



AZIENDA SANITARIA LOCALE NOVARA – ASL NO

Report Segnalazioni/Reclami Elogi e Informazioni



Analisi anno 2017

Indice

Indice.....	2
PREMESSA.....	3
ANDAMENTO RECLAMI/SEGNALAZIONI DA GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2017	6
ANDAMENTO ELOGI	7
ANDAMENTO INFORMAZIONI	12
ANDAMENTO SUGGERIMENTI	17
ANDAMENTO SEGNALAZIONI/RILIEVI	18
ANDAMENTO RECLAMI	26
Analisi reclami	26
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	32
Distretti	36
Distretto Area Nord	36
Distretto Area Sud	38
Distretto Urbano di Novara	39
Dipartimento di Prevenzione	42
CISST – Centro Integrato Servizi Sanitari Territoriali	43
Dipartimento Materno Infantile	45
Altra Struttura Sanitaria Pubblica	46
OPERATORI COINVOLTI.....	46
PROVVEDIMENTI ASSUNTI.....	46
CONCLUSIONI.....	46



www.regione.piemonte.it/sanita

PREMESSA

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

Dall'analisi dei dati provenienti dalle segnalazioni/reclami si deducono valutazioni dei servizi erogati; l'organizzazione sanitaria recepisce e risponde alle istanze presentate dagli utenti che segnalano un disservizio o percepito come tale, non solo come atto formale, ma come un'utile occasione per migliorare la comunicazione e aumentare la fiducia nei cittadini, identificare i punti critici dell'organizzazione, correggere disservizi e programmare interventi di miglioramento finalizzati ad una maggiore efficienza e qualità dei servizi erogati a beneficio di tutti gli 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 nel *software* in base a una classificazione di 11 categorie, che consente l'attribuzione univoca degli eventi oggetto di segnalazione (Tabella 1).

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

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

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

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 puramente inerenti alla relazione quali gentilezza, cortesia, pazienza, rispetto ma anche aspetti relativi a come l'operatore si presenta al cittadino.



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Tabella 2: descrizione categorie e sottocategorie

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

	tempi di attesa per la consegna di presidi ed ausili
	tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami
	tempi di attesa al Pronto Soccorso
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: luglio 2018

Pagina 5

ANDAMENTO RECLAMI/SEGNALAZIONI DA GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2017

Dal 2005 al 31 dicembre 2017 la Struttura Comunicazione ha avuto **4.491** contatti (escludendo quelli avvenuti per accesso diretto dei cittadini o tramite richiesta telefonica per informazioni che non vengono monitorate).

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

Tabella 3: andamento segnalazioni dal 2005 al 2017 - Sono state registrate solo le richieste di informazioni pervenute tramite e-mail

Anno	Elogi	Segnalazioni/rilievi	Suggerimenti	Reclami	Richiesta informazioni	Totale
2005	41	0	1	109	118	269
2006	26	0	0	101	114	241
2007	33	0	3	139	144	319
2008	43	0	2	103	156	304
2009	31	0	1	112	114	258
2010	26	2	2	132	77	239
2011	15	0	6	137	115	273
2012	38	60	1	169	263	531
2013	16	61	0	98	218	393
2014	31	58	0	81	227	397
2015	18	73	2	63	186	342
2016	27	49	0	97	315	488
2017	14	27	2	94	300	440
Totale	359	330	20	1435	2347	4491

ANDAMENTO ELOGI

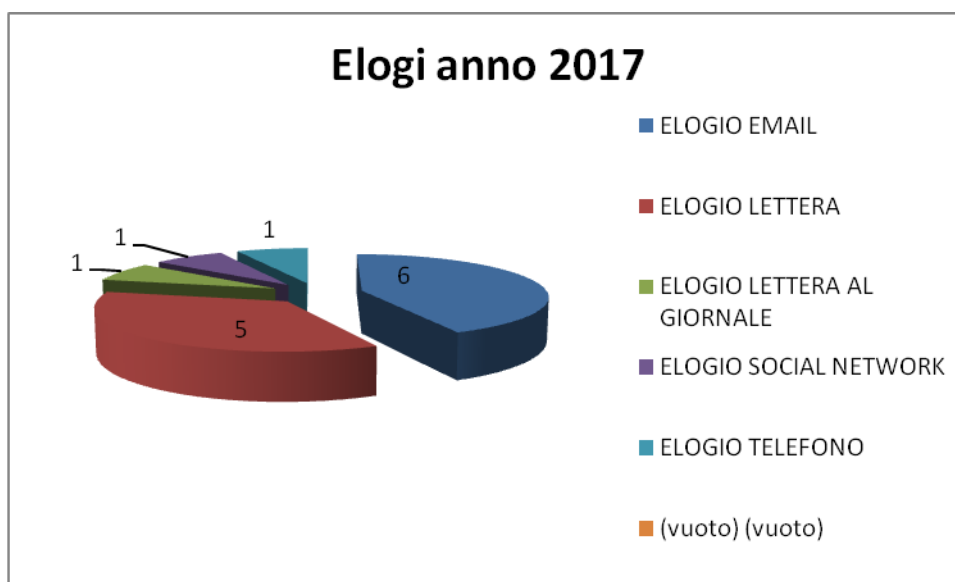
L'elogio è un'espressione di gradimento e soddisfazione presentata in forma scritta dall'utente nei confronti di una Struttura aziendale o nei confronti di uno o più operatori.

Rappresenta, inoltre, uno strumento che permette di conoscere sia la qualità percepita, sia il riconoscimento da parte del soggetto, della professionalità, competenza e umanità dimostrate dagli operatori sanitari nel corso dell'espletamento del proprio lavoro.

Gli elogi pervenuti all'URP sono stati negli anni complessivamente **359** e, nel periodo preso in considerazione – **anno 2017 - n. 14**

Si evidenzia una variabilità delle segnalazioni positive, con una riduzione negli anni 2011, 2013 e 2015, un *trend* di risalita nel 2016 e un decremento nel 2017

TIPOLOGIA	MODALITA' CONTATTO	Totale
ELOGIO	EMAIL	6
	LETTERA	5
	LETTERA AL GIORNALE	1
	SOCIAL NETWORK	1
	TELEFONO	1
	ELOGIO Totale	
Totale complessivo		14



Nella Tabella 4 sono riportati gli elogi suddivisi per Sede, località e Struttura

Nella Tabella 5 si evidenziano le categorie e sottocategorie che definiscono la motivazione che è alla base dell'elogio, suddivise per Struttura.

Tabella 4: elogi pervenuti nel 2017 suddivisi per Sede, località, Struttura e denominazione

TIPOLOGIA	SEDE	LOCALITA'	STRUTTURA	DENOMINAZIONE	Totale
ELOGIO	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	NOVARA	SERVIZIO	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	1
	CISST	NOVARA		OCULISTICA	1
	DISTRETTO AREA NORD	ARONA	SERVIZIO	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	1
				SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
	DISTRETTO AREA SUD	NOVARA	SERVIZIO	CURE PALLIATIVE E TERAPIA ANTALGICA	1
	DISTRETTO URBANO DI NOVARA	NOVARA	SERVIZIO	FILO DIRETTO VOLONTARI	1
				CARDIOLOGIA	1
				CHIRURGIA GENERALE	1
	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	REPARTO	DEA/PRONTO SOCCORSO	1
				GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	1
				NEUROLOGIA E DEA/PRONTO SOCCORSO	1
				OCULISTICA	1
				UROLOGIA	1
		PRESIDIO OSPEDALIERO Totale			
Totale complessivo					14

Tabella 5: elogi pervenuti nel 2017 suddivisi per denominazione Struttura, categoria e sottocategoria

TIPOLOGIA	DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	Totale	
ELOGIO	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1	
		aspetti relazionali	congruità del comportamento	1	
	CARDIOLOGIA	aspetti relazionali	cura della persona	1	
	CHIRURGIA GENERALE	aspetti relazionali	cura della persona	1	
	CURE PALLIATIVE E TERAPIA ANTALGICA	aspetti relazionali	cura della persona	1	
		aspetti relazionali Totale		1	
	DEA/PRONTO SOCCORSO	aspetti relazionali e tecnico professionali	cura della persona	1	
		aspetti relazionali e tecnico professionali Totale		1	
	FILO DIRETTO VOLONTARI	aspetti relazionali	altro	1	
	GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	aspetti relazionali	cura della persona	1	
	NEUROLOGIA E DEA/PRONTO SOCCORSO	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	1	
		aspetti tecnico professionali Totale		1	
	NEUROLOGIA E DEA/PRONTO SOCCORSO Totale			1	
	OCULISTICA	aspetti relazionali	cura della persona	1	
		aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	1	
	OSTETRICIA GINECOLOGIA	aspetti relazionali	cura della persona	1	
	SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE	aspetti relazionali	cura della persona	1	
	UROLOGIA	aspetti relazionali	cura della persona	1	
	Totale complessivo				14

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

MODALITA' CONTATTO	SEDE	LOCALITA'	STRUTTURA	DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	DESCRIZIONE
LETTERA AL GIORNALE	DISTRETTO URBANO DI NOVARA	NOVARA	SERVIZIO	FILO DIRETTO VOLONTARI	aspetti relazionali	altro	L'utente segnala la disponibilità del volontari dell'ASL NO, pazienti e piacevoli al semplice colloquio
LETTERA	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	REPARTO	OCULISTICA	aspetti relazionali	cura della persona	L'utente elogia il personale del Reparto di Oculistica per la professionalità, alta qualità, organizzazione e razionalità nella gestione delle risorse, cortesia, efficienza e gentilezza
SOCIAL NETWORK	CISST	NOVARA		OCULISTICA	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	L'utente tramite la pagina facebook ASL Novara recensisce il SSN ringraziando la velocità e la cortesia nell'effettuazione di una visita oculistica.
EMAIL	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	REPARTO	DEA/PRONTO SOCCORSO	aspetti relazionali e tecnico professionali	cura della persona	L'utente ringrazia il personale DEA/Pronto Soccorso e tutto il personale intervenuto nell'episodio, per l'assistenza e la cura dimostrata nei confronti del figlio vittima di una caduta
LETTERA	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	REPARTO	GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	aspetti relazionali	cura della persona	L'utente esprime sentimenti di stima e gratitudine per la professionalità, umanità e gentilezza più volte dimostratagli dal Medico e da tutto lo staff del reparto
EMAIL	DISTRETTO AREA NORD	ARONA	SERVIZIO	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTETICA	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	L'utente elogia il personale per la distribuzione degli ausili assorbenti di Arona
LETTERA	DISTRETTO AREA SUD	NOVARA	SERVIZIO	CURE PALLIATIVE E TERAPIA ANTALGICA	aspetti relazionali	cura della persona	Le utenti ringraziano, tramite lettera, il personale delle Cure Palliative dell'area sud per l'assistenza e la cura rivolta alla propria mamma che ha consentito di accompagnarla con serenità negli ultimi momenti di vita

TELEFONO	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	REPARTO	NEUROLOGIA E DEA/PRONTO SOCCORSO	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	La signora telefonicamente esprime parole di elogio nei confronti degli operatori del DEA/Pronto Soccorso di Borgomanero per l'assistenza e la cura attuata nei suoi confronti durante la permanenza in osservazione (sabato 1° e domenica 2 luglio c.a) in tale Struttura. In particolare la Signora ringraziava la dott.ssa Susana Onorato, per la professionalità, competenza e dedizione al Suo lavoro
LETTERA	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	REPARTO	CARDIOLOGIA	aspetti relazionali	cura della persona	L'utente elogia il personale cardiologia per l'assistenza e l'umanità dimostrata nella cura del proprio familiare
EMAIL	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	REPARTO	UROLOGIA	aspetti relazionali	cura della persona	L'utente ringrazia per l'assistenza tecnica e psicologica prodigatagli durante l'intervento chirurgico e il ricovero da parte del personale medico e infermieristico di Urologia
EMAIL	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	REPARTO	CHIRURGIA GENERALE	aspetti relazionali	cura della persona	Gli utenti esprimono parole di elogio nei confronti del Medico per la competenza e professionalità, unita a grande umanità e squisita cortesia, per essersi prodigato nell'assicurare le migliori cure al familiare. Ringraziano di cuore anche tutto lo staff per l'assistenza erogata durante il ricovero e il decorso postoperatorio
EMAIL	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	NOVARA	SERVIZIO	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente elogia il personale dell'Assistenza Integrativa e Protesica per la professionalità e gentilezza
EMAIL	DISTRETTO AREA NORD	ARONA	SERVIZIO	SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE	aspetti relazionali	cura della persona	L'utente elogia la dott.ssa Urani
LETTERA	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	SERVIZIO	OSTETRICIA GINECOLOGIA	aspetti relazionali	cura della persona	L'utente elogia tutto il personale

ANDAMENTO INFORMAZIONI

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

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

Si rileva che la maggior parte delle informazioni sono relative alla medicina di base (scelta e revoca medico curante, esenzioni ticket...) e le vaccinazioni pediatriche.

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 e reale in una dimensione virtuale con il cittadino.

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

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

Importante è che la pagina sia costantemente aggiornata e che le risposte ai messaggi avvengano in tempo reale. Il linguaggio utilizzato risulta meno burocratico e diretto a risolvere il quesito che viene sottoposto all'attenzione.

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

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

Tabella 6: informazioni pervenute nel 2017 suddivise per modalità di contatto

MODALITA' CONTATTO	TIPOLOGIA	Totale
EMAIL	INFORMAZIONI	280
SOCIAL NETWORK	INFORMAZIONI	20
Totale complessivo		300



Tabella 7: informazioni pervenute nel 2017 suddivise per categoria e sottocategoria

TIPOLOGIA	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	Totale	
INFORMAZIONI	altro	altro	13	
		informazioni sulle prestazioni	1	
		non di competenza asl	1	
		procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1	
	aspetti burocratici amministrativi	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1	
	aspetti burocratici e amministrativi	altro	26	
		informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1	
		informazioni sui servizi	1	
		informazioni sulle prestazioni	3	
		informazioni sulle procedure	1	
		prestazioni clinico - sanitarie	3	
		procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	24	
		procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	81	
		trasparenza sull'iter delle pratiche	4	
	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	2	
	informazioni	altro	28	
		informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	55	
		informazioni sugli orari	2	
		informazioni sui servizi	9	
		informazioni sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche	1	
		informazioni sulle prestazioni	9	
		informazioni sulle prestazioni	1	
		informazioni sulle procedure	24	
		prestazioni	1	
		procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1	
		procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	5	
	richieste improprie o non evadibili	reclami o richieste relative a prestazioni di altri enti, o comunque non pertinenti	1	
	Totale complessivo			300



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Tabella 8: informazioni pervenute nel 2017 suddivise Località, Sede, Struttura e denominazione

SEDE	LOCALITA'	STRUTTURA	DENOMINAZIONE	Totale			
ALTRO	BAVENO	ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	ASL VCO	1			
	GALLIATE	ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	AOU MAGGIORE DELLA CARITA'	1			
	NOVARA	ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	AOU MAGGIORE DELLA CARITA'	2			
		ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	SERVIZI SOCIALI COMUNE	1			
		ALTRO	ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	1			
	PIANCAVALLO	ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	ASL VCO	1			
CISST	NOVARA	SERVIZIO	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	6			
			CENTRO DI SALUTE MENTALE	1			
			FARMACIA TERRITORIALE	3			
			SISP	3			
			UVOS e RADIODIAGNOSTICA	1			
			UFFICIO AMMINISTRATIVO	AILCAT - COMUNICAZIONE	18		
			AILCAT - SERVIZIO LEGALE	3			
			ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	1			
			ASSISTENZA SANITARIA ALL'ESTERO	1			
			DIREZIONE GENERALE	1			
			ECONOMICO FINANZIARIO	2			
			GESTIONE DEL PERSONALE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE	9			
			MEDICINA DI BASE	4			
			COTESS	ARONA	SERVIZIO	UNITA' VALUTAZIONE GERIATRICA	1
			DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	ARONA	SERVIZIO	MEDICINA LEGALE	2
						SIAN	2
SIAVA	1						
SISP	4						
SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	1						
ARONA - NOVARA	SERVIZIO	SIAN				1	
BORGOMANERO	SERVIZIO	SISP				2	
NOVARA	SERVIZIO	MEDICINA LEGALE				16	
SIAN	5						
SIAVA	3						
SIAVC	1						
SISP	30						



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	1
			SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	8
			SPRESAL	1
			UVOS	5
	TRECCATE	SERVIZIO	SISP	1
			SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	1
	(vuoto)	SERVIZIO	SISP	7
			SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	1
			SPRESAL	1
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	CAMERI	SERVIZIO	CONSULTORIO	1
	NOVARA	SERVIZIO	CONSULTORIO	1
DIPARTIMENTO PATOLOGIA DELLE DIPENDENZE	TRECCATE	SERVIZIO	SERT	1
DISTRETTO AREA NORD	ARONA	SERVIZIO	MEDICINA DI BASE + ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	1
		SERVIZIO Totale		1
		UFFICIO AMMINISTRATIVO	ASSISTENZA SANITARIA ALL'ESTERO	1
			MEDICINA DI BASE	10
	BORGOMANERO	UFFICIO AMMINISTRATIVO	MEDICINA DI BASE	4
			MEDICINA DI BASE	1
			SEGRETERIA DISTRETTO	1
	GHEMME	UFFICIO AMMINISTRATIVO	MEDICINA DI BASE	1
	OLEGGIO	UFFICIO AMMINISTRATIVO	MEDICINA DI BASE	4
DISTRETTO AREA SUD	BIANDRATE	UFFICIO AMMINISTRATIVO	MEDICINA DI BASE	1
	GALLIATE	UFFICIO AMMINISTRATIVO	MEDICINA DI BASE	2
	TRECCATE	POLIAMBULATORIO	ODONTOIATRIA	1
		UFFICIO AMMINISTRATIVO	MEDICINA DI BASE	8
			SEGRETERIA DISTRETTO	1
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	NOVARA	POLIAMBULATORIO	ODONTOIATRIA	2
			OTORINOLARINGOIATRIA	1
		SERVIZIO	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	2
			CENTRO PRELIEVI	1
			COMITATO CONSULTIVO ZONALE	1
			COTESS	1
			CURE PRIMARIE E SPECIALISTICHE	8

			ISI	1
			SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
			SISP	1
			SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	1
		SERVIZIO	PRELIEVI DOMICILIARI	1
		UFFICIO AMMINISTRATIVO	MEDICINA DI BASE	54
			MEDICINA DI BASE	3
			SEGRETERIA DISTRETTO	3
			SPORTELLI UNIFICATI - CUP	6
			SPORTELLI UNIFICATI - CUP	1
			SPORTELLI UNIFICATI - MEDICINA DI BASE	8
		UFFICIO AMMINISTRATIVO E SERVIZIO	SPORTELLI UNIFICATI - MEDICINA DI BASE E SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	1
PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	REPARTO	FISIATRIA	1
			OCULISTICA	1
		UFFICIO AMMINISTRATIVO	DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	1
			SISTEMA INFORMATIVO	1
			SISTEMA INFORMATIVO - ANAGRAFE UTENTI	3
PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	UFFICIO AMMINISTRATIVO	CUP	1
			DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	1
Totale complessivo				300

ANDAMENTO SUGGERIMENTI

Il suggerimento è un'indicazione esplicita dell'utente all'Azienda sulle diverse tipologie di servizi offerti o modalità di erogazione finalizzata ad un intervento dell'Azienda per rendere le prestazioni più accessibili o vicine alle esigenze manifestate. Nel periodo gennaio 2005 al 31 dicembre 2017 sono pervenuti **20** suggerimenti, nel 2016 non sono pervenuti suggerimenti, né osservazioni, mentre nel 2016 sono pervenuti due suggerimenti inerenti aspetti burocratici e amministrativi.

MODALITA' CONTATTO	TIPOLOGIA	SEDE	LOCALITA'	DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE RISPOSTA DEFINITIVA
EMAIL	SUGGERIMENTI	PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	ARONA	CENTRO PRELIEVI	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	L'utente esprime dei suggerimenti per agevolare l'effettuazione di esami del sangue alle persone che lavorano	La pratica è stata trasmessa al Direttore della S.C. Centro Produzione e Validazione Emocomponenti e al Distretto area nord per la valutazione del caso
EMAIL	SUGGERIMENTI	PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE - PRESIDIO OSPEDALIERO	ARONA	CASSE AUTOMATICHE - PUNTI GIALLI	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	L'utente suggerisce l'attivazione di un POS mobile wireless presso il Presidio Sanitario Territoriale di Arona	

ANDAMENTO SEGNALAZIONI/RILIEVI

Nell'anno 2017 la Struttura Comunicazione ha ricevuto **27 segnalazioni**, nella quale sono comprese tutte le istanze dell'utente che non assumono le caratteristiche di "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 per un totale complessivo di **330** 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

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

Rispetto alle segnalazioni pervenute nel 2017, di queste 7 sono state oggetti di provvedimenti conseguenti, di seguito descritti.

Tabella 9 e grafico: segnalazioni pervenute nel 2017 suddivise per modalità di contatto

MODALITA' CONTATTO	TIPOLOGIA	Totale
EMAIL	SEGNALAZIONE	16
LETTERA	SEGNALAZIONE	3
MODULO	SEGNALAZIONE	1
POST ON LINE	SEGNALAZIONE	1
SOCIAL NETWORK	SEGNALAZIONE	6
Totale complessivo		27



Tabella 10: segnalazioni pervenute nel 2017 suddivise per categoria e sottocategoria

TIPOLOGIA	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	Totale
SEGNALAZIONE	altro	altro	3
	aspetti alberghieri e comfort	gradevolezza degli ambienti	1
	aspetti burocratici e amministrativi	prestazioni clinico - sanitarie	1
		procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	2
		procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	2
		procedure per pagamenti o rimborsi	3
		trasparenza sull'iter delle pratiche	1
	aspetti relazionali	congruità del comportamento	2
		congruità del comportamento	1
		cura della persona	1
	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	5
		procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
	informazioni	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	2
	tempo	tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami	1
	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	1	
Totale complessivo			27

Tabella 11: Provvedimenti assunti

SEDE	LOCALITA'	STRUTTURA	DENOMINAZIONE	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE RISPOSTA DEFINITIVA	TIPO DI PROVVEDIMENTO
DISTRETTO AREA NORD	ARONA	UFFICIO AMMINISTRATIVO	CUP	L'utente segnala tramite post sulla propria pagina facebook la difficoltà a prenotare una visita cardiologica per il proprio familiare nel territorio di Arona e Borgomanero (tempo di attesa: 1 anno)	E' stata effettuata una ricerca in collaborazione con la Direzione Medica di Presidio	E' stata informata l'utente circa le disponibilità per una visita cardiologica sul territorio. L'utente non ha voluto proseguire con il reclamo considerandolo uno sfogo personale e avendo trovato soluzioni alternative

DISTRETTO URBANO DI NOVARA	NOVARA	UFFICIO AMMINISTRATIVO	SPORTELLO UNIFICATO - MEDICINA DI BASE	L'utente scrive al Corriere di Novara segnalando un recupero crediti, da lui ritenuto inappropriato, in quanto gli veniva rilasciata esenzione ticket senza presentare autocertificazione	La segnalazione è stata inoltrata al Distretto di Novara e, p.c. alla giornalista specificando che gli operatori allo sportello non possono rilasciare il certificato di esenzione dal pagamento del ticket senza presentazione di autocertificazione da parte dell'utente. E' stato chiesto di comunicare, se possibile, il nome dell'utente per effettuare una verifica	-
DISTRETTO AREA SUD	TRECCATE	SERVIZIO	SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE	L'utente segnala che la guardia medica di Treccate non è uscita per una visita domiciliare per la propria figlia con febbre alta	La segnalazione è stata postata su un gruppo chiuso "Sei di Treccate se... L'uriginal" di facebook e segnalata il 17 gennaio dal Direttore del Distretto area Sud. I medici si sono rivolti all'Ordine e a un Avvocato.	E' stato predisposto un articolo a cura del Corriere di Novara con le indicazioni sul funzionamento della Guardia Medica e da parte dell'Avvocato verranno date indicazioni sui risvolti giuridici nella pubblicazioni di post offensivi e denigratori tramite i social
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	NOVARA	SERVIZIO	MEDICINA LEGALE	L'utente richiede il rimborso per il rinnovo patente non effettuato	Il Direttore della Medicina Legale ha attivato l'ufficio competente per il pagamento a nome dell'utente	In data 30 gennaio 2017 è stato emesso il mandato di pagamento a nome dell'utente
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	BORGOMANERO	SERVIZIO	SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	L'utente richiede un altro appuntamento per effettuare la vaccinazione della figlia, provando a contattare più volte il servizio di igiene a Borgomanero	Le difficoltà di contatto telefonico presso il SISP sono legate alla particolare condizione determinatasi in seguito allo straordinario numero di richieste per le vaccinazioni Antimeningococciche. In questa situazione, il tempo messo a disposizione dell'utenza è condizionato dall'esigenza di assicurare le necessità relative alle altre attività vaccinali garantite sul territorio di competenza. Il SISP ha messo a disposizione in ogni sede del servizio dei numeri telefonici e sono stati disposti periodi di apertura straordinaria delle segreterie sempre nelle diverse sedi territoriali del servizio.	Il SISP ha messo a disposizione in ogni sede del servizio dei numeri telefonici e sono stati disposti periodi di apertura straordinaria delle segreterie sempre nelle diverse sedi territoriali del servizio.

DISTRETTO URBANO DI NOVARA	NOVARA	POLIAMBULATORIO	OCULISTICA	L'utente segnala il comportamento dello Specialista e vista la mancata visita ritiene di non doverla pagare	Da quanto verificato, anche a seguito del colloquio con l'Esperta che si occupa del Punto di Ascolto Psicologico attivato in via sperimentale, si ritiene che l'episodio sia attribuibile a una inadeguata comunicazione tra operatore/paziente che si basa oltre che sulla professionalità, sulla fiducia; il venir meno di tale requisito rende difficoltosa qualsiasi possibilità di relazione e di cura	Il Direttore del Distretto assicura il massimo impegno nell'intervenire a livello organizzativo per evitare il ripetersi di situazioni analoghe in futuro e ha provveduto a richiamare il Medico Specialista ad evitare atteggiamenti non congrui con il proprio ruolo nei confronti degli assistiti e nel chiarire le regole dello svolgimento della propria attività. Non avendo usufruito della prestazione, nulla è dovuto come pagamento del ticket.
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	NOVARA	SERVIZIO	SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	L'utente segnala tramite post l'elevato tempo di attesa per una vaccinazione	All'utente sono state fornite indicazioni per presentare reclamo e nel contempo si è trasmessa la segnalazione al Servizio competente	-
PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	REPARTO	CENTRO DI SALUTE MENTALE	L'utente lamenta inadeguata assistenza a seguito di ricovero presso il Centro di Salute Mentale di Borgomanero	La segnalazione è stata inviata al DSM. Essendo trascorso oltre un mese dalla pubblicazione del post sul sito Q.salute si è trasmessa la segnalazione per conoscenza	-
PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	ARONA	REPARTO	DIABETOLOGIA, ENDOCRINOLOGIA E MALATTIE METABOLICHE	L'utente chiede come fare per essere seguito dallo stesso medico in diabetologia	Inoltrato al Responsabile Diabetologia, precisando che non è possibile sempre la presa in carico da parte dello stesso medico, in particolare per quanto riguarda i controlli a distanza di tempo.	-
PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	ARONA	REPARTO	RADIODIAGNOSTICA	L'utente segnala, tramite email corredata di fotografie, la fatiscenza dei locali di Radiodiagnostica di Arona	La pratica è stata trasmessa al Direttore Medico di Presidio e al Servizio Tecnico Patrimoniale	-
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	TRECCATE	SERVIZIO	SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	L'utente lamenta cattiva comunicazione e comportamento inadeguato da parte del personale vaccinazioni pediatriche	Il Dipartimento risponde all'interrogazione della direzione Generale, dando le dovute spiegazioni riguardo alla inadeguata comunicazione.	Risposta del Direttore Generale all'utente in copia all'ufficio stampa della Regione con le dovute scuse. L'utente ringrazia e si ritiene e soddisfatta delle spiegazioni ricevute.

DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI SALUTE MENTALE	BORGOMANERO	REPARTO	CENTRO DI SALUTE MENTALE	L'utente lamenta il ritardo nel pagamento dell'indennità prevista per i pazienti del CSM relativa al mese di aprile 2017	La segnalazione è stata trasmessa al Responsabile del CSM di Borgomanero che ha provveduto a contattare l'utente e a fornire i chiarimenti del caso	Il CSM provvederà ad informare tutti gli utenti interessati le problematiche emerse in merito al ritardo nel pagamento dell'indennità prevista
DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI SALUTE MENTALE	NOVARA	SERVIZIO	CENTRO DI SALUTE MENTALE	L'utente chiede la possibilità di usufruire delle 5 visite residue di colloqui psicologici senza dover pagare nuovamente il ticket	La pratica è stata trasmessa al DSM per competenza. Lo stesso ha risposto all'utente informandolo che, essendo decorsi 180 giorni dall'ultima visita, non è possibile usufruire dello stesso ticket, ma occorre prenotare una nuova visita o ciclo di colloqui psicologici	-
PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	REPARTO	GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA	L'utente segnala tramite post pubblicato sul sito internet QSALUTE NETWORK assistenza inadeguata nell'esecuzione di una colonscopia	La segnalazione è stata trasmessa alla Direzione Medica di Presidio e al Responsabile della Struttura per piena conoscenza non essendo configurabile come reclamo, mancando alcuni requisiti	-
PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	UFFICIO AMMINISTRATIVO	CALL CENTER	L'utente lamenta la difficoltà a prenotare tramite call center	-	-
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	NOVARA	SERVIZIO		L'utente, ricoverato presso la Casa di Riposo Divina Provvidenza di Novara, esterna un malessere psicologico e l'impossibilità ad uscire dalla Struttura da solo	La pratica è stata inoltrata dal Protocollo generale al Distretto Urbano di Novara che controlla le Case di Riposo e al DSM per competenza. La pratica viene gestita direttamente dalle Strutture	-
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	NOVARA	SERVIZIO	SIAN	L'utente segnala scarsa igiene di un bar ubicato nelle vicinanze della sua abitazione	La pratica è stata trasmessa al Servizio SIAN competente territorialmente, dandone informazione all'utente	-

DISTRETTO AREA NORD	BORGOMANERO	SERVIZIO	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	L'utente segnala che gli orari del Servizio Protesica di Borgomanero pubblicati sul sito non sono corretti	Le informazioni relative al Servizio Assistenza Integrativa e Protesica sono consultabili sul sito internet dove sono pubblicate le sedi e gli orari di apertura precedute dall' "Avviso modifica temporanea orari Sportello di Arona, Borgomanero e Trecate" Per quanto riguarda il suggerimento dell'utente in merito all'orario di apertura, lo stesso è stato sottoposto all'attenzione del Responsabile del Servizio	-
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE - DISTRETTO AREA SUD	GALLIATE	SERVIZIO	SISP	L'utente chiede precisazioni sulla data prevista di vaccinazione del figlio	Inoltrato a SISP per le opportune informazioni	-
PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	UFFICIO AMMINISTRATIVO	CALL CENTER	L'utente lamenta la difficoltà a prenotare una visita ortottica tramite call center. Dopo aver chiamato più volte il call center ha ricevuto più volte la risposta che le "agende erano chiuse" e non avevano date disponibili	Alla signora sono state forniti i chiarimenti del caso ed è stata prenotata la visita alla bimba. La pratica è stata trasmessa, inoltre, al Referente del Call Center	-
PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	REPARTO	ONCOLOGIA	L'utente, da un lato elogia il personale di Oncologia e Radiodiagnostica per la professionalità e umanità dimostrata nell'assistenza alla propria madre deceduta e dall'altro segnala il comportamento inadeguato di un Medico della Struttura	Il Direttore della S.C. di Oncologia ha contattato direttamente con l'utente per chiarire quanto da lui segnalato	-

DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI SALUTE MENTALE	NOVARA	SERVIZIO	CENTRO DI SALUTE MENTALE	L'utente lamenta la difficoltà a contattare un Medico Psichiatra del DSM di Novara; nonostante ripetuti tentativi dell'utente il medico non viene reperito e personale al telefono non si è qualificato	La pratica è stata trattata come segnalazione e inviata direttamente al Direttore della S.C. di Psichiatria e non al Dipartimento considerata la delicatezza della questione per tutelare la privacy dell'utente. Sono state forniti i chiarimenti in merito alla difficoltà di reperimento del Medico dal Direttore del Servizio	-
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	NOVARA	SERVIZIO	CONSULTORIO	L'utente recensisce tramite la pagina facebook l'ASL NO segnalando un comportamento poco congruo del personale senza specificare l'accaduto. A seguito del messaggio inviato dall'Ufficio Comunicazione, l'utente specifica l'episodio avuto con un'operatrice del Consultorio Vela di Novara	La pratica viene tratta come segnalazione e trasmessa al Responsabile dei Consultori con richiesta di un riscontro in tempi brevi per poter rispondere all'utente da cui si evince che l'accaduto è attribuibile a un malinteso nella comunicazione tra l'operatrice e l'utente	-
PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	UFFICIO AMMINISTRATIVO	TECNICO PATRIMONIALE	L'utente. In qualità di Presidente del Gruppo Sportivo Hospital Boys, chiede chiarimenti in merito al possibile smarrimento dei trofei e delle mensole dove gli stessi erano posizionati, a seguito della tinteggiatura del locale mensa dell'Ospedale di Borgomanero. La pratica è stata trattata come segnalazione e richiesti chiarimenti al S.C. Tecnico Patrimoniale	Oltre ad esprimere il rammarico per l'accaduto è stata fornita una spiegazione di quanto avvenuto attribuibile a un fraintendimento sulla proprietà dei trofei e coppe.	-

DISTRETTO AREA SUD	TRECCATE	POLIAMBULATORIO	UROLOGIA	L'utente riferisce una visita urologica affrettata	Lo specialista coinvolto, riferisce di aver adottato un comportamento professionale e in linea con i bisogni dei pazienti che presentano dei valori anomali di PSA, attenendosi alle linee guida che prevedono l'effettuazione di esami, concordati con l'utente	-
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	NOVARA	SERVIZIO	ADI	L'utente segnala aspetti clinici relativi a cateterismo vescicale	Risposta fornita da URE	-
PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	UFFICIO AMMINISTRATIVO	DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO e DISTRETTO URBANO DI NOVARA	L'utente chiede chiarimenti in merito all'addebito di alcune visite che risultano a video inserendo la tessera sanitaria nelle casse automatiche	La Direzione Medica del P.O. Borgomanero ha effettuato le verifiche dalle quali non risulta a carico dell'utente debiti pregressi	-

ANDAMENTO RECLAMI

Il reclamo è una comunicazione formale di un disservizio, reale o percepito, sottoscritta dalla persona direttamente interessata o altro soggetto (famigliare, associazione...), con richiesta esplicita di risposta in cui siano indicati i provvedimenti assunti dall'Azienda. Nel periodo di riferimento (2005/2017) le segnalazioni di disservizio pervenute all'Azienda sono state **1435**.

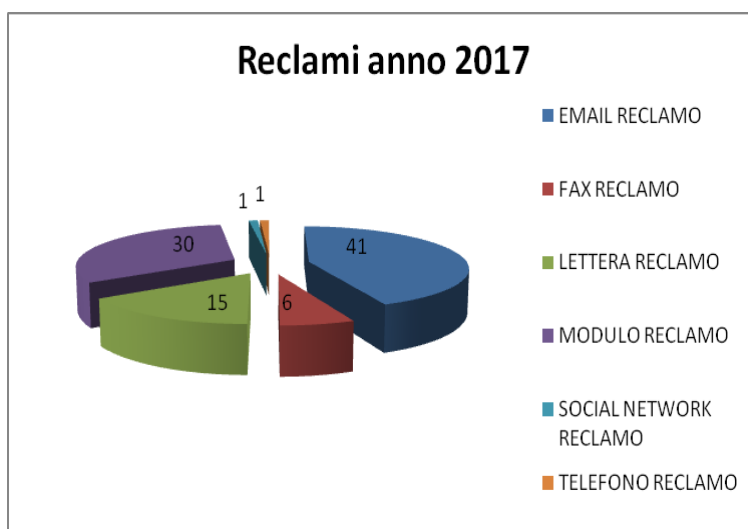
Si può rilevare un picco nel 2012, ben 169 reclami, nel 2007 e nel 2011 sono stati simili, rispettivamente 139 e 137, sono diminuiti dal 2013 al 2015 quando ci sono stati 63 reclami e nuovamente incrementati nel 2016 con 97 con una lieve inflessione nel 2017 (94 reclami)

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.

Tabella 11: reclami pervenuti nel 2017 suddivisi per modalità di contatto

MODALITA' CONTATTO	TIPOLOGIA	Totale
EMAIL	RECLAMO	41
FAX	RECLAMO	6
LETTERA	RECLAMO	15
MODULO	RECLAMO	30
SOCIAL NETWORK	RECLAMO	1
TELEFONO	RECLAMO	1
Totale complessivo		94



I reclami hanno riguardato le categorie di seguito indicate, con una particolare rilevanza per quelli relativi agli aspetti burocratici e amministrativi incrementati rispetto al 2016 (23 nel 2016 e **39 nel 2017**), sono diminuiti i reclami relativi agli aspetti relazionali (29 nel 2016 e **11 nel 2017**) e gli aspetti tecnico professionali (26 nel 2016 e **19 nel 2017**); in alcuni casi i reclami prendono in considerazione aspetti relazionali e burocratici amministrativi (2 nel 2017) e aspetti relazionali congiuntamente ad aspetti tecnico professionali (9 nel 2017).

Gli altri ambiti che interessano le istanze degli utenti riguardano la categoria tempo (10 nel 2017), gli aspetti alberghieri e confort (2 nel 2017) informazioni (1 nel 2017) e altro (1 nel 2017).

Tabella 12: reclami pervenuti nel 2017 suddivisi per categoria

TIPOLOGIA	CATEGORIA	Totale
RECLAMO	ALTRO	1
	aspetti alberghieri e comfort	2
	aspetti burocratici e amministrativi	39
	aspetti relazionali	11
	aspetti relazionali e burocratici e amministrativi	2
	aspetti relazionali e tecnico professionali	9
	aspetti tecnico professionali	19
	informazioni	1
	tempo	10
Totale complessivo		94

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

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 13 reclami pervenuti nel 2017 suddivisi per categoria e sottocategoria

CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	Totale
ALTRO	ALTRO	1
	aspetti alberghieri e comfort	2
aspetti burocratici e amministrativi	adeguatezza degli ambienti	2
	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	8
	prestazioni clinico - sanitarie	2
	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	14
	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	5



www.regione.piemonte.it/sanita

	procedure per ottenere l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
	procedure per pagamenti o rimborsi	3
	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	1
	trasparenza sull'iter delle pratiche	5
aspetti relazionali	congruità del comportamento	11
aspetti relazionali e burocratici e amministrativi	congruità del comportamento e procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative e congruità del comportamento	1
aspetti relazionali e tecnico professionali	congruità del comportamento	4
	prestazioni clinico - sanitarie	3
	prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	2
aspetti tecnico professionali	ALTRO	1
	prestazioni clinico - sanitarie	18
Informazioni	ALTRO	1
Tempo	tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami	5
	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	5
Totale complessivo		94

Dei 94 reclami, 2 sono riferiti ad altre strutture sanitarie pubbliche e, quindi, non di competenza dell'ASL.

I reclami sono particolarmente concentrati nella sede del Distretto Urbano di Novara dove è collocata la Struttura di Comunicazione e quindi facilmente raggiungibile dall'utente per segnalazioni riguardanti il Poliambulatorio, lo Sportello Unificato che espleta attività di prenotazione e medicina di base, la Medicina di Base e le Cure Primarie Specialistiche (34 reclami nel 2017)

I reclami che vengono presentati dagli utenti relativi al Presidio Ospedaliero di Borgomanero si distribuiscono prevalentemente sui Reparti e le attività in esso svolte



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: luglio 2018

Pagina 28

Tabella 14 : reclami pervenuti nell'anno 2017 suddivisi per sede, località e struttura coinvolti

SEDE	LOCALITA'	STRUTTURA	DENOMINAZIONE	Totale
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	NOVARA	SERVIZIO	PREVENZIONE SERENA	1
ALTRO	TRECCATE	STRUTTURA CONVENZIONATA	RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE	1
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	NOVARA	UFFICIO AMMINISTRATIVO	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	1
ASSISTENZA TERRITORIALE AMBULATORIALE DOMICILIARE	NOVARA	SERVIZIO	CURE DOMICILIARI	2
CISST	NOVARA	UFFICIO AMMINISTRATIVO	AILCAT - COMUNICAZIONE	1
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	ARONA	SERVIZIO	SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	1
			UVOS	1
	BORGOMANERO	SERVIZIO	UVOS	1
	NOVARA	SERVIZIO	MEDICINA LEGALE	1
			SISP	1
			SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	1
			UVOS	1
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE - DISTRETTO AREA SUD	TRECCATE	SERVIZIO	SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	1
DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI SALUTE MENTALE	NOVARA	SERVIZIO	CENTRO DI SALUTE MENTALE	1
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	BORGOMANERO	SERVIZIO	CONSULTORIO	1
	NOVARA	SERVIZIO	CONSULTORIO	1
DISTRETTO AREA NORD	ARONA	ALTRO	STRUTTURA ACCREDITATA	1
		SERVIZIO	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	1
		UFFICIO AMMINISTRATIVO	CUP	3
			MEDICINA DI BASE	1
	BORGOMANERO	UFFICIO AMMINISTRATIVO	MEDICINA DI BASE	1
	GHEMME	SERVIZIO	SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1

DISTRETTO AREA NORD – PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	POLIAMBULATORIO – REPARTO	DERMATOLOGIA	1
DISTRETTO AREA SUD	CARPIGNANO SESIA	UFFICIO AMMINISTRATIVO	MEDICINA DI BASE	1
	GALLIATE	ALTRO	STRUTTURA ACCREDITATA	1
		SERVIZIO	SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE	2
	TRECCATE	SERVIZIO	SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE	1
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	NOVARA	POLIAMBULATORIO	DERMATOLOGIA	1
			OCULISTICA	4
			ODONTOIATRIA	4
			SERVIZI IGIENICI	1
		SERVIZIO	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	1
			COMMISSIONE DI VIGILANZA	1
			CURE PRIMARIE E SPECIALISTICHE	1
			SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE	2
			UVOS	1
		UFFICIO AMMINISTRATIVO	MEDICINA DI BASE	2
			MEDICINA DI BASE	1
			SEGRETERIA DISTRETTO	1
			SPORTELLI UNIFICATI - CUP	8
			SPORTELLI UNIFICATI - MEDICINA DI BASE	5
	NOVARA	SERVIZIO	CURE PRIMARIE E SPECIALISTICHE	1
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	NOVARA	SERVIZIO	NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	1
PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	REPARTO	ALLERGOLOGIA	1
			DEA - PRONTO SOCCORSO E RADIODIAGNOSTICA	1
			DEA/PRONTO SOCCORSO	2
			MEDICINA GENERALE	1
			NEUROLOGIA	1
			OCULISTICA	1
			ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA	1
			OSTETRICIA GINECOLOGIA e ANESTESIA RIANIMAZIONE	1
		UFFICIO AMMINISTRATIVO	CALL CENTER	3

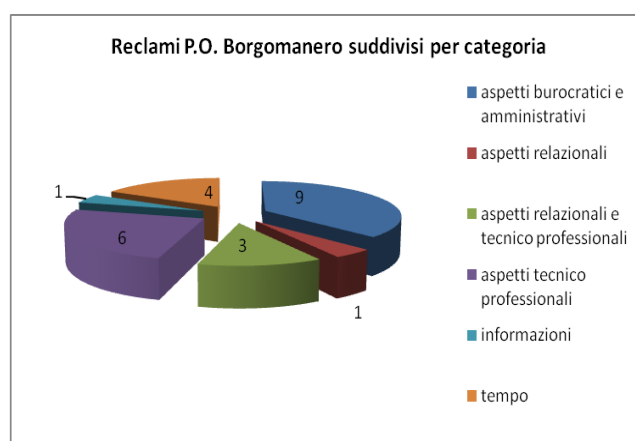
			CUP	1
			DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	4
	BORGOMANERO	REPARTO	DEA/PRONTO SOCCORSO	2
			OSTETRICIA GINECOLOGIA	1
			OTORINOLARINGOIATRIA E ALLERGOLOGIA	1
			RADIODIAGNOSTICA	1
		UFFICIO AMMINISTRATIVO	CUP	1
			DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	1
PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	ARONA	PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	ATRIO	1
		SERVIZIO	CENTRO PRELIEVI	1
			CURE PALLIATIVE E TERAPIA ANTALGICA	1
			DIABETOLOGIA, ENDOCRINOLOGIA E MALATTIE METABOLICHE	1
Totale complessivo				94

Presidio Ospedaliero di Borgomanero

Sono stati presi in esame i reclami che coinvolgono il Presidio Ospedaliero di Borgomanero nel 2017 [n. 24]

Tabella 15 : reclami pervenuti nell'anno 2017 che coinvolgono il P.O. di Borgomanero suddivisi categoria

CATEGORIA	Totale
aspetti burocratici e amministrativi	9
aspetti relazionali	1
aspetti relazionali e tecnico professionali	3
aspetti tecnico professionali	6
informazioni	1
tempo	4
Totale complessivo	24



Si rileva che le categorie spesso si sovrappongono, ad es. due reclami riguardano sia gli aspetti relazionali che tecnico professionali in merito alla congruità del comportamento e le prestazioni clinico – sanitarie e il tempo

La categoria “**aspetti burocratici amministrativi**” (totale 9 reclami) è riferibile alle Strutture Direzione Medica di Presidio, Centro Unico Prenotazioni, Allergologia e Medicina Generale

Nel dettaglio la Direzione Medica di Presidio è coinvolta per aspetti riguardanti: informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche (1 reclamo) e procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie (2 reclami), procedure per pagamenti o rimborsi (1 reclamo)

Le Strutture Allergologia e Medicina sono interessate a reclami per aspetti relativi a procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative (2 reclami).

Il CUP (Centro Unico Prenotazioni) è interessato in merito a reclami circa le procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie (1 reclamo) e tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri (1 reclamo), mentre 1 reclamo “trasparenza iter pratiche” coinvolge il Call Center.



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Gli “aspetti relazionali” hanno interessato per quanto riguarda la congruità del comportamento la Struttura di Radiodiagnostica

I reclami riferibili ad aspetti relazionali e tecnico professionali coinvolgono: DEA/Pronto Soccorso; mentre 2 reclami hanno coinvolto la Struttura DEA/Pronto Soccorso (1 reclamo per aspetti relativi a prestazioni clinico-sanitarie e 1 reclami per aspetti che riguardano le prestazioni clinico-sanitarie e la congruità del comportamento che interessa anche la Radiodiagnostica); Otorinolaringoiatria (1 reclamo per aspetti relativi a prestazioni clinico-sanitarie).

Gli “aspetti tecnico professionali” sono riferibili all’espletamento delle prestazioni clinico-sanitarie relativamente alle Strutture di DEA/Pronto Soccorso, Neurologia, Ostetricia Ginecologia e Anestesia Rianimazione . Totale 6 reclami.

La categoria “tempo” prende in considerazione i tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami (Call Center e l’erogazione di esami, prestazioni e ricoveri e ha coinvolto le Strutture di Oculistica e Ortopedia Traumatologia. Totale 4 reclami

Tabella 16 : reclami pervenuti nell’anno 2017 suddivisi per categoria, sottocategoria e Struttura

CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	DENOMINAZIONE	Totale	
aspetti burocratici e amministrativi	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	1	
	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	CUP	1	
		DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	2	
	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	ALLERGOLOGIA	1	
		MEDICINA GENERALE	1	
	procedure per pagamenti o rimborsi	DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	1	
	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	CUP	1	
	trasparenza sull'iter delle pratiche	CALL CENTER	1	
	aspetti burocratici e amministrativi Totale			9
	aspetti relazionali	congruità del comportamento	RADIODIAGNOSTICA	1
aspetti relazionali Totale			1	
aspetti relazionali e tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	DEA/PRONTO SOCCORSO	1	
		OTORINOLARINGOIATRIA E ALLERGOLOGIA	1	
	prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	DEA - PRONTO SOCCORSO E RADIODIAGNOSTICA	1	
aspetti relazionali e tecnico professionali Totale			3	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	DEA/PRONTO SOCCORSO	3
		NEUROLOGIA	1
		OSTETRICIA GINECOLOGIA	1
		OSTETRICIA GINECOLOGIA e ANESTESIA RIANIMAZIONE	1
aspetti tecnico professionali Totale			6
informazioni	ALTRO	DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	1
informazioni Totale			1
tempo	tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami	CALL CENTER	2
	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	OCULISTICA	1
		ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA	1
tempo Totale			4
Totale complessivo			24

Rispetto ai reclami pervenuti, sono stati assunti 8 provvedimenti conseguenti alle istanze presentate, di seguito indicati

Tabella 17 : reclami pervenuti nell'anno 2017 Provvedimenti assunti

STRUTTURA	DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	ADOZIONE PROVVEDIMENTI	TIPO DI PROVVEDIMENTO
UFFICIO AMMINISTRATIVO	CUP	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	SI	L'ASL NO ha attivato azioni per rispettare i tempi di attesa e garantire la risposta dell'utente e sono in corso le procedure per l'incremento del personale medico
UFFICIO AMMINISTRATIVO	DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	SI	E' stata cura della Direzione Medica segnalare al Call Center che l'informazione fornita all'utente non era corretta per evitare il ripetersi di episodi analoghi
REPARTO	ALLERGOLOGIA	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	SI	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

UFFICIO AMMINISTRATIVO	CUP	aspetti burocratici e amministrativi	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	SI	
REPARTO	MEDICINA GENERALE	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	SI	
UFFICIO AMMINISTRATIVO	DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	SI	E' in fase di studio la realizzazione di un'alternativa, valida e sicura, di acquisizione della documentazione da parte del cittadino che consenta di effettuare la prenotazione telefonicamente ed evitare il rischio di errore nella preparazione in modo tale da non compromettere l'esecuzione dell'esame
UFFICIO AMMINISTRATIVO	DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	aspetti burocratici e amministrativi	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	SI	Rimborso spese viaggio
UFFICIO AMMINISTRATIVO	DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	informazioni	ALTRO	SI	La pratica è stata trattata direttamente dalla Direzione Medica che ha contattato l'utente

Si specifica, inoltre, che 1 reclamo relativo ad aspetti burocratici e amministrativi in merito a procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie ha interessato sia il Distretto Area Nord (ambulatorio di Dermatologia) che il Presidio Ospedaliero di Borgomanero.



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: luglio 2018

Pagina 35

Distretti

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

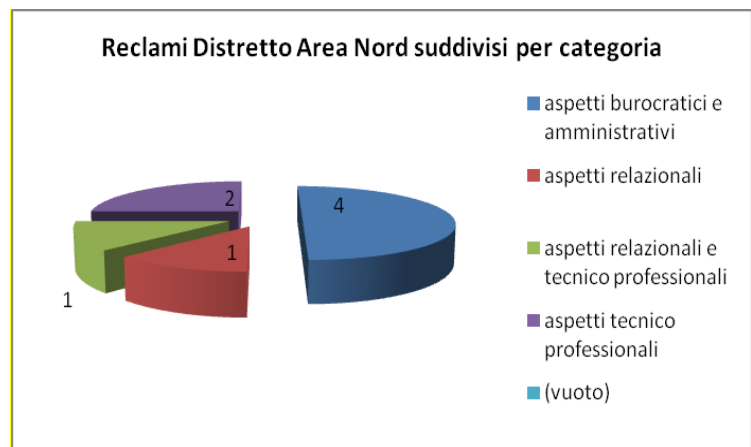
Distretto Area Nord

Distretto Area Nord [popolazione 154.509 abitanti], comprende i Comuni di: Agrate Conturbia, Arona, Barengo, Bellinzago Novarese, Boca, Bogogno, Bolzano Novarese, Borgo Ticino, Borgomanero, Briga Novarese, Castelletto Sopra Ticino, Cavaglietto, Cavaglio d'Agogna, Cavallirio, Colazza, Comignago, Cressa, Cureggio, Borgoticino, Divignano, Dormelletto, Fontaneto d'Agogna, Gargallo, Gattico, Ghemme, Gozzano, Invorio, Lesa, Maggiore, Marano Ticino, Massino Visconti, Meina, Mezzomerico, Momo, Nebbiuno, Oleggio, Oleggio Castello, Paruzzaro, Pisano, Pogno, Pombia Sizzano, Soriso, Suno, Vaprio d'Agogna, Varallo Pombia e Veruno.

Il Distretto Area Nord è stato interessato nel 2017 da 8 reclami, articolati nelle categorie di seguito indicate; per 3 reclami sono stati adottati provvedimenti.

Tabella 18 : reclami pervenuti nell'anno 2017 di competenza della Distretto Area Nord suddivisi per categoria

CATEGORIA	Totale
aspetti burocratici e amministrativi	4
aspetti relazionali	1
aspetti relazionali e tecnico professionali	1
aspetti tecnico professionali	2
Totale complessivo	8



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

Tabella 19 : reclami pervenuti nell'anno 2017 di competenza della Distretto Area Nord suddivisi per località, Struttura, categoria e sottocategoria

LOCALITA'	DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	Totale
ARONA	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
	CUP	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
			procedure per pagamenti o rimborsi	2
	MEDICINA DI BASE	aspetti relazionali e tecnico professionali	congruità del comportamento	1
	STRUTTURA ACCREDITATA	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	1
ARONA Totale				6
BORGOMANERO	MEDICINA DI BASE	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1
BORGOMANERO Totale				1
GHEMME	SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	1
GHEMME Totale				1
Totale complessivo				8

Tabella 20 : reclami pervenuti nell'anno 2017 Provvedimenti assunti

STRUTTURA	DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	ADOZIONE PROVVEDIMENTI	TIPO DI PROVVEDIMENTO
ALTRO	STRUTTURA ACCREDITATA	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	SI	
SERVIZIO	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	SI	La Ditta è stata richiamata a porre la massima attenzione nei confronti dei bisogni dell'utenza
SERVIZIO	SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	SI	L'ASL si riserva di effettuare eventuali ulteriori verifiche con Telecom.

Distretto Area Sud

Il Distretto Area Sud [popolazione 90.165 abitanti], 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 5 reclami che riguardano aspetti tecnico professionali relativi all'erogazione di prestazioni clinico – sanitarie nelle sedi di Carpignano Sesia, Galliate e Trecate.

Tabella 21 : reclami pervenuti nell'anno 2017 di competenza della Distretto Area Sud suddivisi per località, Struttura, categoria e sottocategoria

LOCALITA'	CATEGORIA	DENOMINAZIONE	SOTTOCATEGORIA	Totale
CARPIGNANO SEZIA	aspetti tecnico professionali	MEDICINA DI BASE	prestazioni clinico - sanitarie	1
CARPIGNANO SESIA Totale				1
GALLIATE	aspetti tecnico professionali	SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE	prestazioni clinico - sanitarie	2
		STRUTTURA ACCREDITATA	prestazioni clinico - sanitarie	1
GALLIATE Totale				3
TRECATE	aspetti tecnico professionali	SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE	prestazioni clinico - sanitarie	1
TRECATE Totale				1
Totale complessivo				5

Tabella 22 : reclami pervenuti nell'anno 2017 Provvedimenti assunti

STRUTTURA	DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	ADOZIONE PROVVEDIMENTI	TIPO DI PROVVEDIMENTO
SERVIZIO	SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	SI	Il Direttore del Distretto Area Sud, nell'esprimere rincrescimento per il disagio creatosi, ha comunicato che è in corso di attivazione un numero unico per la risposta ed il dirottamento dell'intervento di Guardia Medica alla sede più vicina



www.regione.piemonte.it/sanita

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

La segnalazione “altro” riguarda la difficoltà dell’utente a contattare il Medico di Medicina Generale e la seconda riguarda gli aspetti relazionali e in particolare la congruità del comportamento del Medico curante nei confronti dell’assistito.

Dagli accertamenti espletati non sono emerse condizioni per l’assunzione di provvedimenti.

Si specifica, inoltre, che 1 reclamo relativo ad aspetti burocratici e amministrativi in merito alla trasparenza sull’iter delle pratiche ha interessato sia il Distretto Area Sud (ambulatorio di Dermatologia) che il Dipartimento di Prevenzione per il quale il Direttore Distretto ha contattato direttamente l’utente per l’espletamento della prestazione.

Distretto Urbano di Novara

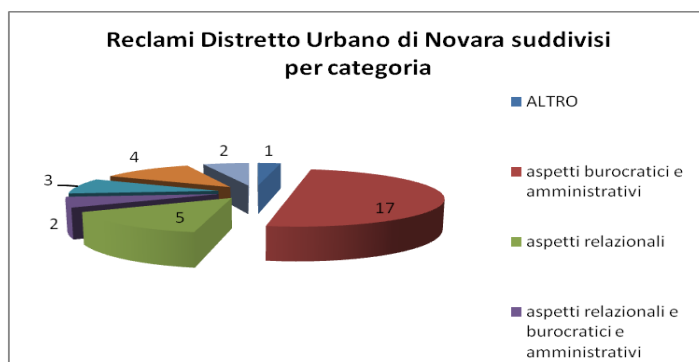
Distretto urbano di Novara [popolazione: 104.509 abitanti]

Nell'anno 2017 il Distretto di Novara è stato interessato a 34 reclami, articolati nelle categorie di seguito indicate; come già citato, il numero di reclamo, maggiore rispetto alle altre sedi è attribuibile alla presenza dell’URP nella sede legale di Novara, sede anche del Distretto.

Rispetto al 2016 sono aumentati il numero di reclami rispetto ad aspetti burocratici amministrativi (10 nel 2016 e 17 nel 2017) e diminuiti quelli rispetto ad aspetti relazionali “puri” (14 nel 2016 e 5 nel 2017) e ulteriori 2 reclami riguardano entrambi gli aspetti.

Tabella 22 e grafico: reclami pervenuti nell'anno 2017 di competenza del Distretto Urbano di Novara suddivisi per categoria

CATEGORIA	Totale
ALTRO	1
aspetti burocratici e amministrativi	17
aspetti relazionali	5
aspetti relazionali e burocratici e amministrativi	2
aspetti relazionali e tecnico professionali	3
aspetti tecnico professionali	4
tempo	2
Totale complessivo	34



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 interessano la congruità del comportamento.

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.

Altro si riferisce a criticità, nello specifico la presenza di odore di fumo di sigaretta in locali aperti al pubblico.

Il reclamo dell’UVOS, che afferisce al Dipartimento di Prevenzione, ha coinvolto anche il Distretto Urbano di Novara e, pertanto, è stato inserito in tale ambito.

Tabella 23: reclami pervenuti nell'anno 2017 di competenza del Distretto di Novara suddivisi per categoria, sottocategoria e Struttura

LOCALITA'	DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	Totale	
NOVARA	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	aspetti relazionali e burocratici e amministrativi	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative e congruità del comportamento	1	
	COMMISSIONE DI VIGILANZA	aspetti burocratici e amministrativi	prestazioni clinico - sanitarie	1	
	CURE PRIMARIE E SPECIALISTICHE	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	1	
	DERMATOLOGIA	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1	
	MEDICINA DI BASE	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1	
			aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	1
	MEDICINA DI BASE	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1	
	OCULISTICA	aspetti burocratici e amministrativi	prestazioni clinico - sanitarie	1	
			aspetti relazionali	congruità del comportamento	2
			aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	1
	ODONTOIATRIA	aspetti relazionali e tecnico professionali	congruità del comportamento	1	
				prestazioni clinico - sanitarie	1
			aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	1
			tempo	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	1
	SEGRETERIA DISTRETTO	aspetti burocratici e amministrativi	trasparenza sull'iter delle pratiche	1	
	SERVIZI IGIENICI	ALTRO	ALTRO	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

SERVIZIO DI CONTINUITA' ASSISTENZIALE	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1
	aspetti relazionali e tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	1
SPORTELLO UNIFICATO - CUP	aspetti burocratici e amministrativi	informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	7
		procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
SPORTELLO UNIFICATO - MEDICINA DI BASE	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	2
	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1
	aspetti relazionali e burocratici e amministrativi	congruità del comportamento e procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
	tempo	tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami	1
UVOS	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per ottenere l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
CURE PRIMARIE E SPECIALISTICHE	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1
Totale complessivo			34

In merito ai 34 reclami pervenuti, il Distretto sono stati assunti 4 provvedimenti conseguenti alle istanze presentate

Tabella 24: reclami pervenuti nell'anno 2017 di competenza del Distretto Urbano di Novara e provvedimenti assunti

DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	ADOZIONE PROVVEDIMENTI	TIPO DI PROVVEDIMENTO
MEDICINA DI BASE	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico - sanitarie	SI	Il Direttore del Distretto Urbano di Novara ha convocato personalmente il Medico coinvolto nell'episodio per i provvedimenti del caso.
ODONTOIATRIA	TEMPO	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	SI	Qualora vi sia rinuncia da parte di un utente il personale infermieristico dell'ambulatorio odontoiatrico provvede a contattare i pazienti successivi per abbreviare l'attesa e limitare il disagio.



www.regione.piemonte.it/sanita

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

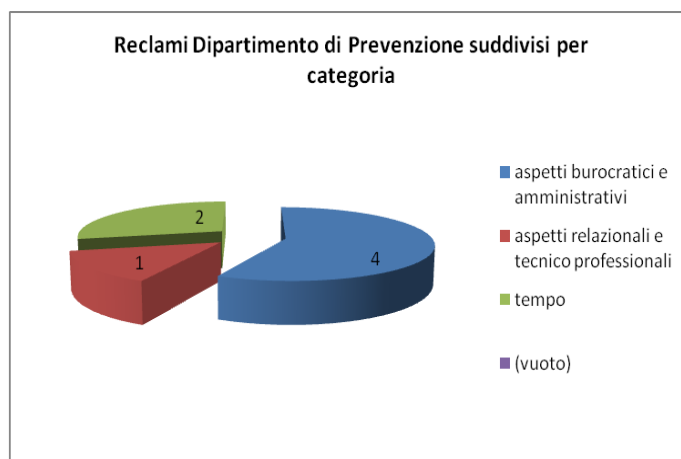
SERVIZI IGIENICI	ALTRO	ALTRO	SI	Richiamo al personale all'osservanza delle disposizioni vigenti in merito al divieto di fumo nelle Strutture Sanitaria e richiesta di verifica funzionamento rilevatori fumo nel locale segnalato al Servizio competente
CURE PRIMARIE E SPECIALISTICHE	aspetti relazionali	congruità del comportamento	SI	Inviata comunicazione all'AOU Maggiore della Carità di Novara per una futura collaborazione per divulgare le iniziative

Dipartimento di Prevenzione

Il Dipartimento di Prevenzione è stato interessato a 7 reclami con un lieve incremento rispetto al 2016 (4 nel 2016). Tra i reclami 2 riguardano il tempo per l'espletamento di prestazioni sanitarie (legate alle vaccinazioni) non presente nel 2016.

Tabella 24 e grafico: reclami pervenuti nell'anno 2017 di competenza del Dipartimento di Prevenzione suddivisi per categoria

CATEGORIA	Totale
aspetti burocratici e amministrativi	4
aspetti relazionali e tecnico professionali	1
tempo	2
Totale complessivo	7



Dall'analisi si rileva che i reclami hanno interessato il Servizio di Igiene e Sanità Pubblica e l'UVOS – Prevenzione Serena; i reclami si distribuiscono sul territorio aziendale con una maggiore concentrazione sulla sede di Novara.



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Tabella 26: reclami pervenuti nell'anno 2016 di competenza del Dipartimento di Prevenzione suddivisi per categoria, sottocategoria, Struttura

LOCALITA'	DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	Totale
ARONA	SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
	UVOS	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
ARONA Totale				2
BORGOMANERO	UVOS	aspetti relazionali e tecnico professionali	congruità del comportamento	1
BORGOMANERO Totale				1
NOVARA	MEDICINA LEGALE	aspetti burocratici e amministrativi	trasparenza sull'iter delle pratiche	1
	SISP	tempo	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	1
	SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
	UVOS	tempo	tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami	1
NOVARA Totale				4
Totale complessivo				7

Tabella 27: reclami pervenuti nell'anno 2017 di competenza del Dipartimento di Prevenzione e provvedimenti assunti

LOCALITA'	DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	ADOZIONE PROVVEDIMENTI	TIPO DI PROVVEDIMENTO
ARONA	SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	SI	Per far fronte alle istanze sono stati messi a disposizione dei numeri telefonici dedicati e sono stati disposti periodi di apertura straordinaria delle segreterie in ogni sede del Servizio e nel contempo sono, comunque, state garantite sul territorio le necessità relative alle altre attività vaccinali.



www.regione.piemonte.it/sanita

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

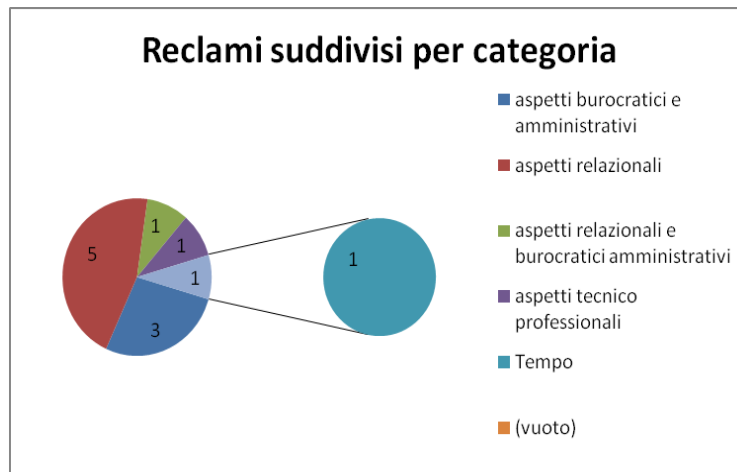
NOVARA	SISP - CENTRO VACCINAZIONI PEDIATRICHE	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	SI	Il Direttore del SISP, oltre ad esprimere il proprio rincredimento per l'equivoco assicura il massimo impegno nell'intervenire a livello organizzativo per evitare il ripetersi di situazioni analoghe in futuro, provvedendo alla capillare diffusione delle informazioni agli operatori addetti in tutte le sedi di erogazione dei servizi vaccinali.
BORGOMANERO	UVOS	aspetti relazionali e tecnico professionali	congruità del comportamento	SI	

CISST – Centro Integrato Servizi Sanitari Territoriali

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

Tabella 26 e grafico: reclami pervenuti nell'anno 2016 identificati come luogo CISST

CATEGORIA	Totale
aspetti burocratici e amministrativi	3
aspetti relazionali	5
aspetti relazionali e burocratici amministrativi	1
aspetti tecnico professionali	1
Tempo	1
Totale complessivo	11



N. 3 reclami hanno interessato il Servizio Assistenza Integrativa e Protesica; due per gli aspetti burocratici amministrativi riguardo alle procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative e uno gli aspetti relazionali, la congruità del comportamento di un addetto.

N. 1 reclamo il Servizio di Continuità Assistenziale in merito agli aspetti tecnico professionali legati all'erogazione di una prestazione sanitaria non fornita; non è stato possibile ricostruire la dinamica dei fatti in quanto la segnalazione dell'utente non è conciliabile con quanto esposto dal medico coinvolto

N. 1 reclamo riguarda la Farmacia Territoriale in merito ad aspetti burocratici e amministrativi, in particolare la difficoltà a ricevere farmaci da parte dell'utente in una Farmaci. La segnalazione è stata inviata all'Ordine provinciale dei Farmacisti e alla Farmacia coinvolta. Le versioni fornite dalle parti interessate non consentono la ricostruzione della dinamica dei fatti descritti, attribuibili, probabilmente ad un'incomprensione nella relazione interpersonale.

N. 4 reclami interessano la S.C. Medicina Legale in merito ad aspetti relazionali – congruità del comportamento. Gli utenti lamentano l'atteggiamento inadeguato di operatori del servizio e di componenti della Commissione Medico Legale spesso derivante da incomprensioni e difficoltà nella comunicazione interpersonale, per i quali il Direttore della Struttura assicura la massima attenzione per il miglioramento dei servizi erogati.

N. 1 reclamo coinvolge lo Sportello Unificato – CUP relativamente all'elevato tempo di attesa per il ritiro dei referti di laboratorio per il quale sono state fornite le indicazioni sulle modalità organizzative per la distribuzione degli esiti degli esami di laboratorio.

N. 1 reclamo riguarda la Struttura UVOS – Prevenzione Serena in merito ad aspetti relazionali in cui l'utente segnala il comportamento scortese dell'addetto al centralino di Prevenzione Serena per il quale il Responsabile ha provveduto a richiamare il personale a un atteggiamento corretto e professionale anche in condizioni di stress.

Dipartimento Materno Infantile

Un reclamo ha riguardato gli aspetti relazionali – congruità del comportamento – degli operatori del Consultorio a cui il Direttore ha risposto formulando le proprie scuse all'utente.

Altra Struttura Sanitaria Pubblica

Nell'anno 2016, 2 reclami interessavano “altra Struttura Sanitaria Pubblica, nello specifica l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Novara e riguardavano “aspetti tecnico professionali” e i tempi per l'erogazione di prestazioni sanitarie

OPERATORI COINVOLTI

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

PROVVEDIMENTI ASSUNTI

Dall'analisi emerge che in alcuni casi i Responsabili di Struttura hanno adottato provvedimenti conseguenti ad alcune segnalazioni che dimostrano l'attenzione che l'Azienda assume nei confronti delle criticità rilevate, verificate e affrontate con un'equa azione correttiva. I provvedimenti assunti sono stati *in primis* il richiamo agli operatori e la sensibilizzazione ad una maggiore attenzione alla relazione interpersonale.

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

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

CONCLUSIONI

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

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

Non bisogna sottovalutare però i reclami e/o le segnalazioni che non pervengono alla Struttura di Comunicazione perché direttamente risolti “in loco” e che sfuggono, quindi, all'analisi, risultando, pertanto, la stessa parziale.

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

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

L'avvento della posta elettronica prima e dei social network dopo, hanno fornito ulteriori strumenti all'utente per lo scambio di informazioni e osservazioni con l'Istituzioni che avvengono in tempi rapidi e con un linguaggio meno formale e burocratico che dà la percezione all'utente di essere ascoltato in tempo reale (tempo di risposta max attraverso messaggi di facebook 24h).

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



www.regione.piemonte.it/sanita