



**A.S.L. VC**

Azienda Sanitaria Locale  
di Vercelli

Corso M. Abbiate, 21 – 13100 VERCELLI

Tel. +39 0161 5931 fax +39 0161 210284

www.aslvc.piemonte.it

Posta certificata: aslvercelli@pec.aslvc.piemonte.it

P.I. / Cod. Fisc. 01811110020

Ai componenti della Conferenza Aziendale di Partecipazione  
Loro Sedi

OGGETTO: Verbale CAP dicembre 2022

Alle ore 16 del 12 dicembre 2022 si è riunita la Conferenza di partecipazione.

Per la componente aziendale erano presenti il Direttore Generale Eva Colombo, il Direttore Sanitario Fulvia Milano, il Direttore del Distretto Germano Giordano, il Direttore del Dipsa Santino Barbera, la referente del Servizio Sociale Laura Spunton, i referenti del Servizio Comunicazione e URP Roberto Conti e Claudia Taliano.

In rappresentanza delle associazioni sono presenti Gianni Paronuzzi Ticco (Associazione Dodici Dicembre), Carlina Segantin (Onmic Vercelli), Maria Emilia Bogni (Amici Parkinsoniani Biellesi ODV, Insieme ODV), Anna Maria Canton (Lilt), Emilio Chiocchetti (Assemblea dei sindaci).

Nella riunione si è discusso dei **questionari di customer satisfaction**: i questionari sono stati rivisti e semplificati in accordo con le associazioni. Dal 1 gennaio 2023 il nuovo questionario è in pubblicazione sul sito dell'Asl; i dati saranno monitorati semestralmente a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Parallelamente, da marzo a maggio, i questionari saranno somministrati anche in versione cartacea nei reparti di degenza: le operazioni di somministrazione e raccolta saranno favorite da caposala e personale infermieristico in accordo con il DIPSAs, mentre dell'inserimento dati si occuperà l'URP.

I QR code con rimando alla customer on line sono stati posizionati anche sulle cartelle di dimissione e sulle brochure di accoglienza/informazione. In un periodo successivo si procederà alla somministrazione dei questionari anche per le attività ambulatoriali.

Nella riunione la dottoressa Taliano ha presentato anche il **report dei reclami 2021**: la relazione ha evidenziato una diminuzione dei reclami presentati ed una intensificazione dell'attività di supporto informale da parte dell'URP nell'ottica di agevolare le necessità dell'utenza. La tendenza sembra confermata per quanto riguarda il 2022, il cui report sarà presentato prossimamente alle associazioni.

Customer ed analisi dei reclami e delle segnalazioni rappresenteranno lo strumento principale con cui individuare concrete azioni di miglioramento, partendo dalle tematiche che più incidono sull'utenza.

La Presidentessa della CAP  
Dott.ssa FULVIA MILANO

Responsabile del procedimento: dott. Roberto Conti



STRUTTURA: Comunicazione Istituzionale

RESPONSABILE: Dr.ssa Eva Colombo

Indirizzo: Corso M. Abbiate, 21 – 13100 VERCELLI

SERVIZIO "COMUNICAZIONE E URP"

Tel. 0161/593.725 - Fax. 0161/593768

e-mail: [uffcom@aslvc.piemonte.it](mailto:uffcom@aslvc.piemonte.it)

UFFICIO STAMPA

Tel. 0161/593.227 - Fax. 0161/593768

e-mail: [uffcom@aslvc.piemonte.it](mailto:uffcom@aslvc.piemonte.it) -