



AZIENDA SANITARIA LOCALE NOVARA – Asl Novara

Report Segnalazioni/Reclami Elogi e Informazioni



Anno 2021

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

Indice

Indice.....	2
PREMESSA.....	3
ANDAMENTO RECLAMI/SEGNALAZIONI DA GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2021	6
ANDAMENTO ELOGI	8
ANDAMENTO SUGGERIMENTI/OSSERVAZIONI	17
ANDAMENTO INFORMAZIONI	18
ANDAMENTO SEGNALAZIONI/RILIEVI	20
ANDAMENTO RECLAMI	29
Analisi reclami	29
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	34
Distretti	38
Distretto Area Nord	38
Distretto Area Sud	41
Distretto Urbano di Novara	43
Dipartimento di Prevenzione	45
Dipartimento Materno Infantile	47
Farmacia Territoriale	47
Servizi vari	48
Governo Clinico e Sviluppo Strategico	50
OPERATORI COINVOLTI	51
PROVVEDIMENTI ASSUNTI.....	51
CONCLUSIONI.....	51



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Aggiornamento: 07/02/2022

Pagina 2

PREMESSA

La gestione e monitoraggio delle istanze degli utenti rappresenta un'opportunità di crescita per l'Azienda Sanitaria che amplia le sue capacità di ascolto, di coinvolgimento, di correzione dei disservizi e di miglioramento qualitativo.

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

Nell'Asl Novara le segnalazioni provenienti dall'utenza vengono raccolte e gestite dalla S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione, Settore Comunicazione e inserite in un *software* in base a una classificazione di 11 categorie, che consente l'attribuzione univoca degli eventi oggetto di segnalazione (Tabella 1).

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

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

Per meglio classificare le segnalazioni, per ogni categoria sono state definite delle sottocategorie che definiscono nello specifico quanto l'utente vuole comunicare.

Ogni sottocategoria prende in considerazione un aspetto della categoria principale, riassumendo quello che il cittadino sta segnalando.

Ad esempio, le sottocategorie della categoria "aspetti relazionali" prendono in considerazione sia gli atteggiamenti relativi alla relazione quali gentilezza, cortesia, pazienza, rispetto ma anche aspetti relativi a come l'operatore si presenta al cittadino.

Vi è inoltre il campo "descrizione" nel quale viene inserita una breve esposizione del reclamo, segnalazione, elogio o disservizio.



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Tabella 2: descrizione categorie e sottocategorie

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



www.regione.piemonte.it/sanita

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

	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

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



www.regione.piemonte.it/sanita

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

ANDAMENTO RECLAMI/SEGNALAZIONI DA GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2021

Dal 2005 al 31 dicembre 2021 la Struttura Comunicazione ha avuto **5670** contatti (escludendo quelli avvenuti per accesso diretto dei cittadini o tramite richiesta telefonica per informazioni che non vengono monitorate).

Non è stato possibile analizzare i dati relativi all'anno 2020 per un problema nel file che ha danneggiato in modo irreparabile il file medesimo.

Nell'analisi non sono state inserite, inoltre, le richieste di informazioni legate all'argomento Covid-19 essendo pervenute in un numero considerevole attraverso diversi canali (telefono, email, social)

A titolo esemplificativo, la scrivente ha gestito nel periodo novembre 2020/novembre 2021 - e risolto entro le 24 ore - le criticità di cittadini segnalate attraverso il Comune di Novara e la Regione Piemonte (**226 informazioni** oltre alle comunicazioni pervenute tramite messenger della pagina facebook Asl Novara, non classificate).

Tabella 3: andamento segnalazioni dal 2005 al 2021 - Sono state registrate solo le richieste di informazioni pervenute tramite e-mail o social network

Anno	Elogi	Segnalazioni Rilievi	Suggerimenti Osservazioni	Reclami	Richiesta informazioni	Totale
2005	41	0	1	109	118	269
2006	26	0	0	101	114	241
2007	33	0	3	139	144	319
2008	43	0	2	103	156	304
2009	31	0	1	112	114	258
2010	26	2	2	132	77	239
2011	15	0	6	137	115	273
2012	38	60	1	169	263	531
2013	16	61	0	98	218	393
2014	31	58	0	81	227	397
2015	18	73	2	63	186	342
2016	27	49	0	97	315	488
2017	14	27	2	94	300	440
2018	22	28	0	91	278	419
2019	17	28	4	86	238	373
2020	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.
2021	33	85	1	114	154	384
Totale	431	471	25	1726	3017	5670



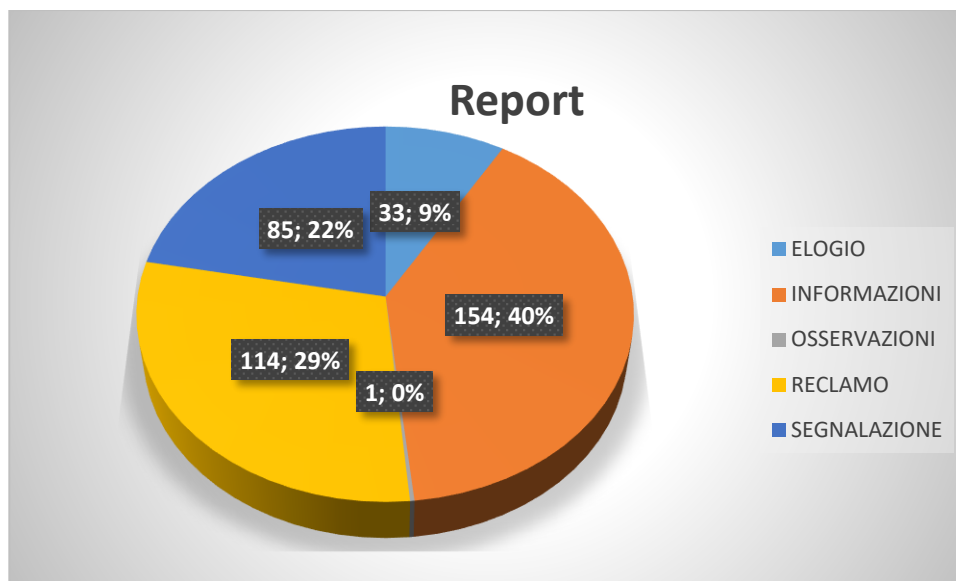
www.regione.piemonte.it/sanita

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

I contatti nell'anno 2021 si differenziano per tipologia nel modo di seguito indicato

Tabella 4: tipologia contatto anno 2021:

Modalità di contatto	Totale modalità di contatto
ELOGIO	33
INFORMAZIONI	154
OSSERVAZIONI	1
RECLAMO	114
SEGNALAZIONE	85
Totale complessivo	387



Nel totale l'incidenza dei reclami rispetto al totale di 387 contatti è pari al 29%; le informazioni al 40%; le segnalazioni al 22%, gli elogi rappresentano il 9% del totale dei contatti e le osservazioni lo 0%.

ANDAMENTO ELOGI

L'elogio esprime il gradimento nei confronti delle Strutture dell'Asl Novara o verso uno o più operatori in forma scritta; rappresenta uno strumento che permette di conoscere sia la qualità percepita, sia il riconoscimento da parte del soggetto della professionalità, competenza e umanità del personale nel corso dell'espletamento del proprio lavoro.

Gli elogi pervenuti all'URP sono stati negli anni complessivamente **431** e, nel periodo preso in considerazione – **anno 2021- n. 33**

Si rileva una leggera inflessione delle segnalazioni positive (elogi) rispetto al 2013 e un incremento rispetto agli anni successivi (2014/2019).

Nonostante la pandemia abbia messo in evidenza criticità, l'utenza ha riconosciuto la professionalità, competenza e umanità nell'assistenza e cura della persona.

Si precisa che gli elogi monitorati sono quelli formalizzati che vengono trasmessi al Settore Comunicazione che si attiva dandone informazione alla Struttura interessata tramite lettera a firma del Direttore Generale.

Anno	Elogi
2005	41
2006	26
2007	33
2008	43
2009	31
2010	26
2011	15
2012	38
2013	16
2014	31
2015	18
2016	27
2017	14
2018	22
2019	17
2020	N.P.
2021	33
Totale	431

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

Tabella 5: modalità contatto elogi:

Elogi	Modalità di contatto
EMAIL	24
LETTERA	3
LETTERA AL GIORNALE	2
SOCIAL NETWOK	4
Totale complessivo	33

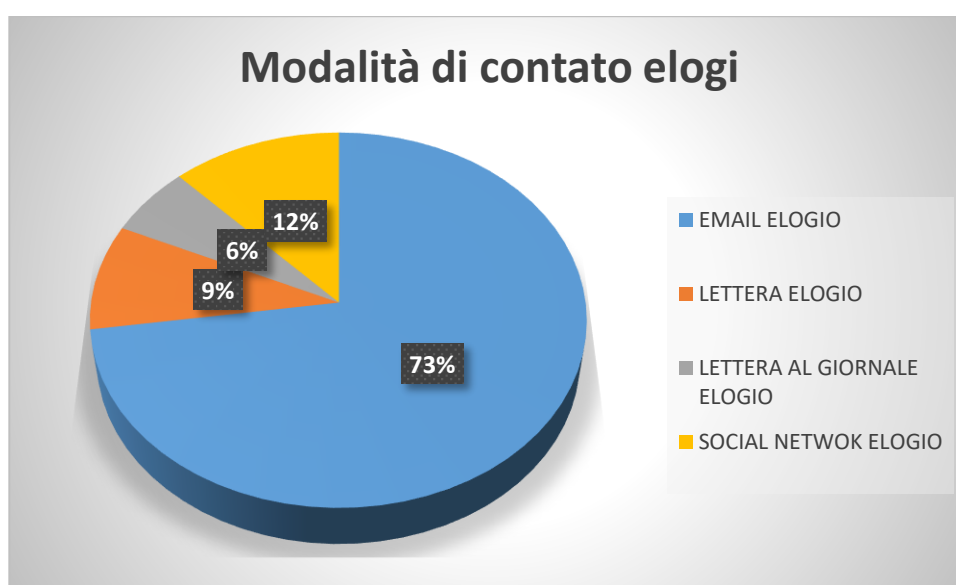


Tabella 6: elogi suddivisi per sede, località e denominazione Struttura

Tipologia	Conteggio di TIPOLOGIA
ELOGIO	33
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA	1
NOVARA - AILCAT - COMUNICAZIONE	1
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA e PRESIDIO OSPEDALIERO	1
BORGOMANERO E NOVARA – ONCOLOGIA E AILCAT- COMUNICAZIONE	1
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	3
ARONA – SISP-VACCINAZIONI	1
NOVARA – SISP-COVID	2



www.regione.piemonte.it/sanita

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

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE E DISTRETTO AREA NORD	1
BORGOMANERO - USCA E SISP-COVID	1
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE E DISTRETTO URBANO DI NOVARA	1
NOVARA - SISP COVID	1
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE e PRESIDIO OSPEDALIERO	1
NOVARA E BORGOMANERO - SISP-SCUOLE E PEDIATRIA	1
DISTRETTO AREA NORD	3
ARONA - CURE PALLIATIVE	1
ARONA - USCA	1
BORGOMANERO - CURE DOMICILIARI	1
DISTRETTO AREA SUD	2
GALLIATE - USCA E MMG	1
TRECCATE - CURE PALLIATIVE	1
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	3
NOVARA - CENTRO VACCINAZIONI ANTICOVID	1
NOVARA - USCA	2
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	1
GALLIATE - ASSISTENZA SANITARIA ALL'ESTERO	1
PRESIDIO OSPEDALIERO	14
BORGOMANERO	
ANESTESIA E RIANIMAZIONE	1
MEDICINA	1
MEDICINA - COVID	1
NEFROLOGIA E NEUROLOGIA	1
NEUROLOGIA	4
OCULISTICA	1
ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA	1
OSTETRICA E GINECOLOGIA - CHIRURGIA	1
PEDIATRIA	1
RRF	1
OSPEDALE	1
PRESIDIO OSPEDALIERO E DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	1
BORGOMANERO - OSPEDALE E CONSULTORI	1
PRESIDIO OSPEDALIERO E PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	1
BORGOMANERO E ARONA - ONCOLOGIA E CURE PALLIATIVE	1
Totale complessivo	33



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Nella Tabella 7 si evidenziano le categorie e sottocategorie che definiscono la motivazione che è alla base dell'elogio, suddivise per sede e Struttura.

Tabella 7: elogi suddivisi per denominazione Struttura, categoria e sottocategoria

Elogi	Totale elogi
ARONA	4
CENTRO ASSISTENZA PRIMARIA CAP	1
aspetti relazionali	1
cura della persona	1
CURE DOMICILIARI	1
aspetti relazionali	1
cura della persona	1
MEDICINA DI BASE	2
aspetti relazionali	2
congruità del comportamento	2
BORGOMANERO	11
DEA/PRONTO SOCCORSO	2
aspetti relazionali	1
cura della persona	1
aspetti relazionali	1
cura della persona	1
GASTROENTEROLOGIA - ENDOSCOPIA	2
aspetti relazionali	1
cura della persona	1
aspetti tecnico-professionali	1
prestazioni clinico - sanitarie	1
OCULISTICA	1
aspetti relazionali	1
cura della persona	1
OCULISTICA/UROLOGIA	1
aspetti relazionali	1
cura della persona	1
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	2
aspetti relazionali	2
cura della persona	2
OSTETRICIA GINECOLOGIA	2
aspetti relazionali	1
cura della persona	1
aspetti relazionali	1
cura della persona	1



www.regione.piemonte.it/sanita

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

OTORINOLARINGOIATRIA	1
aspetti relazionali	1
cura della persona	1
NOVARA	2
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	1
aspetti relazionali	1
congruità del comportamento	1
CURE DOMICILIARI E RRF	1
aspetti relazionali	1
cura della persona	1
Totale complessivo	17

Sinteticamente, di seguito, vengono riportati gli elogi con l'indicazione della sede interessata, della località, della denominazione della Struttura e degli aspetti (categoria e sottocategoria) e una breve descrizione.

Tabella 8: elogi suddivisi per sede, Struttura, categoria e sottocategoria e descrizione sintetica elogio

Sede, Struttura, categoria, sottocategoria e descrizione	Tipologia
ARONA	3
CURE PALLIATIVE	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia il personale delle cure palliative per la trasparenza, delicatezza nella gestione dell'assistenza alla madre	
SISP-VACCINAZIONI	1
ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI E RELAZIONALI	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
L'utente ringrazia medico e infermiera del Servizio Vaccinale di Arona per la scrupolosità, umanità e estrema gentilezza.	
USCA	1
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	
prestazioni clinico - sanitarie e cura della persona	
L'utente esprime parole di elogio tramite posta sul gruppo Arona: il sorriso del Lago Maggiore sulla professionalità e umanità del personale USCA di Arona	
BORGOMANERO	17
ANESTESIA E RIANIMAZIONE	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente, insieme alla sorella, ringrazia la dott.ssa ...omissis... e il personale RIA per l'assistenza e la cura prestata al fratello che è venuto a mancare	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

CURE DOMICILIARI	1
aspetti relazionali	
gentilezza e disponibilità	
la famiglia colombi ringrazia l'infermiere ...omissis... per la sua gentilezza e disponibilità nei confronti del padre	
MEDICINA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente elogia tutto il personale del reparto di medicina dove era ricoverato per covid, per la competenza, disponibilità ed empatia con cui è stato curato	
MEDICINA - COVID	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia il personale della Medicina Covid, in particolare il Direttore e la CPSE per la capacità professionale e la grande umanità dimostrata nella cura della persona durante il proprio ricovero	
NEFROLOGIA E NEUROLOGIA	1
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	
cura della persona e procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
L'utente ringrazia il personale sanitario e non dei reparti di Nefrologia e Neurologia per il trattamento attento, professionale e comunicativo nei confronti della sua mamma ricoverata	
NEUROLOGIA	4
aspetti relazionali	2
cura della persona	
La famiglia ...omissis... ringrazia il personale della S.C. Neurologia per le cure, l'attenzione e la delicatezza dimostrata nel prendersi cura della madre e dei famigliari	
L'utente ringrazia il personale della S.C. Neurologia, per la cura, la gentilezza e l'atteggiamento positivo dimostrate del personale durante la sua degenza in reparto	
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	
prestazioni clinico- sanitarie	1
L'utente ringrazia il reparto di Neurologia per l'attenzione riservata al familiare	
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	1
prestazioni clinico-sanitarie e congruità del comportamento	
L'utente ringrazia per il comportamento impeccabile e la sensibilità nella cura durante il suo ricovero	
OCULISTICA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente elogia il personale della S.C. Oculistica per la cortesia, gentilezza e disponibilità nel prendersi carico della sua patologia	
ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia il personale dell'Ortopedia Traumatologia per la competenza e	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

bravura dell'équipe	
OSTETRICIA E GINECOLOGIA – CHIRURGIA	1
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	
gentilezza e disponibilità e prestazioni clinico sanitarie	
L'utente ringrazia per la gentilezza e la disponibilità e professionalità l'équipe del reparto ginecologia e ostetricia per l'intervento al seno per diagnosi di carcinoma	
PEDIATRIA	1
aspetti tecnico-professionali	
prestazioni clinico – sanitarie	
L'utente ringrazia il personale dell'ospedale di Borgomanero e il Primario di Pediatria che si è recato presso il domicilio per l'effettuazione della vaccinazione anticovid a un soggetto over 80	
OSPEDALE	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia il personale sanitario dell'ospedale di Borgomanero e dei servizi territoriali per la professionalità e umanità dimostrata nel prendersi cura del suo caso	
RRF	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente ringrazia il personale della S.svidp RRF di Borgomanero per la professionalità, attenzione e sensibilità nel prendersi cura dei pazienti	
USCA E SISP COVID	1
Aspetti relazionali	
cura della persona e disponibilità	
L'utente manifesta le proprie congratulazioni mediante periodici locali "L'informatore" e "Monterosa" per le cure domiciliari da parte del personale USCA evitandole il ricovero	
OSPEDALE	1
aspetti tecnico-professionali	
prestazioni clinico – sanitarie	
L'utente ringrazia il personale dell'ospedale di Borgomanero per l'assistenza e la cura prestata ai genitori durante il ricovero per covid che ha consentito il rientro a casa	
BORGOMANERO E ARONA	1
ONCOLOGIA E CURE PALLIATIVE	1
aspetti relazionali	
cura della persona	
L'utente elogia il personale delle Strutture Oncologia e Cure Palliative per la professionalità e umanità dimostrata nell'assistenza e cura della madre e il sostegno dato ai familiari	
BORGOMANERO E NOVARA	1
ONCOLOGIA E COMUNICAZIONE	1
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	
prestazioni clinico-sanitarie e cura della persona	
L'utente ringrazia la ...omissis... e ...omissis... per il supporto fornito nel suo percorso oncologico	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

GALLIATE	2
ASSISTENZA SANITARIA ALL'ESTERO	1
aspetti relazionali	
cortesia	
L'utente ringrazia ...omissis... per la competenza e cortesia nel fornire informazioni sull'assistenza all'estero dopo aver cercato di trovare delle risposte	
USCA E MMG	1
ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI E RELAZIONALI	
PRESTAZIONI CLINICO SANITARIE E RISPETTO	
L'utente ringrazia la professionalità di ...omissis... e del personale USCA dimostrata nella malattia e cura dal covid	
NOVARA	7
AILCAT - COMUNICAZIONE	1
Aspetti relazionali	
congruità del comportamento	
L'utente ringrazia ...omissis... per l'ottimo lavoro svolto	
CENTRO VACCINAZIONI ANTICOVID	1
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	
prestazioni clinico - sanitarie e gentilezza	
L'utente tramite il settimanale l'Azione ringrazia il personale	
SISP-COVID	3
aspetti relazionali	2
cura della persona e cortesia	
l'utente ha accompagnato la madre per la vaccinazione anticovid e si congratula con il personale sanitario per l'estrema professionalità e gentilezza a favore delle persone anziane	
cura della persona	
L'utente, firmandosi come "una vostra paziente telefonica" ringrazia il personale del SISP per la gentilezza e professionalità	
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	1
prestazioni clinico sanitarie e congruità del comportamento	
L'utente ringrazia la Sig.ra Albini per la cura e l'attenzione dimostrate all'utente e ai suoi figli nel percorso legato al tampone positivo e ...omissis... per la pazienza e l'ascolto	
USCA	2
aspetti relazionali	1
congruità del comportamento e cura della persona	
Gli utenti ringraziano l'USCA per la professionalità, delicatezza e costanza che gli hanno dedicato.	
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	1
prestazioni clinico-sanitarie e cura della persona	
L'utente ringrazia il personale USCA di Novara per la professionalità e umanità dimostrata nell'assistenza e cura durante l'isolamento domiciliare	
NOVARA E BORGOMANERO	1



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Aggiornamento: 07/02/2022

Pagina 15

SISP - SCUOLE E PEDIATRIA	1
altro e aspetti relazionali	
altro - cura della persona	
L'utente ringrazia per avere dato l'opportunità ai ragazzi delle scuole di aderire alla campagna "scuola sicura" per l'individuazione di eventuali asintomatici nelle classi	
TRECATE	1
HOSPICE - TERAPIA ANTALGICA	1
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	
prestazioni clinico sanitarie e congruità del comportamento	
L'utente ringrazia ... <i>omissis</i> ... e l'equipe del Servizio cure Palliative per le cure domiciliari prestate al padre tra ottobre e novembre 2021	
Totale complessivo	33

ANDAMENTO SUGGERIMENTI/OSSERVAZIONI

Il suggerimento e/od osservazione 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 2021 sono pervenuti **25** suggerimenti/osservazioni,

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

Anno	Suggerimenti/Osservazioni
2005	1
2006	0
2007	3
2008	2
2009	1
2010	2
2011	6
2012	1
2013	0
2014	0
2015	2
2016	0
2017	2
2018	0
2019	4
2020	0
2021	1
Totale	25

ANDAMENTO INFORMAZIONI

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

Alle richieste di informazioni viene risposto in tempo reale o entro le 24 ore.

La modalità della posta elettronica rimane quella maggiormente utilizzata.

Nell'ASL NO vengono monitorate le richieste che pervengono alla Struttura Comunicazione tramite posta elettronica e social network.

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

Il confronto con gli anni precedenti non è quantificabile in quanto nell'analisi mancano le richieste di informazioni legate all'argomento Covid-19 essendo pervenute in un numero considerevole attraverso diversi canali (telefono, email, social). Come già indicato nelle pagine precedenti il numero complessivo delle informazioni supererebbe in modo rilevante quelle pervenute dal 2005 al 2019.

Sarebbe utile un sistema automatico di rilevazione delle informazioni e della presa in carico da parte della Struttura.

La pagina istituzionale di *facebook* - che rappresenta una nuova modalità di comunicare più informale - è stata ampiamente e viene ogni giorno utilizzata dall'utente.

Tramite *post* o messaggi la persona chiede informazioni, esprime osservazioni/suggerimenti o ancora mettere in luce criticità dell'Azienda o situazioni di disagio vissute venendo a contatto con la Struttura Sanitaria.

L'impatto comunicativo del *social network* è in grado di creare un dialogo immediato e diretto in una dimensione virtuale con il cittadino in virtù di un linguaggio meno burocratico per risolvere il quesito sottoposto, ma è diventato e, particolare, nel corso della pandemia, il "luogo" dove riversare aggressività e frustrazioni nei confronti dell'operato del personale del Servizio Sanitario Nazionale a cui si cerca di rispondere in modo chiaro e corretto nel pieno rispetto della privacy del cittadino.

Di prassi alla richiesta di informazione o al messaggio postato fa seguito una comunicazione immediata o al max in 24h da parte dell'Ufficio Stampa.

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

Le informazioni riguardano tematiche le più variegate possibili e sono prese in carico dalla Struttura Comunicazione; vengono classificate per categoria e sottocategoria con una breve descrizione della richiesta dell'utente e la sede è attribuita in base al contenuto del quesito formulato.

Nel caso in cui la domanda è generalizzata o non circoscrivibile a un'area definita, viene indicata come sede in modo generico il Centro Servizi Sanitari Integrati Territoriali e la Struttura di Comunicazione (AILCAT – Comunicazione), oppure sede non specificata.



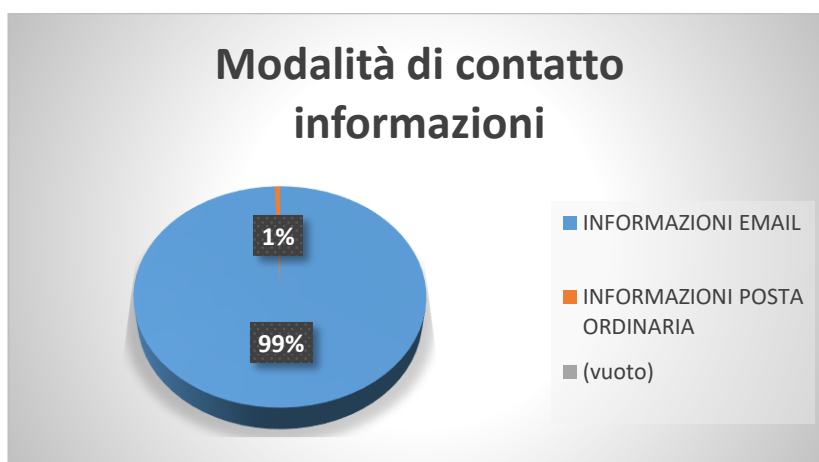
www.regione.piemonte.it/sanita

Dalla tabella è stato possibile definire con precisione due richieste di informazioni e ciò ha determinato un disallineamento del numero (236 anziché 238),

Anno	Richiesta informazioni
2005	118
2006	114
2007	144
2008	156
2009	114
2010	77
2011	115
2012	263
2013	218
2014	227
2015	186
2016	315
2017	300
2018	278
2019	238
2020	N.P.
2021	154
Totale	3017

Tabella e grafico 9: informazioni pervenute nel 2021 suddivise per modalità di contatto

INFORMAZIONI	Modalità di contatto
EMAIL	153
POSTA ORDINARIA	1
(vuoto)	
Totale complessivo	154



ANDAMENTO SEGNALAZIONI/RILIEVI

La Struttura Comunicazione ha ricevuto nel 2021 **85 segnalazioni**, con un incremento rispetto agli anni precedenti (2018 e 2019 sono state monitorate **28 segnalazioni**), nella quale sono comprese tutte le istanze dell'utente che non hanno le caratteristiche del "reclamo".

Tramite la segnalazione/rilievo l'utente, per iscritto o telefonicamente, manifesta la propria insoddisfazione o esprime un disagio, senza richiedere di attivare un'istruttoria o una risposta in merito.

Dal 2005 al 2009 le segnalazioni/rilievi venivano considerati a tutti gli effetti come reclami, pertanto catalogati e trattati come tali.

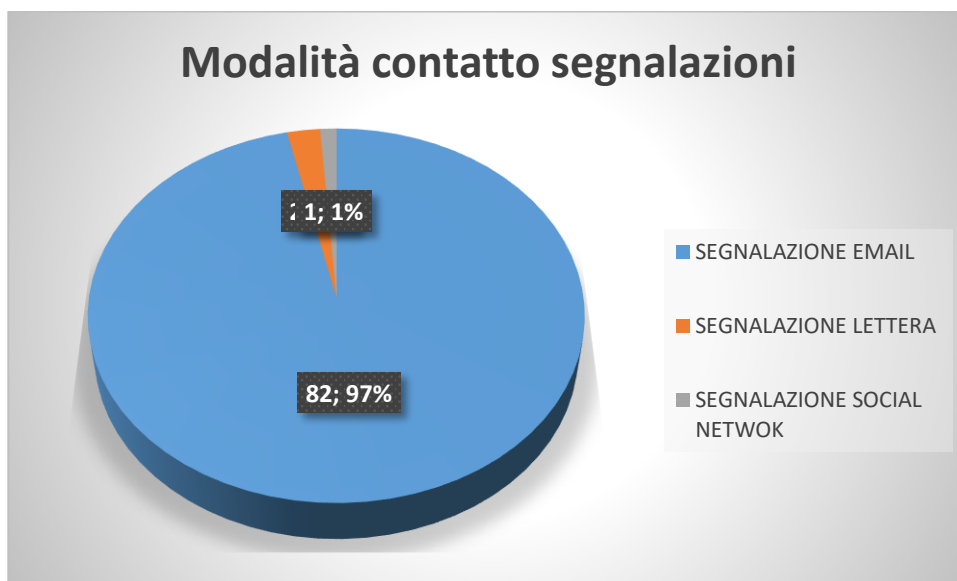
Nel 2010 si è iniziato a fare una distinzione tra reclamo e segnalazione/rilievo e sono stati registrati 2 rilievi; non risultano registrazioni nel 2011, mentre nel 2012 le segnalazioni registrate sono state 60, 61 nel 2013, 58 nel 2014, 73 nel 2015, 49 nel 2016 e 27 nel 2017, 28 nel 2018 e 28 nel 2019, 85 nel 2021 per un totale complessivo di **471 segnalazioni/rilievi** nel periodo di riferimento.

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

Anno	Segnalazioni/rilievi
2005	0
2006	0
2007	0
2008	0
2009	0
2010	2
2011	0
2012	60
2013	61
2014	58
2015	73
2016	49
2017	27
2018	28
2019	28
2020	N.P.
2021	85
Totale	471

Tabella 10 e grafico: segnalazioni pervenute nel 2021 suddivise per modalità di contatto

Segnalazione	Modalità di contatto
EMAIL	82
LETTERA	2
SOCIAL NETWOK	1
Totale complessivo	85



Le segnalazioni sono classificate in base a categorie e sottocategorie predefinite.

Si rileva che in prevalenza le segnalazioni riguardano aspetti burocratici e amministrativi (cfr. tabella sotto indicata) correlate all'erogazione delle prestazioni sanitarie (modalità di prenotazione, difficoltà nella prenotazione, ecc...).

Tabella 11: segnalazioni pervenute nel 2021 suddivise per categoria e sottocategoria

Segnalazioni suddivise per categoria e sottocategoria	Totale SOTTOCATEGORIA
altro	1
altro	
aspetti burocratici e amministrativi	70
procedura per l'erogazione di prestazioni sanitarie	60
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e cortesia	2
procedure per ottenere la documentazione e la certificazioni amministrative	4
trasparenza sull'iter delle pratiche	4
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	2
congruità del comportamento e procedure per l'erogazione delle prestazioni sanitarie	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e cortesia	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico professionali	1
procedure per l'erogazione delle prestazioni sanitarie	
aspetti relazionali	1
congruità del comportamento	
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	1
procedure per l'erogazione delle prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico-professionali	6
prestazioni clinico - sanitarie	
strutture e logistica	2
dislocazione territoriale dei servizi	
strutture e logistica e aspetti relazionali	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e cortesia	
Totale complessivo	85

Nella tabella di seguito indicata le segnalazioni sono classificate in base alla Sede, al Servizio e alla categoria e sottocategoria interessata dall'istanza presentata dall'utente.

Molte attività coinvolgono più strutture; il Governo Clinico e Sviluppo Strategico, in collaborazione con il Settore Comunicazione, gestisce le segnalazioni ad esempio legate alla difficoltà di prenotazione di esami e visite specialistiche ed interviene per una risoluzione in tempo reale della criticità evidenziata. Le problematiche coinvolgono prevalentemente i centri unici prenotazione e il Sovracup regionale

Alla Struttura Gestione delle Funzioni Amministrative decentrate a valenza Territoriale afferivano direttamente i Centri Unici Prenotazione e gli sportelli di Medicina di Base: alcune segnalazioni sono state quindi gestite dalla Struttura citata, altre hanno visto il coinvolgimento di altri Servizi



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Tabella 12: segnalazioni pervenute nel 2021 suddivise per Sede, Località, Denominazione, Categoria e Sottocategoria

Segnalazioni suddivise per Struttura, località, categoria e sottocategoria	Totale SOTTOCATEGORIA
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO	13
BORGOMANERO	
CALL CENTER	2
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
CUP	7
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
REUMATOLOGIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e cortesia	
SOVRACUP REGIONALE	3
aspetti burocratici e amministrativi	
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	1
ARMENO	
ASL VCO	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	28
BORGOMANERO	1
SISP-COVID	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
NOVARA	24
SIAV AREA A	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per ottenere la documentazione e la certificazioni amministrative	
SISP-COVID	21
altro	1
altro	
aspetti burocratici e amministrativi	21
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	19
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e cortesia	1
trasparenza sull'iter delle pratiche	1
aspetti tecnico-professionali	2
prestazioni clinico - sanitarie	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

SISP-VACCINAZIONI	2
aspetti tecnico-professionali	
prestazioni clinico - sanitarie	
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE E DISTRETTO AREA NORD	1
NOVARA E ARONA	
SISP - COVID E MEDICINA DI BASE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE E DISTRETTO URBANO DI NOVARA	1
NOVARA	
RSA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
trasparenza sull'iter delle pratiche	
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE E PRESIDIO OSPEDALIERO	1
BORGOMANERO	
ALLERGOLOGIA E SISP - COVID	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e cortesia	
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	1
NOVARA	
NPI	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DISTRETTO AREA NORD	3
ARONA	2
SIAV	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
congruità del comportamento e procedure per l'erogazione delle prestazioni sanitarie	
VACCINAZIONI ANTICOVID	1
strutture e logistica	
dislocazione territoriale dei servizi	
BORGOMANERO	
MEDICINA DI BASE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
DISTRETTO AREA SUD	2
TRECCATE	
MEDICINA DI BASE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Aggiornamento: 07/02/2022

Pagina 24

CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
aspetti tecnico-professionali	
prestazioni clinico sanitarie	
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	3
NOVARA	
CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
strutture e logistica e aspetti relazionali	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e cortesia	
MEDICINA DI BASE	2
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	
procedure per l'erogazione delle prestazioni sanitarie	
ECONOMICO FINANZIARIO	1
NOVARA	
ECONOMICO FINANZIARIO	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
FARMACIA TERRITORIALE	7
NOVARA	
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	7
aspetti burocratici e amministrativi	
procedura per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	4
trasparenza sull'iter delle pratiche	2
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	2
ARONA	1
CUP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
GALLIATE	
SPORTELLO	1
aspetti relazionali	
congruità del comportamento	
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO E AILCAT-COMUNICAZIONE	6
BORGOMANERO	
CALL CENTER	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

CUP	5
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO E GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	3
BORGOMANERO	
CUP	2
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
BORGOMANERO E NOVARA	
CUP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO E PRESIDIO OSPEDALIERO	5
BORGOMANERO	
CUP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
RISONANZA MAGNETICA	2
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
SOVRACUP REGIONALE - GASTROENTEROLOGIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
CURE E LESIONI VASCOLARI	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
PRESIDIO OSPEDALIERO	5
BORGOMANERO	
DEA/PRONTO SOCCORSO	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO OSPEALIERO	1
strutture e logistica	
dislocazione territoriale dei servizi	
RADIOLOGIA	1
aspetti tecnico-professionali	
prestazioni clinico - sanitarie	
RRF	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	



REGIONE
PIEMONTE
www.regione.piemonte.it/sanita

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

TRASFUSIONALE	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico professionali	
procedure per l'erogazione delle prestazioni sanitarie	
PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	1
ARONA	
MEDICINA DI BASE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
SISTEMA INFORMATIVO	1
BORGOMANERO	
CALL CENTER	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
Totale complessivo	85

Per quanto riguarda l'adozione dei provvedimenti (37 provvedimenti assunti sulle 85 segnalazioni pervenute) le segnalazioni in alcuni casi hanno dato seguito all'adozione di provvedimenti, dalla risoluzione delle criticità riscontrate dall'utente sino al richiamo del personale coinvolto in caso di aspetti relazionali.

In alcuni casi non sono state assunte azioni conseguenti, altri ancora non hanno richiesto nessun intervento, ma un chiarimento a quanto rilevato dall'utente.

Nella tabella di seguito, sono sintetizzati i provvedimenti adottati.

Tabella 12: segnalazioni pervenute nel 2021 e provvedimenti assunti

ADOZIONE PROVVEDIMENTI	
SI	37
All'utente è stata prenotata la prestazione richiesta presso l'IRCSS Maugeri di Veruno	2
All'utente è stata prenotata la prestazione, d'accordo con il medesimo, a Trecate	1
All'utente è stata prenotata la visita	1
All'utente è stata prenotata una visita presso CDCD, accettata dall'utente stesso	1
All'utente sono state chiarite alcuni aspetti legati alla vaccinazione e fissato l'appuntamento per la consulenza allergologica	1
E' stata prenotata la prestazione	1
E' stato contattato l'utente e risolta la problematica	1
Effettuati gli accertamenti del caso, è stata sollecitata la Ditta alla consegna della fornitura dandone comunicazione tempestiva all'utente	1
Gli operatori della RRF hanno provveduto a contattare l'utente per una visita di controllo per rivalutare il caso e decidere di conseguenza	1
I sensori per il controllo glicemico saranno consegnati all'utente nei prossimi giorni	1
Il Servizio Economico Finanziario ha risolto il problema e ha inviato all'utente le ricevute fiscali necessarie per ottenere il rimborso dall'assicurazione privata	1



www.regione.piemonte.it/sanita

La prestazione richiesta è stata prenotata e data comunicazione all'utente	1
La segnalazione è stata presa in carico dal SISP e trasmessa alla struttura I Cedri dove vengono effettuate le vaccinazioni anticovid	1
L'accaduto è stato chiarito e l'utente è stato informato sulle modalità di prenotazione, per la visita in classe D sarà ricontattato, mentre per la visita reumatologica l'appuntamento verrà fissato contattando direttamente l'ambulatorio	1
L'esame è stato prenotato	1
Lo Specialista Fisiatra ha provveduto a fornire le impegnative con le prescrizioni terapeutiche del caso	1
Prenotato l'appuntamento per la visita	1
Prenotazione appuntamento per vaccinazione anticovid	1
Prenotazione esame diagnostico	1
Prenotazione prestazione sanitaria	3
Prenotazione tampone	1
Prenotazione visita specialistica	1
Pubblicazione incarichi temporanei e accordo con le organizzazioni sindacali dei medici di medicina generale	1
Richiamo da parte della Ditta al personale di sorveglianza	1
Risoluzione problema segnalato dall'utente	1
Sono in fase di attivazione modalità operative per consentire lo spostamento delle dosi di vaccino su richiesta motivata dell'utente	1
Sono stati forniti i chiarimenti necessari ed effettuata una nuova prenotazione per la visita specialistica	1
Valutazione delle criticità e delle possibili soluzioni	1
La prestazione sanitaria - visita oculistica di controllo è stata prenotata come da procedura in essere	1
Prenotazione visita ed esame strumentale	1
Richiamo al dipendente ai sensi del Regolamento di disciplina vigente	1

ANDAMENTO RECLAMI

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

Nel periodo di riferimento (2005/2021) i reclami pervenuti all'Azienda sono state **1726**

Si può rilevare un picco nel 2012, ben 169 reclami, nel 2007 e nel 2011 sono stati simili, rispettivamente 139 e 137, sono diminuiti dal 2013 al 2015 quando ci sono stati 63 reclami e nuovamente incrementati nel 2016 con 97 con una lieve inflessione nel 2017 (94 reclami) e un'ulteriore inflessione nel 2018 (91 reclami) e un ulteriore calo nel 2019 (86 reclami) e una risalita nel 2021 (n. 114)

Analisi reclami

I reclami sono pervenuti prevalentemente tramite email o modulo; altre modalità di presentazione delle istanze sono costituite da lettera, modulo, posta elettronica certificata e posta ordinaria.

Gli utenti utilizzano per esprimere il loro dissenso anche i social network e telefono; viene richiesto all'utente di inviare un'email nella quale indichi i propri dati e il consenso al trattamento dei dati nel rispetto della privacy. Non è infatti possibile per l'Asl fornire una risposta attraverso post in quanto il reclamo richiede un'istruttoria che presuppone il trattamento dei dati sensibili

Anno	Reclami
2005	109
2006	101
2007	139
2008	103
2009	112
2010	132
2011	137
2012	169
2013	98
2014	81
2015	63
2016	97
2017	94
2018	91
2019	86
2020	N.P.
2021	114
Totale	1726

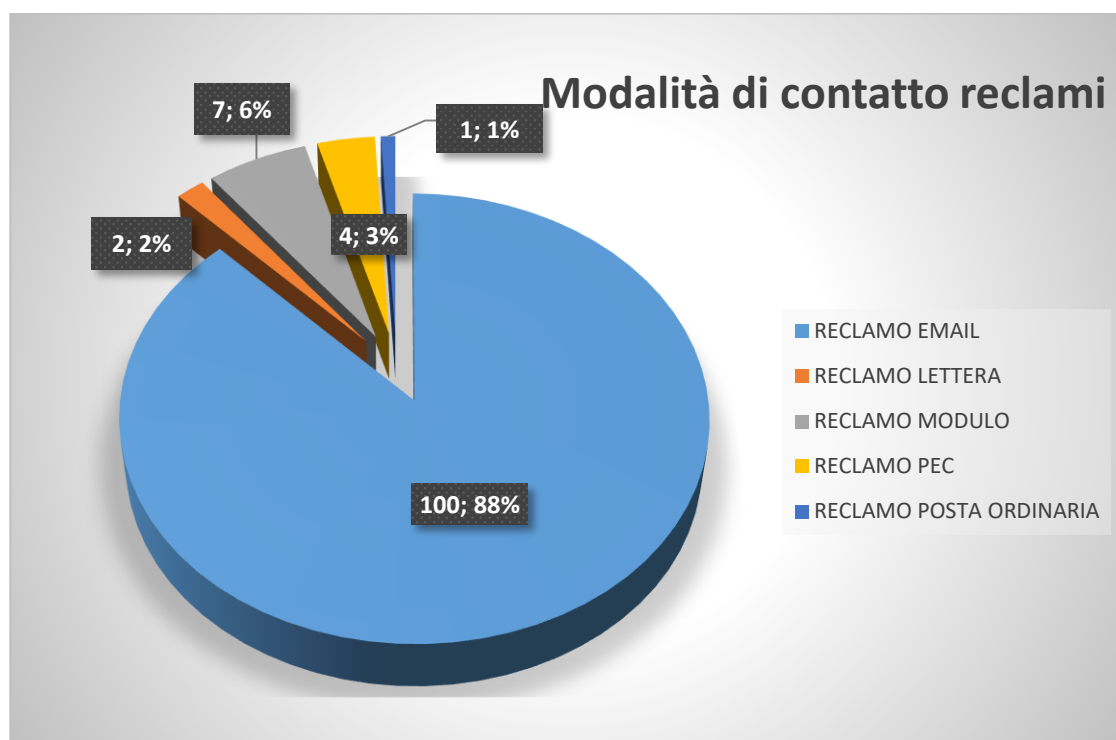


www.regione.piemonte.it/sanita

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

Tabella 13 e grafico: reclami pervenuti nel 2021 suddivisi per modalità di contatto

Reclamo	MODALITA' CONTATTO
EMAIL	100
LETTERA	2
MODULO	7
PEC	4
POSTA ORDINARIA	1
Totale complessivo	114



I reclami hanno riguardato le categorie di seguito indicate, con una particolare rilevanza per quelle relative agli aspetti burocratici e amministrativi puri che risultano incrementati nettamente rispetto agli anni precedenti (n. 23 nel 2016 e 39 nel 2017, n. 22 nel 2018, n. 20 nel 2019, n. **43 nel 2021**), sono diminuiti rispetto al 2016 i reclami relativi agli aspetti relazionali puri (29 nel 2016 e 11 nel 2017, n. 20 nel 2018, n. 22 nel 2019 e n. **16 nel 2021**); gli esposti legati ad aspetti tecnico professionali puri sono diminuiti rispetto agli anni 2016, 2018 e 2019 (26 nel 2016, 19 nel 2017, n. 30 nel 2018, n. 25 nel 2019 e n. **18 nel 2021**).

Si rileva che i reclami prendono in considerazione diversi aspetti che riguardano più categorie di classificazione.

Tabella 14: reclami pervenuti nel 2021 suddivisi per categoria

Reclami	Totale CATEGORIA
aspetti burocratici e amministrativi	43
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	9
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico professionali	1
aspetti relazionali	16
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	14
aspetti relazionali e umanizzazione	1
aspetti tecnico - professionali	18
aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali	7
strutture e logistica	2
strutture e logistica e aspetti relazionali	3
Totale complessivo	114

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

Tabella 15 reclami pervenuti nel 2021 suddivisi per categoria e sottocategoria

Reclami	Totale SOTTOCATEGORIA
aspetti burocratici e amministrativi	43
ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
procedura per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
procedura per l'erogazione di prestazioni sanitarie e prestazioni clinico sanitarie	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	31
procedure per ottenere la documentazione e la certificazioni amministrative	5
procedure per pagamenti o rimborsi ticket	4
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	9
trasparenza sull'iter delle pratiche e congruità comportamento	1
prestazioni clinico-sanitarie	1
procedura per pagamenti o rimborsi ticket e rispetto	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	5
procedure per l'erogazione delle prestazioni sanitarie e disponibilità	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico professionali	1
procedure per pagamenti o rimborsi ticket e prestazioni clinico - sanitarie	1
aspetti relazionali	16
congruità del comportamento	11
congruità del comportamento e cortesia	1



www.regione.piemonte.it/sanita

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

congruità del comportamento e riconoscibilità degli operatori (cartellino)	1
congruità del comportamento e rispetto	2
cortesia	1
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	14
congruità del comportamento	1
congruità del comportamento e prestazioni clinico-sanitarie	7
prestazioni clinico-sanitarie	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	3
procedure per l'erogazione delle prestazioni sanitarie	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e cortesia	1
aspetti relazionali e umanizzazione	1
congruità del comportamento e rispetto della privacy	1
aspetti tecnico - professionali	19
prestazioni clinico - sanitarie	17
aspetti tecnico - professionali	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	7
prestazioni clinico - sanitarie e disponibilità	1
prestazioni clinico sanitarie, riconoscibilità degli operatori e congruità del comportamento	1
prestazioni clinico sanitarie e pazienza	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	2
prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	1
procedure per l'erogazione delle prestazioni sanitarie	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	1
strutture e logistica	2
accessibilità fisica ai servizi	2
strutture e logistica e aspetti relazionali	3
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e cortesia	3
Totale complessivo	114

I reclami sono particolarmente concentrati nella sede del Distretto Urbano di Novara e il Presidio Ospedaliero di Borgomanero.

Tabella 16: reclami pervenuti nel 2021 suddivisi per località e sede

Reclami suddivisi per località e Struttura	Totale di SEDE
ARONA	13
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA	1
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE E DISTRETTO AREA NORD	1
DISTRETTO AREA NORD	9



www.regione.piemonte.it/sanita

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

FARMACIA TERRITORIALE	1
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE E PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	1
ARONA e BORGOMANERO	2
DISTRETTO AREA NORD E PRESIDIO OSPEDALERO	2
BORGOMANERO	38
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO	3
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	1
DISTRETTO AREA NORD	3
DISTRETTO AREA NORD E PRESIDIO OSPEDALERO	1
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO E PRESIDIO OSPEDALIERO	1
PRESIDIO OSPEDALIERO	27
PRESIDIO OSPEDALIERO E SERVIZIO TECNICO PATRIMONIALE	1
SISTEMA INFORMATIVO	1
BORGOMANERO E MOMO	1
DISTRETTO AREA NORD E PRESIDIO OSPEDALERO	1
GALLIATE	3
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	1
DISTRETTO AREA SUD	2
GHEMME	1
DISTRETTO AREA NORD	1
NIBBIOLA	1
DISTRETTO AREA SUD	1
NOVARA	42
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA	2
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	2
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	12
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE e AILCAT-LEGALE	1
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE E DISTRETTO URBANO DI NOVARA	1
DIREZIONE GENERALE	1
DIREZIONE PROFESSIONI SANITARIE	1
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	13
DISTRETTO URBANO DI NOVARA E GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	1
ECONOMICO FINANZIARIO	1
FARMACIA TERRITORIALE	6
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	1
OLEGGIO	1
DISTRETTO AREA NORD	1
TREKATE	9
DISTRETTO AREA NORD E DISTRETTO AREA SUD - CURE PALLIATIVE	1



www.regione.piemonte.it/sanita

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

DISTRETTO AREA SUD	8
UFFICIO AMMINISTRATIVO	1
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	1
(vuoto)	2
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	1
DISTRETTO AREA SUD	1
Totale complessivo	114

Presidio Ospedaliero di Borgomanero

Sono stati presi in esame i reclami che coinvolgono il Presidio Ospedaliero di Borgomanero nel 2021 n. 30 reclami che risultano diminuiti rispetto ai 33 reclami nel 2018 e aumentati rispetto ai 24 nel 2017 e ai 22 nel 2019.

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

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

Tabella 17 : reclami pervenuti nell'anno 2021 suddivisi per modalità di contatto

Reclamo	MODALITA' CONTATTO
EMAIL	29
POSTA ORDINARIA	1
Totale complessivo	30

Tabella 18: reclami pervenuti nell'anno 2021 che coinvolgono il P.O. di Borgomanero suddivisi categoria

Reclamo	Totale CATEGORIA
aspetti burocratici e amministrativi	4
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico professionali	1
aspetti relazionali	4
aspetti relazionali e aspetti tecnico-professionali	5
aspetti relazionali e umanizzazione	1
aspetti tecnico-professionali	15
Totale complessivo	30

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



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Tabella 19 : reclami pervenuti nell'anno 2021 suddivisi per Struttura, categoria e sottocategoria

Reclami suddivisi per Struttura, categoria e sottocategoria	Totale SOTTOCATEGORIA
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO E PRESIDIO OSPEDALIERO	1
SOVRACUP REGIONALE - GASTROENTEROLOGIA	
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
PRESIDIO OSPEDALIERO	27
CARDIOLOGIA	2
aspetti relazionali	1
congruità del comportamento	
aspetti tecnico-professionali	1
prestazioni clinico - sanitarie	
CENTRO PRELIEVI	1
aspetti tecnico-professionali	
prestazioni clinico - sanitarie	
CHIRURGIA	2
aspetti tecnico-professionali	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
prestazioni clinico - sanitarie	
DAY HOSPITAL MULTIDISCIPLINARE	1
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	
congruità del comportamento e prestazioni clinico-sanitarie	
DEA/PRONTO SOCCORSO	5
aspetti relazionali	2
congruità del comportamento	
congruità del comportamento e riconoscibilità degli operatori (cartellino)	
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	1
prestazioni clinico sanitarie e congruità del comportamento	
aspetti tecnico-professionali	2
prestazioni clinico - sanitarie	
DEA/PRONTO SOCCORSO E ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA	1
aspetti tecnico-professionali	
prestazioni clinico - sanitarie	
GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	3
aspetti burocratici e amministrativi	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico-professionali	2
prestazioni clinico - sanitarie	1
prestazioni clinico sanitarie e pazienza	
GINECOLOGIA	2



www.regione.piemonte.it/sanita

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

aspetti burocratici e amministrativi	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	1
prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
OCULISTICA	3
aspetti burocratici e amministrativi	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti relazionali e umanizzazione	1
congruità del comportamento e rispetto della privacy	
aspetti tecnico-professionali	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
ONCOLOGIA	1
aspetti tecnico-professionali	
prestazioni clinico - sanitarie	
ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA	2
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	1
congruità del comportamento e prestazioni clinico-sanitarie	
aspetti tecnico-professionali	1
prestazioni clinico - sanitarie	
PEDIATRIA	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico professionali	
procedure per pagamenti o rimborsi ticket e prestazioni clinico - sanitarie	
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE	1
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
REPARTI DIVERSI	1
aspetti tecnico-professionali	
prestazioni clinico - sanitarie	
UROLOGIA	1
aspetti tecnico-professionali	
prestazioni clinico sanitarie e , riconoscibilità degli operatori e congruità del comportamento	
PRESIDIO OSPEDALIERO E SERVIZIO TECNICO PATRIMONIALE	1
CENTRALINO	
aspetti relazionali	
cortesia	
BORGOMANERO E ARONA	1
PRESIDIO OSPEDALIERO E DISTRETTO AREA NORD	1
DEA/PRONTO SOCCORSO - CARDIOLOGIA - NuCureOT	1
aspetti tecnico-professionali	
prestazioni clinico - sanitarie	
Totale complessivo	30



REGIONE
PIEMONTE
www.regione.piemonte.it/sanita

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

Tabella 20 : reclami pervenuti nell'anno 2021 - provvedimenti assunti

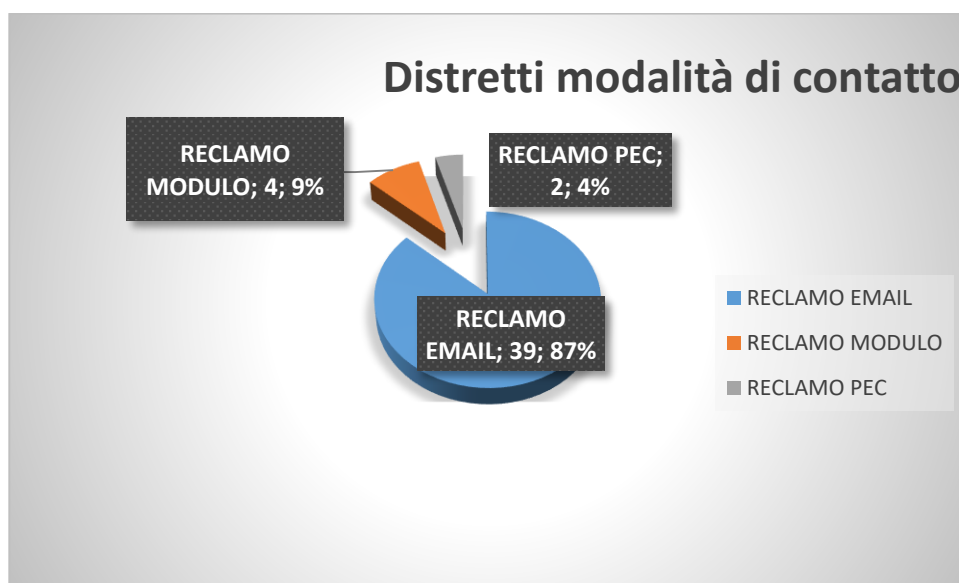
Provvedimenti assunti	
CARDIOLOGIA	1
Prestazione eseguito e richiamo al personale ad una maggiore attenzione nella relazione interpersonale con l'utenza	
CENTRALINO	1
Si è provveduto a richiamare il personale a una maggiore attenzione e comprensione nella relazione interpersonale e sulla necessità di utilizzare un linguaggio rispettoso verso l'utenza	
DAY HOSPITAL MULTIDISCIPLINARE	1
Richiamo al personale ad un comportamento congruo	
DEA/PRONTO SOCCORSO	3
Accoglimento istanza di non pagamento del ticket	
La segnalazione è stata trattata dal Direttore della S.C. Mecau che ha contattato i familiari e preso in carico direttamente le criticità	
Ulteriore revisione delle procedure per la presa in carico dei pazienti fragili ed esposti a rischio di cadute nel contesto delle misure anti-Covid	
<i>...omissis...</i>	1
Sono state indicate agli operatori della s.c. MECAU le modalità di gestione nella comunicazione interpersonale con pazienti e familiari	
SOVRACUP REGIONALE - GASTROENTEROLOGIA	1
La prestazione in classe B di Gastrosopia è stata trasmessa alla Struttura che ha fissato l'appuntamento all'assistito, mentre la pratica di richiesta di MMG è stata evasa	
Totale complessivo	8

Distretti

La rete distrettuale è organizzata su tre Distretti: Distretto Area Nord (che comprende gli ambiti territoriali di Arona e Borgomanero); Distretto Urbano di Novara e Distretto Area Sud (che comprende gli ambiti territoriali di Novara, Galliate e Trecate).

Tra le modalità di contatto più utilizzate si conferma la posta elettronica

Reclamo	MODALITA' CONTATTO
EMAIL	39
MODULO	4
PEC	2
Totale complessivo	45



Distretto Area Nord

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

Il Distretto Area Nord è stato interessato nel 2021 da 18 reclami (nel 2017 da 8 reclami, n. 10 nel 2018 e n. 12 nel 2019), e coinvolgono Strutture afferenti il Distretto o ambiti territoriali correlati al territorio.



www.regione.piemonte.it/sanita

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

In alcuni casi i reclami coinvolgono più sedi che afferiscono al Distretto o altri ambiti (Ospedale, Distretti, Dipartimenti)

Tabella 21 : reclami pervenuti nell'anno 2021 di competenza della Distretto Area Nord suddivisi per categoria

Reclamo	Totale di CATEGORIA
aspetti burocratici e amministrativi	7
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	3
aspetti relazionali	1
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	4
aspetti tecnico-professionali	3
Totale complessivo	18

Tabella 22 : reclami pervenuti nell'anno 2021 suddivisi per località, denominazione, categoria e sottocategoria

Reclami suddivisi per località, Struttura, categoria e sottocategoria	Totale di SOTTOCATEGORIA
ARONA	9
DISTRETTO AREA NORD	
ADI	1
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
CENTRO PRELIEVI	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	1
prestazioni clinico-sanitarie	
CURE PALLIATIVE	1
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	
prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
MEDICINA DI BASE	5
aspetti burocratici e amministrativi	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	2
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
aspetti tecnico-professionali	1
prestazioni clinico - sanitarie	
ARONA e BORGOMANERO	1
DISTRETTO AREA NORD E PRESIDIO OSPEDALERO	
CONTINUITA' ASSISTENZIALE - EX GUARDIA MEDICA E ORTOPEDIA E	1



www.regione.piemonte.it/sanita

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

TRAUMATOLOGIA	
aspetti tecnico-professionali	
prestazioni clinico - sanitarie	
BORGOMANERO	4
DISTRETTO AREA NORD	
MEDICINA DI BASE	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	1
congruità del comportamento e prestazioni clinico-sanitarie	
OCULISTICA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DISTRETTO AREA NORD E PRESIDIO OSPEDALERO	
MEDICINA DI BASE E PRONTO SOCCORSO	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedura per l'erogazione di prestazioni sanitarie e prestazioni clinico sanitarie	
BORGOMANERO E MOMO	1
DISTRETTO AREA NORD E PRESIDIO OSPEDALERO	
PRONTO SOCCORSO E RSA MOMO	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
GHEMME	1
DISTRETTO AREA NORD	
MEDICINA DI BASE	1
aspetti relazionali	
congruità del comportamento	
OLEGGIO	1
DISTRETTO AREA NORD	
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
TRECCATE	1
DISTRETTO AREA NORD E DISTRETTO AREA SUD - CURE PALLIATIVE	
CURE PALLIATIVE E CURE DOMICILIARI	1
aspetti tecnico-professionali	
prestazioni clinico - sanitarie	
Totale complessivo	18

Su 18 reclami pervenuti, due istanze hanno dato adito a provvedimenti

Tabella 23 : reclami pervenuti nell'anno 2021 – provvedimenti assunti

Reclamo	TIPO DI PROVVEDIMENTO
CONTINUITA' ASSISTENZIALE - EX GUARDIA MEDICA E ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	1
Il rimborso per lo smarrimento della protesi dentaria è trattato direttamente dal Servizio Legale che ha attivato le procedure	
MEDICINA DI BASE	1
Pubblicazione incarichi temporanei e accordi con le Organizzazioni Sindacali dei Medici di Medicina Generale	
Totale complessivo	2

Distretto Area Sud

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

Il Distretto Area Sud è stato interessato a 12 reclami (5 nel 2017 e 4 nel 2018, 7 nel 2019), di cui n. 8 nella sede territoriale di Trecate

I reclami riguardano le categorie, sottocategorie e sedi di seguito indicate.

Tabella 24 : reclami pervenuti nell'anno 2021 di competenza della Distretto Area Sud suddivisi per categoria

Reclamo	Totale di CATEGORIA
aspetti burocratici e amministrativi	4
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	1
aspetti relazionali	1
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	2
aspetti tecnico-professionali	1
strutture e logistica e aspetti relazionali	3
Totale complessivo	12



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Tabella 25: reclami pervenuti nell'anno 2021 di competenza della Distretto Area Sud suddivisi per località, denominazione, categoria e sottocategoria

Reclami suddivisi per località, Struttura, categoria e sottocategoria	Totale di SOTTOCATEGORIA
GALLIATE	2
CURE DOMICILIARI – FISIATRIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
MEDICINA DI BASE	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
NIBBIOLA	1
MEDICINA DI BASE	1
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	
congruità del comportamento	
TRECATE	8
CENTRO VACCINAZIONI ANTICOVID	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
MEDICINA DI BASE	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico-professionali	1
prestazioni clinico - sanitarie e disponibilità	
NEUROLOGIA	1
aspetti relazionali	
congruità del comportamento e cortesia	
OCULISTICA E AILCAT-COMUNICAZIONE	1
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	
congruità del comportamento e prestazioni clinico-sanitarie	
POLIAMBULATORIO	3
strutture e logistica e aspetti relazionali	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e cortesia	
(vuoto)	1
MEDICINA DI BASE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
Totale complessivo	12

Le istanze non hanno dato esito a nessun provvedimento.



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Distretto Urbano di Novara

Nell'anno 2021 il Distretto Urbano di Novara è stato interessato a **15**, si rileva una costante diminuzione dei reclami, n. 26 nel e nell'anno 2018 e 34 nel 2017.

Tabella 26: reclami pervenuti nell'anno 2021 di competenza del Distretto Urbano di Novara suddivisi per categoria

Reclamo	Totale di CATEGORIA
aspetti burocratici e amministrativi	5
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	3
aspetti relazionali	2
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	3
strutture e logistica	2
Totale complessivo	15

Nella tabella, di seguito riportata, vengono presi in esame gli aspetti che coinvolgono i diversi Servizi distrettuali che spaziano dagli “aspetti burocratici amministrativi” a quelli “relazionali” che coinvolgono il comportamento del personale. In particolare gli esposti riguardano il Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) e la Medicina di base.

Gli “aspetti tecnico professionali” sono riferibili all’espletamento delle prestazioni clinico-sanitarie.

Tabella 27: reclami pervenuti nell'anno 2021 di competenza del Distretto Urbano di Novara suddivisi per categoria, sottocategoria e denominazione Struttura

Reclami suddivisi per località, Struttura, categoria e sottocategoria	Totale di SOTTOCATEGORIA
NOVARA	14
CENTRO VACCINAZIONI ANTICOID	1
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e cortesia	
HUB VACCINAZIONI COVID	1
aspetti relazionali	1
congruità del comportamento	1
MEDICINA DI BASE	3
aspetti burocratici e amministrativi	2
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
OCULISTICA	2
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	1
procedura per pagamenti o rimborsi ticket e rispetto	
aspetti relazionali	1



www.regione.piemonte.it/sanita

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

congruità del comportamento	
ODONTOIATRIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
POLIAMBULATORI	1
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
POLIAMBULATORIO E SPORTELLO UNIFICATO CUP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
SERVIZIO CONTINUITA' ASSISTENZIALE	3
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	1
congruità del comportamento e prestazioni clinico-sanitarie	
strutture e logistica	2
accessibilità fisica ai servizi	
SPORTELLO UNIFICATO - CUP E DERMATOLOGIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
UFFICIO AMMINISTRATIVO	1
(vuoto)	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
procedure per l'erogazione delle prestazioni sanitarie e disponibilità	
Totale complessivo	15

Tabella 28: reclami pervenuti nell'anno 2021 - provvedimenti assunti

Reclamo	TIPO DI PROVVEDIMENTO
SERVIZIO CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
Presso il Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) di viale Roma, 7 a Novara è stato messo a disposizione un presidio sanitario per le persone con difficoltà a deambulare	
HUB VACCINAZIONI COVID	1
L'operatore sanitario è stato richiamato a una maggiore attenzione e comprensione nella relazione interpersonale con l'utente	
Totale complessivo	2

Dipartimento di Prevenzione

Il Dipartimento di Prevenzione è stato interessato a 16 con un incremento e rispetto agli anni precedente: 8 nel 2021, 6 nel 2018, 7 nel 2017 e 4 nel 2016.

Le istanze sono pervenute prevalentemente tramite posta elettronica.

I reclami riguardano gli aspetti burocratici e amministrativi (n. 7 reclami) e gli aspetti relazionali (n. 4 reclami)

Tabella 29: reclami pervenuti nell'anno 2021 di competenza del Dipartimento di Prevenzione suddivisi per modalità di contatto

Reclamo	MODALITA' DI CONTATTO
EMAIL	15
LETTERA	1
Totale complessivo	16

Tabella n.30: reclami pervenuti nell'anno 2021 di competenza del Dipartimento di Prevenzione suddivisi per categoria

Reclamo	Totale CATEGORIA
aspetti burocratici e amministrativi	7
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	2
aspetti relazionali	4
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	1
aspetti tecnico-professionali	2
Totale complessivo	16

Dall'analisi si rileva che i reclami hanno interessato diverse Strutture del Dipartimento di Prevenzione e in particolare si sono concentrate presso la sede di Novara.

Tabella 31: reclami pervenuti nell'anno 2021 di competenza del Dipartimento di Prevenzione suddivisi per categoria, sottocategoria, denominazione Struttura

Etichette di riga	Conteggio di SOTTOCATEGORIA
ARONA	1
SISP COVID	1
aspetti relazionali	
congruità del comportamento	
NOVARA	14
MEDICINA DI BASE E SISP - COVID	1
aspetti tecnico-professionali	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

prestazioni clinico - sanitarie	
MEDICINA LEGALE	4
aspetti burocratici e amministrativi	3
ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
procedure per pagamenti o rimborsi ticket	
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	1
procedure per l'erogazione delle prestazioni	
MEDICINA LEGALE E AILCAT-LEGALE	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
trasparenza sull'iter delle pratiche e congruità comportamento	
SISP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per ottenere la documentazione e la certificazioni amministrative	
SISP-COVID	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico-professionali	1
prestazioni clinico - sanitarie	
SISP-VACCINAZIONI	4
aspetti burocratici e amministrativi	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
aspetti relazionali	2
congruità del comportamento	
UVOS - PROGETTO SERENA	2
aspetti relazionali	1
congruità del comportamento	
aspetti burocratici e amministrativi	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
Totale complessivo	16

Tabella 32: reclami pervenuti nell'anno 2021 – provvedimenti assunti

Reclamo	TIPO DI PROVVEDIMENTO
MEDICINA LEGALE	1
Forniti i chiarimenti e inviato nuovamente modulo rimborso	
Totale complessivo	1



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Dipartimento Materno Infantile

Il reclamo ha coinvolto il Consultorio di Borgomanero relativamente agli aspetti relazionali tecnico-professionali nell'erogazione di prestazioni sanitarie

Tabella 34: reclami pervenuti nell'anno 2021 di competenza del Dipartimento Materno Infantile suddivisi per categoria, sottocategoria, denominazione Struttura

Reclamo suddiviso per località, Struttura, categoria e sottocategoria	Totale di SOTTOCATEGORIA
BORGOMANERO	
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	
CONSULTORIO	1
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	
prestazioni clinico-sanitarie	
Totale complessivo	1

Farmacia Territoriale

I reclami, pervenuti tramite email, hanno interessato il Servizio Assistenza Integrativa e Protetica che è afferente alla Struttura Complessa Farmacia Territoriale. Le segnalazioni hanno riguardato gli aspetti burocratici e amministrativi relativi alle procedure per ottenere l'erogazione di prestazioni sanitarie (7 reclami nel 2021, 1 reclamo nel 2019)

Tabella 34: reclami pervenuti nell'anno 2021 di competenza della Farmacia Territoriale suddivisi per categoria, sottocategoria, denominazione Struttura

Reclami suddivisi per località, Struttura, categoria e sottocategoria	Totale di SOTTOCATEGORIA
email	7
ARONA	1
FARMACIA TERRITORIALE	
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTETICA	1
aspetti burocratici e amministrativi	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
NOVARA	6
FARMACIA TERRITORIALE	
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTETICA	6
aspetti burocratici e amministrativi	6
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	4
Totale complessivo	7

Non è stato assunto alcun provvedimento legato alle istanze presentate.



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Servizi vari

Alcuni reclami hanno coinvolto Strutture e Servizi diversi (n. 6 reclami), pervenuti in prevalenza tramite email o posta elettronica certificata e riguardano soprattutto aspetti burocratici e amministrativi e relazionali.

Nell'anno 2021 sono pervenuti 3 reclami che interessavano “altra Struttura Sanitaria Pubblica” (nel 2019, 2), nello specifico l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Novara. Le pratiche sono state trasmesse la pratica è stata trasmessa all'Ufficio Relazioni Esterne competente a trattare l'esposto dandone informazione all'utente.

Tabella 35: reclami pervenuti nell'anno 2021 di competenza di diverse Strutture suddivisi per località categoria, sottocategoria, denominazione Struttura

Reclamo	Conteggio di SOTTOCATEGORIA
EMAIL	6
ARONA	2
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA	1
MEDICINA DI BASE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE E PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	1
CASSE AUTOMATICHE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per pagamenti o rimborsi ticket	
GALLIATE	1
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	1
CARDIOLOGIA	
aspetti tecnico-professionali	
prestazioni clinico - sanitarie	
NOVARA	3
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	2
UFFICIO RELAZIONI ESTERNE	2
aspetti burocratici e amministrativi	1
procedure per pagamenti o rimborsi ticket	
aspetti relazionali e aspetti tecnico professionali	1
procedure per l'erogazione delle prestazioni sanitarie	
DIREZIONE PROFESSIONI SANITARIE	1
TRIAGE	1
aspetti relazionali	
congruità del comportamento	
LETTERA	1



www.regione.piemonte.it/sanita

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

NOVARA	1
ECONOMICO FINANZIARIO	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per pagamento o rimborsi ticket	1
MODULO	3
NOVARA	3
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA	2
AILCAT - COMUNICAZIONE	1
aspetti relazionali	
congruità del comportamento e rispetto	
SPORTELLO UNIFICATO - CUP	1
aspetti relazionali	
congruità del comportamento e rispetto	
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	1
CUP	1
aspetti relazionali	
congruità del comportamento e rispetto	
PEC	2
BORGOMANERO	1
SISTEMA INFORMATIVO	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
NOVARA	1
DIREZIONE GENERALE	1
SOVRACUP REGIONALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
Totale complessivo	12

Tabella 36: reclami pervenuti nell'anno 2021 – provvedimenti assunti

Reclamo	Conteggio di TIPO DI PROVVEDIMENTO
ARONA	2
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE E TRASPARENZA	
MEDICINA DI BASE	1
Rilascio certificato di esenzione covid-19	
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE E PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	1
CASSE AUTOMATICHE	1
Richiesto intervento per ripristinare la funzionalità del punto automatico di riscossione di Arona	1
BORGOMANERO	1



www.regione.piemonte.it/sanita

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

SISTEMA INFORMATIVO	1
Sono state fornite all'utente le indicazioni per ottenere il refeto degli esemi di laboratorio on line come prelievo domiciliare	
NOVARA	2
DIREZIONE GENERALE	
SOVRACUP REGIONALE	1
Sono state prenotate le prestazioni richieste	
DIREZIONE PROFESSIONI SANITARIE	
TRIAGE	1
Si è richiamato il personale a una maggiore attenzione e comprensione nel rapporto con l'utenza	
Totale complessivo	5

Governo Clinico e Sviluppo Strategico

Il Governo Clinico e Sviluppo Strategico e il Settore Comunicazione della S.C. AILCAT, nelle persone rispettivamente della CPSE Anna Cristina e della scrivente, sono state individuate come riferimenti regionali per la risoluzione delle criticità relative alla difficoltà di prenotazione di visite ed esami specialistici con l'obiettivo di verificare e risolvere la problematica evidenziata dall'utente.

Di seguito le istanze pervenute dal cittadino che hanno dato luogo a reclami

Tabella 37 : reclami pervenuti nell'anno 2021 afferenti al Gocss, suddivisi per modalità di contatto, sede, struttura, categoria e sottocategoria

Etichette di riga	Conteggio di SOTTOCATEGORIA
EMAIL	4
BORGOMANERO	
CUP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
SOVRACUP REGIONALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
SOVRACUP REGIONALE - GASTROENTEROLOGIA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
Totale complessivo	4

Si rileva, su 4 reclami, due hanno dato seguito a provvedimenti.



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Tabella 38: reclami pervenuti nell'anno 2021 – provvedimenti assunti

Etichette di riga	TIPO DI PROVVEDIMENTO
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO	1
Verificata la documentazione inoltrata e le criticità evidenziate attribuibili a un problema nelle informazioni fornite, è stata prenotata la visita	
SOVRACUP REGIONALE - GASTROENTEROLOGIA	1
La prestazione in classe B di Gastrosopia è stata trasmessa alla Struttura che ha fissato l'appuntamento all'assistito, mentre la prativa di richiesta di MMG è stata evasa	
Totale complessivo	2

OPERATORI COINVOLTI

Nel *data base* sono inseriti i nominativi degli operatori interessati dal reclamo e/o elogio, laddove identificabili o esplicitamente indicati dal cittadino nell'esposto (in merito ai reclami sono stati indicati in modo esplicito 19 operatori su 114 reclami pervenuti)

PROVVEDIMENTI ASSUNTI

Rispetto ai reclami pervenuti, non sono stati trasmessi all'Ufficio Comunicazione gli eventuali provvedimenti conseguenti alle istanze presentate.

Gli esposti relativi ad aspetti relazionali consentono alla Struttura una lettura critica degli atteggiamenti e comportamenti assunti dal personale per una maggiore attenzione e comprensione nella modalità di gestione della relazione interpersonale con gli utenti.

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

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

CONCLUSIONI

Dall'analisi e dal confronto con i report degli anni precedenti, si rileva un decremento dei reclami rispetto al periodo 2010/2012 e un incremento rispetto agli 2013/2019

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

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

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



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Si sottolinea nuovamente che è sempre più frequente l'utilizzo del social network, ad es. pagine facebook, per esternare il disagio o segnalare un disservizio. al quale l'Asl non può rispondere direttamente trattandosi perlopiù di dati sensibili; di prassi viene contattato il soggetto con l'account utilizzato in forma riservata (messenger) invitandolo a prendere contatto con il Settore Comunicazione per chiarire l'accaduto segnalato.

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