



AZIENDA SANITARIA LOCALE NOVARA – ASL NO

REPORT SEGNALAZIONI



Relazione finale 2015

Realizzazione a cura della S.C. Qualità e S.sv.Dip. Programmazione Controllo Attività Esterne
dott.ssa Michela Casella & dott.ssa Elena Vallana

PREMESSA

Istituire un sistema di gestione delle segnalazioni da parte dei cittadini garantisce un'opportunità di crescita all'Azienda Sanitaria che vede aumentate le sue capacità di ascolto, di coinvolgimento, di correzione dei disservizi e di miglioramento qualitativo.

Ne fanno parte gli strumenti di ascolto e di relazione con i cittadini, che possono portare in evidenza messaggi altrimenti inespressi, attraverso, ad esempio, la valutazione delle aspettative e della soddisfazione dei pazienti.

Dall'analisi dei dati provenienti dalle segnalazioni/reclami si deducono valutazioni dei servizi erogati; per questo l'organizzazione sanitaria recepisce e risponde alle manifestazioni di disagio, non solo come atto formale a seguito di disposizioni normative, ma come un'occasione preziosa per migliorare la comunicazione ed aumentare la fiducia nei cittadini, identificare i punti deboli dell'organizzazione, correggere disservizi e programmare interventi di miglioramento di cui saranno beneficiari tutti i cittadini che si rivolgeranno a quello specifico servizio.

Nell'ASL NO le segnalazioni provenienti dall'utenza vengono raccolte e gestite dalla SSVdip Programmazione Controllo Attività Esterne e Comunicazione e inserite nel *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

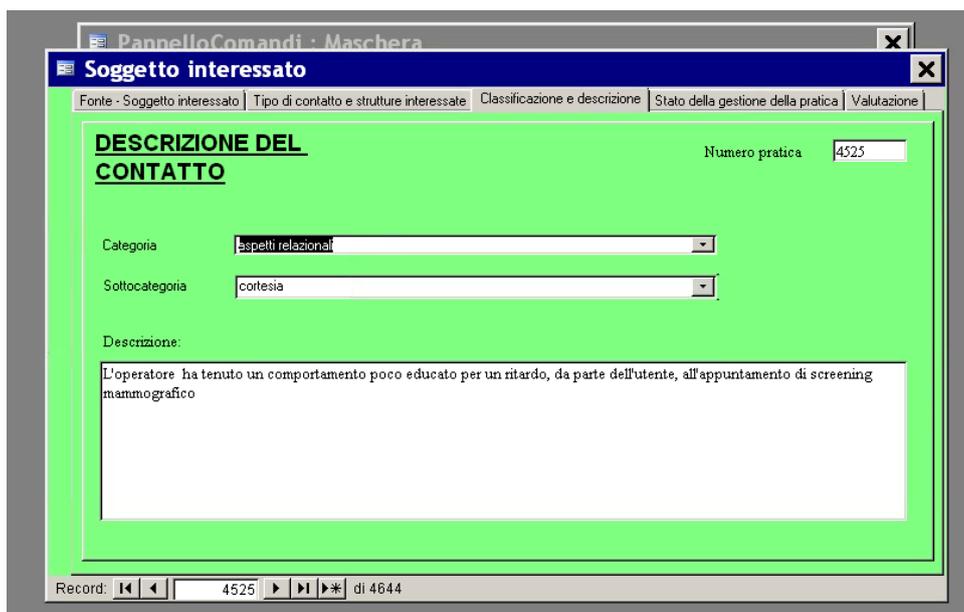
DESCRIZIONE CATEGORIE	
1.	Aspetti relazionali
2.	Umanizzazione
3.	Informazioni
4.	Tempo
5.	Aspetti alberghieri e confort
6.	Struttura e logistica
7.	Aspetti burocratici ed amministrativi
8.	Aspetti tecnico - professionali
9.	Richieste improprie o non evadibili
10.	Non di competenza ASL
11.	Altro

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 un campo "descrizione" nel quale viene inserita una breve descrizione del reclamo, segnalazione, elogio o disservizio.



www.regione.piemonte.it/sanita

Figura 1: esempio di schermata del software nella pagina “Classificazione e descrizione”



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” prende in considerazione sia gli atteggiamenti puramente inerenti alla relazione quali gentilezza, cortesia, pazienza, rispetto ma anche aspetti relativi a come l’operatore si presenta al cittadino.

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



www.regione.piemonte.it/sanita

	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
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



www.regione.piemonte.it/sanita

	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

Il *software* consente di registrare la segnalazione in base alla sede e alla struttura aziendale interessata.



www.regione.piemonte.it/sanita

ANDAMENTO DEI RECLAMI/SEGNALAZIONI DAL GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2015

Dal 2005 al 31 dicembre 2015 la Struttura Comunicazione ha avuto **3.566** contatti (escludendo quelli avvenuti per accesso diretto dei cittadini o tramite richiesta telefonica per informazioni).

Nella tabella sottostante vengono riportati i contatti, suddivisi per tipologia, nel periodo considerato.

Tabella 3: andamento segnalazioni dal 2005 al 2015 - Sono state registrate solo le richieste di informazioni pervenute tramite e-mail

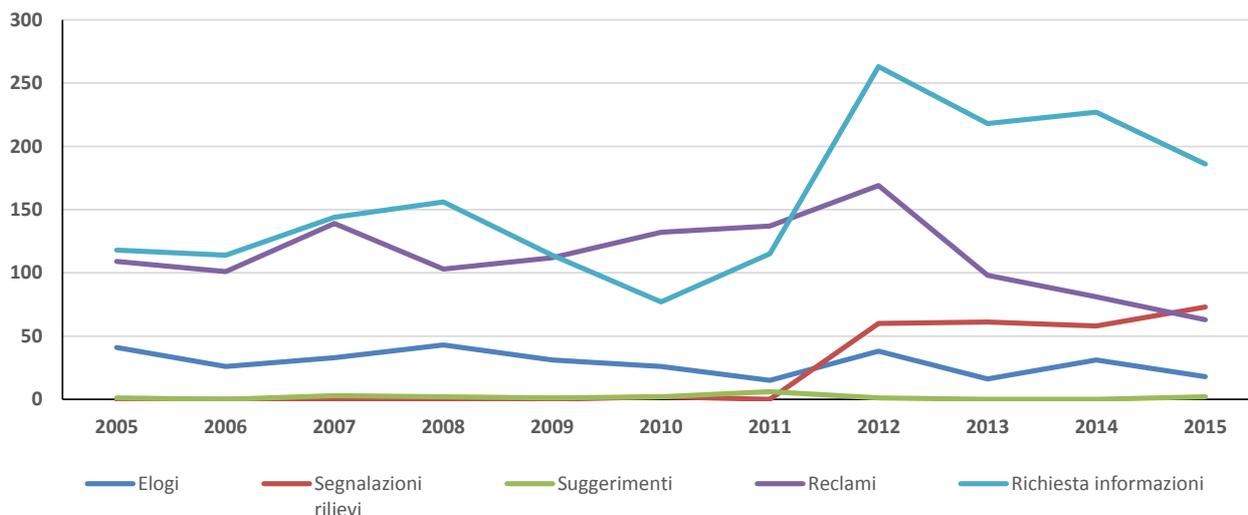
Anno	Elogi	Segnalazioni rilievi	Suggerimenti	Reclami	Richiesta informazioni	Totale
2005	41	0	1	109	118	269
2006	26	0	0	101	114	241
2007	33	0	3	139	144	319
2008	43	0	2	103	156	304
2009	31	0	1	112	114	258
2010	26	2	2	132	77	239
2011	15	0	6	137	115	273
2012	38	60	1	169	263	531
2013	16	61	0	98	218	393
2014	31	58	0	81	227	397
2015	18	73	2	63	186	342
Totali	318	254	18	1244	1732	3566

Nel grafico seguente è possibile rilevare l'andamento delle segnalazioni negli anni. Si può evidenziare un andamento costante delle segnalazioni positive (elogi) con una leggera flessione nel 2011 e nel 2013 e un incremento delle richieste di informazioni *on line* con un picco nel 2012 e un andamento costante negli anni successivi.



www.regione.piemonte.it/sanita

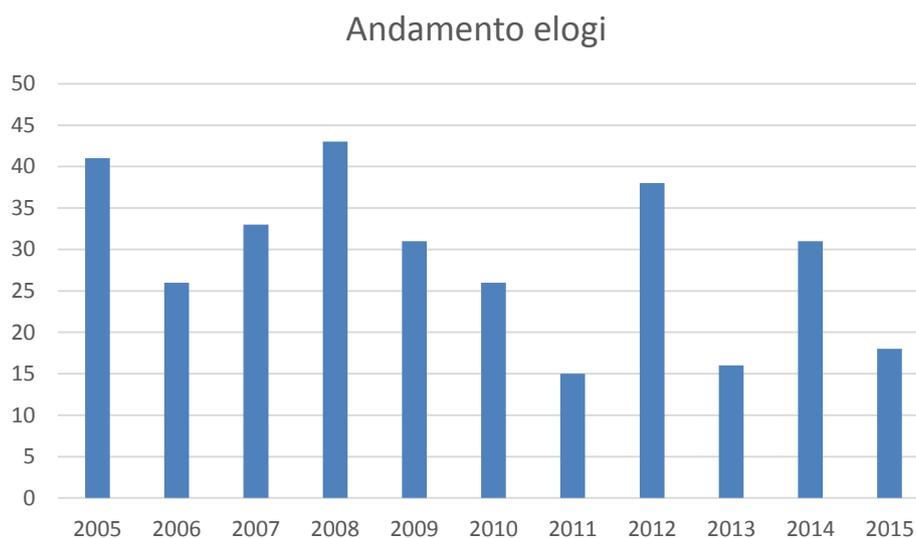
Grafico 1 : andamento segnalazioni dal 2005 al 31 dicembre 2015



Andamento elogi

L'elogio è un'espressione scritta di soddisfazione presentata dall'utente nei confronti di una Struttura aziendale o nei confronti di uno o più operatori. Rappresenta, inoltre, un strumento che permette di conoscere sia la qualità percepita, sia il riconoscimento da parte dell'utenza, della professionalità, competenza ed umanità dimostrata dagli operatori sanitari nel corso della propria attività. Gli elogi pervenuti all'URP nel periodo di riferimento sono stati complessivamente **318**. Si può evidenziare una variabilità delle segnalazioni positive, con una riduzione nel 2011, 2013 e 2015.

Grafico 2 : andamento elogi periodo gennaio 2005 al 31 dicembre 2015



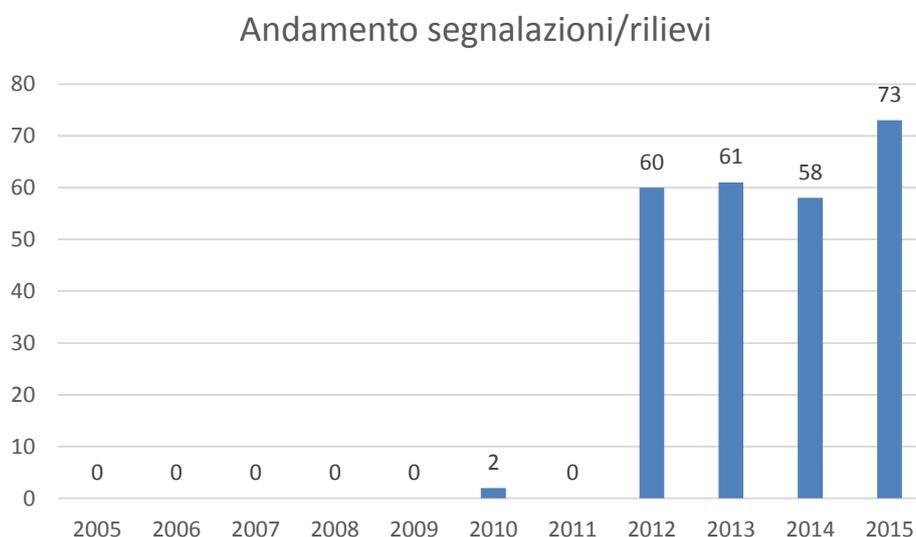
www.regione.piemonte.it/sanita

Andamento segnalazioni/rilievi

La segnalazione o rilievo è un'espressione scritta o telefonica di insoddisfazione su un disagio o disservizio, senza richiesta di specifica risposta.

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 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 per un totale di **254** segnalazioni/rilievi nel periodo di riferimento.

Grafico 3 : andamento segnalazioni/rilievi periodo gennaio 2005 al 31 dicembre 2015



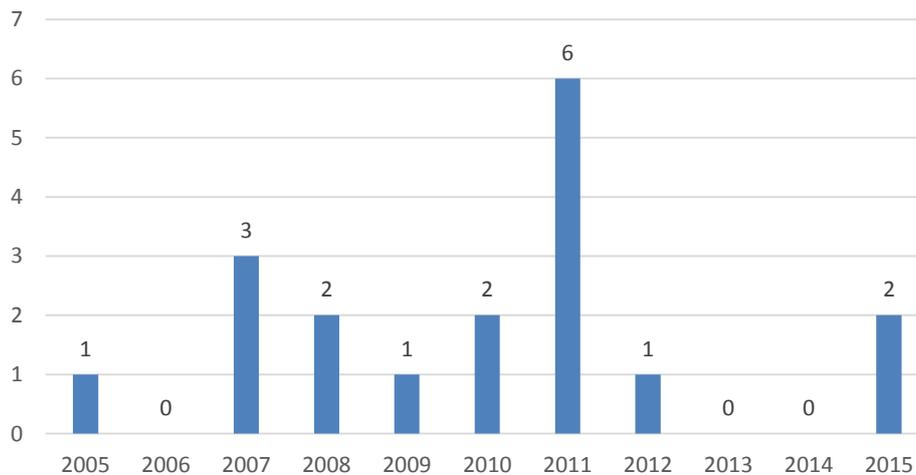
Andamento suggerimenti

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 2015 sono pervenuti **18** suggerimenti, 2 nel 2015.



www.regione.piemonte.it/sanita

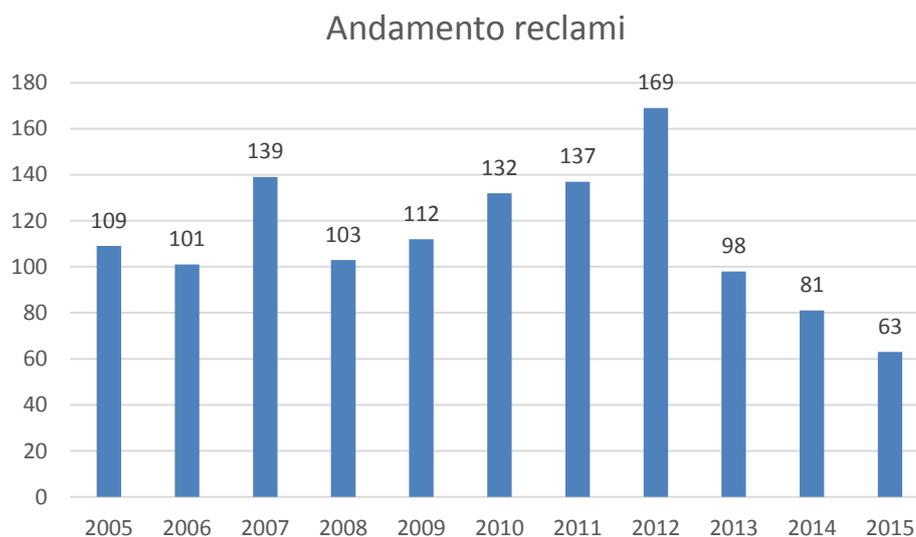
Andamento suggerimenti



Andamento reclami

Il reclamo è una comunicazione formale di un disservizio, reale o percepito, sottoscritta ed indicante i recapiti dell'autore dello stesso con richiesta esplicita di risposta in cui siano indicati i provvedimenti assunti dall'Azienda. Nel periodo di riferimento le segnalazioni di disservizio pervenute all'Azienda sono stati 1152. Dal grafico sottostante 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.

Grafico 4: andamento dei reclami dal 2005 al 31 dicembre 2015



www.regione.piemonte.it/sanita

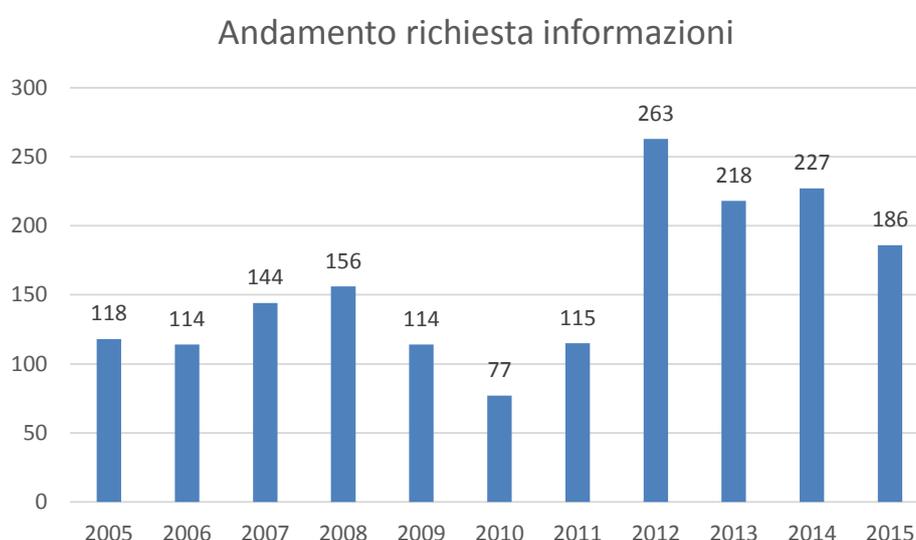
Andamento richiesta informazioni

La richiesta di informazioni è un contatto, anche telefonico, con cui il cittadino-utente chiede notizie circa le modalità di fruizione di un servizio o di 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 incremento a partire dall'anno 2012.

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

Grafico 5: andamento delle richieste di informazioni dal 2005 al 31 dicembre 2015



UTILIZZO SOCIAL NETWORK: Facebook

Dal 2014 è stata attivata la pagina istituzionale di *facebook* che rappresenta una nuova modalità di comunicare con l'utente. Tramite *post* o messaggi la persona può chiedere informazioni, esprimere osservazioni/suggerimenti o ancora mettere in luce criticità dell'Azienda o situazioni di disagio vissute venendo a contatto con la Struttura Sanitaria, per le quali il rapporto è più informale.

L'impatto comunicativo del *social network* risulta positivo, consentendo di creare un dialogo immediato, diretto e reale in una dimensione virtuale con il cittadino.

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

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

Importante è che la pagina sia costantemente aggiornata e che le risposte ai messaggi avvengono in tempo reale.



www.regione.piemonte.it/sanita

Il linguaggio utilizzato risulta meno burocratico e diretto a risolvere il quesito che viene sottoposto all'attenzione.

I post pubblicati alla pagina vengono costantemente monitorati dall'Ufficio per conoscere il punto di vista dell'utente su alcuni argomenti e per far emergere eventuali criticità.



www.regione.piemonte.it/sanita

ANALISI RECLAMI

I reclami hanno riguardato le categorie di seguito indicate, con una particolare rilevanza per quelli relativi agli aspetti tecnico-professionali (28), relazionali (19) e burocratici-amministrativi (11):

Tabella 4 : categorie relative ai reclami dell'anno 2015

Categorie	Totale
aspetti alberghieri e comfort	1
aspetti burocratici ed amministrativi	11
aspetti relazionali	19
aspetti tecnico-professionali	28
tempo	4
altro	0
Totale complessivo	63

Entrando nel dettaglio si evidenzia che gli aspetti relazionali fanno riferimento alla congruità del comportamento messo in essere dagli operatori, mentre quelli tecnico professionali entrano nel merito dell'espletamento delle prestazioni clinico sanitarie.

Tabella 5 : reclami nell'2015 suddivisi per categoria e sottocategoria

Categoria	Sottocategoria	Totale
aspetti alberghieri e comfort	adeguatezza degli ambienti	1
	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	8
aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
	procedure per pagamenti o rimborsi ticket	2
	congruità del comportamento	14
aspetti relazionali	cortesìa	2
	rispetto	3
aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico- sanitarie	26
	altro	2
Tempo	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	4
Totale complessivo		63



www.regione.piemonte.it/sanita

Dei 63 reclami, 3 sono riferiti ad altre strutture sanitarie e, quindi, non di competenza dell'ASL. I reclami sono particolarmente concentrati tra la Direzione Medica di Presidio (24 riferibili ad attività ospedaliere) e il Distretto di Novara (23) dove è collocata la Struttura di Comunicazione facilmente raggiungibile dall'utente.

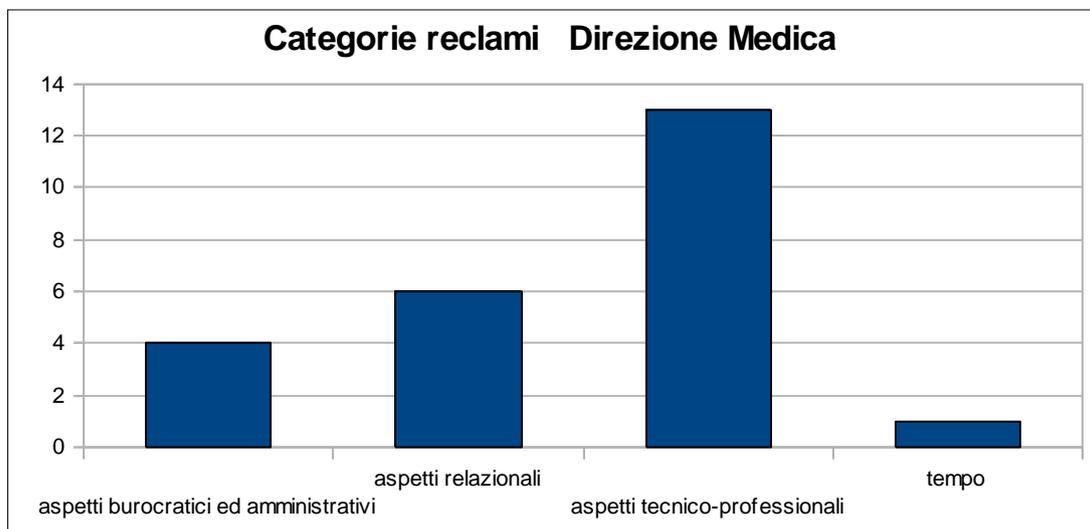
Tabella 6 : reclami pervenuti nell'anno 2015 suddivisi per sede e struttura/servizio coinvolti

Sede	Struttura/Servizio	Totale
Altra Struttura Sanitaria Pubblica		3
Totale		3
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	NEUROLOGIA	1
	OCULISTICA	3
	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	3
	OSTETRICIA E GINECOLOGIA	1
	PEDIATRIA	2
	PRONTO SOCCORSO/DEA	5
	UROLOGIA	1
	Totale reparti	16
	AMBULATORIO	4
	UFF. AMMINISTRATIVO	1
	SERVIZI	2
	ALTRO	1
Totale		24
Sede Territoriale di Arona		4
Totale		4
Sede Territoriale di Borgomanero		8
Totale		8
Sede Territoriale di Galliate		1
Totale		
Sede Territoriale di Novara		23
Totale		23
TOTALE COMPLESSIVO		63



www.regione.piemonte.it/sanita

Grafico 6: reclami pervenuti nell'anno 2015 di competenza della Direzione Medica dei PP.OO. Riuniti, suddivisi per categorie



La categoria “aspetti burocratici amministrativi” è riferibile alle Strutture DEA, CUP, Neurologia ed Oculistica, in merito alle procedure di erogazione di prestazioni sanitarie. Totale 4 reclami.

Gli “aspetti relazionali” hanno interessato per quanto riguarda la congruità del comportamento, le Strutture Urologia, Oculistica, Servizio di Risonanza magnetica e Portinaria dell'ospedale ; la gentilezza la Strutture Traumatologia ; il rispetto del paziente per la Struttura di Reumatologia . Totale 6 reclami.

Gli “aspetti tecnico professionali” sono riferibili all’espletamento delle prestazioni clinico-sanitarie relativamente alle Strutture di DEA/Pronto Soccorso, Traumatologia, Pediatria, Ostetricia e Ginecologia, Urologia, Oculistica e centro Trasfusionale . Totale 13 reclami.

La categoria “tempo” prende in considerazione i tempi di attesa per l’erogazione di esami, prestazioni e ricoveri e hanno coinvolto le Strutture di Oculistica. Totale 1 reclamo.



www.regione.piemonte.it/sanita

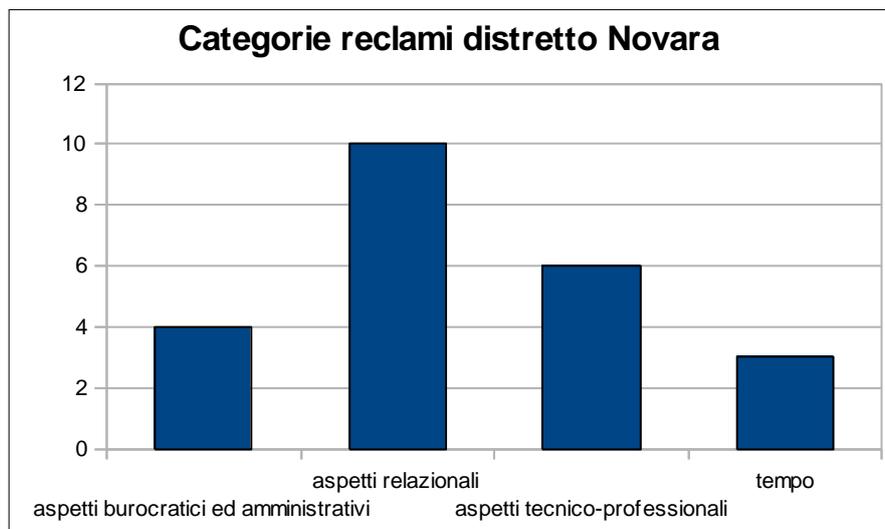
Sede Territoriale di Novara

Nell'anno 2015 il Distretto di Novara (nelle diverse sedi in cui risultava dislocato) è stato interessato a 23 reclami, articolati nelle categorie di seguito indicate, che hanno interessato diversi servizi, con una maggiore frequenza per l'attività dell'ambulatorio di Oculistica (5) e del CUP (5)

Tabella 7: reclami pervenuti nell'anno 2015 di competenza del Distretto di Novara suddivisi per servizio/ambulatorio interessato

SERVIZI E AMBULATORI	
Oculistica	5
CUP	5
Medicina di Base	4
Medicina Legale	3
SISP	1
Cardiologia	1
Dermatologia	1
Altro	3
Totale	23

Grafico 7 : reclami pervenuti nell'anno 2015 di competenza del distretto di Novara suddivisi per categorie



I reclami relativi agli “aspetti burocratici amministrativi”: 2 riguardano le difficoltà a ricevere le prestazioni da parte dei MMG (non avviso del cambio orario di visita), 1 il CUP e l'organizzazioni delle code di attesa, 1 in mancato preavviso dell'assenza del medico specialistico – ambulatoriale



www.regione.piemonte.it/sanita

Gli “aspetti relazionali” hanno interessato la congruità del comportamento per 7 reclami, 2 per la cortesia ed 1 per il rispetto .

Gli “aspetti tecnico professionali” sono riferibili all’espletamento delle prestazioni clinico-sanitarie per 5 reclami relativamente agli ambulatori di Oculistica (2 reclami) e il Medico di Medicina Generale (1 reclamo) , il servizio 118 (1 reclamo) e visita cardiologica a domicilio (1 reclamo) .

Un reclamo riguarda il personale amministrativo del CUP .

La categoria “tempo” prende in considerazione i tempi di attesa per l’erogazione di esami, prestazioni e ricoveri e ha coinvolto il CUP (2 reclami) e il servizio vaccinale pediatrico (1 reclamo)

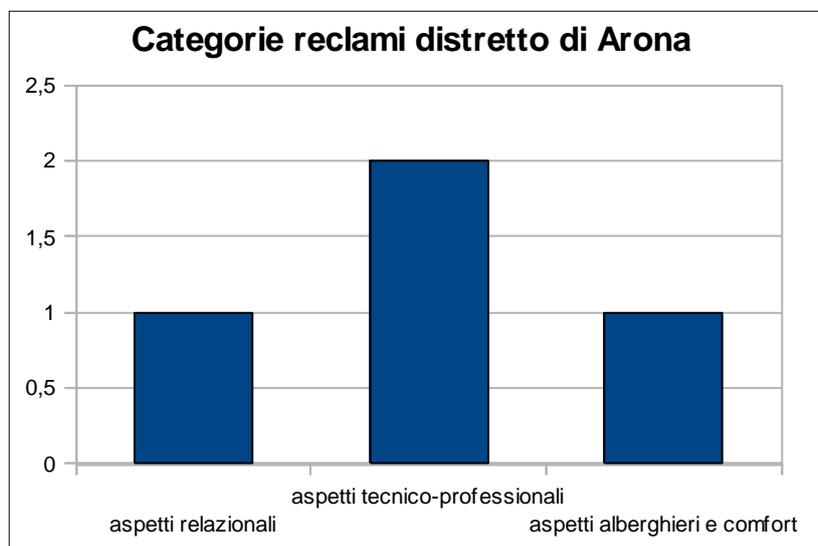
Sede Territoriale di Arona

Nell'anno 2015 il Distretto di Arona è stato interessato a 4 reclami, articolati nelle categorie di seguito indicate, che hanno interessato i servizi erogati a livello ambulatoriali e il CAP.

Tabella 8: reclami pervenuti nell'anno 2015 di competenza della Distretto di Arona suddivisi per servizio/ambulatorio interessato

SERVIZI E AMBULATORI	
CAP	1
CUP	1
Medicina di base	1
Centro prelievi	1
Totale	4

Grafico 8 : reclami pervenuti nell'anno 2015 di competenza del Distretto di Arona suddivisi per categorie



Gli “aspetti relazionali” hanno interessato per quanto riguarda la congruità del comportamento personale amministrativo del CUP



www.regione.piemonte.it/sanita

Gli “aspetti tecnico professionali” sono riferibili all’espletamento delle prestazioni clinico-sanitarie relativamente all’ambulatorio al CAP ed al MMG, gli “aspetti alberghieri e di confort” i locali fatiscenti dei locali adibiti del centro prelievi di Arona

Sede Territoriale di Borgomanero

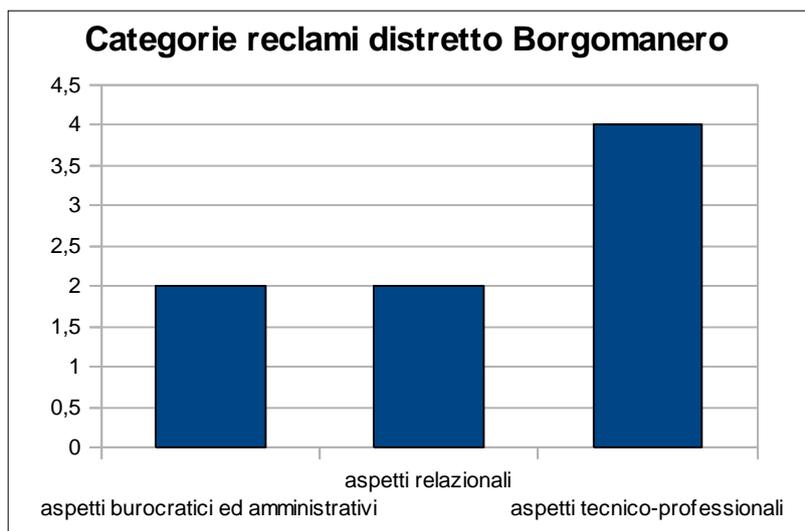
Nell'anno 2015 il Distretto di Borgomanero è stato interessato da 8 reclami, articolati nelle categorie di seguito indicate, che hanno interessato i servizi erogati.

Tabella 9 : reclami pervenuti nell'anno 2015 di competenza della Distretto di Borgomanero suddivisi per servizio/ambulatorio interessato

SERVIZI E AMBULATORI

Continuità assistenziale	1
Ostetricia-ginecologia	2
Odontoiatria	2
Cardiologia	1
Medicina di base	1
Psichiatria	1
Totale	8

Grafico 9 : reclami pervenuti nell'anno 2015 di competenza del Distretto di Borgomanero suddivisi per categorie



www.regione.piemonte.it/sanita

I reclami relativi agli “aspetti burocratici amministrativi”: 1 riguarda una visita psichiatrica ed uno l'ambulatorio di Odontoiatria, gli utenti chiedono il rimborso del ticket; gli “aspetti relazionali” hanno interessato per quanto riguarda la congruità del comportamento personale sanitario (infermiera ed ostetrica) in ambulatorio di Cardiologia e di Ostetricia-Ginecologia.

Gli “aspetti tecnico professionali” sono riferibili all’espletamento delle prestazioni clinico-sanitarie relativamente: 1 reclamo al servizio di Continuità Assistenziale per la non effettuazione di terapia a domicilio, 1 reclamo per comportamento non professionale di una ostetrica nell'ambulatorio di Ostetricia-Ginecologia, 1 reclamo per comportamento non professionale del MMG, 1 reclamo per incompetenza dello specialista in ambulatorio di Otoiatria.

Distretto di Galliate/Trecate

Nell'anno 2015 il Distretto di Galliate/Trecate è stato interessato da 1 reclamo relativo al servizio di Continuità Assistenziale - Guardia Medica per la mancata visita domiciliare ad una neonata.

Altra Struttura Sanitaria Pubblica

Nell'anno 2015, 3 reclami che interessavano l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Novara sono pervenuti agli uffici dell'ASL di Novara e riguardavano “aspetti tecnico professionali” e specificamente 2 reclami il comportamento del personale del servizio 118 ed un reclamo la lista d'attesa relativa ai trapianti d'organo.

OPERATORI COINVOLTI

Nell'ASL NO nel *software* per le segnalazioni provenienti dall'utenza sono inseriti i nominativi degli operatori interessati dal reclamo, laddove identificabili o esplicitamente indicati dal cittadino nell'esposto.

PROVVEDIMENTI ASSUNTI

In relazione ai disservizi segnalati, oltre ad aver effettuato una verifica dell'accaduto e predisposto una risposta all'utente, le strutture per competenza hanno provveduto, in alcuni casi, a pretere in atto dei correttivi. Di seguito sono riportati i reclami, suddivisi per struttura, categoria e sottocategoria con i 17 provvedimenti adottati nel 2015

Si precisa che per alcuni reclami inerenti a Servizi/Strutture non sono state trasmesse alla SSVdip Programmazione Controllo Attività Esterne e Comunicazione le azioni di miglioramento messe in atto, pertanto, quanto esposto potrebbe non essere esaustivo.



www.regione.piemonte.it/sanita

Presidio Ospedaliero di Borgomanero

Come si può evincere dalla tabella sottostante, per quanto riguarda le Strutture ospedaliere, sono stati assunti nell'anno 2015 sette provvedimenti. In un caso la pratica è stata trasmessa al Servizio Legale in quanto si poteva desumere la possibilità di una eventuale richiesta risarcitoria da parte dell'utente interessato. In un altro caso si è riconosciuto che l'utente aveva diritto all'esonero dal pagamento del ticket pertanto si è provveduto ad annullare la richiesta di pagamento. Per quanto riguarda l'ultimo reclamo, inerente ad aspetti relazionali, congruità del comportamento, durante una riunione di reparto si è provveduto a sensibilizzare tutto il personale a prestare la massima attenzione all'accoglienza e alla comunicazione con l'utente.

Tabella 10 : elenco dei reclami pervenuti nell'anno 2015 di pertinenza della Direzione Medica con dettagliati i provvedimenti adottati

Sede	Struttura	Categoria	Sottocategoria	Provvedimenti adottati
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	CUP	aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	Sono state attivate le procedure per incrementare di un'unità il personale medico specialista in gastroenterologia al fine di aumentare il numero di prestazioni offerte
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	IMMUNO-TRASFUSIONALE	aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico-sanitarie	Il Direttore del servizio ha provveduto a segnalare alla Ditta il malfunzionamento del deflussore
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	NEUROLOGIA	Aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	Il personale è stato richiamato ad una maggiore attenzione durante la verifica della documentazione
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	OCULISTICA	Aspetti Relazionali	congruità del comportamento	L'Azienda si rende disponibile ad un colloquio con l'utente



www.regione.piemonte.it/sanita

Presidio Ospedaliero di Borgomanero	D.E.A.	Aspetti Tecnico-Professionali	prestazioni clinico-sanitarie	Il reclamo è stato trasmesso al Servizio Legale All'utente è stato precisato che per eventuali errori professionali nell'esercizio della prassi medica, la valutazione di merito è riservata all'autorità ordinistica e/o giudiziaria
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	D.E.A.	Aspetti Tecnico-Professionali	prestazioni clinico-sanitarie	La Direzione Medica adoterà provvedimenti perché non si ripetano episodi analoghi
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	RISONANZA MAGNETICA	Aspetti Tecnico-Professionali	congruità del comportamento	L'Azienda ha preso in esame la segnalazione per migliorare il servizio
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	UROLOGIA	Aspetti Relazionali	congruità del comportamento	Sono state adottate azioni utili a migliorare il servizio offerto ed evitare il ripetersi di tali episodi

Distretto di Novara

Il Distretto di Novara ha adottato azioni di miglioramento in tre casi.

Tabella 11 : elenco dei reclami pervenuti nell'anno 2015 di pertinenza del Distretto di Novara con dettagliati i provvedimenti adottati

Sede	Struttura	Categoria	Sottocategoria	Provvedimenti adottati
Sede di Novara	DERMATOLOGIA	aspetti burocratici ed amministrativi	prestazioni clinico-sanitarie	Il CUP ha provveduto a fissare un nuovo appuntamento concordando la data con l'utente



www.regione.piemonte.it/sanita

Sede di Novara	OCULISTICA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'Azienda provvederà a considerare e valutare il fatto sotto ogni profilo perché non si ripetano episodi analoghi
Sede di Novara	OCULISTICA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	Lo Specialista è stato richiamato a non rispondere direttamente all'utente come previsto da Regolamento

Distretto di Arona

La sede distrettuale di Arona dotato azioni di miglioramento in due casi.

Tabella 12 : elenco dei reclami pervenuti nell'anno 2015 di pertinenza del Distretto di Arona con dettagliati i provvedimenti adottati

Sede	Struttura	Categoria	Sottocategoria	Provvedimenti adottati
Sede Distrettuale di Arona	CUP	aspetti relazionali	congruità del comportamento	La segnalazione ha dato luogo ad una riflessione con gli operatori dello sportello CUP di Arona sugli aspetti legati alla privacy e alla relazione con il cittadino
Sede Distrettuale di Arona	LABORATORIO ANALISI	aspetti alberghieri e comfort	adeguatezza degli ambienti	Sono stati avviati i lavori di manutenzione straordinaria del locale



www.regione.piemonte.it/sanita

Distretto di Borgomanero

La sede distrettuale di Borgomanero non ha assunto alcun provvedimento.

Distretto di Galliate/Trecate

Le sede distrettuale di Galliate/Trecate non ha assunto alcun provvedimento.

Altra Struttura Sanitaria Pubblica

Nell'anno 2015 1 reclamo che interessava l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Novara è pervenuto agli uffici dell'ASL di Novara e riguardava “aspetti tecnico professionali” e specificamente il comportamento del personale del servizio 118 .

E' stata trasmessa la comunicazione dell'utente all'AOU Maggiore della Carità per competenza e nel contempo si è espressa la vicinanza al dolore della famiglia per la perdita della loro figlia.

Dall'analisi emerge che in alcuni casi i Responsabili di Struttura hanno adottato provvedimenti conseguenti ad alcune segnalazioni particolarmente spiacevoli 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.



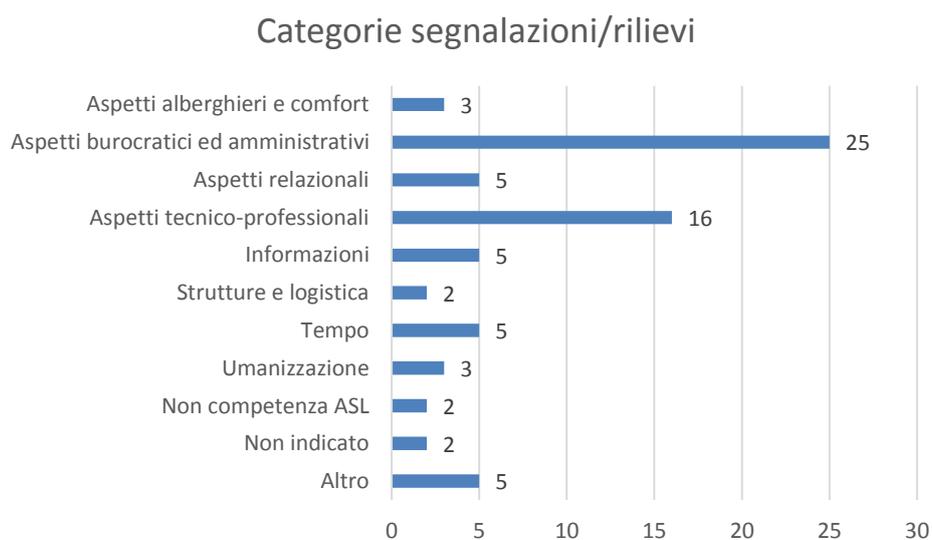
www.regione.piemonte.it/sanita

ANALISI SEGNALAZIONI/RILIEVI NELL'ANNO 2015

Nell'anno 2015 la Struttura Comunicazione ha ricevuto 73 segnalazioni, nella quale sono comprese tutte le segnalazioni dell'utente che non si configurano come reclami

Le segnalazioni riguardano le categorie e le sottocategorie indicate; la classificazione in uso è la medesima dei reclami.

Grafico 10 : categorie delle segnalazioni/rilievi pervenute nell'anno 2015



www.regione.piemonte.it/sanita

Tabella 13 : categorie e sottocategorie delle segnalazioni/rilievi pervenute nell'anno 2015

Categoria	Sottocategoria	Totale
aspetti alberghieri e comfort	adeguatezza degli ambienti e dei servizi igienici	2
	Pulizia dei locali	1
aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	10
	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	4
	procedure per pagamenti o rimborsi ticket	3
	trasparenza sull'iter delle pratiche	4
	altro	4
aspetti relazionali	congruità del comportamento	3
	cortesia	2
aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico-sanitarie	14
	altro	4
informazioni	informazioni sulle prestazioni	2
	informazioni sui servizi	1
	altro	2
strutture e logistica	parcheggi	1
	altro	1
tempo	tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami	5
umanizzazione	Richiesta di corsia preferenziale donne in gravidanza per centro prelievi	2
	altro	1
altro	altro	5
non di competenza ASL	Aree pubbliche non di competenza dell'azienda sanitaria	2
Totale complessivo		73



www.regione.piemonte.it/sanita

Le segnalazioni sono riferibili alle Sedi e Strutture dell'ASL NO. Si tratta di osservazioni che il cittadino manifesta, di insoddisfazione su un disagio o disservizio, senza richiesta di specifica risposta.

Tali segnalazioni vengono monitorate e inviate alla Struttura di competenza per eventuali ulteriori provvedimenti che possono essere assunti successivamente di cui la Struttura di Comunicazione non viene informata.

Tabella 14 : segnalazioni/rilievi suddivisi per sede e struttura pervenute nell'anno 2015

Sede	Denominazione	Totale
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	Pronto Soccorso/D.E.A.	2
	Laboratorio analisi chimiche	2
	Oculistica	2
	Radiodiagnostica	2
	Urologia	2
	Allergologia	1
	Anestesia e rianimazione	1
	Centro	
	Immunotrasfusionale	1
	altro	3
Totale		17
Sedi di Arona	CUP	2
	Continuità assistenziale	1
	Cure domiciliari	1
	Centro prelievi	1
	Igiene Alimenti e Nutrizione – SIAN	1
	Medicina Legale	1
Totale Sede Territoriale di Arona		7
Sedi di Borgomanero	Ambulatorio ORL	1
	Medicina di Base	1
	altro	1
Totale Sede Territoriale di Borgomanero		3
Sede di Galliate	Cure domiciliari	2
	Assistenza protesica	1
	Altro	1
Totale Sede Territoriale di Galliate		4
Sedi di Novara	Radiodiagnostica	3
	Medicina di Base	3
	Ambulatorio odontoiatria	2
	CUP	6
	Continuità assistenziale	1
	Cure domiciliari e palliative	2



www.regione.piemonte.it/sanita

	Psichiatria	1
	SISP	5
	Spresal	2
	Medicina Legale	4
	Medicina Sportiva	2
	Assistenza protesica	1
	Comunicazione (URP/Informazioni)	3
	Altro	5
Totale Sede Territoriale di Novara		40
Struttura privata	Attività ambulatoriale	2
Totale complessivo		73

GLI ELOGI

Con l'elogio l'utente esprime il gradimento nei confronti del singolo operatore o dell'équipe per l'assistenza o le cure ricevute e/o per il comportamento congruo (cortesia, professionalità, competenza) dell'operatore.

Tabella 15 : categoria degli elogi pervenuti nell'anno 2015

Categoria	Totale
aspetti burocratici ed amministrativi	0
aspetti relazionali	13
aspetti tecnico professionali	5
Totale complessivo	18

Nel dettaglio, si rileva che l'utente è particolarmente attento alle modalità di approccio che l'operatore, sanitario, tecnico e/o amministrativo, mette in atto nel gestione della relazione interpersonale, anche quando si tratta semplicemente di ricevere un'informazione.

In particolare la sensibilità è accentuata nei Reparti e nei Servizi in cui vi è un contatto diretto con il paziente che si trova in condizione di "fragilità"; ciò è particolarmente evidente nelle Cure Palliative (5 elogi) . Le Strutture interessate da elogi sono stati alcuni reparti o servizi dell'Ospedale di Borgomanero, del Presidio Sanitario Territoriale di Arona e della sede di Novara.



www.regione.piemonte.it/sanita

Presidio Ospedaliero di Borgomanero

Il Presidio Ospedaliero di Borgomanero nel corso dell'anno 2015 è stato interessato da 6 elogi che rivolte al personale medico e infermieristico operante al DEA (3 elogi) , al reparto di Cardiologia, Ostetricia e Ginecologia ed Urologia. Dei 6 elogi 2 riguardavano gli “aspetti relazionali” e 4 gli “aspetti tecnico professionali”.

Tabella 16 : dettaglio degli elogi pervenuti al Presidio Ospedaliero di Borgomanero nell'anno 2015

Struttura	Categoria	Sottocategoria	Oggetto
PRONTO SOCCORSO/D.E.A.	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente ringrazia gli operatori sanitari per l'empatia dimostrata in un momento difficile e tragico come quello della morte del familiare
PRONTO SOCCORSO/D.E.A.	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico sanitarie	L'utente si complimenta per la tempestività, efficacia e alta professionalità dell'equipe infermieristica del DEA/Pronto Soccorso di Borgomanero
PRONTO SOCCORSO/D.E.A.	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico sanitarie	L'utente ringrazia il dott. James e l'infermiera Irene per la professionalità e cordialità evidenziando come il trattamento ricevuto in Pronto Soccorso sia stato esemplare
CARDIOLOGIA	aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico sanitarie	L'utente ringrazia il dott. Umberto Parravicini e tutta la sua équipe per la professionalità e umanità dimostrata nell'assistenza al fratello
OSTETRICIA GINECOLOGIA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente elogia il personale medico e ostetrico per la professionalità e umanità dimostrata nel corso del parto
UROLOGIA	aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico sanitarie	L'utente ringrazia medici ed infermieri del reparto per la competenza, professionalità e umanità nell'assistenza al familiare

Presidio Sanitario Territoriale di Arona

Gli elogi pervenuti nel corso dell'anno 2015 alle Strutture afferenti al Presidio Sanitario Territoriale di Arona sono stati 7. La Radiologia è stata interessata da 4 elogi rivolti al personale medico e tecnico che mettevano in luce la professionalità e la cortesia degli operatori, le Cure Palliative e Terapia Antalgica sono state coinvolte in 3 segnalazioni che mettevano in evidenza il trattamento che gli operatori, medici e infermieri, hanno avuto nei confronti del familiare preso in carico dal servizio.



www.regione.piemonte.it/sanita

Tabella 17: dettaglio degli elogi pervenuti al Presidio Sanitario Territoriale di Arona nell'anno 2015

Struttura	Categoria	Sottocategoria	Oggetto
RADIODIAGNOSTICA	aspetti relazionali	gentilezza	Le utenti.... <i>omissis</i>esprimono parole di elogio per la gentilezza dell'operatrice dello Sportello di Radiodiagnostica di Arona
	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente ringrazia il personale medico e il personale addetto allo sportello del Servizio di radiologia di Arona per la gentilezza, competenza, umanità ed efficienza dimostrata nei suoi confronti.
	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente ... <i>omissis</i> ... desidera ringraziare il personale della Radiologia di Arona per la professionalità, gentilezza e umanità dimostrata nei mie confronti, essendo sola e sofferente._ Non ha mai trovato nessuno così Ringraziain particolare la signorina ... <i>omissis</i> ... per le parole di conforto, i medici e i tecnici.
	aspetti relazionali	gentilezza	L'utente ringrazia tutto il personale della Radiologia di Arona per la gentilezza dimostrata nei suoi confronti, per la puntualità e l'attenzione alla persona.
CURE PALLIATIVE E TERAPIA ANTALGICA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	Gli utenti ringraziano il personale delle Cure Palliative di Arona per l'attenzione e l'umanità dimostrata verso il loro familiare
	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente ringrazia il personale delle Cure Palliative per l'assistenza prestata al proprio familiare e per la professionalità dimostrata
	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente ringrazia il personale delle Cure Palliative per l'assistenza prestata al marito in fase terminale

Sede di Novara

Sulla sede di Novara gli elogi nel corso dell'anno 2015 hanno interessato strutture afferenti a: Cure Palliative, il Distretto di Novara, e SSVdip Programmazione Controllo Attività Esterne e Comunicazione.



www.regione.piemonte.it/sanita

Il Distretto di Novara è stato interessato da 2 elogi rivolti al personale appartenente alle Cure Domiciliari ed 1 alla Medicina di Base. La persona che ha elogiato le cure domiciliari ha voluto sottolineare in particolare ruolo di supporto fornito alla famiglia nell'assistere un familiare in fase terminale. L'Ufficio relazioni esterne ha ricevuto 1 elogio per la disponibilità nel fornire risposte ai quesiti posti.

Tabella 18 : dettaglio degli elogi pervenuti alle strutture delle sedi di Novara nell'anno 2015

Struttura	Categoria	Sottocategoria	Oggetto
CUP	aspetti relazionali	umanizzazione	L'utente ringrazia per l'eliminazione codice dedicato ai disabili
CURE PALLIATIVE	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente ringrazia l'operatrice ... <i>omissis</i> ... dello sportello prenotazione di Medicina Legale di Novara per la squisita cortesia
	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente elogia l'ambulatorio cure palliative, segnatamente nella persona della dott.ssa ... <i>omissis</i> ..., per le cure prestate al padre
MEDICINA DI BASE	aspetti relazionali	gentilezza	L'utente elogia le operatrici dello sportello della sede di Biandrate per la disponibilità e gentilezza
UFFICIO RELAZIONI ESTERNE	aspetti burocratici ed amministrativi	trasparenza sull'iter delle pratiche	L'utente ringrazia l'URE per il risolutivo intervento a favore del congiunto

CONCLUSIONI

Dall'analisi e dal confronto con i report degli anni precedenti, rimane costante il numero delle segnalazioni/reclami presentati dall'utente.

Si rileva l'utilità di un monitoraggio accurato anche delle segnalazioni/ rilievi che consenta di avere una visione chiara ed esaustiva del quadro dei disservizi - reali o percepiti come tali - per attivare dei sistemi di miglioramento andando a eliminare, ove possibile, le criticità segnalate.

Altro aspetto da non sottovalutare sono i reclami e/o segnalazioni che non pervengono alla Struttura di Comunicazione perché direttamente risolti "in loco" e che sfuggono, quindi, all'analisi, risultando 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 dalle associazioni 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'Istituzione.



www.regione.piemonte.it/sanita

S.s.v.Dip. Programmazione e Controllo Attività Esterne – Responsabile: dott. Paolo Garavana

Istruttori pratica: dott.ssa Michela Casella /Ufficio Comunicazione dott.ssa Elena Vallana/Ufficio Stampa

Infine, i social network costituiscono una nuova risorsa per una comunicazione senza filtri, immediata e chiara che consente di superare le barriere costituite da procedure codificate e dettagliate



www.regione.piemonte.it/sanita

S.s.v.Dip. Programmazione e Controllo Attività Esterne – Responsabile: dott. Paolo Garavana
Istruttori pratica: dott.ssa Michela Casella /Ufficio Comunicazione dott.ssa Elena Vallana/Ufficio Stampa