

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

ANALISI QUANTITATIVA DEI RECLAMI ANNO 2018

TOTALE RECLAMI: n. 154 (1° trimestre); n. 113 (2° trimestre); n. 103 (3° trimestre); 106 (4° trimestre)

1. MEZZO DI PRESENTAZIONE RECLAMO

| | 1° trimes. | 2° trimes. | 3° trimes. | 4° trimes. | Totale | % |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Telefono | 8 | 3 | 2 | 1 | 14 | 2.9 |
| Lettera inviata all'asl | 21 | 23 | 11 | 17 | 72 | 15.1 |
| Di persona | 9 | 3 | 2 | 3 | 17 | 3.6 |
| Posta elettronica | 109 | 80 | 81 | 77 | 347 | 72.9 |
| Lettera inviata ai media | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0.0 |
| Parla con l'ASL - (sito web aziendale) | 0 | 1 | 3 | 2 | 6 | 1.3 |
| Fax | 7 | 3 | 4 | 6 | 20 | 4.2 |
| | 154 | 113 | 103 | 106 | 476 | 100.0 |

2. AREA DI SERVIZI INTERESSATA

| | 1° trimes. | 2° trimes. | 3° trimes. | 4° trimes. | Totale | % |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| Servizi territoriali (compreso CUP e prenotaz. telefoniche) | 55 | 32 | 33 | 39 | 159 | 33.4 |
| Assistenza specialistica ambulatoriale | 47 | 34 | 26 | 20 | 127 | 26.7 |
| Assistenza ospedaliera | 42 | 30 | 31 | 33 | 136 | 28.6 |
| Prevenzione | 1 | 2 | 3 | 0 | 6 | 1.3 |
| Prevenzione secondaria dei tumori (screening) | 2 | 2 | 0 | 1 | 5 | 1.1 |
| Altro | 7 | 5 | 8 | 7 | 27 | 5.7 |
| Improprio | 0 | 8 | 2 | 6 | 16 | 3.4 |
| | 154 | 113 | 103 | 106 | 476 | 100.0 |

3. CONTENUTO

| | 1° trimes. | 2° trimes. | 3° trimes. | 4° trimes. | Totale | % |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|
| Tempi di attesa | 59 | 39 | 30 | 46 | 174 | 35.8 |
| Attesa al telefono | 5 | 5 | 2 | 14 | 26 | 5.3 |
| Attesa per erogazione di prestazioni | 23 | 11 | 10 | 12 | 56 | 11.5 |
| Attesa per ricoveri | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2.1 |
| Attesa per consegna documentazione e certificati | 13 | 5 | 4 | 5 | 27 | 5.6 |
| Attesa in ambulatorio / ufficio | 9 | 10 | 11 | 10 | 40 | 8.2 |
| Attesa per erogazione ausili e prodotti | 1 | 3 | 0 | 1 | 5 | 1.0 |
| Assenza medico / spostamento prestazioni | 5 | 3 | 1 | 1 | 10 | 2.1 |

| | 1° trimes. | 2° trimes. | 3° trimes. | 4° trimes. | Totale | % |
|--------------------------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-------------|
| Aspetti tecnico-professionali | 27 | 19 | 20 | 12 | 78 | 16.0 |

| | 1° trimes. | 2° trimes. | 3° trimes. | 4° trimes. | Totale | % |
|---------------------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|-------------|
| Aspetti relazionali | 13 | 10 | 23 | 22 | 68 | 14.0 |
| Cortesia e Disponibilità | 13 | 10 | 23 | 22 | 68 | 14.0 |
| Riconoscibilità degli operatori | | | | | | |
| Congruità comportamento | | | | | | |

| | 1° trimes. | 2° trimes. | 3° trimes. | 4° trimes. | Totale | % |
|---|------------|------------|------------|------------|----------|------------|
| Umanizzazione | 1 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0.6 |
| Cura della persona | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.2 |
| Rispetto privacy | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0.4 |
| 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 | % |
|---|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|
| Informazioni | 5 | 4 | 5 | 7 | 21 | 4.3 |
| Informazioni su prestazioni sanitarie | 2 | 4 | 3 | 2 | 11 | 2.3 |
| Informazioni sanitarie utenti / familiari | 0 | 0 | 1 | 4 | 5 | 1.0 |
| Informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche | 3 | 0 | 1 | 1 | 5 | 1.0 |
| Comprensibilità della modulistica | | | | | | |
| Leggibilità della documentazione | | | | | | |
| Possibilità di conoscere le liste di attesa | | | | | | |

| | 1° trimes. | 2° trimes. | 3° trimes. | 4° trimes. | Totale | % |
|---|------------|------------|------------|------------|-----------|-------------|
| Aspetti burocratico-amministrativi | 27 | 17 | 10 | 11 | 65 | 13.4 |
| Ticket | 9 | 2 | 2 | 3 | 16 | 3.3 |
| Procedure per erogazione di prestazioni sanitarie | 3 | 5 | 4 | 1 | 13 | 2.7 |
| Procedure per documentazioni / certificazioni | 12 | 8 | 4 | 6 | 30 | 6.2 |
| Altro | 3 | 2 | 0 | 1 | 6 | 1.2 |

| | 1° trimes. | 2° trimes. | 3° trimes. | 4° trimes. | Totale | % |
|--|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|
| Struttura | 6 | 2 | 2 | 1 | 11 | 2.3 |
| Adeguatezza ambienti / Accessibilità fisica ai servizi / Adeguatezza ascensori / Barriere architettoniche | 6 | 2 | 0 | 1 | 9 | 1.9 |
| Parcheggi | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0.4 |

| | 1° trimes. | 2° trimes. | 3° trimes. | 4° trimes. | Totale | % |
|-----------------------------------|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|
| Organizzazione / Logistica | 3 | 5 | 2 | 1 | 11 | 2.3 |
| Richiesta nuovi servizi | | | | | | |
| Modifica servizi | 2 | 3 | 1 | 1 | 7 | 1.4 |
| Dislocazione servizi | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1.0 |
| Trasporti socio sanitari | | | | | | |

| | 1° trimes. | 2° trimes. | 3° trimes. | 4° trimes. | Totale | % |
|---|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|
| Aspetti alberghieri e comfort | 5 | 3 | 5 | 2 | 15 | 3.1 |
| Adeguatezza degli ambienti | 4 | 3 | 0 | 2 | 9 | 1.9 |
| Gradevolezza degli ambienti | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0.2 |
| Silenziosità degli ambienti | | | | | | |
| Pulizia degli ambienti | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0.2 |
| Adeguatezza dei pasti | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0.4 |
| Adeguatezza dei servizi di supporto offerti all'interno delle strutture | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0.4 |
| Adeguatezza presidi / ausili | | | | | | |

| | 1° trimes. | 2° trimes. | 3° trimes. | 4° trimes. | Totale | % |
|--------------|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|
| Altro | 8 | 5 | 7 | 7 | 27 | 5.6 |

| | 1° trimes. | 2° trimes. | 3° trimes. | 4° trimes. | Totale | % |
|--|------------|------------|------------|------------|-----------|------------|
| Richieste non evadibili o improprie | 0 | 7 | 3 | 6 | 16 | 3.3 |