

**REGIONE PIEMONTE - AZIENDA SANITARIA LOCALE TO4**  
**UFFICIO RELAZIONI ESTERNE (Settore Relazioni con il Pubblico - URP)**

**ANALISI QUANTITATIVA DEI RECLAMI ANNO 2017**

**TOTALE RECLAMI: n. 142 (1° trimestre); n. 119 (2° trimestre); n. 72 (3° trimestre); 90 (4° trimestre)**

**1. MEZZO DI PRESENTAZIONE RECLAMO**

	<b>1° trimes.</b>	<b>2° trimes.</b>	<b>3° trimes.</b>	<b>4° trimes.</b>	<b>Totale</b>	<b>%</b>
Telefono	11	2	2	2	17	4.0
Lettera inviata all'asl	21	32	13	9	75	17.7
Di persona	6	0	4	4	14	3.3
Posta elettronica	89	82	51	70	292	69.0
Lettera inviata ai media	1	0	0	0	1	0.2
Parla con l'ASL - ( sito web aziendale )	0	0	1	2	3	0.7
Fax	14	3	1	3	21	5.0
	<b>142</b>	<b>119</b>	<b>72</b>	<b>90</b>	<b>423</b>	<b>100.0</b>

**2. AREA DI SERVIZI INTERESSATA**

	<b>1° trimes.</b>	<b>2° trimes.</b>	<b>3° trimes.</b>	<b>4° trimes.</b>	<b>Totale</b>	<b>%</b>
Servizi territoriali (compreso CUP e prenotaz. telefoniche)	52	50	21	33	156	36.9
Assistenza specialistica ambulatoriale	19	27	23	15	84	19.9
Assistenza ospedaliera	32	27	16	29	104	24.6
Prevenzione	5	1	2	2	10	2.4
Prevenzione secondaria dei tumori (screening)	13	2	1	5	21	5.0
Altro	21	11	9	6	47	11.1
Improprio	0	1	0	0	1	0.2
	<b>142</b>	<b>119</b>	<b>72</b>	<b>90</b>	<b>423</b>	<b>100.0</b>

### 3. CONTENUTO

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
<b>Tempi di attesa</b>	<b>60</b>	<b>38</b>	<b>20</b>	<b>29</b>	<b>147</b>	<b>33.6</b>
Attesa al telefono	35	8	6	8	57	13.0
Attesa per erogazione di prestazioni	10	17	5	9	41	9.4
Attesa per ricoveri	2	1	0	0	3	0.7
Attesa per consegna documentazione e certificati	2	2	2	7	13	3.0
Attesa in ambulatorio / ufficio	10	7	4	3	24	5.5
Attesa per erogazione ausili e prodotti	0	1	0	1	2	0.5
Assenza medico / spostamento prestazioni	1	1	3	1	6	1.4

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
<b>Aspetti tecnico-professionali</b>	<b>18</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>89</b>	<b>20.4</b>

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
<b>Aspetti relazionali</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>16</b>	<b>48</b>	<b>11.0</b>
Cortesia e Disponibilità	14	7	11	16	48	11.0
Riconoscibilità degli operatori						
Congruità comportamento						

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
<b>Umanizzazione</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0.2</b>
Cura della persona						
Rispetto privacy	0	0	0	1	1	0.2
Rispetto della sofferenza della morte						
Orari visita familiari e conoscenti						
Rispetto idee religiose e convinzioni personali						
Omogeneità di comportamento ed equità						

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
<b>Informazioni</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>1.8</b>
Informazioni su prestazioni sanitarie	0	1	1	1	3	0.7
Informazioni sanitarie utenti / familiari	1	0	0	2	3	0.7
Informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche	0	0	2	0	2	0.5
Comprensibilità della modulistica						
Leggibilità della documentazione						
Possibilità di conoscere le liste di attesa						

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
<b>Aspetti burocratico-amministrativi</b>	<b>30</b>	<b>31</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>97</b>	<b>22.2</b>
Ticket	4	7	3	4	18	4.1
Procedure per erogazione di prestazioni sanitarie	10	0	7	7	24	5.5
Procedure per documentazioni / certificazioni	14	23	7	7	51	11.7
Altro	2	0	1	0	3	0.7

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
<b>Struttura</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>3.2</b>
Adeguatezza ambienti / Accessibilità fisica ai servizi / Adeguatezza ascensori / Barriere architettoniche	10	3	1	0	14	3.2
Parcheggi						

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
<b>Organizzazione / Logistica</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0.5</b>
Richiesta nuovi servizi						
Modifica servizi	1	0	1	0	2	0.5
Dislocazione servizi						
Trasporti socio sanitari						

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
<b>Aspetti alberghieri e comfort</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>1.8</b>
Adeguatezza degli ambienti	0	0	1	0	1	0.2
Gradevolezza degli ambienti						
Silenziosità degli ambienti						
Pulizia degli ambienti	0	1	2	0	3	0.7
Adeguatezza dei pasti	0	0	0	1	1	0.2
Adeguatezza dei servizi di supporto offerti all'interno delle strutture	1	0	0	0	1	0.2
Adeguatezza presidi / ausili	2	0	0	0	2	0.5

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
<b>Altro</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>3.9</b>

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
<b>Richieste non evadibili o improprie</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1.4</b>