



Analisi delle Segnalazioni dei Cittadini

1° semestre Anno 2019

A.O. S. CROCE E CARLE - CUNEO

Data emissione: 01.10.2019

SS Patrimonio e Attività Amm.ve trasversali Ufficio Relazioni con il Pubblico Coll. Amm.vo Prof.le Marinella BITTAVINO <i>Stesura</i>	SS Patrimonio e Attività Amm.ne trasversali Responsabile Dr.ssa Rita ANMALE <i>Verifica e Approvazione</i>	SS Patrimonio e Attività Amm.ne trasversali Responsabile Dr.ssa Rita ANMALE <i>Emissione</i>
---	---	---

INDICE

1	RECLAMI, ELOGI E SEGNALAZIONI - 1° semestre Anno 2019	2
2	SEGNALAZIONI INFORMALI E RICHIESTA INFORMAZIONI TRAMITE MAIL	2
3	ELOGI	3
	3.1 Modalità di trasmissione dell'Elogio	3
	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 2019	5

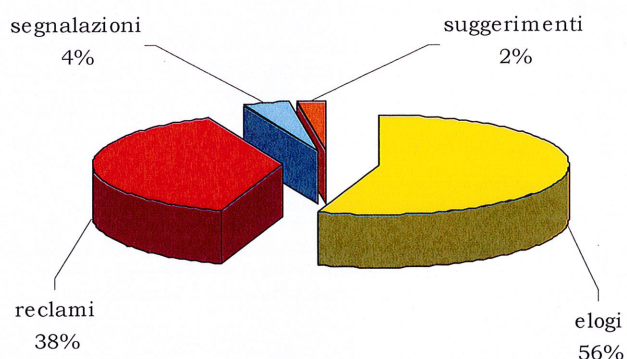
1. RECLAMI, ELOGI E SEGNALAZIONI - 1° semestre Anno 2019

Nel 1° semestre 2019 sono pervenute all'URP n. 125 Segnalazioni formali (scritte) così classificate:

- n. 48 Reclami pari al 38,40%
- n. 69 Elogi pari al 55,20%
- n. 5 Segnalazioni, richieste informazioni pari al 4,00%
- n. 3 Suggerimenti pari al 2,40%

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

Grafico - Segnalazioni formali pervenute nel 1° semestre 2019



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. 185 “Segnalazioni Informali” tutte registrate su Database dedicato con tenuta agli atti di eventuale documentazione.

A mezzo mail sono pervenute n. 154 “Richieste di informazioni” particolarmente articolate o complesse che hanno richiesto contatti con le Strutture Aziendali interessate o con l'ASL territoriale.

Da gennaio 2019 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è stato coinvolto come Struttura c/o la quale presentare “Richiesta di Rimborso del Ticket” da parte degli utenti ai quali non sono stati inseriti i vari codici di esenzione dai Medici di Medicina Generale o dagli Specialisti e che hanno dovuto provvedere al pagamento degli esami/prestazioni.

Sono pervenute n. 287 “Richieste di Rimborso del Ticket” che previa verifica di tutta la documentazione (richiesta di rimborso, copia fattura e copia codice di esenzione rilasciato dall'ASL di appartenenza) sono state trasmesse al Controllo di Gestione Aziendale.

3. ELOGI

3.1 Modalità di trasmissione dell'Elogio

I n. 69 Elogi pervenuti all'URP nel 1° semestre 2019 sono stati trasmessi con le modalità di seguito indicate:

- n. 37 attraverso lettera a giornale
- n. 9 attraverso lettera all'Azienda o Struttura (di cui n. 1 trasmessa dall'ASLCN1)
- n. 15 attraverso mail all'URP
- n. 8 attraverso utilizzo di apposito modulo

Gli Elogi pervengono maggiormente attraverso lettera a giornali.

I n. 37 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 44 citazioni:

- ✓ n. 9 lettere pubblicate su "La Guida"
- ✓ n. 6 lettere pubblicate su "La stampa"
- ✓ n. 18 lettere pubblicate su "TargatoCn"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "Cuneo Dice"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "La fedeltà"
- ✓ n. 2 lettera pubblicata su "Il Saviglianese"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "Idea"
- ✓ n. 6 lettera pubblicata su "Il Corriere di Saluzzo"

3.2 Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture destinatarie

Gli Elogi pervenuti nel 1° semestre 2019 risultano distribuiti in relazione alle Strutture destinatarie principale così come di seguito riportato:

- ✓ n. 47 rivolti alle Strutture di degenza
- ✓ n. 11 rivolti al DEA
- ✓ n. 3 rivolti ai Servizi
- ✓ n. 6 rivolti agli Ambulatori
- ✓ n. 1 rivolto agli Uffici amministrativi
- ✓ n. 1 rivolto alla Sala parto

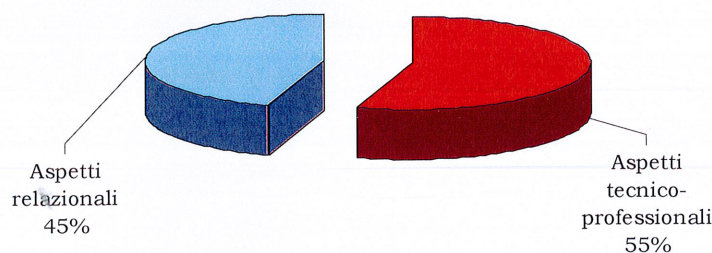
3.3 Classificazione degli Elogi

In base a questa classificazione, "l'aspetto tecnico professionale" risulta essere l'oggetto del **maggior numero di Elogi** (il 55% di tutte le Segnalazioni positive) accompagnato da quello relativo a "l'aspetto relazionale" (45%), evidenziando così una generale tendenza dei cittadini ad attribuire importanza alla prestazione ricevuta.

Tabella - Elogi 1° semestre 2019 - Classificazione

	N° elogi	%	Cortesia	Gentilezza	Disponibilità	Cura della persona	Prestazioni clinico sanit.		
Aspetti tecnico professionali	38	55%					38		
Aspetti relazionali	31	45%	2	10	3	16			
Totale	69	100%	2	10	3	16	38		

Grafico - Elogi 1° semestre 2019 - Classificazione



4. RECLAMI

4.1 Modalità di trasmissione del Reclamo

Nel 1° semestre 2019 sono pervenuti all'URP n. 48 Reclami formali tramite le modalità di seguito indicate:

- N. 38 attraverso utilizzo di apposito modulo pari al 79,16%
- N. 8 attraverso e-mail pari al 16,66%
- N. 1 attraverso lettera all'Azienda pari al 2,09%
- N. 1 attraverso fax pari al 2,09%

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. 41 casi su n. 48 attraverso compilazione del modulo o invio mail)
- ✓ **da parente o altro incaricato** (n. 7 casi su n. 48)

Tabella - Reclami - autore del contatto e modalità di trasmissione

Mod. primo contatto	Diretto interessato	Parente o altro incaricato	Totale
Modulo segnalaz. Reclami	33	5	38
Mail inviata all'URP	6	2	8
Lettera all'URP/Azienda	1	0	1
Fax	1	0	1
TOT.	41	7	48

4.3 Distribuzione dei Reclami in base alle Strutture coinvolte

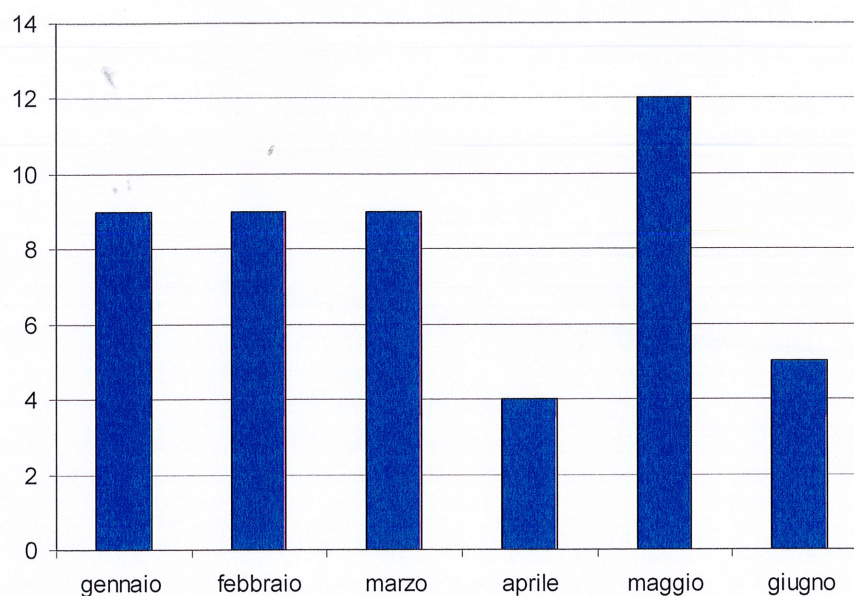
I Reclami pervenuti nel 1° semestre 2019 risultano distribuiti in relazione alle Strutture coinvolte in prima istanza (cioè dove solitamente è avvenuto il fatto) così come di seguito riportato:

- ✓ **n. 10 rivolti a Strutture di degenza:** n. 2 Gastroenterologia / Oculistica - n. 1 Cardiologia / Chir. Generale / Chir. Vascolare / Medicina Interna / Medicina d'Urgenza / Ortopedia
- ✓ **n. 13 rivolti all'attività Ambulatoriale:** n. 6 Oculistica - n. 1 Algologia / Chirurgia Plastica / Ginecologia / Endocrinologia / ORL / Ortopedia / TAO
- ✓ **n. 19 rivolti a Servizi:** n. 10 DEA - n. 4 Farmacia - n. 2 Radiologia / Risonanza - n. 1 Medicina Nucleare
- ✓ **n. 5 rivolti a Servizi Amministrativi:** n. 4 Sistema Informativo - n. 1 Controllo di Gestione per rimborso ticket
- ✓ **n. 1 rivolto alla Direzione Sanitaria di Presidio:** n. 1 NOCC

4.4 Distribuzione mensile dei Reclami

Temporalmente i Reclami pervenuti sono così distribuiti: gennaio n. 9 - febbraio n. 9 - marzo n. 9 - aprile n. 4 - maggio n. 12 - giugno n. 5.

Grafico - Reclami 1° semestre 2019 - 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'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Grafico - Reclami 1° semestre 2019 - Tipologia di Reclami - macrocategorie

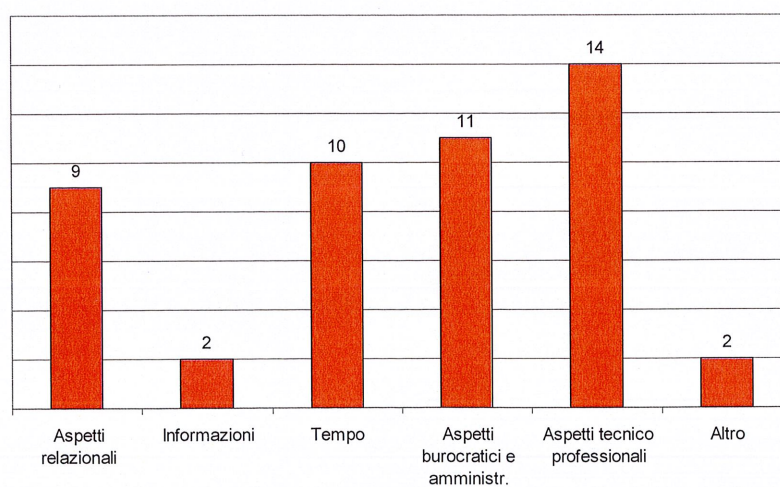


Tabella - Tipologie Reclami - macrocategorie e sottocategorie

C.N.	Categoria	Sottocategoria	Totale
	Aspetti relazionali n. 9		
1A	aspetti relazionali	cortesia	3
1E	aspetti relazionali	rispetto	1
1G	aspetti relazionali	congruità del comportamento	5
	Informazioni n. 2		
3G	informazioni	informazioni ai familiari	1
3L	informazioni	Leggibilità della documentazione	1
	Tempo n. 10		
4A	tempo	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	3
4C	tempo	Tempi di attesa per la consegna di presidi ed ausili	4
4E	tempo	Tempi di attesa al Pronto Soccorso	2
4F	tempo	tempi di attesa presso ambulatori/reparti	1
	Aspetti burocratici ed ammin. n. 11		
7A	aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per pagamenti o rimborsi ticket	6
7B	aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
7C	aspetti burocratici ed amministrativi	Procedure per ottenere la documentazione	4
	Aspetti tecnico-professionali n. 14		
8A	aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico-sanitarie	14
	Altro n. 2		
10B	altro	pratiche legali	2
		Totale complessivo	48

5. DATI ATTIVITA' E INDICATORI MONITORAGGIO SEGNALAZIONI - 1° semestre 2019

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

Indicatori	Risultati 1° sem. 2019
• Numero di Reclami	48
• Percentuale di Reclami sul totale delle Segnalazioni	38,40%
• Numero di Elogi	69
• Percentuale di Elogi sul totale delle Segnalazioni	55,20%