A.S.L. CN1

Relazioni con il Pubblico Comunicazione
Ufficio stampa Asl CN1

Report attività URP 2025

Premessa

Istituire un sistema di gestione delle segnalazioni da parte dei cittadini rappresenta un'opportunità di crescita per l'Azienda Sanitaria che vede aumentate le sue capacità di ascolto, di coinvolgimento, di correzione dei disservizi e di miglioramento della qualità delle prestazioni.

Dall'analisi dei dati provenienti dalle segnalazioni/reclami si deducono valutazioni dei servizi erogati; l'organizzazione sanitaria recepisce le istanze presentate dagli utenti come occasione per migliorare la comunicazione e aumentare la fiducia nei cittadini, identificare i punti critici dell'organizzazione, correggere disservizi e programmare interventi di miglioramento dell'efficienza organizzativa e della qualità dei servizi erogati a beneficio di tutti gli utenti nelle sedi di Savigliano, Cuneo e Mondovì.

Ogni cittadino può presentare elogi, suggerimenti e proposte alle Aziende sanitarie tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

In base al Regolamento di Pubblica Tutela le segnalazioni giunte all'attenzione dell'Ufficio Relazioni con il pubblico vengono classificate in reclami, segnalazioni più o meno complesse, informazioni ed elogi

Per **RECLAMO** si intende l'espressione scritta e firmata, da parte del cittadino circa un disservizio patito nel rapporto con l'Azienda. Per presentare un reclamo è necessario compilare l'apposito modulo oppure inviare una mail (con allegato documento che comprovi l'identità dello scrivente o firma digitale), una pec o una lettera all'azienda inserendo in modo preciso i dati di colui che presenta il reclamo.

La forma scritta è condizione necessaria per permette di avviare, immediatamente, la procedura che si concluderà con la risposta scritta inviata, via pec o a mezzo raccomandata AR, al destinatario.

La **SEGNALAZIONE / SUGGERIMENTO** riguarda problematiche di minore entità, laddove il paziente segnali la presenza di un aspetto che potrebbe esser migliorato o che ha patito con lievi disagi e non richieda di ricevere risposta scritta dall'Azienda, ma di valutare quanto segnalato, al fine di apportare migliorie. Si può affermare che, mentre il reclamo riguarda, in linea di massima, un disagio personale subito dall'utente, la segnalazione concerne, più frequentemente, aspetti generali, organizzativi o procedurali, in alcuni casi personali, ma di modesta entità.

La segnalazione può avvenire per via telefonica, via mail, tramite pec o mediante la compilazione dell'apposito modello. L'operatore URP in caso di segnalazioni telefoniche, compila il modulo con i dati forniti dall'utente al fine di mantenerne traccia. Alle segnalazioni di maggiore complessità e redatte in forma scritta viene fornita risposta, mentre per quelle di minor peso è cura dell'URP rispondere in modo informale e informare il Responsabile del Servizio interessato dalla segnalazione.

Per una presa in carico immediata le segnalazioni e le informazioni sono gestite a livello decentrato sulle sedi di Cuneo, Savigliano e Mondovì; i reclami centralmente dalla sede di Cuneo.

L' **ELOGIO** è un'espressione di gradimento e soddisfazione presentata in forma scritta dall'utente all'azienda nei confronti di una Struttura aziendale o di uno o più operatori. Rappresenta, inoltre, uno strumento che permette di conoscere sia la qualità percepita, sia professionalità, competenza e umanità dimostrate dagli operatori sanitari nel corso dell'espletamento del proprio lavoro.

Annualmente i report delle segnalazioni, reclami ed elogi giunti all'AslCn1 sono classificati in sette categorie:

- Umanizzazione: aspetti relazionali paziente/personale sanitario ritenuti scortesi o non adeguati;
- Competenza tecnico-professionale: aspetti legati a trattamenti sanitari che non hanno raggiunto gli esiti attesi;
- Organizzazione: aspetti inerenti il processo di erogazione del servizio;
- Economico/Legale/Amministrativa: pratiche inerenti rimborsi ed iter amministrativi;
- Qualità ambientale e comfort: aspetti legati al luogo ove si eroga la prestazione;
- Tempi di attesa
- Informazione: carenza o inadeguatezza delle informazioni.

Compito dell'URP, dal 2024 è anche quello di ricevere ed istruire i percorsi di tutela volti a garantire il rispetto dei tempi di attesa per le prestazioni di primo accesso, di cui al Piano Nazionale di Governo delle Liste d'Attesa (PNGLA) nelle modalità previste dalla procedura.

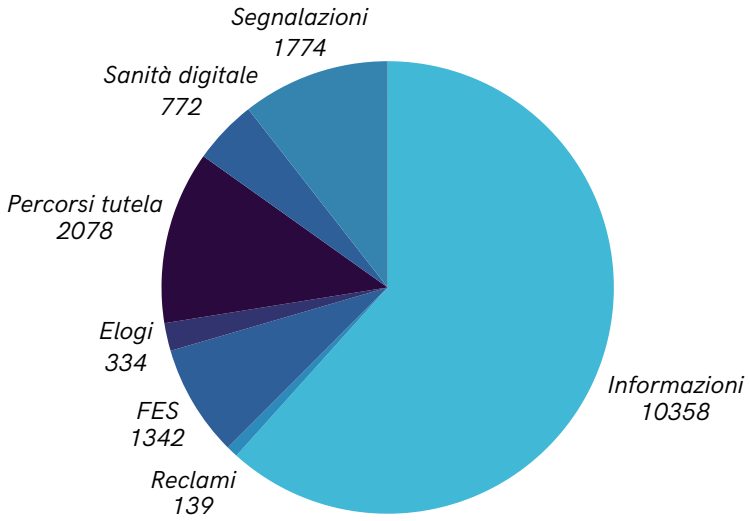
In base a tale percorso il Cittadino assistito dall'ASL CN1, in possesso di una prescrizione di visita e/o esame specialistico in classe di priorità B (entro 10 giorni) – D (visite 30 giorni / esami 60 giorni) - P (120 giorni) di primo accesso, per prestazione a cui al Piano Nazionale di Gestione delle Liste d'attesa (PNGLA), (indicazioni regionali prot. 93442 del 25/06/2024) che non riesca a prenotare la prestazione sanitaria all'interno dei canali istituzionali sull'intero territorio della Regione Piemonte e nei limiti delle tempistiche di erogazione indicate dai codici di priorità potrà presentare formale istanza all'Asl Cn1 recandosi di persona presso la sede dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico di Cuneo, Savigliano o Mondovì o inviando una e-mail alla casella di posta protocollo@aslcn1.legalmailPA.it.

L'Urp è anche Punto Assistito per quanto concerne le pratiche relative dell'apertura e gestione, su specifica delega dell'assistito, del Fascicolo Sanitario Elettronico.

Inoltre l'ufficio svolge la funzione di Servizio Assistenza Digitale (SAD) assistendo l'utente in relazione alle difficoltà riscontrate nell'uso della procedura di pagamento ticket e ritiro referti on line.

Panoramica accessi URP

Accessi totali 2025: 16.797



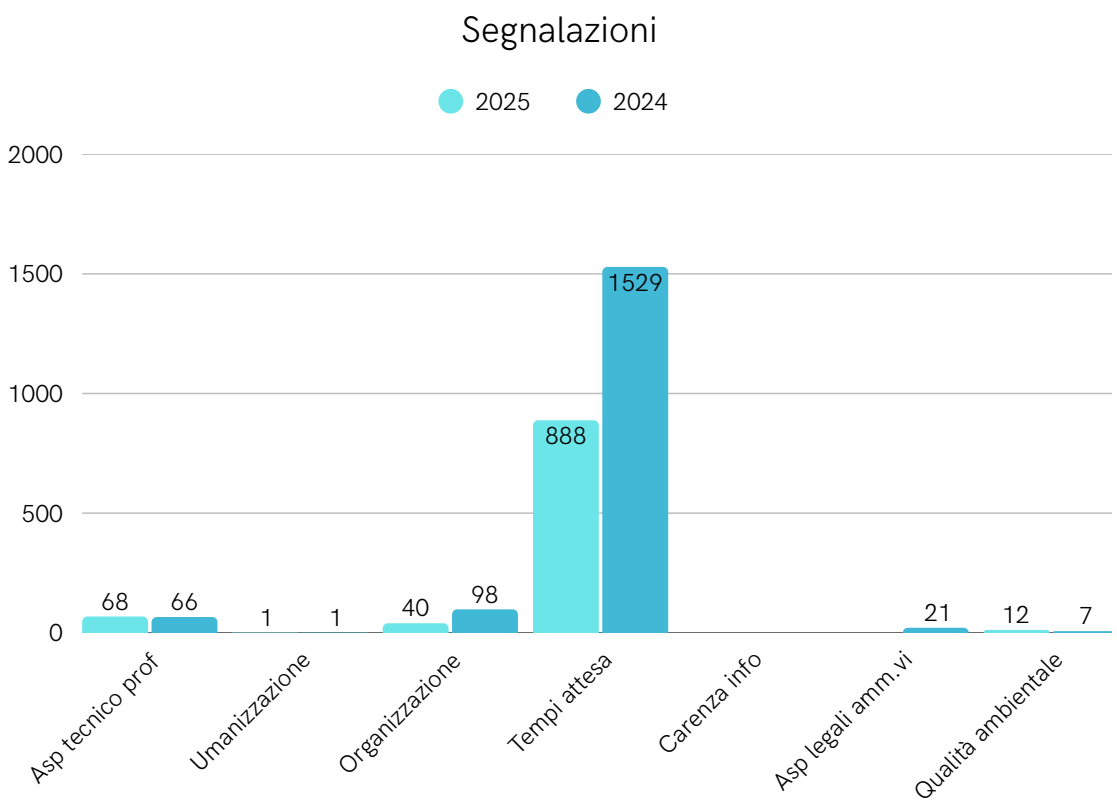
Canali utilizzati

Canale	Reclami	Elogi	Percorsi tutela	Sanità digitale	FSE	Segnalazioni	Info
E-mail	*70%*	*60%*	*80%*			*60%*	*10%*
Telefono		30%				*10%*	*70%*
Di persona	25%		*20%*		*100%*	*30%*	8%
Media	5%	10%					
APP				100 %			2%

Segnalazioni

Le segnalazioni pervenute all'Ufficio Relazioni con l Pubblico nel corso del 2025 sono state 1009 e hanno riguardato in modo preponderante problematiche legate ai tempi di attesa per l'accesso a visite ambulatoriali e prestazioni diagnostiche non rientranti nel percorso di tutela. Le segnalazioni sono diminuite rispetto al 2024 (1722) in quanto è stato attivato il percorso di tutela per le prestazioni di primo accesso rientranti nel PNGLA.

Alle segnalazioni l'Organizzazione dà una rispsota; inoltre le codifica e valuta al fine di attuare azioni correttive.



Per quanto concerne la classificazione della segnalazione si evidenzia che:

· 888 riguardano problematiche legate ai tempi di attesa nell'erogazione delle prestazioni diagnostiche. La presa in carico di tali segnalazioni ha richiesto spesso il coinvolgimento delle strutture aziendali al fine di fornire una risposta, nella maggior parte dei casi scritta, all'utente. Per quanto concerne la problematica legata ai lunghi tempi di attesa a 414 su 765 segnalazioni è stata data risposta mirata con la presa in carico e l'attribuzione di una prenotazione. Di queste le specialità più soggette a segnalazione sono state la branca radiologica e oculistica per gli esami strumentali e urologica, neurologica e oculistica per quanto concerne i controlli.

· 40 riguardano carenze organizzative in buona parte repentinamente risolte o segnalate alle strutture interessate per la valutazione di azioni correttive.

· 68 segnalazioni sono inerenti comportamenti tecnico professionali. In questo caso è stata quasi sempre aperta un'istruttoria con una richiesta di chiarimenti da parte del personale coinvolto.

· 12 sono state relative alla qualità ambientali e 1 all'umanizzazione delle strutture. La comunicazione di tali disservizi sono state inviate sia alla struttura competente sia agli Operation Manager per la presa in carico e la risoluzione o mitigazione della problematica.

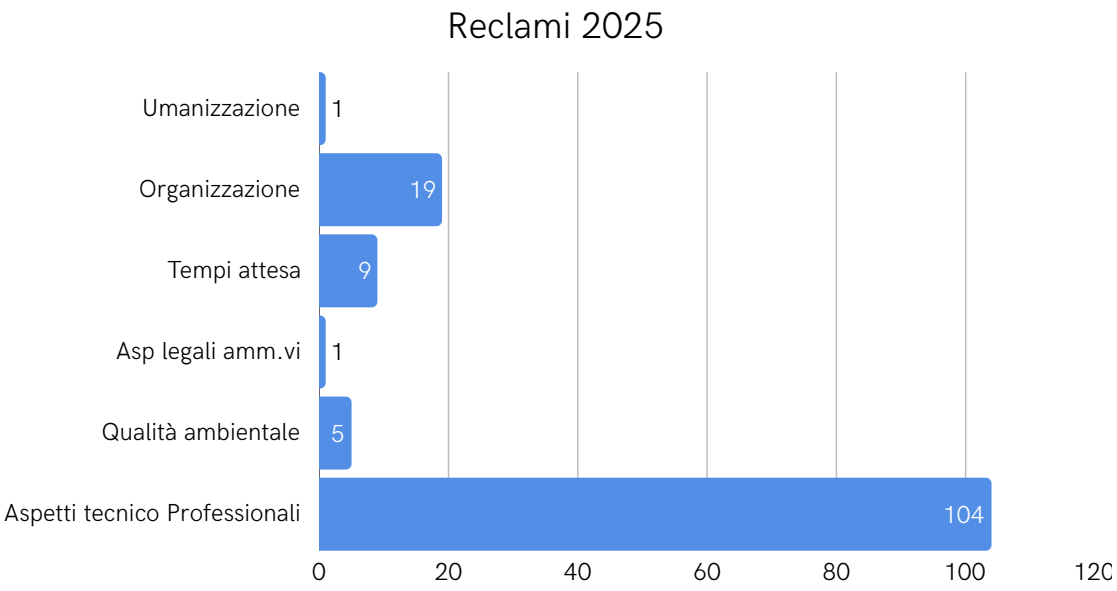
Reclami

Il reclamo è una comunicazione formale di un disservizio, reale o percepito come tale, sottoscritta dalla persona direttamente interessata o altro soggetto (famigliare, associazione…), che richiede sempre l'avvio di un iter in base al Regolamento di pubblica tutela e che porta a una risposta all'utente.

Nel 2025 i reclami sono stati 139 con un trend di crescita costante rispetto all'anno precedente in cui ne erano stati presentati 78.

I reclami sono pervenuti prevalentemente tramite email o scheda di segnalazione; sono nella maggior parte presentati da soggetti direttamente interessati dall'accaduto, in altri casi da un soggetto diverso (familiare o associazione).

In base alla classificazione la maggior parte riguarda aspetti tecnici e professionali (104) seguiti da quelli organizzativi (19), tempi di attesa (9) e per carenze legate all'area economica, legale e amministrativa (5).



A livello ospedaliero le strutture dove sono presenti più reclami sono:

- Medicina d'urgenza Savigliano 13
- Medicina d'urgenza Mondovì 12
- Medicina Fisica e Riabilitazione area nord 6
- Ortopedia Savigliano 5
- Neurologia Mondovì - Ortopedia Mondovì - Radiologia Savigliano 4

A livello ambulatoriale e distrettuale i reclami hanno riguardato

- Distretto Nord Est 11
- Distretto Sud Est 7
- Distretto Nord Ovest 9
- Distretto Sud Ovest 9
- Specialistica Ambulatoriale 8

Elogi

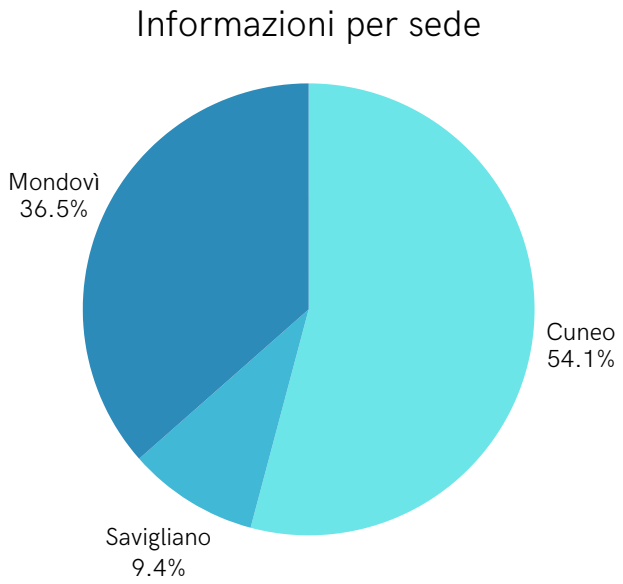
Continuano ad aumentare anche nel corso del 2025 gli elogi nei confronti di servizi e operatori Asl (dai 279 del 2024 ai 334 del 2025).

Gli apprezzamenti rimarcano soprattutto gli aspetti legati ad accoglienza, umanità, disponibilità e professionalità del personale.

Le aree che hanno avuto il maggior numero di elogi (10 e oltre) sono stati la Cardiologia di Mondovì e la Medicina Fisica e Riabilitativa area Nord con 27 elogi; la Medicina d'urgenza di Mondovì (22); la Chirurgia generale di Savigliano (17); l'Urologia di Savigliano (16), la Lungodegenza di Fossano (13), la medicina d'urgenza di Savigliano e la Medicina interna di Saluzzo e l'Anestesia e Rianimazione di Mondovì (10).

Informazioni

Una parte importante dell'attività lavorativa del servizio URP è svolta attraverso le risposte alle mail inviate dall'utenza e le richieste di informazioni e/o di consiglio/aiuto telefonico. Nell'anno 2025 sono pervenute 10358 richieste di informazioni che sono state registrate e codificate in aumento rispetto al 2024 con una media di 46 contatti giornalieri. Le informazioni vengono gestite sia sulla sede centrale di Cuneo sia sulle sedi periferiche di Savigliano e Mondovì.



Sanità Digitale e FSE

Nel corso del 2025 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico in qualità di Punto Assistito del territorio dell'AslCn1 ha svolto il compito di interfaccia con il cittadino per i servizi di sanità digitale attribuiti dalla Regione Piemonte.

All'operatore del Punto Assistito è consentito effettuare i seguenti servizi:

- la gestione del Fascicolo Sanitario Elettronico
- la gestione delle deleghe (inserimento e variazione)
- la gestione dei consensi (Consenso permanente ritiro referti on line)
- la certificazione del dispositivo mobile per l'uso del servizio "Ritiro farmaci con Tessera Sanitaria" in forma occasionale
- la scelta di una farmacia abituale per l'uso del servizio "Ritiro farmaci con Tessera Sanitaria".

Nel corso del 2025 1342 soggetti si sono rivolti al punto assistito.

Inoltre l'Urp si occupa della gestione del Servizio di Assistenza Digitale (SAD) ovvero della gestione delle richieste di assistenza da parte dell'utenza sui servizi digitali facenti capo al

territorio Asl. Nel corso del 2025 sono stati 772 i SAD presi in carico e gestiti dagli operatori URP, dato che è raddoppiato rispetto al 2024.

Percorso di tutela

Dal mese di maggio del 2024 il Cittadino assistito dall'ASL CN1, in possesso di una prescrizione di visita e/o esame specialistico in classe di priorità B (entro 10 giorni) – D (visite 30 giorni / esami 60 giorni) - P (120 giorni) di primo accesso, per prestazione a cui al Piano Nazionale di Gestione delle Liste d'attesa (PNGLA), (indicazioni regionali prot. 93442 del 25/06/2024) che non riesca a prenotare la prestazione sanitaria all'interno dei canali istituzionali sull'intero territorio della Regione Piemonte e nei limiti delle tempistiche di erogazione indicate dai codici di priorità può presentare formale istanza all'Asl Cn1.

Per ogni percorso di tutela presentato l'URP attiva i diversi canali aziendali per riuscire a trovare la soluzione. Nel corso dell'anno 2025 sono state prese in carico 2078 richieste di attivazione del percorso di tutela di cui 1932 evase con l'assegnazione di un posto, 139 rifiutati in quanto non conformi e 3 interrotti dall'utente.

Le prestazioni maggiormente coinvolte nei percorsi sono:

- Prima visita dermatologica
- Prima visita oculistica
- Ecografie
- Risonanza Magnetica
- Tac
- Ecocolordoppler

Analisi dei dati

Problematiche emerse

1. Tempi di attesa per visite specialistiche ed esami (difficoltà a prenotare, posti non conformi alle esigenze, richieste rimborso Libera Professione)
2. Medici di Medicina Generale (orari reperibilità, mancate prescrizioni, difficoltà relazionali, difficoltà di accesso)
3. Continuità Assistenziale (mancata visita a domicilio, mancata prescrizione farmaci, mancata prescrizione mutua)
4. Reparti ospedalieri (lungo tempo attesa PS, prescrizione esami o mutua, aspetti relazionali, errata diagnosi, mancate info ai famigliari)
5. Attività ambulatoriale medici convenzionati (aspetti relazionali, spostamento appuntamenti, errata diagnosi)
6. Attività territoriale (consegna ausili, modalità/tempi attesa inserimento strutture, vigilanza strutture, continuità assistenziale)
7. Attività amministrativa e di supporto (difficoltà iter burocratico, aspetti relazionali, mancanza o rottura ascensori/apparecchiature, carenze strutturali, applicazione del malum)

Azioni correttive

Obiettivo	Azione
Miglioramento aspetti relazionali	Attivazione corsi di formazione e tavoli di lavoro aziendali per migliorare la relazione medico-paziente.
Tempi di attesa	Attivazione cabina di regia monitoraggio tempi di attesa.
Aspetti logistici e strutturali e umanizzazione	Designazione delle figure di Operation Manager sui presidi e distretti con l'obiettivo di migliorare la qualità e la fruibilità degli ambienti sanitari proponendo azioni di miglioramento.