

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

**ANALISI QUANTITATIVA DEI RECLAMI ANNO 2019**

**TOTALE RECLAMI N. 452 : n. 116 (1° trimestre); n. 93 (2° trimestre); n. 106 (3° trimestre); n. 137 (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	6	3	3	3	15	<b>3,3</b>
Lettera inviata all'asl	6	9	4	6	25	<b>5,5</b>
Di persona	15	8	11	7	41	<b>9,1</b>
Posta elettronica	81	70	79	110	340	<b>75,2</b>
Lettera inviata ai media	0	0	0	1	1	<b>0,2</b>
Parla con l'ASL - ( sito web aziendale )	1	0	4	2	7	<b>1,5</b>
Fax	7	3	5	8	23	<b>5,1</b>
	<b>116</b>	<b>93</b>	<b>106</b>	<b>137</b>	<b>452</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)	33	36	34	56	159	<b>34,8</b>
Assistenza specialistica ambulatoriale	37	21	32	38	128	<b>28,0</b>
Assistenza ospedaliera	32	25	31	30	118	<b>25,8</b>
Prevenzione	1	5	2	4	12	<b>2,6</b>
Prevenzione secondaria dei tumori (screening)	7	2	3	2	14	<b>3,1</b>
Altro	5	4	8	5	22	<b>4,8</b>
Improprio	1	0	0	3	4	<b>0,9</b>
	<b>116</b>	<b>93</b>	<b>110</b>	<b>138</b>	<b>457</b>	<b>100,0</b>

### 3. CONTENUTO

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
<b>Tempi di attesa</b>	<b>54</b>	<b>41</b>	<b>38</b>	<b>51</b>	<b>184</b>	<b>36,7</b>
Attesa al telefono	14	9	7	13	43	8,6
Attesa per erogazione di prestazioni	20	9	11	25	65	13,0
Attesa per ricoveri	2	0	0	2	4	0,8
Attesa per consegna documentazione e certificati	6	9	3	7	25	5,0
Attesa in ambulatorio / ufficio	7	8	10	3	28	5,6
Attesa per erogazione ausili e prodotti	0	0	0	0	0	0,0
Assenza medico / spostamento prestazioni	5	5	7	1	18	3,6

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
<b>Aspetti tecnico-professionali</b>	<b>21</b>	<b>19</b>	<b>25</b>	<b>19</b>	<b>84</b>	<b>16,8</b>
Aspetti tecnico-professionali sanitari	21	18	24	19	82	16,4
Aspetti tecnico-professionali amministrativi	0	1	1	0	2	0,4

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
<b>Aspetti relazionali</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>72</b>	<b>14,4</b>
Cortesìa, disponibilità	16	22	18	15	71	14,2
Riconoscibilità degli operatori	0	1	0	0	1	0,2
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	%
<b>Umanizzazione</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>1,0</b>
Cura della persona	0	2	0	1	3	0,6
Rispetto privacy	0	0	0	0	0	0,0
Rispetto della sofferenza e della morte	0	0	1	1	2	0,4
Orari visita familiari e conoscenti	0	0	0	0	0	0,0
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	%
<b>Informazioni</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>21</b>	<b>4,2</b>
<b>Informazioni su prestazioni sanitarie</b>	0	2	4	1	7	1,4
<b>Informazioni sanitarie a utenti / familiari</b>	1	1	4	2	8	1,6
<b>Informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche</b>	0	3	1	2	6	1,2
<b>Comprensibilità della modulistica</b>	0	0	0	0	0	0,0
<b>Leggibilità della documentazione</b>	0	0	0	0	0	0,0
<b>Possibilità di conoscere le liste di attesa</b>	0	0	0	0	0	0,0

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
<b>Aspetti burocratici amministrativi</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>56</b>	<b>11,2</b>
<b>Ticket</b>	5	3	2	2	12	2,4
<b>Procedure per erogazione di prestazioni sanitarie</b>	5	3	4	5	17	3,4
<b>Procedure per ottenere documentazione / certificazioni</b>	7	6	3	11	27	5,4

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
<b>Struttura</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>1,4</b>
<b>Adeguatezza ambienti / Accessibilità fisica ai servizi / Adeguatezza ascensori / Barriere architettoniche</b>	1	1	2	2	<b>6</b>	<b>1,2</b>
<b>Parcheggi</b>	1	0	0	0	<b>1</b>	<b>0,2</b>

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
<b>Organizzazione / Logistica</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>2,4</b>
<b>Richiesta nuovi servizi</b>	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0,0</b>
<b>Richiesta modifica/potenziamento servizi</b>	1	0	3	4	<b>8</b>	<b>1,6</b>
<b>Sospensione di servizi</b>	0	0	0	1	<b>1</b>	<b>0,2</b>
<b>Dislocazione dei servizi</b>	1	0	1	1	<b>3</b>	<b>0,6</b>
<b>Trasporti socio sanitari</b>	0	0	0	0	<b>0</b>	<b>0,0</b>

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
<b>Aspetti alberghieri e comfort</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>33</b>	<b>6,6</b>
Adeguatezza degli ambienti	1	0	0	0	1	0,2
Gradevolezza degli ambienti	1	0	0	0	1	0,2
Silenziosità degli ambienti	0	0	0	0	0	0,0
Pulizia degli ambienti	3	5	2	2	12	2,4
Adeguatezza dei pasti	0	0	0	1	1	0,2
Adeguatezza dei servizi di supporto offerti all'interno delle strutture	1	1	0	2	4	0,8
Adeguatezza presidi / ausili	0	0	0	14	14	2,8

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
<b>Altro</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>4,4</b>

	1° trimes.	2° trimes.	3° trimes.	4° trimes.	Totale	%
<b>Richieste non evadibili o improprie</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>0,8</b>