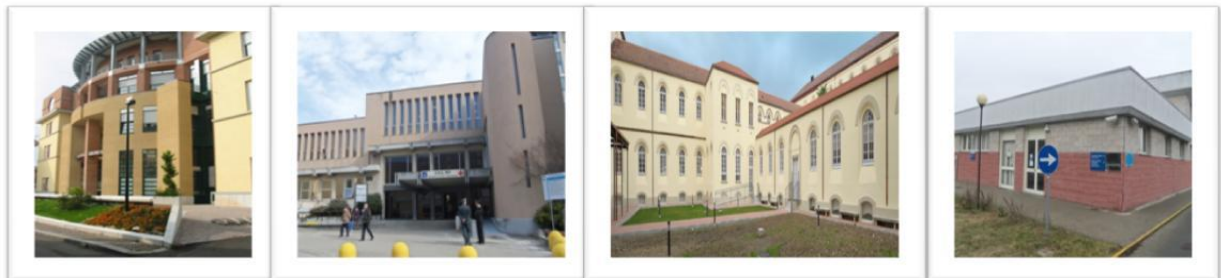




AZIENDA SANITARIA LOCALE NOVARA – ASL NO

Report Segnalazioni/Reclami Elogi e Informazioni



Analisi anno 2019

Indice

| | |
|--|----|
| Indice..... | 2 |
| PREMESSA..... | 3 |
| ANDAMENTO RECLAMI/SEGNALAZIONI DA GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2019 | 6 |
| ANDAMENTO ELOGI | 8 |
| ANDAMENTO INFORMAZIONI | 14 |
| ANDAMENTO SUGGERIMENTI/OSSERVAZIONI | 24 |
| ANDAMENTO SEGNALAZIONI/RILIEVI | 26 |
| ANDAMENTO RECLAMI | 32 |
| Analisi reclami | 32 |
| Presidio Ospedaliero di Borgomanero | 39 |
| Distretti | 41 |
| Distretto Area Nord | 41 |
| Distretto Area Sud | 43 |
| Distretto Urbano di Novara | 44 |
| Dipartimento di Prevenzione | 47 |
| Dipartimento Materno Infantile | 48 |
| Dipartimento interaziendale di Salute Mentale | 49 |
| Farmacia Territoriale | 49 |
| Presidio Sanitario Territoriale di Arona | 49 |
| Struttura accreditata | 49 |
| Altra Struttura Sanitaria Pubblica | 49 |
| OPERATORI COINVOLTI | 50 |
| PROVVEDIMENTI ASSUNTI..... | 50 |
| CONCLUSIONI..... | 50 |



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: ___/___/2020

Pagina 2

PREMESSA

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

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

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

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

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

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

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



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Tabella 2: descrizione categorie e sottocategorie

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



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

Aggiornamento: ___/___/2020

Pagina 5

ANDAMENTO RECLAMI/SEGNALAZIONI DA GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2019

Dal 2005 al 31 dicembre 2019 la Struttura Comunicazione ha avuto **5283** contatti (escludendo quelli avvenuti per accesso diretto dei cittadini o tramite richiesta telefonica per informazioni che non vengono monitorate).

Si evidenzia un'inflexione delle segnalazioni positive (elogi) nel 2011, nel 2013, nel 2017 e nel 2019 e un sempre maggiore utilizzo delle richieste di informazioni *on line* tramite email e social network

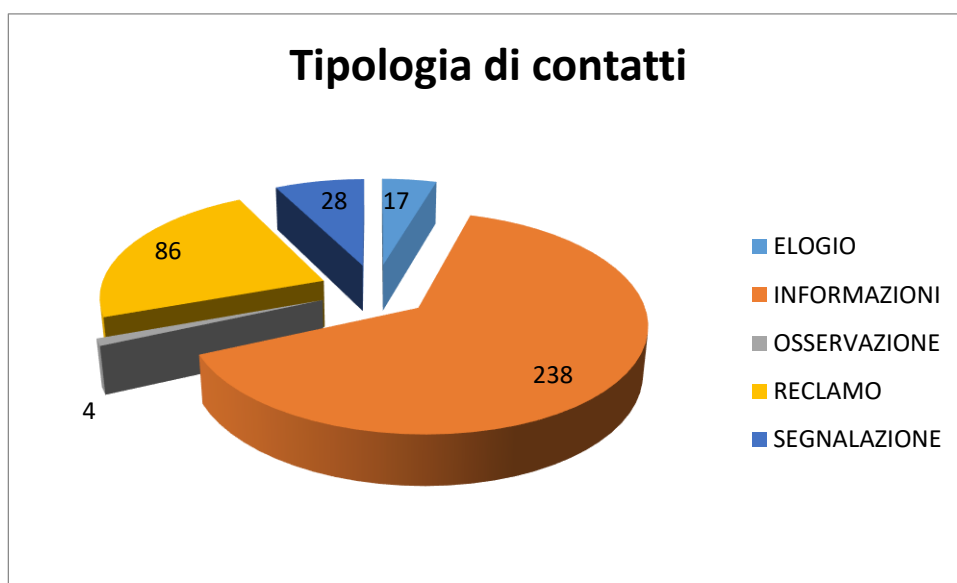
Tabella 3: andamento segnalazioni dal 2005 al 2019 - Sono state registrate solo le richieste di informazioni pervenute tramite e-mail o social network

| 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 |
| Totale | 398 | 386 | 24 | 1612 | 2863 | 5656 |

Nel particolare, i contatti nell'anno 2019 si differenziano per tipologia nel modo di seguito indicato

Tabella 4: tipologia contatto anno 2019:

| Etichette di riga | Conteggio di TIPOLOGIA |
|---------------------------|------------------------|
| ELOGIO | 17 |
| INFORMAZIONI | 238 |
| OSSERVAZIONE | 4 |
| RECLAMO | 86 |
| SEGNALAZIONE | 28 |
| Totale complessivo | 373 |



ANDAMENTO ELOGI

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

Gli elogi pervenuti all'URP sono stati negli anni complessivamente **398** e, nel periodo preso in considerazione – anno 2019 - n. 21

Si rileva una leggera inflessione delle segnalazioni positive (elogi) rispetto al 2018; si assiste a un decremento degli elogi a partire dal 2013, infatti, rispetto al 2005 le segnalazioni positive si sono ridotte drasticamente.

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 |
| Totale | 398 |

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

Tabella 5: modalità contatto elogi:

| Tipologia | MODALITA' CONTATTO |
|---------------------------|--------------------|
| ELOGIO | |
| ARTICOLO | 3 |
| EMAIL | 10 |
| LETTERA | 4 |
| Totale complessivo | 17 |

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

| Tipologia | Totale |
|--|-----------|
| DISTRETTO AREA NORD | 3 |
| ARONA | |
| CURE DOMICILIARI | 1 |
| MEDICINA DI BASE | 2 |
| | |
| DISTRETTO URBANO DI NOVARA | 1 |
| NOVARA | |
| CURE DOMICILIARI E RRF | 1 |
| | |
| FARMACIA TERRITORIALE | 1 |
| NOVARA | |
| ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA | 1 |
| | |
| PRESIDIO OSPEDALIERO | 11 |
| BORGOMANERO | 11 |
| DEA/PRONTO SOCCORSO | 2 |
| GASTROENTEROLOGIA - ENDOSCOPIA | 2 |
| OCULISTICA | 1 |
| OCULISTICA/UROLOGIA | 1 |
| ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA | 2 |
| OSTETRICIA GINECOLOGIA | 2 |
| OTORINOLARINGOIATRIA | 1 |
| | |
| PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE | 1 |
| ARONA | |
| CENTRO ASSISTENZA PRIMARIA CAP | 1 |
| Totale complessivo | 17 |

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

| Etichette di riga | 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

Aggiornamento: ___/___/2020

Pagina 10

| | |
|---|-----------|
| 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

| | Totale |
|--|---------------|
| ARONA | 4 |
| CENTRO ASSISTENZA PRIMARIA CAP | 1 |
| aspetti relazionali | |
| cura della persona | |
| L'utente elogia tutto il personale del CAP dell'Ospedale di Arona dimostrata nei suoi confronti per la cura e dedizione | |
| CURE DOMICILIARI | 1 |
| aspetti relazionali | |
| cura della persona | |
| L'utente elogia il personale dell'ADI di Arona e del MMG dott. Borgini, per l'assistenza prestata nei confronti della moglie dimostrando disponibilità, sensibilità e competenza | |
| MEDICINA DI BASE | 2 |
| aspetti relazionali | |
| congruità del comportamento | |
| L'utente elogia tutto il personale amministrativo dell'ufficio che si occupa delle esenzioni per la gentilezza del disbrigo della pratica | |
| L'utente elogia tutto il personale amministrativo dell'ufficio medicina di base scelta-revoche per la disponibilità e gentilezza nei suoi confronti. | |
| BORGOMANERO | 11 |
| DEA/PRONTO SOCCORSO | 2 |
| aspetti relazionali | |
| cura della persona | |
| L'utente ringrazia tutto il personale medico e infermieristico del DEA, della Cardiologia, Radiologia e 118. Notizia redatta dal giornale Novara Oggi | |



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: ___/___/2020

Pagina 11

| | |
|--|----------|
| aspetti relazionali | |
| cura della persona | |
| L'utente esprime parole di elogio a tutto lo Staff del personale medico e infermieristico per il trattamento amichevole alle cure e assistenza dell'8 maggio c.a., ricevuta nei confronti suoi e di sua moglie | |
| GASTROENTEROLOGIA - ENDOSCOPIA | 2 |
| aspetti relazionali | |
| cura della persona | |
| L'utente elogia tutto il personale medico e infermieristico ed in particolare al Dott. COMI Giovanni per le cure e attenzioni durante l'ingresso al reparto fino al congedo in ospedale | |
| aspetti tecnico-professionali | |
| prestazioni clinico - sanitarie | |
| L'utente ha espresso parole di elogio nei confronti del Reparto di Gastroenterologia presso cui era stato ricoverato, tramite telefonata all'URE in cui chiedeva di trasmettere i ringraziamenti al reparto stesso perché impossibilitato personalmente a farlo per motivi di salute | |
| OCULISTICA | 1 |
| aspetti relazionali | |
| cura della persona | |
| L'utente elogia tutto lo staff medico e infermieristico del reparto Oculistica in particolare al Dott. Belloli Vito per la serietà professionalità e umanità a seguito di un complesso caso di sua madre (DeMartini Francesca) | |
| OCULISTICA/UROLOGIA | 1 |
| aspetti relazionali | |
| cura della persona | |
| L'utente ringrazia tutto il personale medico e infermieristico del Reparto di Oculistica e Urologia in particolar modo al Dott. Belloli e del Dott. Martinengo per la loro competenza e cortesia e di eccellenza qualità sanitaria | |
| ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA | 2 |
| aspetti relazionali | |
| cura della persona | |
| L'utente elogia tutto il personale medico e infermieristico per le cure e attenzione alla madre | |
| L'utente, esprime parole di elogio nei confronti del personale medico e infermieristico per le cure e l'assistenza ricevuta per il figlio (Manuel Ognibene) ricoverato in ospedale a causa di un incidente in moto | |
| OSTETRICIA GINECOLOGIA | 2 |
| aspetti relazionali | |
| cura della persona | |
| L'utente ringrazia tutto il personale medico e infermieristico del Reparto di Ginecologia per le cure e attenzioni durante il parto. | |
| L'utente elogia tutto il personale medico e infermieristico per la loro competenza e professionalità durante il ricovero in ospedale | |
| OTORINOLARINGOIATRIA | 1 |
| aspetti relazionali | |
| cura della persona | |
| L'utente ringrazia tutto il personale medico e infermieristico del Reparto di Otorinolaringoiatria per le cure e attenzioni durante la degenza in ospedale | |



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: ___/___/2020

Pagina 12

| | |
|---|-----------|
| NOVARA | 2 |
| ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA | 1 |
| aspetti relazionali | |
| congruità del comportamento | |
| L'utente ha espresso parole di elogio nei confronti dell'operatrice Sig.ra Daniela Rinaldi del Servizio di Assistenza Integrativa e Protesica, per la la professionalità e l'efficienza dimostrata nei suoi confronti | |
| CURE DOMICILIARI E RRF | 1 |
| aspetti relazionali | |
| cura della persona | |
| L'utente ha espresso parole di elogio nei confronti dell'infermiera Sig.ra Oneyda Cruz del Servizio di Continuità Assistenziale presso il distaccamento Asl di Carpignano Sesia, per la la professionalità dedizione e umanità dimostrata nei confronti del malato e dei familiari. | |
| Totale complessivo | 17 |



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

Aggiornamento: ___/___/2020

Pagina 13

ANDAMENTO INFORMAZIONI

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

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

Si rileva un trend in crescita (dal 2005 sino al 2016) da 118 nel 2005 a n. 315 richieste di informazioni on line nel 2016 e una lieve inflessione nel 2017 (n. 300), nel 2018 (n. 278) e ulteriormente nel 2019 (n. 238).

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

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

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

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

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

La modalità della posta elettronica rimane quella maggiormente utilizzata

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 il Centro Servizi Sanitari Integrati Territoriali e la Struttura di Comunicazione (AILCAT – Comunicazione)

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 |



www.regione.piemonte.it/sanita

| | |
|---------------|-------------|
| 2017 | 300 |
| 2018 | 278 |
| 2019 | 238 |
| Totale | 2863 |

Tabella e grafico 9: informazioni pervenute nel 2019 suddivise per modalità di contatto

| Informazioni | Totale MODALITA' CONTATTO |
|---------------------------|---------------------------|
| EMAIL | 201 |
| SOCIAL NETWORK | 37 |
| Totale complessivo | 238 |

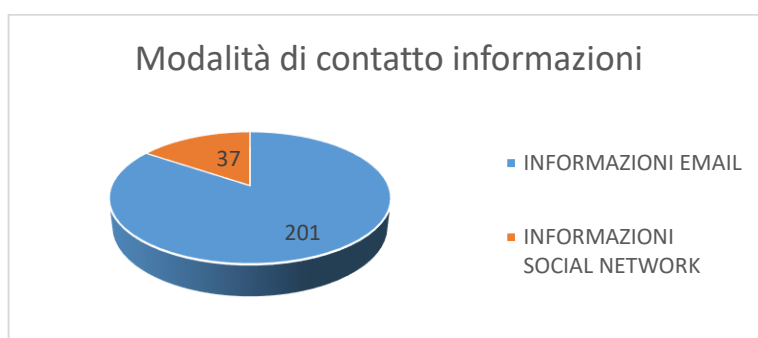


Tabella 10: informazioni pervenute nel 2019 suddivise Sede, Struttura, Struttura, categoria e sottocategoria

| Informazioni per SEDE, LOCALITA', DENOMINAZIONE STRUTTURA, CATEGORIA E SOTTOCATEGORIA | Totale SOTTOCATEGORIA |
|---|-----------------------|
| CISST | 46 |
| NOVARA | 45 |
| ECONOMICO FINANZIARIO | 1 |
| informazioni | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| AILCAT - COMUNICAZIONE | 21 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 5 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 2 |
| procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative | 2 |
| procedure per pagamenti o rimborsi ticket | 1 |
| informazioni | 15 |
| altro | 4 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 6 |



www.regione.piemonte.it/sanita

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

| | |
|---|----------|
| informazioni sulle esenzioni | 2 |
| informazioni sulle prestazioni | 3 |
| non di competenza ASL | 1 |
| archiviato con notifica a mittente | 1 |
| AILCAT - LEGALE | 2 |
| informazioni | 2 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| informazioni sulle procedure | 1 |
| AILCAT - PROTOCOLLO | 5 |
| informazioni | 5 |
| altro | 2 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 2 |
| informazioni sui servizi | 1 |
| COMMISSIONE DI VIGILANZA | 1 |
| informazioni | 1 |
| altro | 1 |
| ECONOMICO FINANZIARIO | 1 |
| informazioni | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| GESTIONE DEL PERSONALE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE | 6 |
| informazioni | 6 |
| altro | 3 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 2 |
| informazioni sulle procedure | 1 |
| GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE | 3 |
| informazioni | 3 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| informazioni sulle procedure | 2 |
| ISI - CENTRO SALUTE IMMIGRATI | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative | 1 |
| SIAV AREA A | 1 |
| informazioni | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| SPORTELLO UNIFICATO - MEDICINA BASE | 2 |
| informazioni | 2 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| informazioni sulle esenzioni | 1 |
| (vuoto) | 1 |
| informazioni | 1 |

| | |
|--|-----------|
| informazioni sulle procedure | 1 |
| VERCELLI | 1 |
| ISI - CENTRO SALUTE IMMIGRATI | 1 |
| informazioni | 1 |
| informazioni sugli orari | 1 |
| DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE | 42 |
| ARONA | 1 |
| SISP | 1 |
| informazioni | 1 |
| altro | 1 |
| BORGOMANERO | 1 |
| SIAVA | 1 |
| informazioni | 1 |
| altro | 1 |
| NOVARA | 40 |
| MEDICINA LEGALE | 10 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 1 |
| informazioni | 9 |
| altro | 1 |
| informazione sui servizi | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 7 |
| SIAN | 6 |
| informazioni | 5 |
| altro | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| informazioni sui servizi | 3 |
| informazioni sulle procedure | 1 |
| SIAV AREA A | 2 |
| informazioni | 2 |
| informazioni sulle procedure | 1 |
| informazioni sulle procedure | 1 |
| SISP | 4 |
| aspetti alberghieri e comfort | 1 |
| adeguatezza degli ambienti | 1 |
| informazioni | 3 |
| altro | 2 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| SISP - AMBULATORIO VIAGGIATORE INTERNAZIONALE | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 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: ___/___/2020

Pagina 17

| | |
|---|----------|
| SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE | 6 |
| informazioni | 6 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 3 |
| informazioni sulle prestazioni | 1 |
| informazioni sulle procedure | 2 |
| SISP - VACCINAZIONI ADULTI | 6 |
| informazioni | 6 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 6 |
| SPRESAL | 2 |
| informazioni | 2 |
| altro | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| UVOS - SCREENING PREVENZIONE SERENA | 2 |
| informazioni | 2 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 2 |
| DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE E DISTRETTO AREA NORD | 1 |
| NOVARA | 1 |
| SISP E MEDICINA DI BASE | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative | 1 |
| DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE | 8 |
| ARONA | 1 |
| CONSULTORIO | 1 |
| informazioni | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| GALLIATE | 1 |
| NEUROPSICHIATRIA INFANTILE | 1 |
| informazioni | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| NOVARA | 6 |
| CONSULTORIO | 6 |
| informazioni | 4 |
| altro | 1 |
| informazioni sugli orari | 1 |
| informazioni sui servizi | 2 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 2 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 2 |
| NEUROPSICHIATRIA INFANTILE | 2 |
| informazioni | 2 |
| altro | 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

Aggiornamento: ___/___/2020

Pagina 18

| | |
|---|-----------|
| DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE | 3 |
| NOVARA | 3 |
| DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE | 3 |
| informazioni | 3 |
| altro | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| informazioni sui servizi | 1 |
| DISTRETTO AREA NORD | 26 |
| ARONA | 12 |
| CENTRO PRELIEVI | 1 |
| informazioni | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| CONTINUITA' ASSISTENZIALE - EX GUARDIA MEDICA | 1 |
| informazioni | 1 |
| informazioni sulle procedure | 1 |
| MEDICINA DI BASE | 9 |
| informazioni | 9 |
| altro | 4 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 4 |
| informazioni sugli orari | 1 |
| SISP | 1 |
| informazioni | 1 |
| informazioni sulle procedure | 1 |
| BORGOMANERO | 11 |
| CENTRO PRELIEVI | 1 |
| informazioni | 1 |
| informazioni sulle prestazioni | 1 |
| MEDICINA DI BASE | 8 |
| informazioni | 8 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 6 |
| informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche e informazioni sugli orari | 1 |
| informazioni sulle procedure | 1 |
| MEDICINA DI BASE + CUP | 1 |
| informazioni | 1 |
| informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| MEDICINA DI BASE +INTEGRATIVA | 1 |
| informazioni | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| GHEMME | 1 |
| CUP | 1 |
| informazioni | 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: ___/___/2020

Pagina 19

| | |
|--|----------|
| altro | 1 |
| NOVARA | 1 |
| CUP | 1 |
| informazioni | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| OLEGGIO | 1 |
| MEDICINA DI BASE | 1 |
| informazioni | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| DISTRETTO AREA NORD E PRESIDIO OSPEDALIERO | 1 |
| ARONA/BORGOMANERO | 1 |
| CENTRO PRELIEVI | 1 |
| informazioni | 1 |
| informazioni sui servizi | 1 |
| DISTRETTO AREA SUD | 9 |
| ARONA | 1 |
| CUP | 1 |
| informazioni | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| BIANDRATE | 1 |
| MEDICINA DI BASE | 1 |
| informazioni | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| GALLIATE | 2 |
| CUP | 1 |
| informazioni | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| MEDICINA DI BASE | 1 |
| informazioni | 1 |
| informazioni sugli orari | 1 |
| TRECCATE | 5 |
| CUP | 1 |
| informazioni | 1 |
| informazioni sugli orari | 1 |
| MEDICINA DI BASE | 2 |
| informazioni | 2 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 2 |
| SEGRETERIA DI DISTRETTO | 2 |
| informazioni | 2 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 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

Aggiornamento: ___/___/2020

Pagina 20

| | |
|---|-----------|
| DISTRETTO URBANO DI NOVARA | 65 |
| NOVARA | 65 |
| CARDIOLOGIA | 1 |
| informazioni | 1 |
| informazioni sulle prestazioni | 1 |
| CONTINUITA' ASSISTENZIALE - EX GUARDIA MEDICA | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative | 1 |
| CURE DOMICILIARI | 2 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 1 |
| informazioni | 1 |
| informazioni sulle procedure | 1 |
| CURE DOMICILIARI E RRF | 1 |
| informazioni | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| MEDICINA DI BASE | 1 |
| informazioni | 1 |
| informazioni sulle esenzioni | 1 |
| SEGRETERIA DI DISTRETTO | 2 |
| informazioni | 2 |
| altro | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| SPORTELLO UNIFICATO - CUP | 14 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 6 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| informazioni sulle esenzioni | 2 |
| procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative | 3 |
| informazioni | 8 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| informazioni sugli orari | 1 |
| informazioni sui servizi | 1 |
| informazioni sulle esenzioni | 3 |
| informazioni sulle procedure | 2 |
| SPORTELLO UNIFICATO - MEDICINA BASE | 43 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative | 1 |
| informazioni | 41 |
| altro | 5 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 23 |
| informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 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

Aggiornamento: ___/___/2020

Pagina 21

| | |
|--|-----------|
| informazioni sulle esenzioni | 7 |
| informazioni sulle procedure | 4 |
| informazioni | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| FARMACIA TERRITORIALE | 12 |
| NOVARA | 12 |
| ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA | 10 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 1 |
| informazioni | 9 |
| altro | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 5 |
| informazioni sugli orari | 1 |
| informazioni sulle esenzioni | 2 |
| FARMACIA TERRITORIALE | 2 |
| informazioni | 2 |
| altro | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| NON DI COMPETENZA ASL | 6 |
| NOVARA | 4 |
| AOU MAGGIORE DELLA CARITA' DI NOVARA | 4 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 1 |
| informazioni | 3 |
| altro | 1 |
| informazioni sulle prestazioni | 1 |
| informazioni sulle prestazioni | 1 |
| VCO | 1 |
| ASL VCO | 1 |
| informazioni | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| VERCELLI | 1 |
| ASL VC | 1 |
| informazioni | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| PRESIDIO OSPEDALIERO | 16 |
| BORGOMANERO | 15 |
| CARDIOLOGIA | 1 |
| informazioni | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| CENTRO PRELIEVI | 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: ___/___/2020

Pagina 22

| | |
|--|------------|
| informazioni | 1 |
| informazioni sulle procedure | 1 |
| DIREZIONE MEDICA | 5 |
| informazioni | 5 |
| altro | 2 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 3 |
| GESTIONE ANAGRAFE ASSISTITI | 1 |
| informazioni | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| GESTIONE DEL PERSONALE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE | 3 |
| informazioni | 3 |
| altro | 2 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO - FORMAZIONE | 1 |
| informazioni | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| OCULISTICA | 1 |
| informazioni | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| OSTETRICIA GINECOLOGIA | 1 |
| informazioni | 1 |
| informazioni sui servizi | 1 |
| REUMATOLOGIA | 1 |
| informazioni | 1 |
| informazioni sulle procedure | 1 |
| NOVARA | 1 |
| CALL CENTER | 1 |
| informazioni | 1 |
| altro | 1 |
| Totale complessivo | 236 |

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 2019 sono pervenuti **24** suggerimenti/osservazioni, nel 2018 non sono pervenuti suggerimenti, né osservazioni, mentre nel 2016 sono pervenuti due suggerimenti inerenti aspetti burocratici e amministrativi e nel 2018 nessuna osservazione da parte dell'utente.

Si assiste ad un'inversione di tendenza nel 2019 dove sono stati presentate 4 osservazioni relative al Presidio Ospedaliero di Borgomanero e il Presidio Sanitario Territoriale di Arona

Le osservazioni sono pervenute tramite email e hanno riguardato il Sistema Informativo per aspetti burocratici e amministrativi e le Cure Palliative per aspetti tecnico professionali inerenti l'erogazione di prestazioni clinico-sanitarie.

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 |
| Totale | 24 |

Tabella 11 : suggerimenti/osservazioni pervenuti nell'anno 2019 suddivisi modalità di contatto, sede, località e denominazione Struttura

| Suggerimento/osservazione | Totale SOTTOCATEGORIA |
|---|----------------------------------|
| EMAIL | 4 |
| PRESIDIO OSPEDALIERO | 1 |
| BORGOMANERO | 1 |
| SISTEMA INFORMATIVO | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 1 |
| PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE | 3 |
| ARONA | 3 |
| CURE PALLIATIVE | 3 |
| aspetti tecnico-professionali | 3 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 3 |
| Totale complessivo | 4 |

ANDAMENTO SEGNALAZIONI/RILIEVI

La Struttura Comunicazione ha ricevuto sia nel 2018 che nel 2019 **28 segnalazioni**, nella quale sono comprese tutte le istanze dell'utente che hanno le caratteristiche del "reclamo".

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

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

Nel 2010 si è iniziato a fare una distinzione tra reclamo e segnalazione/rilievo e sono stati registrati 2 rilievi; non risultano registrazioni nel 2011, mentre nel 2012 le segnalazioni registrate sono state 60, 61 nel 2013, 58 nel 2014, 73 nel 2015, 49 nel 2016 e 27 nel 2017, 28 nel 2018 e 28 nel 2019 per un totale complessivo di **386** segnalazioni/rilievi nel periodo di riferimento.

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

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

Le segnalazioni riguardano il Presidio Ospedaliero di Borgomanero (n. 8 segnalazioni).

| 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 |
| Totale | 386 |

Tabella 12 e grafico: segnalazioni pervenute nel 2019 suddivise per modalità di contatto

| Segnalazione | Totale di MODALITA' CONTATTO |
|---------------------------|-------------------------------------|
| EMAIL | 15 |
| LETTERA | 3 |
| MODULO | 1 |
| SOCIAL NETWORK | 8 |
| TELEFONO | 1 |
| Totale complessivo | 28 |

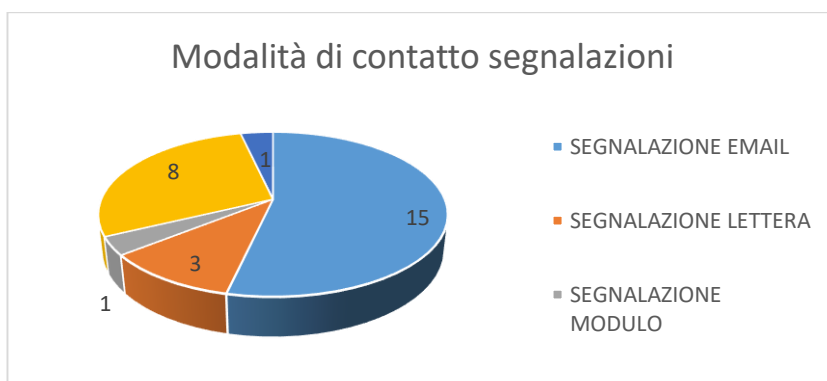


Tabella 13: segnalazioni pervenute nel 2019 suddivise per categoria e sottocategoria

| Segnalazioni | Totale SOTTOCATEGORIA |
|---|------------------------------|
| aspetti alberghieri e comfort | 3 |
| adeguatezza degli ambienti | 3 |
| aspetti alberghieri e comfort | 1 |
| adeguatezza degli ambienti | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 10 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 1 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 4 |
| procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative | 3 |
| procedure per pagamenti o rimborsi ticket | 2 |
| aspetti relazionali | 5 |
| altro | 1 |
| congruità del comportamento | 4 |
| aspetti tecnico-professionali | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 1 |
| informazioni | 3 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| informazioni sui servizi | 1 |
| informazioni sulle prestazioni | 1 |
| non di competenza ASL | 1 |
| archiviato con notifica a mittente | 1 |
| tempo | 4 |
| tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami | 3 |
| tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri | 1 |
| Totale complessivo | 28 |

Tabella 14: segnalazioni pervenute nel 2019 suddivise per categoria e sottocategoria, denominazione Struttura

| Segnalazione | Totale di SOTTOCATEGORIA |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| CISST | 4 |
| NOVARA | 4 |
| AILCAT - COMUNICAZIONE | 3 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| congruità del comportamento | 1 |
| aspetti relazionali | 1 |
| congruità del comportamento | 1 |
| non di competenza ASL | 1 |
| archiviato con notifica a mittente | 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: ___/___/2020

Pagina 28

| | |
|---|----------|
| COMMISSIONE DI VIGILANZA | 1 |
| aspetti tecnico-professionali | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 1 |
| DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE | 1 |
| BORGOMANERO | 1 |
| SIAV AREA A | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative | 1 |
| DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE | 2 |
| NOVARA | 2 |
| NEUROPSICHIATRIA INFANTILE | 2 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 2 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 1 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 1 |
| DISTRETTO AREA NORD | 3 |
| ARONA | 1 |
| GINECOLOGIA | 1 |
| aspetti alberghieri e comfort | 1 |
| adeguatezza degli ambienti | 1 |
| BORGOMANERO | 1 |
| SEGRETERIA DI DISTRETTO | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per pagamenti o rimborsi ticket | 1 |
| CASTELLETTO TICINO | 1 |
| (vuoto) | 1 |
| aspetti alberghieri e comfort | 1 |
| adeguatezza degli ambienti | 1 |
| DISTRETTO AREA SUD | 2 |
| CAMERI | 1 |
| MEDICINA DI BASE | 1 |
| aspetti relazionali | 1 |
| congruità del comportamento | 1 |
| TRECATE | 1 |
| CHIRURGIA VASCOLARE | 1 |
| tempo | 1 |
| tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami | 1 |
| DISTRETTO URBANO DI NOVARA | 4 |
| NOVARA | 4 |
| NEUROLOGIA | 1 |
| informazioni | 1 |
| informazioni sui servizi | 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: ___/___/2020

Pagina 29

| | |
|---|----------|
| SEGRETERIA DI DISTRETTO | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 1 |
| SPORTELLO UNIFICATO - CUP | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative | 1 |
| SPORTELLO UNIFICATO - MEDICINA BASE | 1 |
| informazioni | 1 |
| Informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche | 1 |
| FARMACIA TERRITORIALE | 1 |
| NOVARA | 1 |
| ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 1 |
| PRESIDIO OSPEDALIERO | 8 |
| BORGOMANERO | 8 |
| CALL CENTER | 2 |
| tempo | 2 |
| tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami | 2 |
| CUP | 1 |
| tempo | 1 |
| tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri | 1 |
| DEA/PRONTO SOCCORSO | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 1 |
| OCULISTICA | 1 |
| informazioni | 1 |
| informazioni sulle prestazioni | 1 |
| PUNTO DI ACCOGLIENZA VOLONTARIATO | 1 |
| aspetti relazionali | 1 |
| altro | 1 |
| RADIODIAGNOSTICA | 2 |
| aspetti alberghieri e comfort | 1 |
| adeguatezza degli ambienti | 1 |
| aspetti relazionali | 1 |
| congruità del comportamento | 1 |
| PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE | 3 |
| ARONA | 3 |
| CENTRO ASSISTENZA PRIMARIA CAP | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per pagamenti o rimborsi ticket | 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: ___/___/2020

Pagina 30

| | |
|---|-----------|
| RADIODIAGNOSTICA | 2 |
| aspetti alberghieri e comfort | 1 |
| adeguatezza degli ambienti | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative | 1 |
| Totale complessivo | 28 |

ANDAMENTO RECLAMI

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

Nel periodo di riferimento (2005/2018) i reclami pervenuti all'Azienda sono state **1612**

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).

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

Analisi reclami

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

| Anno | Reclami |
|---------------|-------------|
| 2005 | 109 |
| 2006 | 101 |
| 2007 | 139 |
| 2008 | 103 |
| 2009 | 112 |
| 2010 | 132 |
| 2011 | 137 |
| 2012 | 169 |
| 2013 | 98 |
| 2014 | 81 |
| 2015 | 63 |
| 2016 | 97 |
| 2017 | 94 |
| 2018 | 91 |
| 2019 | 86 |
| Totale | 1612 |



www.regione.piemonte.it/sanita

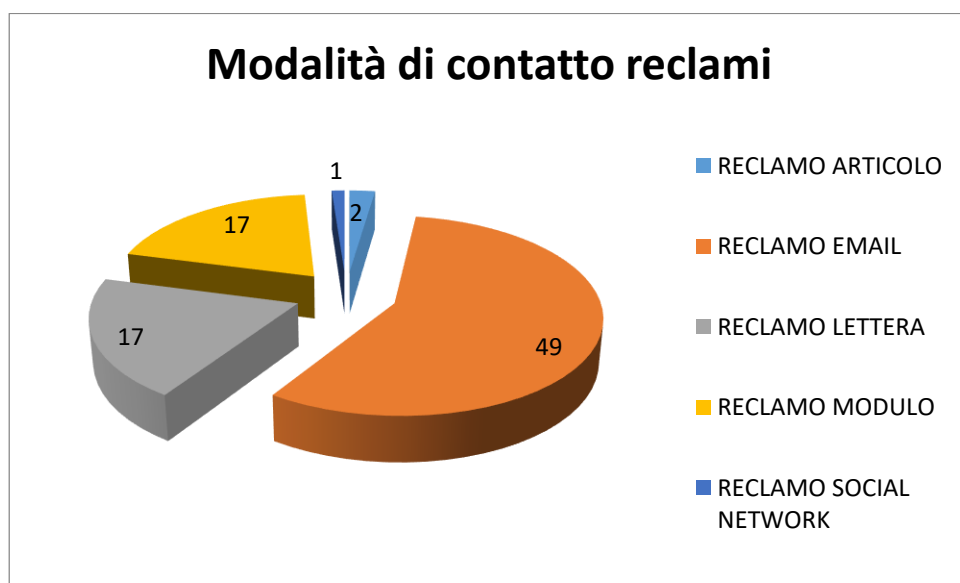
S.C. Affari Istituzionali, Legali, Comunicazione, Trasparenza e Anticorruzione - Direttore: dott. Claudio Teruggi
Istruttrice pratica: dott.ssa Elena Vallana

Aggiornamento: ___/___/2020

Pagina 32

Tabella 15 e grafico: reclami pervenuti nel 2019 suddivisi per modalità di contatto

| Reclamo | Modalità di contatto |
|---------------------------|----------------------|
| ARTICOLO | 2 |
| EMAIL | 49 |
| LETTERA | 17 |
| MODULO | 17 |
| SOCIAL NETWORK | 1 |
| Totale complessivo | 86 |



I reclami hanno riguardato le categorie di seguito indicate, con una particolare rilevanza per quelli relativi agli aspetti burocratici e amministrativi puri diminuiti rispetto agli anni precedenti (n. 23 nel 2016 e 39 nel 2017, n. 22 nel 2018 e n. **20 nel 2019**), sono diminuiti rispetto al 2016 i reclami relativi agli aspetti relazionali puri e lievemente aumentati rispetto al 2018 (29 nel 2016 e 11 nel 2017, n. 20 nel 2018 e n. **22 nel 2019**) e alla categoria tempo (2 nel 2018 e n. **5 nel 2019**); gli esposti legati ad aspetti tecnico professionali sono diminuiti rispetto agli anni 2016 e 2018 (26 nel 2016, 19 nel 2017, n. 30 nel 2018 e n. **25 nel 2019**);

Gli altri ambiti che interessano le istanze degli utenti riguardano aspetti “misti” che prendono in considerazione diverse categorie.

Tabella 16: reclami pervenuti nel 2019 suddivisi per categoria

| Reclamo | CATEGORIA |
|--|-----------|
| aspetti burocratici e amministrativi | 20 |
| aspetti burocratici e amministrativi e aspetti alberghieri e comfort | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali | 5 |
| aspetti relazionali | 22 |
| aspetti tecnico-professionali | 25 |
| aspetti tecnico-professionali e aspetti alberghieri e comfort | 1 |
| aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali | 5 |
| tempo | 5 |
| tempo e aspetti relazionali | 2 |
| Totale complessivo | 86 |

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

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

Tabella 17 reclami pervenuti nel 2019 suddivisi per categoria e sottocategoria

| Reclamo | Totale sottocategoria |
|---|-----------------------|
| aspetti burocratici e amministrativi | 20 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 2 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 9 |
| procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative | 7 |
| procedure per pagamenti o rimborsi ticket | 1 |
| trasparenza sull'iter delle pratiche | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi e aspetti alberghieri e comfort | 1 |
| informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche e adeguatezza degli ambienti | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali | 5 |
| prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento | 2 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 2 |
| procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative | 1 |
| aspetti relazionali | 22 |
| congruità del comportamento | 16 |
| cura della persona | 5 |
| riconoscibilità degli operatori (cartellino) e congruità del comportamento | 1 |
| aspetti tecnico-professionali | 25 |
| 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

Aggiornamento: ___/___/2020

Pagina 34

| | |
|--|-----------|
| aspetti tecnico-professionali e aspetti alberghieri e comfort | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie e pulizia degli ambienti | 1 |
| aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali | 5 |
| congruità del comportamento e prestazioni clinico - sanitarie | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento | 3 |
| tempo | 5 |
| tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami | 2 |
| tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri | 3 |
| tempo e aspetti relazionali | 2 |
| tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri e congruità del comportamento | 2 |
| Totale complessivo | 86 |

I reclami sono particolarmente concentrati nella sede del Distretto Urbano di Novara dove è collocata la Struttura di Comunicazione e quindi facilmente raggiungibile dall'utente per segnalazioni prevalentemente riguardanti il Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) e il Poliambulatorio.

I reclami che vengono presentati dagli utenti relativi al Presidio Ospedaliero di Borgomanero si distribuiscono prevalentemente sui Reparti e le attività in esso svolte (n. 33 reclami nel 2018 e n. **22 nel 2019**)

Tabella 18 : reclami pervenuti nell'anno 2019 suddivisi per sede

| Sede | Totale sede |
|------------------------------------|--------------------|
| DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE | 8 |
| DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE | 1 |
| DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE | 2 |
| DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE | 1 |
| DISTRETTO AREA NORD | 12 |
| DISTRETTO AREA SUD | 7 |
| DISTRETTO URBANO DI NOVARA | 26 |
| FARMACIA TERRITORIALE | 1 |
| NON DI COMPETENZA ASL | 2 |
| PRESIDIO OSPEDALIERO | 22 |
| PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE | 2 |
| STRUTTURA ACCREDITATA | 2 |
| Totale complessivo | 86 |

Tabella 19 : reclami pervenuti nell'anno 2019 suddivisi per sede, località e denominazione Struttura

| Sede | Totale denominazione Struttura |
|--|--------------------------------|
| DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE | 8 |
| ARONA | 2 |
| SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE | 2 |
| BORGOMANERO | 1 |
| MEDICINA LEGALE | 1 |
| NOVARA | 5 |
| MEDICINA LEGALE | 2 |
| SIAN | 1 |
| SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE | 1 |
| UVOS - SCREENING PREVENZIONE SERENA | 1 |
| DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE | 1 |
| BORGOMANERO | 1 |
| PSICHIATRIA AREA NORD | 1 |
| DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE | 2 |
| BORGOMANERO | 1 |
| CONSULTORIO - PREVENZIONE SERENA | 1 |
| NOVARA | 1 |
| CONSULTORIO | 1 |
| DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE | 1 |
| NOVARA | 1 |
| DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE | 1 |
| DISTRETTO AREA NORD | 12 |
| ARONA | 5 |
| CENTRO PRELIEVI | 2 |
| MEDICINA DI BASE | 2 |
| OT DI ARONA | 1 |
| BORGOMANERO | 4 |
| CUP | 1 |
| MEDICINA DI BASE | 1 |
| ODONTOIATRIA | 1 |
| POLIAMBULATORIO - ODONTOIATRIA | 1 |
| OLEGGIO | 3 |
| CHIRURGIA VASCOLARE | 1 |
| CUP | 1 |
| CUP | 1 |
| DISTRETTO AREA SUD | 7 |
| BIANDRATE | 2 |
| CUP | 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: ___/___/2020

Pagina 36

| | |
|---|-----------|
| MEDICINA DI BASE | 1 |
| GALLIATE | 2 |
| CONTINUITA' ASSISTENZIALE - EX GUARDIA MEDICA | 2 |
| TRECCATE | 3 |
| MEDICINA DI BASE | 2 |
| UROLOGIA | 1 |
| DISTRETTO URBANO DI NOVARA | 26 |
| NOVARA | 25 |
| CENTRO PRELIEVI | 2 |
| CHIRURGIA | 1 |
| CONTINUITA' ASSISTENZIALE - EX GUARDIA MEDICA | 6 |
| CURE DOMICILIARI E RRF | 1 |
| FISIATRIA | 2 |
| MEDICINA DI BASE CCPS | 2 |
| OCULISTICA | 4 |
| ODONTOIATRIA | 3 |
| OTORINOLARINGOIATRIA | 1 |
| SPORTELLI UNIFICATI - CUP | 4 |
| SPORTELLI UNIFICATI - MEDICINA BASE | 1 |
| FARMACIA TERRITORIALE | 1 |
| NOVARA | 1 |
| ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA | 1 |
| NON DI COMPETENZA ASL | 2 |
| NOVARA | 2 |
| AOU MAGGIORE DELLA CARITA' DI NOVARA | 2 |
| PRESIDIO OSPEDALIERO | 22 |
| BORGOMANERO | 21 |
| ALLERGOLOGIA | 2 |
| CENTRO DISTURBI COGNITIVI E DEMENZE - UNITA' VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE NOVARA | 1 |
| CENTRO PRELIEVI | 1 |
| CUP | 1 |
| DEA/PRONTO SOCCORSO | 4 |
| DIABETOLOGIA | 1 |
| DIALISI | 1 |
| DIREZIONE MEDICA | 1 |
| OCULISTICA | 1 |
| OSTETRICIA GINECOLOGIA | 1 |
| OSTETRICIA GINECOLOGIA E PEDIATRIA | 1 |
| PEDIATRIA | 1 |
| PRONTO SOCCORSO | 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: ___/___/2020

Pagina 37

| | |
|---|-----------|
| RADIODIAGNOSTICA | 3 |
| UROLOGIA | 1 |
| OLEGGIO | 1 |
| RADIODIAGNOSTICA | 1 |
| PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE | 2 |
| ARONA | 2 |
| RADIODIAGNOSTICA | 2 |
| STRUTTURA ACCREDITATA | 2 |
| ARONA | 2 |
| DIREZIONE MEDICA, COMMISSIONE DI VIGILANZA E DIREZIONE MEDICA | 1 |
| SISP E COMMISSIONE DI VIGILANZA | 1 |
| Totale complessivo | 86 |

Presidio Ospedaliero di Borgomanero

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

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 20 : reclami pervenuti nell'anno 2019 suddivisi per modalità di contatto

| Reclamo | MODALITA' CONTATTO |
|---------------------------|--------------------|
| EMAIL | 12 |
| LETTERA | 9 |
| MODULO | 1 |
| Totale complessivo | 22 |

Tabella 21: reclami pervenuti nell'anno 2019 che coinvolgono il P.O. di Borgomanero suddivisi categoria

| Reclamo | Totale CATEGORIA |
|--|------------------|
| aspetti burocratici e amministrativi | 3 |
| aspetti burocratici e amministrativi e aspetti alberghieri e comfort | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali | 1 |
| aspetti relazionali | 3 |
| aspetti tecnico-professionali | 10 |
| aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali | 1 |
| tempo | 2 |
| tempo e aspetti relazionali | 1 |
| Totale complessivo | 22 |

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

Tabella 22 : reclami pervenuti nell'anno 2019 suddivisi per categoria, sottocategoria e Struttura

| DENOMINAZIONE STRUTTURA - CATEGORIA - SOTTOCATEGORIA | Totale SOTTOCATEGORIA |
|--|-----------------------|
| ALLERGOLOGIA | 2 |
| aspetti tecnico-professionali | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 1 |
| aspetti tecnico-professionali e 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 e prestazioni clinico - sanitarie | 1 |
| CENTRO DISTURBI COGNITIVI E DEMENZE - UNITA' VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE NOVARA | 1 |
| tempo | 1 |
| tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri | 1 |
| CENTRO PRELIEVI | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 1 |
| CUP | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 1 |
| DEA/PRONTO SOCCORSO | 4 |
| aspetti tecnico-professionali | 4 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 4 |
| DIABETOLOGIA | 1 |
| aspetti tecnico-professionali | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 1 |
| DIALISI | 1 |
| aspetti relazionali | 1 |
| congruità del comportamento | 1 |
| DIREZIONE MEDICA | 1 |
| aspetti tecnico-professionali | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 1 |
| OCULISTICA | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali | 1 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 1 |
| OSTETRICIA GINECOLOGIA | 1 |
| aspetti tecnico-professionali | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 1 |
| OSTETRICIA GINECOLOGIA E PEDIATRIA | 1 |
| aspetti relazionali | 1 |
| cura della persona | 1 |
| PEDIATRIA | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi e aspetti alberghieri e comfort | 1 |
| informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche e adeguatezza degli ambienti | 1 |
| PRONTO SOCCORSO | 1 |
| aspetti relazionali | 1 |
| congruità del comportamento | 1 |
| RADIODIAGNOSTICA | 4 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 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: ___/___/2020

Pagina 40

| | |
|--|-----------|
| aspetti tecnico-professionali | 2 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 2 |
| tempo | 1 |
| tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami | 1 |
| UROLOGIA | 1 |
| tempo e aspetti relazionali | 1 |
| tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri e congruità del comportamento | 1 |
| Totale complessivo | 22 |

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).

Distretto Area Nord

Distretto Area Nord, comprende i Comuni di: Agrate Conturbia, Arona, Barengo, Bellinzago Novarese, Boca, Bogogno, Bolzano Novarese, Borgo Ticino, Borgomanero, Briga Novarese, Castelletto Sopra Ticino, Cavaglietto, Cavaglio d'Agogna, Cavallirio, Colazza, Comignago, Cressa, Cureggio, Borgoticino, Divignano, Dormelletto, Fontaneto d'Agogna, Gargallo, Gattico-Veruno, Ghemme, Gozzano, Inverio, Lesa, Maggiore, 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 2019 da 12 reclami (nel 2017 da 8 reclami, n. 10 nel 2018), prevenuti prevalentemente tramite posta elettronica e articolati nelle categorie e sottocategorie di seguito indicate

I reclami si concentrano prevalentemente nella sede di Arona (n. 5 reclami), Borgomanero (n. 4 reclami) e Oleggio (n. 3 reclami); non sono pervenuti reclami per la sede territoriale di Ghemme.

Tabella 22 : reclami pervenuti nell'anno 2019 suddivisi modalità di contatto

| Reclamo | Modalità di contatto |
|---------------------------|----------------------|
| ARTICOLO | 1 |
| EMAIL | 8 |
| LETTERA | 2 |
| MODULO | 1 |
| 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 23 : reclami pervenuti nell'anno 2019 di competenza della Distretto Area Nord suddivisi per categoria

| Reclamo | TOTALE CATEGORIA |
|--|------------------|
| aspetti burocratici e amministrativi | 4 |
| aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali | 1 |
| aspetti relazionali | 3 |
| aspetti tecnico-professionali | 1 |
| aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali | 2 |
| tempo e aspetti relazionali | 1 |
| Totale complessivo | 12 |

Tabella 24 : reclami pervenuti nell'anno 2019 di competenza della Distretto Area Nord suddivisi per località, denominazione struttura, categoria e sottocategoria

| DENOMINAZIONE STRUTTURA, CATEGORIA E SOTTOCATEGORIA | Totale SOTTOCATEGORIA |
|---|-----------------------|
| ARONA | 5 |
| CENTRO PRELIEVI | 2 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative | 1 |
| aspetti relazionali | 1 |
| congruità del comportamento | 1 |
| MEDICINA DI BASE | 2 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 2 |
| procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative | 1 |
| trasparenza sull'iter delle pratiche | 1 |
| OT DI ARONA | 1 |
| aspetti relazionali | 1 |
| cura della persona | 1 |
| BORGOMANERO | 4 |
| CUP | 1 |
| aspetti relazionali | 1 |
| congruità del comportamento | 1 |
| MEDICINA DI BASE | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento | 1 |
| ODONTOIATRIA | 2 |
| aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 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: ___/___/2020

Pagina 42

| | |
|--|-----------|
| OLEGGIO | 3 |
| CHIRURGIA VASCOLARE | 1 |
| aspetti tecnico-professionali | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 1 |
| CUP | 2 |
| aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento | 1 |
| tempo e aspetti relazionali | 1 |
| tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri e congruità del comportamento | 1 |
| Totale complessivo | 12 |

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 7 reclami (5 nel 2017 e 4 nel 2018), di cui n. 3 nella sede territoriale di Trecate e n. 2 rispettivamente nelle sedi di Biandrate e Galliate.

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

Tabella 25 : reclami pervenuti nell'anno 2019 suddivisi per modalità di contatto

| Reclamo | Totale MODALITA' DI CONTATTO |
|---------------------------|------------------------------|
| ARTICOLO | 1 |
| EMAIL | 4 |
| lettera | 1 |
| MODULO | 1 |
| Totale complessivo | 7 |

Tabella 26 : reclami pervenuti nell'anno 2019 di competenza della Distretto Area Sud suddivisi per categoria

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



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 27: reclami pervenuti nell'anno 2019 di competenza della Distretto Area Sud suddivisi per località, denominazione Struttura, categoria e sottocategoria

| Reclamo per LOCALITA', DENOMINAZIONE, CATEGORIA E SOTTOCATEGORIA | Totale SOTTOCATEGORIA |
|---|-----------------------|
| BIANDRATE | 2 |
| CUP | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative | 1 |
| MEDICINA DI BASE | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento | 1 |
| GALLIATE | 2 |
| CONTINUITA' ASSISTENZIALE - EX GUARDIA MEDICA | 2 |
| aspetti tecnico-professionali | 2 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 2 |
| TRECCATE | 3 |
| MEDICINA DI BASE | 2 |
| aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali | 1 |
| procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative | 1 |
| aspetti relazionali | 1 |
| congruità del comportamento | 1 |
| UROLOGIA | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per pagamenti o rimborsi ticket | 1 |
| Totale complessivo | 7 |

Distretto Urbano di Novara

Nell'anno 2019 il Distretto Urbano di Novara è stato interessato a **26**, lo stesso numero rispetto all'anno 2018 (n. 26) e un maggiore calo rispetto al 2017 (34)

Rispetto alle modalità di contatto si rileva che l'approccio con la Struttura Comunicazione avviene prevalentemente tramite modulo con consegna diretta all'Ufficio citato.

Il numero di reclami, maggiore rispetto alle altre sedi è attribuibile alla presenza dell'URP nella sede legale di Novara, sede anche del Distretto.

Rispetto al biennio 2017/18 sono aumentati i reclami relativi agli aspetti relazionali - che rimangono quelli prevalenti -, infatti 10 segnalazioni riguardano aspetti relazionali puri a cui devono essere aggiunti altri 2 esposti che coinvolgono anche aspetti tecnico professionali.

Rispetto al 2017/18 è diminuito il numero di reclami relativo ad aspetti burocratici amministrativi (10 nel 2016, 17 nel 2017, 6 nel 2018 e **2 nel 2019**).



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: ___/___/2020

Pagina 44

Tabella 28: reclami pervenuti nell'anno 2019 di competenza del Distretto Urbano di Novara suddivisi per modalità di contatto

| Reclamo | Totale MODALITA' DI CONTATTO |
|---------------------------|------------------------------|
| EMAIL | 12 |
| MODULO | 13 |
| SOCIAL NETWORK | 1 |
| Totale complessivo | 26 |

Tabella 29: reclami pervenuti nell'anno 2019 di competenza del Distretto Urbano di Novara suddivisi per categoria

| Reclamo | Totale CATEGORIA |
|---|------------------|
| aspetti burocratici e amministrativi | 2 |
| aspetti relazionali | 11 |
| aspetti tecnico-professionali | 8 |
| aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali | 2 |
| tempo | 3 |
| Totale complessivo | 25 |

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) con 6 reclami e l’Ambulatorio di con 4 reclami.

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

Tabella 30: reclami pervenuti nell'anno 2019 di competenza del Distretto Urbano di Novara suddivisi per categoria, sottocategoria e denominazione Struttura

| Reclamo per LOCALITA', DENOMINAZIONE, CATEGORIA E SOTTOCATEGORIA | Totale SOTTOCATEGORIA |
|--|-----------------------|
| NOVARA | 25 |
| CENTRO PRELIEVI | 2 |
| tempo | 2 |
| tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri | 2 |
| CHIRURGIA | 1 |
| aspetti tecnico-professionali | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 1 |
| CONTINUITA' ASSISTENZIALE - EX GUARDIA MEDICA | 6 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 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

| | |
|---|----------|
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 1 |
| procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative | 1 |
| aspetti relazionali | 3 |
| congruità del comportamento | 2 |
| cura della persona | 1 |
| aspetti tecnico-professionali | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 1 |
| CURE DOMICILIARI E RRF | 1 |
| aspetti tecnico-professionali | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 1 |
| FISIATRIA | 2 |
| aspetti relazionali | 1 |
| congruità del comportamento | 1 |
| aspetti tecnico-professionali | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 1 |
| MEDICINA DI BASE CCPS | 2 |
| aspetti relazionali | 1 |
| congruità del comportamento | 1 |
| aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento | 1 |
| OCULISTICA | 4 |
| aspetti relazionali | 2 |
| congruità del comportamento | 1 |
| cura della persona | 1 |
| aspetti tecnico-professionali | 2 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 2 |
| ODONTOIATRIA | 3 |
| aspetti relazionali | 1 |
| cura della persona | 1 |
| aspetti tecnico-professionali | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 1 |
| aspetti tecnico-professionali e aspetti relazionali | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 1 |
| OTORINOLARINGOIATRIA | 1 |
| aspetti relazionali | 1 |
| congruità del comportamento | 1 |
| SPORTELLO UNIFICATO - CUP | 2 |
| aspetti tecnico-professionali | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 1 |
| tempo | 1 |
| tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami | 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: ___/___/2020

Pagina 46

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| SPORTELLINO UNIFICATO - MEDICINA BASE | 1 |
| aspetti relazionali | 2 |
| congruità del comportamento | 2 |
| Totale complessivo | 26 |

Dipartimento di Prevenzione

Il Dipartimento di Prevenzione è stato interessato a 8 reclami con un leggero incremento e rispetto al 2018 (6 nel 2018), al 2017 (7 nel 2017) e al 2016 (4 nel 2016).

Le istanze sono pervenute prevalentemente tramite posta elettronica.

I reclami riguardano gli aspetti burocratici e amministrativi (n. 6 reclami) e gli aspetti tecnico professionali (n. 2 reclami).

Tabella 31: reclami pervenuti nell'anno 2019 di competenza del Dipartimento di Prevenzione suddivisi per modalità di contatto

| Reclamo | Totale MODALITA' DI CONTATTO |
|---------------------------|------------------------------|
| EMAIL | 5 |
| LETTERA | 3 |
| Totale complessivo | 8 |

Tabella n. 32: reclami pervenuti nell'anno 2019 di competenza del Dipartimento di Prevenzione suddivisi per categoria

| Reclamo | Totale CATEGORIA |
|--------------------------------------|------------------|
| aspetti burocratici e amministrativi | 6 |
| aspetti tecnico-professionali | 2 |
| Totale complessivo | 8 |

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

Tabella 33: reclami pervenuti nell'anno 2019 di competenza del Dipartimento di Prevenzione suddivisi per categoria, sottocategoria, denominazione Struttura

| Reclamo per LOCALITA', DENOMINAZIONE, CATEGORIA E SOTTOCATEGORIA | Totale SOTTOCATEGORIA |
|--|-----------------------|
| ARONA | 2 |
| SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE | 2 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 2 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 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

| | |
|---|----------|
| BORGOMANERO | 1 |
| MEDICINA LEGALE | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative | 1 |
| NOVARA | 5 |
| MEDICINA LEGALE | 2 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative | 1 |
| aspetti tecnico-professionali | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 1 |
| SIAN | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 1 |
| SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 1 |
| UVOS – SCREENING PREVENZIONE SERENA | 1 |
| aspetti tecnico-professionali | 1 |
| prestazioni clinico - sanitarie | 1 |
| Totale complessivo | 8 |

Dipartimento Materno Infantile

I reclami hanno coinvolto le sedi dei Consultori di Borgomanero e Novara relativamente agli aspetti relazionali e burocratici e amministrativi

Tabella 34: reclami pervenuti nell'anno 2019 di competenza del Dipartimento Materno Infantile suddivisi per categoria, sottocategoria, denominazione Struttura

| Reclamo per LOCALITA', DENOMINAZIONE, CATEGORIA E SOTTOCATEGORIA | Totale SOTTOCATEGORIA |
|--|-----------------------|
| BORGOMANERO | 1 |
| CONSULTORIO – PREVENZIONE SERENA | 1 |
| aspetti relazionali | 1 |
| riconoscibilità degli operatori (cartellino) e congruità del comportamento | 1 |
| NOVARA | 1 |
| CONSULTORIO | 1 |
| aspetti burocratici e amministrativi | 1 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 1 |
| Totale complessivo | 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

Aggiornamento: ___/___/2020

Pagina 48

Dipartimento interaziendale di Salute Mentale

Il Dipartimento è stato interessato a un reclamo relativo ad aspetti burocratici amministrativi riguardanti le procedure per ottenere l'erogazione di una prestazione sanitaria.

Farmacia Territoriale

Il reclamo ha interessato il Servizio Assistenza Integrativa e Protesica che nel corso dell'anno è stato inserito nella Struttura Complessa Farmacia Territoriale. In particolare l'esposto ha riguardato la sede di Novara per aspetti burocratici e amministrativi relativi alla procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative.

Presidio Sanitario Territoriale di Arona

Il Presidio Sanitario Territoriale di Arona è stato interessato a 2 reclami che hanno coinvolto la Struttura di Radiodiagnostica riguardo ad aspetti burocratici e amministrativi e ad aspetti relazionali riferiti alla congruità del comportamento.

Si precisa che la Struttura di Radiodiagnostica è stata ulteriormente interessata a 4 reclami nella sede ospedaliera di Borgomanero per aspetti burocratici e amministrativi (n. 1 reclamo), per aspetti tecnico professionali (n. 2 reclami) e per la categoria tempo (n. 1 reclamo).

Complessivamente nei confronti della Struttura citata sono stati presentati n. 6 reclami.

Tabella 35: reclami pervenuti nell'anno 2019 di competenza del Presidio Sanitario Territoriale di Arona suddivisi per categoria, sottocategoria, denominazione Struttura

| Reclamo per LOCALITA', DENOMINAZIONE, CATEGORIA E SOTTOCATEGORIA | Totale SOTTOCATEGORIA |
|--|-----------------------|
| ARONA | 2 |
| RADIODIAGNOSTICA | 2 |
| aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali | 1 |
| procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie | 1 |
| aspetti relazionali | 1 |
| congruità del comportamento | 1 |
| Totale complessivo | 2 |

Struttura accreditata

Nell'anno 2019 sono pervenuti due che interessavano "Struttura accreditata", nello specifico la Casa di Cura San Carlo di Arona inerenti aspetti tecnico professionali e alberghieri

Le pratiche sono state trasmesse la pratica alla Commissione di Vigilanza competente a trattare gli esposti.

Altra Struttura Sanitaria Pubblica

Nell'anno 2019 sono pervenuti due reclami che interessavano "altra Struttura Sanitaria Pubblica", nello specifico l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Novara relativi ad aspetti relazionali.



www.regione.piemonte.it/sanita

Le pratiche sono state trasmesse la pratica è stata trasmessa all'Ufficio Relazioni Esterne competente a trattare l'esposto dandone informazione all'utente.

OPERATORI COINVOLTI

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

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 2005/2012 e un incremento rispetto al biennio 2014/2015.

E' di grande utilità il monitoraggio accurato anche delle segnalazioni/ rilievi che consente di avere 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.

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.

E' sempre più in uso l'utilizzo del social network, ad es. pagine facebook, per esternare, tramite post, il disagio o segnalare un disservizio - reale o percepito come tale - 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



www.regione.piemonte.it/sanita