



Analisi delle Segnalazioni dei Cittadini

Anno 2024

A.O. S. CROCE E CARLE - CUNEO

Data emissione: 15.04.2025

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

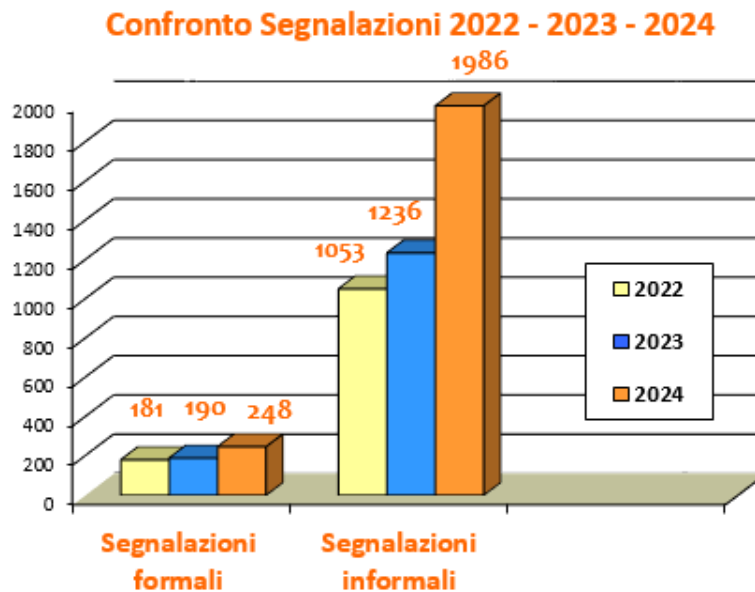
1	SEGNALAZIONI COMPLESSIVE - Anno 2024	2
2	SEGNALAZIONI INFORMALI	2
	<i>Distribuzione delle Segnalazioni Informali in base alle Strutture interessate</i>	3
3	SEGNALAZIONI FORMALI	3
3.1	Classificazione delle Segnalazioni Formali	3
	<i>Classificazione percentuale delle Segnalazioni Formali</i>	3
	<i>Confronto con gli Anni precedenti</i>	3
3.2	Reclami	4
	<i>Classificazione percentuale dei Reclami sulla base della macro-categoria</i>	4
	<i>Dettaglio delle macro e micro-categorie del Reclamo</i>	4
	<i>Distribuzione dei Reclami sulla base degli aspetti più rappresentati</i>	5
	<i>Distribuzione mensile dei Reclami</i>	6
3.3	Elogi	7
	<i>Classificazione percentuale degli Elogi sulla base della macro-categoria</i>	7
	<i>Macro e micro-categorie degli Elogi</i>	7
	<i>Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture interessate</i>	8
	<i>Distribuzione mensile degli Elogi</i>	8
4	DATI PERCENTUALI DELLE SEGNALAZIONI COMPLESSIVE	9
5	CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE	9
	<i>Segnalazioni Informali</i>	9
	<i>Segnalazioni Formali</i>	9
6	PROGETTI ED ATTIVITA' DI UMANIZZAZIONE ED EMPOWERMENT	10
7	COLLABORAZIONE ED ATTIVITA' CON ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	12

Disponibile on-line www.ospedale.cuneo.it

1. SEGNALAZIONI COMPLESSIVE - Anno 2024

Le Segnalazioni complessive pervenute all'URP nell'anno 2024 sono state **n. 2.234** di cui **n. 1.986 di tipo informale e n. 248 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 chiarimenti, informazioni complesse, segnalazioni di particolari difficoltà di percorso per la fruizione delle prestazioni sanitarie; interessano prevalentemente aspetti organizzativi o di processo e sono gestite nell'immediatezza qualora possibile. Tutte le Segnalazioni Informali complesse sono registrate su Database dedicato, con tenuta agli atti di eventuale documentazione. È altresì ricompreso nel computo delle Segnalazioni Informali la gestione di documentazione sanitaria smarrita dall'utenza in Azienda Ospedaliera.

Nell'anno 2024 sono state gestite dall'URP **n. 1.986 "Segnalazioni Informali"** con un aumento del 61% rispetto al 2023 (n. 1.236) e un aumento del 88% rispetto al 2022 (n. 1.053). Tali segnalazioni sono pervenute all'URP con le seguenti modalità:

- n. 876 tramite comunicazione telefonica
- n. 450 tramite mail all'URP
- n. 385 con accesso diretto all'URP
- n. 73 tramite mail alla Direzione Aziendale
- n. 5 pubblicate su giornali

Sulla base della tipologia sono distinte in:

- ✓ **n. 1.642 inerenti problematiche varie** rappresentate dagli utenti e risolte, qualora possibile, con trattamento immediato. Sono pervenute a seguito di contatto telefonico, mail o accesso diretto all'URP, direttamente alla Direzione Aziendale tramite mail o posta ordinaria. Di queste, n. 73, sono pervenute all'Azienda e acquisite tramite Gestore Documentale (Prisma).
- ✓ **n. 197 inerenti richieste di informazioni** pervenute all'URP 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. 147 segnalazioni interne inerenti lo smarrimento** di documentazione sanitaria/personale, oggetti di valore, rinvenuti nelle aree comuni, che sono stati consegnati all'URP da parte del personale dell'Azienda Ospedaliera. L'URP provvede 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	1.059
Servizi	254
Reparti	54
DEA	21
Varie	254
Doc. sanitari smarriti	147
Totale Generale Informali	1.789

Sono altresì state presentate, con accesso diretto allo sportello URP, n. 2 “Richieste di Oscuramento dei dati personali nel Dossier Sanitario Elettronico (DSE)

3. SEGNALAZIONI FORMALI

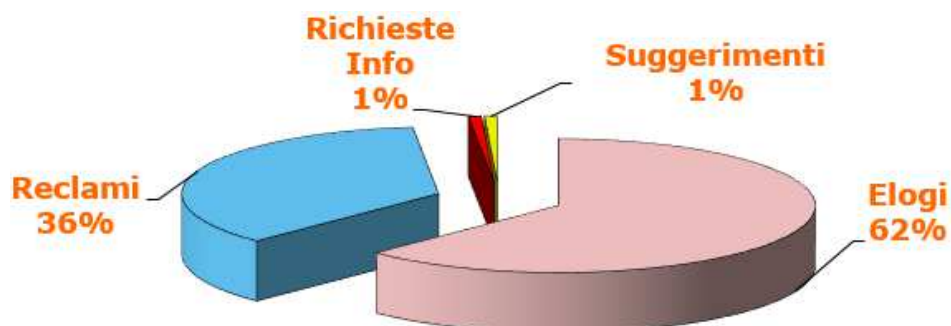
Per **Segnalazioni Formali** si intendono segnalazioni corredate da “Scheda per Segnalazione” in cui viene dato il consenso al trattamento dei dati personali per procedere con gli approfondimenti del caso con risposta scritta all’utente da parte dell’Azienda Ospedaliera. Le Segnalazioni Formali gestite dall'URP nel 2024, 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. 248**.

3.1 Classificazione delle Segnalazioni Formali

Le **Segnalazioni Formali**, **n.248**, pervenute nel 2024 sono rappresentate da:

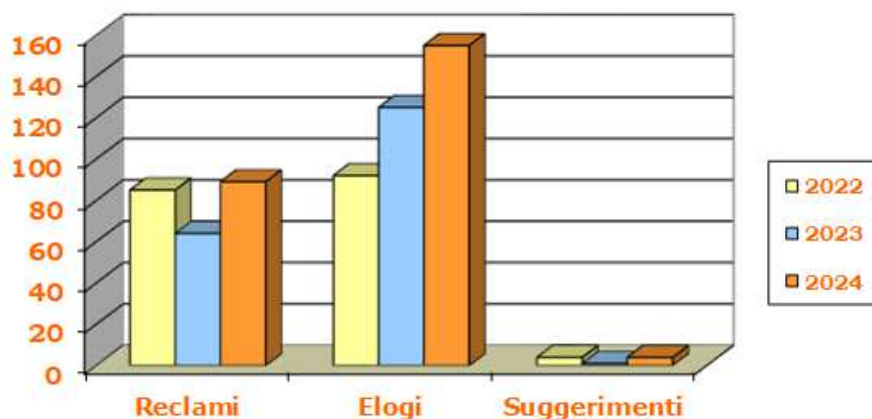
- **n. 89 Reclami** pari al 35,90%
- **n. 155 Elogi** pari al 62,50%
- **n. 2 Richieste informazioni** pari al 0,80%
- **n. 2 Suggerimenti** pari al 0,80%

Classificazione percentuale delle Segnalazioni Formali



Confronto con gli Anni precedenti

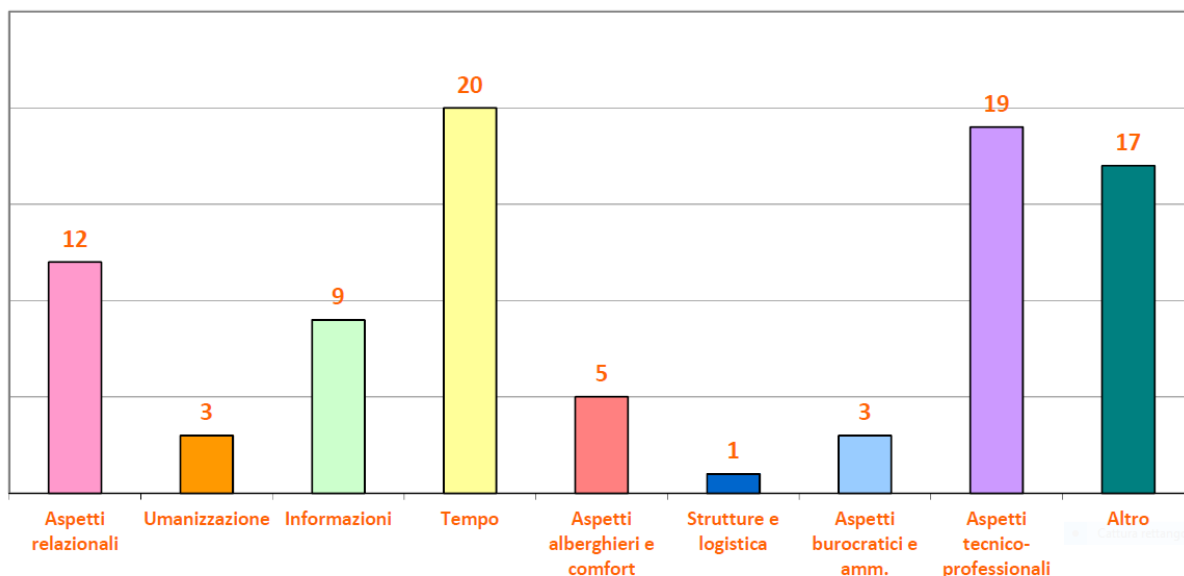
Reclami, Elogi e Suggerimenti 2022 - 2023 - 2024



3.2 Reclami

Tutti i Reclami Formali (corredati da Scheda per Segnalazioni o documento identificativo personale, trasmessi da PEC personale a PEC Aziendale) 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	2024	2023	2022
1A	aspetti relazionali	cortesia	2		4
1B	aspetti relazionali	gentilezza	3	2	1
1D	aspetti relazionali	pazienza			
1E	aspetti relazionali	rispetto	3	2	7
1F	aspetti relazionali	disponibilità	1	1	
1G	aspetti relazionali	congruità del comportamento	3	1	1
1I	aspetti relazionali	cura della persona			2
	Aspetti relazionali	TOTALE	12	6	15
2A	umanizzazione	rispetto della privacy			1
2B	umanizzazione	rispetto della sofferenza e della morte	1		
2F	umanizzazione	possibilità di presenza prolungata di familiare	1		
2F	umanizzazione	altro	1	1	
	Umanizzazione	TOTALE	3	1	1
3B	informazioni	informaz. sulle prestazioni	3	2	3
3C	Informazioni	orari delle visite di familiari e conoscenti	2		
3D	Informazioni	Informaz. sulle procedure	1	1	
3E	informazioni	informaz. su modalità di accesso e svolg. pratiche			3
3F	informazioni	Informaz. sulle modalità di comportamento			2
3G	informazioni	Informaz. ai familiari	2	1	2
3N	informazioni	altro	1	3	1
	Informazioni	TOTALE	9	7	11

4A	tempo	tempi di attesa erogazione esami prestaz. ricoveri	15	8	7
4B	tempo	tempi di attesa per la consegna di doc./certif. esiti		2	1
4D	tempo	tempi di attesa per effettuare la prenotaz. visite	4	1	
4E	tempo	tempi di attesa al Pronto Soccorso		2	2
4F	tempo	tempi di attesa presso ambulatori/reparti	1		
	Tempo	TOTALE	20	13	10
5A	aspetti alberghieri e comfort	pulizia degli ambienti	1		
5C	aspetti alberghieri e comfort	adeguatezza degli ambienti		1	3
5D	aspetti alberghieri e comfort	gradevolezza degli ambienti	1		
5G	aspetti alberghieri e comfort	pulizia dei servizi igienici	2		
5I	aspetti alberghieri e comfort	qualità, temperatura ed orario dei pasti	1		
	Aspetti alberghieri e comfort	TOTALE	5	1	3
6B	strutture e logistica	accessibilità fisica ai servizi	1		
6C	strutture e logistica	barriere architettoniche		1	
	Strutture e logistica	TOTALE	1	1	0
7A	aspetti burocratici ed amministr.	procedure per pagamenti o rimborsi ticket	2	2	1
7B	aspetti burocratici ed amministr.	procedure per l'erogazione di prestaz. sanitarie	1	2	4
7C	aspetti burocratici ed amministr.	procedure per documentaz. e le certif. amministr.		1	1
	Aspetti burocratici ed amministr.	TOTALE	3	5	6
8A	aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico-sanitarie	19	21	18
	Aspetti tecnico-professionali	TOTALE	19	21	18
10A	altro	altro	2	2	6
10B	altro	pratiche legali	15	7	15
	Altro	TOTALE	17	9	21
		TOTALE COMPLESSIVO	89	64	85

Distribuzione dei Reclami formali sulla base degli aspetti più rappresentati

Per quanto riguarda gli **aspetti Tecnico/Professionali - Relazionali - Organizzativi di tipo sanitario - Tempi di attesa**, i Reclami complessivi sono stati **n. 86** così ripartiti:

n. 12 Reclami hanno interessato le **Strutture di degenza** di cui:

- n. 3 Chirurgia Vascolare
- 1 Chirurgia Generale / Chirurgia Day Surgery / Chirurgia Toracica / Neurochirurgia / Malattie Infettive / Ortopedia / Ostetricia / Pediatria / UTIC

n. 19 Reclami hanno interessato gli **Ambulatori** di cui:

- n. 3 Cardiologia / Pneumologia
- n. 2 Chirurgia / Endoscopia / Oculistica / Ortopedia / Neurologia
- n. 1 Gastrosopia / Ginecologia / Ostetricia

n. 23 Reclami hanno interessato i **Servizi** di cui:

- n. 7 DEA
- n. 9 Radiologia
- n. 4 Risonanza Magnetica
- n. 1 Blocco Operatorio / Farmacia / Radioterapia

n. 27 Reclami hanno interessato gli **Uffici Amministrativi** di cui:

- n. 15 Ufficio Legale Interaziendale (richiesta risarcimento danni)
- n. 6 Controllo di Gestione (riferito a tempi di attesa per prenotazioni)
- n. 3 Ufficio Tecnico
- n. 2 Dapo (riferito a Ditte appaltatrici)
- n. 1 Patrimonio

n. 5 Reclami hanno coinvolto **la Direzione Aziendale** di cui:

- n. 4 hanno coinvolto la Direzione Sanitaria di Presidio
- n. 1 il DlpSA

I rimanenti n. 3 Reclami hanno riguardato **aspetti Burocratici ed Amministrativi - Struttura e Logistica** così ripartiti:

n. 1 Reclamo ha interessato gli **Uffici Amministrativi** di cui:

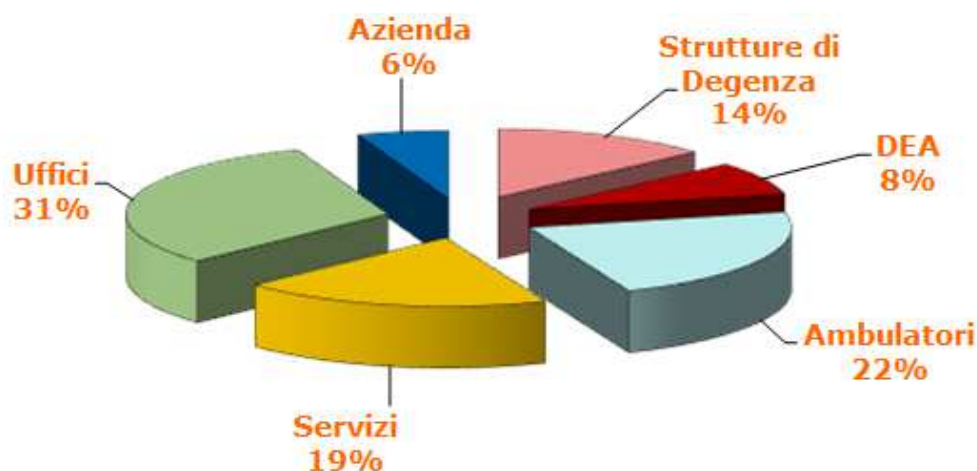
- n. 1 Controllo di Gestione (pagamento ticket)

n. 1 Reclamo ha interessato i **Servizi** di cui:

- n. 1 Medicina Nucleare

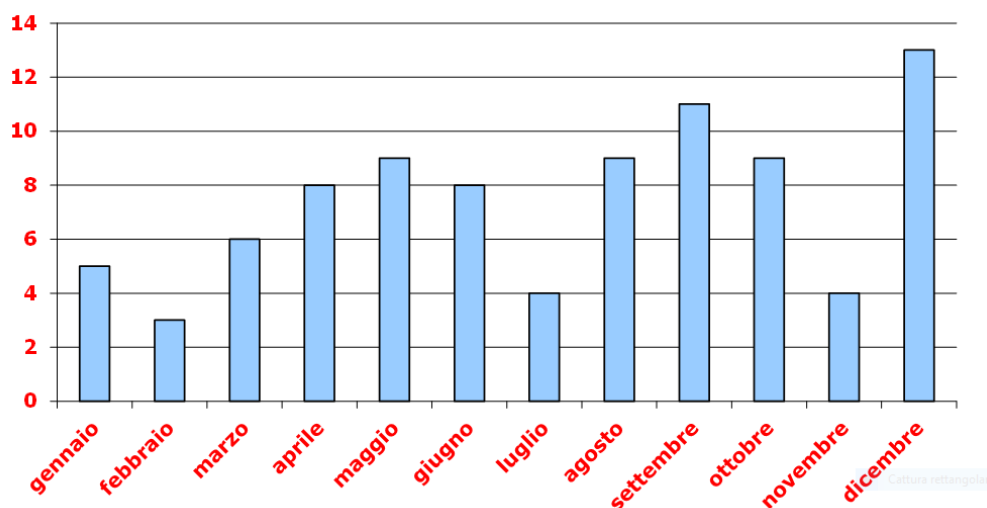
n. 1 Reclamo ha interessato gli **Ambulatori** di cui:

- n. 1 Oculistica



Distribuzione mensile dei Reclami

Temporalmente, n. 89 Reclami pervenuti risultano così distribuiti: gennaio n.5 - febbraio n.3 - marzo n.6 - aprile n.8 - maggio n.9 - giugno n.8 - luglio n.4 - agosto n.9 - settembre n.11 - ottobre n.9 - novembre n.4 - dicembre n.13. La media dei Reclami Formali è di n.7 al mese.



3.3 Elogi

N. 155 Elogi pervenuti all'URP nell'Anno 2024 sono stati trasmessi con le modalità di seguito indicate:

- n. 86 attraverso mail all'URP
- N. 31 attraverso lettera a giornale
- n. 13 attraverso lettera all'Azienda o Struttura
- n. 25 attraverso utilizzo di apposito modulo

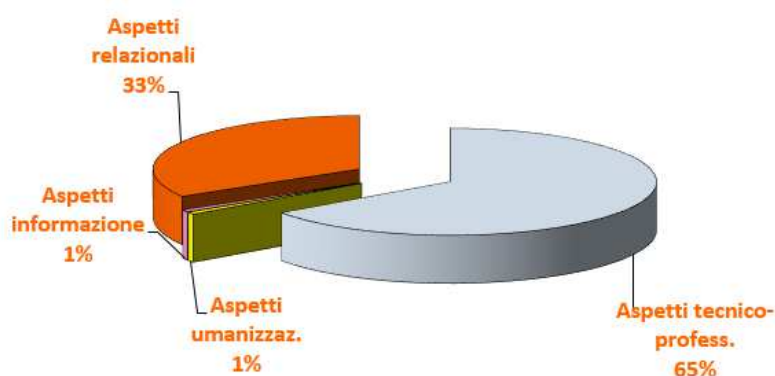
Gli Elogi sono pervenuti maggiormente attraverso mail all'URP.

N. 31 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. 36 citazioni:

- ✓ n. 11 lettere pubblicate su "La Guida"
- ✓ n. 18 lettere pubblicate su "TargatoCn"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "Provincia Granda"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "La Fedeltà"

"L'aspetto tecnico professionale" risulta essere l'oggetto del maggior numero di Elogi (**oltre il 65,20%** di tutte le Segnalazioni positive) seguito da quello relativo a **"l'aspetto relazionale"** (33,50%) e successivamente **"l'aspetto umanizzazione"** (0,65%) e **"l'aspetto informazioni"** (0,65%).

Classificazione percentuale degli Elogi sulla base della macro-categoria



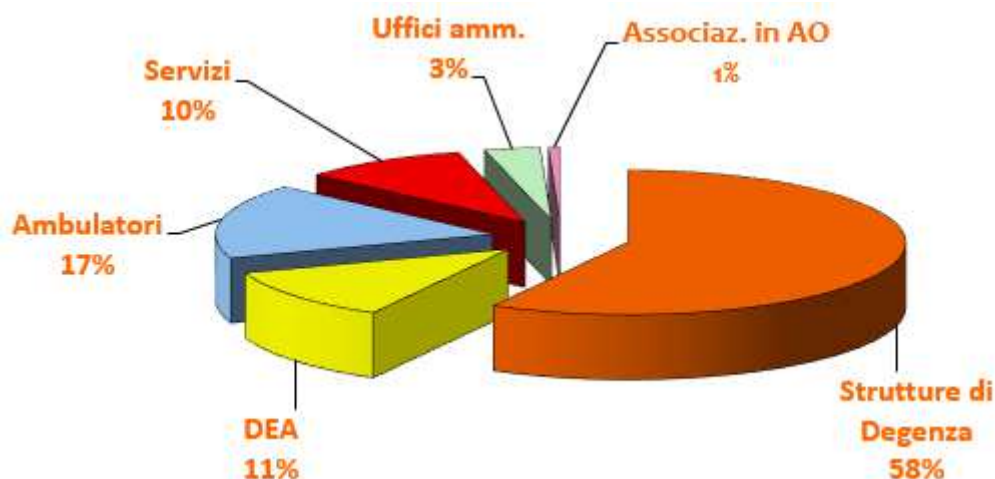
Macro e micro-categorie degli Elogi

	N° elogi	%	cortesia	gentilezza	disponibilità	cura della persona	rispetto	rispetto della sofferenza e morte	informazioni su modalità di accesso	prestazioni clinico sanitarie
Aspetti tecnico-professionali	101	65,20								101
Aspetti relazionali	52	33,50	3	16	10	18	5			
Aspetti umanizzazione	1	0,65						1		
Aspetti informazioni	1	0,65							1	
Totale	155	100%	3	16	10	18	5	1	1	101

Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture interessate

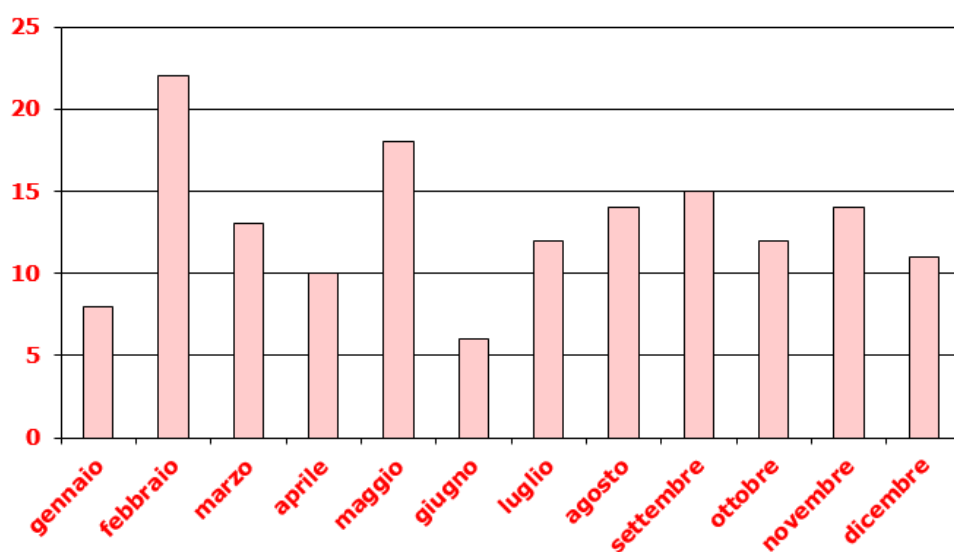
Gli Elogi pervenuti risultano distribuiti in relazione alla Struttura destinataria principale così come di seguito riportato:

- ✓ n. 90 rivolti alle Strutture di Degenza
- ✓ n. 18 rivolti al DEA
- ✓ n. 26 rivolti agli Ambulatori
- ✓ n. 15 rivolti ai Servizi
- ✓ n. 5 rivolti a Uffici Amministrativi
- ✓ n. 1 rivolto ad Associazione di volontariato in AO



Distribuzione mensile degli Elogi

Temporalmente gli Elogi pervenuti sono così distribuiti: gennaio n.8 - febbraio n.22 - marzo n.13 - aprile n.10 - maggio n.18 - giugno n.6 - luglio n.12 - agosto n.14 - settembre n.15 - ottobre n.12 - novembre n.14 - dicembre n.11. La media degli Elogi è di n.13 al mese.



4. DATI PERCENTUALI DELLE SEGNALAZIONI COMPLESSIVE

Tabella A - Segnalazioni complessive

Indicatori	Valore assoluto	% incidenza
• Segnalazioni formali	248	11,10%
• Segnalazioni informali	1642	73,50%
• Richieste di informazioni tramite mail	197	8,80%
• Segnalazioni oggetti smarriti	147	6,60%
	2234	100%

Tabella B - Segnalazioni formali

Indicatori	Valore assoluto	% incidenza
• Reclami	89	35,90%
• Elogi	155	62,50%
• Suggerimenti/Richiesta informazioni	4	1,60%
	248	100%

5. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

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 e l’URP dell’ASLCN1, la quasi totalità delle Segnalazioni sono state gestite in tempi rapidi con soddisfazione dell’utenza.

Segnalazioni Formali

Per quanto riguarda le Segnalazioni Formali (reclami, elogi, richieste info, suggerimenti) nel 2024 sono state registrate n. 248. Di queste segnalazioni formalizzate il numero dei Reclami è stato di 89 con un incremento del 38% rispetto al 2023. Occorre tuttavia osservare che gran parte dei Reclami riguardano difficoltà del cittadino per eseguire prenotazioni di prestazioni sanitarie e quindi non completamente attribuibili all’Azienda Ospedaliera.

Gli Elogi, apprezzamenti e ringraziamenti hanno raggiunto il numero di 155 con un incremento significativo del 25% rispetto al 2023. Gli aspetti più apprezzati sono stati quelli tecnico-professionali e relazionali

PROGETTI ED ATTIVITA' DI UMANIZZAZIONE ED EMPOWERMENT

Nel corso del 2024, l'Azienda Ospedaliera ha realizzato progetti ed attività per migliorare percorsi di Umanizzazione e di Empowerment del paziente/famigliare e caregiver.

Le attività hanno coinvolto professionisti di diversi profili e discipline e sono state svolte in rete, in sinergia con l'ASL CN1 e ASL CN2, con il Comune di Cuneo, con le Organizzazioni di Volontariato, con la Fondazione dell'Ospedale ed altri partner.

Progetti ed Attività

- **PROGETTO PROTEZIONE FAMIGLIE FRAGILI PROMOSSO DALLA RETE ONCOLOGICA PIEMONTE E VALLE D'AOSTA ATTUATO IN AZIENDA OSPEDALIERA CON L'ASSOCIAZIONE LEGA ITALIANA PER LA LOTTA CONTRO I TUMORI - LILT SEZIONE DI CUNEO** con la presa in carico di n. 23 nuclei familiari assistiti con interventi dedicati al trasporto casa-ospedale-casa, supporto a minore, supporto psicologico rivolto al nucleo familiare, supporto psicologico per persona assistita sorda con psicologo certificato nel Linguaggio dei Segni, supporto domiciliare ed economico
- **COMUNIC@ENS** con ENS Regionale ed Azienda Zero, con l'attivazione del servizio di interpretariato nel percorso di cura oncologico di una persona sorda e attivazione del servizio a richiesta ed in Pronto Soccorso
- **PROGETTO DIDEROT** con Rete Oncologica per attività presso le Scuole per interventi di empowerment
- **PROGETTO PER LA CURA DEI SOGGETTI CON DISTURBO DELLO SPETTRO AUTISTICO E PROGETTO A.L.I.** con attivazione di percorsi dedicati ed attività formativa rivolta ai professionisti
- **Progetto di "SVILUPPO DI PERCORSI DI PRESA INCARICO, DIAGNOSI E CURA DEI PAZIENTI AFFETTI DA SINDROME FIBROMIALGICA – AREA OMOGENEA PIEMONTE SUD-OVEST" con la realizzazione di:**
 - Campagna di comunicazione con l'Associazione Cuneese Malati Reumatici - ACUMAR OdV, con un opuscolo dedicato con contenuti su Attività Fisica Adattata, Alimentazione,.... riferimento <https://acumarcuneo.com/progetto-fibromialgia/>
 - Evento per la popolazione I tanti volti delle malattie reumatiche V ed: "Malattie reumatiche: parliamo di prevenzione", organizzato dall'Associazione Cuneese Malati Reumatici (ACUMAR) in collaborazione con la S.S.D. Reumatologia in occasione della Giornata Regionale e Nazionale per la Fibromialgia. Tra i temi trattati durante il convegno si segnalano: Dieta e malattie reumatiche, Malattie reumatiche: è possibile prevenirle?, Prevenire il danno cutaneo e articolare, Focus sulla fibromialgia: cosa c'è di nuovo nel Piemonte sud ovest
 - Corso per facilitatori di cammino-evento Formativo c/o La Casa del Fiume di Cuneo (locandina allegata)
 - Attività outdoor di AFA c/o il percorso f'Orma del Parco Fluviale di Cuneo con il Terapista Occupazionale della SSD Reumatologia, attività svolta l'11 novembre 2024 e rivolta alle persone assistite arruolate e prese in carico dalla SSD Reumatologia
- **PROGETTO "CATTEDRE AMBULANTI DELLA SALUTE"** in sinergia con la Fondazione Ospedale Cuneo, la Rete e compagnia del Buon Cammino e Terres Monviso, con la realizzazione di sei incontri outdoor dedicati alla popolazione
- **CAMPI SCUOLA PER MINORI CON DIABETE DI TIPO 1** in collaborazione con l'Associazione JADA, AGD Piemonte e Valle d'Aosta e con il CAI di Cuneo, con la realizzazione dei seguenti campi scuola:
 - 11/12 Maggio 2024 - Bene Vagienna - Campo "Jada in Faoria" dedicato alle famiglie con bimbi da 0 a 7 anni;
 - 10/15 Giugno 2024 - Noli (SV) - Campo "La Dolce Vita" dedicato ai bambini dagli 8 ai 13 anni;
 - 29/31 Agosto - 1 Settembre 2024 - Val di Gesso - Campo "Diab3king 2024" - trekking in alta montagna dedicato ai ragazzi da 14 a 18 anni;
 - 24/27 Ottobre 2024 - Finale Ligure - Campo "Sono un Tipo 1...l'evoluzione" - Campo dedicato agli adolescenti da 14 a 18 anni.

- **PROGETTO "RETI DI FACILITAZIONE DIGITALE"** con Open Day in AO e Progetto BOOK BOX in DEA attivati in collaborazione con il Consorzio Socio-Assistenziale del Cuneese Provincia di Cuneo
- Progetto Interaziendale **EMPOWERMENT DEL CITTADINO: INSIEME PER MIGLIORARE LA CONSAPEVOLEZZA E LA SICUREZZA DELLA TERAPIA FARMACOLOGICA** - "Aiutaci a curarti"
- **VALUTAZIONE PARTECIPATIVA** del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero con i Referenti Civici
- Revisione di Procedure **"ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO DELLE VITTIME DI VIOLENZA"** con progettazione di iniziative formative e informative e partecipazione alla **Rete Sanitaria di sostegno contro la violenza ed ai Laboratori con le Pari Opportunità del Comune di Cuneo**
- **OSPEDALE SENZA DOLORE** con la realizzazione di attività previste ed iniziative in occasione della Giornata del Solievo
- **CURE DELLO SPIRITO IN OSPEDALE:** stanza del silenzio e attività con la cappellania
- **RISPETTO DELLE SPECIFICITÀ LINGUISTICHE, ETNICHE E CULTURALI:** informative aggiornate multilingue. Sono state promosse e diffuse le iniziative di lettura del mondo **"GIRO, GIRO, GIRO. GIROTONDO TRA LE STORIE DEL MONDO"** - letture per bambini 3-6 anni al Punto MEET di Cuneo
- **CURA E CULTURA:** biblioteche in Ospedale e nei reparti, book box in DEA, mostre nelle degenze dell'Area Chirurgica con **"Art en Ciel"**, progetti con il Liceo Artistico
- **PROGETTI DI SUPPORTO PSICOLOGICO** a cura della Funzione Servizio di psicologia Ospedaliera
- Progetti ed attività di supporto sociale e **Sportello sociale** a cura della Funzione Sociale Ospedaliera
- **NELL'AREA MATERNO INFANTILE**, con:
 - Progetti con la Scuola in Pediatria
 - Percorso nascita con interventi di umanizzazione dedicati anche agli spazi
 - Progetto Cultura 0-6: crescere con cura anche quest'anno è stato realizzato l'evento della Festa della Nascita, svoltosi a Cuneo il 19 maggio 2024
 - Promozione dell'allattamento materno - Il 01/10/2024 è stato emesso il Regolamento Aziendale n.057 "Documento di politica aziendale sull'allattamento al seno"
 - Per la SAM 2024 è stato realizzato un evento per la popolazione "Insieme per l'allattamento: un linguaggio comune tra le varie culture" svoltosi martedì 1 ottobre 2024 dalle ore 16.00 alle ore 17.30 presso il Salone d'Onore del Municipio di Cuneo con visita al Museo Civico di Cuneo, dove in occasione dell'iniziativa è esposto il dipinto del lascito Ferrero intitolato "Maternità" di Venazio Zolla
 - Progetto Banca del latte umano donato c/o la TIN è stato promosso e diffuso anche nel 2024 attraverso la distribuzione di materiale informativo anche in eventi per la popolazione quali ad esempio La Festa della nascita, Cuneo Bike Festival KIDS
 - Nell'ambito dell'accordo tra l'Azienda Ospedaliera S.Croce e Carle di Cuneo e il comune di Cuneo - Biblioteche Civiche di Cuneo per adesione al progetto "Nati per leggere - sistema bibliotecario cuneese", c/o il Punto Nascita di Cuneo sono stati consegnati n. 1750 libri dono
 - È stato realizzato l'opuscolo dedicato alla dimissione in TIN in collaborazione con Enti, OdV presenti nel territorio
 - Giornate Mondiali per la Salute, in occasione delle quali si sono realizzate le seguenti iniziative:
 - ✓ Domenica 7 aprile p.v. dalle ore 10.00 alle ore 12.00 nell'atrio d'ingresso del P.O. S.Croce è stato allestito un punto informativo dedicato alla Prima Giornata della Shaken Baby Syndrome. L'Infopoint è stato gestito dal personale dell'Area Materno Infantile dell'AO S.Croce e Carle, in collaborazione con il personale della SC Pediatria di Mondovì e Savigliano e dell'Associazione ABIO sezione di Cuneo.
 - ✓ Domenica 22 settembre 2024 è stato realizzato un evento dedicato alle Manovre per la Vita nell'ambito del Cuneo Bike Festival con un'area dedicata anche alla shaken baby syndrome.
- **NELL'AREA DELLA SALUTE MENTALE** con progetti di arte terapia e di scrittura presso la SC Psichiatria
- **AREA WEB DEDICATA ALLE DISABILITÀ:** è stata realizzata l'area dedicata con visibilità ed accesso diretto dalla home page del sito aziendale <https://www.ospedale.cuneo.it/> e link diretto <https://www.ospedale.cuneo.it/ufficio-relazioni-con-il-pubblico/disabilita/>
- **PROGETTO AZIENDALE SUL LINGUAGGIO RISPETTOSO E RAPPRESENTATIVO**
- **INIZIATIVE PER E CON LA POPOLAZIONE correlate a ONDA-BOLLINI ROSA e MEDICINA DI GENERE**

COLLABORAZIONE ED ATTIVITA' CON ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

Nel 2024 le Organizzazioni di Volontariato (OdV) convenzionate con l'Azienda Ospedaliera che hanno collaborato con attività dei Volontari presso le Strutture (DH, Reparti di degenza, Pronto Soccorso) e/o con attività di sportelli informativi all'interno dell'Ospedale e/o con collaborazione a progetti ed iniziative per persone assistite/caregiver/familiari sono:

- AVO Associazione Volontari Ospedalieri (Reparti ospedalieri, PS, Accettaz./Cassa e Piastra Endoscopica)
- ABIO Associazione per il Bambino in Ospedale (Pediatria e PS Pediatrico)
- ACUMAR Associazione Cuneese Malati Reumatici (SSD Reumatologia, con sportello in Ospedale)
- AIL Associazione Italiana contro le Leucemie-linfomi e mieloma (SC Ematologia, con sportello in Ospedale)
- AISM Associazione Italiana Sclerosi Multipla (SC Neurologia, con sportello in Ospedale)
- CAV Associazione Centro Aiuto alla Vita (SC Ginecologia e Ostetricia, Centro Salute Donna)
- CITTADINANZATTIVA che promuove la partecipazione civica, sono stati individuati quali Referenti Civici per la valutazione partecipativa (Sportello informativo in Ospedale)
- CONIVIP "Coni Viviamo In Positivo" Associazione Volontari Clown di Corsia (reparti)
- DONNAPERDONNA dedicata a sostenere e accompagnare le donne nel percorso senologico (SSD Senologia Chirurgica, SC Ginecologia, SC Oncologia, Radiologia, SC Chirurgia Plastica e Ricostruttiva, Radioterapia,...)
- FIORI SULLA LUNA con interventi di sostegno e attività di volontariato in favore dei bambini affetti da patologie neurologiche e delle relative famiglie (SC Neuropsichiatria e SC Pediatria)
- LA PARKIMACA - Associazione Parkinson Cuneo e le sue Valli (SC Neurologia e SC Urologia)
- LILT Lega Italiana Lotta Tumori (DH e SC Oncologia, Radioterapia, Progetto Protezione Famiglie Fragili, interventi di promozione e prevenzione nelle Scuole)
- MAI + SOLE con un Servizio di primo contatto telefonico attivo 24 ore su 24 (PS e reparti su chiamata)
- PaLiNUro Associazione "Pazienti Liberi dalle Neoplasie UROteliali" (SC Urologia e sportello di counselling ed informativo in Ospedale)
- RETE DAFNE CUNEO (Una rete per l'accoglienza e l'ascolto di persone vittime di reato, con sportello in Ospedale)
- RE.LI.FE. L'associazione "Respiro libero e felice" da diversi anni promuove sul territorio cuneese attività di prevenzione e divulgazione scientifico/culturale in tema di salute respiratoria (riferimento Dr. Andrea Antonelli)
- U.I.C.I. Cuneo Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti con collaborazione nei percorsi ed Infopoint nelle giornate di sensibilizzazione
- VOGLIA DI CRESCERE (Terapia Intensiva Neonatale)
- A.G.D. Aiuto al Giovane Diabetico Piemonte e Valle d'Aosta Onlus Attività di promozione e di sviluppo iniziative per assicurare adeguati mezzi di assistenza ai bambini e adolescenti affetti da diabete di tipo 1 e per le loro famiglie. SC Pediatria per counselling e attività outdoor quali campi scuola o giornate in montagna,...
- J.A.D.A. Junior Associazione Diabetici Alessandria con Attività di sostegno per genitori di giovani diabetici sotto la guida di personale esperto nelle dinamiche relazionali e nelle problematiche legate alla malattia. Organizzazione attività educative in e outdoor per giovani diabetici in collaborazione con la Struttura di Pediatria (campi scuola).