

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 |