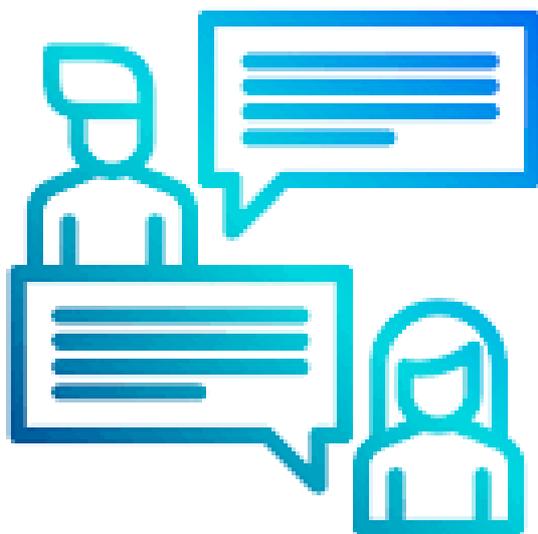


Prot . 24542 del 22/02/2023

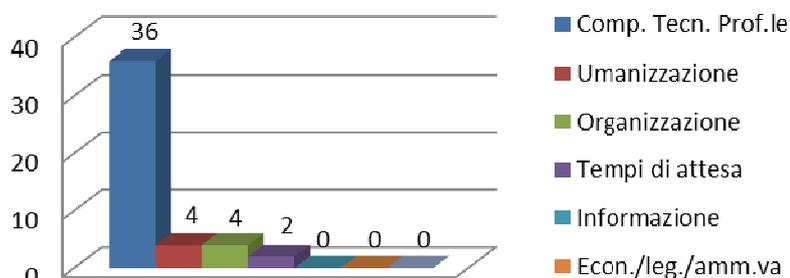


REPORT RECLAMI SEGNALAZIONI ELOGI ED INFORMAZIONI ANNO 2022

RECLAMI 2022

Comp. Tecn. Prof.le	36
Umanizzazione	4
Organizzazione	4
Tempi di attesa	2
Informazione	0
Econ./leg./amm.va	0
Qualità ambientale	0
TOTALE	46

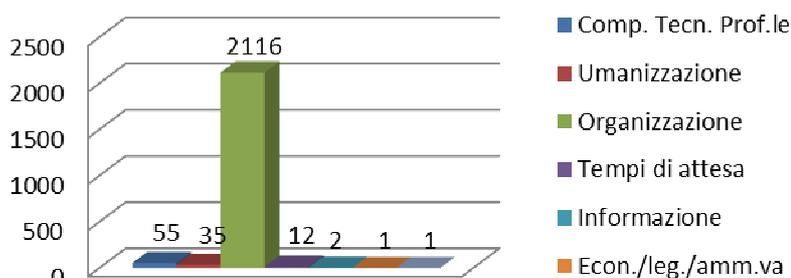
RECLAMI 2022



SEGNALAZIONI 2022

Comp. Tecn. Prof.le	55
Umanizzazione	35
Organizzazione	2116
Tempi di attesa	12
Informazione	2
Econ./leg./amm.va	1
Qualità ambientale	1
TOTALE	2222

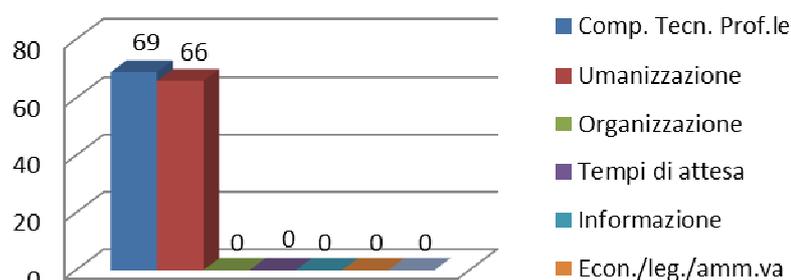
SEGNALAZIONI 2022



ELOGI 2022

Comp. Tecn. Prof.le	69
Umanizzazione	66
Organizzazione	0
Tempi di attesa	0
Informazione	0
Econ./leg./amm.va	0
Qualità ambientale	0
TOTALE	135

ELOGI 2022



INFORMAZIONI TOTALI 2022

Cuneo	26674
Mondovì	1911
Savigliano	704
TOTALE	29289

CRITICITA' EMERSE

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

1. Si segnalano numerose problematiche relative alla difficoltà di contatto telefonico e prenotazione con il **Call Center regionale** (800 000 500). Va evidenziato che molti utenti lamentano la maleducazione e la poca competenza del personale che risponde al telefono. Altra criticità l'impossibilità di effettuare più di una prenotazione con un'unica telefonata. Gli utenti segnalano anche la difficoltà ad utilizzare l'app dedicata alle prenotazioni e la poca chiarezza nella gestione degli appuntamenti "fittizi".
2. Si evidenzia una problematica sempre crescente di **manca di posti** o lunghi **tempi di attesa** per le **visite e l'esecuzione di esami diagnostico-strumentali** anche con classe di priorità B. Tali segnalazioni giungono dalla piattaforma regionale che gestisce il CUP e vengono prese in carico dall'URP.
3. Sono in sensibile aumento le problematiche inerenti i **rapporti tra pazienti, medici di medicina generale e guardie mediche** con l'aumento del ricorso alla ricusazione da parte dei medici.
4. Si rileva un netto aumento delle **problematiche relazionali tra operatori e parenti** nei reparti di degenza e in DEA dovute alle difficoltà ancora legate alle regole per il contenimento del Covid che non permettono ad oggi l'accesso dei care-giver.
5. Vanno segnalate inoltre alcune lamentele sulle lunghe attese nei DEA.
6. Da segnalare ancora la problematica legata ai **continui spostamenti delle visite ambulatoriali** già programmate che comportano slittamenti delle visite da effettuare anche di alcuni mesi, 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.

CRITICITA' RIENTRATE

Nei confronti di quanto era stato rilevato nel 2021 si evidenzia che:

1. è venuta meno, nei primi mesi di quest'anno, la problematica legata al contatto con l'UVOS grazie all'attivazione del Call Center Regionale ed il mantenimento in azienda solamente della prenotazione di secondo livello.
2. si è ridimensionata sensibilmente la problematica legata alla fornitura di pannoloni che sono passate dalle 362 del 2021 alle 10 del 2022.
3. si è assistito all'azzeramento delle difficoltà relative al contatto con il SISP e i centri vaccinali dovuto all'evoluzione della pandemia.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Come previsto dalle politiche di empowerment nel corso del 2022 si sono monitorati due processi aziendali critici emersi nei report Urp 2021.

La prima problematica scelta è stata la difficoltà di contatto con l'Uvos che da inizio 2022 non è più stato oggetto di segnalazioni da parte dell'utenza. Altra criticità monitorata è stata la consegna degli ausili per incontinenti che, con la modifica delle modalità di fornitura, ha avuto un drastico ridimensionamento passando da 362 segnalazioni a 10.

Si è, poi, proseguito con il monitoraggio della qualità relazionale poiché a livello aziendale risultano numerose segnalazioni (35) classificate nella categoria "Umanizzazione" ed in considerazione dell'importanza che questa Azienda ripone in questo aspetto. A tal fine, dopo il terzo episodio a carico della medesima persona, l'Urp ha provveduto a segnalare il reiterato comportamento al soggetto interessato, al suo Responsabile e alla Direzione Sanitaria/Amministrativa, a seconda della qualifica del dipendente. Tale procedura è stata messa in atto due volte nel corso del 2022 relativamente a personale medico convenzionato.

Data la crescente difficoltà relazionale si ritiene opportuno un investimento in azioni formative rivolte al personale operante in specifiche strutture che consentano un miglioramento del rapporto medico/paziente e della presa in carico globale dell'utente.

Altra azione di miglioramento è il monitoraggio da parte dei Distretti, dell'uso della ricusazione da parte dei Medici di Medicina Generale, pratica il cui utilizzo è aumentato nell'ultimo periodo e rischia, con la carenza dei medici ancora attuale, di recare forte disagio per la popolazione e soprattutto per i soggetti più fragili.