



REPORT ATTIVITA' URP

RECLAMI SEGNALAZIONI
ELOGI ED INFORMAZIONI



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 nei confronti di uno o più operatori. Rappresenta, inoltre, uno strumento che permette di conoscere sia la qualità percepita, sia la 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:

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



ANALISI DELLE SEGNALAZIONI

Le segnalazioni pervenute all'URP nel corso del 2023 sono state 461 di cui 176 sulla sede di Cuneo, 74 su quella di Mondovì e 211 a Savigliano. Rispetto agli anni precedenti le segnalazioni sono sensibilmente diminuite passando dalle 10882 del 2020 alle attuali 461.

Tale diminuzione è da imputare al venir meno delle problematiche organizzative legate alla gestione della pandemia da Covid19.

Per quanto concerne la tipologia della segnalazione si evidenzia che:

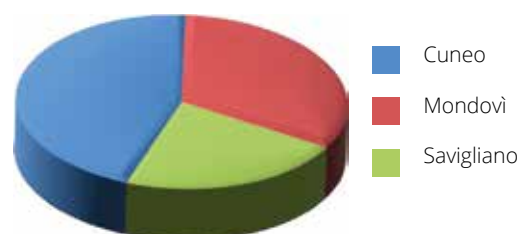
- 194 riguardano problematiche legate ai tempi di attesa all'erogazione delle prestazioni e alla prenotazione. La presa in carico di tali segnalazioni ha richiesto spesso di coinvolgere le strutture aziendali al fine di fornire una risposta, nella maggior parte dei casi scritta, all'utente.
- 155 riguardano carenze organizzative che sono state prese in carico e, ove possibile, repentinamente risolte e segnalate alle strutture interessate.
- 78 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

Si riportano di seguito le strutture oggetto di segnalazioni suddivise per ambito territoriale.

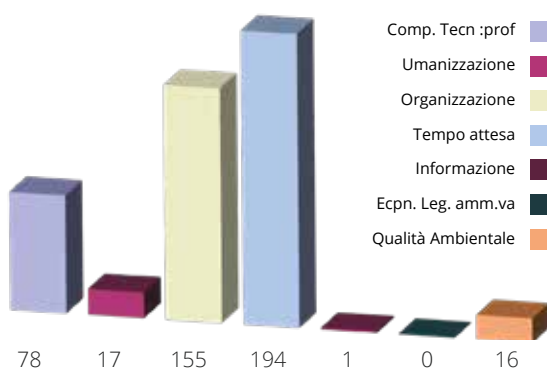
SEGNALAZIONI 2020 - 2023



AREE TERRITORIALI



SEGNALAZIONI TOTALI 2023



SEGNALAZIONI MONDOVI

STRUTTURE	CLASSIFICAZIONE	TOT. 58	
AMOS	Comp. Tecn. Prof.le	1	3
	Organizzazione	1	
	Informazione	1	
CUP REGIONALE	Organizzazione	1	1
SC CHIRURGIA GENERALE MONDOVI'	Comp. Tecn. Prof.le	1	2
	Umanizzazione	1	
SC DIREZIONE SANITARIA MONDOVI'	Organizzazione	3	3
SC MEDICINA D'URGENZA MONDOVI'	Comp. Tecn. Prof.le	4	10
	Umanizzazione	2	
	Organizzazione	4	
SC MEDICINA INTERNA CEVA	Organizzazione	2	2
SC ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA MONDOVI'	Comp. Tecn. Prof.le	2	3
	Qualità ambientale	1	
SC S.I.S.P.	Comp. Tecn. Prof.le	1	2
	Organizzazione	1	
SS Chirurgia Generale Ceva	Comp. Tecn. Prof.le	1	2
	Organizzazione	1	
SS Oculistica Mondovì	Umanizzazione	1	1
Ssd Urologia Mondovì	Comp. Tecn. Prof.le	1	2
	Organizzazione	1	
SC DISTRETTO SUD-EST	Comp. Tecn. Prof.le	0	2
	Umanizzazione	1	
	Organizzazione	1	
SC DISTRETTO NORD-OVEST	Organizzazione	1	1
SC MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE AREA SUD (CEVA)	Organizzazione	3	4
	Tempi di attesa	1	
SS Medicina Specialistica Ambulatoriale e Privato Accreditato	Organizzazione	0	0
SC RADIOLOGIA MONDOVI'	Comp. Tecn. Prof.le	0	4
	Organizzazione	2	
	Tempi di attesa	2	
SC NEFROLOGIA DIALISI MONDOVI'	Comp. Tecn. Prof.le	0	0
SC PEDIATRIA MONDOVI'	Comp. Tecn. Prof.le	0	1
	Umanizzazione	1	
SC SERVIZIO TECNICO	Organizzazione	0	1
	Qualità ambientale	1	
SS Gestione Front Office	Organizzazione	0	14
	Tempi di attesa	14	
SS Laboratorio Analisi ASL Cn1	Organizzazione	0	0
Ssd Protesica ed Integrativa	Organizzazione	0	0

SEGNALAZIONI SAVIGLIANO

STRUTTURE	CLASSIFICAZIONE	TOT. 184	
AMOS	Comp. Tecn. Prof.le	1	3
	Organizzazione	2	
SC ANATOMIA PATOLOGICA MONDOVI'	Tempi di attesa	1	1
SC CARDIOLOGIA MONDOVI'	Organizzazione	1	1
	Tempi di attesa	1	1
SC DISTRETTO NORD-OVEST	Umanizzazione	1	1
	Organizzazione	2	2
SC FARMACIA OSPEDALIERA	Organizzazione	1	1
SC GINECOLOGIA E OSTETRICIA SAVIGLIANO	Tempi di attesa	1	1
SC LOGISTICA E DIREZIONE AMMINISTRATIVA DEI PRESIDI OSPEDALIERI	Umanizzazione	2	3
	Organizzazione	2	
	Qualità ambientale	2	
SC MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE AREA NORD (FOSSANO)	Comp. Tecn. Prof.le	2	7
	Organizzazione	4	
	Tempi di attesa	1	
SC NEUROLOGIA SAVIGLIANO	Comp. Tecn. Prof.le	1	2
	Organizzazione	1	
SC MEDICINA INTERNA SAVIGLIANO	Organizzazione	1	1
SC OCULISTICA SAVIGLIANO	Organizzazione	3	3
SC PEDIATRIA SAVIGLIANO	Comp. Tecn. Prof.le	1	1
SS Cardiologia Riabilitativa	Comp. Tecn. Prof.le	1	1
SS Fisiopatologia della Riproduzione Umana	Organizzazione	1	1
SS S.P.D.C. Savigliano	Organizzazione	1	1
SS Gestione Front Office	Organizzazione	12	70
	Tempi di attesa	57	
	Qualità ambientale	1	
Ssd Medicina Specialistica Ambulatoriale e Privato Accreditato	Organizzazione	4	6
	Tempi di attesa	2	
CUP REGIONALE	Comp. Tecn. Prof.le	0	0
	Organizzazione	1	1
SC CHIRURGIA GENERALE SAVIGLIANO	Organizzazione	0	0
SC DIREZIONE SANITARIA SAVIGLIANO	Organizzazione	2	6
	Qualità ambientale	4	
SS Laboratorio Analisi ASL Cn1	Organizzazione	0	0
	Tempi di attesa	1	1
SC MEDICINA LEGALE	Tempi di attesa	0	0
Ssd Protesica ed Integrativa	Comp. Tecn. Prof.le	0	0
SC MEDICINA D'URGENZA SAVIGLIANO	Comp. Tecn. Prof.le	0	4
	Umanizzazione	1	
	Organizzazione	3	
SC RADIOLOGIA SAVIGLIANO	Comp. Tecn. Prof.le	0	13
	Organizzazione	5	
	Tempi di attesa	7	

SC ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA SAVIGLIANO	Comp. Tecn. Prof.le	0	0
	Organizzazione	0	0
SC NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	Organizzazione	0	0
SC UROLOGIA SAVIGLIANO	Tempi di attesa	0	0
SC PSICHIATRIA AREA NORD	Comp. Tecn. Prof.le	0	0
SS Csm Saluzzo	Comp. Tecn. Prof.le	0	0
SS NEFROLOGIA DIALISI SAVIGLIANO	Organizzazione	0	0
Ssd Consultori Familiari	Umanizzazione	0	0
SC DISTRETTO NORD-EST	Comp. Tecn. Prof.le	0	
	Umanizzazione	1	
	Organizzazione	48	
	Tempi di attesa	3	52

SEGNALAZIONI CUNEO

STRUTTURE	CLASSIFICAZIONE	TOT. 159	
AMOS	Comp. Tecn. Prof.le	1	
	Umanizzazione	1	
	Tempi di attesa	1	3
CUP REGIONALE	Comp. Tecn. Prof.le	10	
	Organizzazione	1	11
CUP REGIONALE U.V.O.S.	Comp. Tecn. Prof.le	1	1
DIPARTIMENTO EMERGENZA URGENZA	Comp. Tecn. Prof.le	1	1
SC NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	Organizzazione	1	1
SC EMERGENZA SANITARIA TERRITORIALE 118	Comp. Tecn. Prof.le	1	1
SS Servizi generali dei Presidi ospedalieri	Umanizzazione	2	2
SS Gestione Front Office	Organizzazione	2	
	Tempi di attesa	80	82
Ssd Medicina Specialistica Ambulatoriale e Privato Accreditato	Comp. Tecn. Prof.le	9	
	Umanizzazione	1	
	Organizzazione	10	
	Tempi di attesa	16	36
SC DISTRETTO SUD-OVEST	Comp. Tecn. Prof.le	0	
	Umanizzazione	1	
	Organizzazione	2	3
SC SERVIZIO TECNICO	Organizzazione	8	
	Qualità ambientale	7	15
SC DISTRETTO NORD-EST	Comp. Tecn. Prof.le	0	0
SC MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE AREA SUD (CEVA)	Tempi di attesa	0	0
SC PSICHIATRIA AREA SUD	Organizzazione	0	0
SS Direzione Amministrativa Territoriale	Comp. Tecn. Prof.le	0	0
SS Tutela Salute in ambito Penitenziario	Comp. Tecn. Prof.le	0	0
SC MEDICINA LEGALE	Comp. Tecn. Prof.le	0	
	Organizzazione	2	
	Tempi di attesa	1	3

ANALISI DEI RECLAMI



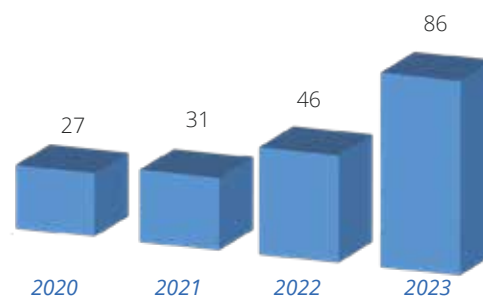
Il reclamo è una comunicazione formale di un disservizio, reale o percepito come tale, sottoscritta dalla persona direttamente interessata o altro soggetto (famigliare, associazione...), che richiede una risposta. Nell'anno 2023 i reclami sono stati 83 con un trend crescente negli ultimi quattro anni.

I reclami sono pervenuti prevalentemente tramite email o scheda di segnalazione; altre modalità di presentazione delle istanze sono costituite da lettera e posta elettronica certificata. In più casi il reclamo è giunto direttamente a livello regionale e poi trasmesso alla sede URP aziendale. I reclami sono prevalentemente presentati da soggetti direttamente interessati dall'accaduto, in altri casi da un soggetto diverso (familiare o associazione).

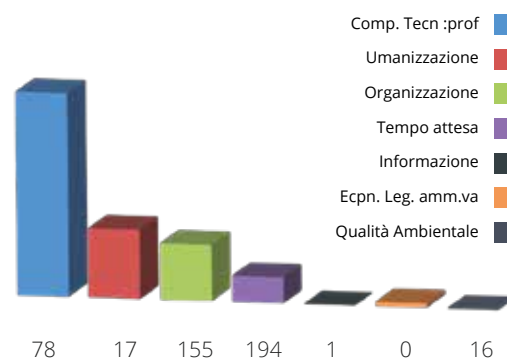
Per quanto concerne la classificazione la maggior parte dei reclami riguarda aspetti tecnico - professionali (47) seguiti da quelli di carenze comunicative e comportamentali (16), da carenze organizzative (13) e da problematiche importanti legate ai tempi di attesa (6).

Le aree di maggiore criticità dove si concentra più di un reclamo sono i Distretti Sanitari, le Medicine d'urgenza di Savigliano e Mondovì, le strutture di Ortopedia di Savigliano e Mondovì, la Chirurgia Generale di Savigliano, la Medicina Fisica e Riabilitativa, la Medicina Specialistica e la Gestione Front Office.

RECLAMI FORMALI



RECLAMI 2023



STRUTTURE	CLASSIFICAZIONE	TOT. 57	
SC CHIRURGIA GENERALE SAVIGLIANO	Umanizzazione	3	3
SC DISTRETTO NORD-EST	Comp. Tecn. Prof.le	6	10
	Organizzazione	4	
SC DISTRETTO NORD-OVEST	Comp. Tecn. Prof.le	1	1
SC DISTRETTO SUD-OVEST	Comp. Tecn. Prof.le	6	7
	Umanizzazione	1	
SC LOGISTICA E DIREZIONE AMMINISTRATIVA DEI PRE-SIDI OSPEDALIERI	Comp. Tecn. Prof.le	2	3
	Organizzazione	1	
SC MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE AREA SUD (CEVA)	Comp. Tecn. Prof.le	1	3
	Umanizzazione	1	
	Organizzazione	1	
SC MEDICINA LEGALE	Umanizzazione	1	1
SC ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA MONDOVI'	Comp. Tecn. Prof.le	2	1
SS Cure Palliative	Comp. Tecn. Prof.le	1	1
SS Endoscopia Digestiva Savigliano	Comp. Tecn. Prof.le	1	1
SC RADIOLOGIA SAVIGLIANO	Comp. Tecn. Prof.le	1	1
SC MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE AREA NORD (FOSSANO)	Tempi di attesa	1	1
SS Gestione Front Office	Comp. Tecn. Prof.le	1	6
	Organizzazione	2	
	Tempi di attesa	3	
Ssd Centro Diagnostica Ecografica Ostetrico-Ginecologica e Prenatale	Comp. Tecn. Prof.le	1	1
SC DIREZIONE PROFESSIONI SANITARIE	Umanizzazione	2	2
SC DISTRETTO SUD-EST	Comp. Tecn. Prof.le	5	6
	Umanizzazione	1	
SC GINECOLOGIA E OSTETRICIA MONDOVI'	Umanizzazione	1	1
SC MEDICINA D'URGENZA MONDOVI'	Comp. Tecn. Prof.le	7	8
	Econ./leg./amm.va	1	
Ssd Medicina Specialistica Ambulatoriale e Privato Accreditato	Comp. Tecn. Prof.le	2	3
	Umanizzazione	1	
SC ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA SAVIGLIANO	Comp. Tecn. Prof.le	4	6
	Umanizzazione	1	
	Organizzazione	1	
SC NEUROLOGIA SAVIGLIANO	Comp. Tecn. Prof.le	1	
SC OTORINOLARINGOIATRIA SAVIGLIANO	Organizzazione	1	1
Ssd Consultori Familiari	Umanizzazione	1	1
SS Fisiopatologia della Riproduzione Umana	Organizzazione	1	1
SC RADIOLOGIA MONDOVI'	Comp. Tecn. Prof.le	1	1
Ssd Coordinamento Emergenza Territoriale	Umanizzazione	1	1
SC MEDICINA D'URGENZA SAVIGLIANO	Comp. Tecn. Prof.le	4	10
	Umanizzazione	2	
	Organizzazione	2	
	Tempi di attesa	2	

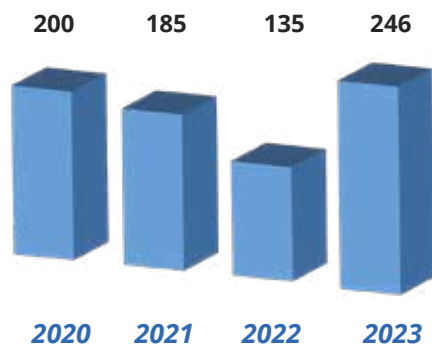
ELOGI



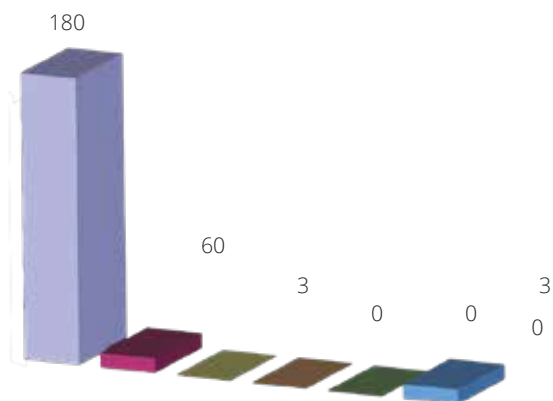
Nel corso del 2023 si è avuto anche un considerevole aumento degli elogi nei confronti di operatori sanitari e non sanitari rispetto agli anni precedenti: gli apprezzamenti rimarcavano soprattutto gli aspetti legati all'umanità, disponibilità e professionalità.

Le aree che hanno avuto il maggior numero di elogi (oltre 10) sono state l'Urologia di Savigliano, la Chirurgia Generale di Mondovì, l'Ortopedia di Mondovì, la Neurologia di Mondovì le Medicine d'urgenza di Savigliano e Mondovì. (report allegato 3)

ELOGI



ELOGI 2023



ELOGI	2023	2022
COMPETENZA TECNICA PROFESSIONALE	180	69
UMANIZZAZIONE	60	66
ORGANIZZAZIONE	3	0
TEMPI DI ATTESA	0	0
INFORMAZIONE	0	0
ECON./LE./AMM.VA	0	0
QUALITÀ AMBIENTALE	3	0
TOTALE	246	135

STATISTICA PERIODICA ELOGI ANNO 2023

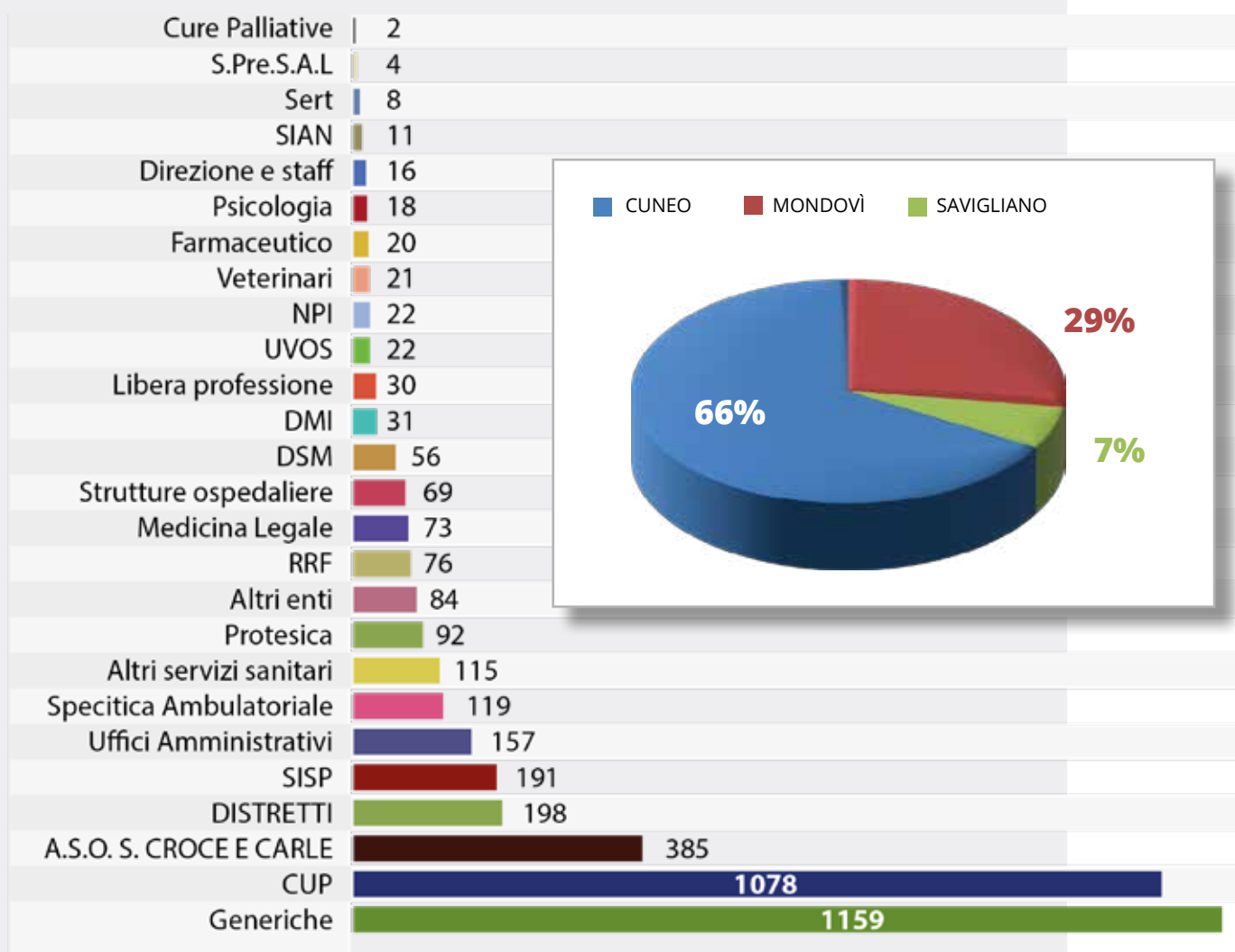
STRUTTURE	CLASSIFICAZIONE	TOT. 236	
SC DIREZIONE SANITARIA MONDOVI'	Comp. Tecn. Prof.le	1	7
	Umanizzazione	1	
	Organizzazione	3	
	Qualità ambientale	2	
AMOS	Comp. Tecn. Prof.le	4	8
	Umanizzazione	4	
Direzione generale	Comp. Tecn. Prof.le	5	5
SC DISTRETTO SUD-OVEST	Comp. Tecn. Prof.le	8	8
SC ANESTESIA E RIANIMAZIONE MONDOVI'	Comp. Tecn. Prof.le	2	2
SC CARDIOLOGIA MONDOVI'	Comp. Tecn. Prof.le	3	8
	Umanizzazione	5	
SC DIREZIONE PROFESSIONI SANITARIE	Umanizzazione	1	1
SC DISTRETTO SUD-EST	Comp. Tecn. Prof.le	2	5
	Umanizzazione	3	
SC EMERGENZA SANITARIA TERRITORIALE 118	Comp. Tecn. Prof.le	3	3
SC GINECOLOGIA E OSTETRICIA SAVIGLIANO	Comp. Tecn. Prof.le	0	6
SC MEDICINA D'URGENZA MONDOVI'	Comp. Tecn. Prof.le	11	15
	Umanizzazione	4	
SC MEDICINA INTERNA CEVA	Comp. Tecn. Prof.le	4	4
SC MEDICINA INTERNA MONDOVI'	Comp. Tecn. Prof.le	3	4
	Umanizzazione	1	
SC MEDICINA INTERNA SAVIGLIANO	Umanizzazione	1	1
SC NEUROLOGIA MONDOVI'	Comp. Tecn. Prof.le	5	10
	Umanizzazione	5	
SC ONCOLOGIA AREA NORD	Umanizzazione	2	2
SC PEDIATRIA MONDOVI'	Comp. Tecn. Prof.le	3	4
	Umanizzazione	1	
SC RADIOLOGIA MONDOVI'	Comp. Tecn. Prof.le	2	2
SC S.I.A.N.	Comp. Tecn. Prof.le	2	2
SS Endoscopia Digestiva Mondovì	Comp. Tecn. Prof.le	4	4
SS Fisiopatologia della Riproduzione Umana	Comp. Tecn. Prof.le	1	1
SS Laboratorio Analisi ASL Cn1	Comp. Tecn. Prof.le	2	3
	Umanizzazione	1	
SS Rianimazione Savigliano	Comp. Tecn. Prof.le	1	3
	Umanizzazione	2	
Ssd Coordinamento Emergenza Territoriale	Comp. Tecn. Prof.le	2	2
SS Formazione Sviluppo delle competenze e Qualità	Comp. Tecn. Prof.le	3	3
SC CARDIOLOGIA SAVIGLIANO	Comp. Tecn. Prof.le	1	1
SC UROLOGIA SAVIGLIANO	Comp. Tecn. Prof.le	15	17
	Umanizzazione	2	
SC DISTRETTO NORD-EST	Comp. Tecn. Prof.le	3	5
	Umanizzazione	2	

SS Oculistica Mondovì	Comp. Tecn. Prof.le	5	5
SS Chirurgia Generale Saluzzo	Comp. Tecn. Prof.le	1	1
SC ANESTESIA E RIANIMAZIONE SAVIGLIANO	Comp. Tecn. Prof.le	1	1
SC CHIRURGIA GENERALE SAVIGLIANO	Comp. Tecn. Prof.le	6	7
	Umanizzazione	1	
SC DIREZIONE SANITARIA SAVIGLIANO	Comp. Tecn. Prof.le	2	2
SC MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE AREA SUD (CUNEO)	Comp. Tecn. Prof.le	4	5
	Umanizzazione	1	
SC GINECOLOGIA E OSTETRICIA MONDOVI'	Umanizzazione	1	1
SC MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE AREA NORD (FOSSANO)	Comp. Tecn. Prof.le	5	6
SC MEDICINA D'URGENZA SAVIGLIANO	Comp. Tecn. Prof.le	11	12
	Umanizzazione	1	
SC NEUROLOGIA SAVIGLIANO	Comp. Tecn. Prof.le	4	4
SC MEDICINA INTERNA SALUZZO	Comp. Tecn. Prof.le	3	5
	Umanizzazione	2	
SC MEDICINA LEGALE	Umanizzazione	1	1
SC OCULISTICA SAVIGLIANO	Comp. Tecn. Prof.le	1	2
	Umanizzazione	1	
SC ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA SAVIGLIANO	Comp. Tecn. Prof.le	4	4
SC OTORINOLARINGOIATRIA SAVIGLIANO	Comp. Tecn. Prof.le	3	5
	Umanizzazione	2	
SC S.I.S.P.	Comp. Tecn. Prof.le	3	4
	Umanizzazione	1	
SC RADIOLOGIA SAVIGLIANO	Comp. Tecn. Prof.le	1	1
SS Farmacia Territoriale	Comp. Tecn. Prof.le	1	1
SS Riabilitazione Ceva	Comp. Tecn. Prof.le	3	3
SS U.T.I.C. Mondovì	Comp. Tecn. Prof.le	1	1
SS Relazioni con il Pubblico Comunicazione e Ufficio Stampa	Comp. Tecn. Prof.le	2	4
	Umanizzazione	2	
Ssd Medicina Specialistica Ambulatoriale e Privato Accreditato	Comp. Tecn. Prof.le	1	5
	Umanizzazione	4	
Ssd Servizio di Psicologia e Psicopatologia dello sviluppo	Comp. Tecn. Prof.le	1	1
SC AFFARI GENERALI E CONTROLLI INTERNI	Comp. Tecn. Prof.le	1	1
SS Oncologia Mondovì	Comp. Tecn. Prof.le	1	1
SC CHIRURGIA GENERALE MONDOVI'	Comp. Tecn. Prof.le	10	16
	Umanizzazione	5	
	Qualità ambientale	1	
SS Riabilitazione Ortopedica e Neurologica	Comp. Tecn. Prof.le	1	1

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 2023 sono pervenute 6131 richieste registrate e codificate con una media di 23 contatti giornalieri.

INFORMAZIONI URP SEDE DI CUNEO ANNO 2023



SANITÀ DIGITALE



Nel corso del 2023 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha anche assunto il compito di Punto Assistito del territorio dell'AslCn1 quale interfaccia con il cittadino e i servizi di sanità digitale messi in atto 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 2023 741 soggetti si sono rivolte al punto assistito.

Inoltre sempre l'Urp si occupa della gestione del Servizio di Assistenza Digitale ovvero della gestione delle richieste di assistenza da parte dell'utenza sui servizi digitali facenti capo al territorio Asl. Nel corso del 2023 sono stati 496 i SAD presi in carico e gestiti dagli operatori URP.

CRITICITÀ EMERSE

Dall'analisi delle segnalazioni e dei reclami si devono evidenziare alcune problematiche che hanno interessato attività direttamente o indirettamente fornite dall'Azienda Sanitaria.

Si evidenzia una problematica sempre crescente di mancanza di posti e lunghi tempi di attesa per le visite specialistiche e l'esecuzione di esami diagnostico-strumentali anche con classe di priorità B. I rilievi riguardano inoltre l'impossibilità di eseguire le prestazioni nel territorio dell'AslCn1 o la chiusura delle Agende con impossibilità di prenotazione. Molte di queste segnalazioni giungono direttamente dalla piattaforma regionale che gestisce il CUP o dalla Regione Piemonte e vengono prese in carico dall'URP.



Sono in sensibile aumento per il secondo anno le problematiche inerenti i rapporti tra pazienti, medici di medicina generale e guardie mediche con l'aumento del ricorso alla ricasazione da parte dei medici. Le lamentele sono legate soprattutto all'impossibilità di farsi visitare nel momento dell'effettivo bisogno (ambulatorio medico accessibile solo su appuntamento) o nella difficoltà a contattare il medico di medicina generale.

Vi sono inoltre alcune aree che risentono di una carenza di Medici di Medicina Generale con la conseguente impossibilità di trovare posti liberi

per l'utenza più debole e disagiata che fatica ad effettuare spostamenti negli ambiti limitrofi. Risulta inoltre difficile una reale possibilità di scelta da parte del Cittadino.

Si rileva un netto aumento delle problematiche relazionali tra operatori sanitari e pazienti dovute con tutta probabilità all'aumento dei carichi di lavoro (carenza di personale).

Da segnalare inoltre alcune lamentele sulle lunghe attese nei DEA.

Infine si rileva la problematica legata ai continui spostamenti delle visite ambulatoriali già programmate che comportano slittamenti anche di alcuni mesi delle visite da effettuare, soprattutto per alcune specialità legate alle agende degli specialisti ambulatoriali convenzionati.

La restante parte delle segnalazioni, così come la totalità dei reclami, non è polarizzata su problemi ricorrenti, ma contempla criticità saltuarie e personali. Non si ravvisa, quindi, la necessità di pianificare rilevanti interventi migliorativi, ma piuttosto di collaborare nella soluzione specifica. Di norma, si riscontra una buona disponibilità di Responsabili e Coordinatori nell'ascolto delle esigenze del cittadino e nella risoluzione del disagio.





www.aslcn1.it

REPORT ATTIVITA' URP

RECLAMI SEGNALAZIONI ELOGI ED INFORMAZIONI

