

**S.S.D. Rapporti con gli stakeholder nazionali ed esteri,  
Politiche aziendali di crowdfunding e fundraising,  
Relazioni esterne  
Dirigente Dr.ssa Lia Di Marco**

**Settore Qualità Percepita e Partecipata  
Responsabile Dr.ssa Gabriella Ariaudo**



# **REPORT delle SEGNALAZIONI DEI CITTADINI**

**Anno 2021**



# INDICE

## PREMESSA

### 1. LA CLASSIFICAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

DIMENSIONE INTERPERSONALE E UMANIZZAZIONE

DIMENSIONE GESTIONALE

DIMENSIONE PROFESSIONALE

GLI ELOGI

LE ATTIVITA' DI SUPPORTO AL CITTADINO

### 2. L'ANALISI DELLE SEGNALAZIONI

GLI ELOGI E RINGRAZIAMENTI

I RECLAMI

### 3. LE ATTIVITA' DI SUPPORTO AL CITTADINO

### 4. ANDAMENTO DELLE SEGNALAZIONI NEGLI ANNI

### 5. CONSIDERAZIONI FINALI

## 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 richiesta di chiarimenti per meglio comprendere l'accaduto può essere letto come un segnale di affiliazione o quantomeno un'apertura alla mediazione con un'organizzazione nella quale l'utente ripone ancora fiducia.

Il sistema di gestione delle segnalazioni/reclami rappresenta quindi una modalità attiva di comunicazione con i cittadini che ne valorizza l'ascolto e consente il monitoraggio di situazioni critiche o potenzialmente a rischio di criticità.

I reclami costituiscono infatti un importante indicatore che permette di evidenziare i punti di debolezza su cui focalizzare approfondimenti o intervenire per migliorare l'offerta. Pertanto è necessario che all'analisi delle segnalazioni e dei reclami dei cittadini segua la programmazione di azioni correttive e preventive per migliorare la soddisfazione e il consenso verso l'organizzazione e i servizi erogati.

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.

### **Percorso del reclamo**

Le segnalazioni degli utenti della nostra Azienda sono recepite dall'U.R.P, attraverso tre sportelli di Segnalazioni/Reclami dislocati nei presidi aziendali: Molinette, Centro Traumatologico Ortopedico (CTO), Ospedale Infantile Regina Margherita (OIRM )/ S.Anna.

Le procedure e le modalità dell'iter del reclamo (raccolta, trasmissione alle strutture competenti, risposta all'utente, analisi) sono state uniformate in seguito all'unificazione aziendale, così come il Regolamento di Pubblica Tutela e la scheda di segnalazione, reperibili sul portale aziendale [www.cittadellasalute.to.it](http://www.cittadellasalute.to.it) alla sezione "URP SEGNALAZIONI".

I dati relativi alle segnalazioni degli utenti vengono inserite in uno specifico programma informatico (Flash) che prevede una classificazione utile all'analisi. A partire dal 1 gennaio 2019 la classificazione delle segnalazioni all'interno del software è stata modificata migliorando il livello di dettaglio e la precisione della loro definizione.

Nella nuova categorizzazione delle segnalazioni sono state conservate le aree tematiche precedenti a cui sono state aggiunte le categorie "CARTELLA CLINICA" e "CUP" che consentono di registrare i reclami di due ambiti che negli ultimi anni hanno riportato le maggiori criticità dell'ambito gestionale.

### **Categorizzazione ed elaborazione del reclamo**

L'inserimento delle segnalazioni nel programma avviene in due tempi:

1) classificazione immediata, con una particolare attenzione alla percezione dell'utente

2) classificazione successiva, alla conclusione dell'istruttoria, alla luce dei dati riscontrati.

Il programma Flash permette la registrazione delle segnalazioni costituite dai reclami e dagli elogi/ringraziamenti.

I reclami vengono classificati in 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 del reclamo vengono raggruppati in tre dimensioni:

1. **Gestionale**, comprendente gli aspetti alberghieri/comfort, i tempi di attesa e la logistica, cartelle cliniche e CUP;
2. **Interpersonale/umanizzazione**, 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. **Professionale**, comprendente gli aspetti tecnico professionali di tipo sanitario ed amministrativo.

I reclami classificati sotto l'argomento "Altro" 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.

## 1. LA CLASSIFICAZIONE DELLE SEGNALAZIONI

### DIMENSIONE INTERPERSONALE/UMANIZZAZIONE

<b>Argomento</b>	<b>Indicatori</b>
<b>Aspetti Relazionali</b>	educazione, disponibilità all'ascolto, rispetto pazienza disponibilità alla comunicazione cura della persona (operatori) riconoscibilità degli operatori (cartellino identificativo, divisa, ecc.) altro
<b>Umanizzazione</b>	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
<b>Informazioni</b>	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

## DIMENSIONE GESTIONALE

Argomenti	Indicatori
<b>Tempi di attesa</b>	<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>
<b>Aspetti alberghieri</b>	<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>
<b>Logistica</b>	<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>
<b>Cartelle cliniche</b>	<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>
<b>CUP</b>	<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
<b>Aspetti tecnico professionali in ambito sanitario</b>	<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                      stravasamento 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>
<b>Aspetti tecnico professionali in ambito amministrativo</b>	<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>
<b>Altro</b>	<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:

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

## LE ATTIVITA' DI SUPPORTO AL CITTADINO

Nel programma FLASH vengono registrate le attività di supporto al cittadino, costituite principalmente dalle informazioni e dall'aiuto fornito per prenotazioni e accesso alle cure. Tali attività consentono altresì di porre soluzione immediata a difficoltà e problemi esposti dai cittadini che in questo modo rinunciano a procedere al reclamo scritto.

La registrazione di tali attività permette di misurare con maggior accuratezza la dimensione di alcuni problemi o criticità organizzative che comunemente solo una minima percentuale dell'utenza segnala con procedura formale.

Di seguito la relativa tabella.

<b>Attività di supporto al cittadino</b>	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
--	--

## 2. L'ANALISI DELLE SEGNALAZIONI

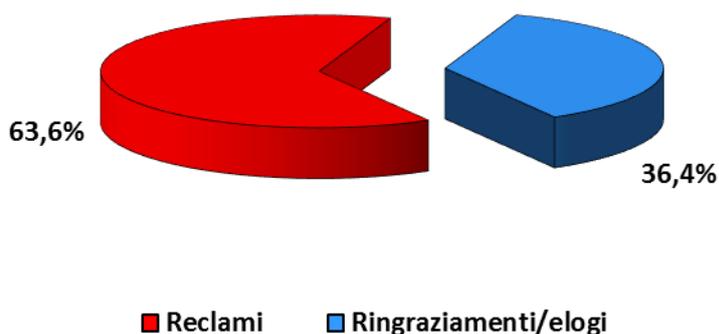
Nel corso dell'anno 2021 sono pervenute 899 segnalazioni, di cui 572 reclami e 327 ringraziamenti.

Di seguito la tabella in cui sono evidenziati i reclami e i ringraziamenti pervenuti. Il numero di ricoveri ordinari relativo al 2021 viene utilizzato come indicatore di attività nei quattro presidi aziendali.

<b>RICOVERI ORDINARI *</b>	<b>MOLINETTE</b>	<b>OIRM</b>	<b>S.ANNA</b>	<b>CTO</b>	<b>tot. azienda</b>
	23 493	5 504	17 742	6 660	<b>53399</b>
<b>SEGNALAZIONI</b>	<b>MOLINETTE</b>	<b>OIRM</b>	<b>S.ANNA</b>	<b>CTO</b>	<b>tot. azienda</b>
<b>Reclami</b>	282	45	113	132	<b>572</b>
<b>Ringraziamenti/elogi</b>	122	26	122	57	<b>327</b>
<b>Totale</b>	404	71	235	189	<b>899</b>

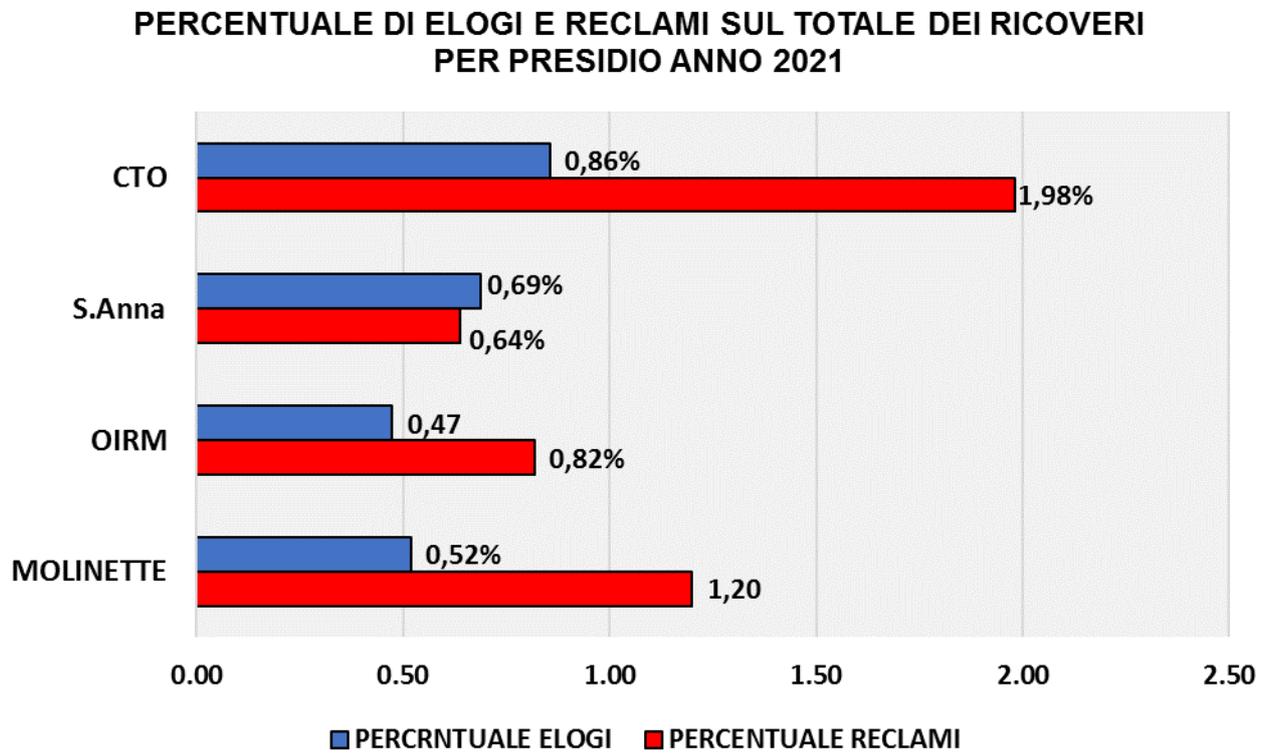
Tab.1

### DISTRIBUZIONE DELLE SEGNALAZIONI AZIENDALI 2021



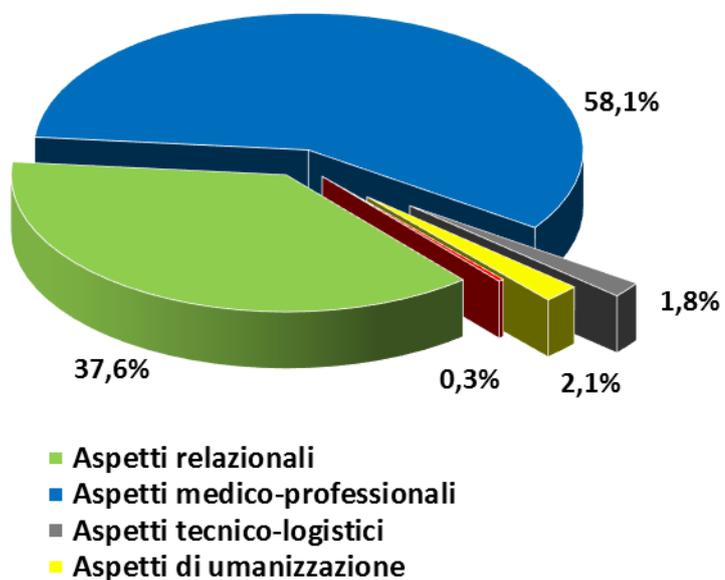
\*I dati relativi al numero dei ricoveri sono stati forniti dalla S.C. Programmazione e Controllo-Settore Programmazione e analisi Direzionali.

Il grafico che segue indica l'andamento dei reclami e degli elogi rispetto alla differente distribuzione dei ricoveri ordinari nei quattro presidi aziendali, nell'anno 2021.



## GLI ELOGI E I RINGRAZIAMENTI

### ELOGI/RINGRAZIAMENTI AZIENDALI



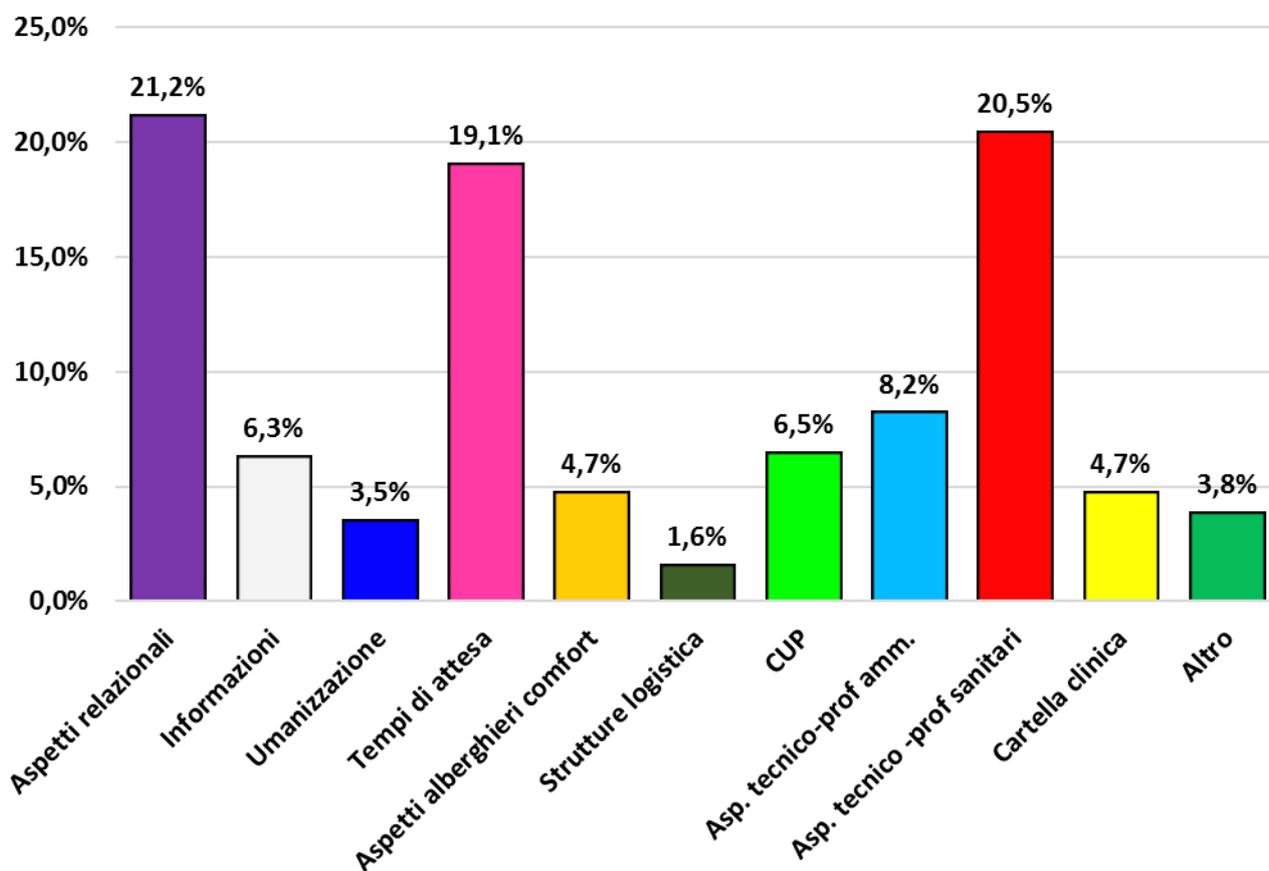
Di seguito la distribuzione del numero dei ringraziamenti ed elogi rispetto alle diverse categorie (argomenti) per presidio:

	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	tot. azienda
<i>Aspetti relazionali</i>	84	11	22	6	<b>123</b>
<i>Aspetti medico-professionali</i>	36	14	94	46	<b>190</b>
<i>Aspetti tecnico-amministrativi</i>	2	1	3	1	<b>7</b>
<i>Aspetti tecnico-logistici</i>	0	0	2	4	<b>6</b>
<i>Altro</i>	0	0	1	0	<b>1</b>
<b>Totale</b>	<b>122</b>	<b>26</b>	<b>122</b>	<b>57</b>	<b>327</b>

Tab.2

## I RECLAMI

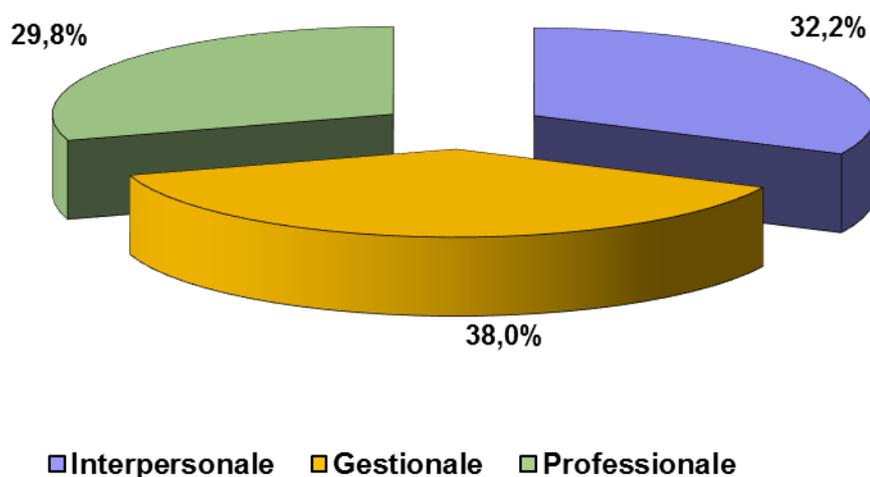
### DISTRIBUZIONE DEI RECLAMI AZIENDALI PER ARGOMENTO



ARGOMENTI	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	tot. azienda
<i>Aspetti relazionali</i>	69	11	18	23	<b>121</b>
<i>Informazioni</i>	24	9	2	1	<b>36</b>
<i>Umanizzazione</i>	7	4	7	2	<b>20</b>
<i>Tempi di attesa</i>	36	11	23	39	<b>109</b>
<i>Aspetti alberghieri comfort</i>	15	0	10	2	<b>27</b>
<i>Strutture logistica</i>	5	1	1	2	<b>9</b>
<i>CUP</i>	21	0	0	16	<b>37</b>
<i>Aspetti tecnico-prof amministrativi</i>	29	2	6	10	<b>47</b>
<i>Aspetti tecnico-prof sanitari</i>	61	6	21	29	<b>117</b>
<i>Cartella clinica</i>	1	1	24	1	<b>27</b>
<i>Altro</i>	14	0	1	7	<b>22</b>
<b>Totale</b>	<b>282</b>	<b>45</b>	<b>113</b>	<b>132</b>	<b>572</b>

Tab.3

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



Nel grafico a torta è illustrata la ripartizione dei reclami per dimensione escludendo quelli classificati sotto la voce "Altro", che rappresentano il 3,8% del totale di tutti i reclami e sono riferiti per lo più a casi di furto o danneggiamento a proprietà del cittadino e smarrimento o danneggiamento di protesi.

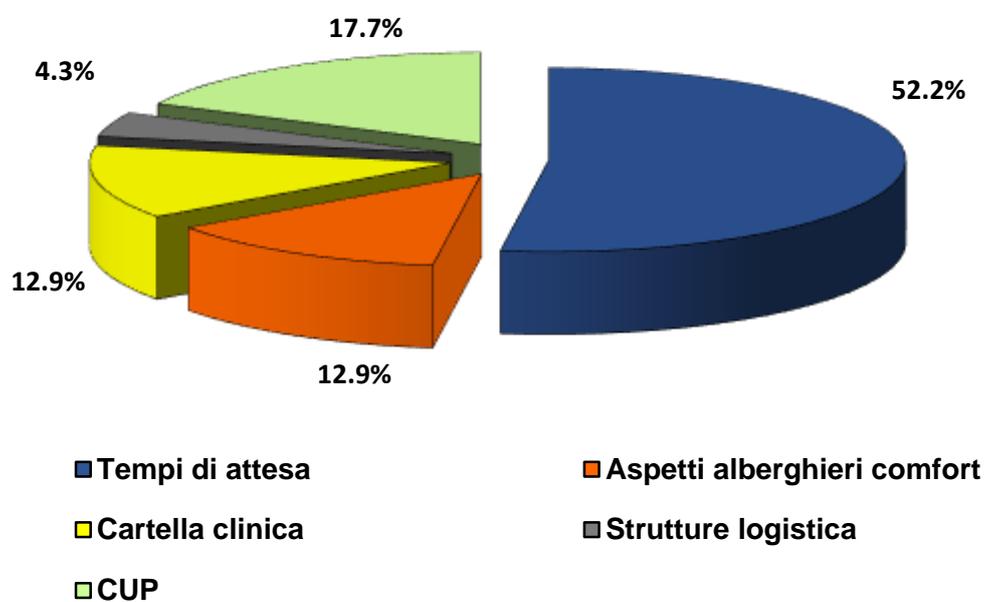
Nella tabella che segue, per ogni categoria di reclamo, è riportata la distribuzione nei quattro presidi.

		MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	totale azienda
<b>DIMENSIONE INTERPERSONALE</b>	Aspetti relazionali	57,0%	9,1%	14,9%	19,0%	100%
	Informazioni	66,7%	25,0%	5,6%	2,8%	100%
	Umanizzazione	35,0%	20,0%	35,0%	10,0%	100%
		<b>MOLINETTE</b>	<b>OIRM</b>	<b>S.ANNA</b>	<b>CTO</b>	
<b>DIMENSIONE GESTIONALE</b>	Tempi di attesa	33,0%	10,1%	21,1%	35,8%	100%
	Aspetti alberghieri comfort	55,6%	-	37,0%	7,4%	100%
	Strutture logistica	55,6%	11,1%	11,1%	22,2%	100%
	CUP	56,8%	-	-	43,2%	100%
	Cartella clinica	3,7%	3,7%	88,9%	3,7%	100%
		<b>MOLINETTE</b>	<b>OIRM</b>	<b>S.ANNA</b>	<b>CTO</b>	
<b>DIMENSIONE PROFESSIONALE</b>	Aspetti tecnico-prof amministrativi	61,7%	4,3%	12,8%	21,3%	100%
	Aspetti tecnico-prof sanitari	52,1%	5,1%	17,9%	24,8%	100%
Altro		63,6%	-	4,5%	31,8%	100%

## 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 del 2021 comparati a quelli dei due anni precedenti.

DIMENSIONE GESTIONALE	MOLINETTE			OIRM			S.ANNA			CTO			Tot. azienda		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
<i>Tempi di attesa</i>	57	42	36	12	0	11	9	10	23	31	20	39	109	72	109
<i>Aspetti alberghieri/comfort</i>	31	25	15	7	7	0	3	9	10	5	5	2	46	46	27
<i>Cartella clinica</i>	2	2	1	2	7	1	5	20	24	1	0	1	10	29	27
<i>Strutture-logistica</i>	9	16	5	1	0	1	1	1	1	3	1	2	14	18	9
<i>CUP</i>	37	17	21	1	0	0	4	2	0	18	20	16	60	39	37
<b>TOTALE</b>	<b>136</b>	<b>102</b>	<b>78</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>42</b>	<b>58</b>	<b>58</b>	<b>46</b>	<b>60</b>	<b>239</b>	<b>204</b>	<b>209</b>

Tab.5

L'andamento negli anni mostra un lieve calo del numero di segnalazioni della dimensione gestionale nel presidio Molinette e OIRM ed un incremento al S.Anna e CTO.

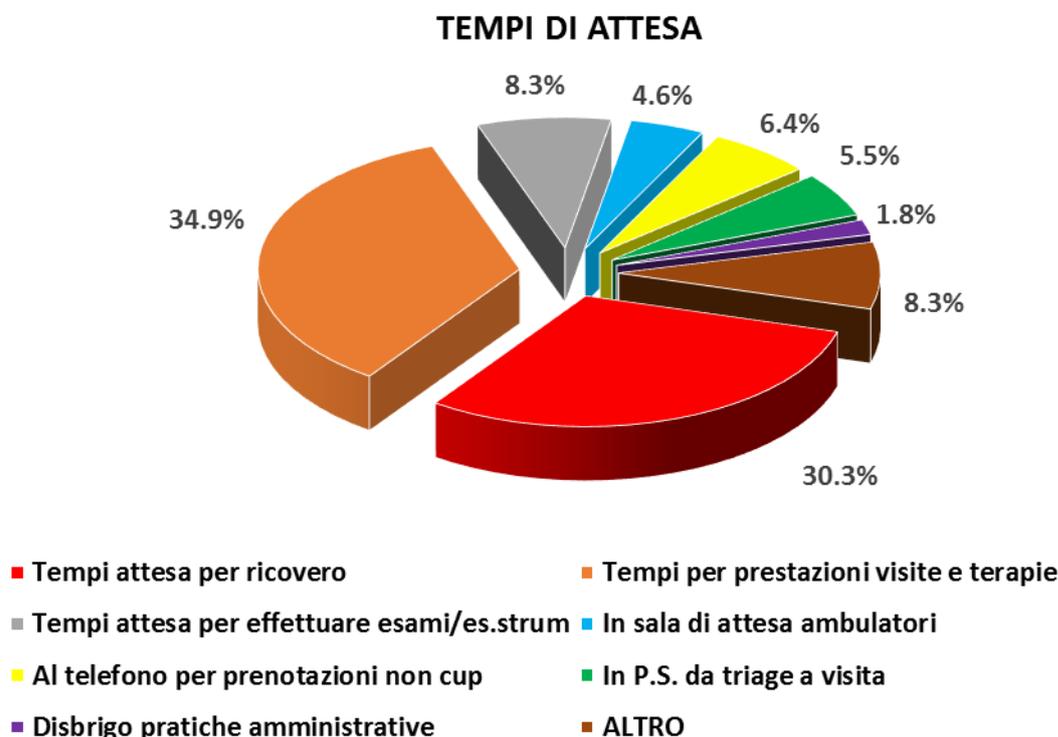
In generale, incidono maggiormente i reclami relativi ai **tempi di attesa**, al S.Anna risultano nuovamente in incremento i reclami relativi ai **ritardi di consegna della cartella clinica**, argomento su cui si approfondirà in seguito.

Si confermano inoltre le criticità relative al CUP alla cui analisi nel dettaglio si rimanda alla sezione dedicata più avanti.

I reclami riferiti agli aspetti alberghieri risultano per lo più a carico dei presidi Molinette e S.Anna.

## I 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.



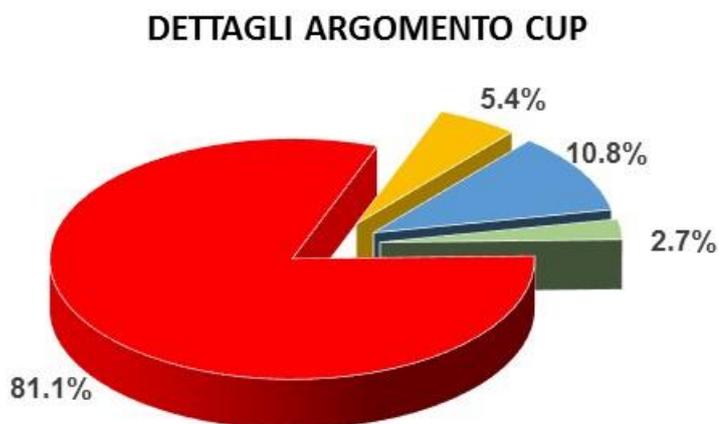
<i>TEMPI DI ATTESA</i>	<b>MOLINETTE</b>	<b>OIRM</b>	<b>S.ANNA</b>	<b>CTO</b>	<b>tot. azienda</b>
<i>Tempi attesa per ricovero</i>	1	1	11	20	<b>33</b>
<i>Tempi per prestazioni visite e terapie</i>	20	4	10	4	<b>38</b>
<i>Tempi attesa per effettuare esami/es.strum</i>	3	3	1	2	<b>9</b>
<i>In sala di attesa ambulatori</i>	3	1	1	0	<b>5</b>
<i>Al telefono per prenotazioni non cup</i>	7	0	0	0	<b>7</b>
<i>In P.S. da triage a visita</i>	1	2	0	3	<b>6</b>
<i>Disbrigo pratiche amministrative</i>	0	0	0	2	<b>2</b>
<i>Altro</i>	1	0	0	8	<b>9</b>
<b>TOTALE</b>	<b>36</b>	<b>11</b>	<b>23</b>	<b>39</b>	<b>109</b>

Tab.6

I tempi di attesa per il ricovero risultano maggiormente critici al CTO e S.Anna, i reclami relativi ai tempi di attesa per l'esecuzione di prestazioni ambulatoriali risultano maggiori nei presidi Molinette e S.Anna.

## 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.



- Tempo attesa al telefono per prenotazione
- Tempo attesa allo sportello
- Impossibilità di contatto
- Altro

	CUP	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	tot. azienda
<i>Tempo attesa al telefono per prenotazione</i>		3	0	0	1	4
<i>Tempo attesa allo sportello</i>		1	0	0	0	1
<i>Impossibilità di contatto</i>		17	0	0	13	30
<i>Altro</i>		0	0	0	2	2
<b>TOTALE</b>		<b>21</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>37</b>

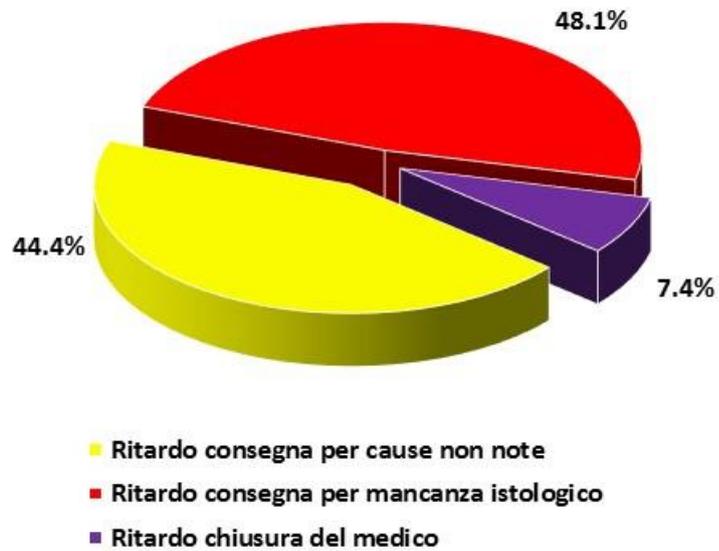
Tab.7

In riferimento al Centro Unico di Prenotazione, la principale criticità segnalata dai cittadini è la difficoltà di contatto telefonico. Il problema viene affrontato quotidianamente dagli operatori URP che, nella maggior parte dei casi, risolvono tempestivamente il problema attraverso l'attività di supporto al cittadino, evitando così la formalizzazione del reclamo da parte dell'utente.

Per ulteriori specifiche si rimanda alla sezione "ATTIVITA' DI SUPPORTO AL CITTADINO".

## CARTELLA CLINICA: dettagli dei reclami sull'argomento

### DETTAGLI ARGOMENTO CARTELLA CLINICA



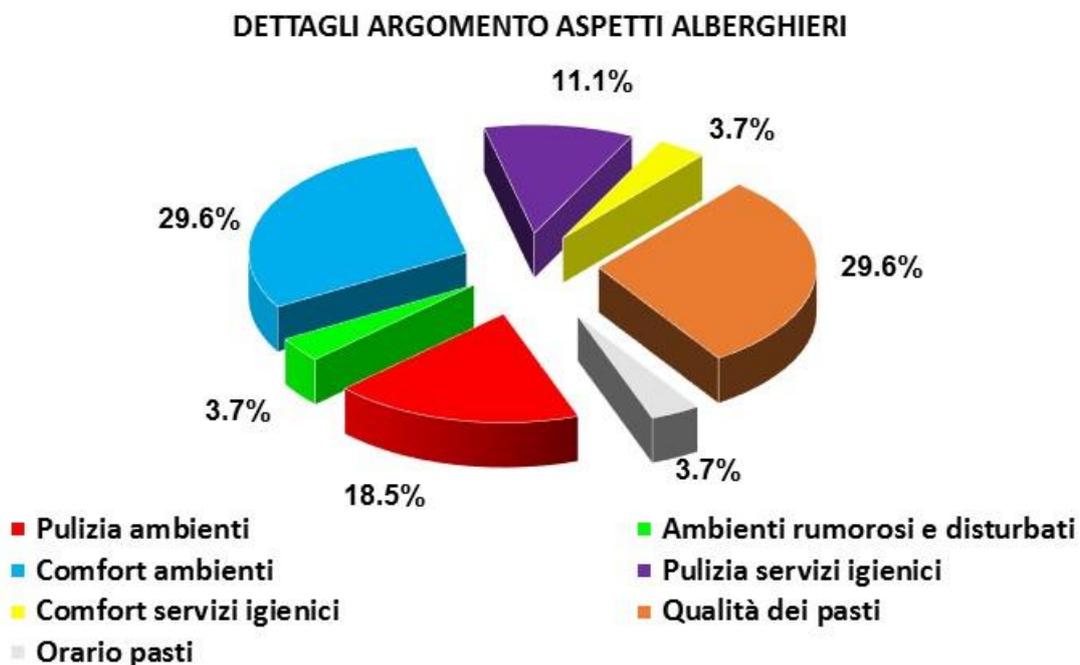
	CARTELLA CLINICA	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	tot. azienda
<i>Ritardo consegna per cause non note</i>	1	1	10	0		<b>12</b>
<i>Ritardo consegna per mancanza istologico</i>	0	0	13	0		<b>13</b>
<i>Ritardo chiusura del medico</i>	0	0	1	1		<b>2</b>
<b>TOTALE</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>24</b>	<b>1</b>		<b>27</b>

Tab.8

I ritardi nella consegna della documentazione sanitaria sono per lo più ascrivibili a ritardi di consegna dei referti istologici e a cause non note al segnalante. La criticità si rileva principalmente nel presidio S.Anna.

## ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT: dettagli dei reclami sull'argomento

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

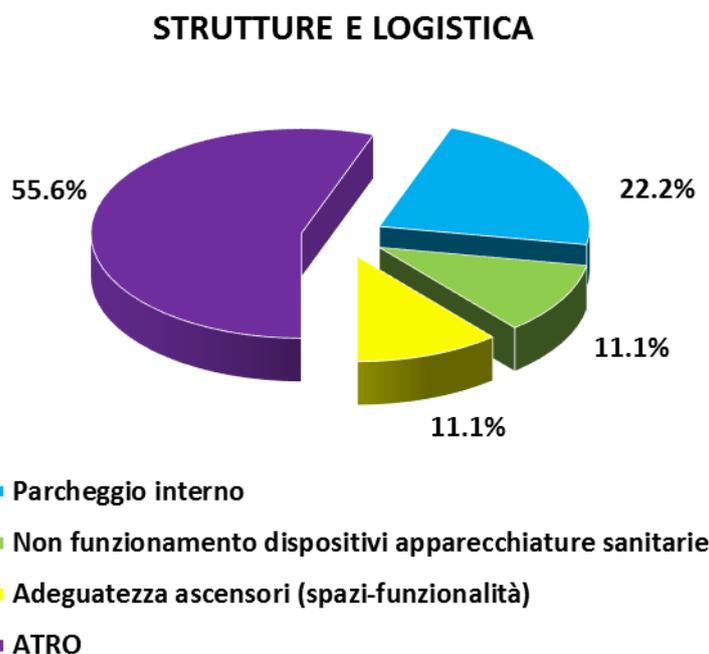


<i>ALBERGHIERI</i>	<i>MOLINETTE</i>	<i>OIRM</i>	<i>S.ANNA</i>	<i>CTO</i>	<i>tot. azienda</i>
<i>Pulizia ambienti</i>	1	0	3	1	<b>5</b>
<i>Ambienti rumorosi e disturbati</i>	0	0	1	0	<b>1</b>
<i>Comfort ambienti</i>	6	0	2	0	<b>8</b>
<i>Pulizia servizi igienici</i>	1	0	2	0	<b>3</b>
<i>Comfort servizi igienici</i>	1	0	0	0	<b>1</b>
<i>Qualità dei pasti</i>	6	0	2	0	<b>8</b>
<i>Orario pasti</i>	0	0	0	1	<b>1</b>
<b>TOTALE</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>27</b>

Tab.9

## STRUTTURE E LOGISTICA: dettagli dei reclami sull'argomento

Nel grafico 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.

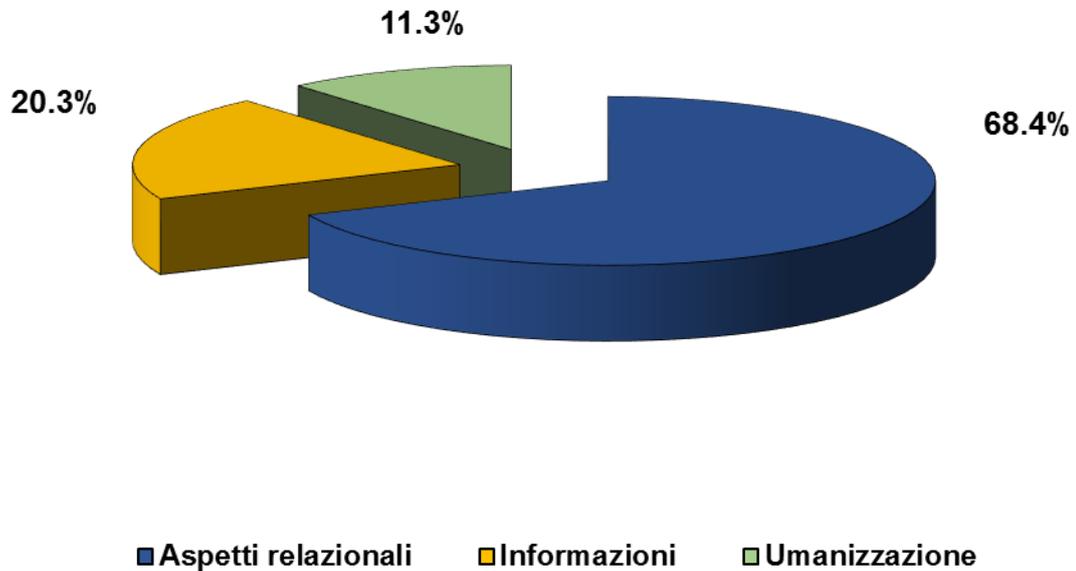


<i>STRUTTURE-LOGISTICA</i>	<i>MOLINETTE</i>	<i>OIRM</i>	<i>S.ANNA</i>	<i>CTO</i>	<i>tot. azienda</i>
<i>Parcheggio interno</i>	1	0	0	1	2
<i>Non funzionamento dispositivi/apparecchiature</i>	0	1	0	0	1
<i>Adeguatezza ascensori</i>	1	0	0	0	1
<i>ATRO</i>	3	0	1	1	5
<b>TOTALE</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>9</b>

Tab.10

## DIMENSIONE INTERPERSONALE

### ARGOMENTI DELLA DIMENSIONE INTERPERSONALE



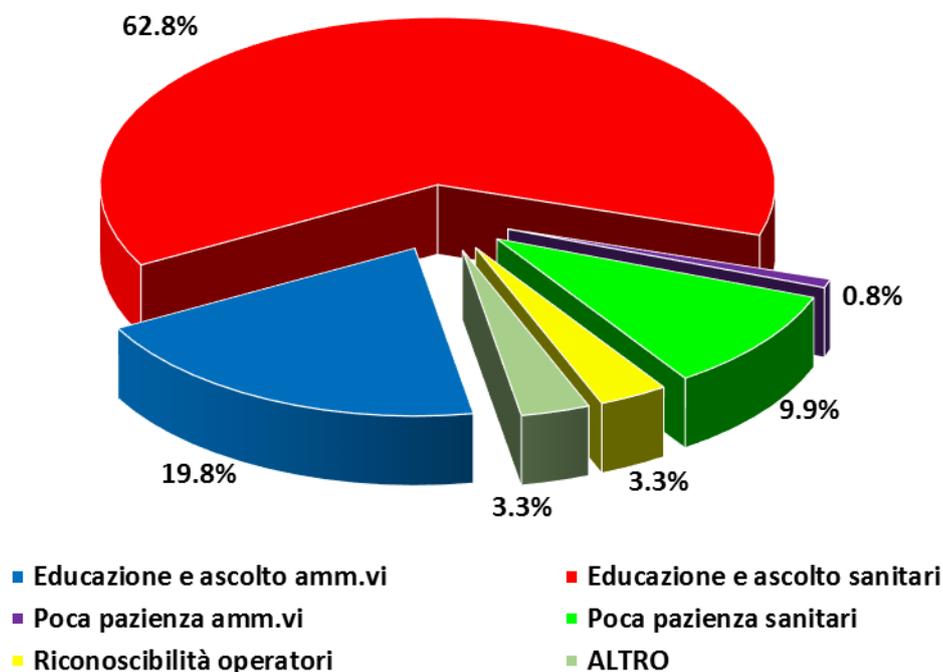
Di seguito in tabella i valori assoluti relativi ai reclami della dimensione interpersonale del 2021 comparati a quelli del 2019 e 2020. Il numero totale delle segnalazioni di questa dimensione risulta in incremento rispetto al 2020. Maggiormente rappresentati i reclami relativi agli aspetti relazionali, in aumento soprattutto nel presidio Molinette, e quelli riferiti alla mancata o insufficiente informazione i cui dettagli sono presentati sezione dedicata successivamente.

DIMENSIONE INTERPERSONALE	MOLINETTE			OIRM			S.ANNA			CTO			Tot. azienda		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
<i>Aspetti relazionali</i>	68	58	69	4	9	11	17	12	18	35	27	23	124	106	121
<i>Informazioni</i>	14	16	24	3	10	9	7	7	2	3	1	1	27	34	36
<i>Umanizzazione</i>	5	10	7	0	9	4	1	4	7	5	1	2	11	24	20
<b>TOTALE</b>	<b>87</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	<b>7</b>	<b>28</b>	<b>24</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>27</b>	<b>43</b>	<b>29</b>	<b>26</b>	<b>162</b>	<b>164</b>	<b>177</b>

Tab.1

## ASPETTI RELAZIONALI: dettagli dei reclami sull'argomento

### DETTAGLI ARGOMENTO ASPETTI RELAZIONALI

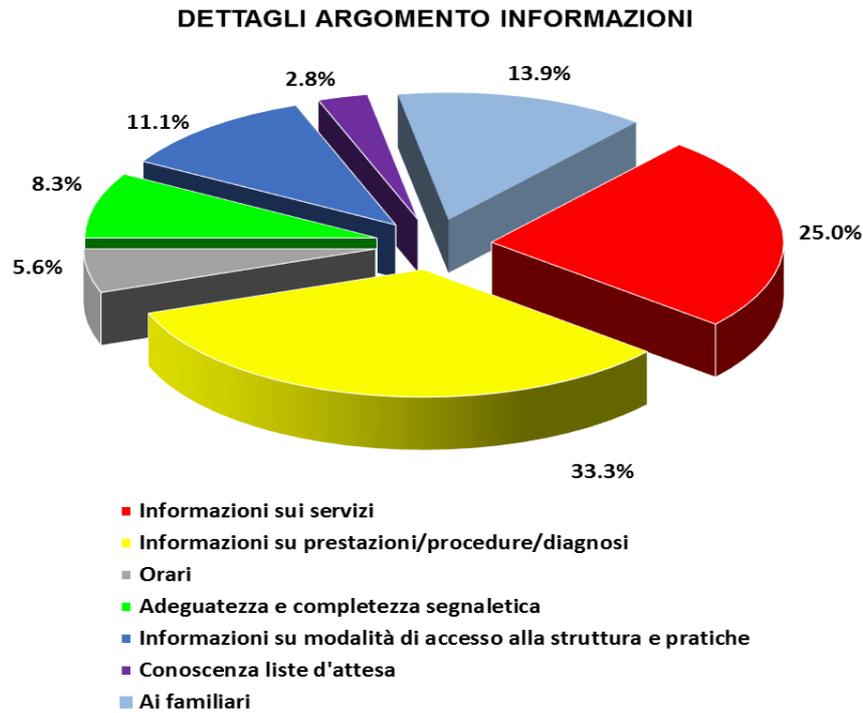


Permane negli anni la carente disponibilità all'ascolto soprattutto da parte del personale sanitario al quale viene anche contestata, in 12 casi, poca pazienza nello svolgimento delle attività clinico-assistenziali.

ASPETTI RELAZIONALI	MOLINETTE	OIRM	S.ANNA	CTO	AZIENDA
<i>Educazione e ascolto amm.vi</i>	12	5	3	4	<b>24</b>
<i>Educazione e ascolto sanitari</i>	44	4	14	14	<b>76</b>
<i>Poca pazienza amm.vi</i>	1	0	0	0	<b>1</b>
<i>Poca pazienza sanitari</i>	8	2	1	1	<b>12</b>
<i>Riconoscibilità operatori</i>	4	0	0	0	<b>4</b>
<i>ALTRO</i>	0	0	0	4	<b>4</b>
<b>Totale</b>	<b>69</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>23</b>	<b>121</b>

Tab.12

## INFORMAZIONI: dettagli dei reclami sull'argomento

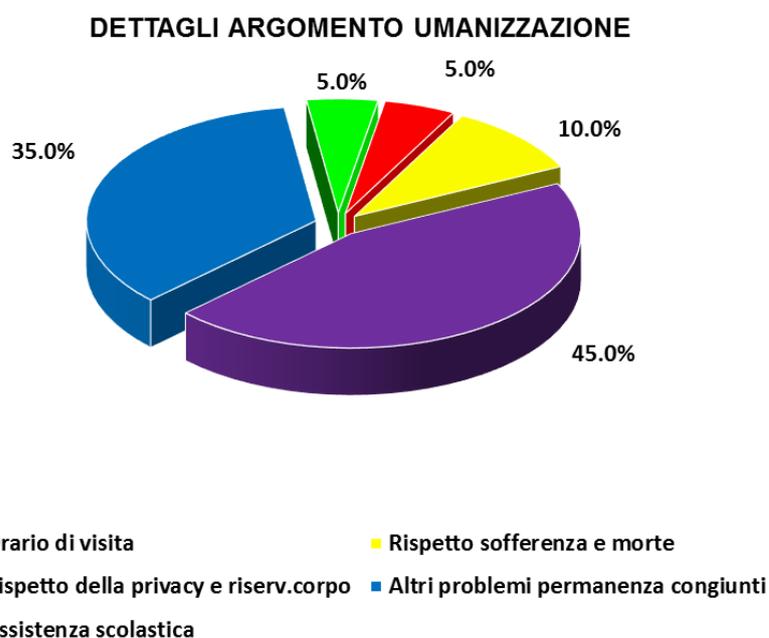


<i>INFORMAZIONI</i>	<i>MOLINETTE</i>	<i>OIRM</i>	<i>S.ANNA</i>	<i>CTO</i>	<i>AZIENDA</i>
<i>Informazioni sui servizi</i>	5	3	1	0	9
<i>Informazioni su prestazioni/procedure/diagnosi</i>	9	3	0	0	12
<i>Orari</i>	1	0	0	1	2
<i>Adeguatezza e completezza segnaletica</i>	2	0	1	0	3
<i>Informazioni su modalità di accesso alla struttura</i>	2	2	0	0	4
<i>Liste di attesa</i>	1	0	0	0	1
<i>Ai familiari</i>	4	1	0	0	5
<b><i>Totale</i></b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>36</b>

Tab.13

Maggiormente rappresentati in questa categoria sono i reclami relativi alle informazioni sulle prestazioni e procedure sanitarie e sui servizi, in calo rispetto allo scorso anno le segnalazioni relative alla mancata informazione dei familiari.

## UMANIZZAZIONE: dettagli dei reclami sull'argomento



<i>UMANIZZAZIONE</i>	<i>MOLINETTE</i>	<i>OIRM</i>	<i>S.ANNA</i>	<i>CTO</i>	<i>Tot. azienda</i>
<i>Orario di visita</i>	0	0	1	0	<b>1</b>
<i>Rispetto sofferenza e morte</i>	1	0	0	1	<b>2</b>
<i>Rispetto della privacy e riserv. corpo</i>	6	2	1	0	<b>9</b>
<i>Altri problemi permanenza congiunti</i>	0	1	5	1	<b>7</b>
<i>Assistenza scolastica</i>	0	1	0	0	<b>1</b>
<b><i>Totale</i></b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>20</b>

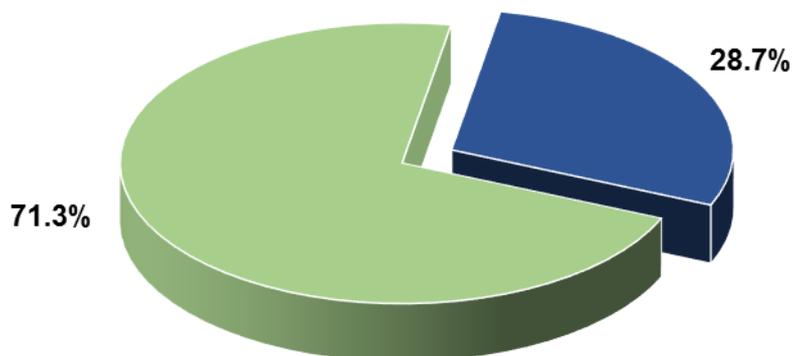
Tab.14

Per quanto riguarda l'umanizzazione, relativamente al dettaglio "Rispetto della privacy e riservatezza del corpo", in tre casi si tratta di reclami relativi alla gestione dei dati personali e sensibili mentre nei restanti sette casi si segnala il mancato rispetto della riservatezza del corpo della persona ricoverata o sottoposta a visita ambulatoriale.

Le segnalazioni inerenti alla permanenza dei congiunti nei reparti di degenza o negli ambulatori del S. Anna sono per lo più riferite all'impossibilità di assistenza alle puerpere ricoverate o di accompagnamento in ambulatorio per i controlli in gravidanza a causa delle misure previste dai protocolli di contenimento della pandemia Covid-19.

## DIMENSIONE PROFESSIONALE

### ARGOMENTI DELLA DIMENSIONE PROFESSIONALE



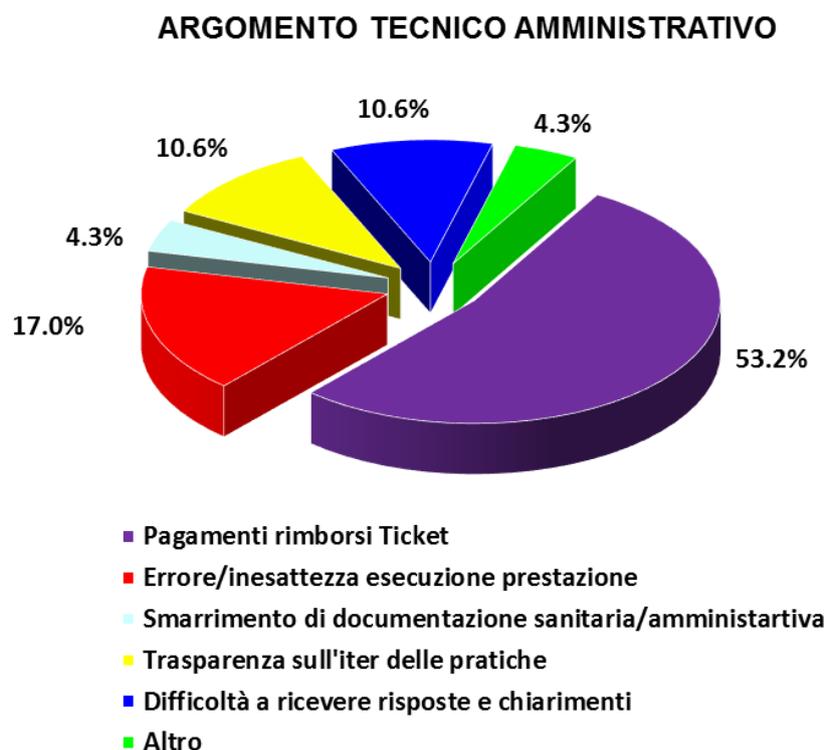
■ Aspetti tecnico-prof amministrativi    
 ■ Aspetti tecnico-prof sanitari

DIMENSIONE PROFESSIONALI	MOLINETTE			OIRM			S.ANNA			CTO			Tot. azienda		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
<i>Aspetti tecnico-prof amministrativi</i>	37	52	29	7	5	2	10	4	6	20	17	10	<b>74</b>	<b>78</b>	<b>47</b>
<i>Aspetti tecnico-prof sanitari</i>	50	44	61	7	4	6	11	16	21	43	41	29	<b>111</b>	<b>105</b>	<b>117</b>
<b>TOTALE</b>	<b>87</b>	<b>96</b>	<b>90</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>21</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>63</b>	<b>58</b>	<b>39</b>	<b>185</b>	<b>183</b>	<b>164</b>

Tab.15

Le segnalazioni complessive relative alla dimensione tecnico-professionale nel 2021 sono maggiormente rivolte al personale medico-sanitario.

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



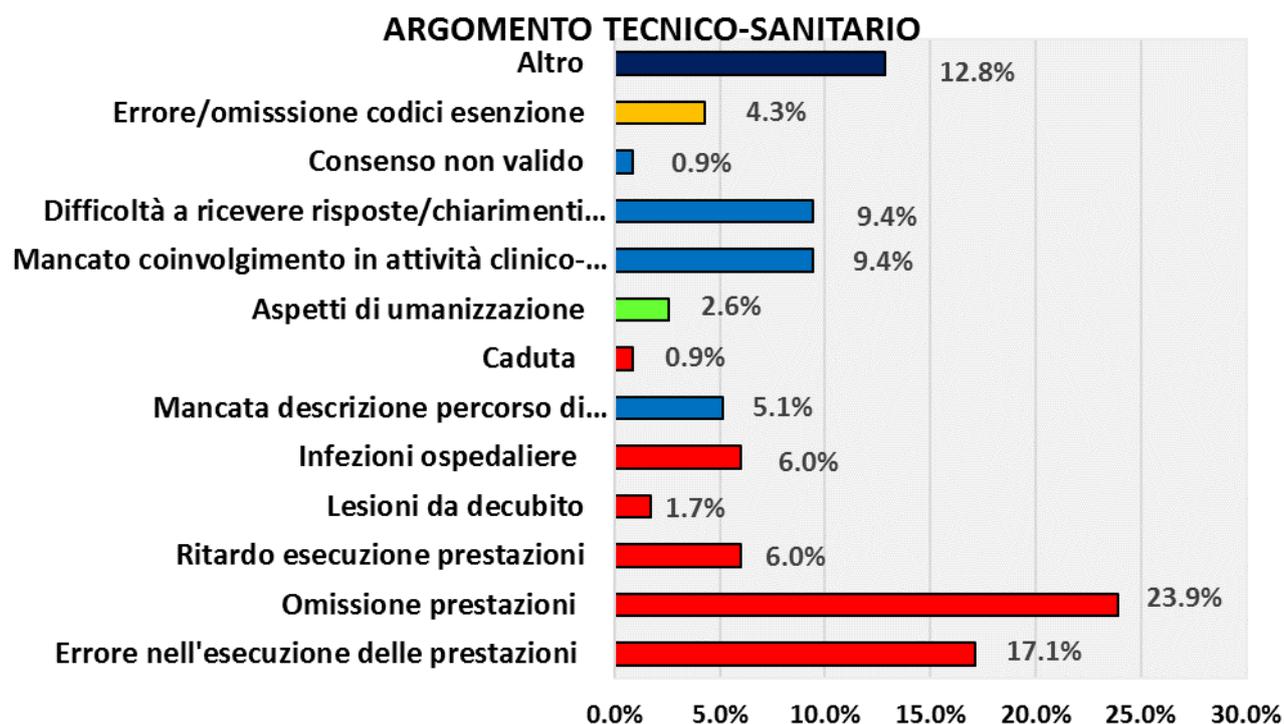
<i>TECNICO AMMINISTRATIVI</i>	<b>MOLINETTE</b>	<b>OIRM</b>	<b>S.ANNA</b>	<b>CTO</b>	<b>Tot azienda</b>
<i>Pagamenti rimborsi dei Ticket</i>	14	1	3	7	<b>25</b>
<i>Errore/inesattezza esecuzione prestazione</i>	4	1	2	1	<b>8</b>
<i>Smarrimento documentazione sanitaria/amministrativa</i>	2	0	0	0	<b>2</b>
<i>Trasparenza sull'iter delle pratiche</i>	4	0	1	0	<b>5</b>
<i>Difficoltà a ricevere risposte e chiarimenti</i>	4	0	0	1	<b>5</b>
<i>Altro</i>	1	0	0	1	<b>2</b>
<b>TOTALE</b>	<b>29</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>47</b>

Tab.16

La maggior criticità nell'ambito delle segnalazioni della categoria tecnico-amministrativa è rappresentata da reclami per il pagamento di ticket non dovuti di cui viene richiesto il rimborso. Si segnalano, soprattutto nel presidio Molinette, reclami relativi alla trasparenza sull'iter delle pratiche burocratiche e alla difficoltà ad ottenere risposte e chiarimenti in merito a iter amministrativi.

## ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI IN AMBITO SANITARIO:

### dettagli dei reclami sull'argomento



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

■ In rosso sono indicati gli aspetti clinici-assistenziali

■ In azzurro sono indicati gli aspetti relazionali e di coinvolgimento nelle cure

■ In giallo sono indicati gli aspetti burocratici di competenza dei sanitari

■ In verde sono indicati gli aspetti di umanizzazione

Come si osserva dal grafico quasi la metà dei reclami pervenuti (55,6%) sono ascrivibili a problemi legati ad errori, ritardi, omissioni o complicità relative all'esecuzione di pratiche cliniche ed assistenziali.

Il 24,8% delle istanze si riferisce ad aspetti comunicativo-relazionali riferibili al mancato coinvolgimento del paziente nel percorso di cura, all'inadeguata informazione e difficoltà ad ottenere risposte e chiarimenti circa il proprio stato di salute e sui comportamenti da tenere a domicilio dopo la dimissione. Tale criticità viene anche quest'anno confermata dalle segnalazioni relative alla difficoltà a ricevere informazioni su prestazioni, procedure e diagnosi (aspetto misurato nella dimensione interpersonale) mettendo in evidenza la discrepanza tra le aspettative degli utenti e il loro reale coinvolgimento nel processo di cura.

Nella tabella che segue sono indicati i valori assoluti dei reclami relativi agli aspetti professionali sanitari.

<b>TECNICO SANITARIO</b>	<b>MOLINETTE</b>	<b>OIRM</b>	<b>S.ANNA</b>	<b>CTO</b>	<b>TOTALE</b>
<i>Errore nell'esecuzione delle prestazioni</i>	16	0	0	4	<b>20</b>
<i>Omissione prestazioni</i>	18	1	8	1	<b>28</b>
<i>Ritardo esecuzione prestazioni</i>	2	0	1	4	<b>7</b>
<i>Lesioni da decubito</i>	2	0	0	0	<b>2</b>
<i>Infezioni ospedaliere</i>	7	0	0	0	<b>7</b>
<i>Caduta</i>	1	0	0	0	<b>1</b>
<i>Mancata descrizione percorso dimissione</i>	3	0	1	2	<b>6</b>
<i>Aspetti di umanizzazione</i>	1	1	0	1	<b>3</b>
<i>Mancato coinvolgimento in attività clinico-assistenziali</i>	4	1	5	1	<b>11</b>
<i>Difficoltà a ricevere risposte/chiarimenti sul percorso</i>	3	2	2	4	<b>11</b>
<i>Errore/omissione codici esenzione</i>	1	0	4	0	<b>5</b>
<i>Consenso non valido</i>	1	0	0	0	<b>1</b>
<i>Altro</i>	2	1	0	12	<b>15</b>
<b>TOTALE</b>	<b>61</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>29</b>	<b>117</b>

Tab.17

### 3. ATTIVITA' DI SUPPORTO AL CITTADINO

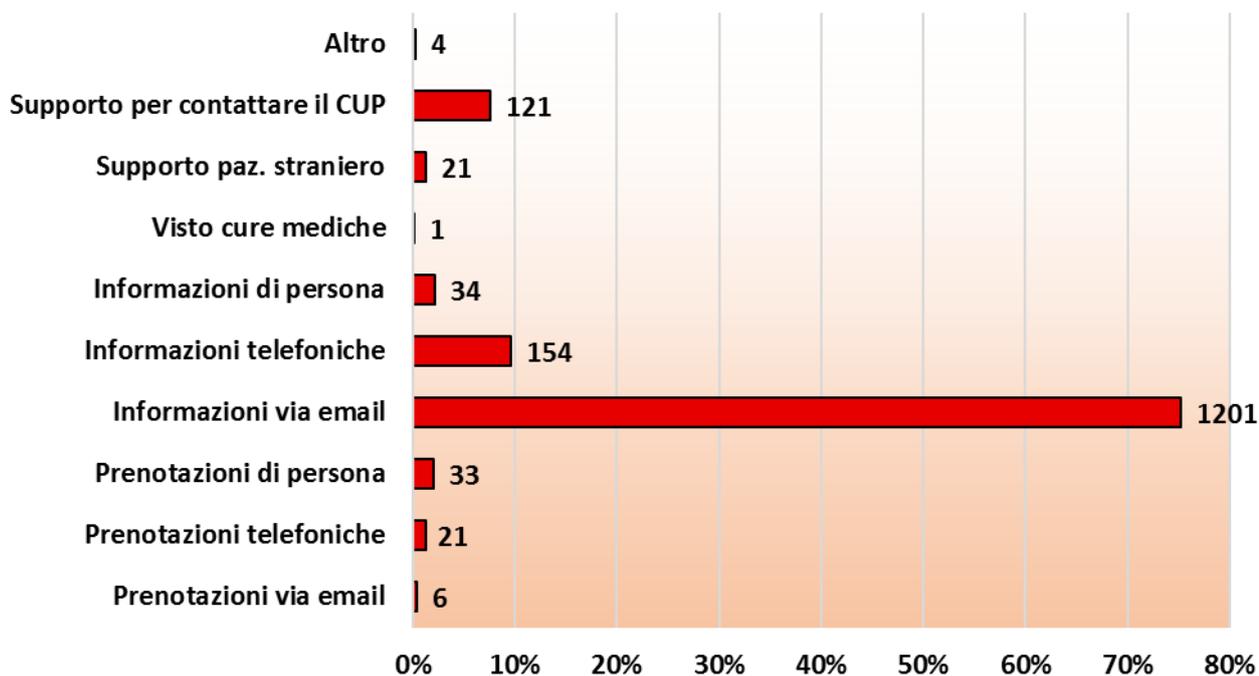
Nell'anno 2021, sono stati realizzati 1596 interventi di supporto al cittadino che hanno contribuito a ridurre il numero di segnalazioni formali da parte degli utenti, in particolare le attività di supporto per contattare il Centro Unificato di Prenotazione e le prenotazioni via email, di persona e telefoniche.

Di seguito la tabella relativa alle attività di supporto suddivise per tipologia.

<b>SUPPORTO PAZIENTI</b>	<b>MOLINETTE</b>	<b>OIRM</b>	<b>S.ANNA</b>	<b>CTO</b>	<b>tot. azienda</b>
<b>Prenotazioni via email</b>	4	1	0	1	<b>6</b>
<b>Prenotazioni telefoniche</b>	2	7	7	5	<b>21</b>
<b>Prenotazioni di persona</b>	21	0	0	12	<b>33</b>
<b>Informazioni via email</b>	706	100	180	215	<b>1201</b>
<b>Informazioni telefoniche</b>	9	12	20	113	<b>154</b>
<b>Informazioni di persona</b>	1	0	2	31	<b>34</b>
<b>Visto cure mediche</b>	0	1	0	0	<b>1</b>
<b>Supporto paz. straniero</b>	10	0	1	10	<b>21</b>
<b>Supporto per contattare il CUP</b>	46	2	6	67	<b>121</b>
<b>Altro</b>	0	0	1	3	<b>4</b>
<b>TOTALE</b>	<b>799</b>	<b>123</b>	<b>217</b>	<b>457</b>	<b>1596</b>

Tab.18

#### ATTIVITA' DI SUPPORTO AL CITTADINO

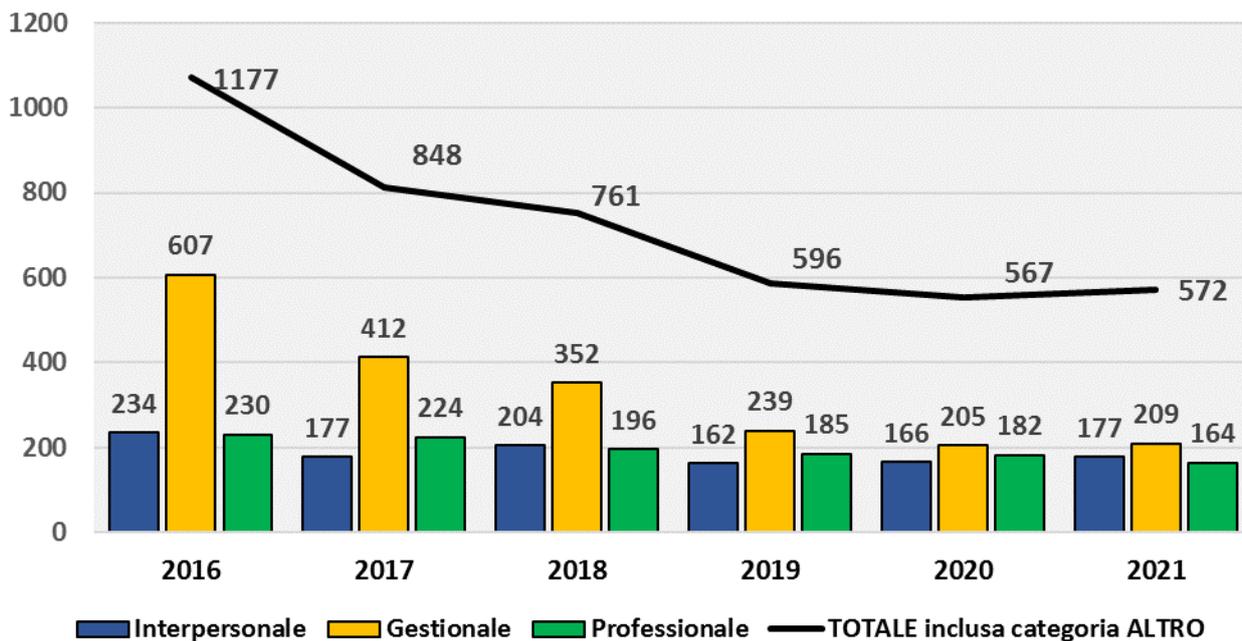


#### 4. ANDAMENTO DEI RECLAMI NEGLI ANNI

Nel grafico seguente, riferito al periodo 2016-2020, sono rappresentati:

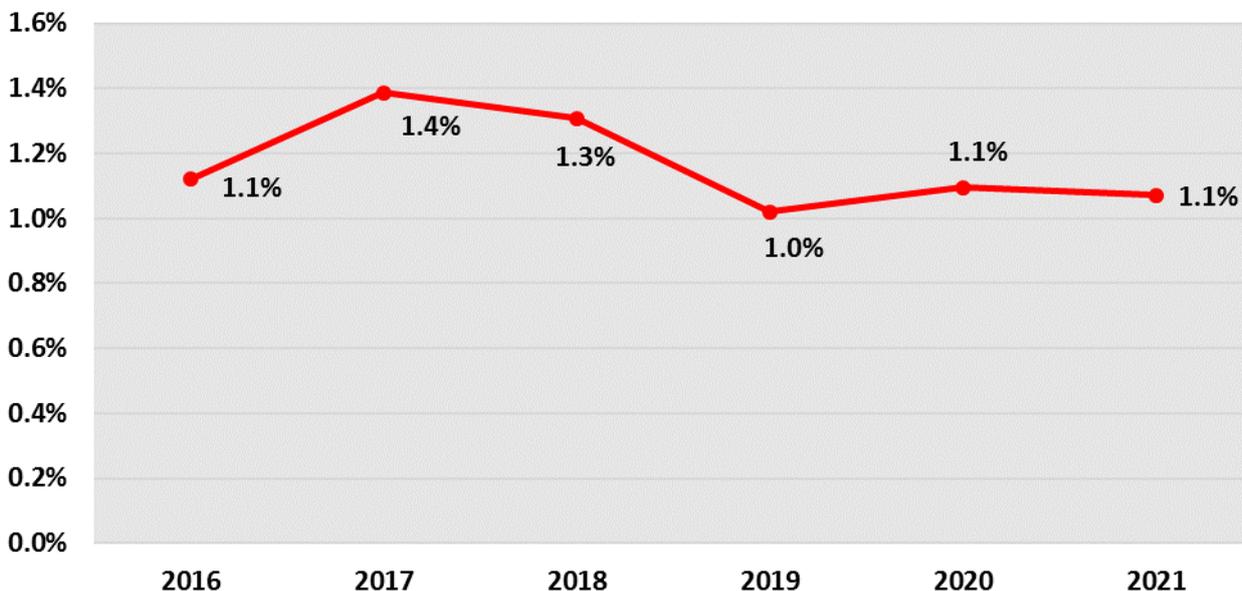
- con la *linea continua* l'andamento del **numero complessivo dei reclami negli anni**
- con il *grafico a barre* le **ripartizioni, in base alle dimensioni dei reclami (esclusa la categoria "ALTRO")**

**ANDAMENTO NEGLI ANNI DEI RECLAMI RAGGRUPPATI PER DIMENSIONE**



Nel grafico seguente è rappresentata la percentuale dei reclami negli ultimi cinque anni rapportata al numero di ricoveri ordinari per presidio.

**PERCENTUALE DI RECLAMI RISPETTO AL NUMERO DI RICOVERI NEGLI ANNI**



## 5. CONSIDERAZIONI FINALI

Il numero dei reclami complessivi pervenuti nell'anno 2021 risulta quasi sovrapponibile ai due anni precedenti, il numero dei ringraziamenti è pressoché pari a quello del 2020.

Nell'anno 2021 le attività di supporto al cittadino sono state 1596. Le tipologie di intervento prevalenti sono state quelle relative alle informazioni, fornite per lo più via e-mail e telefonicamente, e il supporto per contattare il Centro Unico di Prenotazione.

### DIMENSIONE GESTIONALE

Nell'anno 2021 la maggior parte delle segnalazioni riconducibili a questa dimensione sono ascrivibili ai **tempi di attesa** riferiti per lo più ai tempi di chiamata per il ricovero e per eseguire visite e terapie ambulatoriali.

Anche quest'anno sono state registrate 30 segnalazioni per impossibilità di contattare il **Centro Unico di Prenotazione** e 4 per le lunghe attese al telefono prima di poter parlare con l'operatore CUP.

Tenendo conto dei 121 interventi di supporto effettuati dal personale URP per consentire ai cittadini di contattare il CUP, si conferma l'importante criticità già rilevata e segnalata negli anni precedenti.

Anche per gli **aspetti alberghieri** si rilevano criticità soprattutto per quanto concerne la pulizia e il comfort degli ambienti e la qualità del vitto.

### DIMENSIONE PROFESSIONALE

Le segnalazioni relative agli aspetti tecnico-professionali rappresentano un terzo del totale delle segnalazioni aziendali e coinvolgono maggiormente gli operatori sanitari.

Come già anticipato nella sezione dedicata, i reclami rivolti al personale sanitario riguardano aspetti operativi e aspetti legati al coinvolgimento dei pazienti nel percorso diagnostico-terapeutico. Questi ultimi sono rappresentati principalmente da lamentele circa la **difficoltà a ricevere risposte e chiarimenti** dai sanitari sullo stato di salute e il **mancato coinvolgimento nelle attività clinico-assistenziali**.

Gli aspetti operativi riguardano soprattutto **l'omissione di prestazioni o errori** nella loro esecuzione.

I reclami che riguardano gli aspetti professionali amministrativi sono principalmente riconducibili a problemi legati al **pagamento e al rimborso di ticket non dovuti**, ad **errori** di esecuzione di prestazioni e alla **trasparenza** sull'iter delle pratiche amministrative.

### DIMENSIONE INTERPERSONALE

Quasi il 70% dei reclami relativi alla dimensione interpersonale si riferiscono ad episodi correlati a **indisponibilità all'ascolto** da parte del personale sanitario e amministrativo.