



AZIENDA SANITARIA LOCALE NOVARA – ASL NO

Report Segnalazioni/Reclami Elogi e Informazioni



Analisi anno 2018

Realizzazione a cura della S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione
dott.ssa Elena Vallana

Indice

Indice.....	2
PREMESSA.....	3
ANDAMENTO RECLAMI/SEGNALAZIONI DA GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2018	6
ANDAMENTO ELOGI	8
ANDAMENTO INFORMAZIONI	14
ANDAMENTO SUGGERIMENTI	22
ANDAMENTO SEGNALAZIONI/RILIEVI	23
ANDAMENTO RECLAMI	33
Analisi reclami	33
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	39
Distretti	42
Distretto Area Nord	42
Distretto Area Sud	44
Distretto Urbano di Novara	46
Dipartimento di Prevenzione	48
CISST – Centro Integrato Servizi Sanitari Territoriali	50
Dipartimento Materno Infantile	51
Presidio Sanitario Territoriale	51
Altra Struttura Sanitaria Pubblica	51
OPERATORI COINVOLTI	51
PROVVEDIMENTI ASSUNTI.....	52
CONCLUSIONI.....	52



www.regione.piemonte.it/sanita

PREMESSA

La gestione delle segnalazioni dei cittadini costituisce un'opportunità di crescita per l'Azienda Sanitaria che implementa le sue capacità di ascolto, di coinvolgimento, di correzione dei disservizi e di miglioramento qualitativo.

Dall'analisi dei dati si rilevano le valutazioni dei servizi erogati; l'organizzazione sanitaria recepisce e risponde alle istanze presentate dagli utenti - di disservizio o percepito come tale -, non solo come atto formale, ma come occasione per migliorare la comunicazione e consolidare la fiducia dei cittadini nell'Istituzione; per identificare le criticità dell'organizzazione, correggere e programmare interventi di miglioramento finalizzati a una maggiore efficienza e qualità dei servizi a beneficio degli utenti.

Nell'ASL NO le segnalazioni provenienti dall'utenza vengono raccolte e gestite dalla S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione, Settore Comunicazione e inserite in un *software* in base a una classificazione di 11 categorie, che consente l'attribuzione univoca degli eventi oggetto di segnalazione (Tabella 1).

Tabella 1: Classificazione delle segnalazioni - Gruppo Regionale Analisi Reclami - Regione Piemonte

DESCRIZIONE CATEGORIE	
1.	Aspetti relazionali
2.	Umanizzazione
3.	Informazioni
4.	Tempo
5.	Aspetti alberghieri e confort
6.	Struttura e logistica
7.	Aspetti burocratici ed amministrativi
8.	Aspetti tecnico - professionali
9.	Richieste improprie o non evadibili
10.	Non di competenza ASL
11.	Altro

Per meglio classificare le segnalazioni, per ogni categoria sono state definite delle sottocategorie che definiscono nello specifico quanto l'utente vuole comunicare. Vi è inoltre il campo "descrizione" nel quale viene inserita una breve esposizione del reclamo, segnalazione, elogio o disservizio.

Ogni sottocategoria prende in considerazione un aspetto della categoria principale, riassumendo quello che il cittadino sta segnalando. Ad esempio, le sottocategorie della categoria "aspetti relazionali" prendono in considerazione sia gli atteggiamenti relativi alla relazione quali gentilezza, cortesia, pazienza, rispetto ma anche aspetti relativi a come l'operatore si presenta al cittadino.



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Tabella 2: descrizione categorie e sottocategorie

Categorie	Sottocategorie
aspetti relazionali	cortesia
	gentilezza
	accondiscendenza
	pazienza
	rispetto
	disponibilità
	congruità del comportamento
	congruità dell'abbigliamento
	cura della persona
	rispetto del divieto del fumo
	riconoscibilità degli operatori (cartellino)
	altro
umanizzazione	rispetto della privacy
	rispetto della sofferenza e della morte
	orari delle visite di familiari e conoscenti
	omogeneità di comportamenti ed equità
	rispetto di idee religiose e convinzioni personali
	possibilità di presenza prolungata di familiare in determinate circostanze
	letti per familiari nei reparti per bambini
	sale gioco per bambini
	assistenza scolastica
	altro
informazioni	informazioni sui servizi
	informazioni sulle prestazioni
	informazioni sugli orari
	informazioni sulle procedure
	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche
	informazioni sulle modalità di comportamento
	informazioni ai familiari
	adeguatezza e completezza della segnaletica
	comprensibilità della modellistica
	leggibilità della documentazione
	possibilità di conoscere le liste d'attesa
altro	
tempo	tempi di attesa presso studi dei MMG e Pediatri di libera scelta
	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri
	tempi di attesa per la consegna di documentazione e certificati
	tempi di attesa per la consegna di presidi ed ausili
	tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami
tempi di attesa al Pronto Soccorso	



www.regione.piemonte.it/sanita

aspetti alberghieri e comfort	pulizia degli ambienti
	silenziosità degli ambienti
	adeguatezza degli ambienti
	gradevolezza degli ambienti
	numero di letti nelle stanze di degenza
	adeguatezza dei servizi igienici
	pulizia dei servizi igienici
	adeguatezza degli ascensori
	qualità, temperatura ed orario dei pasti
	adeguatezza e diversificazione dei servizi offerti all'interno dei presidi
strutture e logistica	dislocazione territoriale dei servizi
	accessibilità fisica ai servizi
	barriere architettoniche
	parcheggi
	modalità di trasporti e spostamenti per raggiungere strutture che erogano servizi
aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per pagamenti o rimborsi ticket
	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie
	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative
	trasparenza sull'iter delle pratiche
aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico -sanitarie
richieste improprie o non evadibili	reclami o richieste relative a prestazioni di altri enti, o comunque non pertinenti
altro	altro
non di competenza ASL	inoltrato ad Agenzia competente
	archiviato con notifica a mittente

E' possibile registrare la segnalazione in base alla sede e alla struttura aziendale interessata.

ANDAMENTO RECLAMI/SEGNALAZIONI DA GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2018

Dal 2005 al 31 dicembre 2018 la Struttura Comunicazione ha avuto **4.910** contatti (escludendo quelli avvenuti per accesso diretto dei cittadini o tramite richiesta telefonica per informazioni che non vengono monitorate).

Si evidenzia un andamento costante delle segnalazioni positive (elogi) con un'inflexione nel 2011, nel 2013 e nel 2017 e un sempre maggiore utilizzo delle richieste di informazioni *on line* (tramite email e social network

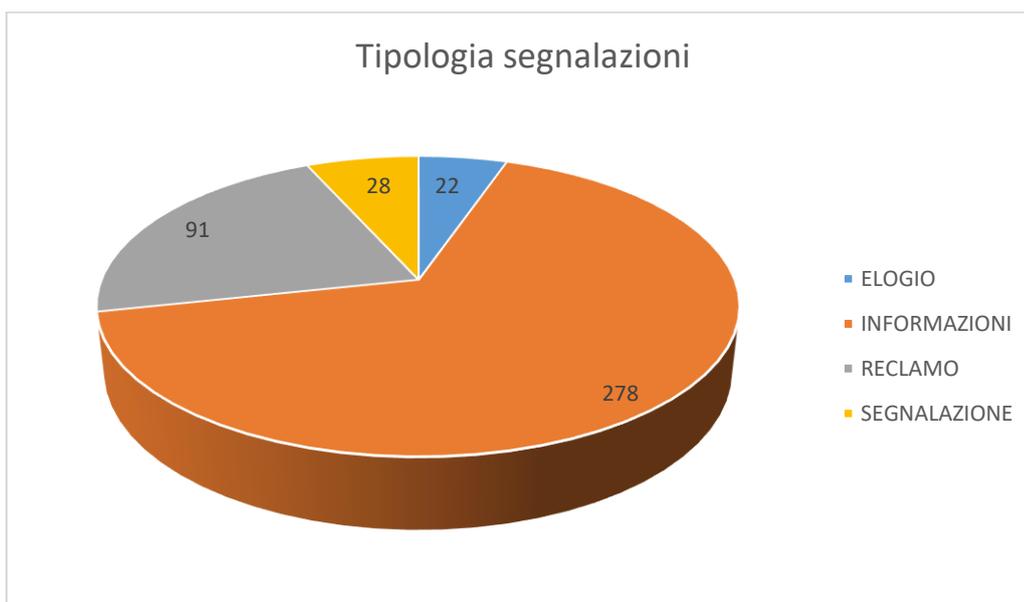
Tabella 3: andamento segnalazioni dal 2005 al 2018 - Sono state registrate solo le richieste di informazioni pervenute tramite e-mail o social network

Anno	Elogi	Segnalazioni/ rilievi	Suggerimenti	Reclami	Richiesta informazioni	Totale
2005	41	0	1	109	118	269
2006	26	0	0	101	114	241
2007	33	0	3	139	144	319
2008	43	0	2	103	156	304
2009	31	0	1	112	114	258
2010	26	2	2	132	77	239
2011	15	0	6	137	115	273
2012	38	60	1	169	263	531
2013	16	61	0	98	218	393
2014	31	58	0	81	227	397
2015	18	73	2	63	186	342
2016	27	49	0	97	315	488
2017	14	27	2	94	300	440
2018	22	28	0	91	278	419
Totale	381	358	20	1526	2625	4910

Nel particolare, i contatti nell'anno 2018 si differenziano per tipologia nel modo di seguito indicato

Tabella 4: tipologia contatto anno 2018:

TIPOLOGIA	Totale
ELOGIO	22
INFORMAZIONI	278
RECLAMO	91
SEGNALAZIONE	28
Totale complessivo	419



ANDAMENTO ELOGI

L'elogio esprime il proprio gradimento nei confronti delle Strutture dell'ASL NO o verso uno o più operatori in forma scritta; rappresenta, inoltre, uno strumento che permette di conoscere sia la qualità percepita, sia il riconoscimento da parte del soggetto della professionalità, competenza e umanità del personale nel corso dell'espletamento del proprio lavoro.

Gli elogi pervenuti all'URP sono stati negli anni complessivamente **381** e, nel periodo preso in considerazione – **anno 2018 - n. 22**

Si rileva un andamento costante delle segnalazioni positive (elogi) con un'inflessione nel 2011, nel 2013 e nel 2017 e un incremento nel 2018.

Anno	Elogi
2005	41
2006	26
2007	33
2008	43
2009	31
2010	26
2011	15
2012	38
2013	16
2014	31
2015	18
2016	27
2017	14
2018	22
Totale	381

La modalità di trasmissione dell'elogio avviene prevalentemente attraverso la posta elettronica.

Tabella 4: modalità contatto elogi:

TIPOLOGIA	MODALITA' CONTATTO	Totale
ELOGIO	EMAIL	11
	LETTERA	5
	LETTERA AL GIORNALE	2
	MODULO	4
Totale complessivo		22



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Tabella 5: elogi suddivisi per sede, località e Struttura.

TIPOLOGIA	SEDE	LOCALITA'	STRUTTURA	DENOMINAZIONE	Totale	
ELOGIO	ALTRO	VERUNO	ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	IRCCS VERUNO	1	
	DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	NOVARA	SERVIZIO	CONSULTORIO	1	
	DISTRETTO AREA NORD		ARONA	SERVIZIO	RADIOLOGICA	1
			BORGOMANERO	SERVIZIO	SERVIZIO CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
			OLEGGIO	SERVIZIO	RADIOLOGICA	1
				SERVIZIO	SERVIZIO CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
	DISTRETTO URBANO DI NOVARA	NOVARA	SERVIZIO	CURE DOMICILIARI	1	
				VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE	1	
	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	REPARTO	CHIRURGIA	3	
				DEA/PRONTO SOCCORSO	3	
				GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	2	
				UROLOGIA	1	
	PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	ARONA	REPARTO	DIABETOLOGIA, ENDOCRINOLOGIA E MALATTIE METABOLICHE	1	
SERVIZIO			CURE PALLIATIVE - HOSPICE	2		
Totale complessivo					22	

Nella Tabella 6 si evidenziano le categorie e sottocategorie che definiscono la motivazione che è alla base dell'elogio, suddivise per sede e Struttura.

Tabella 6: elogi suddivisi per denominazione Struttura, categoria e sottocategoria

TIPOLOGIA	LOCALITA'	DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	Totale	
ELOGIO	ARONA	CURE PALLIATIVE - HOSPICE	aspetti relazionali	congruità del comportamento	2	
		DIABETOLOGIA, ENDOCRINOLOGIA E MALATTIE METABOLICHE	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1	
		RADIODIAGNOSTICA	aspetti relazionali	prestazioni clinico - sanitarie	1	
	BORGOMANERO	CHIRURGIA		aspetti relazionali	altro	2
					congruità del comportamento	1
		DEA/PRONTO SOCCORSO		aspetti relazionali e tecnico professionali	congruità del comportamento	1
					cura della persona	1
					congruità del comportamento e prestazioni clinico - sanitarie	1
		GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA		aspetti relazionali	altro	1
					cura della persona	1
	SERVIZIO CONTINUITA' ASSISTENZIALE		aspetti relazionali e tecnico professionali	congruità del comportamento e prestazioni clinico - sanitarie	1	
	UROLOGIA		aspetti relazionali	congruità del comportamento	1	
	NOVARA	CONSULTORIO		altro	altro	1
		CURE DOMICILIARI		aspetti relazionali e tecnico professionali	congruità del comportamento e prestazioni clinico - sanitarie	1
		SPORTELLO UNIFICATO - CUP		aspetti relazionali	congruità del comportamento	2
		VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE		aspetti burocratici e amministrativi	altro	1
	OLEGGIO	RADIODIAGNOSTICA		aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	1
		SERVIZIO CONTINUITA' ASSISTENZIALE		aspetti relazionali	congruità del comportamento	1
	VERUNO	IRCCS VERUNO		aspetti relazionali	congruità del comportamento	1
	Totale complessivo					22



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Sinteticamente, di seguito, vengono riportati gli elogi con l'indicazione della modalità con cui sono stati trasmessi all'Azienda, della sede interessata, gli aspetti che coinvolgono e una breve descrizione.

Tabella 7: elogi suddivisi per sede, Struttura, categoria e sottocategoria e descrizione sintetica elogio

MODALITA' CONTATTO	LOCALITA'	DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	DESCRIZIONE
EMAIL	NOVARA	CONSULTORIO	altro	altro	L'utente ringrazia il dott. Longoni per la realizzazione del Corso dedicato ai papà in attesa e neo papà che gli ha consentito di affrontare con maggiore serenità la paternità
	BORGOMANERO	SERVIZIO CONTINUITA' ASSISTENZIALE	aspetti relazionali e tecnico professionali	congruità del comportamento e prestazioni clinico - sanitarie	Le utenti ringraziano il medico di Guardia Medica per la disponibilità, attenzione e competenza clinica nei confronti della loro mamma, accompagnando tutti al P.S. di Borgomanero
	OLEGGIO	SERVIZIO CONTINUITA' ASSISTENZIALE	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente esprime parole di elogio nei confronti del Medici che operano presso il Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) di Oleggio per la professionalità e umanità dimostrata
	NOVARA	VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE	aspetti burocratici e amministrativi	altro	L'utente ringrazia per l'efficienza e velocità delle nuove procedure per la vista alla madre
	BORGOMANERO	CHIRURGIA	aspetti relazionali	altro	L'utente ringrazia tutta l'equipe del reparto di chirurgia per la professionalità e l'attenzione del paziente in particolar modo al Dott. Pierluigi BINDA.
			congruità del comportamento	Le utenti ringraziano, a nome dei familiari ricoverati, il personale medico, infermieristico e socio sanitario per la cordialità, puntualità, ed empatia nello svolgere la propria attività	
	DEA/PRONTO SOCCORSO	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente elogia la dott.ssa Tiziana Ongari e il personale DEA per l'efficienza e la cortesia	

		GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	aspetti relazionali	cura della persona	L'utente ringrazia il personale della Struttura Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva e, in particolare il dott. Calcedonio Calcara, per l'assistenza e la cura dimostrata alla Sua persona
		UROLOGIA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente ringrazia i dottori Maffei e Sala che competenza e rapidità hanno gestito con cura il Suo stato di salute
	ARONA	DIABETOLOGIA, ENDOCRINOLOGIA E MALATTIE METABOLICHE	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente tramite mail ringrazia il servizio di diabetologia, ed in particolare una infermiera per la gentilezza e la professionalità
		CURE PALLIATIVE - HOSPICE	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente ringrazia il personale dell'Hospice, a nome della sorella, per l'attenzione e la sensibilità dimostrate nei confronti della signora
LETTERA	NOVARA	CURE DOMICILIARI	aspetti relazionali e tecnico professionali	congruità del comportamento e prestazioni clinico - sanitarie	L'utente ringrazia il servizio per le cure competenti, professionali e "amorevoli" prestate alla madre, deceduta il 9 agosto
	BORGOMANERO	CHIRURGIA	aspetti relazionali	altro	L'utente ringrazia tutta l'equipe del reparto di chirurgia per la professionalità e l'attenzione del paziente in particolar modo ai dottori Pierluigi BINDA e Calcedonio CALCARA e agli infermieri Giuseppe, Roberto e Renato
		DEA/PRONTO SOCCORSO	aspetti relazionali e tecnico professionali	congruità del comportamento e prestazioni clinico - sanitarie	L'utente ringrazia il personale DEA/Pronto Soccorso e in particolare la dott.ssa Mossio, per la sensibilità e la professionalità dimostrate nella cura e assistenza alla moglie
		GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	aspetti relazionali	altro	L'utente elogia il personale sanitario del reparto di gastroenterologia ed endoscopia digestiva per la professionalità e cordialità dimostrate durante e dopo l'esame con particolare riferimento al Dott. Calcedonio CALCARA e le infermiere Maria Rosaria Amodeo

	ARONA	CURE PALLIATIVE - HOSPICE	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente esprime parole di elogio nei confronti del Medici che operano presso l'Hospice di Arona per la professionalità e umanità dimostrata nei confronti del proprio familiare
LETTERA AL GIORNALE	VERUNO	IRCCS VERUNO	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente tramite lettera al quotidiano La Stampa ringrazia la dottoressa Elisabetta Lenci della Fondazione Maugeri di Veruno per la passione e la dedizione con cui ha curato il proprio figlio
	BORGOMANERO	DEA/PRONTO SOCCORSO	aspetti relazionali	cura della persona	L'utente, tramite L'Informatore, settimanale della stampa diocesana, ringrazia il personale DEA per l'assistenza ricevuta
MODULO	ARONA	RADIODIAGNOSTICA	aspetti relazionali	prestazioni clinico - sanitarie	L'utente esprime i suoi complimenti agli operatori amministrativi e tecnici del Servizio di Radiologia
	OLEGGIO	RADIODIAGNOSTICA	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	L'utente ringrazia per la professionalità e la gentilezza
	NOVARA	SPORTELLO UNIFICATO - CUP	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente ringrazia l'operatore 3726 per la cortesia e disponibilità

ANDAMENTO INFORMAZIONI

L'utente chiede, tramite contatto diretto, telefonico, email e social network notizie circa le modalità di fruizione di un servizio, procedure per il rilascio di certificazioni, accesso ad atti dell'Azienda, norme regionali o nazionali che regolano l'attività istituzionale dell'Azienda.

Nell'ASL NO vengono monitorate le richieste che pervengono alla Struttura Comunicazione tramite posta elettronica. Si rileva un trend in crescita (dal 2005 sino al 2016) da 118 nel 2005 a n. 315 richieste di informazioni on line nel 2016 e una lieve inflessione nel 2017 (n. 300) e nel 2018 (n. 278).

Dal 2014 è attiva la pagina istituzionale di *facebook* che rappresenta una nuova modalità di comunicare più informale con l'utente; tramite *post* o messaggi la persona chiede informazioni, esprime osservazioni/suggerimenti o ancora mettere in luce criticità dell'Azienda o situazioni di disagio vissute venendo a contatto con la Struttura Sanitaria.

L'impatto comunicativo del *social network* risulta positivo, consentendo di creare un dialogo immediato, diretto in una dimensione virtuale con il cittadino in virtù di un linguaggio meno burocratico e diretto a risolvere il quesito che viene sottoposto all'attenzione.

Alla richiesta di informazione o al messaggio postato fa seguito, infatti, una comunicazione immediata o al max in 24h da parte dell'Ufficio Stampa.

Gli account di facebook consentono di risalire e conoscere l'autore della richiesta/segnalazione, risolvendo il problema dell'anonimato.

Tutte le richieste pervenute per contatto diretto o telefonico o che avvengono direttamente tramite Centralini/Portinerie o altre Strutture *front-line* non vengono registrate.

La modalità della posta elettronica rimane quella maggiormente utilizzata

Anno	Richiesta informazioni
2005	118
2006	114
2007	144
2008	156
2009	114
2010	77
2011	115
2012	263
2013	218
2014	227
2015	186
2016	315
2017	300
2018	278
Totale	2625



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Tabella 8 informazioni suddivise per modalità di contatto

TIPOLOGIA	MODALITA' CONTATTO	Totale
INFORMAZIONI	EMAIL	260
	SOCIAL NETWORK	18
Totale complessivo		278

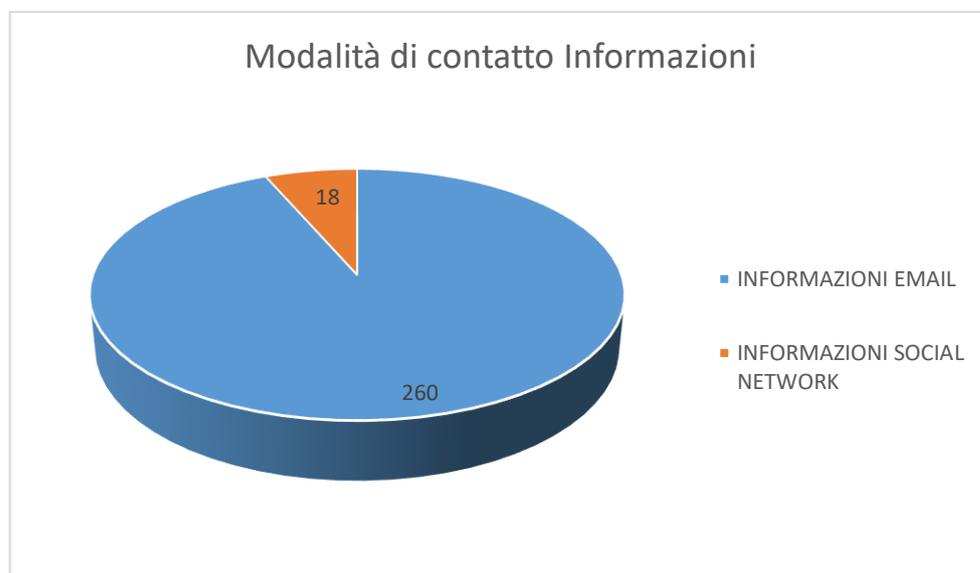


Tabella 9: informazioni suddivise per categoria e sottocategoria

TIPOLOGIA	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	Totale
INFORMAZIONI	aspetti burocratici e amministrativi	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	3
		informazioni sulle procedure	1
		procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
		procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	6
		procedure per pagamenti o rimborsi ticket	2
	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	1
	informazioni	altro	73
		informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	112
		Informazioni sugli orari	1



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

		informazioni sui servizi	3
		informazioni sulla modulistica	1
		informazioni sulla modulistica e sulle procedure	1
		informazioni sulle esenzioni	3
		informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche	25
		informazioni sulle normative	1
		informazioni sulle prestazioni	14
		informazioni sulle prestazioni e su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
		informazioni sulle procedure	21
		procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	2
		(vuoto)	1
	informazioni	informazioni sulle normative	1
	non di competenza asl	altro	1
	(vuoto)	(vuoto)	3
Totale complessivo			278

Tabella 10: informazioni suddivise Sede, Struttura, Struttura, categoria e sottocategoria

SEDE	LOCALITA'	DENOMINAZIONE	SOTTOCATEGORIA	Tot.
ALTRO	CARPIGNANO SESA	CISA24	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
	NOVARA	AOU MAGGIORE DELLA CARITA'	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
		(vuoto)	altro	1
	(vuoto)	AOU MAGGIORE DELLA CARITA'	informazioni sulle prestazioni	1
		(vuoto)	altro	1
		(vuoto)	altro	3
		(vuoto)	(vuoto)	1
	(vuoto)	(vuoto)	(vuoto)	2
CISST	NOVARA	AILCAT - COMUNICAZIONE	altro	1
		ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	altro	1
			informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
			informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
			informazioni sulle procedure	1
		COORDINAMENTO UVG	informazioni sui servizi	1
		EPIDEMIOLOGIA	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
		MEDICINA DI BASE	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	3
RADIOLOGIA	informazioni sulle prestazioni	1		



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

			procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1	
		AILCAT - COMUNICAZIONE	altro	3	
			informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1	
			informazioni sulle prestazioni	1	
			informazioni sulle normative	1	
		AILCAT - LEGALE	altro	4	
			informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	2	
		AILCAT - PROTOCOLLO	altro	1	
		ASSISTENZA SANITARIA ALL'ESTERO	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1	
		ECONOMICO FINANZIARIO	altro	2	
			informazioni sui servizi	1	
		GESTIONE DEL PERSONALE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE	altro	8	
			informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	3	
			informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche	1	
			informazioni sulle procedure	1	
		GOCSS - Formazione	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1	
		MEDICINA DI BASE	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1	
		(vuoto)	altro	1	
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	ARONA	MEDICINA LEGALE	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1	
			informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1	
		SISP	altro	1	
				informazioni sulle prestazioni	1
	BORGOMANERO	SISP - MEDICINA DELLO SPORT	informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche	1	
	NOVARA	MEDICINA LEGALE	altro	1	
			informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	4	
			informazioni sulle prestazioni	2	
			informazioni sulle procedure	1	
		SIAN	altro	1	
			informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	2	
		SIAN/SISP	informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche	1	
		informazioni sulle procedure	2		
	SIAN AREA A	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1		
		informazioni sui servizi	1		
		informazioni sulle procedure	1		

			informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
		SISP	altro	3
		SISP	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche informazioni sulla modulistica e sulle procedure	3
		SISP	informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
		SISP	informazioni sulle prestazioni	1
		SISP	informazioni sulle procedure	1
		SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
		SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	procedure per pagamenti o rimborsi ticket	1
		SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
		SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	informazioni sulle prestazioni	1
		SISP - MEDICINA DELLO SPORT	informazioni sulle procedure	1
		SPRESAL	altro	1
		UVOS	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	3
		SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	altro	1
	TRECCATE	SISP - VACCINAZIONI PER ADULTI	informazioni sulle prestazioni e su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	GALLIATE	SISP	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI SALUTE MENTALE	NOVARA	DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
			informazioni sulle procedure	1
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	BORGOMANERO	CONSULTORIO	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
	NOVARA	CONSULTORIO	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
			informazioni sulle procedure	1
		NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	2
DISTRETTI	NOVARA TRECCATE BORGOMANERO	DIREZIONE DI DISTRETTO	altro	2
DISTRETTO AREA NORD	ARONA	MEDICINA DI BASE	altro	2
			informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	3
			informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche	3



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

		MEDICINA LEGALE	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
		RADIOLOGICA	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
		SIAS AREA A	altro	1
		CUP	altro	1
			informazioni sulle esenzioni	1
		DIREZIONE DI DISTRETTO	altro	1
		MEDICINA DI BASE	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche		1	
	informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche		2	
	BORGOMANERO	MEDICINA DI BASE	informazioni sulle procedure	1
			informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
			altro	1
		CUP	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	2
	GHEMME	MEDICINA DI BASE	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
altro			1	
OLEGGIO	MEDICINA DI BASE	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1	
		procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1	
DISTRETTO AREA NORD E PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	CENTRO PRELIEVI	informazioni sulle procedure	1
DISTRETTO AREA SUD	CERANO	CENTRO PRELIEVI	informazioni sulle prestazioni	1
	GALLIATE	MEDICINA DI BASE	altro	1
			informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
		PSICHIATRIA	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
	CUP	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1	
	MEDICINA DI BASE	informazioni sulle procedure	1	
TRECATE	COMMISSIONE DI VIGILANZA	altro	1	
		altro	1	
		informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	4	
		SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	altro	1
	CUP	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1	

		MEDICINA DI BASE	informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
			informazioni sulle procedure	1
		SEGRETERIA DI DISTRETTO	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	NOVARA	CENTRO PRELIEVI	informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
			informazioni sulle prestazioni	2
		MEDICINA DI BASE	altro	4
			informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	30
			Informazioni sugli orari	1
			informazioni sulla modulistica	1
			informazioni sulle esenzioni	1
			informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche	7
			informazioni sulle procedure	1
		OSTETRICIA	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
		SPORTELLI UNIFICATI - CUP	informazioni sulle prestazioni	2
		VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE	altro	1
		CURE PRIMARIE SPECIALISTICHE	altro	1
			informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	2
			informazioni sulle normative	1
			informazioni sulle procedure	1
		GESTIONE DEL PERSONALE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE	informazioni sulle procedure	1
		MEDICINA DI BASE	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
			altro	5
			informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	6
informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche	2			
SEGRETERIA DI DISTRETTO	altro	1		
SPORTELLI UNIFICATI - CUP	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1		
	altro	2		
	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	7		
	informazioni sulle esenzioni	1		
	informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche	2		
SPORTELLI UNIFICATI - MEDICINA DI BASE	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1		
	informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche	1		
	informazioni sulle procedure	2		

	NOVARA/ TRECATE	MEDICINA DI BASE	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
DISTRETTO URBANO DI NOVARA E DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	NOVARA	MEDICINA DI BASE - SIAV A	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
		MEDICINA DI BASE - SISP	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
GESTIONE DEL PERSONALE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE	BORGOMANERO	GESTIONE DEL PERSONALE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
	NOVARA	GESTIONE DEL PERSONALE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE E BATTERIOLOGICHE	informazioni sulle prestazioni	1
		PEDIATRIA	altro	1
		RADIOLOGICA	prestazioni clinico - sanitarie	1
		CALL CENTER	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	2
		CENTRO PRELIEVI	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
		FARMACEUTICO TERRITORIALE	altro	1
		ARCHIVIO	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
		DIREZIONE MEDICA	procedure per pagamenti o rimborsi ticket	1
			altro	6
		GESTIONE DEL PERSONALE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE	altro	2
		SISTEMA INFORMATIVO - GESTIONE ANAGRAFE	altro	2
TECNICO PATRIMONIALE	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1		
(vuoto)	(vuoto)	(vuoto)	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
			(vuoto)	1
Totale complessivo				278

ANDAMENTO SUGGERIMENTI

Il suggerimento è un'indicazione esplicita dell'utente all'Azienda sulle diverse tipologie di servizi offerti o modalità di erogazione finalizzata ad un intervento dell'Azienda per rendere le prestazioni più accessibili o vicine alle esigenze manifestate.

Nel periodo gennaio 2005 al 31 dicembre 2018 sono pervenuti **20** suggerimenti, nel 2018 non sono pervenuti suggerimenti, né osservazioni, mentre nel 2016 sono pervenuti due suggerimenti inerenti aspetti burocratici e amministrativi e nel 2018 nessuna osservazione da parte dell'utente.

Si rileva che l'utenza ricorre prevalentemente al reclamo/segnalazione per evidenziare una criticità o un presunto disservizio mentre difficilmente è propositiva nei confronti dell'Istituzione.

Anno	Suggerimenti
2005	1
2006	0
2007	3
2008	2
2009	1
2010	2
2011	6
2012	1
2013	0
2014	0
2015	2
2016	0
2017	2
2018	0
Totale	20

ANDAMENTO SEGNALAZIONI/RILIEVI

Nell'anno 2018 la Struttura Comunicazione ha ricevuto **28 segnalazioni**, nella quale sono comprese tutte le istanze dell'utente che hanno le caratteristiche del "reclamo".

Tramite la segnalazione/rilievo l'utente, per iscritto o telefonicamente, manifesta la propria insoddisfazione o esprime un disagio, senza richiedere di attivare un'istruttoria o una risposta in merito. Dal 2005 al 2009 le segnalazioni/rilievi venivano considerati a tutti gli effetti come reclami, pertanto catalogati e trattati come tali.

Nel 2010 si è iniziato a fare una distinzione tra reclamo e segnalazione/rilievo e sono stati registrati 2 rilievi; non risultano registrazioni nel 2011, mentre nel 2012 le segnalazioni registrate sono state 60, 61 nel 2013, 58 nel 2014, 73 nel 2015, 49 nel 2016 e 27 nel 2017 e 28 nel 2018 per un totale complessivo di **358** segnalazioni/rilievi nel periodo di riferimento.

Confrontando i dati con gli anni precedenti si evidenzia una netta diminuzione delle segnalazioni e modalità diversificate di presentazione delle istanze, con utilizzo costante del social network come mezzo di comunicazione

La classificazione delle segnalazioni/rilievi in uso è la medesima dei reclami.

Rispetto alle segnalazioni pervenute nel 2018, di queste 6 sono state oggetto di provvedimenti conseguenti, di seguito descritti.

Anno	Segnalazioni/rilievi
2005	0
2006	0
2007	0
2008	0
2009	0
2010	2
2011	0
2012	60
2013	61
2014	58
2015	73
2016	49
2017	27
2018	28
Totale	358

Tabella 11 e grafico: segnalazioni pervenute nel 2018 suddivise per modalità di contatto

TIPOLOGIA	MODALITA' CONTATTO	Totale
SEGNALAZIONE	EMAIL	18
	LETTERA	3
	MODULO	1
	PEC	1
	SOCIAL NETWORK	4
	VERBALE	1
Totale complessivo		28

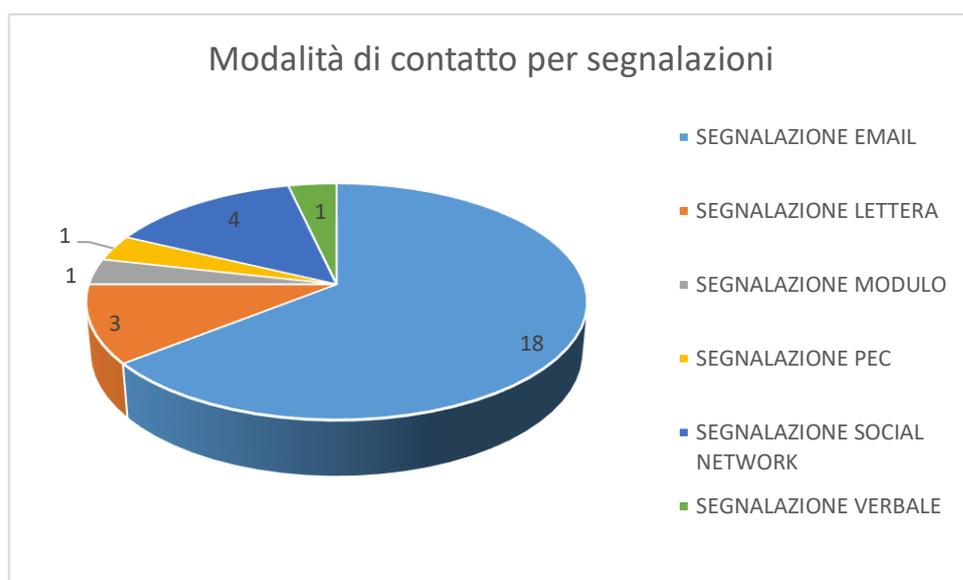


Tabella 12: segnalazioni pervenute nel 2018 suddivise per categoria e sottocategoria

TIPOLOGIA	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	Totale	
SEGNALAZIONE	altro	altro	4	
	altro	altro	1	
	aspetti alberghieri e comfort	adeguatezza degli ambienti	1	
	aspetti burocratici e amministrativi		procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	2
			procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
			trasparenza sull'iter delle pratiche	2
	aspetti burocratici e amministrativi e relazionali	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1	
	aspetti relazionali	altro	1	
		congruità del comportamento	1	
	aspetti tecnico professionali	congruità del comportamento	1	
		prestazioni clinico - sanitarie	3	
	informazioni	altro	2	
		informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1	
		informazioni sui servizi	1	
		informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche	1	
		informazioni sulle normative	1	
		informazioni sulle prestazioni	1	
	Strutture e logistica	parcheggi	1	
	tempo	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	1	
	umanizzazione	omogeneità di comportamenti ed equità	1	
Totale complessivo			28	

Tabella 13: segnalazioni pervenute nel 2018 suddivise per sede, località, Struttura

TIPOLOGIA	SEDE	LOCALITA'	STRUTTURA	DENOMINAZIONE	Totale
SEGNALAZIONE	ALTRO	ARONA	(vuoto)	(vuoto)	1
	CISST	NOVARA	SERVIZIO	COMMISSIONE DI VIGILANZA	1
			UFFICIO AMMINISTRATIVO	AILCAT - LEGALE	3
			UFFICIO AMMINISTRATIVO	TECNICO PATRIMONIALE	1
	DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	BORGOMANERO	SERVIZIO	SISP - MEDICINA DELLO SPORT	1
		NOVARA	SERVIZIO	MEDICINA LEGALE	1
		NOVARA	SERVIZIO	UVOS	1



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

		NOVARA	SERVIZIO	SISP	1
		NOVARA	SERVIZIO	SIAN	1
		OLEGGIO	SERVIZIO	SIAV AREA A	1
	DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	ARONA	SERVIZIO	CONSULTORIO	1
	DISTRETTO AREA NORD	ARONA	SERVIZIO	(vuoto)	1
		MOMO	SERVIZIO	COMMISSIONE DI VIGILANZA	1
	DISTRETTO AREA SUD	TRECCATE	UFFICIO AMMINISTRATIVO	AILCAT - LEGALE	1
	DISTRETTO URBANO DI NOVARA	NOVARA	UFFICIO AMMINISTRATIVO	MEDICINA DI BASE	2
	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	REPARTO	LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE E BATTERIOLOGICHE	1
				ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA	2
				PEDIATRIA	1
				(vuoto)	1
			SERVIZIO	CALL CENTER	1
			UFFICIO AMMINISTRATIVO	TECNICO PATRIMONIALE	2
				(vuoto)	1
	PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	ARONA	SERVIZIO	CENTRO PRELIEVI	1
Totale complessivo					28

Tabella 13: Provvedimenti assunti

DENOMINAZIONE	SEDE	LOCALITA'	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE RISPOSTA DEFINITIVA	ADOZIONE PROVVEDIMENTI	TIPO DI PROVVEDIMENTO
LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE E BATTERIOLOGICHE	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	L'utente segnala che il marito ha ripetuto due volte un esame di laboratorio e che per problemi tecnici il referto non è disponibile, ma gli viene richiesto di ripeterlo per una terza volta	La pratica è stata inoltrata al Direttore del Laboratorio Analisi per verificare quale sia stato il problema e se è attribuibile all'ASL NO o all'AOU Maggiore della Carità di Novara, competente all'analisi. Dalle verifiche il problema è imputabile a un guasto all'apparecchiatura	SI	E' stata effettuata una verifica dal Direttore del Laboratorio Analisi di Borgomanero che ha accertato che la ripetizione dell'esame si è resa necessario per un guasto all'apparecchiatura dell'AOU Maggiore della Carità di Novara

				a dell'AOU Maggiore della Carità		
ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMA NERO	L'utente chiede risarcimento danni	La pratica è trattata direttamente dalla S.C. AILCAT - LEGALE, in quanto si tratta di richiesta risarcitoria	SI	La pratica viene trattata come richiesta risarcitoria
			L'utente si è rivolto alla Direzione Medica di Presidio che ha preso in carico direttamente la segnalazione chiedendo chiarimenti in merito all'accaduto al Direttore della S.C. Ortopedia Traumatologia	La pratica viene gestita direttamente dalla Direzione Medica di Presidio che ha richiesto chiarimenti al Direttore della S.C. Ortopedia e Traumatologia e risponderà successivamente all'utente	NO	
PEDIATRIA	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMA NERO	La signora, tramite la pagina facebook "Sei di Borgomanero se..." lamenta un eccessivo tempo di attesa per sottoporre la propria bimba a visita presso il Pronto Soccorso Pediatrico	All'utente è stato chiesto un recapito e l'autorizzazione al trattamento dei dati nel rispetto della privacy, trattandosi tra l'altro di minore, sia per aprire l'istruttoria sia per inviare la risposta derivante dagli accertamenti espletati.	NO	
(vuoto)	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMA NERO	L'utente chiede una collaborazione per l'affidamento di personale esterno da adibire all'assistenza e sostegno del degente	RISPOSTA FORNITA DA URE E INOLTATA PER CONOSCENZA AL DIREZIONE MEDICA	NO	

CALL CENTER	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMA NERO	La dipendente Atzeni del Servizio di Radiodiagnostica segnala che diversi utenti informano che il CALL CENTER fornisce informazioni non corrette rispetto alle modalità e orari di prenotazione degli accertamenti diagnostici	La pratica è stata trasmessa per competenza alla Direzione Medica di Presidio per una verifica delle indicazioni fornite dal Call Center per la prenotazione degli accertamenti diagnostici	NO	
CENTRO PRELIEVI	PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	ARONA	L'utente segnala che recandosi al Centro Prelievi di Arona, aprendo la porta di accesso al pubblico, ha subito un danno a causa di viti sporgenti	La pratica è stata trasmessa al Servizio Legale in quanto trattasi di richiesta risarcimento danni; la segnalazione è stata inviata alla S.C. Tecnico Patrimoniale con richiesta di intervento tecnico	SI	La S.C. Tecnico Patrimoniale ha effettuato un intervento tecnico sulla porta
COMMISSIONE DI VIGILANZA	CISST	NOVARA	L'utente chiede le motivazioni che hanno portato al licenziamento di una maestra di asilo nido di Granozzo con Monticello e il suo reintegro	L'utente viene informata che la Commissione di Vigilanza ha riscontrato un titolo di studio diverso da quello richiesto dalla normativa regionale del Piemonte. Tale circostanza è stata segnalata alla Struttura affinché provvedesse a sanare l'anomalia.	NO	
	DISTRETTO AREA NORD	MOMO	L'utente segnala, tramite la pagina facebook, la situazione di degrado della RSA di Momo, dove è ospite il proprio familiare (sorella)	La pratica è stata trasmessa alla Commissione di Vigilanza per una verifica di quanto segnalato. Tale Commissione non ha fatto pervenire alcuna relazione o comunicazione in merito, pertanto la pratica si ritiene chiusa	NO	

CONSULTORIO	DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	ARONA	L'UTENTE SEGNA LA MANCANZA DI PROFESSIONALITA' E COMPORTAMENTO DELLA OSTETRICA NELLO SVOLGIMENTO DI TIPO DI ANALISI GINECOLOGICO	risposta fornita da URE con indicazioni del DMI	SI	
MEDICINA DI BASE	DISTRETTO URBANO DI NOVARA	NOVARA	L'utente (medico) segnala l'inadeguatezza del messaggio telefonico registrato dal Dott. Venza in occasione della sua assenza	E stata fornita una risposta diretta dal MMG interessato. La risposta dell'URE è stata trasmessa in pari data al Direttore AILCAT per valutazione.	NO	
MEDICINA LEGALE	DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	NOVARA	l'utente chiede spiegazione per conto della madre su pensione di invalidità di 19 anni fa	All'utente sono state fornite nel dettaglio le specifiche rispetto al quesito sottoposto all'attenzione	NO	
SIAV AREA A	DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	OLEGGIO	L'utente segnala aspetti veterinari non congrui di un maneggio	La pratica è stata trasmessa al Direttore del SIAV Area A , a seguito delle precisazioni dell'utente, per i provvedimenti di competenza. La pratica viene trattata come un esposto	NO	La pratica viene trattata come un esposto
SISP	DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	NOVARA	L'utente segnala un problema di zecche nel quartiere S.Rita - Barabina di cui ha già informato il Comune di Novara e chiede se sia già stato fatto qualcosa a riguardo	inoltrato al SISP per la competenza	SI	
SISP - MEDICINA DELLO SPORT	DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	BORGOMANERO	l'utente chiede diritto a vista sportiva anche se residente altra regione	La risposta è stata fornita direttamente dal Direttore del SISP	NO	

UVOS	DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	NOVARA	L'utente chiede di disdire l'appuntamento di Prevenzione Serena per una mammografia, non riuscendo a contattare il centralino UVOS	risposta fornita da URE con coinvolgimento della Direzione Generale e UVOS	NO	
SEGRETERIA DISTRETTO	DISTRETTO AREA NORD	ARONA	L'utente chiede informazioni per contributo spese per dialisi a domicilio	Il Direttore del distretto area Nord dichiara che ha provveduto ad autorizzare la liquidazione del contributo per la dialisi peritoneale della figlia Anita Ponticello, spettante a partire dal mese di Gennaio 2018.	SI	provveduto ad autorizzare la liquidazione del contributo per la dialisi peritoneale
AILCAT - LEGALE	CISST	NOVARA	L'utente formula una segnalazione, in modo anonimo, rispetto ad un dipendente	La pratica viene trattata direttamente dal Direttore della S.C. AILCAT	NO	
			L'utente segnala alcuni anomalie nelle procedure rispetto alla normativa vigente	risposta fornita da URP	NO	
	DISTRETTO AREA SUD	TRECCATE	L'utente segnala, corredando di fotografia, presunte irregolarità da parte dell'ASL per la presenza di auto di servizio in divieto di sosta e per un tempo prolungato	La pratica è stata portata a conoscenza della Direzione Generale e sarà trattata direttamente dalla S.C. AILCAT - Settore Legale	NO	
MEDICINA DI BASE	DISTRETTO URBANO DI NOVARA	NOVARA	L'utente chiede notizie sulla futura assunzione di MMG da parte dell'ASL NO	Risposta fornita da URE contenente le modalità e le normative relative all'assunzione dei MMG/PLS	NO	

SIAN	DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	NOVARA	L'utente segnala la presenza di ratti nel cortile del proprio condominio legata alla presenza di bidoni dell'immondizia del bar ubicato nell'immobile e chiede la verifica della messa a norma di tale materiale	Risposta fornita da URE contenente le indicazioni di contatto per effettuare un esposto al Servizio competente (SIAN)	NO	
TECNICO PATRIMONIALE	CISST	NOVARA	L'utente segnala al Comune di Novara un disagio con il parcheggio a pagamento riservato agli utenti di viale verdi dell'ASL NO. Il Comune trasmette la pratica all'ASL NO per competenza.	La pratica è stata trasmessa alla S.C. Tecnico Patrimoniale che ha provveduto ad inoltrarla alla Società Pessina che gestisce il parcheggio	NO	
	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	L'utente segnala che l'accesso allo stabile dove è sito il consultorio (e la guardia medica) non è accessibile con passeggini e carrozzine	Risposta fornita da URP con le indicazioni del Servizio Tecnico Patrimoniale	NO	
L'utente lamenta l'errato posizionamento delle bandiere esposte presso il P.O. di Borgomanero			Risposta fornita da URE comunicando che la segnalazione è stata trasmessa al Serv. Tecnico-Patrimoniale per la modifica indicata	NO		
(vuoto)	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	L'utente al momento del pagamento di una prestazione eseguita nell'anno in corso, rileva in elenco due prestazioni oculistiche negli anni 2009 e	La dott.ssa Maria Luisa Demarchi risponde sintetizzando la situazione di prenotazione e pagamento dei ticket dell'utente.	NO	

			2011 che sostiene di aver disdetto tramite numero verde			
(vuoto)	ALTRO	ARONA	L'utente evidenzia problematiche burocratiche e relazionali riguardo la Casa di Cura San Carlo di Arona	E' stata inviata una lettera all'utente invitandolo a contattare direttamente la Casa di Cura San Carlo di Arona competente a trattare tali questioni e inviata per conoscenza alla Commissione di Vigilanza dell'ASL NO	NO	

ANDAMENTO RECLAMI

Il reclamo è una comunicazione formale di un disservizio, reale o percepito come tale, sottoscritta dalla persona direttamente interessata o altro soggetto (famigliare, associazione...), con richiesta esplicita di risposta.

Nel periodo di riferimento (2005/2018) i reclami pervenuti all'Azienda sono state **1526**

Si può rilevare un picco nel 2012, ben 169 reclami, nel 2007 e nel 2011 sono stati simili, rispettivamente 139 e 137, sono diminuiti dal 2013 al 2015 quando ci sono stati 63 reclami e nuovamente incrementati nel 2016 con 97 con una lieve inflessione nel 2017 (94 reclami) e un'ulteriore inflessione nel 2018 (91 reclami).

Occorre sottolineare che alcune istanze presentate dagli utenti ravvisano le caratteristiche della segnalazione e non del reclamo

Analisi reclami

I reclami sono pervenuti prevalentemente tramite email o modulo; altre modalità di presentazione delle istanze sono costituite da lettera, fax, social network e telefono.

Anno	Reclami
2005	109
2006	101
2007	139
2008	103
2009	112
2010	132
2011	137
2012	169
2013	98
2014	81
2015	63
2016	97
2017	94
2018	91
Totale	1526

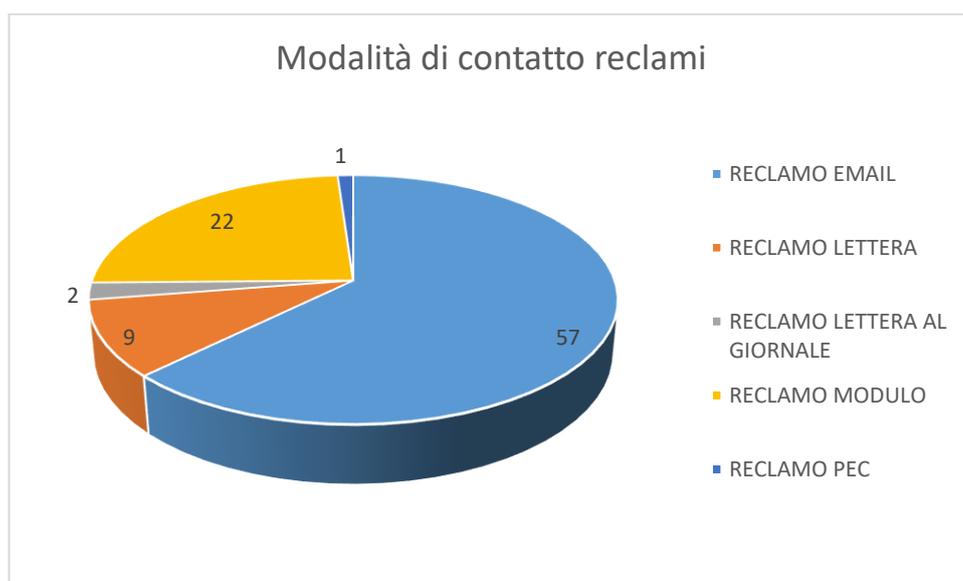


www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Tabella 14 e grafico: reclami pervenuti nel 2018 suddivisi per modalità di contatto

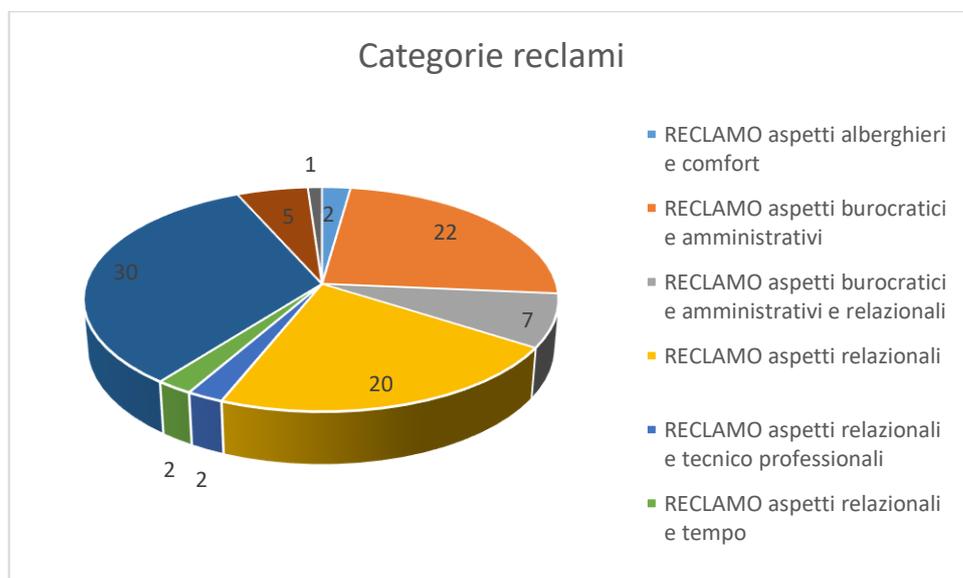
TIPOLOGIA	MODALITA' CONTATTO	Totale
RECLAMO	EMAIL	57
	LETTERA	9
	LETTERA AL GIORNALE	2
	MODULO	22
	PEC	1
Totale complessivo		91



I reclami hanno riguardato le categorie di seguito indicate, con una particolare rilevanza per quelli relativi agli aspetti burocratici e amministrativi puri incrementati rispetto al 2016 e diminuiti rispetto al 2017 (23 nel 2016 e 39 nel 2017. **22 nel 2018**), in alcuni casi tali aspetti coinvolgono anche quelli relazionali (**n. 7 nel 2018**); sono aumentati rispetto al 2016 i reclami relativi agli aspetti relazionali puri (29 nel 2016 e 11 nel 2017 e **20 nel 2018**) a cui si aggiungono quelli legati anche ad aspetti tecnico professionali (**2 nel 2018**) e alla categoria tempo (**2 nel 2018**); gli esposti legati ad aspetti tecnico professionali sono nettamente aumentati (26 nel 2016, 19 nel 2017 e **30 nel 2018**); Gli altri ambiti che interessano le istanze degli utenti riguardano la categoria tempo (**5** sono stati i reclami relativi al tempo, dimezzati rispetto all'anno precedente, 10 nel 2017) e **1** legato alla categoria umanizzazione e **2** gli aspetti alberghieri e confort (confermando lo stesso valore numerico del 2017).

Tabella 15 e grafico: reclami pervenuti nel 2018 suddivisi per categoria

TIPOLOGIA	CATEGORIA	Totale
RECLAMO	aspetti alberghieri e comfort	2
	aspetti burocratici e amministrativi	22
	aspetti burocratici e amministrativi e relazionali	7
	aspetti relazionali	20
	aspetti relazionali e tecnico professionali	2
	aspetti relazionali e tempo	2
	aspetti tecnico professionali	30
	tempo	5
	umanizzazione	1
	Totale complessivo	



Entrando nel dettaglio, si evidenzia che gli aspetti burocratici amministrativi riguardano prevalentemente l'erogazione di prestazioni sanitarie; gli aspetti relazionali fanno riferimento alla congruità del comportamento messo in essere dagli operatori; tecnico professionali entrano nel merito dell'espletamento delle prestazioni clinico sanitarie.

Per quanto riguarda la categoria "tempo", la stessa è attribuibile al tempo di attesa per effettuare la prenotazione di un esame/visita o all'effettuazione di una prestazione.

Tabella 16 reclami pervenuti nel 2018 suddivisi per categoria e sottocategoria

TIPOLOGIA	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	Totale
RECLAMO	aspetti alberghieri e comfort	adeguatezza degli ambienti	1
		pulizia degli ambienti	1
	aspetti burocratici e amministrativi	altro	2
		congruità del comportamento	1
		informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	3
		prestazioni clinico - sanitarie	4
		procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	9
		procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	2
		procedure per pagamenti o rimborsi ticket	1
	aspetti burocratici e amministrativi e relazionali	modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
		congruità del comportamento	2
		informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
		procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	2
	aspetti relazionali	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
		congruità del comportamento	18
		congruità del comportamento e prestazioni clinico - sanitarie	1
	aspetti relazionali e tecnico professionali	informazioni sulle prestazioni	1
		congruità del comportamento e prestazioni clinico - sanitarie	2
	aspetti relazionali e tempo	altro	1
		congruità del comportamento e tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	1
	aspetti tecnico professionali	congruità del comportamento e prestazioni clinico - sanitarie	2
		prestazioni clinico - sanitarie	27
		prestazioni clinico-sanitarie e congruità del comportamento	1
tempo	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	5	
umanizzazione	rispetto della privacy	1	
Totale complessivo			91

Dei 91 reclami, 1 è riferito ad altra struttura sanitaria pubblica e, quindi, non di competenza dell'ASL. I reclami sono particolarmente concentrati nella sede del Distretto Urbano di Novara dove è collocata la Struttura di Comunicazione e quindi facilmente raggiungibile dall'utente per segnalazioni riguardanti il Poliambulatorio, lo Sportello Unificato che espleta attività di prenotazione e medicina di base, la Medicina di Base e le Cure Primarie Specialistiche (34 reclami nel 2017 e n. 28 nel 2018). I reclami che vengono presentati dagli utenti relativi al Presidio Ospedaliero di Borgomanero si distribuiscono prevalentemente sui Reparti e le attività in esso svolte (n. 33 reclami nel 2018).

Tabella 17 : reclami pervenuti nell'anno 2018 suddivisi per sede, località e Struttura

SEDE	LOCALITA'	STRUTTURA	DENOMINAZIONE	Totale
ALTRO	NOVARA	ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	AOU MAGGIORE DELLA CARITA'	1
CENTRO ASSISTENZA PRIMARIA - CAP	ARONA	SERVIZIO	OSTETRICIA GINECOLOGIA	1
CISST	NOVARA	CENTRALINO/PORTI NERIA	TECNICO PATRIMONIALE	1
		SERVIZIO	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	2
			COMMISSIONE DI VIGILANZA	1
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	NOVARA	SERVIZIO	MEDICINA LEGALE	1
			SISP	1
			SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	3
			UVOS	1
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	ARONA	SERVIZIO	CONSULTORIO	1
	BORGOMANERO	SERVIZIO	CONSULTORIO	1
	OLEGGIO	SERVIZIO	NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	2
DISTRETTO AREA NORD	ARONA	SERVIZIO	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	1
		SERVIZIO	CENTRO PRELIEVI	1
		SERVIZIO	SISP	1
		UFFICIO AMMINISTRATIVO	CUP	1
			MEDICINA DI BASE	1
	BORGOMANERO	UFFICIO AMMINISTRATIVO	MEDICINA DI BASE	1
	GHEMME	SERVIZIO	CENTRO PRELIEVI	1
	OLEGGIO	SERVIZIO	CENTRO PRELIEVI	1
			SERVIZIO CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
		UFFICIO AMMINISTRATIVO	CUP	1
DISTRETTO AREA NORD E PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	SERVIZIO	CENTRO PRELIEVI	1
		REPARTO	POLIAMBULATORIO E DEA/PRONTO SOCCORSO	1
	TRECCATE	SERVIZIO	MEDICINA DI BASE	2



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

DISTRETTO AREA SUD		SERVIZIO	SERVIZIO CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1	
		UFFICIO AMMINISTRATIVO	MEDICINA DI BASE	1	
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	NOVARA	POLIAMBULATORIO	DERMATOLOGIA	1	
			OCULISTICA	4	
			REUMATOLOGIA	1	
		SERVIZIO	CENTRO PRELIEVI	2	
		SERVIZIO	COTESS, RRF, CURE DOMICILIARI, SERVIZIO SOCIALE AZIENDALE	1	
		UFFICIO AMMINISTRATIVO	MEDICINA DI BASE	1	
		POLIAMBULATORIO	OCULISTICA	3	
		POLIAMBULATORIO	ODONTOIATRIA	1	
		SERVIZIO	SERVIZIO CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1	
		UFFICIO AMMINISTRATIVO	MEDICINA DI BASE	6	
		UFFICIO AMMINISTRATIVO	SPORTELLO UNIFICATO - CUP	5	
PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	REPARTO	ALLERGOLOGIA	2	
			CARDIOLOGIA	1	
			CHIRURGIA	1	
			DEA/PRONTO SOCCORSO	13	
			GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	1	
			LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE E BATTERIOLOGICHE	1	
			OCULISTICA	1	
			ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA	4	
			PEDIATRIA	1	
			RADIODIAGNOSTICA	1	
			RISONANZA MAGNETICA	1	
			UROLOGIA	1	
			SERVIZIO	CENTRO PRELIEVI	1
			SERVIZIO	CALL CENTER	1
SERVIZIO	CALL CENTER	1			
PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	ARONA	REPARTO	DIABETOLOGIA, ENDOCRINOLOGIA E MALATTIE METABOLICHE	1	
			RADIODIAGNOSTICA	1	
Totale complessivo				91	

Presidio Ospedaliero di Borgomanero

Sono stati presi in esami i reclami che coinvolgono il Presidio Ospedaliero di Borgomanero nel 2018 n. 33 reclami con un leggero incremento rispetto al 2017 [n. 24]

Si ravvisa che la modalità utilizzata dall'utente per esprimere il proprio disagio, in prevalenza, è rappresentata dalla posta elettronica e, pertanto, viene a vanificarsi la possibilità di un dialogo e confronto con l'autore della segnalazione.

Da questo elenco sono escluse le segnalazioni che vengono affrontate direttamente in loco e risolte dal personale della Direzione Medica di Presidio.

Tabella 18 : reclami pervenuti nell'anno 2018 suddivisi per modalità di contatto

TIPOLOGIA	MODALITA' CONTATTO	Totale
RECLAMO	EMAIL	20
	LETTERA	8
	LETTERA AL GIORNALE	1
	MODULO	3
	PEC	1
Totale complessivo		33

Tabella 19 : reclami pervenuti nell'anno 2018 che coinvolgono il P.O. di Borgomanero suddivisi categoria

TIPOLOGIA	CATEGORIA	Totale
RECLAMO	aspetti alberghieri e comfort	2
	aspetti burocratici e amministrativi	7
	aspetti burocratici e amministrativi e relazionali	2
	aspetti relazionali	2
	aspetti relazionali e tecnico professionali	1
	aspetti tecnico professionali	15
	tempo	3
	umanizzazione	1
Totale complessivo		33

Si rileva che le categorie spesso si integrano, non si tratta di aspetti "puri" ma contaminati da altri aspetti.

La categoria "aspetti burocratici amministrativi" (totale 7 reclami) sono riferibili alle Strutture Ospedaliere non necessariamente Uffici Amministrativi, ma riguardano anche Reparti/Servizi; 2 reclami coinvolgono inoltre aspetti burocratici amministrativi e relazionali.



www.regione.piemonte.it/sanita

Gli “aspetti relazionali” hanno interessato per quanto riguarda la congruità del comportamento e sono complessivamente 4.

Gli “aspetti tecnico professionali” puri sono riferibili all’espletamento delle prestazioni clinico-sanitarie relativamente alle Strutture di DEA/Pronto Soccorso (8 reclami), Allergologia, Chirurgia, Laboratorio Analisi, Ortopedia Traumatologia, Pediatria, Risonanza Magnetica.

Totale 15 reclami (più che raddoppiati rispetto al 2017 - 6 reclami -).

La categoria “tempo” prende in considerazione i tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami. Totale 3 reclami

Tabella 20 : reclami pervenuti nell’anno 2019 suddivisi per categoria, sottocategoria e Struttura

CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	DENOMINAZIONE	Totale
aspetti alberghieri e comfort	adeguatezza degli ambienti	DEA/PRONTO SOCCORSO	1
	pulizia degli ambienti	ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA	1
aspetti alberghieri e comfort Totale			2
aspetti burocratici e amministrativi	altro	CENTRO PRELIEVI	1
	prestazioni clinico - sanitarie	ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA	1
	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	CALL CENTER	2
		CENTRO PRELIEVI	1
	procedure per pagamenti o rimborsi ticket	DEA/PRONTO SOCCORSO	1
aspetti burocratici e amministrativi Totale			7
aspetti burocratici e amministrativi e relazionali	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	ALLERGOLOGIA	1
	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	RADIODIAGNOSTICA	1
aspetti burocratici e amministrativi e relazionali Totale			2
aspetti relazionali	congruità del comportamento	OCULISTICA	1
		UROLOGIA	1
aspetti relazionali Totale			2
aspetti relazionali e tecnico professionali	congruità del comportamento e prestazioni clinico - sanitarie	DEA/PRONTO SOCCORSO	1
aspetti relazionali e tecnico professionali Totale			1
aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	ALLERGOLOGIA	1
		CHIRURGIA	1
		DEA/PRONTO SOCCORSO	8
		LABORATORIO ANALISI CHIMICO CLINICHE E BATTERIOLOGICHE	1

		ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA	1
		PEDIATRIA	1
		RISONANZA MAGNETICA	1
	prestazioni clinico-sanitarie e congruità del comportamento	ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA	1
aspetti tecnico professionali Totale			15
tempo	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	CARDIOLOGIA	1
		GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	1
		POLIAMBULATORIO E DEA/PRONTO SOCCORSO	1
tempo Totale			3
umanizzazione	rispetto della privacy	DEA/PRONTO SOCCORSO	1
umanizzazione Totale			1
Totale complessivo			33

Rispetto ai reclami pervenuti, sono stati assunti 3 provvedimenti conseguenti alle istanze presentate, comunicati all'Ufficio Comunicazione, di seguito indicati:

Tabella 21 : reclami pervenuti nell'anno 2018 Provvedimenti assunti

DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	ADOZIONE PROVVEDIMENTI	TIPO DI PROVVEDIMENTO
ALLERGOLOGIA	aspetti burocratici e amministrativi e relazionali	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	SI	la Direzione Medica ha richiamato il personale ad una maggiore attenzione nella comunicazione con l'utenza
GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	tempo	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	SI	il servizio di GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA ha effettuato tempestivamente l'esame
OCULISTICA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	SI	Si assicura la massima attenzione nei confronti delle osservazioni dei cittadini finalizzate a un miglioramento dei servizi erogati

Distretti

Tra il 2016 e il 2017 è avvenuta la riorganizzazione della rete distrettuale con l'istituzione di 3 Distretti: Distretto Area Nord (che comprende gli ambiti territoriali di Arona e Borgomanero); Distretto Urbano di Novara e Distretto Area Sud (che comprende gli ambiti territoriali di Novara, Galliate e Trecate).

Distretto Area Nord

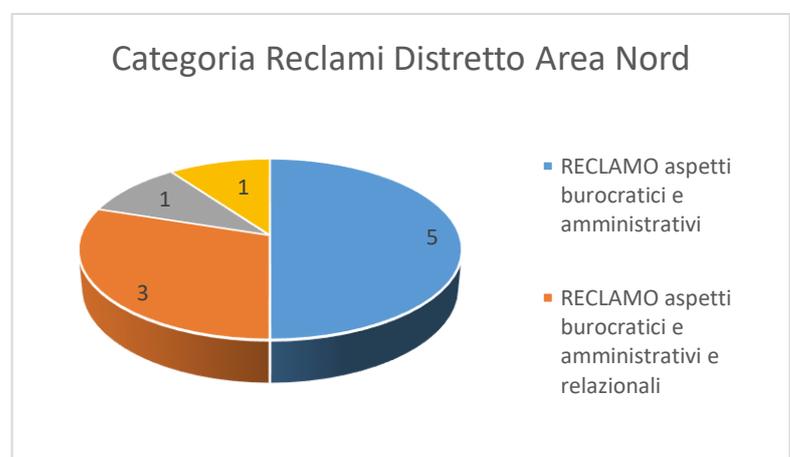
Distretto Area Nord, comprende i Comuni di: Agrate Conturbia, Arona, Barengo, Bellinzago Novarese, Boca, Bogogno, Bolzano Novarese, Borgo Ticino, Borgomanero, Briga Novarese, Castelletto Sopra Ticino, Cavaglietto, Cavaglio d'Agogna, Cavallirio, Colazza, Comignago, Cressa, Cureggio, Borgoticino, Divignano, Dormelletto, Fontaneto d'Agogna, Gargallo, Gattico, Ghemme, Gozzano, Invorio, Lesa, Maggiora, Marano Ticino, Massino Visconti, Meina, Mezzomerico, Momo, Nebbiuno, Oleggio, Oleggio Castello, Paruzzaro, Pisano, Pogno, Pombia Sizzano, Soriso, Suno, Vaprio d'Agogna, Varallo Pombia e Veruno.

Il Distretto Area Nord è stato interessato nel 2018 da 10 reclami (nel 2017 da 8 reclami), articolati nelle categorie di seguito indicate; per 5 reclami sono stati adottati provvedimenti.

Un reclamo ha coinvolto anche il Presidio Ospedaliero di Borgomanero ed è stato conteggiato nel Presidio citato.

Tabella 22 : reclami pervenuti nell'anno 2018 di competenza della Distretto Area Nord suddivisi per categoria

TIPOLOGIA	CATEGORIA	Totale
RECLAMO	aspetti burocratici e amministrativi	5
	aspetti burocratici e amministrativi e relazionali	3
	aspetti relazionali	1
	aspetti tecnico professionali	1
Totale complessivo		10



I reclami che coinvolgono le sedi territoriali del Distretto Area Nord riguardano prevalentemente gli aspetti burocratici e amministrativi.

E' stata conteggiata nell'ambito del Distretto (con un'attribuzione errata di sede di appartenenza) il SISP che fa parte del Dipartimento di Prevenzione.

Tabella 23 : reclami pervenuti nell'anno 2018 di competenza della Distretto Area Nord suddivisi per località, Struttura, categoria e sottocategoria

LOCALITA'	DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	Totale
	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	aspetti burocratici e amministrativi e relazionali	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
	CENTRO PRELIEVI	aspetti burocratici e amministrativi e relazionali	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	1
	CUP	aspetti burocratici e amministrativi e relazionali	congruità del comportamento	1
	MEDICINA DI BASE	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
	SISP	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
BORGOMANERO	MEDICINA DI BASE	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
GHEMME	CENTRO PRELIEVI	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1
OLEGGIO	CENTRO PRELIEVI	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	1
	CUP	aspetti burocratici e amministrativi	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
	SERVIZIO CONTINUITA' ASSISTENZIALE	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
Totale complessivo				10

Tabella 24 : reclami pervenuti nell'anno 2017 Provvedimenti assunti

STRUTTURA	DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	ADOZIONE PROVVEDIMENTI	TIPO DI PROVVEDIMENTO
SERVIZIO	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	aspetti burocratici e amministrativi e relazionali	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	SI	
	CENTRO PRELIEVI	aspetti burocratici e amministrativi e relazionali	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	SI	Le pagine internet interessate sono state corrette con l'indicazione di giorni e orari corretti
	SERVIZIO CONTINUITA' ASSISTENZIALE	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	SI	E' stata fornita la connessione internet nel mese di dicembre 2018 al personale del Servizio di Continuità Assistenziale di



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

					Oleggio per gli adempimenti di competenza
UFFICIO AMMINISTRATIVO	CUP	aspetti burocratici e amministrativi	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	SI	Il Direttore del Distretto Area Nord risponde scusandosi per il disagio e precisando che la difficoltà di prenotazione è dovuta ad un'elevata richiesta di prestazioni per l'oculistica gestita attraverso agende informatizzate con disponibilità di 6 mesi,
		aspetti burocratici e amministrativi e relazionali	congruità del comportamento	SI	Richiamo al personale a una maggiore attenzione nella comunicazione interpersonale con l'utente

Distretto Area Sud

Il Distretto Area Sud, comprende i Comuni di: Biandrate, Borgolavezzaro, Briona, Caltignaga, Cameri, Carpignano Sesia, Casalbeltrame, Casaleggio Novara, Casalino con Cameriano, Casalvolone, Castellazzo Novarese, Cerano, Fara Novarese, Galliate, Garbagna Novarese, Granozzo con Monticello, Landiona, Mandello Vitta, Nibbiola, Recetto, Romentino, San Nazzaro Sesia, San Pietro Mosezzo, Sillavengo, Sozzago, Terdobbiato, Tornaco, Trecate, Vespolate e Vicolungo.

Il Distretto Area Sud è stato interessato a 4 reclami (5 nel 2018) nella sede territoriale di Trecate ed è stato assunto un unico provvedimento conseguente alla segnalazione (come di seguito indicato)

Tabella 25 : reclami pervenuti nell'anno 2018 di competenza della Distretto Area Nord suddivisi per categoria

TIPOLOGIA	CATEGORIA	Totale
RECLAMO	aspetti burocratici e amministrativi e relazionali	1
	aspetti relazionali	1
	aspetti tecnico professionali	2
Totale complessivo		4



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

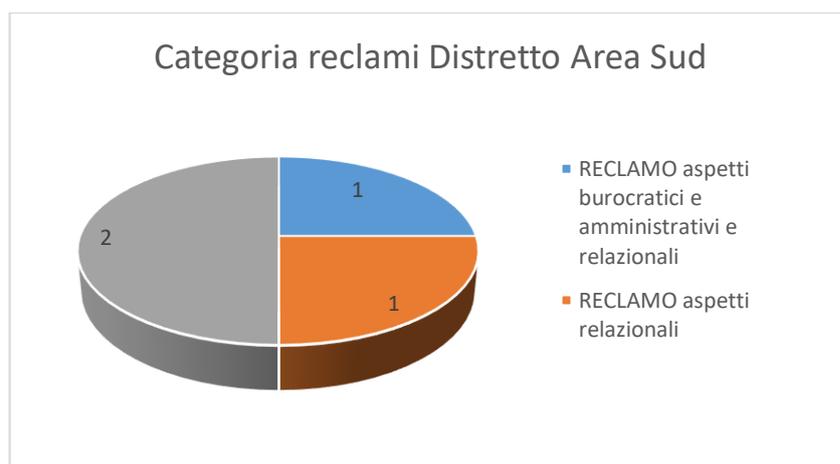


Tabella 26: reclami pervenuti nell'anno 2018 di competenza della Distretto Area Sud suddivisi per località, Struttura, categoria e sottocategoria

LOCALITA'	DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	Totale
TRECCATE	MEDICINA DI BASE	aspetti burocratici e amministrativi e relazionali	modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
		aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	1
	SERVIZIO CONTINUITA' ASSISTENZIALE	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	1
	MEDICINA DI BASE	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1
Totale complessivo				4

Tabella 27 : reclami pervenuti nell'anno 2018 Provvedimenti assunti

STRUTTURA	DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	ADOZIONE PROVVEDIMENTI	TIPO DI PROVVEDIMENTO
SERVIZIO	SERVIZIO CONTINUITA' ASSISTENZIALE	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	SI	Il Direttore del Distretto adotterà provvedimenti disciplinari nei confronti del Medico coinvolto nell'episodio

Distretto Urbano di Novara

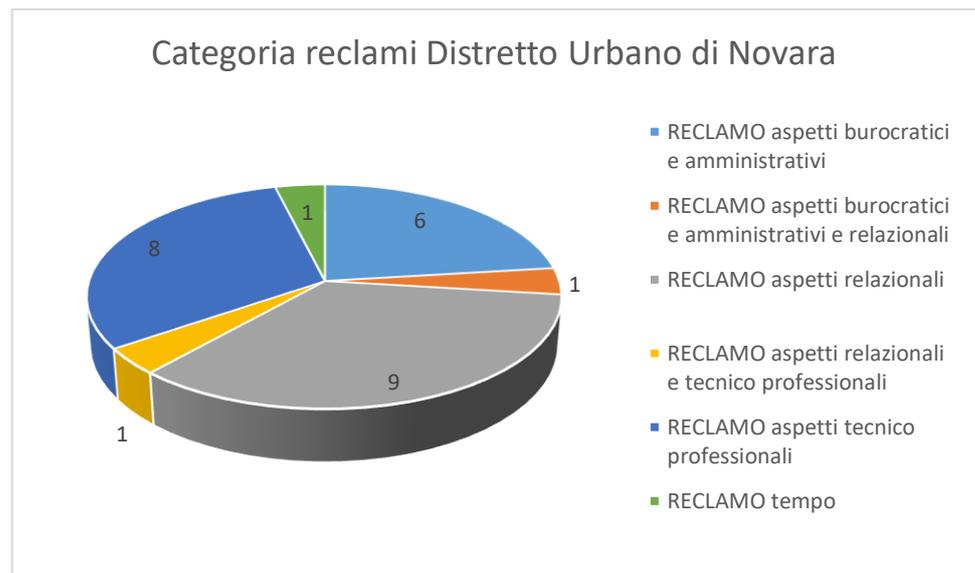
Nell'anno 2018 il Distretto Urbano di Novara è stato interessato a **26** reclami con un lieve calo rispetto all'anno precedente (34 nel 2017), articolati nelle categorie di seguito indicate; come già citato, il numero di reclamo, maggiore rispetto alle altre sedi è attribuibile alla presenza dell'URP nella sede legale di Novara, sede anche del Distretto.

Rispetto al 2017 sono aumentati i reclami relativi agli aspetti relazionali - che rimangono quelli prevalenti -, infatti 9 segnalazioni riguardano aspetti relazionali puri a cui devono essere aggiunti altri 2 esposti che coinvolgono anche aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico professionali (14 nel 2016 e 5 nel 2017)

Rispetto al 2017 è diminuito il numero di reclami relativo ad aspetti burocratici amministrativi (10 nel 2016, 17 nel 2017 e 6 nel 2018).

Tabella 28 e grafico: reclami pervenuti nell'anno 2018 di competenza del Distretto Urbano di Novara suddivisi per categoria

TIPOLOGIA	CATEGORIA	Totale
RECLAMO	aspetti burocratici e amministrativi	6
	aspetti burocratici e amministrativi e relazionali	1
	aspetti relazionali	9
	aspetti relazionali e tecnico professionali	1
	aspetti tecnico professionali	8
	tempo	1
Totale complessivo		26



Nella tabella, di seguito riportata, vengono presi in esame gli aspetti che coinvolgono i diversi Servizi distrettuali che spaziano dagli “aspetti burocratici amministrativi” a quelli “relazionali” che coinvolgono il comportamento del personale. In particolare gli esposti riguardano la Medicina di Base (7 reclami) e l’Ambulatorio di Oculistica (7 reclami).

Gli “aspetti tecnico professionali” sono riferibili all’espletamento delle prestazioni clinico-sanitarie, mentre la categoria “tempo” prende in considerazione i tempi di attesa per la prenotazione delle visite e per l’erogazione di esami, prestazioni e ricoveri.

Tabella 29: reclami pervenuti nell'anno 2018 di competenza del Distretto Urbano di Novara suddivisi per categoria, sottocategoria e Struttura

LOCALITA'	DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	Totale
NOVARA	CENTRO PRELIEVI	aspetti relazionali	congruità del comportamento	2
	COTESS, RRF, CURE DOMICILIARI, SERVIZIO SOCIALE AZIENDALE	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	1
	DERMATOLOGIA	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	1
	MEDICINA DI BASE	aspetti burocratici e amministrativi	prestazioni clinico - sanitarie	1
			procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	2
		aspetti relazionali	congruità del comportamento	1
		aspetti relazionali e tecnico professionali	congruità del comportamento e prestazioni clinico - sanitarie	1
		aspetti tecnico professionali	congruità del comportamento e prestazioni clinico - sanitarie	1
			prestazioni clinico - sanitarie	1
	OCULISTICA	aspetti burocratici e amministrativi	prestazioni clinico - sanitarie	1
			congruità del comportamento	2
		aspetti relazionali	congruità del comportamento e prestazioni clinico - sanitarie	1
			congruità del comportamento e prestazioni clinico - sanitarie	1
		aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	2
	ODONTOIATRIA	aspetti relazionali	informazioni sulle prestazioni	1
		aspetti relazionali Totale		
	REUMATOLOGIA	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
	SERVIZIO CONTINUITA' ASSISTENZIALE	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	1
	SPORTELLO UNIFICATO - CUP	aspetti burocratici e amministrativi	altro	1
			aspetti burocratici e amministrativi e relazionali	congruità del comportamento
aspetti relazionali		congruità del comportamento	2	
tempo		tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	1	
Totale complessivo				26

In merito ai 26 reclami pervenuti, il Distretto sono stati assunti 3 provvedimenti conseguenti alle istanze presentate

Tabella 30: reclami pervenuti nell'anno 2018 di competenza del Distretto Urbano di Novara e provvedimenti assunti

DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	ADOZIONE PROVVEDIMENTI	TIPO DI PROVVEDIMENTO
OCULISTICA	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	SI	
MEDICINA DI BASE	aspetti relazionali e tecnico professionali	congruità del comportamento e prestazioni clinico - sanitarie	SI	
OCULISTICA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	SI	All'utente viene proposto un incontro con lo specialista dott.ssa Sorrentino dello Sportello di Ascolto

Dipartimento di Prevenzione

Il Dipartimento di Prevenzione è stato interessato a 6 reclami con un leggera inflessione rispetto al 2017 (7 nel 2017) e un lieve aumento rispetto al 2016 (4 nel 2016). L'aspetto prevalente riguarda gli aspetti relazionali.

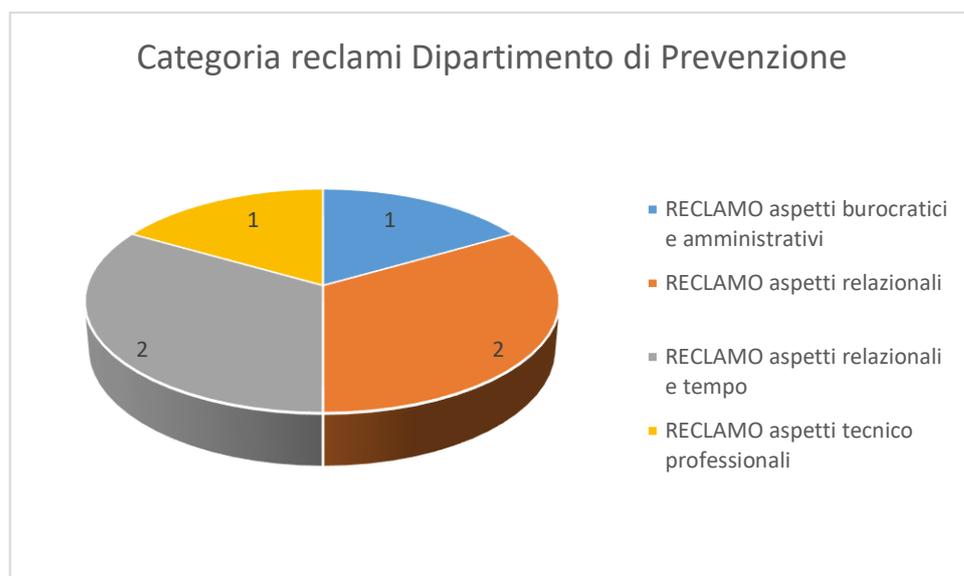
Tabella 30 e grafico: reclami pervenuti nell'anno 2018 di competenza del Dipartimento di Prevenzione suddivisi per categoria

TIPOLOGIA	CATEGORIA	Totale
RECLAMO	aspetti burocratici e amministrativi	1
	aspetti relazionali	2
	aspetti relazionali e tempo	2
	aspetti tecnico professionali	1
Totale complessivo		6



www.regione.piemonte.it/sanita

S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione – Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana



Dall'analisi si rileva che i reclami hanno interessato diverse Strutture del Dipartimento di Prevenzione (Medicina Legale, Servizio Igiene e Sanità Pubblica, in particolare Centro Vaccinazioni Pediatriche e UVOS) ubicate presso la sede di Novara.

Dal Servizio di Igiene e Sanità Pubblica è stato assunto un provvedimento conseguente a un reclamo presentato verso il Centro Vaccinazioni Pediatriche

Tabella 31: reclami pervenuti nell'anno 2018 di competenza del Dipartimento di Prevenzione suddivisi per categoria, sottocategoria, Struttura

LOCALITA'	DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	Totale
NOVARA	MEDICINA LEGALE	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1
	SISP	aspetti burocratici e amministrativi	prestazioni clinico - sanitarie	1
	SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	aspetti relazionali e tempo	altro	1
			congruità del comportamento e tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	1
		aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	1
	UVOS	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1
Totale complessivo				6

Tabella 32: reclami pervenuti nell'anno 2017 di competenza del Dipartimento di Prevenzione e provvedimenti assunti

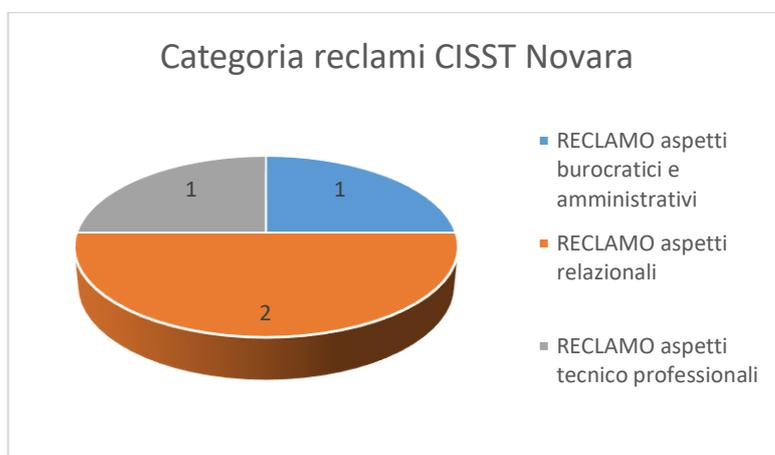
LOCALITA'	DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	ADOZIONE PROVVEDIMENTI	TIPO DI PROVVEDIMENTO
NOVARA	SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	aspetti relazionali e tempo	congruità del comportamento e tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	SI	

CISST – Centro Integrato Servizi Sanitari Territoriali

Alcuni reclami (n. 11) sono stati catalogati, come sede, genericamente, Centro Integrato Servizi Sanitari Territoriali dando priorità al luogo in cui si è verificato l'episodio in modo erroneo, in quanto potevano con la sede di appartenenza effettiva.

Tabella 32 e grafico: reclami pervenuti nell'anno 2016 identificati come luogo CISST

TIPOLOGIA	CATEGORIA	Totale
RECLAMO	aspetti burocratici e amministrativi	1
	aspetti relazionali	2
	aspetti tecnico professionali	1
Totale complessivo		4



N. 2 reclami hanno interessato il Servizio Assistenza Integrativa e Protesica in merito ad aspetti relazionali e la congruità del comportamento del personale e ad aspetti burocratici e amministrativi riguardo modalità di accesso e svolgimento pratiche; non sono stati assunti provvedimenti.

N. 1 reclamo riguarda una Struttura esterna ed è stato inviato alla Commissione di Vigilanza per i provvedimenti conseguenti.

N. 1 reclamo ha coinvolto il personale del Centralino/Portineria riguardo ad aspetti relazionali e la congruità del comportamento del personale.

Dipartimento Materno Infantile

2 reclami hanno interessato i Consultori di Arona e Borgomanero relativamente agli aspetti relazionali – congruità del comportamento – degli operatori a cui il Direttore ha assunto provvedimenti.

2 reclami hanno coinvolto la Struttura di Neuropsichiatria Infantile di Oleggio per aspetti tecnico professionali riguarda l'erogazione di prestazioni clinico sanitarie.

LOCALITA'	DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	Totale
ARONA	CONSULTORIO	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1
BORGOMANERO	CONSULTORIO	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1
OLEGGIO	NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	2
Totale complessivo				4

Presidio Sanitario Territoriale

Il Presidio di Arona è stato interessato a 3 reclami, uno relativo al tempo tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri che ha coinvolto la Struttura di Radiodiagnostica; 2 reclami riguardo ad aspetti relazionali e la congruità del comportamento che hanno coinvolto la Struttura di Diabetologia e il Poliambulatorio/CAP.

Altra Struttura Sanitaria Pubblica

Nell'anno 2018 è pervenuto 1 solo reclamo che interessava “altra Struttura Sanitaria Pubblica, nello specifico l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Novara e riguardava “aspetti burocratici amministrativi”; la pratica è stata trasmessa all'Ufficio Relazioni Esterne competente a trattare l'esposto dandone informazione all'utente.

OPERATORI COINVOLTI

Nel *data base* sono inseriti i nominativi degli operatori interessati dal reclamo e/o elogio, laddove identificabili o esplicitamente indicati dal cittadino nell'esposto.



www.regione.piemonte.it/sanita

PROVVEDIMENTI ASSUNTI

Dall'analisi emerge che in alcuni casi i Responsabili di Struttura hanno adottato provvedimenti conseguenti ad alcune segnalazioni che dimostrano l'attenzione che l'Azienda assume nei confronti delle criticità rilevate, verificate e affrontate con un'equa azione correttiva.

I provvedimenti assunti sono stati *in primis* il richiamo agli operatori e la sensibilizzazione ad una maggiore attenzione alla relazione interpersonale.

E' aumentata la consapevolezza della centralità degli aspetti relazionali nel rapporto operatore/utente; la comunicazione in tali ambiti "gioca" un ruolo di primaria importanza alla quale va posta la massima attenzione.

L'operatore deve essere in grado, con gli strumenti appropriativi, di decodificare il linguaggio e l'atteggiamento dell'utente e conseguentemente trattarlo nel modo appropriato.

CONCLUSIONI

Dall'analisi e dal confronto con i report degli anni precedenti, si rileva un decremento dei reclami rispetto al periodo 2005/2012 e un incremento rispetto al biennio 2014/2015.

E' di grande utilità il monitoraggio accurato anche delle segnalazioni/ rilievi che consente di avere un quadro chiaro e completo dei disservizi - reali o percepiti come tali - per attivare dei sistemi di miglioramento andando a limitare e a eliminare, ove possibile, le criticità segnalate.

Occorre sottolineare che alcuni reclami e/o segnalazioni vengono affrontate e risolte "in loco" e sfuggono, quindi, all'analisi, risultando, pertanto, la stessa parziale.

Nel contempo è poco concreto immaginare un'Azienda Sanitaria in grado di "controllare" tutte le segnalazioni rivolte all'organizzazione, che di per sé è estremamente complessa.

Si rileva, inoltre, che l'utente ricorre in taluni casi a un intermediario rappresentato dai mass media (per lo più riviste locali o emittenti televisive) e dagli Organismi di tutela dei diritti del malato, come deterrente per avere spesso in tempi brevi una soluzione al bisogno di salute.

L'avvento della posta elettronica prima e dei social network dopo, hanno fornito ulteriori strumenti all'utente per lo scambio di informazioni e osservazioni con l'Istituzioni che avvengono in tempi rapidi e con un linguaggio meno formale e burocratico che dà la percezione all'utente di essere ascoltato in tempo reale