

**S.C. Politiche aziendali di crowdfunding e fundraising,
Relazioni esterne
Direttore: Dr.ssa Lia Di Marco**

**AREA Customer care/Settore segnalazioni
Responsabile: Dr.ssa Gabriella Ariaudo**



REPORT delle SEGNALAZIONI DEI CITTADINI

Anno 2024

INDICE

PREMESSA	pag. 4
1. SISTEMA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI	pag. 4
2. CLASSIFICAZIONE DELLE SEGNALAZIONI	pag. 5
DIMENSIONE INTERPERSONALE E UMANIZZAZIONE	
DIMENSIONE GESTIONALE	
DIMENSIONE PROFESSIONALE	
GLI ELOGI	
LE ATTIVITA' DI SUPPORTO AL CITTADINO	
3. L'ANALISI DELLE SEGNALAZIONI	pag. 10
GLI ELOGI E RINGRAZIAMENTI	
I RECLAMI	
4. LE ATTIVITA' DI SUPPORTO AL CITTADINO	pag. 31
5. ANDAMENTO DEI RECLAMI NEGLI ANNI	pag. 32
6. CONCLUSIONI	pag. 32

PREMESSA

Il reclamo è uno strumento attraverso il quale il cittadino esprime legittimamente le sue valutazioni e/o richiede spiegazioni in relazione ad un servizio richiesto o ricevuto. Pertanto esso rappresenta l'atteso dell'utente e l'immagine che egli percepisce dell'organizzazione a cui si è rivolto.

La gestione delle segnalazioni (e fra queste i reclami) è uno strumento della comunicazione aziendale che promuove un approccio agli utenti attivo, che supera il concetto di tutela dei diritti e che, partendo da un'azione volontaria e attiva del cittadino, orienta al coinvolgimento e alla partecipazione dell'utenza nella vita organizzativa.

Il sistema di gestione delle segnalazioni/reclami consente quindi il monitoraggio di situazioni critiche o potenzialmente a rischio di criticità e funge da indicatore per evidenziare i punti di debolezza su cui focalizzare interventi di miglioramento dei servizi offerti.

L'analisi dei reclami si inserisce quindi tra gli strumenti strategici utili al monitoraggio della qualità dei servizi e alla predisposizione di azioni e progetti di miglioramento.

1. SISTEMA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Nell'Azienda Città della Salute e della Scienza di Torino (d'ora in poi Azienda) la gestione delle segnalazioni e reclami è disciplinata da "Regolamento di pubblica tutela" (D.D.G. n. 0000898 del 14/06/2022) visualizzabile al seguente link:

[https://www.cittadellasalute.to.it/images/stories/carta_dei_servizi/Pubblica Tutela 2022 Del 0000898 del 14-06-2022.pdf](https://www.cittadellasalute.to.it/images/stories/carta_dei_servizi/Pubblica_Tutela_2022_Del_0000898_del_14-06-2022.pdf)

Le segnalazioni degli utenti sono recepite attraverso i tre sportelli Segnalazioni/Reclami della "S.C. Rapporti con gli stakeholders nazionali ed esteri, politiche aziendali di crowdfunding e fundraising, relazioni esterne" (d'ora in poi URP), dislocati nei presidi aziendali: Molinette, Centro Traumatologico Ortopedico (CTO) e Ospedale Infantile Regina Margherita (OIRM) / S.Anna.

I dati relativi alle segnalazioni vengono inseriti in un database aziendale "iShareDoc" che consente di importare e allegare tutta la documentazione inerente alle pratiche inserite e conservarla nel tempo.

L'attività di gestione delle segnalazioni è tracciata nel Registro Aziendale dei Trattamenti dei dati personali come previsto dal Regolamento UE 2016/679, utilizzando l'applicativo "Privacyweb" predisposto dall'Azienda.

2. CLASSIFICAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

La classificazione delle segnalazioni si realizza in due fasi:

- 1) classificazione immediata, con particolare attenzione alla percezione dell'utente
- 2) valutazione alla conclusione dell'istruttoria, alla luce dei dati riscontrati, ed eventuale successiva riclassificazione.

Le segnalazioni sono categorizzate in: reclami ed elogi/ringraziamenti. I reclami riferiti a problemi di carattere generale, anche presentati in forma anonima, ovvero informali, vengono classificati con i reclami formali, secondo la classificazione per argomenti, di seguito descritta.

I reclami vengono raggruppati a seconda degli ARGOMENTI a loro volta suddivisi in DETTAGLI che specificano il contenuto della segnalazione e che rappresentano gli indicatori, come rappresentato nella tabella che segue.

Nell'analisi che segue, gli argomenti dei reclami vengono raggruppati in tre aree tematiche definite DIMENSIONI:

1. **Dimensione gestionale**, comprendente gli aspetti alberghieri/comfort, i tempi di attesa e la logistica, cartelle cliniche e CUP;
2. **Dimensione interpersonale**, comprendente gli aspetti relazionali, dell'informazione e l'umanizzazione (in quanto le segnalazioni di quest'ultima categoria riguardano il rispetto della privacy, delle idee religiose e della sofferenza e morte);
3. **Dimensione professionale**, comprendente gli aspetti tecnico professionali di tipo sanitario ed amministrativo.

I reclami classificati sotto l'argomento "Altro", esclusi da questo raggruppamento, riportano criticità relative a: smarrimento protesi, danneggiamento proprietà del cittadino/furto, mancato rispetto divieto di fumo, evento fortuito, incidente o reclami in altro modo specificati all'atto dell'acquisizione della segnalazione.

A seguire le tabelle che illustrano la classificazione dei reclami raggruppate per dimensioni.

DIMENSIONE INTERPERSONALE/UMANIZZAZIONE

Argomento	Indicatori
Aspetti Relazionali	<p>educazione, disponibilità all'ascolto, rispetto pazienza disponibilità alla comunicazione cura della persona (operatori) riconoscibilità degli operatori (cartellino identificativo, divisa, ecc.) altro</p>
Umanizzazione	<p>rispetto della privacy e riservatezza del corpo rispetto sofferenza e morte orari visite familiari e conoscenti rispetto idee religiose e opinioni personali possibilità di presenza prolungata di familiari letti per familiari nei reparti pediatrici attività ludico-ricreative sale gioco assistenza scolastica altro</p>
Informazioni	<p>informazioni sui servizi informazioni sulle prestazioni, procedure/diagnosi/prognosi informazioni sugli orari informazioni su modalità di accesso alla struttura e sullo svolgimento di pratiche informazioni cliniche ai familiari adeguatezza e completezza segnaletica comprensibilità della modulistica leggibilità della documentazione possibilità di conoscere le liste d'attesa altro</p>

DIMENSIONE GESTIONALE

Argomenti	Indicatori
Tempi di attesa	<p>tempi di attesa per ricoveri tempi di attesa per esami tempi di attesa per prestazioni, visite e terapie in sala di attesa degli ambulatori ovvero tempo di attesa prima di effettuare una visita o prestazione tempi di attesa per la consegna di documentazione tempi di attesa per la consegna di presidi/ausili prenotazioni di persona non presso il CUP prenotazioni telefoniche non CUP pronto soccorso fino al triage pronto soccorso dal triage alla visita disbrigo pratiche amministrative (non cartella clinica) altro</p>
Aspetti alberghieri	<p>pulizia degli ambienti silenziosità e comfort degli ambienti (spazi, areazione, luce, temperatura, ecc.) pulizia dei servizi igienici comfort dei servizi igienici (spazi, areazione, luce, temperatura, ecc.) qualità temperatura ed orario dei pasti possibilità di scelta del menù disservizi lavanderia/biancheria problemi legati alla sicurezza altro</p>
Logistica	<p>dislocazione dei servizi in Azienda barriere architettoniche/accessibilità fisica ai servizi parcheggio interno carenza carrozzine/presidi per raggiungere i servizi funzionamento dispositivi medici/apparecchiature sanitarie problemi con serramenti e arredi funzionamento e adeguatezza ascensori (spazi e funzionalità) altro</p>
Cartelle cliniche	<p>errore nella compilazione ritardo nella consegna per cause sconosciute al paziente ritardo nella consegna per mancanza referto istologico ritardo nella consegna per mancata chiusura da parte del medico ritardo nella consegna per ritardata chiusura da parte del personale amministrativo altro</p>
CUP	<p>tempi di attesa al telefono per prenotazioni tempi di attesa allo sportello per prenotazioni mancanza di cortesia dell'operatore impossibilità di contattare il Cup telefonicamente altro manca email e fax</p>

DIMENSIONE PROFESSIONALE

Argomenti	Indicatori
Aspetti tecnico professionali in ambito sanitario	<p> errore-inesattezza nell'esecuzione di prestazioni sanitarie/diagnostiche terapeutiche riabilitative omissione nell'esecuzione di prestazioni sanitarie/diagnostiche, terapeutiche e riabilitative ritardo nell'esecuzione di prestazioni sanitarie/diagnostiche, terapeutiche e riabilitative mancato rispetto della deontologia infezione contratta durante il ricovero o in seguito a prestazioni caduta legata alle pratiche assistenziali lesioni da decubito puntura accidentale/imbrattamento reazione avversa da farmaci stravasato di farmaco contagio da trasfusione consenso informato non valido interventi su parti o lati del corpo sbagliati ritrovamento di corpo estraneo mancata descrizione del percorso di cura alla dimissione mancato coinvolgimento nelle attività clinico-assistenziali difficoltà a ricevere risposte o chiarimenti sul percorso clinico-assistenziale errore/omissione codici esenzione altro </p>
Aspetti tecnico professionali in ambito amministrativo	<p> errore/inesattezza nell'esecuzione di prestazioni amministrative difficoltà a ricevere risposte o chiarimenti in ambito amministrativo pagamenti o rimborsi ticket rilascio di documentazioni e di certificazioni amministrative trasparenza sull'iter delle pratiche, smarrimenti di documentazione sanitaria/amministrativa diniego per le cure extraregionali/estero criticità relative alle DEMA altro </p>
Altro	<p> smarrimento protesi danneggiamento proprietà del cittadino/furto mancato rispetto del divieto di fumo evento fortuito, incidente altro </p>

GLI ELOGI

Le segnalazioni positive, ovvero i ringraziamenti e gli elogi, vengono classificati come segue:

Elogi/Ringraziamenti	aspetti relazionali aspetti medico-professionali aspetti tecnico-logistici aspetti tecnico-amministrativi umanizzazione
-----------------------------	---

LE ATTIVITA' DI SUPPORTO AL CITTADINO

Nel programma iShareDoc vengono anche registrate le attività di supporto al cittadino, erogate su specifica richiesta dell'interessato oppure ogni qualvolta si ravvisi la possibilità di soluzione immediata di un problema o disservizio a danno dell'utenza.

Il monitoraggio delle attività di supporto consente di misurare con maggior accuratezza la dimensione di alcuni problemi o criticità organizzative che comunemente solo una minima percentuale di cittadini segnala con procedura formale.

Di seguito la tabella.

Attività di supporto al cittadino	prenotazioni on-line, telefoniche e di persona informazioni via e-mail, telefoniche e di persona visto cure mediche supporto pazienti stranieri informazioni e supporto per contattare il CUP altro
--	--

3. L'ANALISI DELLE SEGNALAZIONI

Il report che segue si riferisce alle segnalazioni pervenute nell'anno 2024.

Nel periodo in esame sono state formalizzate 647 pratiche di segnalazioni, di cui 444 relative a reclami e 203 relative a ringraziamenti/elogi.

Di seguito la tabella in cui sono evidenziate le ripartizioni per presidio delle suddette pratiche.

PRATICHE	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	tot. azienda
Pratiche reclamo	231	28	79	106	444
Pratiche elogi/ringraziamenti	102	15	34	52	203
Totale	333	43	113	158	647

Tab.1

Le pratiche di segnalazione sono state esplose rispetto agli argomenti e ai relativi dettagli generando complessivamente un totale di 794 segnalazioni, di cui 463 reclami e 331 elogi/ringraziamenti.

Di seguito la tabella in cui sono evidenziate le ripartizioni per presidio.

SEGNALAZIONI complessive	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	tot. azienda
Reclami	240	34	82	107	463
Elogi/ringraziamenti	151	22	48	110	331
Totale	391	56	130	217	794

Tab.2

Di seguito si riportano i dati relativi al numero ricoveri ordinari per l'anno 2024 basati sui dati ufficiali aggiornati al 30 novembre 2024¹ e stimati per il 31 dicembre 2024 .

Il numero di ricoveri verrà utilizzato come indicatore di attività nei quattro presidi aziendali.

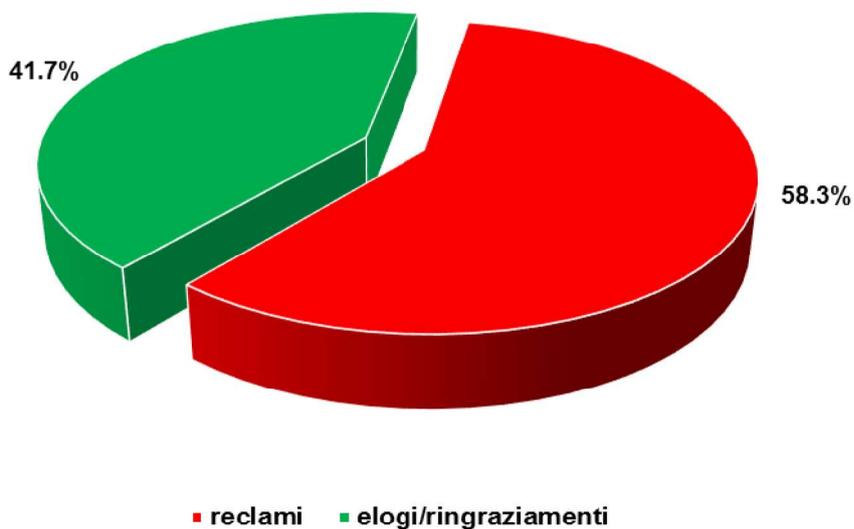
Anno 2024	Molinette	CTO	Sant'Anna	OIRM	Totale Azienda
N. ricoveri ordinari al 30 novembre 2024	21 421	5 772	13 487	5 661	46341
N. ricoveri ordinari stimati al 31 dicembre 2024	23368	6297	14713	6175	50553

Tab.3

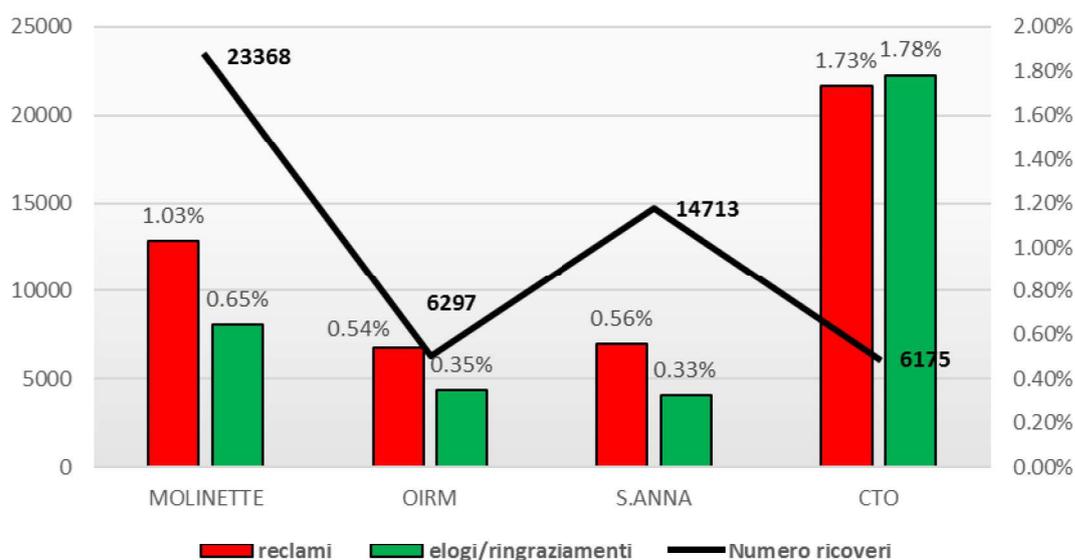
¹ Dati forniti dalla S.C. Analisi dei processi assistenziali, programmazione e controllo di gestione.

I grafici che seguono rappresentano nell'ordine: la distribuzione delle segnalazioni in azienda e l'andamento dei reclami e degli elogi rispetto al numero di ricoveri ordinari nei quattro presidi aziendali

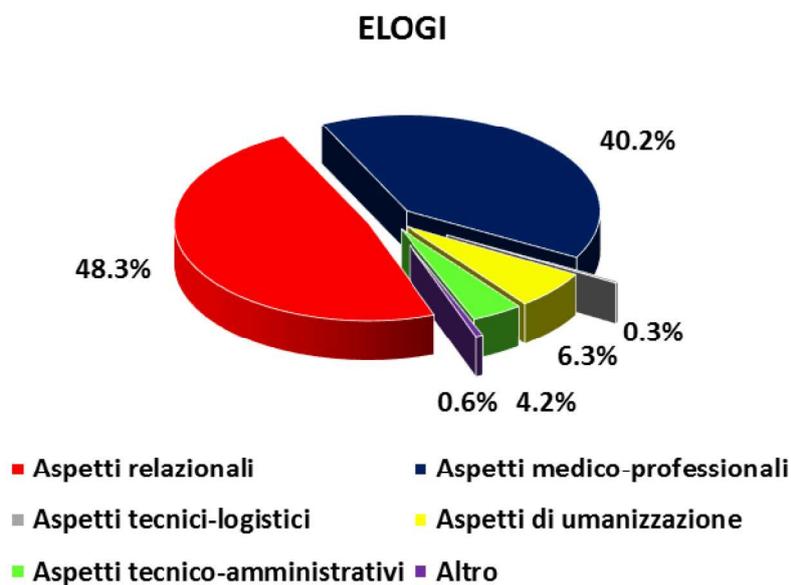
DISTRIBUZIONE DELLE SEGNALAZIONI IN AZIENDA ANNO 2024



RIPARTIZIONE PER PRESIDIO DELLE SEGNALAZIONI



GLI ELOGI E I RINGRAZIAMENTI



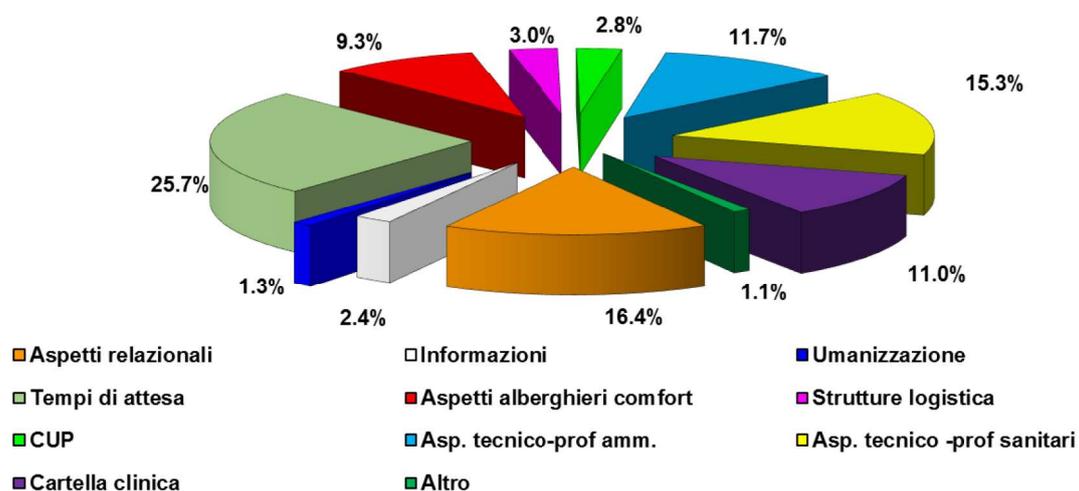
Di seguito la distribuzione del numero dei ringraziamenti ed elogi rispetto alle diverse categorie (argomenti) per presidio:

	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	AZIENDA
<i>Aspetti relazionali</i>	107		2	51	160
<i>Aspetti medico-professionali</i>	24	21	40	48	133
<i>Aspetti tecnico-logistici</i>				1	1
<i>Aspetti tecnico-amministrativi</i>	12		1	8	21
<i>Umanizzazione</i>	6	1	5	2	14
<i>Altro</i>					2
Totale	151	22	48	110	331

Tab.4

I RECLAMI

DISTRIBUZIONE RECLAMI AZIENDALI PER ARGOMENTO



	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	AZIENDA
<i>Aspetti relazionali</i>	35	5	23	13	76
<i>Informazioni</i>	9		2		11
<i>Umanizzazione</i>	2	2	2		6
<i>Tempi di attesa</i>	68	13	5	33	119
<i>Aspetti alberghieri comfort</i>	17	3	2	21	43
<i>Strutture logistica</i>	9	2	1	2	14
<i>CUP</i>	5			8	13
<i>Aspetti tecnico-prof amministrativi</i>	39	2	6	7	54
<i>Aspetti tecnico -prof sanitari</i>	49	6	1	15	71
<i>Cartella clinica</i>	2	1	40	8	51
<i>Altro</i>	5				5
Totale	240	34	82	107	463

Tab.5

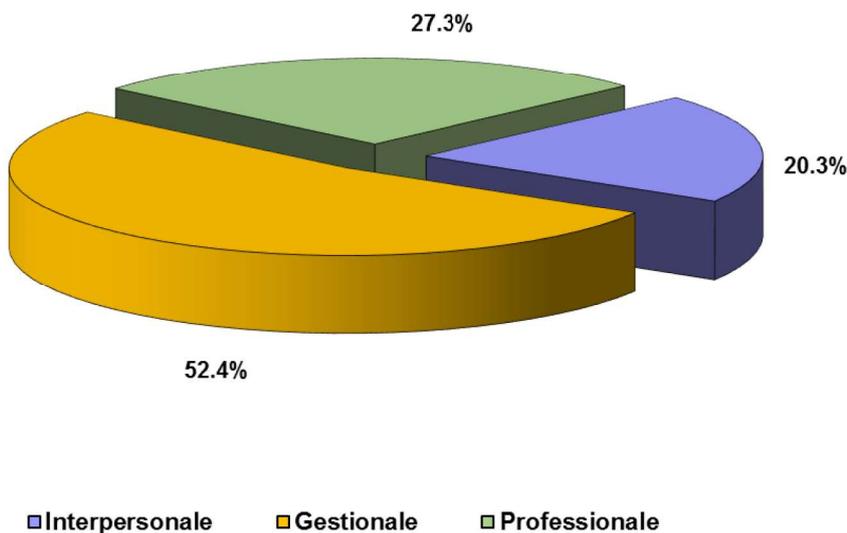
LE DIMESIONI DEL RECLAMO

Per individuare le macroaree di criticità gli argomenti dei reclami sono stati raggruppati in tre principali dimensioni:

1. Dimensione gestionale, comprendente gli aspetti alberghieri/comfort, i tempi di attesa e la logistica.
2. Dimensione interpersonale, comprendente gli aspetti relazionali e dell'informazione. Gli aspetti riguardanti l'umanizzazione sono stati accorpati alla dimensione interpersonale in quanto le segnalazioni comprendevano aspetti legati alla gestione della sofferenza e morte, alla gestione della privacy e alla permanenza dei parenti accanto al paziente.
3. Dimensione professionale, comprendente gli aspetti tecnico professionali di tipo sanitario ed amministrativo.

Nel grafico che segue è riportata la distribuzione dei reclami per dimensione escludendo i reclami classificati sotto l'argomento "Altro".

**DISTRIBUZIONE DEI RECLAMI AZIENDALI PER DIMENSIONE
esclusa la categoria "Altro"**



Nella tabella che segue, per ogni presidio, è riportata la percentuale di distribuzione delle segnalazioni in base alla dimensione e argomento, includendo la categoria "Altro". Nella colonna AZIENDA la percentuale aziendale dei reclami per argomento e per dimensione.

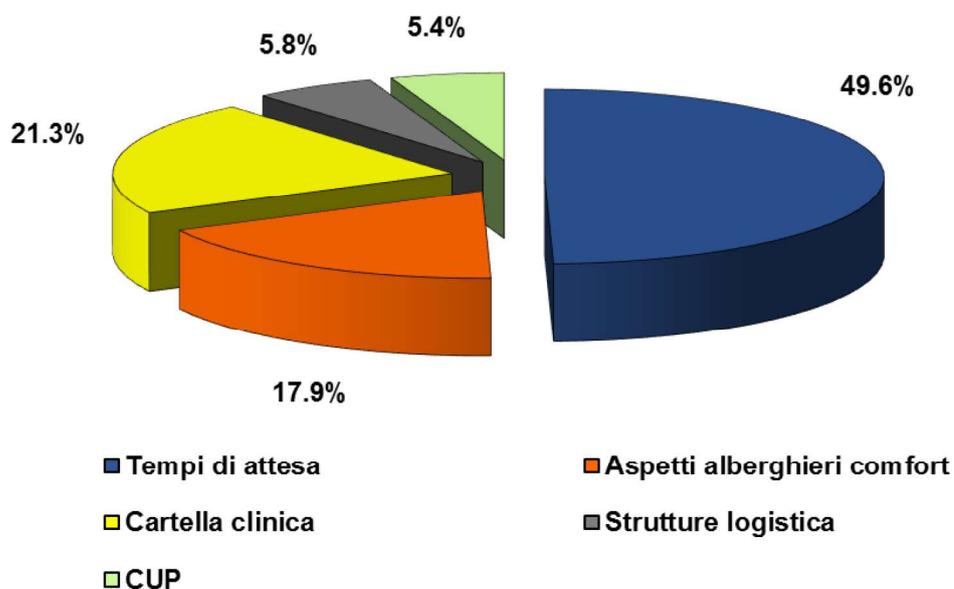
DIMENSIONE		MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	AZIENDA
INTERPERSONALE	Aspetti relazionali	14.6%	14.7%	28.0%	12.1%	16.4%
	Informazioni	3.8%	0.0%	2.4%	0.0%	2.4%
	Umanizzazione	0.8%			0.0%	1.3%
						20,1%
GESTIONALE	Tempi di attesa	28.3%	38.2%	6.1%	30.8%	25.7%
	Aspetti alberghieri comfort	7.1%	8.8%	2.4%	19.6%	9.3%
	Strutture logistica	3.8%			1.9%	3.0%
	CUP	2.1%	0.0%	0.0%	7.5%	2.8%
	Cartella clinica	0.8%	2.9%	48.8%	7.5%	11.0%
						51,8%
PROFESSIONALE	Aspetti tecnico-prof amministrativi	16.3%	5.9%	7.3%	6.5%	11.7%
	Aspetti tecnico -prof sanitari	20.4%	17.6%	1.2%	14.0%	15.3%
						27%
	Altro	2.1%	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%
	Totale	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Tab.6

DIMENSIONE GESTIONALE

Nel grafico seguente sono rappresentate le percentuali delle categorie di reclami appartenenti alla dimensione gestionale.

ARGOMENTI DELLA DIMENSIONE GESTIONALE



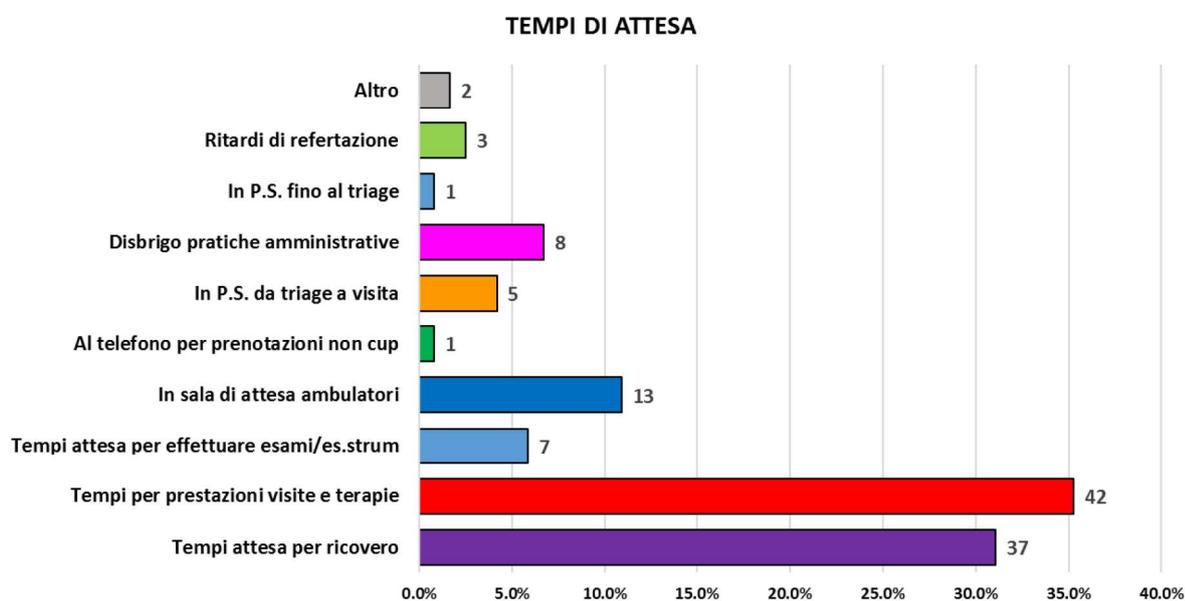
Nella tabella che segue sono riportati i valori assoluti relativi ai reclami della dimensione gestionale nel periodo studiato.

DIMENSIONE GESTIONALE	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	AZIENDA
<i>Tempi di attesa</i>	68	13	5	33	119
<i>Aspetti alberghieri comfort</i>	17	3	2	21	43
<i>Strutture logistica</i>	9	2	1	2	14
<i>CUP</i>	5	0	0	8	13
<i>Cartelle cliniche</i>	2	1	40	8	51
<i>Totale</i>	101	19	48	72	240

Tab.7

TEMPI DI ATTESA: dettagli dei reclami sull'argomento

Nel grafico che segue sono indicate le percentuali dei dettagli dell'argomento "TEMPI DI ATTESA" sul totale di questa tipologia di reclamo. Nella tabella successiva sono indicati i valori assoluti per presidio.



TEMPI DI ATTESA	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	AZIENDA
<i>Tempi attesa per ricovero</i>	17			20	37
<i>Tempi per prestazioni visite e terapie</i>	27	10	1	4	42
<i>Tempi attesa per effettuare esami/es.strum</i>	5		1	1	7
<i>In sala di attesa ambulatori</i>	12	1			13
<i>Al telefono per prenotazioni non cup</i>	1				1
<i>In P.S. da triage a visita</i>	2	2		1	5
<i>Disbrigo pratiche amministrative</i>	2			6	8
<i>In P.S. fino al triage</i>				1	1
<i>Ritardi di refertazione</i>			3		3
<i>Altro</i>	2				2
Totale	68	13	5	33	119

Tab.8

Permane la criticità dei tempi di attesa per il ricovero presso il presidio CTO mentre i reclami relativi ai tempi di attesa per l'esecuzione di prestazioni ambulatoriali risultano maggiori nel presidio Molinette.

Il numero di segnalazioni relative al mancato rispetto degli orari di prenotazione delle visite presso gli ambulatori del presidio Molinette sottostima il numero di utenti che protestano per lo stesso motivo allo sportello di ascolto del cittadino (sportello segnalazioni) e che successivamente non procedono con la formalizzazione del reclamo scritto.

CUP: dettagli dei reclami sull'argomento

Nel grafico che segue sono indicate le percentuali dei dettagli dell'argomento "CUP" sul totale di questa tipologia di reclamo. Nella tabella successiva sono indicati i valori assoluti per presidio.



	CUP	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	TOTALE
<i>Impossibilità di contatto telefonico</i>	2				7	9
<i>Tempo di attesa al telefono per prenotazione</i>	1				1	2
<i>Tempo di attesa allo sportello per prenotazione</i>	1					1
<i>Altro</i>	1					1
TOTALE	5	0	0	0	8	13

Tab.9

Le segnalazioni evidenziano ancora difficoltà di contatto telefonico con il CUP soprattutto nel presidio CTO.

Per misurare con maggior precisione la dimensione del problema del contatto telefonico con gli uffici del Centro Unico di Prenotazione è utile sommare al numero di segnalazioni ricevute al numero di prestazioni di supporto erogate dall'URP in termini di informazione, supporto alla prenotazione e aiuto per contattare il Cup.

Di seguito la tabella riportante i dati relativi ai supporti erogati al cittadino per la soluzione del problema.

SUPPORTO per PRENOTAZIONI E CONTATTO CUP	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	tot. azienda
<i>Prenotazioni via email</i>	0	1	0	6	7
<i>Prenotazioni telefoniche</i>	5	6	4	0	15
<i>Prenotazioni di persona</i>	3	0	1	17	21
<i>Supporto per contatto CUP</i>	5	0	0	117	122
TOTALE	13	7	5	140	165

Tab.10

Nel presidio CTO è evidente un'importante richiesta di supporto nelle prenotazioni da parte dei cittadini per la difficoltà di accedere telefonicamente o via email al centro prenotazioni.

Per agevolare i pazienti che non riescono a contattare il Centro Unificato di Prenotazione, in particolar modo nei casi di urgenza e di fragilità dei pazienti, il personale dell'URP, in accordo con il servizio CUPA del presidio, facilita la prenotazione degli utenti segnalando le richieste di aiuto ricevute e supporta la comunicazione con i pazienti stranieri.

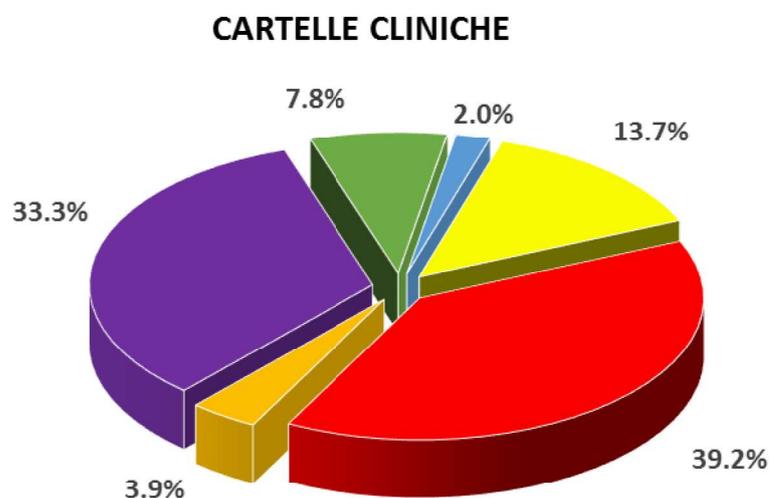
Nella tabella che segue sono riportati gli interventi di supporto e le segnalazioni pervenute sull'argomento CUP.

CRITICITA' CUP	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	TOTALE
<i>Reclami impossibilità di contatto con CUP</i>	2	0	0	7	9
<i>Supporto per contattare il CUP</i>	5	0	0	117	122
<i>Supporto prenotazioni via email- telefoniche-de visu</i>	8	7	5	23	43
TOTALE	15	7	5	147	174

Tab.11

CARTELLA CLINICA: dettagli dei reclami sull'argomento

Nel grafico che segue sono indicate le percentuali dei dettagli dell'argomento "CARTELLA CLINICA" sul totale di questa tipologia di reclamo. Nella tabella successiva sono indicati i valori assoluti per presidio.



- Errore nella compilazione
- Ritardo consegna per ritardo chiusura da parte del medico
- Ritardo consegna per ritardo istologico
- Ritardo consegna per mancato chiusura pers amm.vo
- Ritardo consegna per cause non note
- Altro

CARTELLA CLINICA	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	TOTALE
<i>Errore nella compilazione</i>				1	1
<i>Ritardo consegna per mancata chiusura da parte del medico</i>		1	5	1	7
<i>Ritardo consegna per ritardo istologico</i>			20		20
<i>Ritardo consegna per mancato chiusura pers amm.vo</i>			1	1	2
<i>Ritardo consegna per cause non note</i>	1		13	3	17
<i>Altro</i>	1		1	2	4
TOTALE	2	1	40	8	51

Tab12

La criticità relativa al ritardo di consegna della documentazione clinica, già segnalato nell'anno precedente, permane in maniera importante soprattutto nel presidio S.Anna: nella maggior parte dei casi essa è dovuta a ritardi nella consegna dei referti degli esami istologici.

Il problema del ritardo di consegna della documentazione sanitaria assume dimensioni di maggior rilevanza se si considera l'attività di supporto dell'URP, che evita la formalizzazione del reclamo ed è finalizzata alla ricerca e sollecito alle strutture competenti. La tabella che segue ne riporta i casi per presidio.

SUPPORTO cartelle cliniche		MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	AZIENDA
Tab13	<i>Cartelle cliniche</i>	4	30	60	2	96

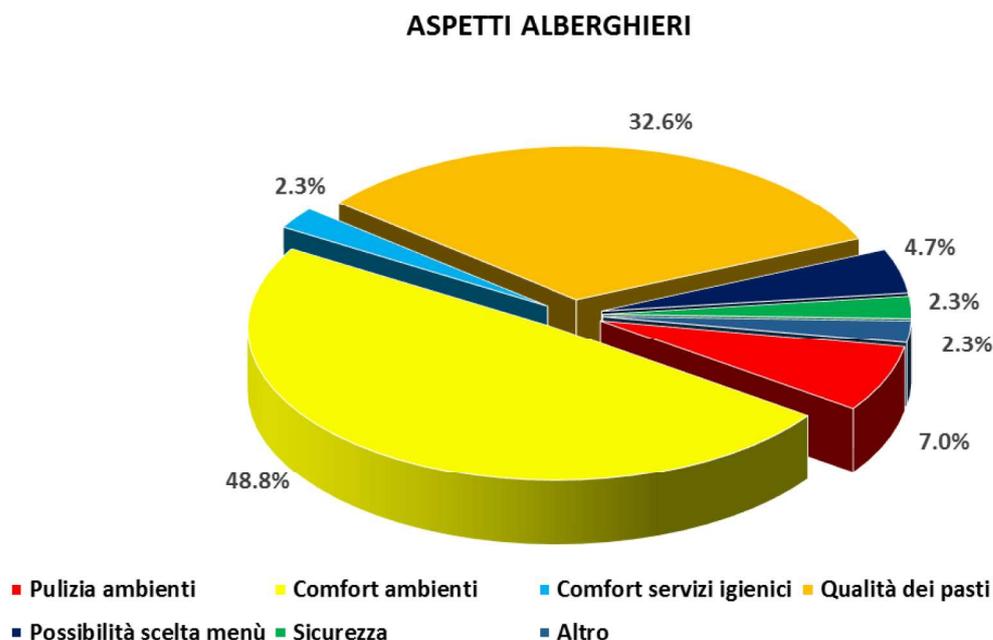
Nella tabella che segue si riportano i casi di segnalazione e di supporto erogato per la consegna della documentazione clinica richiesta dai pazienti a fine ricovero.

CARTELLA CLINICA	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	TOTALE
<i>Supporti</i>	4	30	60	2	96
<i>Reclami</i>	2	1	40	8	51
TOTALE	6	31	100	10	147

Tab14

ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT: dettagli dei reclami sull'argomento

Nel grafico che segue sono indicate le percentuali dei dettagli dell'argomento "ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT" sul totale di questa tipologia di reclamo. Nella tabella successiva sono indicati i valori assoluti per presidio.

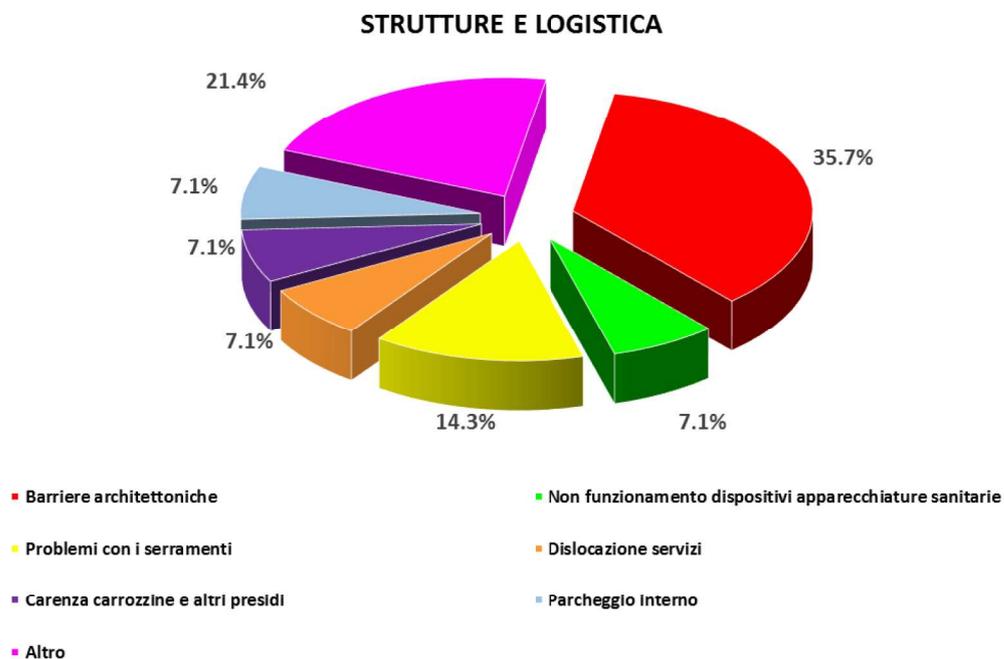


ASPETTI ALBERGHIERI	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	AZIENDA
<i>Pulizia ambienti</i>	1	2			3
<i>Comfort ambienti</i>	7		1	13	21
<i>Comfort servizi igienici</i>				1	1
<i>Qualità dei pasti</i>	8	1	1	4	14
<i>Possibilità scelta menù</i>				2	2
<i>Sicurezza</i>	1				1
<i>Altro</i>				1	1
TOTALE	17	3	2	21	43

Tab.15

STRUTTURE E LOGISTICA: dettagli dei reclami sull'argomento

Nel grafico che segue sono indicate le percentuali dei dettagli dell'argomento "STRUTTURE E LOGISTICA" sul totale di questa tipologia di reclamo. Nella tabella successiva sono indicati i valori assoluti per presidio.

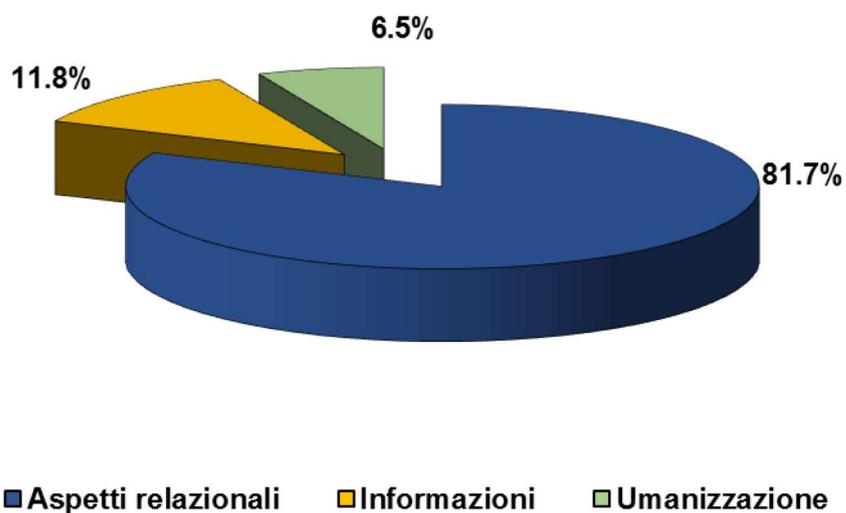


STRUTTURE-LOGISTICA	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	AZIENDA
<i>Barriere architettoniche</i>	4			1	5
<i>Non funzionamento dispositivi apparecchiature sanitarie</i>	1				1
<i>Problemi con i serramenti e arredi</i>		2			2
<i>Dislocazione servizi</i>			1		1
<i>Carenza carrozzine e altri presidi</i>				1	1
<i>Parcheggio interno</i>	1				1
<i>Altro</i>	3				3
TOTALE	9	2	1	2	14

Tab.16

DIMENSIONE INTERPERSONALE

ARGOMENTI DELLA DIMENSIONE INTERPERSONALE



Nella tabella che segue sono riportati i valori assoluti relativi ai reclami della dimensione interpersonale nel periodo studiato.

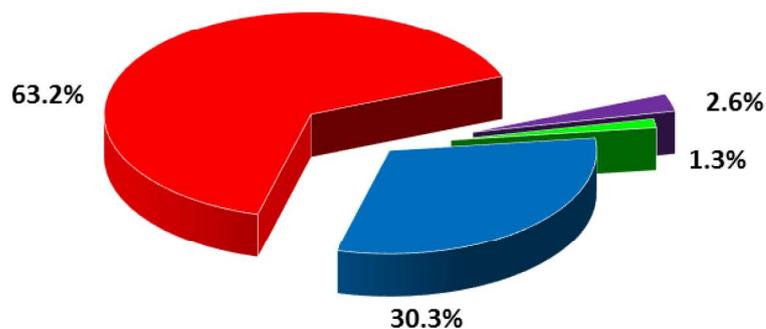
<i>DIMENSIONE INTERPERSONALE</i>	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	AZIENDA
<i>Aspetti relazionali</i>	35	5	23	13	76
<i>Informazioni</i>	9	0	2	0	11
<i>Umanizzazione</i>	2	2	2	0	6
	46	7	27	13	93

Tab.17

ASPETTI RELAZIONALI: dettagli dei reclami sull'argomento

Nel grafico che segue sono indicate le percentuali dei dettagli dell'argomento "ASPETTI RELAZIONALI" sul totale di questa tipologia di reclamo. Nella tabella successiva sono indicati i valori assoluti per presidio.

DETTAGLI ARGOMENTO ASPETTI RELAZIONALI



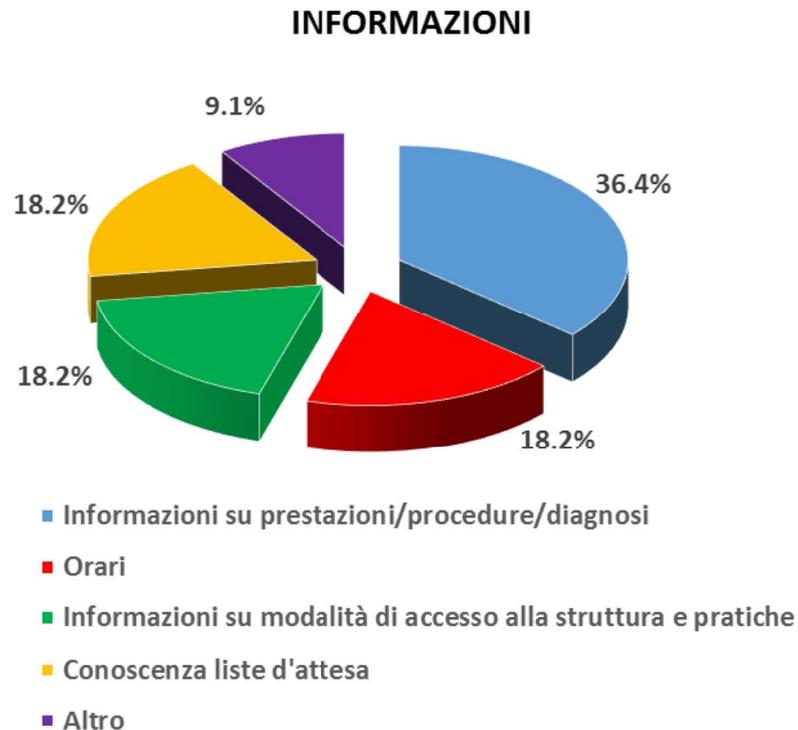
- Educazione e ascolto amm.vi
- Educazione e ascolto sanitari
- Poca pazienza amm.vi
- Poca pazienza sanitari

ASPETTI RELAZIONALI	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	AZIENDA
<i>Educazione e ascolto amm.vi</i>	8	2	7	6	23
<i>Educazione e ascolto sanitari</i>	23	3	16	6	48
<i>Poca pazienza amm.vi</i>	1			1	2
<i>Poca pazienza sanitari</i>	1				1
<i>Riconoscibilità operatori</i>	2				2
Totale	35	5	23	13	76

Tab.18

INFORMAZIONI: dettagli dei reclami sull'argomento

Nel grafico che segue sono indicate le percentuali dei dettagli dell'argomento "INFORMAZIONI" sul totale di questa tipologia di reclamo. Nella tabella successiva sono indicati i valori assoluti per presidio.



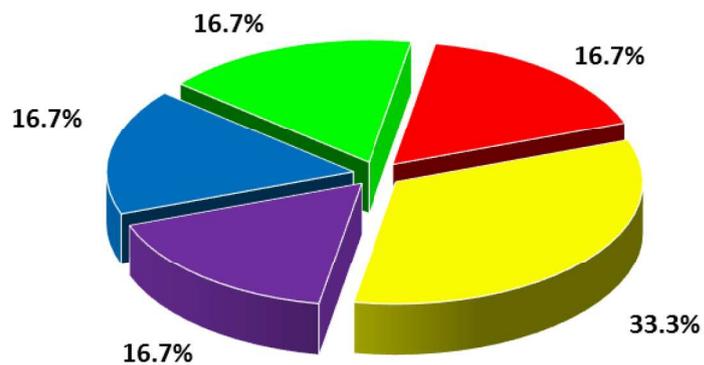
INFORMAZIONI	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	AZIENDA
<i>Informazioni su prestazioni/procedure/diagnosi</i>	2		2		4
<i>Orari</i>	2				2
<i>Informazioni su modalità di accesso alla struttura e pratiche</i>	2				2
<i>Conoscenza liste d'attesa</i>	2				2
<i>Altro</i>	1				1
TOTALE	9	0	2	0	11

Tab.19

UMANIZZAZIONE: dettagli dei reclami sull'argomento

Nel grafico che segue sono indicate le percentuali dei dettagli dell'argomento "UMANIZZAZIONE" sul totale di questa tipologia di reclamo. Nella tabella successiva sono indicati i valori assoluti per presidio.

DETTAGLI ARGOMENTO UMANIZZAZIONE



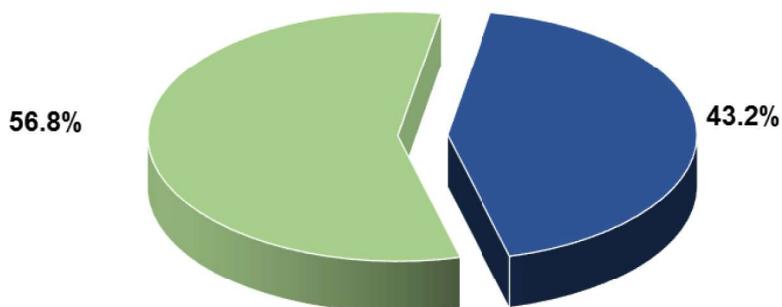
- Rispetto sofferenza e morte
- Rispetto della privacy e riserv. corpo
- Carenza letti
- Altri problemi permanenza congiunti
- Altro

UMANIZZAZIONE	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	AZIENDA
<i>Rispetto sofferenza e morte</i>	1				1
<i>Rispetto della privacy e riserv. corpo</i>			2		2
<i>Carenza letti</i>		1			1
<i>Altri problemi permanenza congiunti</i>		1			1
<i>Altro</i>	1				1
<i>Totale</i>	2	2	2	0	6

Tab.20

DIMENSIONE PROFESSIONALE

ARGOMENTI DELLA DIMENSIONE PROFESSIONALE



■ Aspetti tecnico-prof amministrativi
 ■ Aspetti tecnico-prof sanitari

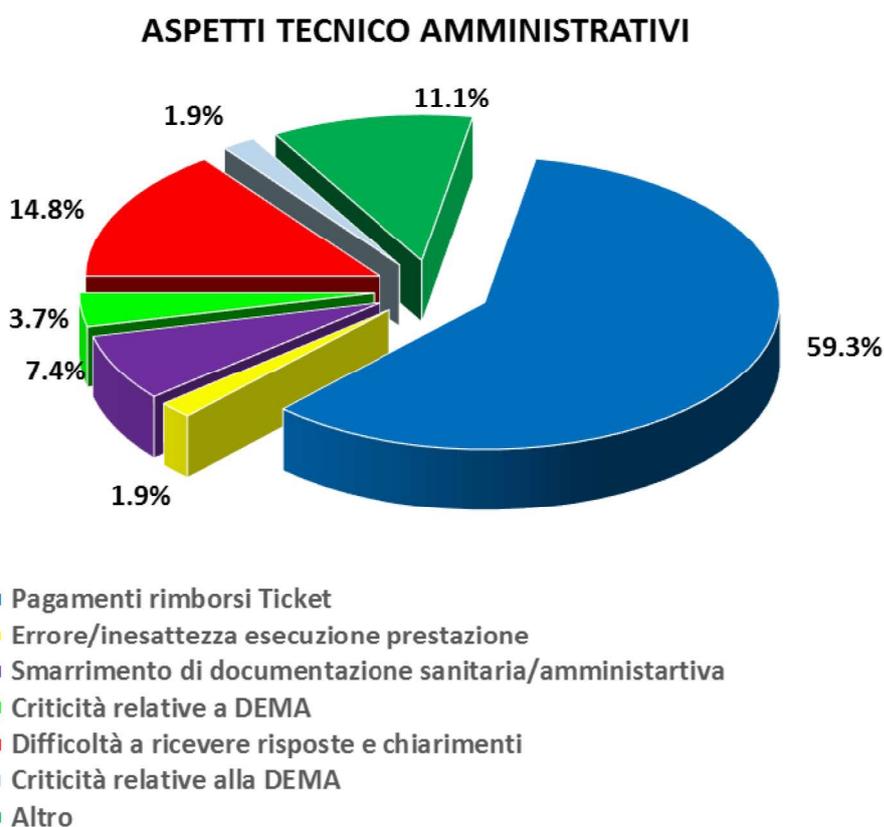
Nella tabella che segue sono riportati i valori assoluti relativi ai reclami della dimensione tecnico-professionale nel periodo studiato.

<i>DIMENSIONE PROFESSIONALE</i>	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	AZIENDA
<i>Aspetti tecnico-prof amministrativi</i>	39	2	6	7	54
<i>Aspetti tecnico-prof sanitari</i>	49	6	1	15	71
	88	8	7	22	125

Tab.21

ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI IN AMBITO AMMINISTRATIVO: dettagli dei reclami sull'argomento

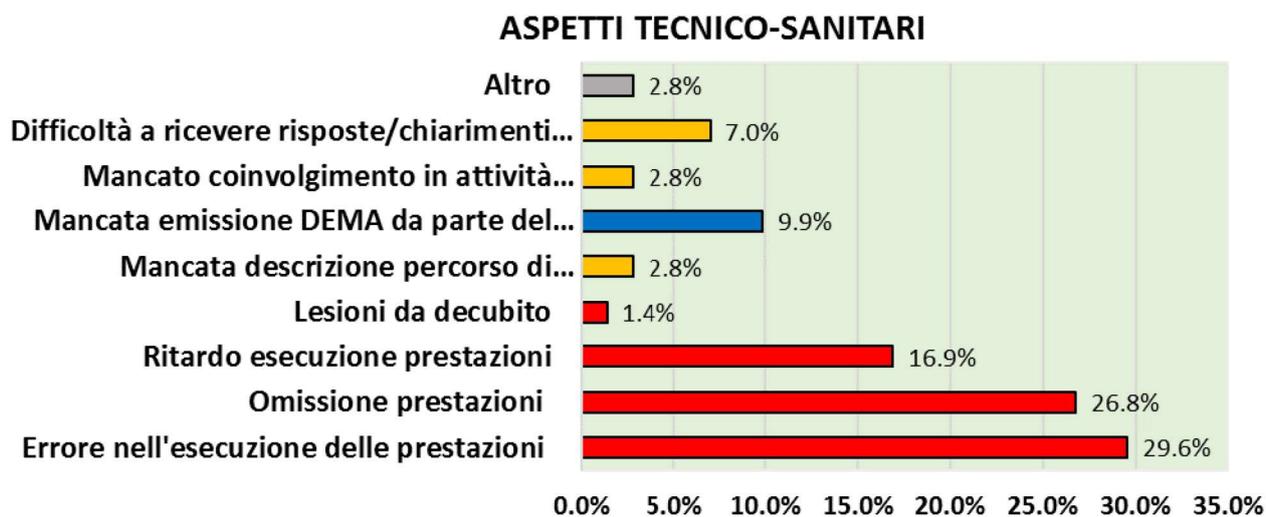
Nel grafico che segue sono indicate le percentuali dei dettagli dell'argomento "ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI AMMINISTRATIVI" sul totale di questa tipologia di reclamo. Nella tabella successiva sono indicati i valori assoluti per presidio.



TECNICO AMMINISTRATIVI	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	AZIENDA
<i>Pagamenti rimborsi Ticket</i>	24	2	3	3	32
<i>Errore/inesattezza esecuzione prestazione</i>			1		1
<i>Smarrimento di documentazione sanitaria/amministrativa</i>	4				4
<i>Trasparenza iter prestazioni amm.ve</i>	2				2
<i>Difficoltà a ricevere risposte e chiarimenti</i>	6		1	1	8
<i>Criticità relative alla DEMA</i>	1				1
<i>Altro</i>	2		1	3	6
TOTALE	39	2	6	7	54

ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI IN AMBITO SANITARIO: dettagli dei reclami sull'argomento

Nel grafico che segue sono indicate le percentuali dei dettagli dell'argomento "ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI SANITARI" sul totale di questa tipologia di reclamo. Nella tabella successiva sono indicati i valori assoluti per presidio.



Nel grafico a barre sono state raggruppate le categorie dei dettagli dell'argomento tecnico sanitario.

- In rosso sono indicati gli aspetti clinico-assistenziali
- In giallo sono indicati gli aspetti relazionali e di coinvolgimento nelle cure
- In azzurro sono indicati gli aspetti clinico-burocratici di competenza del personale sanitario

TECNICO SANITARIO	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	AZIENDA
<i>Errore nell'esecuzione delle prestazioni</i>	10	4	1	6	21
<i>Omissione prestazioni</i>	18	1			19
<i>Ritardo esecuzione prestazioni</i>	8			4	12
<i>Lesioni da decubito</i>				1	1
<i>Mancata descrizione percorso di dimmissione</i>	1			1	2
<i>Mancata emissione DEMA da parte del medico</i>	5			2	7
<i>Mancato coinvolgimento in attività clinico-assistenziali</i>	1	1			2
<i>Difficoltà a ricevere risposte/chiarimenti sul percorso</i>	5				5
<i>Altro</i>	1			1	2
TOTALE	49	6	1	15	71

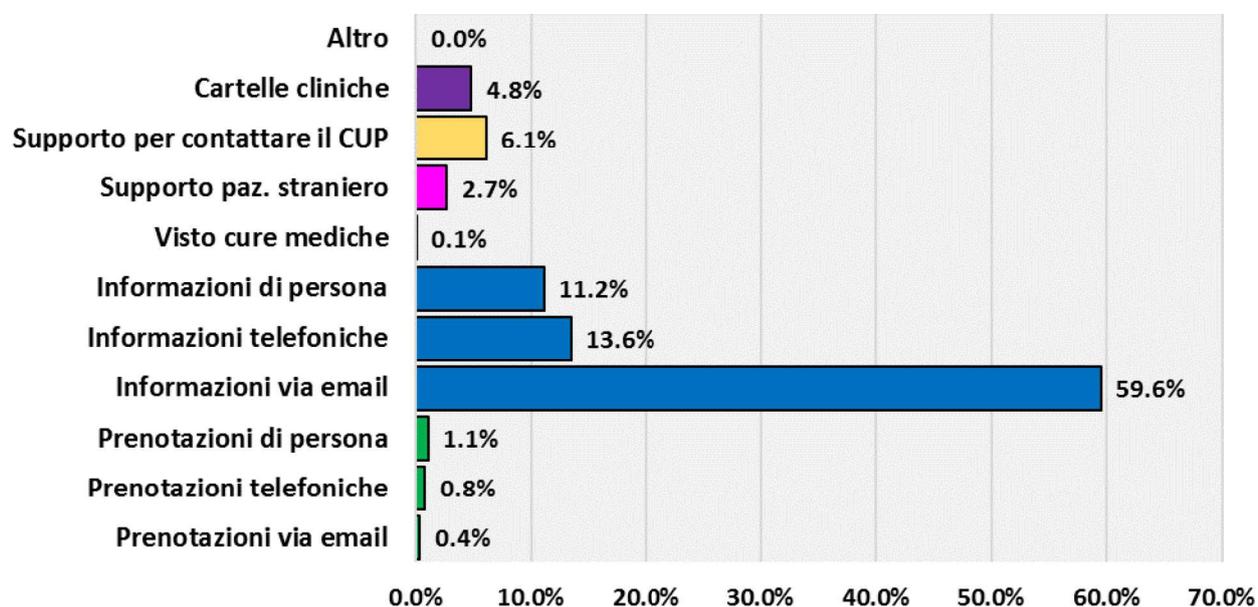
Tab.23

4. ATTIVITA' DI SUPPORTO AL CITTADINO

<i>SUPPORTO PAZIENTI</i>	<i>MOLINETTE</i>	<i>OIRM</i>	<i>S.ANNA</i>	<i>CTO</i>	<i>tot. azienda</i>
<i>Prenotazioni via email</i>		1		6	7
<i>Prenotazioni telefoniche</i>	5	6	4		15
<i>Prenotazioni di persona</i>	3		1	17	21
<i>Informazioni via email</i>	575	185	210	221	1191
<i>Informazioni telefoniche</i>	35	15	7	214	271
<i>Informazioni di persona</i>	10	3	2	208	223
<i>Visto cure mediche</i>	1				1
<i>Supporto paz. straniero</i>	1			52	53
<i>Supporto per contattare il CUP</i>	5			117	122
<i>Cartelle cliniche</i>	4	30	60	2	96
<i>Altro</i>					0
TOTALE	639	240	284	837	2000

Tab.24

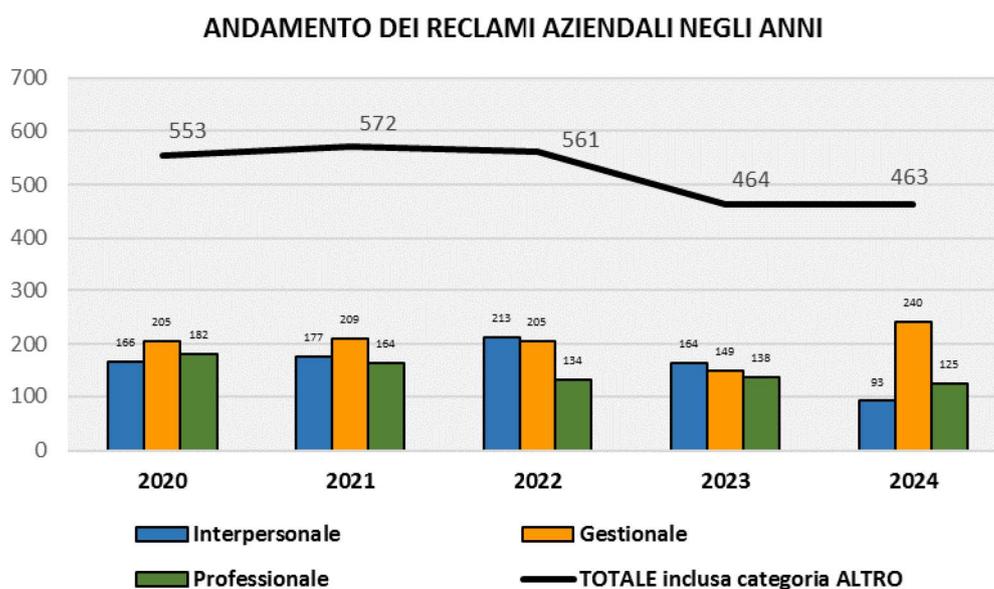
ATTIVITA' DI SUPPORTO AL CITTADINO



5. ANDAMENTO DEI RECLAMI NEGLI ANNI

Nel grafico seguente, riferito al periodo 2020-2024, sono rappresentati:

- con la *linea continua* la percentuale **dei reclami aziendali complessivi rispetto al numero di ricoveri aziendali**
- con il *grafico a barre* le **ripartizioni, in base alle dimensioni dei reclami (esclusa la categoria "ALTRO")**



6. CONCLUSIONI

Dall'analisi dei reclami pervenuti nell'anno 2024 emerge che più della metà di tali segnalazioni concerne l'ambito gestionale.

Nello specifico i reclami più ricorrenti riguardano i tempi di attesa per ricoveri (presso i presidi CTO e Molinette) o prestazioni ambulatoriali (presidi Molinette e OIRM) e i tempi di consegna della documentazione sanitaria (cartella clinica) la cui causa, nella maggior parte dei casi, è imputabile ad un allungamento dei tempi di refertazione degli esami istologici che ritardano la chiusura e l'archiviazione della cartella del paziente. A supporto degli utenti in attesa di consegna della documentazione sanitaria risultano registrati 96 interventi di sollecito da parte del personale degli "sportelli segnalazioni" che hanno consentito la consegna di tale documentazione evitando così la formalizzazione del reclamo.

Numerose segnalazioni telefoniche si sommano ai due reclami formali relativi alla richiesta di pagamento della prima copia della documentazione sanitaria. Sono pervenute inoltre 4 segnalazioni e diverse

proteste verbali a riguardo della richiesta del contributo economico per il ritiro dei supporti contenenti le immagini radiologiche (CD).

Le segnalazioni relative agli aspetti tecnico-professionali in ambito amministrativo sono per lo più ascrivibili alla richiesta di pagamento di ticket per mancato inserimento del codice di esenzione da parte dei medici oppure alla richiesta di esibizione di ricevute di pagamento di ticket per prestazioni erogate nei dieci anni precedenti.

I reclami rivolti al personale sanitario riguardano errori, ritardi, omissioni o complicità relative all'esecuzione di pratiche cliniche ed assistenziali e per la mancata emissione di DEMA da parte del medico.

Gli aspetti relazionali costituiscono come sempre la maggior parte dei reclami nell'ambito interpersonale in cui, per lo più, l'utente segnala una mancata disponibilità all'ascolto soprattutto da parte dei professionisti sanitari. Il problema si evidenzia particolarmente nei presidi Molinette e S.Anna.