



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 riunione CAP luglio 2023

Alle ore 16 del 5 luglio 2023 si è riunita la Conferenza Aziendale di Partecipazione.

Per la componente aziendale erano presenti il Direttore Sanitario Fulvia Milano, il Direttore della Direzione Medica di Presidio Scipione Gatti, il Direttore del Distretto Germano Giordano, il Direttore del Dipsa Secondo Barbera, la Responsabile del Servizio Sociale Aziendale Laura Spunton, le referenti del Servizio Comunicazione e URP Elena Ferrara e Claudia Taliano.

In rappresentanza delle associazioni erano presenti: Gianni Paronuzzi Ticco (Associazione Dodici Dicembre), Carlina Segantin (Omnico Vercelli), Mirella Ubertalli (Igea ODV), Mariella Guaschino (in sostituzione di Maria Emilia Bogni, per Amici Parkinsoniani e Insieme ODV), Barbara Saccagno (in sostituzione di Gualtiero Canova, per Fondazione Valsesia Onlus).

Nel corso della riunione la dottoressa Taliano ha illustrato i risultati del **“Report reclami 2022”**, da cui emerge che nel corso del 2022 l’URP ha registrato un totale di 2.646 contatti, il 73% dei quali per richieste d’informazione (su come accedere alle prestazioni, alle strutture sanitarie e sulle procedure da seguire); altra voce fra le più rilevanti è legata alla burocrazia, pari al 13,45% (impossibilità di prenotare o disdire prestazioni per mancanza di linea telefonica del CUP, agende prestazioni chiuse, pagamenti e rimborso ticket, omissione/ritardo nell’esecuzione di prestazioni amministrative).

A seguire, sempre la dottoressa Taliano, ha illustrato i risultati dei questionari di **“Customer satisfacion” raccolti in forma cartacea dal 1/3/2023 al 31/5/2023 nei presidi ospedalieri di Vercelli e Borgosesia** al momento delle dimissioni. La campagna ha coinvolto un totale di 1.050 persone ricoverate (654 a Vercelli, 396 a Borgosesia). Il livello complessivo di gradimento risulta principalmente “molto soddisfatto” (47,07% a Vercelli; 72,62% a Borgosesia) e “soddisfatto” (42,28% Vercelli; 25,65% Borgosesia). La principale criticità, rilevata in entrambe le strutture ospedaliere, è rappresentata dalla voce “adeguatezza e qualità dell’alimentazione” somministrata durante la degenza.

Alla luce di quanto emerso la Direzione sanitaria, la Direzione medica di presidio e i referenti del Servizio Comunicazione e URP hanno condiviso la necessità di potenziare la comunicazione sia al personale interno sia verso l’utenza esterna, con un approccio multidisciplinare e con il coinvolgimento delle associazioni di volontariato, che rappresentano delle importanti antenne sul territorio.



STRUTTURA: Servizio Comunicazione e URP

RESPONSABILE: Dr.ssa Eva COLOMBO

Indirizzo: Corso M. Abbiate, 21 – 13100 VERCELLI

SETTORE “COMUNICAZIONE E URP”

Tel. 0161/593.725 - Fax. 0161/593768

e-mail: uffcom@aslvc.piemonte.it

UFFICIO STAMPA

Tel. 0161/593.227 - Fax. 0161/593768

e-mail: uffcom@aslvc.piemonte.it -



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: aslvercell@pec.aslvc.piemonte.it

P.I. / Cod. Fisc. 01811110020

Infine, rispetto alla problematica della mancanza di una linea telefonica del CUP, il Direttore del Distretto ha annunciato di essere al lavoro per l'istituzione di una figura di back office dedicata a gestire le difficoltà nelle prenotazioni, anche tramite la piattaforma regionale.

Il Presidente della CAP
Dott.ssa Fulvia Milano

Responsabile del procedimento: dott.ssa Elena Ferrara