formali

Per quanto riguarda le Segnalazioni Formali (reclami, elogi, richieste info, suggerimenti) documentate con scheda specifica, nel 2022 sono state registrate n.181 Segnalazioni in numero ridotto del 10% rispetto al 2020. Di queste n. 181 Segnalazioni formalizzate il numero degli elogi, apprezzamenti, ringraziamenti è stato di n. 92, corrispondente quindi al 50% di tutte le segnalazioni.

Azioni di miglioramento intraprese nel 2022

Nel corso del 2022, sulla base anche delle segnalazioni pervenute da cittadini che evidenziavano difficoltà nell'accesso ad alcuni servizi, sono state intraprese diverse azioni di miglioramento accompagnate anche da interventi importanti nell'ambito dell'umanizzazione dei luoghi di cura tra le quali:

- l'attivazione di un sistema informatizzato per la prenotazione dei prelievi ematici presso il Centro Prelievi. Tale modalità, che permette di prenotare giorno e ora di accesso al Centro, pur mantenendo sempre la possibilità di accesso diretto per coloro che non utilizzano mezzi informatici, ha azzerato il numero di segnalazioni di disagi;
- l'attivazione di posti letto di degenza per l'osservazione breve del Pronto Soccorso per consentire una migliore presa in carico dei pazienti che necessitano di essere monitorati;
- l'attivazione di ambulatori dedicati per il rilascio dei piani terapeutici a carico dell'Endocrinologia e Diabetologia;
- la revisione della procedura e delle informative per la popolazione sugli accessi e sui servizi con aggiornamento costante delle informazioni sul sito web;
- la revisione delle procedure sugli accessi e sulle attività di volontariato in Ospedale con attivazione di tre Infopoint (AISM, AIL e Cittadinanzattiva) presso la sede dello Sportello Sociale;
- la revisione delle procedure "Accoglienza e presa in carico delle vittime di violenza" con progettazione di iniziative formative e informative;
- il ripristino della stanza del silenzio e delle funzioni religiose in presenza c/o la Cappella per i degenti e i professionisti;
- l'aggiornamento delle informative multilingue per il Centro Salute Donna;
- l'inaugurazione della Biblioteca nel reparto di Cardiologia;
- in collaborazione con l'Associazione "La Favola di Marco", il miglioramento della Sala d'attesa del PS Pediatrico;
- il miglioramento della Sala di attesa/corridoio della SSD Recupero e Riabilitazione Funzionale;
- nell'ambito Materno infantile l'avvio di progetti con la scuola in pediatria, di corsi di accompagnamento alla nascita, l'attivazione di un help line attraverso lo spazio "PRONTO MAMMA" dove un'ostetrica risponde a donne gravide e neo-mamme che necessitano di chiarimenti in merito al loro percorso, la consegna di circa 1180 libri dono del progetto Nati per leggere presso il punto Nascita dell'AO nonché iniziative di sensibilizzazione nella settimana mondiale dell'allattamento;
- l'avvio di progetti di arteterapia presso il reparto di Psichiatria.