

REGIONE PIEMONTE - AZIENDA SANITARIA LOCALE TO4
UFFICIO RELAZIONI ESTERNE - SETTORE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

ANALISI QUANTITATIVA DEI RECLAMI 1°-2°-3°-4° TRIMESTRE ANNO 2021

TOTALE RECLAMI n° 392: n° 93 (1° trimestre) n° 85 (2° trimestre) n° 112 (3° trimestre) n° 102 (4° trimestre)

1. MEZZO DI PRESENTAZIONE RECLAMO

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Telefono	0	0	1	5	6	1,5
Lettera inviata all'Asl	1	1	4	3	9	2,3
Di persona	0	0	2	5	7	1,8
Posta elettronica	91	84	105	89	369	94,1
Lettera inviata ai media	0	0	0		0	0,0
Parla con l'ASL (sito web aziendale)	0	0	0		0	0,0
Fax	1	0	0		1	0,3
	93	85	112	102	392	100,0

2. AREA DI SERVIZI INTERESSATA

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Servizi territoriali (compreso CUP e prenotaz. telefoniche)	31	35	34	27	127	32,2
Assistenza specialistica ambulatoriale	25	18	39	39	121	30,6
Assistenza ospedaliera	25	22	30	24	101	25,6
Prevenzione	6	8	2	2	18	4,6
Prevenzione secondaria dei tumori (screening)	0	0	1	3	4	1,0
Altro	6	5	6	4	21	5,3
Improprio	0	0	0	3	3	0,8
	93	88	112	102	395	100,0

3. CONTENUTO

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Tempi di attesa	26	41	36	80	183	39,5
Attesa al telefono:	5	18	5	23	51	11,0
Attesa per erogazione di prestazioni:	12	17	19	48	96	20,7
Attesa per ricoveri:	2	0	1	3	6	1,3
Attesa per consegna di documentazione e certificati:	1	2	6	4	13	2,8
Attesa in ambulatorio/ufficio:	3	2	3	2	10	2,2
Attesa per erogazione ausili e prodotti:	1	2	0	0	3	0,6
Assenza medico / spostamento prestazioni:	2	0	2	0	4	0,9

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Aspetti tecnico-professionali	18	16	22	15	71	15,3
Aspetti tecnico-professionali sanitari:	18	16	21	14	69	14,9
Aspetti tecnico-professionali amministrativi	0	0	1	0	2	0,4

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Aspetti relazionali	15	20	16	16	67	14,5
Cortesìa, disponibilità:	15	20	16	16	67	14,5
Riconoscibilità degli operatori	0	0	0	0	0	0,0
Congruità del comportamento	0	0	0	0	0	0,0
Congruità dell'abbigliamento	0	0	0	0	0	0,0

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Umanizzazione	2	5	3	4	14	3,0
Cura della persona	1	1	0	0	2	0,4
Rispetto privacy	0	0	2	1	3	0,6
Rispetto della sofferenza e della morte	0	0	0	0	0	0,0
Orari visita familiari e conoscenti	1	4	1	3	9	1,9
Rispetto idee religiose e convinzioni personali	0	0	0	0	0	0,0
Omogeneità di comportamento ed equità	0	0	0	0	0	0,0

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Informazioni	15	7	9	8	39	8,4
Informazioni su prestazioni sanitarie:	9	3	3	1	16	3,5
Informazioni sanitarie a utenti / familiari:	4	3	4	3	14	3,0
Informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche	2	1	2	4	9	1,9
Comprensibilità della modulistica	0	0	0	0	0	0,0
Leggibilità della documentazione	0	0	0	0	0	0,0
Possibilità di conoscere le liste di attesa	0	0	0	0	0	0,0

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Aspetti burocratici amministrativi	9	3	15	9	36	7,8
Ticket:	1	0	2	4	7	1,5
Procedure per erogazione di prestazioni sanitarie:	3	2	9	2	16	3,5
Procedure per ottenere documentazione / certificazioni:	5	1	4	3	13	2,8

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Struttura	4	2	5	4	15	3,2
Adeguatezza ambienti / Accessibilità fisica ai servizi / Adeguatezza ascensori / Barriere architettoniche:	4	2	4	4	14	3,0
Parcheggi	0	0	1	0	1	0,2

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Organizzazione/Logistica	3	1	3	4	11	2,4
Richiesta nuovi servizi	0	0	0	0	0	0,0
Richiesta modifica/potenziamento servizi	0	1	2	4	7	1,5
Sospensione di servizi	2	0	1	0	3	0,6
Dislocazione dei servizi	0	0	0	0	0	0,0
Trasporti socio sanitari	1	0	0	0	1	0,2

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Aspetti alberghieri e comfort	0	2	2	3	7	1,5
Adeguatezza degli ambienti	0	0	0	1	0	0,0
Gradevolezza degli ambienti:	0	0	0	0	0	0,0
Silenziosità degli ambienti	0	0	0	0	0	0,0
Pulizia degli ambienti:	0	0	0	0	0	0,0
Adeguatezza dei pasti:	0	2	1	1	4	0,9
Adeguatezza dei servizi di supporto all'interno delle strutture	0	0	0	1	1	0,2
Adeguatezza presidi / ausili	0	0	1	0	1	0,2

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Altro:	6	5	6	4	17	3,7

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
Richieste non evadibili o improprie:	0	0	0	3	3	0,6