



AZIENDA SANITARIA LOCALE NOVARA – ASL NO

REPORT SEGNALAZIONI



**II semestre 2014
e Relazione finale**

SOMMARIO

PREMESSA.....	3
ANDAMENTO DEI RECLAMI/SEGNALAZIONI DAL GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2014.....	7
Andamento elogi	8
Andamento segnalazioni/rilievi	8
Andamento suggerimenti	9
Andamento reclami	9
Andamento richiesta informazioni	10
UTILIZZO SOCIAL NETWORK: Facebook	11
ANALISI RECLAMI SECONDO SEMESTRE 2014	12
Direzione Medica	15
Distretto di Novara	17
Distretto di Arona	18
Distretto di Borgomanero	19
Distretto di Galliate/Trecate	19
Dipartimento Attività Sanitarie e Socio Sanitarie Integrate	20
Dipartimento Materno Infantile	20
Dipartimento Area Diagnostica	20
OPERATORI COINVOLTI	21
PROVVEDIMENTI ASSUNTI.....	21
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	21
Distretto di Novara	23
Distretto di Arona	24
Distretto di Borgomanero	25
Distretto di Galliate/Trecate	25
Dipartimento Attività Sanitarie e Socio Sanitarie Integrate	26
Dipartimento Materno Infantile	26
Dipartimento Area Diagnostica	27
ANALISI SEGNALAZIONI/RILIEVI 2° SEMESTRE 2014	28
GLI ELOGI.....	30
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	31
Presidio Sanitario Territoriale di Arona	32
Sede di Novara	33
CONCLUSIONI.....	34



www.regione.piemonte.it/sanita

S.s.v.Dip. Programmazione e Controllo Attività Esterne – Responsabile: dott. Paolo Garavana
Istruttori pratica: dott.ssa Elena Vallana/Ufficio Stampa; dott.ssa Laura Signorotti/Qualità

PREMESSA

Il reclamo uno degli strumenti a disposizione delle Aziende Sanitarie per evidenziare il ruolo sempre più attivo e consapevole del soggetto, sempre più partecipativo nella costruzione del percorso di malattia e nella valutazione delle organizzazioni sanitarie.

Il cittadino è un soggetto di diritti sociali: il primo dei quali è l'assistenza sanitaria.

Comunicazione, partecipazione e tutela diventano le parole chiave in grado di aprire nuove prospettive e modalità di comprensione.

La comunicazione rappresenta l'espressione più forte di una relazione attiva fra due attori che si scambiano segnali e messaggi in riferimento ad un preciso oggetto, nel caso specifico la salute o un progetto di cura o assistenza.

Una buona comunicazione favorisce scelte consapevoli nei progetti di cura e nella adozione di comportamenti e stili di vita positivi.

L'organizzazione ha a disposizione un ulteriore mezzo per il raggiungimento di obiettivi di qualità e appropriatezza delle cure, con l'obiettivo di rendere più equo l'accesso ai servizi e più razionale la loro fruizione.

Partecipazione significa impegno attivo del soggetto o delle reti solidaristiche nel percorso di cura o riabilitativo; ma partecipazione è anche il processo attraverso cui il cittadino interviene, contribuendo a definire le decisioni e le azioni che riguardano la comunità.

Risulta, quindi, prioritario un miglioramento della capacità di ascolto e di relazione con i cittadini, con il mondo esterno e l'opinione pubblica, attraverso anche la sollecitazione a portare in evidenza messaggi altrimenti inespresi, attraverso, ad esempio, la valutazione delle aspettative e della soddisfazione dei pazienti.

Istituire un sistema di gestione dei reclami 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.

In tale contesto l'opinione del cittadino sul servizio si trasforma nell'input fondamentale che orienta le decisioni strategiche del management del servizio.

L'analisi dell'insieme dei reclami pone l'Azienda in grado di 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.

È di fondamentale importanza la volontà della dirigenza aziendale di investire sul sistema di raccolta e di gestione dei reclami come risorsa strategica al fine di orientare le proprie politiche di miglioramento della qualità dei servizi e dei rapporti con i cittadini.

Il reclamo è strumento d'ascolto per i cittadini sempre più attivi nella valutazione dei servizi erogati per questo l'organizzazione sanitaria deve assumersi la responsabilità di recepire e rispondere 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.

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, secondo 11 categorie, che consente l'attribuzione il più possibilmente univoca degli eventi oggetto di segnalazione (Tabella 1).



www.regione.piemonte.it/sanita

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 cercano di definire 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.

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

PannelloComandi - Maschera

Soggetto interessato

Fonte - Soggetto interessato | Tipo di contatto e strutture interessate | **Classificazione e descrizione** | Stato della gestione della pratica | Valutazione

DESCRIZIONE DEL CONTATTO Numero pratica 4525

Categoria:

Sottocategoria:

Descrizione:

L'operatore ha tenuto un comportamento poco educato per un ritardo, da parte dell'utente, all'appuntamento di screening mammografico

Record: 4525 di 4644

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



www.regione.piemonte.it/sanita

S.s.v.Dip. Programmazione e Controllo Attività Esterne – Responsabile: dott. Paolo Garavana
Istruttori pratica: dott.ssa Elena Vallana/Ufficio Stampa; dott.ssa Laura Signorotti/Qualità

cittadino, congruità dell'abbigliamento, cura della persona o al comportamentali come la congruità del comportamento e il rispetto del divieto di fumo.

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



www.regione.piemonte.it/sanita

S.s.v.Dip. Programmazione e Controllo Attività Esterne – Responsabile: dott. Paolo Garavana
Istruttori pratica: dott.ssa Elena Vallana/Ufficio Stampa; dott.ssa Laura Signorotti/Qualità

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 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

S.s.v.Dip. Programmazione e Controllo Attività Esterne – Responsabile: dott. Paolo Garavana
Istruttori pratica: dott.ssa Elena Vallana/Ufficio Stampa; dott.ssa Laura Signorotti/Qualità

ANDAMENTO DEI RECLAMI/SEGNALAZIONI DAL GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2014

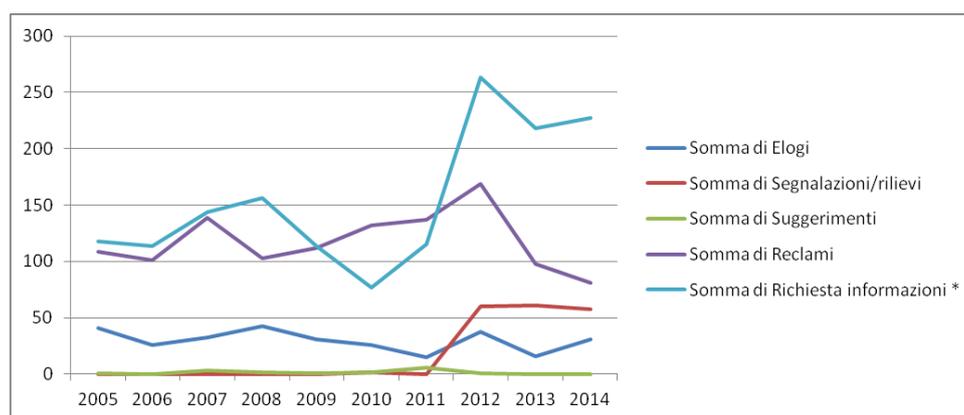
Dal 2005 al 31 dicembre 2014 la Struttura Comunicazione ha avuto **3.224** contatti (escludendo quelli avvenuti per accesso diretto dei cittadini o tramite richiesta telefonica per informazioni). Nella tabella sottostante vengono riportati i contatti, suddivisi per tipologia, nel periodo considerato.

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
Totali	300	181	16	1181	1546	3224

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.

Grafico 1: andamento segnalazioni dal 2005 al 31 dicembre 2014



www.regione.piemonte.it/sanita

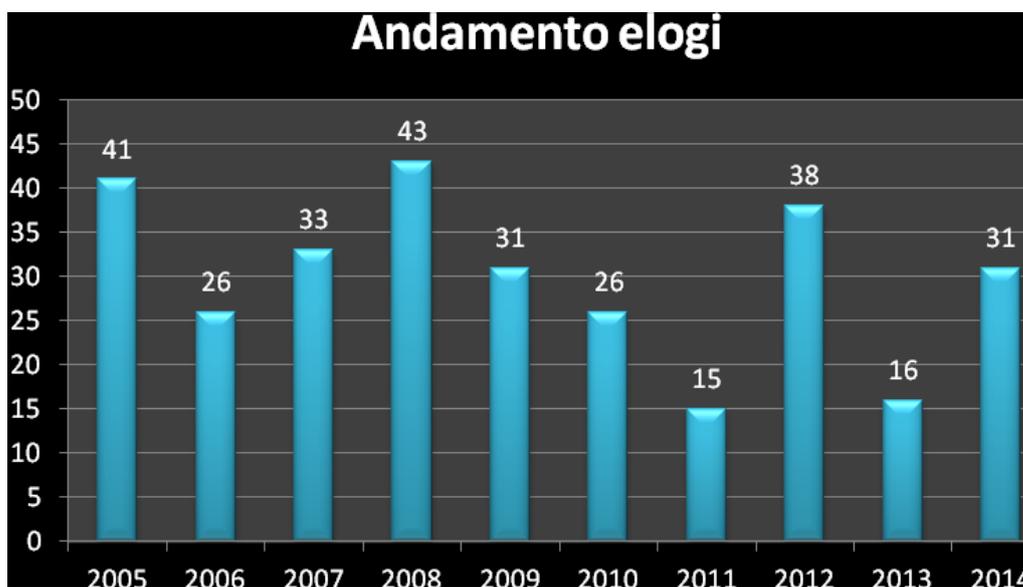
S.s.v.Dip. Programmazione e Controllo Attività Esterne – Responsabile: dott. Paolo Garavana
Istruttori pratica: dott.ssa Elena Vallana/Ufficio Stampa; dott.ssa Laura Signorotti/Qualità

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 **300**.

Si può evidenziare una variabilità delle segnalazioni positive, con una netta riduzione nel 2011 e nel 2013 e una ripresa nel 2014.

Grafico 2: andamento elogi periodo gennaio 2005 al 31 dicembre 2014



Andamento segnalazioni/rilievi

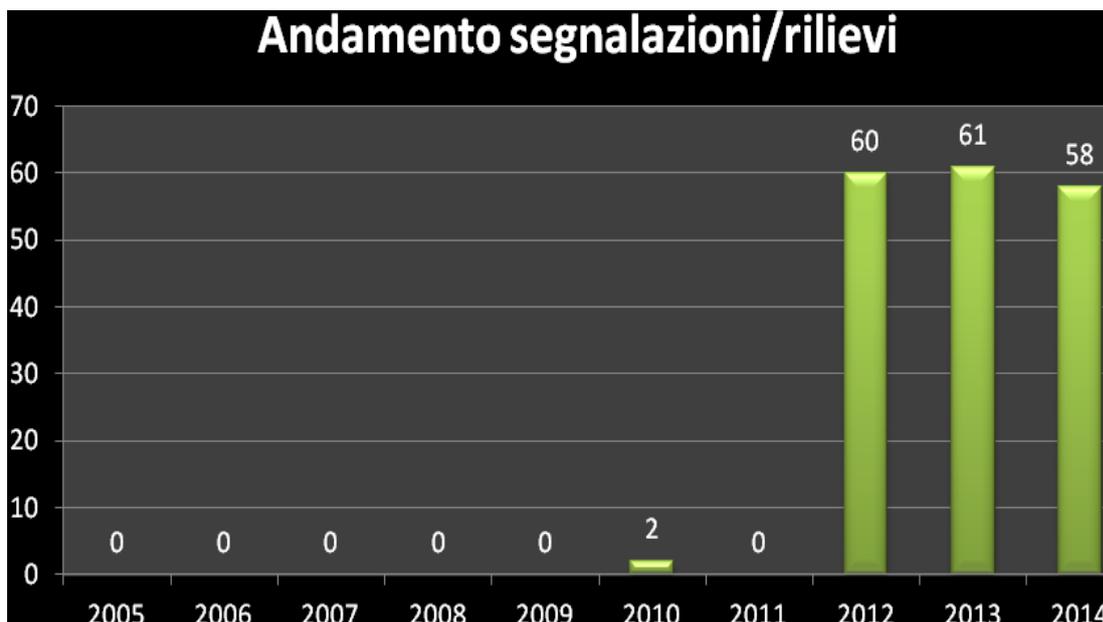
La segnalazione o rilievo è un'espressione scritta o telefonica di insoddisfazione su un disagio o disservizio, senza richiesta di specifica risposta.

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 e 58 nel 2014, per un totale di **181** segnalazioni/rilievi nel periodo di riferimento.



www.regione.piemonte.it/sanita

Grafico 3: andamento segnalazioni/rilievi periodo gennaio 2005 al 31 dicembre 2014



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 2014 sono pervenuti **16** suggerimenti, nessuno nel 2014.

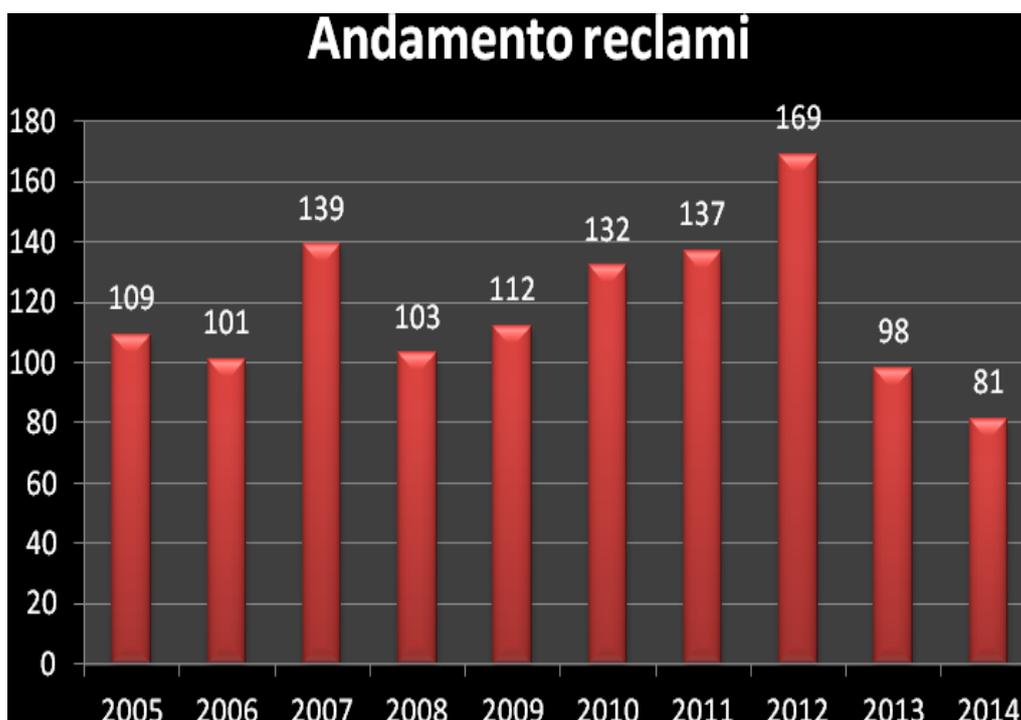
Andamento reclami

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, più o meno costanti negli altri anni.



www.regione.piemonte.it/sanita

Grafico 4 andamento dei reclami dal 2005 al 31 dicembre 2014



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.

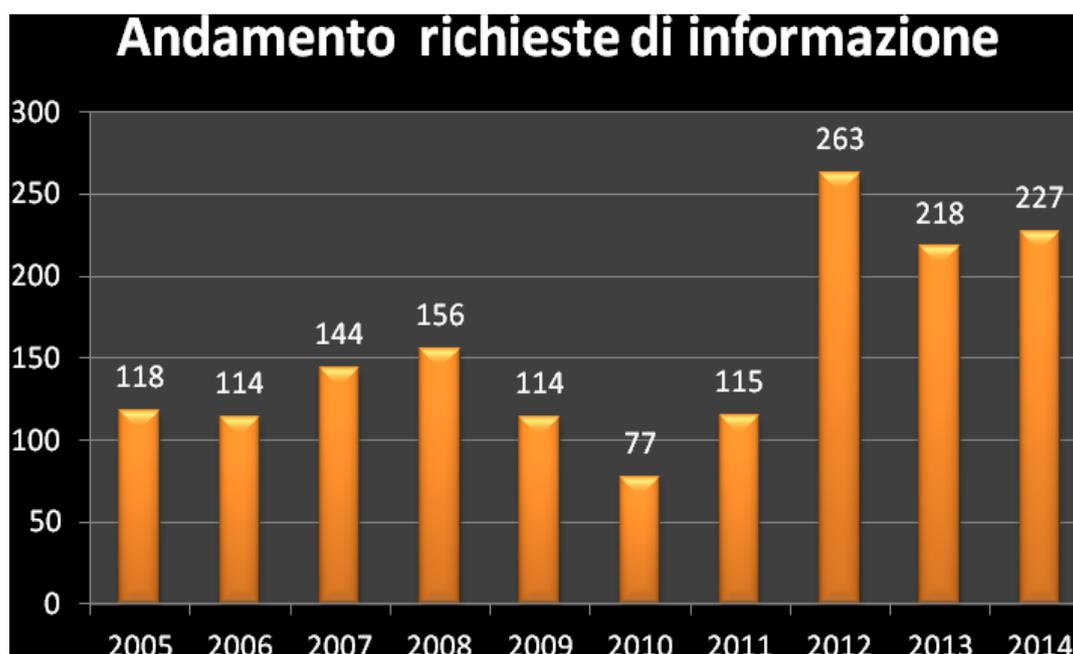
Nell'ASL NO vengono monitorate le richieste che pervengono alla Struttura Comunicazione tramite posta elettronica. Si rileva un incremento delle stesse nel triennio 2012/14

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



www.regione.piemonte.it/sanita

Grafico 5: andamento dei richieste di informazioni dal 2005 al 31 dicembre 2014



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 da parte dell'Ufficio Stampa che gestisce la pagina.



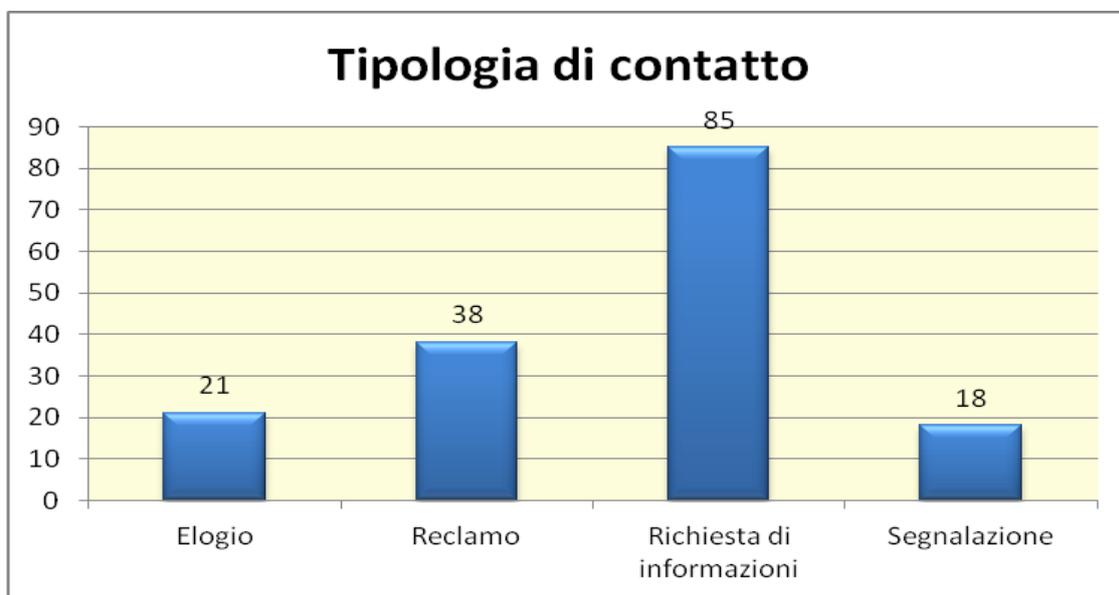
www.regione.piemonte.it/sanita

ANALISI RECLAMI SECONDO SEMESTRE 2014

Nel secondo semestre (1° luglio – 31 dicembre 2014) la Struttura Comunicazione ha avuto **162** contatti (escludendo quelli avvenuti per accesso diretto tramite richiesta telefonica per informazioni), distinti in **21** elogi, **18** segnalazioni (nella quale sono comprese tutte le segnalazioni dell'utente che non si configurano come reclami e, pertanto, non richiedono l'avvio di un'istruttoria), **85** richieste di informazioni (pervenute via email) e **38** reclami distribuiti tra le strutture dell'ASL NO.

Si rileva una leggera inflessione dei reclami rispetto al semestre precedente (da 43 a 38), un decremento delle richieste di informazioni (da 142 a 85) e delle segnalazioni/rilievi (da 40 a 18) e un incremento degli elogi (da 10 a 21).

Grafico 6: tipologia di contatto nel secondo semestre 2014



I reclami hanno riguardato le categorie di seguito indicate, con una particolare rilevanza per quelli relativi agli aspetti tecnico-professionali (12), relazionali (10) e burocratici-amministrativi (9):



www.regione.piemonte.it/sanita

S.s.v.Dip. Programmazione e Controllo Attività Esterne – Responsabile: dott. Paolo Garavana
Istruttori pratica: dott.ssa Elena Vallana/Ufficio Stampa; dott.ssa Laura Signorotti/Qualità

Tabella 4: reclami del secondo semestre 2014 suddivisi per categorie

Categoria	Totale
altro	2
aspetti alberghieri e comfort	2
aspetti burocratici ed amministrativi	9
aspetti relazionali	10
aspetti tecnico-professionali	12
tempo	3
Totale complessivo	38

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 del secondo semestre 2014 suddivisi per categoria e sottocategoria

Categoria	Sottocategoria	Totale
altro	altro	2
aspetti alberghieri e comfort	adeguatezza dei servizi igienici	1
	pulizia degli ambienti	1
aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	6
	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	3
aspetti relazionali	congruità del comportamento	7
	cortesia	1
	rispetto	2
aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico- sanitarie	12
	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	3
tempo		
Totale complessivo		38

Dei 38 reclami, 2 sono riferiti ad altre strutture sanitarie e, quindi, non di competenza dell'ASL. I reclami sono particolarmente concentrati tra la Direzione Medica di Presidio (**13** riferibili ad attività ospedaliere) e il Distretto di Novara (**13**) dove è collocata la Struttura di Comunicazione facilmente raggiungibile dall'utente. Nel 2014 il Distretto di Novara era dislocato su più sedi (via Dei Mille, 2, Viale Roma, 7 e nelle sedi sub territoriali).



www.regione.piemonte.it/sanita

S.s.v.Dip. Programmazione e Controllo Attività Esterne – Responsabile: dott. Paolo Garavana
Istruttori pratica: dott.ssa Elena Vallana/Ufficio Stampa; dott.ssa Laura Signorotti/Qualità

Tabella 6: reclami pervenuti nel secondo semestre 2014 suddivisi per sede e struttura/servizio coinvolti

Sede	Struttura/Servizio	Totale
Altra Struttura Sanitaria Pubblica	Fisiatria	1
Totale		1
Presidio Ospedaliero Di Borgomanero	Cardiologia	1
	Chirurgia Generale	1
	Direzione Medica PP.OO. Riuniti	1
	Endocrinologia	1
	Mammografia	1
	Oculistica	1
	Ortopedia e Traumatologia	1
	Pediatria	1
	Pronto Soccorso/D.E.A.	4
Urologia	1	
Totale		13
Presidio Sanitario Territoriale Di Arona	Diabetologia	1
Totale		1
Presidio Territoriale Di Arona	CAP	1
Totale		1
Sede Di Borgomanero - Viale Zoppis, 10	Diabetologia	1
	Laboratorio Analisi Chimico-Cliniche	1
Totale		2
Sede Di Borgomanero - Viale Zoppis, 6	Neuropsichiatria Infantile	1
Totale		1
Sede Di Galliate - Via Varzi, 21	Medicina Legale	1
Totale		1
Sede Di Novara - Via Dei Mille, 2	Chirurgia Generale	1
	Consultorio Familiare	1
	Cure Domiciliari	1
	Distretto di Novara	1
	Medicina di Base	1
	Oculistica	3
	Odontoiatria	1
Totale		9
Sede Di Novara - Viale Roma, 7	Continuità Assistenziale - Guardia Medica	2
Totale		2
Sede Di Treccate - Via Rugiada, 20	Continuità Assistenziale - Guardia Medica	1
	Medico di Medicina Generale	1



www.regione.piemonte.it/sanita

S.s.v.Dip. Programmazione e Controllo Attività Esterne – Responsabile: dott. Paolo Garavana
Istruttori pratica: dott.ssa Elena Vallana/Ufficio Stampa; dott.ssa Laura Signorotti/Qualità

Totale		2
Sede Distrettuale Arona	Ostetricia Ginecologia	1
Totale		1
Sede Distrettuale Borgomanero	Oculistica	1
Totale		1
Sede Distrettuale Novara - Sede Centrale	Medico di Medicina Generale	2
Totale		2
Struttura Privata	DOC Service Novara	1
Totale		1
TOTALE COMPLESSIVO		38

Direzione Medica

Nel 2° semestre 2014 il Presidio Ospedaliero di Borgomanero è stato interessato a 13 reclami, articolati nelle categorie di seguito indicate, che hanno interessato diversi reparti, in particolare si sono concentrati sul DEA/Pronto Soccorso (4)

Tabella 7: reclami pervenuti nel secondo semestre 2014 di competenza della Direzione Medica dei PP.OO. Riuniti suddivisi per Struttura interessata

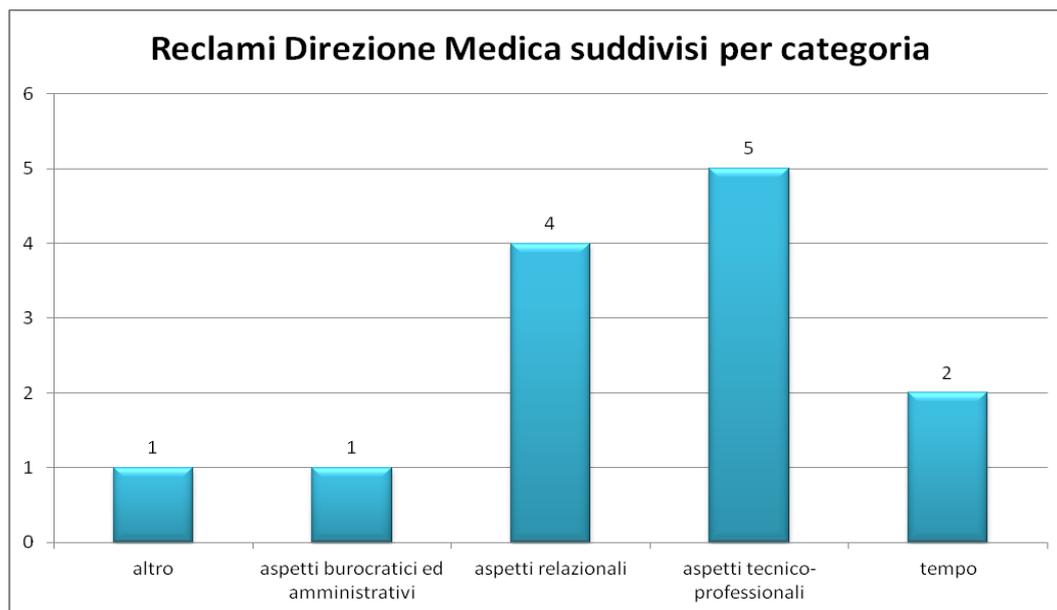
Strutture interessata	
Cardiologia	1
Chirurgia Generale	1
Direzione Medica PP.OO. Riuniti	1
Endocrinologia	1
Mammografia	1
Oculistica	1
Ortopedia e Traumatologia	1
Pediatria	1
Pronto Soccorso/D.E.A.	4
Urologia	1
Totale	13



www.regione.piemonte.it/sanita

S.s.v.Dip. Programmazione e Controllo Attività Esterne – Responsabile: dott. Paolo Garavana
Istruttori pratica: dott.ssa Elena Vallana/Ufficio Stampa; dott.ssa Laura Signorotti/Qualità

Grafico 7: reclami pervenuti nel secondo semestre 2014 di competenza della Direzione Medica dei PP.OO. Riuniti suddivisi per categorie



La categoria “altro” non rientrando tra le attività classificabili ha riguardato direttamente la Direzione Medica di Presidio.

La categoria “aspetti burocratici amministrativi” è riferibile alla Struttura di Endocrinologia in merito alle procedure di erogazione di prestazioni sanitarie.

Gli “aspetti relazionali” hanno interessato per quanto riguarda la congruità del comportamento le Strutture DEA/Pronto Soccorso e la Cardiologia; la cortesia per il Servizio di Mammografia; il rispetto del paziente per la Struttura di Urologia. Totale 4 reclami.

Gli “aspetti tecnico professionali” sono riferibili all’espletamento delle prestazioni clinico-sanitarie relativamente alle Strutture di Chirurgia Generale, Pediatria e DEA/Pronto Soccorso. Totale 3 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 e Ortopedia Traumatologia. Totale 2 reclami.



www.regione.piemonte.it/sanita

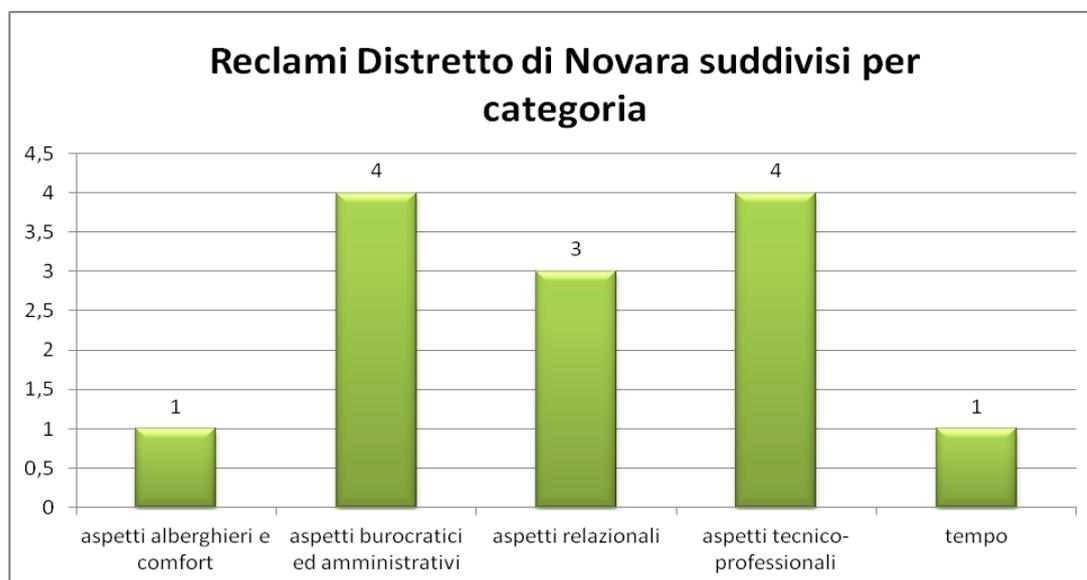
Distretto di Novara

Nel 2° semestre 2014 il Distretto di Novara (nelle diverse sedi in cui risultava dislocato) è stato interessato a 13 reclami, articolati nelle categorie di seguito indicate, che hanno interessato diversi servizi, con una maggiore incidenza sul Servizio di Continuità Assistenziale (2) e sul Medico di Medicina Generale (2)

Tabella 8: reclami pervenuti nel secondo semestre 2014 di competenza della Distretto di Novara suddivisi per servizio/ambulatorio interessato

SERVIZI E AMBULATORI	
Chirurgia Generale	1
Consultorio Familiare	1
Cure Domiciliari	1
Distretto di Novara	1
Medicina di Base	1
Oculistica	3
Odontoiatria	1
Continuità Assistenziale - Guardia Medica	2
Medico di Medicina Generale	2
Totale	13

Grafico 8: reclami pervenuti nel secondo semestre 2014 di competenza del Distretto di Novara suddivisi per categorie



www.regione.piemonte.it/sanita

S.s.v.Dip. Programmazione e Controllo Attività Esterne – Responsabile: dott. Paolo Garavana
Istruttori pratica: dott.ssa Elena Vallana/Ufficio Stampa; dott.ssa Laura Signorotti/Qualità

Il reclamo relativo agli “aspetti alberghieri e comfort” è riferibile alla scarsa pulizia degli ambienti dei Servizi ubicati nella sede di via Dei Mille.

La categoria “aspetti burocratici amministrativi” è riferibile alla Continuità Assistenziale e Cure Domiciliare in merito alle procedure di erogazione di prestazioni sanitarie e riguardo al Consultorio Familiare e la Medicina di Base in merito alle procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative. Totale 2 reclami.

Gli “aspetti relazionali” hanno interessato per quanto riguarda la congruità del comportamento il Medico di Medicina Generale e l’ambulatorio specialistico di Odontoiatria e il rispetto per il paziente per l’ambulatorio di Oculistica. Totale 3 reclami.

Gli “aspetti tecnico professionali” sono riferibili all’espletamento delle prestazioni clinico-sanitarie relativamente agli ambulatori di Chirurgia Generale e Oculistica (2 reclami) e il Medico di Medicina Generale. Totale 4 reclami.

La categoria “tempo” prende in considerazione i tempi di attesa per l’erogazione di esami, prestazioni e ricoveri e ha coinvolto il Servizio di Continuità Assistenziale. Totale 1 reclamo.

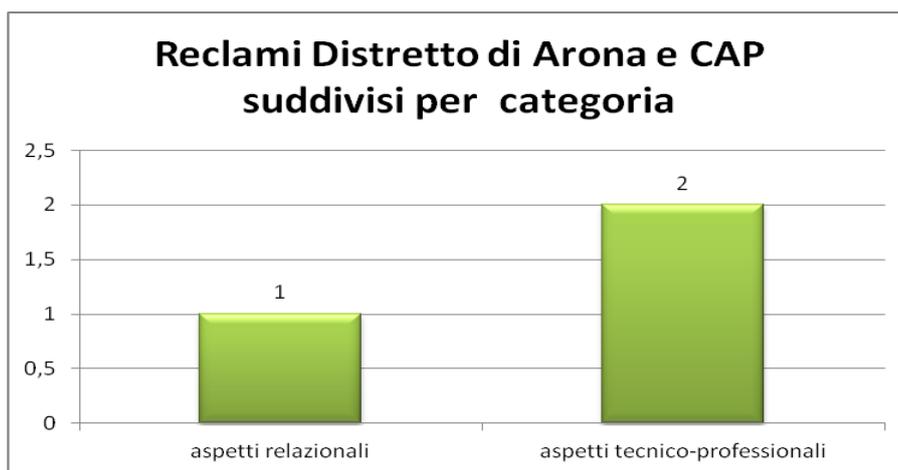
Distretto di Arona

Nel 2° semestre 2014 il Distretto di Arona è stato interessato a 3 reclami, articolati nelle categorie di seguito indicate, che hanno interessato i servizi erogati a livello ambulatoriali e il CAP.

Tabella 9: reclami pervenuti nel secondo semestre 2014 di competenza della Distretto di Arona suddivisi per servizio/ambulatorio interessato

SERVIZI E AMBULATORI	
Diabetologia	1
CAP	1
Ostetricia Ginecologia	1
Totale	3

Grafico 9: reclami pervenuti nel secondo semestre 2014 di competenza del Distretto di Arona suddivisi per categorie



www.regione.piemonte.it/sanita

Gli “aspetti relazionali” hanno interessato per quanto riguarda la congruità del comportamento il Servizio di Diabetologia. Totale 1 reclamo.

Gli “aspetti tecnico professionali” sono riferibili all’espletamento delle prestazioni clinico-sanitarie relativamente all’ambulatorio di Ostetricia Ginecologia e al CAP. Totale 2 reclami.

Distretto di Borgomanero

Nel 2° semestre 2014 il Distretto di Borgomanero è stato interessato a un reclamo relativamente agli “aspetti relazionali” e la congruità del comportamento riferibile all’ambulatorio di Oculistica.

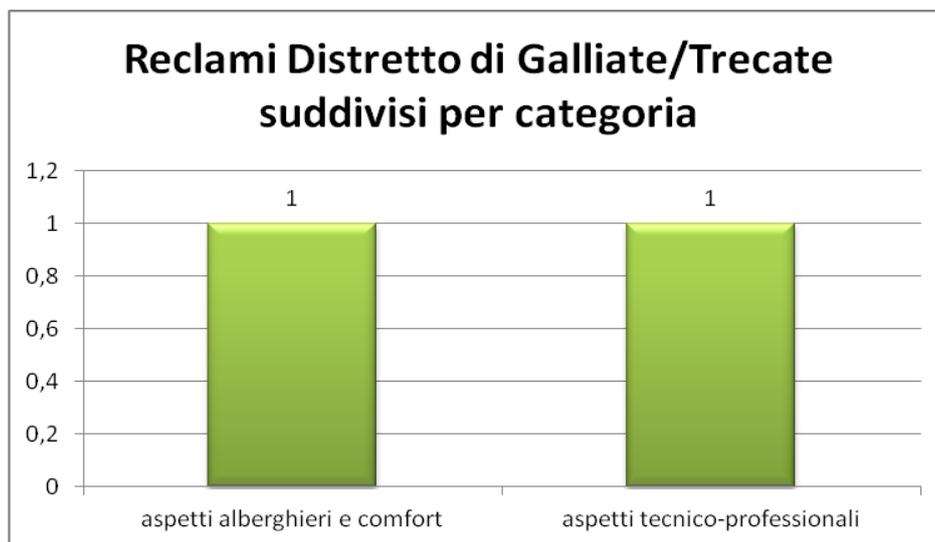
Distretto di Galliate/Trecate

Nel 2° semestre 2014 il Distretto di Galliate/Trecate è stato interessato a 2 reclami, articolati nelle categorie di seguito indicate, che hanno interessato i servizi erogati.

Tabella 10: reclami pervenuti nel secondo semestre 2014 di competenza della Distretto di Galliate/Trecate suddivisi per servizio/ambulatorio interessato

SERVIZI/AMBULATORIO	
Continuità Assistenziale - Guardia Medica	1
Medico Di Medicina Generale	1
Totale	2

Grafico 10: reclami pervenuti nel secondo semestre 2014 di competenza del Distretto di Galliate/Trecate suddivisi per categorie



www.regione.piemonte.it/sanita

S.s.v.Dip. Programmazione e Controllo Attività Esterne – Responsabile: dott. Paolo Garavana
Istruttori pratica: dott.ssa Elena Vallana/Ufficio Stampa; dott.ssa Laura Signorotti/Qualità

Il reclamo relativo agli “aspetti alberghieri e comfort” è riferibile all’adeguatezza dei servizi igienici presenti nell’ambulatorio del Medico di Medicina Generale
Gli “aspetti tecnico professionali” sono riferibili all’espletamento delle prestazioni clinico-sanitarie relativamente al Servizio di Continuità Assistenziale.

Dipartimento Attività Sanitarie e Socio Sanitarie Integrate

Nel 2° semestre 2014 il Dipartimento Attività Sanitarie e Socio Sanitarie Integrate è stato interessato a un reclamo afferente alla Medicina Legale di Galliate per gli “aspetti burocratici amministrativi” in merito alle procedure di erogazione di prestazioni sanitarie.

Dipartimento Materno Infantile

Nel 2° semestre 2014 il Dipartimento Materno Infantile è stato interessato a un reclamo afferente alla Neuropsichiatria Infantile per gli “aspetti relazionali” in merito alla congruità del comportamento degli operatori.

Dipartimento Area Diagnostica

Nel 2° semestre 2014 il Dipartimento Area Diagnostica è stato interessato a 2 reclami relativi agli “aspetti burocratici amministrativi” per l’ottenimento di documentazione e certificazioni amministrativi riferibile alla Diabetologia e per l’ottenimento di prestazioni sanitarie riferibile al Laboratorio Analisi.



www.regione.piemonte.it/sanita

OPERATORI COINVOLTI

Dal 2° semestre 2014 vengono inseriti in modo puntuale 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 provvedimenti adottati.

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.

Presidio Ospedaliero di Borgomanero

Come si può evincere dalla tabella sottostante, per quanto riguarda le Strutture ospedaliere, sono stati assunti nel 2° semestre 2014 tre 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 11: elenco dei reclami pervenuti nel secondo semestre 2014 di pertinenza della Direzione Medica con dettagliati i provvedimenti adottati

Sede	Struttura	Categoria	Sottocategoria	Provvedimenti adottati
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	Chirurgia Generale	Aspetti Tecnico-Professionali	Prestazioni Clinico -Sanitarie	-
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	Ortopedia E Traumatologia	Tempo	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	-



www.regione.piemonte.it/sanita

Presidio Ospedaliero di Borgomanero	Endocrinologia	Aspetti Burocratici Ed Amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	-
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	Urologia	Aspetti Relazionali	rispetto	-
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	Pronto Soccorso/D.E.A.	Aspetti Tecnico-Professionali	prestazioni clinico -sanitarie	-
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	Pronto Soccorso/D.E.A.	Aspetti Relazionali	congruità del comportamento	-
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	Pediatria	Aspetti Tecnico-Professionali	prestazioni clinico -sanitarie	la pratica è stata trasmessa al servizio legale per un'eventuale richiesta risarcitoria
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	Pronto Soccorso/D.E.A.	Aspetti Tecnico-Professionali	prestazioni clinico -sanitarie	riconoscimento esonero dal pagamento del ticket
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	Cardiologia	Aspetti Relazionali	congruità del comportamento	Sensibilizzazione a prestare la massima attenzione all'accoglienza e alla comunicazione con l'utente
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	Oculistica	Tempo	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	-
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	Pronto Soccorso/D.E.A.	Aspetti Tecnico-Professionali	prestazioni clinico -sanitarie	-
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	Direzione Medica PP.OO. Riuniti	Altro	altro	-



www.regione.piemonte.it/sanita

S.s.v.Dip. Programmazione e Controllo Attività Esterne – Responsabile: dott. Paolo Garavana
Istruttori pratica: dott.ssa Elena Vallana/Ufficio Stampa; dott.ssa Laura Signorotti/Qualità

Distretto di Novara

Il Distretto di Novara ha adottato azioni di miglioramento in quattro casi. Nel caso in cui vi sono stati problemi di tipo relazionale, essendo venuta a mancare la fiducia tra medico e paziente si è provveduto alla presa in carico da parte di un altro specialista ambulatoriale.

Nel caso in cui invece veniva segnalata la problematica relativi ad aspetti tecnico-professionali, essendo venuta a mancare, anche in questo caso, la fiducia tra medico e paziente si è proposto la presa in carico da parte di altro specialista ma il paziente ha rifiutato la proposta. L'ultima segnalazione riguardava un reclamo pubblicato su un quotidiano, dopo le opportune verifiche si è predisposta risposta al giornale.

Tabella 12: elenco dei reclami pervenuti nel secondo semestre 2014 di pertinenza del Distretto di Novara con dettagliati i provvedimenti adottati

Sede	Struttura	Categoria	Sottocategoria	Provvedimenti adottati
Sede Di Novara - Via Dei Mille, 2	Oculistica	aspetti relazionali	rispetto	Verifica strategie organizzative per il miglioramento del servizio
Sede Distrettuale Novara - Sede Centrale	Medico di Medicina Generale	aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico - sanitarie	-
Sede Distrettuale Novara - Sede Centrale	Medico di Medicina Generale	aspetti relazionali	congruità del comportamento	-
Sede Di Novara - Via Dei Mille, 2	Chirurgia Generale	aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico - sanitarie	-
Sede Di Novara - Via Dei Mille, 2		aspetti alberghieri e comfort	pulizia degli ambienti	-
Sede Di Novara - Via Dei Mille, 2	Odontoiatria	aspetti relazionali	congruità del comportamento	Prenotazione prestazione odontoiatrica da un altro Specialista
Sede Di Novara - Viale Roma, 7	Continuità Assistenziale - Guardia Medica	aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	-



www.regione.piemonte.it/sanita

S.s.v.Dip. Programmazione e Controllo Attività Esterne – Responsabile: dott. Paolo Garavana
Istruttori pratica: dott.ssa Elena Vallana/Ufficio Stampa; dott.ssa Laura Signorotti/Qualità

Sede Di Novara - Via Dei Mille, 2	Consultorio Familiare	aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	-
Sede Di Novara - Via Dei Mille, 2	Oculistica	aspetti tecnico- professionali	prestazioni clinico - sanitarie	Proposta nuova visita oculistica con altro Specialista, rifiutata dall'utente in quanto soggetta al pagamento del ticket
Sede Di Novara - Via Dei Mille, 2	Cure Domiciliari	aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	Risposta al giornale
Sede Di Novara - Viale Roma, 7	Continuità Assistenziale - Guardia Medica	tempo	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	-
Sede Di Novara - Via Dei Mille, 2	Oculistica	aspetti tecnico- professionali	prestazioni clinico - sanitarie	-
Sede Di Novara - Via Dei Mille, 2	Medicina di Base	aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	-

Distretto di Arona

La sede distrettuale di Arona non ha assunto alcun provvedimento.

Tabella 13: elenco dei reclami pervenuti nel secondo semestre 2014 di pertinenza del Distretto di Arona con dettagliati i provvedimenti adottati

Sede	Struttura	Categoria	Sottocategoria	Provvedimenti adottati
Presidio Sanitario Territoriale di Arona	Diabetologia	aspetti relazionali	congruità del comportamento	-



www.regione.piemonte.it/sanita

S.s.v.Dip. Programmazione e Controllo Attività Esterne – Responsabile: dott. Paolo Garavana
Istruttori pratica: dott.ssa Elena Vallana/Ufficio Stampa; dott.ssa Laura Signorotti/Qualità

Presidio Territoriale di Arona	CAP	aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico - sanitarie	-
Sede Distrettuale di Arona	Ostetricia Ginecologia	aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico - sanitarie	-

Distretto di Borgomanero

La sede distrettuale di Borgomanero non ha assunto alcun provvedimento.

Tabella 14: elenco dei reclami pervenuti nel secondo semestre 2014 di pertinenza del Distretto di Borgomanero con dettagliati i provvedimenti adottati

Sede	Struttura	Categoria	Sottocategoria	Provvedimenti adottati
Sede Distrettuale Borgomanero	Oculistica	aspetti relazionali	congruità del comportamento	-

Distretto di Galliate/Trecale

Le sede distrettuale di Galliate/Trecale ha messo in atto per una segnalazione approfondimenti valutando gli ulteriori provvedimenti da assumere nei confronti del Medico coinvolto nell'episodio.

Tabella 15: elenco dei reclami pervenuti nel secondo semestre 2014 di pertinenza del Distretto di Galliate/Trecale con dettagliati i provvedimenti adottati

Sede	Struttura	Categoria	Sottocategoria	Provvedimenti adottati
Sede di Trecale - Via Rugiada, 20	Continuità Assistenziale - Guardia Medica	aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico-sanitarie	La segnalazione è stata oggetto di approfondimenti da parte del Direttore del Distretto e del Responsabile delle Cure Primarie e Specialistiche che, per le ragioni esposte, stanno valutando gli ulteriori provvedimenti da assumere nei confronti del



www.regione.piemonte.it/sanita

S.s.v.Dip. Programmazione e Controllo Attività Esterne – Responsabile: dott. Paolo Garavana
Istruttori pratica: dott.ssa Elena Vallana/Ufficio Stampa; dott.ssa Laura Signorotti/Qualità

Medico				
Sede di Trecate - Via Rugiada, 20	Medico di Medicina Generale	aspetti alberghieri e comfort	adeguatezza dei servizi igienici	-

Dipartimento Attività Sanitarie e Socio Sanitarie Integrate

Il Direttore della S.C. Medicina Legale, a seguito della segnalazione del cittadino, ha provveduto a modificare la procedura amministrativa e a trasmettere alla SSVdip Programmazione Controllo Attività Esterne e Comunicazione le azioni di miglioramento messe in atto.

Tabella 16: elenco dei reclami pervenuti nel secondo semestre 2014 di pertinenza del Dipartimento Attività Sanitarie e Socio Integrate con dettagliati i provvedimenti adottati

Sede	Struttura	Categoria	Sottocategoria	Provvedimenti adottati
Sede di Galliate - Via Varzi, 21	Medicina Legale	aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	Il Direttore della Struttura ha apportato nuove modifiche alla procedura in essere

Dipartimento Materno Infantile

La Neuropsichiatra Infantile, se ha messo in atto azioni correttive per la segnalazione pervenuta, non ha provveduto a comunicarle alla SSVdip Programmazione Controllo Attività Esterne e Comunicazione.

Tabella 17: elenco dei reclami pervenuti nel secondo semestre 2014 di pertinenza del Dipartimento Materno Infantile con dettagliati i provvedimenti adottati

Sede	Struttura	Categoria	Sottocategoria	Provvedimenti adottati
Sede di Borgomanero - Viale Zoppis, 6	Neuropsichiatria Infantile	aspetti relazionali	congruità del comportamento	-



www.regione.piemonte.it/sanita

S.s.v.Dip. Programmazione e Controllo Attività Esterne – Responsabile: dott. Paolo Garavana
Istruttori pratica: dott.ssa Elena Vallana/Ufficio Stampa; dott.ssa Laura Signorotti/Qualità

Dipartimento Area Diagnostica

Il Direttore del Laboratorio Analisi ha provveduto alla trasmissione alla SSVdip Programmazione Controllo Attività Esterne e Comunicazione delle azioni messe in atto nei confronti di una segnalazione inerente alla priorità di accesso per l'effettuazione del prelievo ematico in bambini di età inferiore agli 8 anni.

Tabella 18: elenco dei reclami pervenuti nel secondo semestre 2014 di pertinenza del Distretto di Dipartimento Area Diagnostica con dettagliati i provvedimenti adottati

Sede	Struttura	Categoria	Sottocategoria	Provvedimenti adottati
Sede di Borgomanero - Viale Zoppis, 10	Laboratorio Analisi Chimico-Cliniche	aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	Fissato limite degli 8 anni per l'accesso prioritario per l'esecuzione dei prelievi del sangue
Sede di Borgomanero - Viale Zoppis, 10	Diabetologia	aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	-

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, in seconda analisi, la trasmissione degli atti al Servizio Legale dell'ASL in caso di episodi con risvolti di carattere giuridico e, infine, in taluni casi si è provveduto a rivedere gli aspetti organizzativi o procedurali.

E', infine, innegabile che è 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 2° SEMESTRE 2014

Nel secondo semestre (1° luglio – 31 dicembre 2014) la Struttura Comunicazione ha ricevuto **18** segnalazioni (nella quale sono comprese tutte le segnalazioni dell'utente che non si configurano come reclami e, pertanto, non richiedono l'avvio di un'istruttoria) con un decremento delle stesse (da 40 a 18).

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

Grafico 11: categorie delle segnalazioni/rilievi pervenute nel secondo semestre 2014

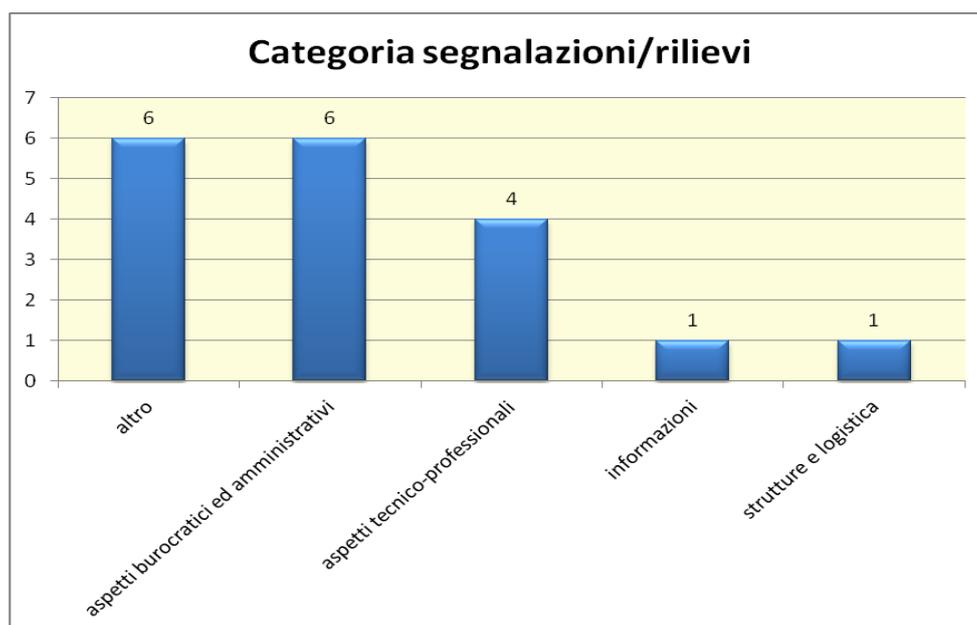


Tabella 19: categorie e sottocategorie delle segnalazioni/rilievi pervenute nel secondo semestre 2014

Categoria	Sottocategoria	Totale
altro	altro	6
aspetti alberghieri e comfort	adeguatezza e diversificazione dei servizi offerti all'interno dei presidi	1
aspetti burocratici ed amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	6
	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	2
aspetti tecnico-professionali	prestazioni clinico-sanitarie	2
informazioni	altro	1
Totale complessivo		18



www.regione.piemonte.it/sanita

S.s.v.Dip. Programmazione e Controllo Attività Esterne – Responsabile: dott. Paolo Garavana
Istruttori pratica: dott.ssa Elena Vallana/Ufficio Stampa; dott.ssa Laura Signorotti/Qualità

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. La pratica si esaurisce con l'inoltro al Responsabile del Servizio interessato.

In taluni casi, in particolare, le segnalazioni, come per quelle rivolte al Dipartimento di Prevenzione (SIAN, SISP, SIAV) sono equiparabili a esposti, privi di alcune dati certi, nei confronti di esercizi commerciali.

Nella tabella, di seguito riportata, sono evidenziate tutte le segnalazioni/rilevi pervenuti e trasmessi come prassi.

Tabella 20: segnalazioni/rilevi suddivisi per sede e struttura pervenute nel secondo semestre 2014

Sede	Denominazione	Totale
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	Pronto Soccorso/D.E.A.	1
Totale		1
Sede di Arona – Piazza De Filippi, 2	Igiene Alimenti e Nutrizione – SIAN	1
Totale		1
Sede di Borgomanero – Viale Zoppis, 10	Medicina Legale	1
Totale		1
Sede di Borgomanero – Viale Zoppis, 6	Igiene e Sanità Pubblica – SISP	1
Totale		1
Sede di Galliate – Via Varzi, 21	Medicina di Base	1
Totale		1
Sede di Novara – Via Dei Mille, 2	Casa di Cura S. Carlo – Arona *	1
	Chirurgia Generale	1
	Comunicazione (URP/Informazioni)	7
Totale		9
Sede di Novara - Viale Roma, 7	Igiene Alimenti e Nutrizione - SIAN	1
	Igiene e Assistenza Veterinaria Area A	1
	Medicina Legale	2
Totale		4
Totale complessivo		18

* erroneamente attribuita alla sede di Novara, anziché al Distretto di Arona



www.regione.piemonte.it/sanita

S.s.v.Dip. Programmazione e Controllo Attività Esterne – Responsabile: dott. Paolo Garavana
Istruttori pratica: dott.ssa Elena Vallana/Ufficio Stampa; dott.ssa Laura Signorotti/Qualità

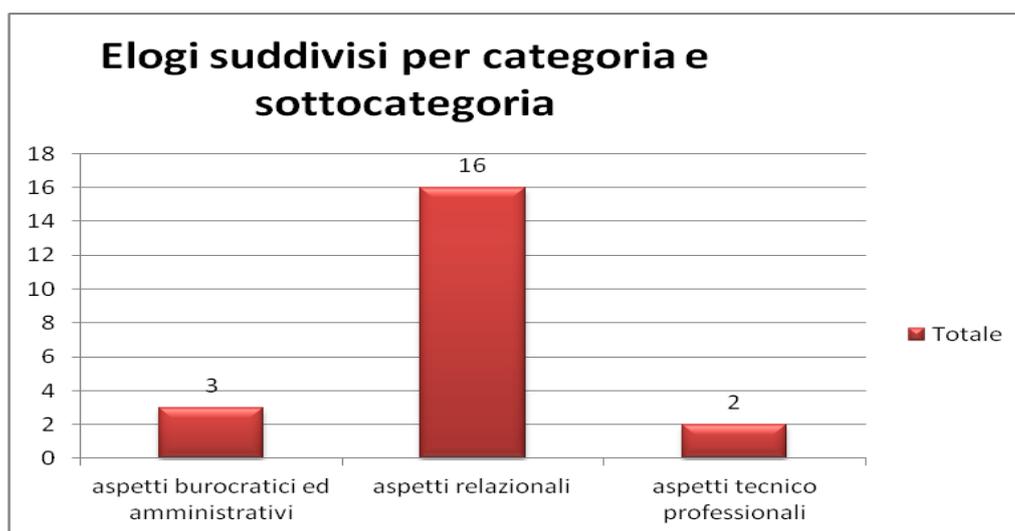
GLI ELOGI

Non possiamo tralasciare nell'analisi delle segnalazioni pervenute SSVdip Programmazione Controllo Attività Esterne e Comunicazione il ruolo che rivestono gli elogi, ossia il gradimento espresso dall'utente 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 21: categoria degli elogi pervenuti nel secondo semestre 2014

Categoria	Totale
aspetti burocratici ed amministrativi	3
aspetti relazionali	16
aspetti tecnico professionali	2
Totale complessivo	21

Grafico 12: categoria degli elogi pervenuti nel secondo semestre 2014



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

In particolare la sensibilità è accentuata nei Reparti e in quei Servizi in cui vi è un contatto diretto con il paziente che si trova in condizione di "fragilità" perché malato; ciò è particolarmente evidente nelle Cure Palliative. 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 nel secondo semestre 2014 è stato interessato da 5 elogi che rivolte al personale medico e infermieristico operante nei reparti di Ortopedia Traumatologia, Cardiologia, Chirurgia Generale, Oncologia e Chirurgia/Urologia. Dei 5 elogi 3 riguardavano gli “aspetti relazionali” e 2 gli “aspetti tecnico professionali”.

Tabella 22: dettaglio degli elogi pervenuti al Presidio Ospedaliero di Borgomanero nel secondo semestre 2014

Struttura	Categoria	Sottocategoria	Oggetto
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente ringrazia il personale dell'Ospedale di Borgomanero e, in particolare il personale infermieristico dell'Ortopedia Traumatologia per l'umanità e la competenza dimostrata nei suoi confronti
CARDIOLOGIA	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico sanitarie	L'utente ringrazia il personale Medico e infermieristico del Reparto di Cardiologia del P.O. di Borgomanero per l'assistenza e le cure ricevute durante il periodo di ricovero. Un particolare ringraziamento ai medici : ... <i>omissis</i> ... per la professionalità dimostrata nello svolgimento del proprio lavoro accompagnata da doti di umanità e sensibilità, manifestata a tutti i degenti del reparto. I Medici hanno cooperato sempre insieme nell'interesse dei pazienti raggiungendo quindi risultati visibili concreti e positivi
CHIRURGIA GENERALE	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente esprime parole di elogio nei confronti del ... <i>omissis</i> ... per l'umanità e professionalità dimostrata
ONCOLOGIA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente ringrazia per la gentilezza, il sorriso, la tolleranza e la totale disponibilità del personale del Day Hospital oncologico di Borgomanero
CHIRURGIA UROLOGIA	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico sanitarie	L'utente ringrazia il Reparto di Chirurgia/Urologica dell'Ospedale di Borgomanero per l'assistenza avuta durante il ricovero



www.regione.piemonte.it/sanita

Presidio Sanitario Territoriale di Arona

Gli elogi pervenuti nel corso nel secondo semestre 2014 alle Strutture afferenti al Presidio Sanitario Territoriale di Arona sono stati 10. La Radiologia è stata interessata da 3 elogi rivolti al personale medico e tecnico che mettevano in luce la professionalità e la cortesia degli operatori. Un elogio è stato rivolto a un medico del CAP. Mentre le Cure Palliative e Terapia Antalgica sono state coinvolte in 6 segnalazioni che mettevano in evidenza il trattamento che gli operatori, medici e infermieri, hanno avuto nei confronti del familiare preso in carico dal servizio.

Tabella 23: dettaglio degli elogi pervenuti al Presidio Sanitario Territoriale di Arona nel secondo semestre 2014

Struttura	Categoria	Sottocategoria	Oggetto
RADIOLOGICA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente elogia l'operatrice in servizio presso la Radiodiagnostica di Arona che ha eseguito la mammografia nell'ambito di prevenzione serena
	aspetti relazionali	cortesia	L'utente ha voluto segnalare l'estrema gentilezza ed educazione della dott.ssa ...omissis... e dello staff infermieristico dell'ospedale di Arona avuta durante l'ecografia effettuata il giorno 02/10/2014 alle ore 10.00.
	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico sanitarie	L'utente vuole elogiare il personale per la professionalità e la gentilezza riscontrata presso il servizio di Radiologia di Arona
CAP	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico sanitarie	L'utente ha voluto elogiare la dottoressa in servizio presso il CAP
CURE PALLIATIVE E TERAPIA ANTALGICA	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico sanitarie	L'utente ringrazia tutto il personale del Reparto di Cure Palliative e Terapia Antalgica di Arona, per le cure e l'assistenza prestate al padre
	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico sanitarie	La signora vuole elogiare il personale per le cure antalgiche prestate al marito
	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico sanitarie	L'utente ringrazia il Reparto di Cure Palliative e Terapia Antalgica per il trattamento avuto nei confronti del marito
	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico sanitarie	L'utente ringrazia il Reparto di Cure Palliative e Terapia Antalgica per il trattamento avuto nei confronti del familiare
	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico sanitarie	L'utente ringrazia il Reparto di Cure Palliative e Terapia Antalgica per il trattamento avuto nei confronti del familiare
	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico sanitarie	L'utente ringrazia il Reparto di Cure Palliative e Terapia Antalgica per il trattamento avuto nei confronti della mamma



www.regione.piemonte.it/sanita

S.s.v.Dip. Programmazione e Controllo Attività Esterne – Responsabile: dott. Paolo Garavana
Istruttori pratica: dott.ssa Elena Vallana/Ufficio Stampa; dott.ssa Laura Signorotti/Qualità

Sede di Novara

Sulla sede di Novara gli elogi nel secondo semestre 2014 hanno interessato strutture afferenti a: il Distretto di Novara, la Medicina Legale e SSVdip Programmazione Controllo Attività Esterne e Comunicazione.

Il Distretto di Novara è stato interessato da 2 elogi rivolti al personale appartenente alle Cure Domiciliari e 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. Mentre un utente ha segnalato il proprio Medico di Base per la gentilezza e a disponibilità dimostrata. Un elogio è stato rivolto a una operatrice dell'Ufficio commissione invalidi ringraziando per la cortesia. L'Ufficio relazioni esterne ha ricevuto 3 elogi per la disponibilità nel fornire informazioni e risposte ai quesiti posti.

Tabella 24: dettaglio degli elogi pervenuti alle strutture delle sedi di Novara nel secondo semestre 2014

Struttura	Categoria	Sottocategoria	Oggetto
CURE DOMICILIARI	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente vuole ringraziare tutto il personale che l'ha seguito in questi otto mesi fornendo un aiuto prezioso. <i>“Gli operatori sono stati per noi un grande supporto per la loro grande professionalità, ma soprattutto, per la loro disponibilità e umanità. Ci sono stati accanto durante questi mesi preparandoci e spiegandoci come affrontare la degenerazione della malattia. Per questo mi preme inviarvi questa lettera per ringraziarvi per quanto avete fatto per noi perché, grazie al vostro aiuto abbiamo potuto seguire mia cognata a casa anziché ricoverata presso una struttura e questo, per noi familiari e per lei, è stato davvero importante”.</i>
UFFICIO COMMISSIONE INVALIDI, UVG, UVH	aspetti relazionali	cortesia	L'utente ringrazia l'operatrice ...omissis... dello sportello prenotazione di Medicina Legale di Novara per la squisita cortesia
MEDICINA DI BASE	aspetti relazionali	gentilezza	L'utente elogia il suo Medico di Base per la gentilezza e disponibilità ricevuta
UFFICIO RELAZIONI ESTERNE	aspetti burocratici ed amministrativi	trasparenza sull'iter delle pratiche	L'utente ringrazia l'URE per la risposta ricevuta
	aspetti burocratici ed amministrativi	trasparenza sull'iter delle pratiche	L'utente ringrazia per le informazioni ricevute dall'URE
	aspetti burocratici ed amministrativi	trasparenza sull'iter delle pratiche	L'utente ringrazia l'URE per le informazioni ricevute



www.regione.piemonte.it/sanita

S.s.v.Dip. Programmazione e Controllo Attività Esterne – Responsabile: dott. Paolo Garavana
Istruttori pratica: dott.ssa Elena Vallana/Ufficio Stampa; dott.ssa Laura Signorotti/Qualità

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.

In particolare conoscere l'iter che gli stessi seguono successivamente all'inoltro al Servizio competente.

Si ritiene anche opportuno essere informati, per un'analisi sempre più puntuale e precisa, circa la conclusione di una pratica trasmessa al Servizio Legale per una richiesta di rimborso o di risarcimento.

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.

Infine, in particolare sui social network si assiste spesso ad esternazioni di malcontento da parte dell'opinione pubblica, ma al tempo stesso costituiscono una nuova risorsa per comunicare, senza filtri, immediata e chiara che consente di superare le barriere di una burocrazia farraginoso.



www.regione.piemonte.it/sanita