



**A.S.L. CN2**

*Azienda Sanitaria Locale  
di Alba e Bra*

Via Vida, 10 – 12051 ALBA (CN)

Tel +39 0173.316111 Fax +39 0173.316480

e-mail: [aslc2@legalmail.it](mailto:aslc2@legalmail.it) – [www.aslc2.it](http://www.aslc2.it)

S.S. Qualità, Risk Management  
e Relazione con gli Utenti

P.I./Cod. Fisc. 02419170044

Responsabile: Dr. Luciano VERO

e-mail: [urp@aslc2.it](mailto:urp@aslc2.it)

Tel. 0172-1408043-8046

# **ELABORAZIONE DATI E RELAZIONE SULL'ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI**

## **ANNO 2024**

## **PREMESSA REALIZZARE**

Il rapporto con gli utenti è fondamentale per consolidare il sentimento di fiducia e chiarezza fra cittadino e Pubblica Amministrazione, rapporto che si sviluppa dando rilievo alle proposte, ai giudizi e soprattutto ai reclami dei cittadini, cogliendo così informazioni specifiche su come vengono vissuti i nostri servizi e l'organizzazione più in generale.

Per questo il reclamo è da valutare come un incentivo al miglioramento, grazie all'eliminazione delle cause che hanno originato il disservizio ed alla messa in atto di azioni preventive in situazioni analoghe a vantaggio di tutti gli utenti.

I dati oggetto di analisi sono stati ottenuti elaborando i reclami che sono stati formalizzati via mail oppure tramite le apposite "schede reclamo" pervenute all'URP.

A ciò andrebbero aggiunti i numerosissimi reclami verbali pervenuti telefonicamente o personalmente che non sono stati elaborati in maniera sistematica vista la mancanza di adeguati strumenti di elaborazione dati e di carenza di personale addetto.

## **Sistema di gestione delle segnalazioni**

Nell'ASLCN2 la gestione delle segnalazioni e dei reclami è disciplinata dalla procedura aziendale **PGSGQ70** che stabilisce che l'URP, come Servizio della Qualità e Rischio Clinico, opera secondo un modello "a rete", interfacciandosi con le Direzioni ed i Dipartimenti ospedalieri e territoriali.

## **Tipologia delle segnalazioni**

L'elaborazione dei report si riferisce alle seguenti tipologie di reclami:

- **Reclamo formalizzato:** qualunque espressione di malcontento resa nota formalmente dal cittadino che implica una risposta scritta da parte della Struttura URP a nome dell'Azienda; il reclamo non può essere anonimo e deve contenere i recapiti del reclamante e informazioni tali da consentire l'apertura di un'istruttoria interna.
- **Rilievo/Suggerimento:** reclamo con indicazione di disservizio (di solito presentata verbalmente o telefonicamente e/o in anonimato) che si definisce tramite una risposta di cortesia o risoluzione diretta. Non implica una risposta formale dell'Azienda e non attiva la procedura tipica del reclamo; viene comunque preso in considerazione dall'Azienda per migliorare i servizi e per l'inserimento nelle rilevazioni statistiche.
- **Elogi/Ringraziamenti:** ovvero manifestazioni di apprezzamento da parte dell'utenza.

Per il monitoraggio dei reclami sono utilizzate delle suddivisioni e classificazioni di categoria che identificano la tipologia del reclamo, ciascuna delle quali viene declinata a sua volta in aree tematiche che ne consentono la classificazione stessa.

## **Classificazione delle segnalazioni**

### **1. Aspetti tecnico – professionali:**

- Errori nell'esame diagnostico e/o nella cura
- Mancate cure/assistenza
- Visita/assistenza non accurata o superficiale

### **2. Aspetti relazionali e umanizzazione:**

- Rapporti con personale medico
- Rapporti personale infermieristico - tecnico sanitario
- Rapporti con personale amministrativo
- Espressione di malessere per cattivi rapporti tra operatori

### **3. Aspetti alberghieri e comfort:**

- Condizioni igieniche - pulizia
- Climatizzazione/condizioni ambientali
- Vitto

### **4. Aspetti Strutturali**

- Accessibilità interna
- Barriere architettoniche
- Spazi esterni/parcheggi
- Sicurezza e adeguatezza degli spazi
- Segnaletica esterna/ cartellonistica interna

### **5. Aspetti burocratici/amministrativi**

- Liste d'attesa per prestazioni specialistiche - diagnostiche - riabilitative
- Tempi attesa per rilascio referti diagnostici
- Mancata erogazione della prestazioni
- Tempi d'attesa per presidi e ausili
- Tempi d'attesa per la presa in carico del paziente

## ***Risultati***

Nel 2024 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha accolto     contatti tra reclami, elogi e richieste via mail che sono state prese in carico ed evase; si è scelto di non registrare i dati inerenti le innumerevoli telefonate ricevute, poiché la registrazione esclusivamente quantitativa non sarebbe idoneo a rappresentare statisticamente le motivazioni dei contatti.

Sono stati ricevuti 208 reclami formalizzati per iscritto e 60 encomi nei confronti dei professionisti e della qualità del servizio ricevuto.

<b>TIPOLOGIA DI CONTATTO</b>	
<b>RECLAMI SCRITTI</b>	<b>208</b>
<b>ELOGI</b>	<b>60</b>
<b>INFORMAZIONI E-MAIL</b>	<b>1258</b>

Tabella n. 1

## Classificazione delle e-mail

Nella tabella n.2 sono state classificate le 1258 e-mail e sono state suddivise in:

- Prenotazioni (esami diagnostici ed visite mediche specialistiche, percorso di tutela della salute DL 124\_98);
- Pratiche burocratiche (scelta/revoca MMG, esenzioni, tessera sanitaria, ecc..);
- Bisogni assistenziali (percorsi pre-ricovero, contatti con servizi di degenza e ambulatoriali, con professionisti, con servizi e rapporti con MMG, ecc...)
- Problemi organizzativi (richieste di informazioni su pratiche medico legali, approvvigionamento ausili, informazioni sulla gestione di piani terapeutici, notizie su percorsi continuativi di presa in carico, rimborsi ecc...).

Tabella n.2

<b>E-MAIL</b>	<b>n. eventi</b>	<b>%</b>
<b>Prenotazioni</b>	478	38%
<b>Pratiche burocratiche</b>	239	19%
<b>Bisogni assistenziali</b>	246	19,5%
<b>Problemi organizzativi</b>	295	23,5%

## Analisi dei reclami

<b>SERVIZI INTERESSATI DAI RECLAMI</b>	<b>N.ro eventi</b>	<b>Totale %</b>
<i>AMBULATORI</i>	28	13
<i>REPARTI OSPEDALIERI</i>	48	23
<i>AREE TERRITORIALI</i>	50	24
<i>SERVIZI OSPEDALIERI</i>	36	17
<i>UFFICI AMMINISTRATIVI</i>	40	20
<i>SERVIZI TECNICI</i>	6	3

Tabella n. 2

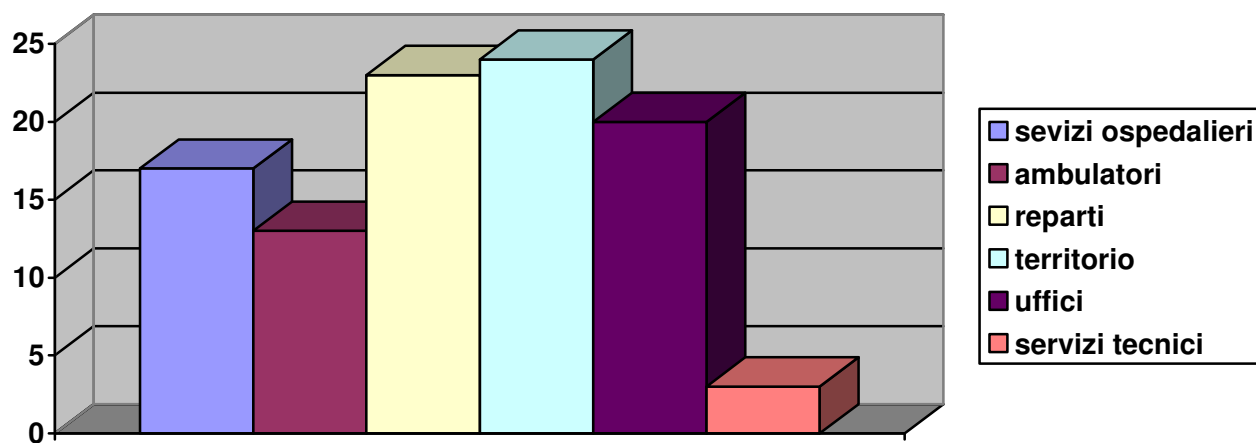


Grafico n.1 (valori %)

### ***RECLAMI: suddivisi in aree tematiche***

<b>AREA TEMATICA</b>	<b>TOTALE %</b>
<i>Aspetti burocratico-amministrativi-liste d'attesa</i>	42
<i>Aspetti relazionali</i>	16
<i>Aspetti di comfort</i>	1
<i>Aspetti strutturali</i>	3
<i>Aspetti tecnico-professionali</i>	38

Tabella n. 3

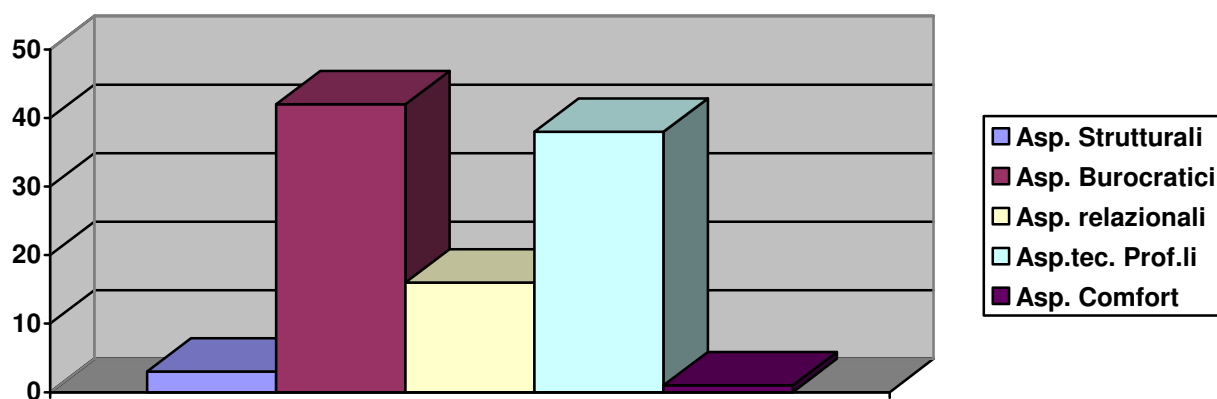


Grafico n. 2 (valori %)

<b><i>AREE CON MAGGIORI CRITICITA'</i></b>	<b><i>Frequenza su 208 reclami</i></b>
<b><i>REPARTI-DEA –PRONTO SOCCORSO</i></b>	19
<b><i>TERRITORIO-SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE-MMG</i></b>	18
<b><i>SERVIZI OSPEDALIERI- RADIOLOGIA</i></b>	14
<b><i>SERVIZI SAFO</i></b>	35
<b><i>SERVIZI OSPEDALIERI- RRF</i></b>	11

Tabella n. 4

### ***Aspetti burocratici e amministrativi***

Il problema delle liste di attesa è sempre stato presente ma, negli ultimi due anni, è accresciuto in maniera drastica; il persistente eccesso di domanda rispetto all'offerta oggettiva di prestazioni si è quindi ulteriormente inasprito, come risulta sia a livello regionale che nazionale.

Il generale malcontento ha spinto la popolazione ad inviare direttamente reclami all'Istituzione Regionale (Presidenza/ Assessore alla Sanità) glissando lo scrivente Servizio: agli indirizzi mail della Regione Piemonte sono pervenuti principalmente reclami sulle liste d'attesa per prestazioni diagnostiche e visite specialistiche, disfunzionalità del Sovracup Regionale, in molti casi non di competenza diretta dell'Asl Cn2. Il grave problema delle liste d'attesa si fa sentire maggiormente per le prenotazioni di ecografie, TAC e RMN e visite specialistiche oculistiche.

Poi, a partire da maggio, la Regione Piemonte ha inviato alle ASL, le note applicative del D.Lgs 124/1998 che dispone che l'utente in possesso di una prescrizione di visita e/o esame specialistico in classe di priorità B/D/P che non sia riuscito a prenotare, dopo numerosi tentativi, la prestazione sanitaria all'interno dei canali istituzionali e nei limiti delle tempistiche di erogazione indicate dai codici di priorità, può presentare formale istanza per ottenere il rispetto dei tempi d'attesa.

Da quel momento in avanti l'URP ha quindi avuto il compito di informare gli utenti fornendo la procedura corretta, trasmettere l'istanza all'Ufficio Protocollo, avvisare l'utente telefonicamente e successivamente tramite invio di una mail con la prenotazione della prestazione richiesta. Le istanze di questo tipo sono state 151.

Inoltre molte richieste sono state rifiutate, telefonicamente o tramite invio di una comunicazione formale, poiché parecchi utenti male informati hanno fatto richiesta di rimborso per prestazioni effettuate in libera professione senza avere preventivamente inviato relativa richiesta di autorizzazione. Il SAFO ha ricevuto 35 reclami, relativi quindi all'area amministrativa suddivisi in :

1. Reclami per avvisi di pagamenti tramite agenzie di riscossione;
2. Impedimenti informatici nelle procedure di prenotazione on-line;
3. Problemi organizzativi e presunti errori compiuti dagli operatori di front-office e di call center.

### ***Aspetti relazionali***

In alcuni reclami emerge la disfunzionalità nelle relazioni con gli operatori sanitari: l'utente afferma che è stato trattato in modo superficiale e sbrigativo.

A differenza dagli anni precedenti questo disservizio si è uniformemente presentato in alcuni servizi che hanno il compito di aiutare il paziente ad orientarsi in un percorso di cura ma comunque con frequenze molto basse. Sulla totalità dei reclami (208) il 16% ha riguardato incidenti di tipo relazionale spesso associati a presunti disservizi di tipo tecnico-professionale, come ad esempio per gli ambulatori gestiti da ginecologi specialisti territoriali.

### ***Gli aspetti tecnico-professionali (competenze di diagnosi e cura)***

Nell'anno 2024 i reclami sugli aspetti tecnico professionali sono numericamente rimasti invariati rispetto all'anno 2023: in Pronto Soccorso, dove sono emersi presunti disservizi tecnico-professionali, la percentuale si è attestata al 16%.

Un altro Servizio che ha ricevuto maggiori segnalazioni rispetto ad altri (23%) è stato quello della Continuità Assistenziale e quello del Medico di Medicina Generale: i pazienti hanno percepito un senso di trascuratezza/abbandono da parte dei Medici di base, con difficoltà nel contattare telefonicamente il Medico ed ottenere visite a domicilio o in studio.

La stessa difficoltà (9%) è stata espressa per il Servizio di Rieducazione e Riabilitazione, in questo caso è lamentata una presunta indisponibilità del Fisiatra a prendere in carico problematiche funzionali gravi.

### ***Richiesta informazioni***

Una parte importante dell'attività lavorativa del Servizio URP viene svolta attraverso numerosissime telefonate di cittadini che richiedono informazioni e/o consiglio/aiuto telefonico. Nella tabella che

segue sono elencate le categorie delle informazioni richieste con maggiore frequenza. In generale i reclami e le segnalazioni orali hanno riguardato principalmente il Servizio di Radiologia a causa dei lunghi tempi di attesa per una prenotazione di TAC e RMN, come già emerso nella sezione dei reclami scritti.

### ***Tabella riassuntiva***

<p><b><i>INFORMAZIONI</i></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♠ Esenzioni ticket sanitari</li> <li>♠ Attivazione Fascicolo Sanitario Elettronico</li> <li>♠ Recapiti telefonici</li> <li>♠ Attività territoriali e distrettuali</li> <li>♠ Attività in convenzione</li> <li>♠ Richiesta rimborso ticket e Malum</li> <li>♠ Modalità ritiro referti</li> <li>♠ Informazioni su attività Sportello Unico</li> <li>♠ Reclami e segnalazioni non formalizzate per disservizi (non in forma scritta)</li> <li>♠ Reclami non formalizzati per i tempi di attesa (non in forma scritta)</li> <li>♠ Informazioni su percorsi diagnostico-terapeutici e assistenziali</li> <li>♠ Attività del Dipartimento di Prevenzione</li> <li>♠ Concorsi/richieste di lavoro</li> </ul>
<p><b><i>ASPETTATIVE DELL'UTENZA</i></b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>♠ Interagire con personale competente e disponibile</li> <li>♠ Trovare una soluzione ai problemi di salute</li> <li>♠ Ridurre l'impiego di risorse</li> <li>♠ Imparare ad orientarsi all'interno dei servizi dell'ASL</li> <li>♠ Ottenere prestazioni clinicamente adeguate nel</li> </ul>



Tabella n.5

### ***Elogi***

Nel 2024 si è rilevato anche un considerevole incremento degli elogi nei confronti di operatori sanitari e non sanitari, per un totale di 60 ringraziamenti.

Gli utenti si sono rivolti a questo Servizio per iscritto con apprezzamenti che rimarcavano soprattutto l'umanità, la disponibilità e la professionalità degli operatori.

<b><i>ELOGI</i></b>	
<b><i>SERVIZIO</i></b>	<b><i>NUMERO DI EVENTI</i></b>
<b>GINECOLOGIA</b>	<b>15</b>
<b>OSTETRICIA</b>	<b>4</b>
<b>PEDIATRIA/NIDO</b>	<b>2</b>
<b>CURE DOMICILIARI</b>	<b>3</b>
<b>DEA-MECAU</b>	<b>7</b>
<b>GASTROENTEROLOGIA</b>	<b>2</b>
<b>CHIRURGIA</b>	<b>4</b>
<b>UROLOGIA</b>	<b>5</b>
<b>EMATOLOGIA</b>	<b>2</b>
<b>FISIOTERAPIA</b>	<b>1</b>
<b>NEUROLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>SENOLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>ORL</b>	<b>2</b>
<b>CARDIOLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>MEDICINA INTERNA</b>	<b>2</b>
<b>MEDICINA TRASFUSIONALE</b>	<b>3</b>
<b>ONCOLOGIA</b>	<b>1</b>
<b>CDCD</b>	<b>2</b>
<b>OCULISTICA</b>	<b>2</b>

Tabella n. 6

### ***Azioni di miglioramento***

La funzione dell'URP, tramite la gestione delle segnalazioni degli utenti dell'Asl Cn2, consegue dati utili a ottimizzare la qualità dei servizi erogati.

Sulla base degli interventi effettuati emerge quindi la necessità di azioni di miglioramento così definite:

**IDEE.....**

### ***Conclusioni***

L'URP costituisce un tassello fondamentale nei processi di miglioramento della qualità dei servizi e dell'immagine dell'Azienda, contribuendo ad analizzare le criticità presenti ed aumentare il livello di fiducia negli utenti.

Le criticità complesse sono state affrontate con la Direzione Aziendale e/o le Direzioni di Struttura per avviare tempestivamente dei percorsi di miglioramento organizzativo.

Per la maggior parte dei problemi segnalati, anche non in forma scritta, l'URP ha sempre concluso l'iter che comprende presa in carico, indagine, azione correttiva dove necessario, e risposta all'utente. Rispetto alla tempistica le risposte sono state fornite entro i termini previsti o, nei casi più complessi, in breve tempo con la collaborazione delle equipe coinvolte.