



**Analisi delle Segnalazioni dei Cittadini**  
**1° semestre Anno 2021**  
**A.O. S. CROCE E CARLE - CUNEO**  
**Data emissione: 22.07.2021**

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>Manuela Pittavino</i> Stesura	<i>Rita Aimale</i> Verifica e Approvazione	<i>Rita Aimale</i> Emissione

## INDICE

1	<b>SEGNALAZIONI INFORMALI (gestione senza Scheda per Segnalazione)</b>	2
2	<b>SEGNALAZIONI FORMALI (gestione con Scheda per Segnalazione)</b>	2
	<b>2.1 RECLAMI</b>	2
	2.1.1 Modalità di trasmissione del Reclamo	2
	2.1.2 Distribuzione dei Reclami in base alle Strutture interessate	3
	2.1.3 Classificazione dei Reclami	3
	2.1.4 Classificazione del Reclamo presentato dal diretto interessato o con delega	5
	2.1.5 Distribuzione mensile dei Reclami	5
	<b>2.2 ELOGI</b>	5
	2.2.1 Modalità di trasmissione dell'Elogio	5
	2.2.2 Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture destinatarie	6
	2.2.3 Classificazione degli Elogi	6
3	<b>DATI ATTIVITA' E INDICATORI MONITORAGGIO SEGNALAZIONI - 1° semestre Anno 2021</b>	7

## 1 SEGNALAZIONI INFORMALI (gestione senza Scheda per Segnalazione)

Per Segnalazioni Informali si intendono richieste di chiarimenti, osservazioni, suggerimenti su aspetti generali e organizzativi adottati dalla Azienda Ospedaliera che non richiedono il trattamento di dati sensibili riferiti al richiedente.

Nel periodo dal 01.01.2021 al 30.06.2021 sono state gestite dall'URP n. 778 "Segnalazioni Informali" con un incremento del 29% rispetto al primo semestre 2020 (n. 604) e del 326% rispetto al 2019 (n. 185). Tali segnalazioni sono registrate su Database dedicato con tenuta agli atti di eventuale documentazione e sono pervenute all'URP con le seguenti modalità: tramite comunicazione telefonica n. 523, tramite mail n. 157, n. 87 con accesso diretto allo sportello URP, n. 9 pubblicazioni su giornali e n.2 tramite posta.

Sono altresì pervenute a mezzo mail n. 207 "Richieste di informazioni" particolarmente articolate o complesse che hanno richiesto contatti con le Strutture Aziendali interessate o con l'ASL territoriale e sono state gestite con trattamento immediato o risolte in pochi giorni.

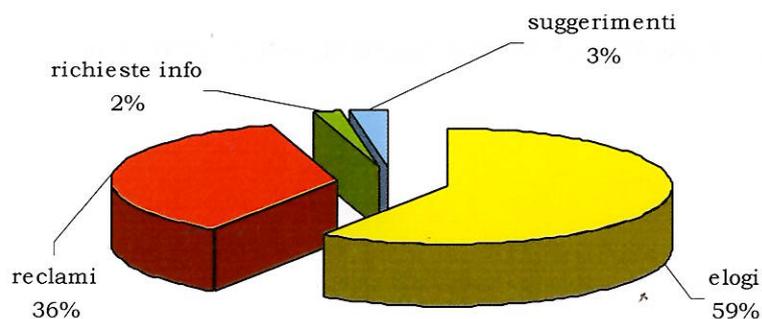
Da rilevare che l'incremento di tale tipologia di Segnalazioni e Richieste riguarda prevalentemente i tempi e le modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie in correlazione all'emergenza Covid19 e all'avvio dal 02.03.2020 del nuovo sistema di prenotazione delle prestazioni tramite CUP Regionale.

## 2 SEGNALAZIONI FORMALI (gestione con Scheda per Segnalazione)

Nel 1° semestre 2021 sono pervenute all'URP n. 108 Segnalazioni Formali mediante compilazione della specifica "Scheda per Segnalazione", necessaria ad acquisire il consenso al trattamento dei dati personali, così classificate:

- n. 39 Reclami pari al 36,12%
- n. 64 Elogi pari al 59,25%
- n. 2 Richieste informazioni pari al 1,85%
- n. 3 Suggerimenti pari al 2,78%

### Grafico - Segnalazioni formali



### 2.1 RECLAMI

#### 2.1.1 Modalità di trasmissione del Reclamo

I n. 39 Reclami Formali presentati all'URP nel 1° semestre 2021 sono pervenuti tramite le modalità di seguito indicate:

- N. 10 con l'accesso diretto all'URP pari al 25,64%
- N. 24 con mail all'URP pari al 61,54%
- N. 5 con lettera/mail all'Azienda pari al 12,82%

### 2.1.2 Distribuzione dei Reclami in base alle Strutture interessate

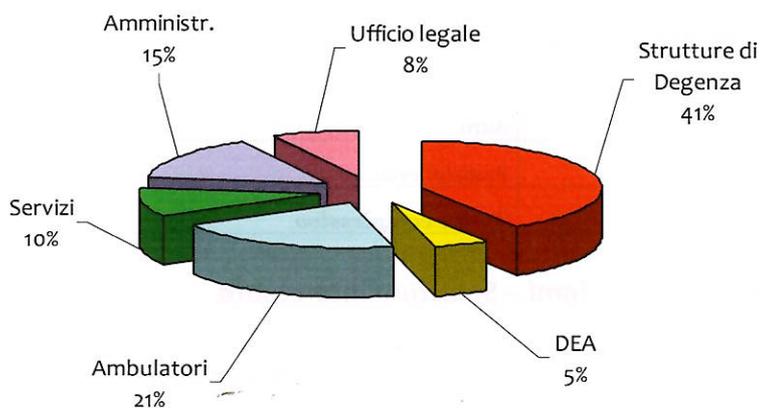
In relazione alle Strutture interessate in prima istanza (ovvero deputate a fornire chiarimenti in merito all'oggetto del Reclamo e/o alla gestione dello stesso), i Reclami pervenuti nel 1° semestre 2021 risultano distribuiti come di seguito riportato:

- ✓ **n. 16 Strutture di degenza:** n. 2 Cardiologia - n. 2 Gastroenterologia - n. 2 Oculistica - n. 2 Psichiatria - n. 1 Anestesia-Rian. - n. 1 Chirurgia Vascolare - n. 1 Chirurgia Generale - n. 1 Endocrinologia - n. 1 Oncologia - n. 1 Ostetricia - n. 1 Pediatria - n. 1 Terapia Intensiva Cardioch.
- ✓ **n. 8 Ambulatoriale:** n. 1 Allergologia - n. 1 Chirurgia Vascolare - n. 1 Endocrinologia - n. 1 Gastroenterologia - n. 1 Ginecologia - n. 1 Nefrologia - n. 1 Tao - n. 1 Urologia
- ✓ **n. 6 Servizi:** n. 2 DEA - n. 2 Radiologia - n. 1 Centro Prelievi - n. 1 Medicina Nucleare
- ✓ **n. 6 gestiti da Uffici Amministrativi:** n. 3 DAPO (ditte appaltatrici) - n. 2 Patrimonio (gestione effetti personali) - n. 1 Sistema Informativo
- ✓ **n. 3 gestiti da Ufficio Legale** relativamente a richieste di risarcimento danni.

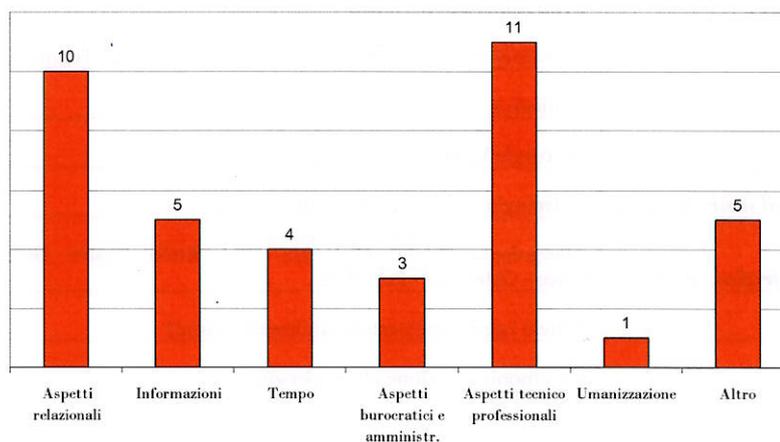
### 2.1.3 Classificazione dei Reclami

Di seguito viene presentata l'analisi dei Reclami sulla base delle Strutture interessate e la classificazione in macro categorie, definite dalle linee di indirizzo di riferimento nazionali, operata al momento della ricezione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

**Grafico - Distribuzione dei Reclami in base alle Strutture Interessate**



**Grafico - Tipologia di Reclami - macrocategorie**



**Tabella A - Tipologie Reclami - macrocategorie e sottocategorie**

n.	Categoria	Sottocategoria	Totale
	<b>Aspetti relazionali n. 10</b>		
1A	aspetti relazionali	Cortesìa	2
1B	aspetti relazionali	Gentilezza	2
1E	aspetti relazionali	Rispetto	2
1F	aspetti relazionali	Disponibilità	2
1G	aspetti relazionali	Congruità del comportamento	2
	<b>Umanizzazione n. 1</b>		
2B	umanizzazione	Rispetto della sofferenza e della morte	1
	<b>Informazioni n. 5</b>		
3B	informazioni	Informazioni sulle prestazioni	2
3G	informazioni	Informazioni ai familiari	2
3N	informazioni	Altro	1
	<b>Tempo n. 4</b>		
4A	tempo	Tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	4
	<b>Aspetti burocratici ed ammin. n. 3</b>		
7A	aspetti burocratici ed amministrativi	Procedure per pagamenti o rimborsi ticket	1
7C	aspetti burocratici ed amministrativi	Procedure per ottenere la documentazione e le certif. amministr.	2
	<b>Aspetti tecnico-professionali n. 9</b>		
8A	aspetti tecnico-professionali	Prestazioni clinico-sanitarie	11
	<b>Altro n. 4</b>		
10A	altro	Altro	2
10B	altro	Pratiche legali	3
		<b>Totale complessivo</b>	<b>39</b>

**Tabella - Tipologie Reclami – Struttura interessata**

Tipologia	Struttura	n.
<b>Aspetti relazionali n. 10</b>	Ditta appaltatrice AMOS	2
	Cardiologia - Centro Prelievi - Chir. Vascolare - DEA - Gastro - Psichiatria - Radiologia - Urologia	1
<b>Umanizzazione n. 1</b>	Ditta Appaltatrice AMOS	1
<b>Informazioni n. 5</b>	Anestesia/Rian. - Gastro - Psichiatria - Radiologia - Terapia Int. Cardioch.	1
<b>Tempo n. 4</b>	Oculistica	2
	Chirurgia Vascolare - Endocrinologia	1
<b>Aspetti burocr. ed ammin. n. 3</b>	Nefrologia - Sistema Informativo - TAO	1
<b>Aspetti tecnico-profes. n. 11</b>	Allergologia - Cardio - Chirurgia - DEA - Endo - Gastro - Gineco - Med. Nucleare - Onco - Ostetricia - Pediatria	1
<b>Altro n. 5</b>	Ufficio Legale (richieste risarcimento danni)	3
	Patrimonio (gestione effetti personali)	2

## 2.1.4 Classificazione del Reclamo presentato dal diretto interessato o con delega

I Reclami sono stati presentati:

- ✓ **dal diretto interessato** in n. 27 casi su n. 39 attraverso compilazione della Scheda di Segnalazione
- ✓ **da parente o altro incaricato** in n. 12 casi su n. 39 attraverso compilazione della Scheda di Segnalazione con delega.

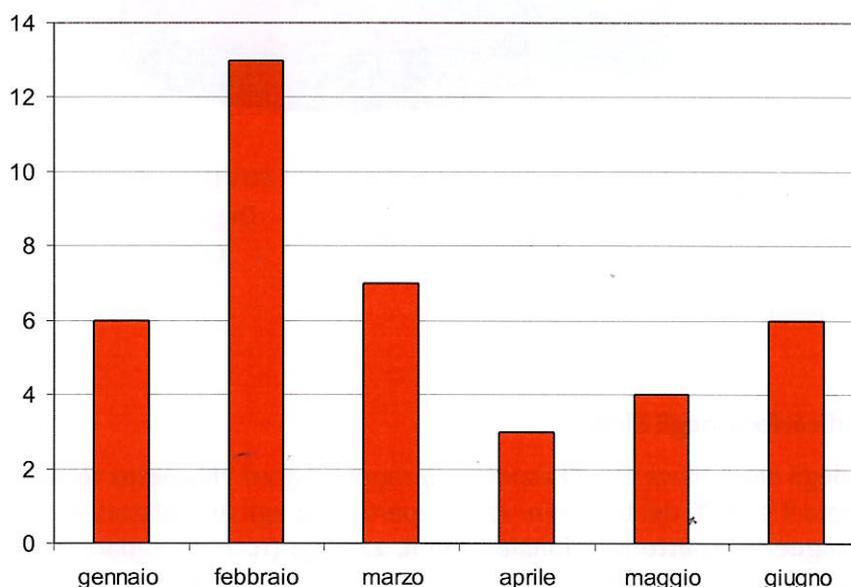
### Tabella B - Reclami - modalità di trasmissione e presentazione da parte dell'interessato o con delega

Modalità di trasmissione	Diretto interessato	Parente o altro incaricato	Totale
Reclamo consegnato all'URP	9	1	10
Mail inviata all'URP	15	9	24
Lettera/mail inviata alla Direzione	3	2	5
<b>TOT.</b>	<b>27</b>	<b>12</b>	<b>39</b>

## 2.1.5 Distribuzione mensile dei Reclami

Temporalmente i Reclami pervenuti sono così distribuiti: gennaio n. 6 - febbraio n. 13 - marzo n. 7 - aprile n. 3 - maggio n. 4 - giugno n. 6.

### Grafico - Reclami - Ricezione per mese



## 2.2 ELOGI

### 2.2.1 Modalità di trasmissione dell'Elogio

**I n. 64 Elogi pervenuti all'URP** nel 1° semestre 2021 sono stati trasmessi con le modalità di seguito indicate:

- n. 39 con lettera a giornale
- n. 3 con lettera/mail all'Azienda o Struttura
- n. 15 con mail all'URP
- n. 7 con utilizzo di apposito modulo e consegnato direttamente all'URP

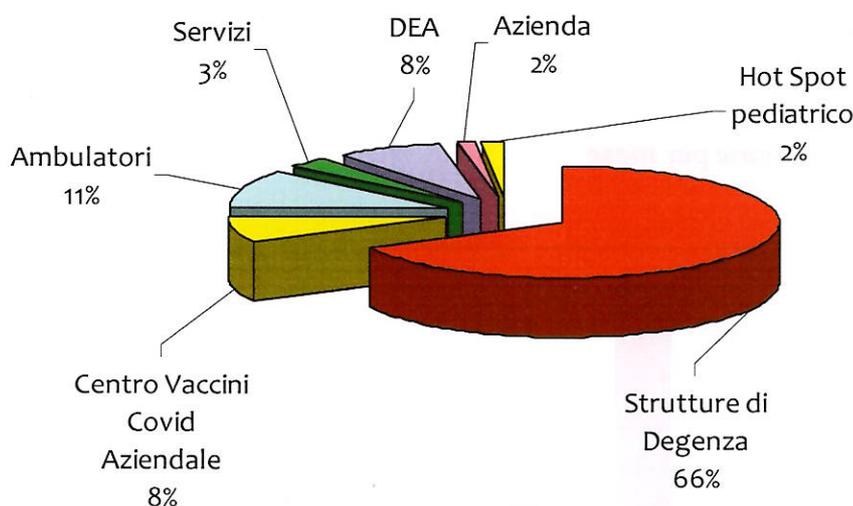
Gli Elogi pervengono maggiormente attraverso lettera a giornali.

### 2.2.2 Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture destinatarie

Gli Elogi pervenuti nel 1° semestre 2021 risultano distribuiti in relazione alle Strutture destinatarie così come di seguito riportato:

- ✓ n. 43 Strutture di degenza
- ✓ n. 7 Ambulatoriale
- ✓ n. 5 Centro Vaccini Covid Aziendale
- ✓ n. 5 DEA
- ✓ n. 2 Servizi
- ✓ n. 1 Hot Spot pediatrico
- ✓ n. 1 Azienda

### Grafico - Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture destinatarie



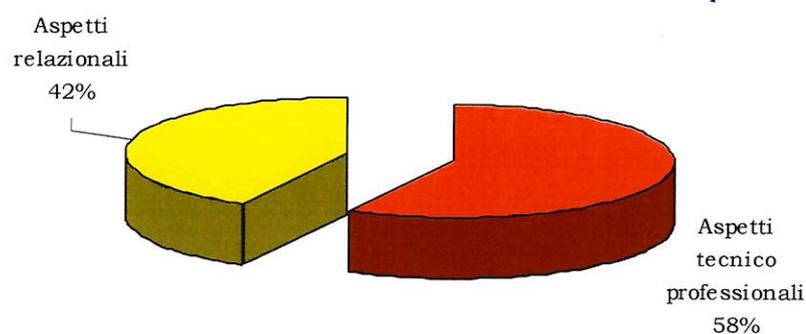
### 2.2.3 Classificazione degli Elogi

La classificazione degli elogi rileva tra gli aspetti più rappresentati **“l’aspetto tecnico professionale”** con n. **37 Elogi** che rappresenta il 57,80% del totale (n. 27 ai Reparti - n. 4 agli Ambulatori, - n. 3 al DEA - n. 2 ai Servizi - n. 1 all’Azienda) a cui segue **“l’aspetto relazionale”** con n. **27 Elogi** (n. 16 ai Reparti - n. 5 al Centro Vaccini Covid Aziendale - n. 3 agli Ambulatori - n. 2 al DEA - n. 1 Hot Spot pediatrico) evidenziando così una generale tendenza dei cittadini ad attribuire importanza alla prestazione ricevuta (42,20%).

### Tabella - Elogi - Classificazione

	N° elogi	%	Cortesia	Gentilezza	Disponibilità	Cura della persona	Prestazioni clinico sanit.	Altro
Aspetti tecnico professionali	37	57,8%					37	
Aspetti relazionali	27	42,2%	2	14	2	9		
<b>Totale</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	2	14	2	9	37	

## Grafico - Elogi - Classificazione



### 3 DATI ATTIVITA' E INDICATORI MONITORAGGIO SEGNALAZIONI - 1° semestre Anno 2021

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

**Tabella A - Segnalazioni complessive 1° semestre 2021**

<b>Indicatori</b>	<b>Valore assoluto</b>	<b>% incidenza</b>
• Segnalazioni formali	108	9,88%
• Segnalazioni informali	722	66,05%
• Richieste di informazioni tramite mail	207	18,95%
• Gestione documenti smarriti dagli utenti	56	5,12%
	1093	100%

**Tabella B - Segnalazioni formali 1° semestre 2021**

<b>Indicatori</b>	<b>Valore assoluto</b>	<b>% incidenza</b>
• Reclami	39	36,12%
• Elogi	64	59,26%
• Altre segnalazioni formali	5	4,62%
	108	100%