



AZIENDA SANITARIA LOCALE NOVARA – ASL NO

Report Segnalazioni/Reclami Elogi e Informazioni



Analisi anno 2016

Indice

Indice.....	2
PREMESSA.....	3
ANDAMENTO RECLAMI/SEGNALAZIONI DA GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2016	6
ANDAMENTO ELOGI	7
ANDAMENTO INFORMAZIONI	14
ANDAMENTO SEGNALAZIONI/RILIEVI	19
ANDAMENTO SUGGERIMENTI	22
ANDAMENTO RECLAMI	23
Analisi reclami	23
Presidio Ospedaliero di Borgomanero	26
Sede Territoriale di Borgomanero	29
Sede Territoriale di Arona	29
Distretto di Galliate/Treccate	30
Sede di Galliate	30
Sede di Treccate	30
Sede Territoriale di Novara	31
Dipartimento di Prevenzione	35
CISST – Centro Integrato Servizi Sanitari Territoriali	36
Dipartimento Materno Infantile	37
Altra Struttura Sanitaria Pubblica	38
OPERATORI COINVOLTI	38
PROVVEDIMENTI ASSUNTI.....	38
CONCLUSIONI.....	38

PREMESSA

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

Dall'analisi dei dati provenienti dalle segnalazioni/reclami si deducono valutazioni dei servizi erogati; per questo l'organizzazione sanitaria recepisce e risponde alle manifestazioni di disagio, non solo come atto formale a seguito di disposizioni normative, ma come un'occasione preziosa per migliorare la comunicazione ed aumentare la fiducia nei cittadini, identificare i punti deboli e/o 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.



REGIONE
PIEMONTE

www.regione.piemonte.it/sanita

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

Tabella 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.

ANDAMENTO RECLAMI/SEGNALAZIONI DA GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2016

Dal 2005 al 31 dicembre 2016 la Struttura Comunicazione ha avuto **4.053** contatti (escludendo quelli avvenuti per accesso diretto dei cittadini o tramite richiesta telefonica per informazioni).

Nella tabella sottostante è possibile rilevare l'andamento delle comunicazioni pervenute negli anni e monitorate. Si può evidenziare un andamento costante delle segnalazioni positive (elogi) con una leggera flessione nel 2011 e nel 2013 e un forte incremento delle richieste di informazioni *on line* (tramite email e social network)

Tabella 3: andamento segnalazioni dal 2005 al 2016 - 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
Totale	345	303	18	1341	2047	4054

ANDAMENTO ELOGI

L'elogio è una manifestazione 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 della propria attività.

Gli elogi pervenuti all'URP sono stati negli anni complessivamente **318** e, nel periodo preso in considerazione – **anno 2016 - n. 27**

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

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 2016 suddivisi per Sede, località, Struttura e denominazione

TIPOLOGIA	SEDE	LOCALITA'	STRUTTURA	DENOMINAZIONE	Totale
ELOGIO	CISST	NOVARA	SERVIZIO	CURE PALLIATIVE e	2
				TERAPIA ANTALGICA	1
	DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI SALUTE MENTALE	NOVARA	SERVIZIO	DSM	1
				DISTRETTO	GALLIATE
	NOVARA	SERVIZIO	ADI		1
	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	REPARTO	CHIRURGIA E ANESTESIA E	1
				RIANIMAZIONE	1
				CHIRURGIA GENERALE	4
				DEA/PRONTO SOCCORSO	1
				GASTROENTEROLOGIA	2
				IMMUNOTRASFUSIONALE	1
				MEDICINA GENERALE	1
				OCULISTICA	1
				ORTOPEDIA	1
				TRAUMATOLOGIA	1
PEDIATRIA E	1				
NEONATOLOGIA	1				
TUTTI I REPARTI	1				
UROLOGIA	1				
		SERVIZIO	CENTRO PRELIEVI	1	
PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	ARONA	REPARTO	RADIODIAGNOSTICA	2	
		SERVIZIO	CURE PALLIATIVE e TERAPIA ANTALGICA	3	
Totale complessivo					27



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 5: elogi pervenuti nel 2016 suddivisi per denominazione Struttura, categoria e sottocategoria

TIPOLOGIA	DENOMINAZIONE	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	Totale
ELOGIO	ADI	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1
	CENTRO PRELIEVI	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1
	CHIRURGIA E ANESTESIA E RIANIMAZIONE	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1
	CHIRURGIA GENERALE	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico-sanitarie	1
	CURE PALLIATIVE e TERAPIA ANTALGICA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	4
		aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico-sanitarie	1
	DEA/PRONTO SOCCORSO	aspetti relazionali	congruità del comportamento	3
		aspetti tecnico professionali	(vuoto)	1
	DSM	altro	altro	1
	GASTROENTEROLOGIA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1
	IMMUNOTRASFUSIONALE	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1
		strutture e logistica	barriere architettoniche	1
	MEDICINA DI BASE	aspetti relazionali e tecnico professionali	prestazioni clinico-sanitarie	1
	MEDICINA GENERALE	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1
	OCULISTICA	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico-sanitarie	1
	ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA	aspetti tecnico professionali	congruità del comportamento	1
	PEDIATRIA E NEONATOLOGIA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1
	RADIOLOGICA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1
		aspetti relazionali e tecnico professionali	(vuoto)	1
	TUTTI I REPARTI	umanizzazione	omogeneità di comportamenti ed equità	1
URE	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1	
UROLOGIA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1	
Totale complessivo				27

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.

EMAIL	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	IMMUNOTRASFUSIONALE	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente ringrazia il dott. Camasca e il personale per la competenza, disponibilità e umanità dimostrata nell'assistenza al proprio padre
LETTERA	PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	ARONA	CURE PALLIATIVE e TERAPIA ANTALGICA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	La famiglia ringrazia il personale delle cure palliative di Arona per l'assistenza prestata al proprio familiare
LETTERA	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	IMMUNOTRASFUSIONALE	strutture e logistica	barriere architettoniche	La famiglia ringrazia il dottor Camasca per il suo interessamento e risoluzione che ha consentito al familiare di effettuare la prestazione
EMAIL	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	UROLOGIA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente ringrazia il dott. Monesi e il personale di urologia per la professionalità e cortesia dimostrata nell'assistenza al padre
EMAIL	DISTRETTO	NOVARA	ADI	aspetti relazionali	congruità del comportamento	Elogio al Servizio ADI di Novara. L'utente si complimenta con l'infermiera Cristiana Finardi per il trattamento ricevuto
EMAIL	CISST	NOVARA	CURE PALLIATIVE e TERAPIA ANTALGICA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	Elogio al Servizio di cure palliative nelle persone delle dottoresse Torrente e Colombo e dell'Infermiera Spinelli. L'utente si complimenta per l'ottimo trattamento riservato al padre e ai familiari nell'accompagnamento al fine vita

EMAIL	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	CENTRO PRELIEVI	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente ha avuto parole di elogio per l'infermiera Tamara Pattaroni del centro prelievi di Borgomanero per la professionalità e umanità con cui ha sottoposto a prelievo del sangue i suoi piccoli figli
LETTERA AL GIORNALE	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	DEA/PRONTO SOCCORSO	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'elogio riguarda il dott. Marcello Bigliocca e l'infermiere Gianluca Bersanetti per la professionalità e gentilezza con cui hanno interagito con l'utente durante un momento di bisogno
EMAIL	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	GASTROENTEROLOGIA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'elogio riguarda la Struttura nelle persona della Dottoressa Broglia e delle infermiere Diletta Franza e Alessandra Genestretti. L'utente si complimenta per la professionalità e la tranquillità a lui infusa nell'esecuzione di esami particolarmente delicati
EMAIL	CISST	NOVARA	CURE PALLIATIVE e TERAPIA ANTALGICA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente si congratula con l'ambulatorio e in particolare con la dott.ssa Lucia Colombo per la delicatezza e professionalità nell'accompagnare il proprio genitore verso il fine vita
ARTICOLO	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	CHIRURGIA GENERALE	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico-sanitarie	L'utente si è rivolto al Giornale di Arona per complimentarsi per la sanità pubblica sul nostro territorio (ASL NO - Chirurgia)

LETTERA	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA	aspetti tecnico professionali	congruità del comportamento	L'utente ringrazia l'equipe medica e infermieristica della Struttura per la competenza, la professionalità, e attenzione dimostrata nei confronti del paziente. La lettera è stata trasmessa alla Regione.
LETTERA	PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	ARONA	RADIODIAGNOSTICA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente ringrazia il personale della Struttura per la competenza e gentilezza.
EMAIL	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	CHIRURGIA E ANESTESIA E RIANIMAZIONE	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente ringrazia il personale delle Strutture di Chirurgia, in particolare il dott. Umberto Nobili, e di Anestesia e rianimazione, in particolare la dott.ssa Rita Sorrentino, per l'umanità e la professionalità dimostrata nei suoi confronti
EMAIL	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	PEDIATRIA E NEONATOLOGIA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente ringrazia il personale della Struttura di Pediatria per la professionalità e gentilezza dimostrata nell'assistenza alla nipote
EMAIL	CISST	NOVARA	URE	aspetti burocratici e amministrativi	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	L'utente ringrazia il Servizio URE per la tempestività ed efficienza
LETTERA	PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	ARONA	RADIODIAGNOSTICA	aspetti relazionali e tecnico professionali		L'utente ringrazia il personale della radiologia di Arona e si complimenta per la professionalità e gentilezza con cui è stata trattata in occasione di una seduta per esami
FAX	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	MEDICINA GENERALE	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente ringrazia il dott. Gianluca Airoidi e il personale per la competenza, disponibilità e umanità dimostrata nell'assistenza alla propria congiunta

LETTERA AL GIORNALE	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	OCULISTICA	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico-sanitarie	L'utente ringrazia il dott. Vito Belloli per la precisione, l'ordine e la serietà con cui dirige il reparto. I medici del reparto e tutto il personale, hanno una preparazione specifica all'avanguardia. L'ottima organizzazione fa che il reparto di oculistica sia conosciuto e apprezzato non solo a livello regionale, ma anche in molte regioni d'Italia.
LETTERA	PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	ARONA	CURE PALLIATIVE e TERAPIA ANTALGICA	aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico-sanitarie	L'utente ringrazia tutto il personale medico e paramedico delle Cure Palliative e Terapia Antalgica di Arona per l'assistenza amorevolmente data a sua madre prima della sua dipartita.
LETTERA	DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE DI SALUTE MENTALE	NOVARA	DSM	altro	altro	Il presidente dell'associazione Pro Natura Piemonte ringrazia i ragazzi seguiti da DSM che hanno ripulito il bosco di Agognate
LETTERA AL GIORNALE	DISTRETTO	GALLIATE	MEDICINA DI BASE	aspetti relazionali e tecnico professionali	prestazioni clinico-sanitarie	L'utente ringrazia il medico di base per la competenza professionale dimostrata nei suoi confronti
EMAIL	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	DEA/PRONTO SOCCORSO	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente ringrazia a nome della mamma, Sandra Savoini, tutta l'equipe del DEA di Borgomanero per la professionalità, disponibilità e grande gentilezza avuta per le due volte che e' ricorso alle loro cure nelle ultime settimane. Da parte sua un grazie particolare e di cuore al Dott. Claudio Didino
LETTERA	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	DEA/PRONTO SOCCORSO	aspetti tecnico professionali		Ringrazia per il trattamento sanitario un gruppo di medici

LETTERA AL GIORNALE	PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	ARONA	CURE PALLIATIVE e TERAPIA ANTALGICA	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente elogia il personale delle cure palliative e terapia antalgica del Presidio Sanitario Territoriale di Arona per la competenza e umanità
	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	DEA/PRONTO SOCCORSO	aspetti relazionali	congruità del comportamento	L'utente ringrazia il personale medico del DEA/Pronto Soccorso Airoldi e il personale per la competenza, disponibilità e umanità dimostrata nei suoi confronti.

ANDAMENTO INFORMAZIONI

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

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

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

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

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

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

Importante è che la pagina sia costantemente aggiornata e che le risposte ai messaggi 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.

Tabella 6: informazioni pervenute nel 2016 suddivise per modalità di contatto

MODALITA' CONTATTO	TIPOLOGIA	Totale
EMAIL	INFORMAZIONI	295
SOCIAL NETWORK	INFORMAZIONI	19
TELEFONO	INFORMAZIONI	1
Totale complessivo		315

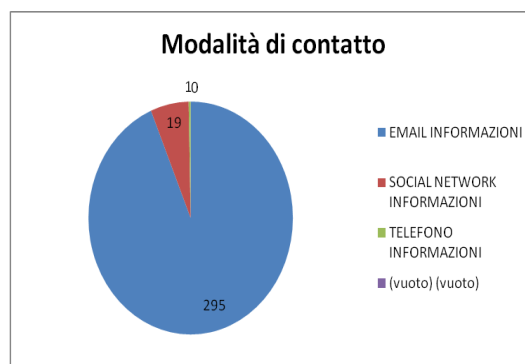


Tabella 7: informazioni pervenute nel 2016 suddivise per categoria e sottocategoria

TIPOLOGIA	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	Totale	
INFORMAZIONI	altro	altro	18	
		(vuoto)	1	
	aspetti burocratici e amministrativi	altro	informazioni su accesso a strutture	35
			informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	5
			informazioni sulle prestazioni	1
			informazioni sulle procedure	1
			procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	5
			procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	8
			procedure per ottenere l'erogazione di prestazioni sanitarie	168
			trasparenza sull'iter delle pratiche	1
			(vuoto)	1
			(vuoto)	3
	aspetti relazionali	congruità del comportamento	1	
	aspetti relazionali e tecnico professionali	altro	1	
	aspetti tecnico professionali	altro	3	
	informazioni	altro	informazioni su accesso a strutture	27
			informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	3
			informazioni sulle prestazioni	1
			informazioni sulle procedure	6
			informazioni sulle procedure	15
informazioni	informazioni su accesso a strutture	informazioni sulle prestazioni	1	
		informazioni sulle procedure	2	
		informazioni sulle procedure	3	
non di competenza asl	inoltrato ad Agenzia competente	1		
richieste improprie non evadibili	reclami o richieste relative a prestazioni di altri enti, o comunque non pertinenti	1		
tempo	tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	2	
		tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	1	
Totale complessivo			315	

Tabella 8: informazioni pervenute nel 2016 suddivise Località, Sede, Struttura e denominazione

MODALITA' CONTATTO	SEDE	LOCALITA'	STRUTTURA	DENOMINAZIONE	Totale
EMAIL	ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	NOVARA	SERVIZIO	CENTRO ANZIANI	1
			UFFICIO AMMINISTRATIVO	URE	4
	CISST	NOVARA	SERVIZIO	ADI	1
				ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	6
				CENTRO PRELIEVI	2
				COMMISSIONE DI VIGILANZA	1
				CONSULTORIO	1
				CURE PRIMARIE E SPECIALISTICHE	3
				FARMACEUTICO TERRITORIALE	2
				MEDICINA DI BASE	3
MEDICINA LEGALE				7	
STRUTTURE CONVENZIONATE				1	
UNITA' VALUTAZIONE GERIATRICA	2				
UFFICIO AMMINISTRATIVO	DIREZIONE GENERALE	2			
		GESTIONE DEL PERSONALE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE	6		
		AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, TRASPARENZA E ANTICORRUZIONE	3		
		GOVERNO CLINICO E GESTIONE STRATEGICA	4		
		URE	6		
		ECONOMICO FINANZIARIO	2		
		PROCAE	2		
		QUALITA'	1		
		SISTEMA INFORMATIVO	1		
		URE	12		
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	ARONA	SERVIZIO	SIAN	2	
			SIAM AREA A	1	
			SISP	2	

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	NOVARA	SERVIZIO	SIAN	7	
			SIAM AREA A	5	
			SIAM AREA B	1	
			SISP	28	
			SPRESAL	7	
UVOS - PREVENZIONE SERENA	2				
DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE INTERAZIENDALE	NOVARA	SERVIZIO	DSM	4	
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	NOVARA	SERVIZIO	CONSULTORIO	1	
DISTRETTO	ARONA	SERVIZIO	MEDICINA DI BASE	13	
			MEDICINA LEGALE	1	
	BORGOMANERO	SERVIZIO	UFFICIO AMMINISTRATIVO	CENTRO UNICO PRENOTAZIONI - CUP	1
			CENTRO PRELIEVI	1	
	GHEMME	SERVIZIO	MEDICINA DI BASE	9	
			UNITA' VALUTAZIONE GERIATRICA	1	
	GHEMME	SERVIZIO	UFFICIO AMMINISTRATIVO	SEGRETERIA DISTRETTO	1
			MEDICINA DI BASE	1	
	GHEMME	SERVIZIO	CENTRO PRELIEVI	5	
			COMITATO ZONALE	1	
GHEMME	SERVIZIO	CURE PRIMARIE E SPECIALISTICHE	6		
		DISTRETTO	4		
GHEMME	SERVIZIO	ISI	1		
		MEDICINA DI BASE	79		
GHEMME	SERVIZIO	UNITA' VALUTAZIONE ALZHEIMER	1		
		UFFICIO AMMINISTRATIVO	TRECATE	SPORTELLO UNIFICATO - CUP	3
SPORTELLO UNIFICATO - CUP/MEDICINA DI BASE	1				
SPORTELLO UNIFICATO - MEDICINA DI BASE	1				
ARCHIVIO	1				
URE	1				
TRECATE	SERVIZIO	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	1		
		CONSULTORIO	1		
		MEDICINA DI BASE	5		
		POLIAMBULATORIO	1		

	DISTRETTO	GALLIATE	SERVIZIO	MEDICINA DI BASE	1	
		NOVARA	SERVIZIO	MEDICINA DI BASE	2	
		TRECCATE	SERVIZIO	MEDICINA DI BASE	1	
	PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	REPARTO	MEDICINA GENERALE	1	
				OCULISTICA	2	
				OSTETRICA GINECOLOGIA	2	
				DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	1	
	UFFICIO AMMINISTRATIVO	ARCHIVIO	2			
			CENTRO UNICO PRENOTAZIONI - CUP	1		
			GESTIONE ANAGRAFE UTENTI	5		
GESTIONE DEL PERSONALE E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE			2			
SISTEMA INFORMATIVO			1			
PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	ARONA	REPARTO	RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE	1		
EMAIL Totale					295	
SOCIAL NETWORK	CISST	NOVARA	SERVIZIO	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	1	
				CENTRO PRELIEVI	1	
				CONSULTORIO	1	
				MEDICINA DI BASE	2	
	UFFICIO AMMINISTRATIVO	URE	2			
	DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	NOVARA	SERVIZIO	SIAN	1	
				SISP	5	
	DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	NOVARA	SERVIZIO	NPI	1	
	DISTRETTO	BORGOMANERO	SERVIZIO	MEDICINA DI BASE	1	
NOVARA				SERVIZIO	CENTRO PRELIEVI	1
UFFICIO AMMINISTRATIVO					SPORTELLO UNIFICATO - MEDICINA DI BASE	1
PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	SERVIZIO	CENTRO PRELIEVI	1		
			UFFICIO AMMINISTRATIVO	ARCHIVIO	1	
SOCIAL NETWORK Totale					19	
TELEFONO	DISTRETTO	NOVARA	SERVIZIO	MEDICINA DI BASE	1	
TELEFONO Totale					1	
Totale complessivo					315	



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: 22 marzo 2017

Pagina 18

ANDAMENTO SEGNALAZIONI/RILIEVI

Nell'anno 2016 la Struttura Comunicazione ha ricevuto **49 segnalazioni**, nella quale sono comprese tutte le segnalazioni dell'utente che non si configurano come reclami.

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 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 per un totale di **303** segnalazioni/rilievi nel periodo di riferimento.

Rispetto alle segnalazioni pervenute nel 2016, di queste 10 sono state oggetti di provvedimenti conseguenti.

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

Tabella 9 e grafico: segnalazioni pervenute nel 2016 suddivise per modalità di contatto

TIPOLOGIA	MODALITA' CONTATTO	Totale
SEGNALAZIONE	EMAIL	32
	LETTERA	5
	LETTERA	2
	MODULO	2
	PAGINA FACEBOOK	1
	SOCIAL NETWORK	7
Totale complessivo		49

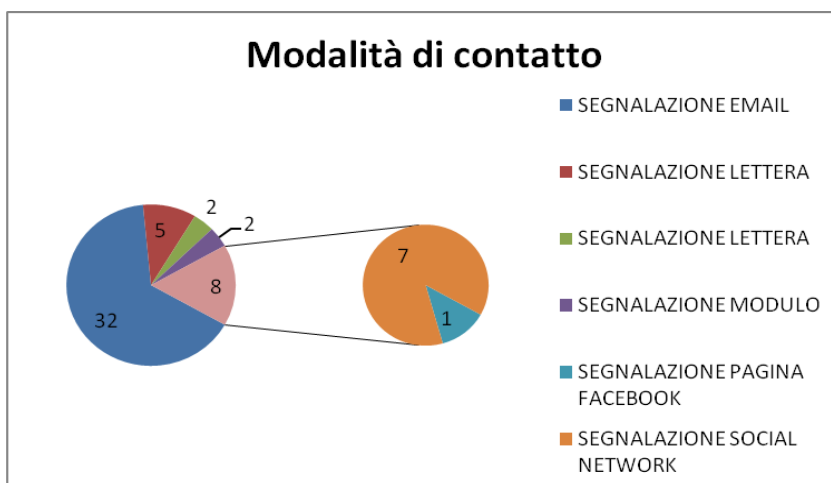


Tabella 10: segnalazioni pervenute nel 2016 suddivise per categoria e sottocategoria

TIPOLOGIA	CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	Totale
SEGNALAZIONE	altro	altro	13
	aspetti alberghieri e comfort	adeguatezza degli ambienti	1
		altro	3
	aspetti burocratici e amministrativi	altro	3
		attrezzatura per disabile	1
		Interruzione dell'applicativo informatico per eseguire pap test	1
		prestazioni clinico-sanitarie	1
		procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	2
		procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	9
	aspetti relazionali	congruità del comportamento	3
aspetti relazionali, tempo e comfort alberghiero	congruità del comportamento e pulizia locali	1	
aspetti tecnico professionali	altro	2	
	prestazioni clinico-sanitarie	6	
strutture e logistica	parcheggi	1	
	(vuoto)	1	
tempo	tempi di attesa per effettuare la prenotazione di visite ed esami	1	
Totale complessivo			49

Tabella 11: Provvedimenti assunti

SEDE	LOCALITA'	STRUTTURA	DENOMINAZIONE	DESCRIZIONE	DESCRIZIONE RISPOSTA DEFINITIVA	TIPO DI PROVVEDIMENTO
PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	ARONA	REPARTO	RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE	La segnalazione riguarda il percorso assistenziale messo in atto nei confronti della madre dell'autore della lettera, affetta da Parkinson	E' stata fornita una risposta dettagliata all'utente sulle procedure attuate sulla base delle indicazioni fornite dal Direttore della Struttura	L'utente è stato informato sulle procedure da seguire
PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	ARONA	REPARTO	CENTRO PRELIEVI	L'utente segnala che l'infermiera addetta al centro prelievi di Arona era senza DPI durante l'esecuzione dell'esame del sangue	All'utente è stato comunicato che il Centro Prelievi di Arona dispone di tutti i DPI necessari per l'espletamento dell'attività	Verifica da parte del Direttore della Struttura dell'applicazione delle disposizioni vigenti sull'utilizzo dei DPI da parte degli operatori

PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	REPARTO	CHIRURGIA GENERALE	L'utente lamenta la bassa temperatura nella camera di degenza e una mancata manutenzione ai servizi igienici	All'utente è stato comunicato che sono stati effettuati i lavori di manutenzione alla camera di degenza indicata nella segnalazione	Sono stati avviati i lavori di manutenzione
CISST	NOVARA	SERVIZIO	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	L'utente segnala un peggioramento della qualità delle traverse da lui normalmente usate	Risposta fornita direttamente da URE di concerto con Responsabile della protesica.	A seguito della segnalazione del peggioramento della qualità delle traverse utilizzate da un utente, il Responsabile ha provveduto ad informare la Ditta produttrice e a relazionare all'utente
CISST	NOVARA	SERVIZIO	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	L'utente segnala disguidi nel rinnovo del piano terapeutico, sottolineando delle incongruenze nella quantità di materiale.	Inoltrato al Responsabile della Struttura per il follow up	Pratica trattata direttamente dal Responsabile della Struttura
DISTRETTO	GALLIATE	SERVIZIO	MEDICINA DI BASE	L'utente segnala una discrepanza tra gli orari della medicina di base riportati sul nostro sito e quelli effettivamente osservati	La segnalazione è stata inoltrata all'ufficio stampa per le dovute correzioni. Inviata all'utente email di scuse	E' stata inviata all'utente una lettera di scuse per il disagio
DISTRETTO	NOVARA	SERVIZIO	CENTRO PRELIEVI	L'utente chiede come richiedere un prelievo domiciliare essendo chiusa una sede sub distrettuale di Novara	Sentita la CPSE del Distretto di Novara, è stato chiarito che i prelievi domiciliari vengono programmati e non rivestono carattere di urgenza. In caso di chiusura della sede Vela, per un'organizzazione e programmazione ottimale, i pazienti richiamano alla riapertura, tranne in casi di particolare emergenza che vengono trattati da Novara viale Roma	L'operatrice sanitaria contatterà l'utente per programmare la prestazione sanitaria

DISTRETTO	TRECCATE	SERVIZIO	COMMISSIONE DI VIGILANZA	L'utente segnala l'inadeguatezza dei locali della casa di riposo di Cerano	Inoltrato al presidente della commissione di vigilanza per eventuali verifiche. In data 8 luglio Il Presidente della Commissione risponde che le metrature sono superiori al minimo richiesto.	Intervento della Commissione di Vigilanza
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	NOVARA	SERVIZIO	UVOS - PREVENZIONE SERENA	L'utente segnala l'impossibilità di contattare il numero verde dedicato a progetto serena per fissare un appuntamento per sigmoscopia. Inoltre rileva che anche la comunicazione scritta è di qualità scadente: per esempio chiede come mai le email non vengono firmate in modo da risalire all'operatore.	Il messaggio è stato inoltrato a UVOS con la preghiera di rispondere in breve tempo data l'insistenza dell'utente	Appuntamento fissato presso Ospedale di Domodossola
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	NOVARA	SERVIZIO	SISP	L'utente segnala la difficoltà a contattare il Centro Vaccinazioni Pediatriche per un errore nella pubblicazione del recapito telefonico sulla comunicazione e segnala, inoltre, che il numero della segreteria è staccato come verificata direttamente in loco	Il Direttore della Servizio di Igiene e Sanità pubblica ha verificato quanto evidenziato. Il numero telefonico riportato sul promemoria/tesserino effettivamente non è corretto e, pertanto, si provvederà alla modifica del medesimo; per quanto riguarda, invece, il fatto che il numero dedicato (sportello) risulti occupato, ciò è attribuibile al surplus di telefonate che vengono ricevute riguardo alle vaccinazioni	Il Direttore del Distretto ha esortato, comunque, il personale ad una maggiore attenzione nella comunicazione con l'utenza per garantire un servizio sempre migliore e si provvederà alla modifica del numero riportato sul promemoria

ANDAMENTO SUGGERIMENTI

Il suggerimento è un'indicazione esplicita dell'utente all'Azienda sulle diverse tipologie di servizi offerti o modalità di erogazione finalizzata ad un intervento dell'Azienda per rendere le prestazioni più accessibili o vicine alle esigenze manifestate. Nel periodo gennaio 2005 al 31 dicembre 2015 sono pervenuti **18** suggerimenti, 2 nel 2015. **Nel 2016 non sono pervenuti suggerimenti, né osservazioni.**



www.regione.piemonte.it/sanita

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

ANDAMENTO RECLAMI

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 (2005/2016) le segnalazioni di disservizio pervenute all'Azienda sono stati **1341**.

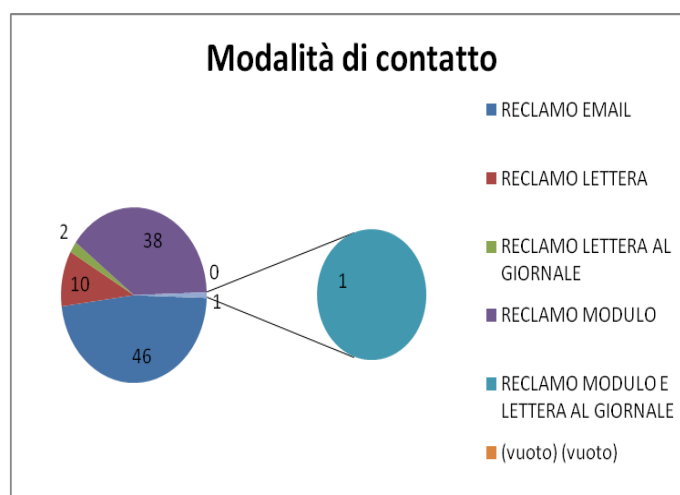
Si può rilevare un picco nel 2012, ben 169 reclami, nel 2007 e nel 2011 sono stati simili, rispettivamente 139 e 137, sono diminuiti dal 2013 al 2015 quando ci sono stati 63 reclami e nuovamente incrementati nel 2016 con 97 reclami.

Analisi reclami

I reclami sono pervenuti prevalentemente tramite email o modulo, in pochi casi l'utente si rivolge agli organi di stampa, come si evidenzia nella tabella e nel grafico sotto riportati.

Tabella 11: reclami pervenuti nel 2016 suddivisi per modalità di contatto

TIPOLOGIA	MODALITA' CONTATTO	Totale
RECLAMO	EMAIL	46
	LETTERA	10
	LETTERA AL GIORNALE	2
	MODULO	38
	MODULO E LETTERA AL GIORNALE	1
Totale complessivo		97



I reclami hanno riguardato le categorie di seguito indicate, con una particolare rilevanza per quelli relativi agli aspetti relazionali (29, raddoppiati rispetto al 2015), aspetti tecnico professionali (26) e burocratico-amministrativi (23); in alcuni casi gli aspetti tecnico professionali e relazionali sono sfaccettature presenti nello stesso reclamo (4):

Tabella 12: reclami pervenuti nel 2016 suddivisi per categoria

TIPOLOGIA	CATEGORIA	Totale
RECLAMO	Altro	4
	aspetti burocratici e amministrativi	23
	aspetti relazionali	28
	aspetti relazionali	1
	aspetti relazionali e burocratici amministrativi	1
	aspetti relazionali e tecnico professionali	4
	aspetti tecnico professionali	26
	tempo	9
	tempo, aspetti relazionali e alberghieri	1
Totale complessivo		97

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

Tabella 13 reclami pervenuti nel 2016 suddivisi per categoria e sottocategoria

CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	Totale
altro	altro	4
aspetti burocratici e amministrativi	altro	1
	prestazioni clinico-sanitarie	1
	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	4
	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	17
aspetti relazionali	congruità del comportamento	1
	altro	1
	congruità del comportamento	26
aspetti relazionali	prestazioni clinico-sanitarie	1
aspetti relazionali e burocratici amministrativi	congruità del comportamento	1
aspetti relazionali e tecnico professionali	congruità del comportamento	2
	congruità del comportamento e prestazioni clinico-sanitarie	1
	prestazioni clinico-sanitarie	1
aspetti tecnico professionali	altro	1
	prestazioni clinico-sanitarie	25
tempo	tempi di attesa per la consegna di documentazione e certificati	3
	tempi di attesa per la consegna di presidi ed ausili	1
	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	4
	tempo di attesa	1
tempo, aspetti relazionali e alberghieri	prestazioni clinico-sanitarie, congruità del comportamento	1
Totale complessivo		97



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Dei 97 reclami, 2 sono riferiti ad altre strutture sanitarie pubbliche e, quindi, non di competenza dell'ASL.

I reclami sono particolarmente concentrati tra la Sede di Novara dove è collocata la Struttura di Comunicazione e riguardano le Strutture territoriali (distretto, poliambulatorio, dipartimento di prevenzione, consultori....) e la sede ospedaliera di Borgomanero

Tabella 14 : reclami pervenuti nell'anno 2016 suddivisi per sede, località e struttura coinvolti

SEDE	LOCALITA'	DENOMINAZIONE	Totale
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	NOVARA	DEA/PRONTO SOCCORSO	1
		POLO ONCOLOGICO	1
CISST	NOVARA	ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	3
		CONTINUITA' ASSISTENZIALE - GUARDIA MEDICA	1
		FARMACEUTICO TERRITORIALE	1
		MEDICINA LEGALE	4
		SPORTELLO UNIFICATO - CUP	1
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	NOVARA	UVOS - PREVENZIONE SERENA	1
		SISP	2
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	NOVARA	UVOS - PREVENZIONE SERENA	2
		CONSULTORIO	3
DISTRETTO	NOVARA	CONSULTORIO	1
		ARONA	CONTINUITA' ASSISTENZIALE - GUARDIA MEDICA
	ARONA	ENTE ACCREDITATO	1
		MEDICINA DI BASE	4
	ARONA	POLIAMBULATORIO	1
		BORGOMANERO	CONTINUITA' ASSISTENZIALE - GUARDIA MEDICA
	BORGOMANERO	MEDICINA DI BASE	1
		GALLIATE	MEDICINA DI BASE
	GALLIATE	MEDICINA DI BASE	1
		NOVARA	CDC
	NOVARA	CENTRO PRELIEVI	1
		CONTINUITA' ASSISTENZIALE - GUARDIA MEDICA	4
	NOVARA	CURE DOMICILIARI - ADI	2
		MEDICINA DI BASE	7
	NOVARA	POLIAMBULATORIO	9
		SPORTELLO UNIFICATO - CUP	4
	NOVARA	SPORTELLO UNIFICATO - CUP/MEDICINA DI BASE	3
SPORTELLO UNIFICATO - MEDICINA DI BASE		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

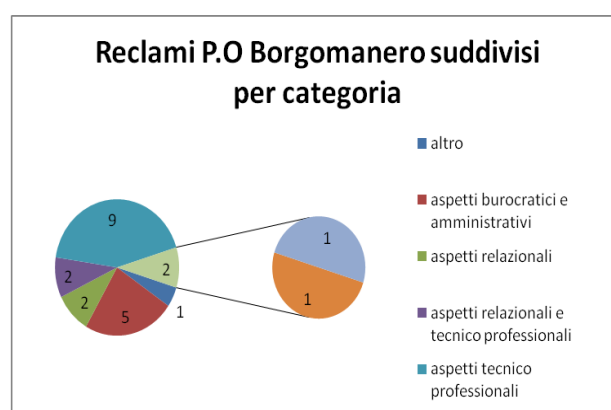
	TRECATTE	MEDICINA DI BASE	2
DISTRETTO	ARONA	POLIAMBULATORIO	1
	NOVARA	CENTRO PRELIEVI	1
		MEDICINA DI BASE	1
PRESIDIO OSPEDALIERO	BORGOMANERO	ALLERGOLOGIA	2
		CENTRO PRELIEVI	1
		CHIRURGIA GENERALE	1
		DEA/PRONTO SOCCORSO	8
		DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	1
		LIBERA PROFESSIONE	1
		MEDICINA GENERALE	1
		NEUROLOGIA	2
		OSTETRICIA GINECOLOGIA	2
		PEDIATRIA E NEONATOLOGIA	2
PRESIDIO OSPEDALIERO E DISTRETTO	BORGOMANERO	CARDIOLOGIA E MEDICINA DI BASE	1
PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	ARONA	CENTRO PRELIEVI	1
		CURE PALLIATIVE e TERAPIA ANTALGICA	1
		DIABETOLOGIA	1
		FISIATRIA	1
PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE E DISTRETTO	ARONA	RADIODIAGNOSTICA E CUP	1
Totale complessivo			97

Presidio Ospedaliero di Borgomanero

Sono stati presi in esami i reclami che coinvolgono il Presidio Ospedaliero di Borgomanero nel 2016 [n. 21]

Tabella 15 : reclami pervenuti nell'anno 2016 che coinvolgono il P.O. di Borgomanero suddivisi categoria

CATEGORIA	Totale
altro	1
aspetti burocratici e amministrativi	5
aspetti relazionali	2
aspetti relazionali e tecnico professionali	2
aspetti tecnico professionali	9
tempo	1
tempo, aspetti relazionali e alberghieri	1
Totale complessivo	21



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 [n. 3 reclami che coinvolgono la Chirurgia Generale e il DEA/Pronto Soccorso].

La categoria “aspetti burocratici amministrativi” è riferibile alle Strutture Allergologia, Neurologia, Centro Prelievi, Direzione Medica di Presidio, in merito alle procedure di erogazione di prestazioni sanitarie e le procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative. Totale 6 reclami.

Gli “aspetti relazionali” hanno interessato per quanto riguarda la congruità del comportamento il DEA/Pronto Soccorso e in merito alle prestazioni clinico – sanitarie la S.C. Pediatria e Neonatologia.

Gli “aspetti tecnico professionali” sono riferibili all’espletamento delle prestazioni clinico-sanitarie relativamente alle Strutture di DEA/Pronto Soccorso, Medicina Generale, Pediatria, Ostetricia e Ginecologia, Neurologia . Totale 9 reclami.

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

Tabella 16 : reclami pervenuti nell’anno 2016 suddivisi per categoria, sottocategoria e Struttura

CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	DENOMINAZIONE	Totale
altro	altro	LIBERA PROFESSIONE	1
aspetti burocratici e amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	NEUROLOGIA	1
		procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	2
		CENTRO PRELIEVI	1
		DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	1
aspetti relazionali	congruità del comportamento	DEA/PRONTO SOCCORSO	1
	prestazioni clinico-sanitarie	PEDIATRIA E NEONATOLOGIA	1
aspetti relazionali e tecnico professionali	congruità del comportamento e prestazioni clinico-sanitarie	CHIRURGIA GENERALE	1
	prestazioni clinico-sanitarie	DEA/PRONTO SOCCORSO	1
aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico-sanitarie	DEA/PRONTO SOCCORSO	4
		MEDICINA GENERALE	1
		NEUROLOGIA	1
		OSTETRICIA GINECOLOGIA	2
		PEDIATRIA E NEONATOLOGIA	1

tempo	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	DEA/PRONTO SOCCORSO	1
tempo, aspetti relazionali e alberghieri	prestazioni clinico-sanitarie, congruità del comportamento	DEA/PRONTO SOCCORSO	1
Totale complessivo			21

Un reclamo coinvolge sia il Presidio Ospedaliero che il Territorio (Distretto), in particolare la S.C. Cardiologia e il Servizio di Medicina di Base (medico di medicina generale) e riguarda aspetti tecnico professionali correlati alle prestazioni clinico sanitarie erogate.

Tabella 17 : reclami pervenuti nell'anno 2016 Provvedimenti assunti

CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	DENOMINAZIONE	ADOZIONE PROVVEDIMENTI	TIPO DI PROVVEDIMENTO
altro	altro	LIBERA PROFESSIONE	SI	Il Medico coinvolto ha fissato un nuovo appuntamento per l'effettuazione della visita
aspetti burocratici e amministrativi	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	NEUROLOGIA	SI	contatto diretto con l'utente
		ALLERGOLOGIA	NO	
		CENTRO PRELIEVI	NO	
		DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	NO	
aspetti relazionali	congruità del comportamento	DEA/PRONTO SOCCORSO	NO	
		prestazioni clinico-sanitarie	PEDIATRIA E NEONATOLOGIA	SI
aspetti relazionali e tecnico professionali	congruità del comportamento e prestazioni clinico-sanitarie	CHIRURGIA GENERALE	SI	Richiamo agli operatori in merito al comportamento da seguire nel corso dell'intervento per migliorare il coinvolgimento del paziente allentandone la tensione
		prestazioni clinico-sanitarie	DEA/PRONTO SOCCORSO	SI
aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico-sanitarie	DEA/PRONTO SOCCORSO	NO	
			SI	Richiamo del personale DEA/Pronto Soccorso ad adottare una più scrupolosa attenzione al paziente e del personale di Guardia Medica ad una corretta informazione del percorso appropriato di assistenza
		MEDICINA GENERALE	NO	
		NEUROLOGIA	SI	Si precisa che, oltre ad informare accuratamente il paziente nel corso dell'esame, è stato introdotto un ulteriore controllo, ovvero la doppia firma sul referto sia da parte del Medico che da parte del Tecnico che ha eseguito l'esame
		OSTETRICIA GINECOLOGIA	NO	
		PEDIATRIA E NEONATOLOGIA	NO	
tempo	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	DEA/PRONTO SOCCORSO	NO	
tempo, aspetti relazionali e alberghieri	prestazioni clinico-sanitarie, congruità del comportamento	DEA/PRONTO SOCCORSO	NO	

Sede Territoriale di Borgomanero

Nell'anno 2016 il Distretto di Borgomanero è stato interessato da 2 reclami, articolati nelle categorie di seguito indicate; per un reclamo sono stati adottati provvedimenti.

Il reclamo relativo agli aspetti relazionali riguarda la congruità del comportamento degli operatori addetti allo sportello, mentre quello relativo agli aspetti tecnico professionali le competenze del personale medico per l'effettuazione di una prestazione.

Tabella 18 : reclami pervenuti nell'anno 2016 di competenza della Distretto di Borgomanero suddivisi per categoria, sottocategoria, Struttura e assunzione di eventuali provvedimenti

CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	DENOMINAZIONE	ADOZIONE PROVVEDIMENTI	TIPO DI PROVVEDIMENTO
aspetti relazionali	congruità del comportamento	MEDICINA DI BASE	NO	
aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico-sanitarie	CONTINUITA' ASSISTENZIALE - GUARDIA MEDICA	SI	Viene garantito il massimo impegno a intervenire a livello organizzativo per evitare il ripetersi di episodi analoghi e richiamo agli operatori ad una maggiore professionalità nello svolgimento del lavoro

Sede Territoriale di Arona

Nell'anno 2016 il Distretto di Arona è stato interessato a 9 reclami, di seguito specificati.

I reclami sono riferibili alle attività ambulatoriali espletate da Specialisti convenzionati, alle prestazioni di Medicina di Base (medici di medicina generale) e una segnalazione coinvolge il Servizio di Continuità Assistenziale

Sono stati assunti tre provvedimenti che si sono concretizzati nella sollecitazione ad una maggiore attenzione nel rapporto tra operatore e paziente.

In alcuni casi l'utente ha indicato in modo esplicito il nome dell'operatore (dipendente o convenzionato) interessato all'episodio.

Tabella 19 : reclami pervenuti nell'anno 2016 di competenza della Distretto di Arona suddivisi per categoria, sottocategoria, Struttura e assunzione di eventuali provvedimenti

CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	DENOMINAZIONE	ADOZIONE PROVVEDIME NTI	TIPO DI PROVVEDIMENTO
altro	altro	ENTE ACCREDITATO	NO	
aspetti burocratici e amministrativi	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	MEDICINA DI BASE	NO	
			SI	Richiamo all'operatore ad una maggiore attenzione e diligenza nello svolgimento del proprio lavoro



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 relazionali	congruità del comportamento	POLIAMBULATORIO	NO	
aspetti relazionali e tecnico professionali	congruità del comportamento e prestazioni clinico-sanitarie	CHIRURGIA GENERALE	SI	Richiamo agli operatori in merito al comportamento da seguire nel corso dell'intervento per migliorare il coinvolgimento del paziente allentandone la tensione
aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico-sanitarie	CONTINUITA' ASSISTENZIALE - GUARDIA MEDICA	NO	
		MEDICINA DI BASE	NO	
			SI	Ridefinizione da parte del MMG impegni professionali per superare le criticità
tempo	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	POLIAMBULATORIO	NO	
	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri Totale			

Distretto di Galliate/Trecale

Nell'anno 2016 il Distretto di Galliate/Trecale è stato interessato da 4 reclami; due relativi alla Sede di Galliate e due alla Sede di Trecale

Sede di Galliate

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.

Tabella 20 : reclami pervenuti nell'anno 2016 di competenza della Distretto di Galliate/Trecale: Sede di Galliate suddivisi per categoria, sottocategoria, Struttura e assunzione di eventuali provvedimenti

CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	DENOMINAZIONE	ADOZIONE PROVVEDIMENTI	TIPO DI PROVVEDIMENTO
altro	altro	MEDICINA DI BASE	NO	-
aspetti relazionali	congruità del comportamento	MEDICINA DI BASE	NO	-

Sede di Trecale

La segnalazione relativa agli aspetti relazionali riguarda la congruità del comportamento del Medico curante nei confronti dell'assistito, mentre la segnalazione relativa agli aspetti burocratici amministrativi riguarda il diniego al rilascio dell'esenzione dal pagamento del ticket agli sportelli.

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



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Tabella 21 : reclami pervenuti nell'anno 2016 di competenza della Distretto di Galliate/Treccate: Sede di Treccate suddivisi per categoria, sottocategoria, Struttura e assunzione di eventuali provvedimenti

CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	DENOMINAZIONE	ADOZIONI E PROVVEDIMENTI	TIPO DI PROVVEDIMENTO
aspetti burocratici e amministrativi	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	MEDICINA DI BASE	NO	
aspetti relazionali	congruità del comportamento	MEDICINA DI BASE	NO	

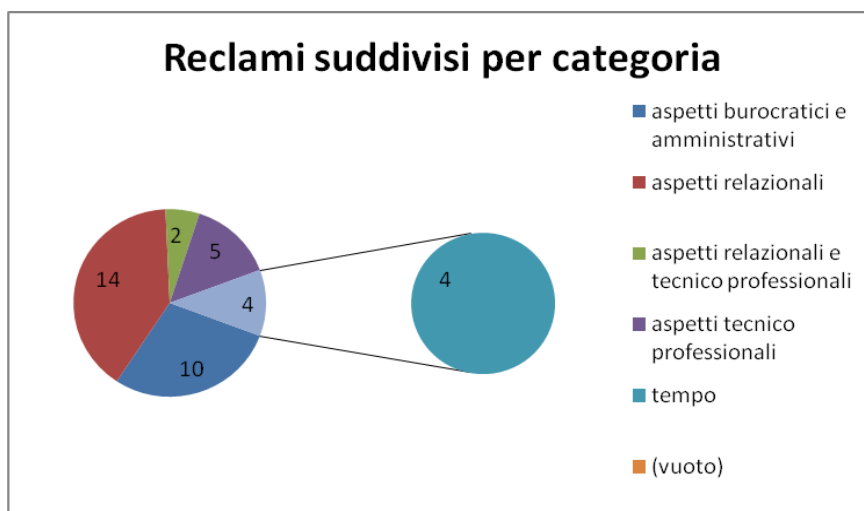
Sede Territoriale di Novara

Nell'anno 2016 il Distretto di Novara è stato interessato a 35 reclami, articolati nelle categorie di seguito indicate

Tabella 21 e grafico: reclami pervenuti nell'anno 2016 di competenza del Distretto di Novara suddivisi per categoria

CATEGORIA	Totale
aspetti burocratici e amministrativi	10
aspetti relazionali	14
aspetti relazionali e tecnico professionali	2
aspetti tecnico professionali	5
tempo	4
Totale complessivo	35

Gli “aspetti relazionali” hanno interessato maggior parte dei reclami.



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 l’erogazione di esami, prestazioni e ricoveri.

Tabella 22: reclami pervenuti nell'anno 2016 di competenza del Distretto di Novara suddivisi per categoria, sottocategoria e Struttura

CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	DENOMINAZIONE	Totale	
aspetti burocratici e amministrativi	prestazioni clinico-sanitarie	SPORTELLO UNIFICATO - CUP	1	
	procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	CDC	1	
		POLIAMBULATORIO	1	
	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	CENTRO PRELIEVI	1	
		MEDICINA DI BASE	2	
		SPORTELLO UNIFICATO - CUP	1	
	aspetti relazionali	altro	SPORTELLO UNIFICATO - CUP/MEDICINA DI BASE	1
SPORTELLO UNIFICATO - MEDICINA DI BASE			2	
congruità del comportamento		CONTINUITA' ASSISTENZIALE - GUARDIA MEDICA	1	
		CONTINUITA' ASSISTENZIALE - GUARDIA MEDICA	1	
		MEDICINA DI BASE	6	
aspetti relazionali e tecnico professionali		congruità del comportamento	POLIAMBULATORIO	5
			SPORTELLO UNIFICATO - CUP/MEDICINA DI BASE	1
	CURE DOMICILIARI - ADI		1	
aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico-sanitarie	POLIAMBULATORIO	1	
		CENTRO PRELIEVI	1	
		CONTINUITA' ASSISTENZIALE - GUARDIA MEDICA	2	
		CURE DOMICILIARI - ADI	1	
tempo	tempi di attesa per la consegna di documentazione e certificati	POLIAMBULATORIO	1	
		SPORTELLO UNIFICATO - CUP	2	
	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	SPORTELLO UNIFICATO - CUP/MEDICINA DI BASE	1	
Totale complessivo		tempo di attesa	1	
			35	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

In merito ai reclami pervenuti, il Distretto ha assunto alcuni provvedimenti

Tabella 23: reclami pervenuti nell'anno 2016 di competenza del Distretto di Novara e provvedimenti assunti

CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	DENOMINAZIONE	ADOZIONE PROVVEDIMENTI	TIPO DI PROVVEDIMENTO
aspetti burocratici e amministrativi	prestazioni clinico-sanitarie	SPORTELLO UNIFICATO - CUP	NO	
		procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	CDC	SI
		POLIAMBULATORIO	SI	E' stato previsto il rimborso per le spese sostenute per il trasporto del paziente
	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	CENTRO PRELIEVI	NO	
		MEDICINA DI BASE	NO	
			SI	Richiamo al MMG a tenere comportamenti adeguati al proprio ruolo
		SPORTELLO UNIFICATO - CUP	NO	
		SPORTELLO UNIFICATO - CUP/MEDICINA DI BASE	NO	
		SPORTELLO UNIFICATO - MEDICINA DI BASE	NO	nota : pervenuta lettera indirizzata al responsabile Pro.CAE a firma del dott. Esposito in data 22 agosto .Prot. 5180/16/I del 18 agosto 16. Vista la mail indirizzata in data 28 luglio all'utente la lettera è stata archiviata nel fascicolo 248 RECLAMI
			SI	Rivalutazione dei casi di utilizzo della numerazione agevolata al fine di ampliare l'attuale regolamentazione che prevede in via prioritaria precedenza ai portatori di handicap
aspetti relazionali	altro	CONTINUITA' ASSISTENZIALE - GUARDIA MEDICA	NO	
	congruità del comportamento	CONTINUITA' ASSISTENZIALE - GUARDIA MEDICA	NO	Non emergono, infine, atteggiamenti o azioni riconducibili a violazioni delle norme contrattuali della Convenzione Nazionale a carico dei Medici stessi



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: 22 marzo 2017

Pagina 33

		MEDICINA DI BASE	NO	
			SI	Ricusaione dell'assistita da parte del MMG
				Si è provveduto, pertanto, a informare il Medico titolare dell'accaduto perché in futuro possa con i suoi Sostituti riconsiderare e migliorare le modalità comunicative e di approccio nei confronti dei pazienti.
		POLIAMBULATORIO	NO	
			SI	Richiamo al personale coinvolto circa il mantenimento di atteggiamenti chiari e congrui con il proprio ruolo nei confronti degli assistiti
				Richiamo allo Specialista a tenere un atteggiamento corretto e professionale nei confronti dell'utente
				Richiamo allo Specialista ad evitare atteggiamenti non congrui con il proprio ruolo nei confronti degli assistiti e nel chiarire le regole dello svolgimento della propria attività
		SPORTELLO UNIFICATO - CUP/MEDICINA DI BASE	SI	Richiamo agli operatori ad una maggiore professionalità nello svolgimento del proprio lavoro
aspetti relazionali e tecnico professionali	congruità del comportamento	CURE DOMICILIARI - ADI	SI	Il personale è stato richiamato a una maggiore professionalità e diligenza nello svolgimento del proprio lavoro
		POLIAMBULATORIO	NO	
aspetti tecnico professionali	prestazioni clinico-sanitarie	CENTRO PRELIEVI	NO	
		CONTINUITA' ASSISTENZIALE - GUARDIA MEDICA	NO	
			SI	Puntualizzazione ai Medici di Continuità Assistenziale in merito alla decisione sull'effettuazione o meno delle tipologie di prestazioni aggiuntive che deve essere assunta caso per caso individualmente
		CURE DOMICILIARI - ADI	SI	Richiamo agli operatori ad una maggiore professionalità nello svolgimento del proprio lavoro
		POLIAMBULATORIO	NO	

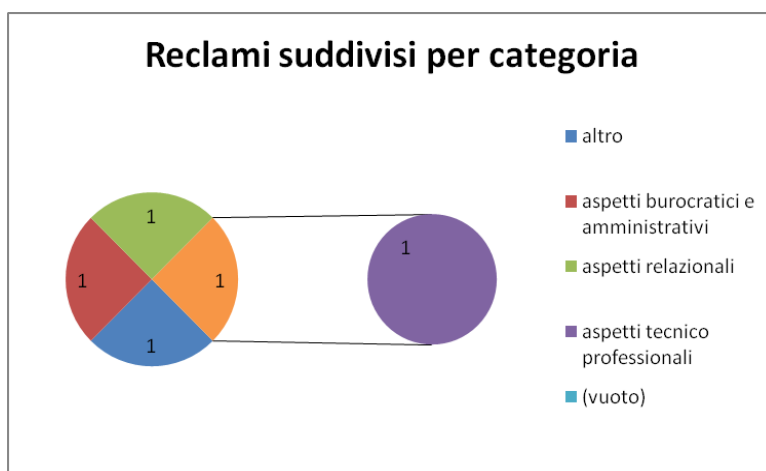
tempo	tempi di attesa per la consegna di documentazione e certificati	SPORTELLO UNIFICATO - CUP	NO	
	tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	POLIAMBULATORIO	SI	Revisione delle procedure inerenti l'organizzazione delle visite specialistiche
	tempo di attesa	SPORTELLO UNIFICATO - CUP/MEDICINA DI BASE	NO	

Dipartimento di Prevenzione

Il Dipartimento di Prevenzione è stato interessato a 4 reclami.

Tabella 24 e grafico: reclami pervenuti nell'anno 2016 di competenza del Dipartimento di Prevenzione suddivisi per categoria

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



Dall'analisi si rileva che i reclami hanno interessato il Servizio di Igiene e Sanità Pubblica e l'UVOS – Prevenzione Serena, per i quali sono stati assunti dal Direttore della Struttura alcuni provvedimenti sottoindicati.

Tabella 25: reclami pervenuti nell'anno 2016 di competenza del Dipartimento di Prevenzione suddivisi per categoria, sottocategoria, Struttura e provvedimenti assunti

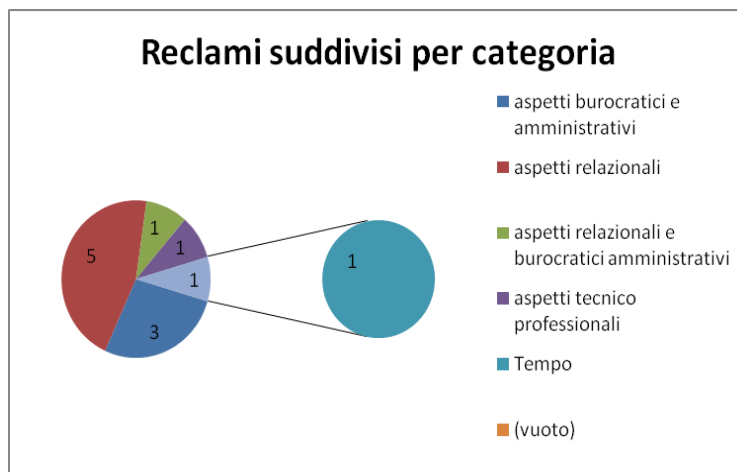
CATEGORIA	SOTTOCATEGORIA	DENOMINAZIONE	ADOZIONE PROVVEDIMENTI	TIPO DI PROVVEDIMENTO
Altro	altro	SISP	SI	Il SISP ha segnalato la situazione al Comune di Novara proponendo di invitare i soggetti interessati ad effettuare opportuni e periodici interventi necessaria a ripristinare idonee condizioni d'uso della palestra e dei locali annessi
aspetti burocratici e amministrativi	procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	UVOS - PREVENZIONE SERENA	SI	Il Direttore Sanitario si è attivato richiedendo i chiarimenti alle Strutture competenti e l'Ufficio Comunicazione ha risposto all'utente
aspetti relazionali	congruità del comportamento	SISP	SI	La segnalazione è stata oggetto di un'ulteriore sensibilizzazione e attenzione del personale sull'importanza della comunicazione verso gli utenti per garantire un sempre maggiore miglioramento dei servizi erogati.
aspetti tecnico professionali	altro	UVOS - PREVENZIONE SERENA	NO	

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

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

Aggiornamento: 22 marzo 2017

Pagina 38