



Analisi delle Segnalazioni dei Cittadini

Anno 2018

A.O. S. CROCE E CARLE - CUNEO

Data emissione: 19.03.2019

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

Marinella Pittavino

Rita Aimale

Rita Aimale

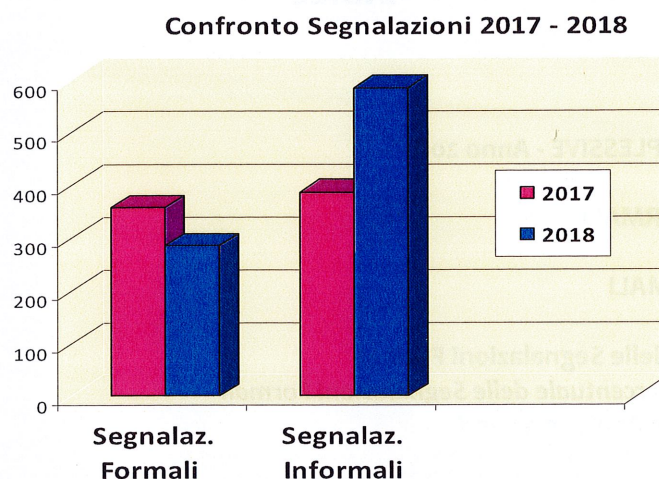
INDICE

1	SEGNALAZIONI COMPLESSIVE - Anno 2018	2
2	SEGNALAZIONI INFORMALI	2
3	SEGNALAZIONI FORMALI	2
3.1	Classificazione delle Segnalazioni Formali	3
	Classificazione percentuale delle Segnalazioni Formali	3
	Confronto con gli Anni precedenti	3
3.2	Reclami	4
	Classificazione percentuale dei Reclami sulla base della macro-categoria	4
	Dettaglio delle macro e micro-categorie del Reclamo	5
	Distribuzione dei Reclami sulla base degli aspetti più rappresentati	6
	Distribuzione mensile dei Reclami	7
3.3	Elogi	8
	Classificazione percentuale degli Elogi sulla base della macro-categoria	8
	Macro e micro-categorie degli Elogi	9
	Distribuzione degli Elogi in base alle Strutture interessate	9
	Distribuzione mensile degli Elogi	10
4	CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE - Anno 2018	10

1. SEGNALAZIONI COMPLESSIVE - Anno 2018

Le Segnalazioni complessive pervenute all'URP nell'anno 2018 sono state **n. 872** di cui **n. 586** di tipo *informale* e **n. 286** 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'Ufficio Relazioni con il Pubblico in forma cartacea ed informatizzata.



2. SEGNALAZIONI INFORMALI

Per **Segnalazioni Informali** si intendono richieste di informazioni o di risoluzione di particolari aspetti, generalmente di tipo organizzativo, che non richiedono l'attivazione di una istruttoria, e possono essere gestite nell'immediato.

Nell'anno 2018 sono state gestite dall'URP **n. 586 Segnalazioni Informali**, alcune delle quali particolarmente articolate e complesse, che hanno richiesto contatti con le Strutture Aziendali interessate o con l'ASL territoriale. Di queste, **n. 275** sono state gestite dall'URP a seguito di contatto diretto con l'utente mentre le rimanenti **n. 311** sono state gestite tramite e-mail.

3. SEGNALAZIONI FORMALI

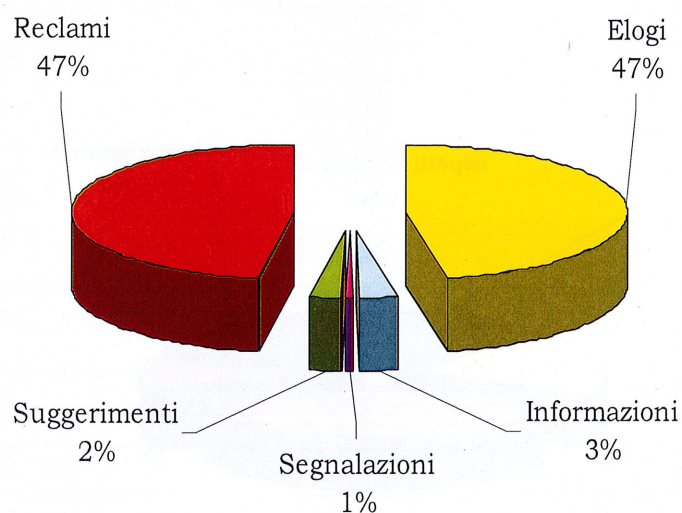
Le **Segnalazioni Formali** gestite dall'URP nel 2018, trattate secondo le modalità previste dalla specifica Procedura Generale Aziendale (PG 030 "Gestione dei Reclami e delle Segnalazioni - Ufficio Relazioni con il Pubblico"), sono state invece **n. 286**.

3.1 Classificazione delle Segnalazioni Formali

Le n. 286 Segnalazioni formali pervenute nel 2018 sono rappresentate da :

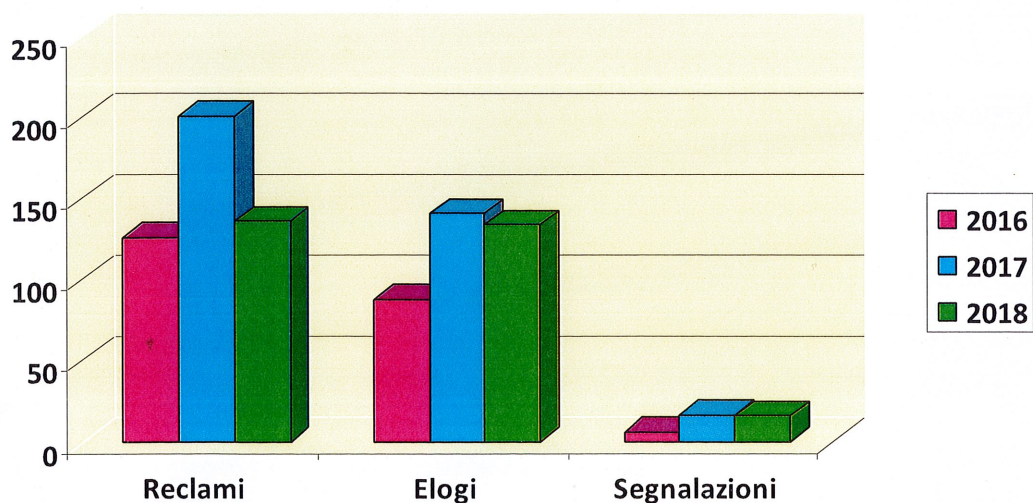
- n. 136 **Reclami** pari al 47,00%
- n. 134 **Elogi** pari al 47,00%
- n. 8 **Richieste informazioni** pari al 3,00%
- n. 6 **Suggerimenti** pari al 2,00%
- n. 2 **Segnalazioni** pari al 1,00%

Classificazione percentuale delle Segnalazioni Formali



Confronto con gli Anni precedenti

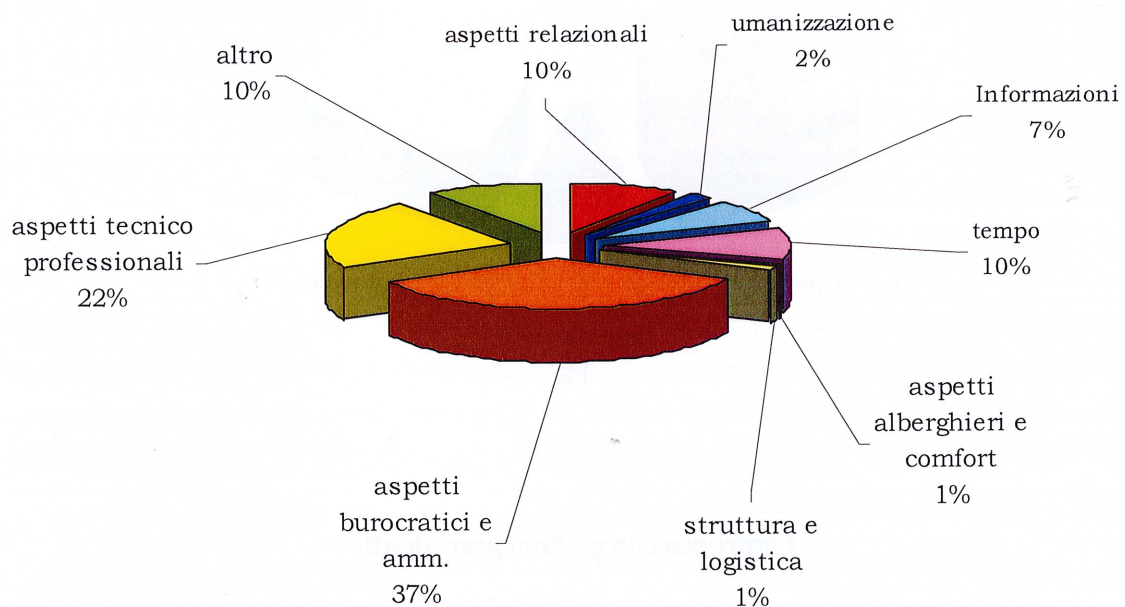
Reclami, Elogi e Segnalazioni 2016 - 2017 - 2018



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.

Classificazione percentuale dei Reclami sulla base della macro-categoria



Dettaglio delle macro e micro-categorie del Reclamo

C.N.	Categoria	Sottocategoria	Totale
	Aspetti relazionali n. 13		
1A	aspetti relazionali	cortesia	2
1B	aspetti relazionali	gentilezza	1
1E	aspetti relazionali	rispetto	2
1F	aspetti relazionali	disponibilità	2
1G	aspetti relazionali	congruità del comportamento	4
1I	aspetti relazionali	cura della persona	2
	Umanizzazione n. 3		
2A	umanizzazione	rispetto della privacy	1
2E	umanizzazione	rispetto di idee religiose e convinzioni personali	1
2L	umanizzazione	collocazione distributori automatici dell'acqua	1
	Informazioni n. 10		
3B	informazioni	informazioni sulle prestazioni	3
3C	informazioni	informazioni sugli orari	1
3D	informazioni	informazioni sulle procedure	3
3E	informazioni	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
3N	informazioni	altro	2
	Tempo n. 14		
4A	tempo	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	12
4E	tempo	tempi di attesa al Pronto Soccorso	1
4F	tempo	tempi di attesa presso ambulatori/reparti	1
	Aspetti alberghieri e comfort n. 1		
5C	aspetti alberghieri e comfort	adeguatezza degli ambienti	1
	Strutture e logistica n. 2		
6D	strutture e logistica	parcheggi	2
	Aspetti burocratici ed ammin. n. 49		
7A	aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per pagamenti o rimborsi ticket	33
7B	aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	11
7C	aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per ottenere la documentaz. e le certif. amministr.	3
7D	aspetti burocratici ed amministrativi	trasparenza sull'iter delle pratiche	2
	Aspetti tecnico-professionali n. 30		
8A	aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico-sanitarie	30
	Altro n. 14		
10A	altro	altro	1
10B	altro	pratiche legali	13
		Totale complessivo	136

Distribuzione dei Reclami sulla base degli aspetti più rappresentati

Per quanto riguarda gli **Aspetti tecnico - professionali - relazionali - organizzativi di tipo sanitario**, i Reclami complessivi sono stati **n. 95** così ripartiti:

- **n. 46** Reclami hanno interessato le Strutture di degenza di cui:

- n. 7 Ortopedia
- n. 6 Urologia
- n. 4 Oculistica / Ostetricia
- n. 3 Pediatria / Terapia Intens. Cardiochirurgica
- n. 2 Chir. Day Surgery / Chir. Vascolare / Ginecologia / Neurologia / Terapia Intensiva Neonatale
- n. 1 Cardiochirurgia / Chir. Generale / Chir. Toracica / Geriatria / Gastroenterologia / Medicina d'Urgenza / Nefrologia / Neurochirurgia / Otorinolaringoiatria

- **n. 26** Reclami hanno riguardato gli Ambulatori di cui:

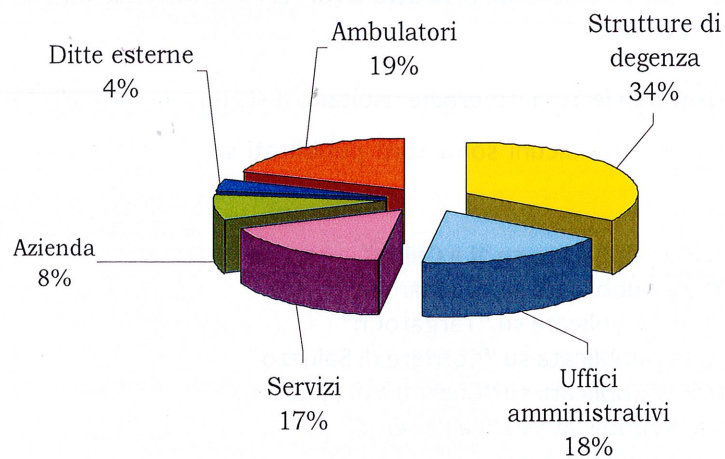
- n. 6 Oculistica
- n. 3 Ortopedia
- n. 2 Algologia / Cardiologia / Gastroenterologia / Pneumologia / Otorino
- n. 1 Centro Salute Donna / Dermatologia / DH Oncologico / Fisiopatologia Respiratoria / Nefrologia / Neurologia / Urologia

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

- n. 10 DEA
- n. 7 Radiologia
- n. 3 DEA Pediatrico
- n. 1 DEA Ostetrico / SIMT / Laboratorio Analisi

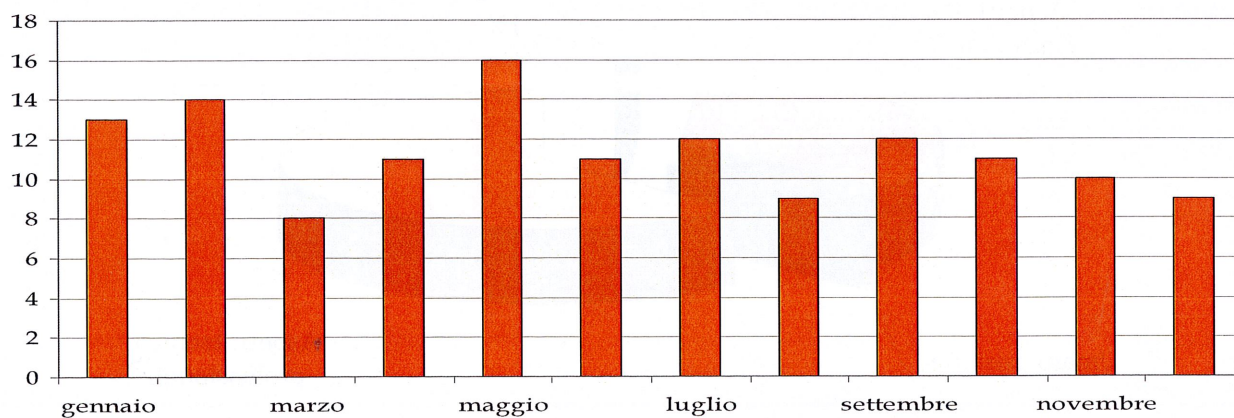
I rimanenti **n. 41 Reclami** hanno riguardato **Aspetti logistico - amministrativi**, tra questi n. 23 sono stati relativi a richieste di rimborso per omissione del codice di esenzione sulla DEM.

n. 5 Reclami sono stati invece relativi a servizi in appalto.



Distribuzione mensile dei Reclami

Temporalmente, i n. 136 Reclami pervenuti risultano così distribuiti: gennaio n. 13 - febbraio n. 14 - marzo n. 8 - aprile n. 11 - maggio n. 16 - giugno n. 11 - luglio n. 12 - agosto n. 9 - settembre n. 12 - ottobre n. 11 - novembre n. 10 - dicembre n. 9.



3.3 ELOGI

I n. 134 Elogi pervenuti all'URP nell'Anno 2018 sono stati trasmessi con le modalità di seguito indicate:

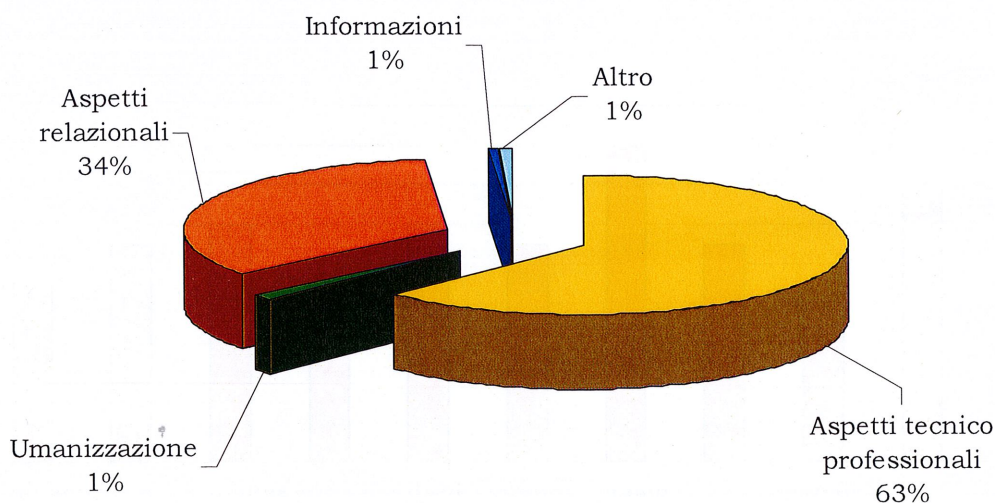
- n. 67 attraverso lettera a giornale
- n. 27 attraverso e-mail all'URP (di cui n. 1 trasmessa dall'ASLCN1)
- n. 20 attraverso utilizzo di apposito modulo
- n. 19 attraverso lettera all'Azienda o Struttura (di cui n. 1 trasmessa dall'ASLCN1)
- n. 1 attraverso face-book

I n. 67 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. 82 citazioni:

- ✓ n. 27 lettere pubblicate su "La Guida"
- ✓ n. 16 lettere pubblicate su "La stampa"
- ✓ n. 22 lettere pubblicate su "TargatoCn"
- ✓ n. 9 lettera pubblicata su "Corriere di Saluzzo"
- ✓ n. 4 lettera pubblicata su "Gazzetta di Saluzzo"
- ✓ n. 2 lettera pubblicata su "La Fedeltà"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "Cuneo Sette"
- ✓ n. 1 lettera pubblicata su "Dragone"

L'aspetto tecnico professionale risulta essere l'oggetto del maggior numero di Elogi (**oltre il 62,68%** di tutte le Segnalazioni positive) seguito da quello relativo a **"l'aspetto relazionale"** (34,32%), **"umanizzazione"** (1,5%), **"informazioni"** (0,75%) e **"altro"** (0,75%) evidenziando così una generale tendenza dei cittadini ad attribuire importanza alla prestazione ricevuta.

Classificazione percentuale degli Elogi sulla base della macro-categoria



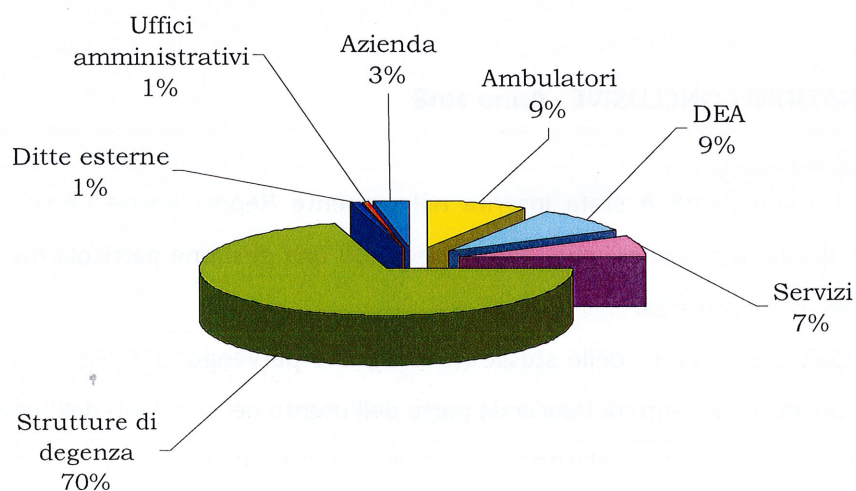
Macro e micro-categorie degli Elogi

	N° elogi	%	Informazioni ai familiari	gentilezza	disponibilità	cura della persona	prestazioni clinico sanit.	rispetto della sofferenza e della morte	cortesia	altro
Aspetti tecnico professionali	84	62,68					84			
Aspetti relazionali	46	34,32		18	9	15			4	
Umanizzazione	2	1,5						2		
Informazioni	1	0,75	1							
Altro	1	0,75								1
Totale	134	100%	1	18	9	15	84	2	4	1

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. 95 riguardano le Strutture di degenza
- ✓ n. 12 riguardano il DEA
- ✓ n. 12 riguardano gli Ambulatori
- ✓ n. 9 riguardano i Servizi
- ✓ n. 4 riguardano in generale l'Azienda Ospedaliera
- ✓ n. 1 riguarda gli Uffici amministrativi
- ✓ n. 1 riguarda una ditta appaltatrice

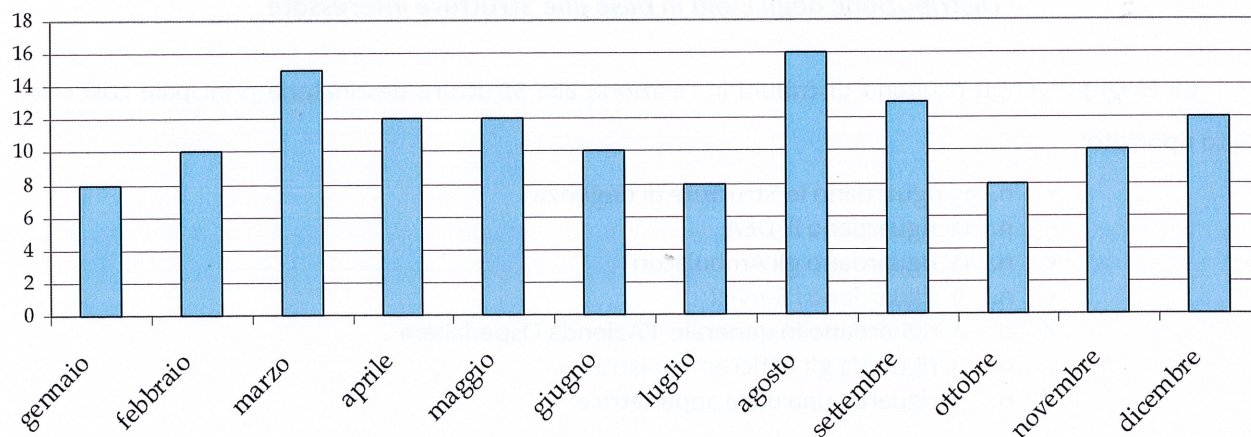


In n. 36 Elogi sul totale, vengono espressi apprezzamenti positivi che coinvolgono trasversalmente n.45 ulteriori Strutture, Servizi o Uffici di seguito elencati:

- ✓ n. 28 Strutture di degenza
- ✓ n. 9 Servizi
- ✓ n. 3 DEA
- ✓ n. 2 Uffici amministrativi
- ✓ n. 2 ditte appaltatrici
- ✓ n. 1 Ambulatori

Distribuzione mensile degli Elogi

Temporalmente gli Elogi pervenuti sono così distribuiti: gennaio n. 8 - febbraio n. 10 - marzo n. 15 - aprile n. 12 - maggio n. 12 - giugno n. 10 - luglio n. 8 - agosto n. 16 - settembre n. 13 - ottobre n. 8 - novembre n. 10 - dicembre n. 12.



4. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE - Anno 2018

A partire dall'Anno 2018 è stata inserita nel presente Report anche l'Analisi delle "Segnalazioni Informali", ovvero quelle Segnalazioni che, non richiedendo una gestione particolarmente complessa, sono risolte pressoché nell'immediatezza.

Il numero piuttosto elevato delle stesse (n. 586), che pervengono a seguito di contatto verbale o e-mail, suggerisce un atteggiamento di fiducia da parte 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 supporto del personale dell'URP molte Segnalazioni sono state gestite, con successo, nell'immediatezza evitando la formalizzazione e la conseguente istruttoria.

Reclami

Per quanto riguarda le Segnalazioni più complesse, formalizzate dall'utente mediante "Scheda per Segnalazioni", possiamo osservare che nel 2018 il **trend dei Reclami risulta in diminuzione** rispetto all'anno 2017 (n. 201 nel 2017 vs n. 136 nel 2018) mentre il numero degli Elogi è rimasto pressoché invariato, determinando una equità di proporzione tra Reclami ed Elogi (47% per entrambe le voci) per l'Anno 2018.

La macro-categoria più rappresentata è quella inerente gli **aspetti burocratici e amministrativi (37% dei Reclami)** dettagliata nelle micro-categorie: *procedure per pagamenti o rimborsi ticket* con n. 33 Segnalazioni e *procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie* con n. 11 Segnalazioni.

Rispetto alle modalità di pagamento è già stata intrapresa una azione correttiva mediante sostituzione dei cosiddetti punti gialli di pagamento automatico ormai obsoleti con le casse automatiche che consentono il pagamento con carte di credito e bancomat.

Rispetto alle richieste di rimborso del ticket, correlato prevalentemente al mancato inserimento del codice di esenzione sulla DEM da parte del Medico prescrittore, è stato previsto un percorso di richiesta di rimborso semplificato.

Come seconda macro-categoria si rilevano **gli aspetti tecnico-professionali (22% dei Reclami)** riguardanti le prestazioni clinico-sanitarie; a questa seguono, ciascuna rappresentata con la stessa percentuale **(10% dei Reclami), gli aspetti relazionali, il tempo di attesa ed "altro"**.

In particolare il miglioramento dell'aspetto relazionale si è manifestato con una riduzione dei Reclami da n. 25 a n. 13; anche il tempo di attesa per le prestazioni si è ridotto da n. 35 a n. 14 Reclami.

In questo ambito una azione correttiva è stata posta in atto mediante politiche di abbattimento delle liste di attesa.

Per ridurre le attese telefoniche per le prenotazioni in regime di libera-professione è stato incrementato l'organico addetto di un'unità.

Rispetto alle Strutture di degenza **(34%)** l'ambito più rappresentato è stato quello tecnico-professionale e relazionale, per gli ambulatori **(19%)** l'ambito tecnico-professionale, relazionale e organizzativo, così come per l'insieme Servizi **(17%)** quali il Dea, Radiologia, DEA pediatrico, DEA ostetrico SIMT e Laboratorio Analisi mentre gli aspetti logistici hanno interessato gli Uffici Amministrativi-Gestionali **(18%)**.

Considerato l'elevato volume di flusso di utenti ai Servizi e agli Ambulatori la percentuale di Reclami può considerarsi relativamente contenuta.

La variazione mensile dei Reclami non è significativa e si trova in un range tra n. 8 e n. 16 Reclami al mese.

Elogi

Per quanto riguarda gli Elogi e i ringraziamenti la macro-categoria più apprezzata dagli utenti è rappresentata dall'aspetto tecnico-professionale (n. 84 Elogi pari al 62% del totale) a cui segue l'aspetto relazionale (n. 46 Elogi pari al 34% del totale).