



Analisi delle Segnalazioni dei Cittadini

1° semestre Anno 2018

A.O. S. CROCE E CARLE - CUNEO

Data emissione: 12.07.2018

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 D.ssa Rita AIMALE	SS Patrimonio e Attività Amm.ne trasversali Responsabile D.ssa Rita AIMALE
<i>M. Pittavino</i> Stesura	<i>Rita Aimale</i> Verifica e Approvazione	<i>Rita Aimale</i> Emissione

INDICE

1	RECLAMI, ELOGI E SEGNALAZIONI - 1° semestre Anno 2018	2
2	SEGNALAZIONI INFORMALI E RICHIESTA INFORMAZIONI TRAMITE MAIL	2
3	ELOGI	2
	3.1 Modalità di trasmissione dell'Elogio	2
	3.2 Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture destinatarie	3
	3.3 Classificazione degli Elogi	3
4	RECLAMI	4
	4.1 Modalità di trasmissione del Reclamo	4
	4.2 Distribuzione dei Reclami in base all'autore del contatto	4
	4.3 Distribuzione dei Reclami in base alle Strutture coinvolte	4
	4.4 Distribuzione mensile dei Reclami	5
	4.5 Classificazione dei Reclami	5
5	DATI ATTIVITA' E INDICATORI MONITORAGGIO SEGNALAZIONI - 1° semestre Anno 2018	5

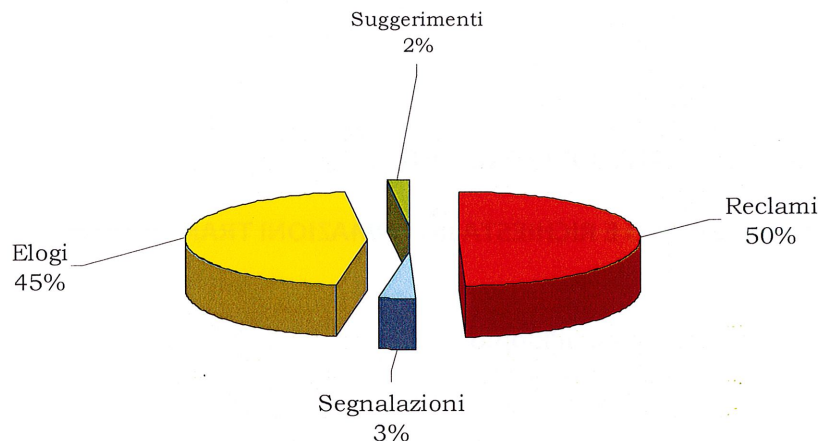
1. RECLAMI, ELOGI E SEGNALAZIONI - 1° semestre Anno 2018

Nel 1° semestre 2018 sono pervenute all'URP n. 148 Segnalazioni formali (scritte) così classificate:

- n. 73 Reclami pari al 49,32%
- n. 67 Elogi pari al 45,27%
- n. 5 Segnalazioni, richieste informazioni pari al 3,37%
- n. 3 Suggerimenti pari al 2,04%

Le segnalazioni formali di cui sopra sono state gestite secondo le modalità previste dalla specifica procedura aziendale.

Grafico - Segnalazioni formali pervenute nel 1° semestre 2018



2. SEGNALAZIONI INFORMALI E RICHIESTA INFORMAZIONI TRAMITE MAIL

Per completezza di informazione, oltre alle “Segnalazioni Formali” ovvero accompagnate dalla “Scheda per Segnalazioni”, sono state gestite dall'URP con trattamento immediato, n. 128 “Segnalazioni Informali” tutte registrate su Database dedicato con tenuta agli atti di eventuale documentazione.

A mezzo mail sono state inoltre gestite n. 184 “Richieste di informazioni” particolarmente articolate o complesse che hanno richiesto contatti con le Strutture Aziendali interessate o con l'ASL territoriale.

3. ELOGI

3.1 Modalità di trasmissione dell'Elogio

I n. 67 Elogi pervenuti all'URP nel 1° semestre 2018 sono stati trasmessi con le modalità di seguito indicate:

- n. 35 attraverso lettera a giornale
- n. 10 attraverso lettera all'Azienda o Struttura (di cui n. 1 trasmessa dall'ASLCN1)
- n. 11 attraverso e-mail all'URP
- n. 10 attraverso utilizzo di apposito modulo
- n. 1 attraverso facebook

Gli Elogi pervengono maggiormente attraverso lettera a giornali.

I n. 35 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 37 citazioni:

- ✓ n. 13 lettere pubblicate su “La Guida”
- ✓ n. 11 lettere pubblicate su “La stampa”
- ✓ n. 11 lettere pubblicate su “TargatoCn”
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su “Cuneo Sette”
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su “Dragone”

3.2 Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture destinatarie

Gli Elogi pervenuti nel 1° semestre 2018 risultano distribuiti in relazione alle Strutture destinatarie principali così come di seguito riportato:

- ✓ n. 51 rivolti alle Strutture di degenza
- ✓ n. 7 rivolti al DEA
- ✓ n. 3 rivolti ai Servizi
- ✓ n. 4 rivolti agli Ambulatori
- ✓ n. 1 rivolti agli Uffici amministrativi
- ✓ n. 1 rivolti all'Azienda

Di questi n. 21 Elogi in alcuni vengono altresì ringraziate altre Strutture, coinvolgendone trasversalmente n.30:

- ✓ n. 19 rivolti alle Strutture di degenza
- ✓ n. 1 rivolti agli Ambulatori
- ✓ n. 7 rivolti ai Servizi
- ✓ n. 1 rivolti a Ufficio amministrativi
- ✓ n. 2 rivolti a Ditte appaltatrici

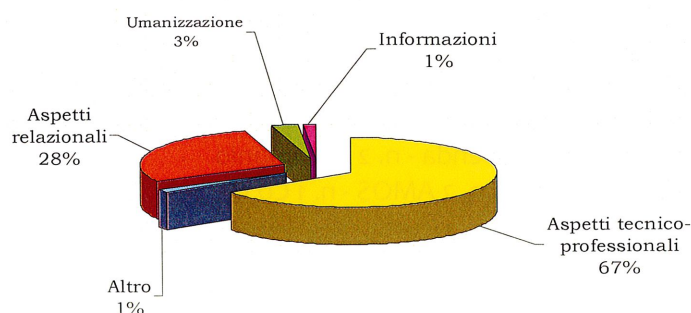
3.3 Classificazione degli Elogi

In base a questa classificazione, **“l'aspetto tecnico professionale”** risulta essere l'oggetto del **maggior numero di Elogi** (oltre il 66% di tutte le Segnalazioni positive) seguito da quelli relativo a **“l'aspetto relazionale”** (28%), **“umanizzazione”** (3%), **“informazioni”** (1,5%) e **“altro”** (1,5%) evidenziando così una generale tendenza dei cittadini ad attribuire importanza alla prestazione ricevuta.

Tabella - Elogi 1° semestre 2018 - Classificazione

	N° elogi	%	Informazioni ai familiari	gentilezza	disponibilità	cura della persona	prestazioni clinico sanit.	rispetto della sofferenza e della morte	altro
Aspetti tecnico professionali	44	66%					44		
Aspetti relazionali	19	28%		6	5	8			
Umanizzazione	2	3%						2	
Informazioni	1	1,5%	1						
Altro	1	1,5%							1
Totale	67	100%	1	6	5	8	44	2	1

Grafico - Elogi 1° semestre 2018 - Classificazione



4. RECLAMI

4.1 Modalità di trasmissione del Reclamo

Nel 1° semestre 2018 sono pervenuti all'URP n. 73 Reclami formali tramite le modalità di seguito indicate:

- N. 47 attraverso utilizzo di apposito modulo pari al 64,38%
- N. 16 attraverso e-mail pari al 21,92%
- N. 9 attraverso lettera all'Azienda pari al 12,33%
- N. 1 attraverso fax pari al 1,37%

4.2 Distribuzione dei Reclami in base all'autore del contatto

Di seguito si riporta la distribuzione dei Reclami in base all'autore del contatto.

I Reclami sono presentati:

- ✓ **dal diretto interessato** (n. 55 casi su n. 73 attraverso compilazione del modulo o invio mail)
- ✓ **da parente o altro incaricato** (n. 17 casi su n. 73)
- ✓ **da ente di tutela** (n. 1 caso su n. 73)

Tabella - Reclami - autore del contatto e modalità di trasmissione

Mod. primo contatto	Diretto interessato	Parente o altro incaricato	Ente di tutela	Totale
Modulo segnalaz. Reclami	39	8	0	47
Mail inviata all'URP	9	7	0	16
Lettera all'URP/Azienda	6	2	1	9
Lettera a giornale	0	0	0	0
Facebook	0	0	0	0
Fax	1	0	0	1
TOT.	55	17	1	73

4.3 Distribuzione dei Reclami in base alle Strutture coinvolte

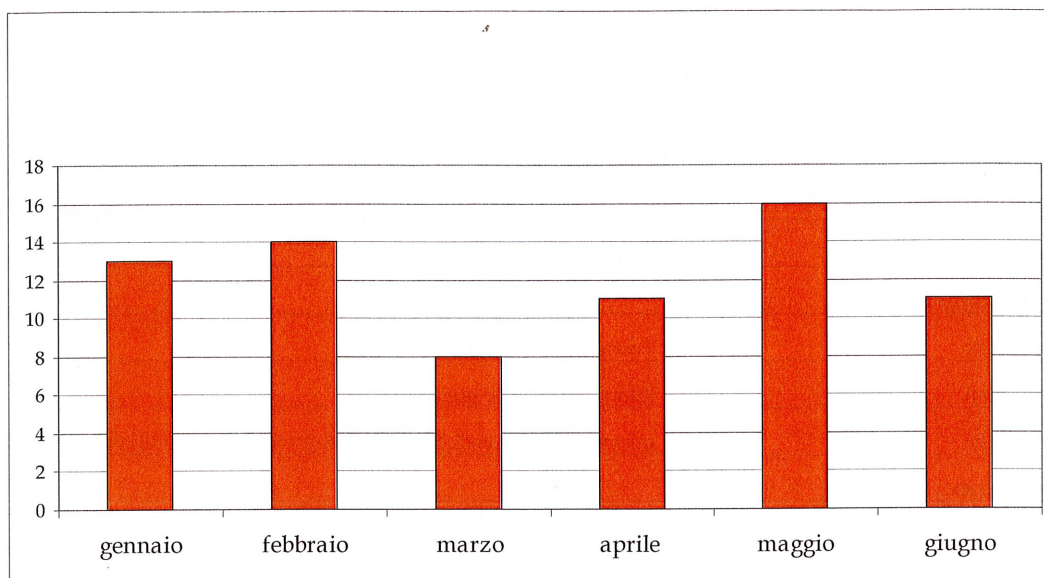
I Reclami pervenuti nel 1° semestre 2018 risultano distribuiti in relazione alle Strutture coinvolte in prima istanza (cioè dove solitamente è avvenuto il fatto) così come di seguito riportato:

- ✓ **n. 25 rivolti a Strutture di degenza:** n. 4 Ortopedia - n. 2 Oculistica / Ostetricia / Pediatria / Urologia - n. 1 Cardiocirurgia / Chir. Day Surgery / Chir. Generale / Chir. Toracica / Chir. Vascolare / Ginecologia / Gastroenterologia / Medicina d'Urgenza / Neurochirurgia / Neurologia / Otorinolaringoiatria / Terapia Intens. Neonatale / Terapia Intens. Cardioch.
- ✓ **n. 16 rivolti all'attività Ambulatoriale:** n. 4 Oculistica - n. 2 Algologia / Gastroenterologia - n. 1 Cardiologia / Centro Salute Donna / DH Oncologico / Fisiopat. Respiratoria / Nefrologia / Neurologia / Ortopedia / Urologia
- ✓ **n. 12 rivolti a Servizi:** n. 4 DEA / Radiologia - n. 3 DEA Pediatrico - n. 1 SIMT
- ✓ **n. 11 rivolti a Servizi Amministrativi:** n. 11 Controllo di Gestione per rimborsi ticket
- ✓ **n. 6 rivolti all'Azienda:** n. 4 Azienda - n. 2 Patrimonio
- ✓ **n. 3 rivolti a Ditte appaltatrici:** n. 2 AMOS - n. 1 Co.Ge.

4.4 Distribuzione mensile dei Reclami

I mesi nei quali sono pervenuti il maggior numero di Reclami sono: maggio n. 16 - febbraio n. 14 - gennaio n. 13 .

Grafico - Reclami 1° semestre 2018 - Ricezione per mese



4.5 Classificazione dei Reclami

Di seguito viene presentata l'analisi dei Reclami sulla base della classificazione che viene operata al momento della ricezione all'URP.

Grafico - Reclami 1° semestre 2018 - Tipologia di Reclami - macrocategorie

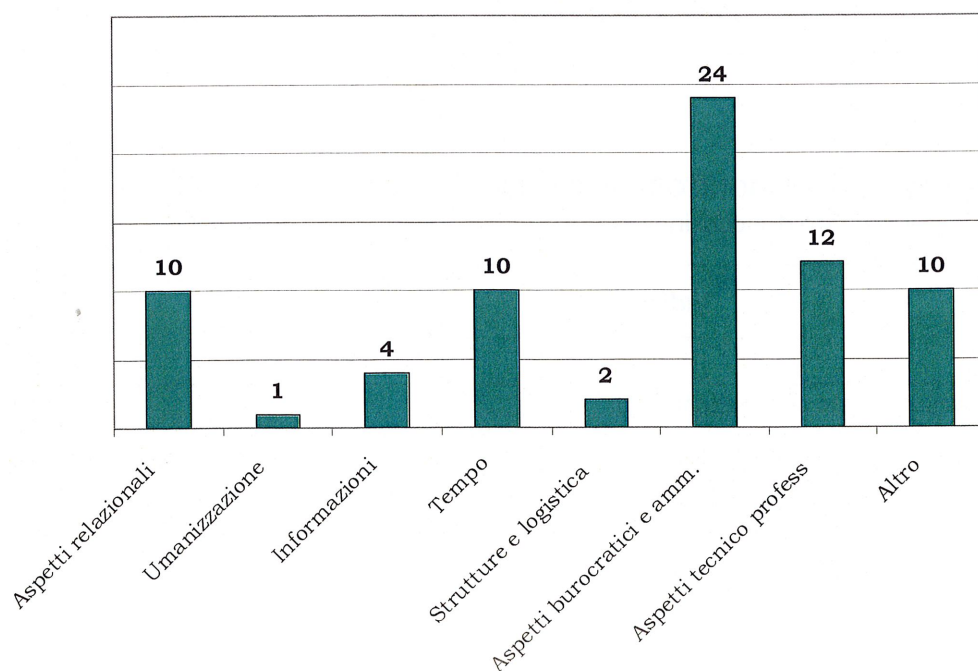


Tabella - Tipologie Reclami - macrocategorie e sottocategorie

C.N.	Categoria	Sottocategoria	Totale
	Aspetti relazionali n. 10		
1A	aspetti relazionali	cortesia	2
1B	aspetti relazionali	gentilezza	1
1E	aspetti relazionali	rispetto	1
1F	aspetti relazionali	disponibilità	2
1G	aspetti relazionali	congruità del comportamento	3
1I	aspetti relazionali	Cura della persona	1
	Umanizzazione n. 1		
2L	umanizzazione	altro	1
	Informazioni n. 4		
3B	informazioni	informazioni sulle prestazioni	2
3D	informazioni	informazioni sulle procedure	1
3E	informazioni	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
	Tempo n. 10		
4A	tempo	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	9
4F	tempo	tempi di attesa presso ambulatori/reparti	1
	Strutture e logistica n. 2		
6D	strutture e logistica	parcheggi	2
	Aspetti burocratici ed ammin. n. 24		
7A	aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per pagamenti o rimborsi ticket	14
7B	aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	9
7D	aspetti burocratici ed amministrativi	trasparenza sull'iter delle pratiche	1
	Aspetti tecnico-professionali n. 12		
8A	aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico-sanitarie	12
	Altro n. 10		
10B	altro	pratiche legali	10
		Totale complessivo	73

5. DATI ATTIVITA' E INDICATORI MONITORAGGIO SEGNALAZIONI - 1° semestre 2018

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

Indicatori	Risultati 1° sem. 2018
• Numero di Reclami	73
• Percentuale di Reclami sul totale delle Segnalazioni	49,32%
• Numero di Elogi	67
• Percentuale di Elogi sul totale delle Segnalazioni	45,27%