



AZIENDA SANITARIA LOCALE NOVARA – Asl Novara

Report Segnalazioni/Reclami Elogi e Informazioni



Anno 2022

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

Indice

Indice	2
PREMESSA	3
ANDAMENTO RECLAMI/SEGNALAZIONI DA GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2022 ..	6
ANDAMENTO ELOGI	9
ANDAMENTO SUGGERIMENTI/OSSERVAZIONI	15
ANDAMENTO INFORMAZIONI	16
ANDAMENTO SEGNALAZIONI/RILIEVI	24
ANDAMENTO RECLAMI	34
Analisi reclami.....	34
Presidio Ospedaliero di Borgomanero.....	39
Distretti.....	44
Distretto Area Nord.....	45
Distretto Area Sud.....	47
Distretto Urbano di Novara.....	49
Dipartimento di Prevenzione.....	50
Dipartimento Materno Infantile.....	52
Farmacia Territoriale.....	53
Governare Clinico e Sviluppo Strategico.....	53
Servizi vari.....	54
OPERATORI COINVOLTI	56
PROVVEDIMENTI ASSUNTI	56
CONCLUSIONI	57



www.regione.piemonte.it/sanita

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

PREMESSA

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

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

Nel corso del 2022 è stato adottato il nuovo Regolamento di Pubblica Tutela – deliberazione n. 485 del 21 settembre 2022 – che semplifica le modalità di gestione delle segnalazioni/osservazioni/reclami, indicando le procedure che devono essere adottate e le modalità di presentazione delle segnalazioni da parte dell'utente.

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

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

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

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

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



www.regione.piemonte.it/sanita

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

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

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

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	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

	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

ANDAMENTO RECLAMI/SEGNALAZIONI DA GENNAIO 2005 AL 31 DICEMBRE 2022

Dal 2005 al 31 dicembre 2022 la Struttura Comunicazione ha avuto **6051** contatti (escludendo quelli avvenuti per accesso diretto dei cittadini o tramite richiesta telefonica per informazioni che non vengono monitorate).

Non è stato possibile analizzare i dati relativi all'anno 2020 per un problema nel file che ha danneggiato in modo irreparabile il file medesimo e monitorare le richieste di informazioni legate all'argomento Covid-19 essendo pervenute, durante il periodo dell'emergenza, in numero considerevole attraverso diversi canali (telefono, email, social)

Tabella 3: andamento segnalazioni dal 2005 al 2022 - Sono state registrate solo le richieste di informazioni pervenute tramite e-mail o social network

Anno	Elogi	Segnalazioni Rilievi	Suggerimenti Osservazioni	Reclami	Richiesta informazioni	Totale
2005	41	0	1	109	118	269
2006	26	0	0	101	114	241
2007	33	0	3	139	144	319
2008	43	0	2	103	156	304
2009	31	0	1	112	114	258
2010	26	2	2	132	77	239
2011	15	0	6	137	115	273
2012	38	60	1	169	263	531
2013	16	61	0	98	218	393
2014	31	58	0	81	227	397
2015	18	73	2	63	186	342
2016	27	49	0	97	315	488
2017	14	27	2	94	300	440
2018	22	28	0	91	278	419
2019	17	28	4	86	238	373
2020	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.
2021	33	85	1	114	154	384
2022	21	95	2	121	142	381
Totale	452	566	27	1847	3159	6051

I contatti nell'anno 2022 si differenziano per tipologia nel modo di seguito indicato

Tabella 4: tipologia contatto anno 2022:

Tipologia contatti	
ELOGIO	21
INFORMAZIONI	142
OSSERVAZIONI	2
RECLAMO	121
SEGNALAZIONE	95
Totale complessivo	381

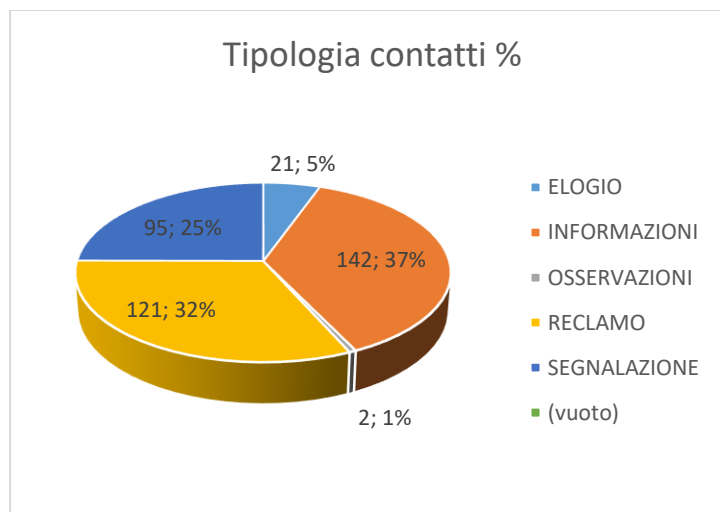
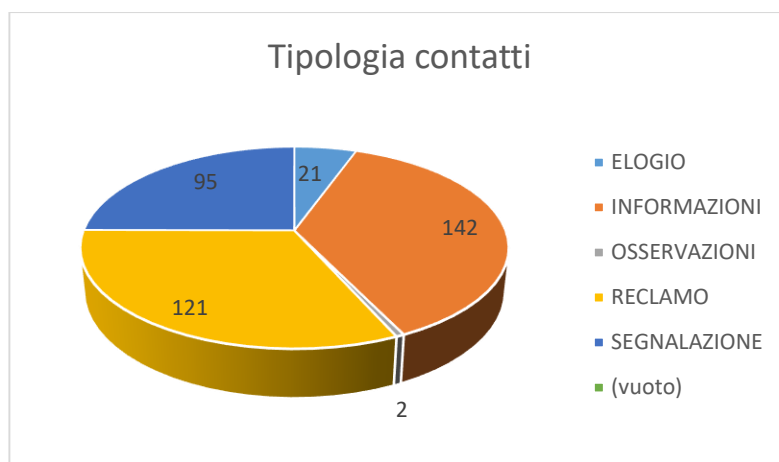


Tabella 5: modalità di contatto anno 2022:



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Tipologia e modalità di contatto	
ELOGIO	21
EMAIL	20
LETTERA	1
INFORMAZIONI	142
EMAIL	136
SOCIAL NETWORK	6
OSSERVAZIONI	2
EMAIL	2
RECLAMO	121
EMAIL	106
LETTERA	4
MODULO	2
PEC	9
SEGNALAZIONE	95
EMAIL	92
LETTERA	1
MODULO	1
PEC	1
Totale complessivo	381

ANDAMENTO ELOGI

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

Gli elogi pervenuti all'URP sono stati negli anni complessivamente **452** e, nel periodo preso in considerazione – **anno 2022- n. 21**

Si rileva una leggera inflessione delle segnalazioni positive rispetto al 2021 (n. 33)

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

Anno	Elogi
2005	41
2006	26
2007	33
2008	43
2009	31
2010	26
2011	15
2012	38
2013	16
2014	31
2015	18
2016	27
2017	14
2018	22
2019	17
2020	N.P.
2021	33
2022	21
Totale	452

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

Tabella 6 modalità contatto elogi:

Elogi	Modalità di contatto
ELOGIO	
EMAIL	20
LETTERA	1
Totale complessivo	21

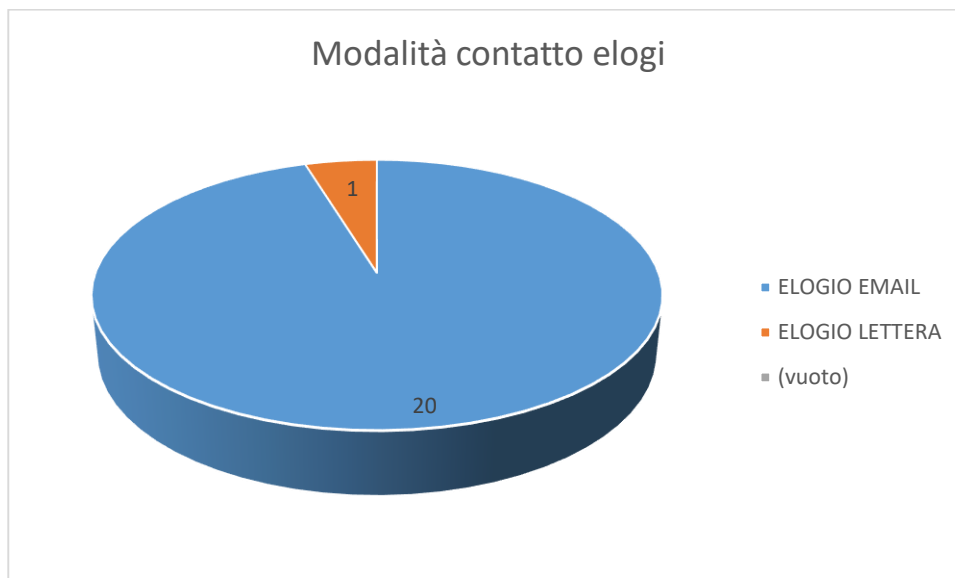


Tabella 7: elogi suddivisi per sede, località e denominazione Struttura

Elogi suddivisi per sede, Località e denominazione Struttura	n. elogi
GESTIONE DELLE FUNZIONI AMMINISTRATIVE DECENTRATE A VALENZA TERRITORIALE	1
BORGOMANERO	
MEDICINA DI BASE SPORTELLO SCELTA E REVOCA	1
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA	3
NOVARA	
AILCAT - COMUNICAZIONE	2
TRECATÉ	
AILCAT - COMUNICAZIONE	1
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	1
NOVARA	
SENOLOGIA, BREAST UNIT, RADIOLOGIA ONCOLOGICA, PRE-	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

RICOVERO, ANATOMIA PATOLOGICA	
DISTRETTO AREA SUD	2
TRECCATE	
CURE PALLIATIVE DOMICILIARI	1
POLIAMBULATORIO - LESIONI CUTANEE	1
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	1
NOVARA	
CURE DOMICILIARI	1
PRESIDIO OSPEDALIERO	11
BORGOMANERO	
CARDIOLOGIA	1
CHIRURGIA GENERALE E CENTRALINO	1
MECAU - PRONTO SOCCORSO	1
NEUROLOGIA	1
OCULISTICA	2
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	3
RMN	1
UTIC	1
PRESIDIO SANITARIO TERRITORIALE	2
ARONA	
CURE PALLIATIVE DOMICILIARI	2
Totale complessivo	21

Nella Tabella 8 si evidenziano le categorie e sottocategorie che definiscono la motivazione che è alla base dell'elogio, suddivise per sede e Struttura e una descrizione sintetica dell'elogio.

Nel rispetto della privacy sono stati cancellati i nominativi degli utenti e degli operatori coinvolti nell'elogio.

Si precisa che l'elogio pervenuto al servizio Medicina di Base di Borgomanero è stato monitorato come unico elogio ma è comprensivo di diversi elogi pervenuti da differenti utenti.

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

Elogi suddivisi per Località, denominazione Struttura, Categori, Sottocategoria e descrizione sintetica elogio	n. elogi
ARONA	2
CURE PALLIATIVE DOMICILIARI	2
aspetti relazionali	
- cura della persona	
<i>I famigliari di ...omissis... esprimono parole di elogio al personale delle Cure Palliative di Arona, in particolare alla ...omissis... e all'infermiera ...omissis... per la professionalità dimostrata nella cura dei genitori</i>	
<i>L'utente esprime parole di elogio al personale delle Cure Palliative di Arona, in particolare al personale medico e infermieristico e dal MMG ...omissis..., per la professionalità dimostrata nella cura e assistenza della madre</i>	



www.regione.piemonte.it/sanita

BORGOMANERO	12
CARDIOLOGIA	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	
<i>L'utente elogia e ringrazia l'equipe di cardiologia e il dott. ...omissis... per la professionalità dimostrata in occasione dell'intervento effettuato al marito</i>	1
CHIRURGIA GENERALE E CENTRALINO	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
<i>L'utente ringrazia il ...omissis... e il personale del Reparto di Chirurgia di Borgomanero dove è stato operato per la gentilezza e professionalità</i>	
MECAU - PRONTO SOCCORSO	1
aspetti relazionali	
- cura della persona	
<i>L'utente ringrazia il personale del Pronto Soccorso per l'assistenza e le cure ricevute durante la permanenza in osservazione al DEA</i>	1
MEDICINA DI BASE SPORTELLO SCELTA E REVOCA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
<i>Gli utenti ringraziano gli operatori del servizio medicina di base per la loro gentilezza, disponibilità, efficienza e precisione riscontrata per lo svolgimento delle pratiche relative a scelta e revoca del MMG</i>	
NEUROLOGIA	1
aspetti relazionali	
- cura della persona	
<i>L'utente elogia il personale medico e infermieristico del reparto di Neurologia, in particolare ...omissis..., per la professionalità, impegno e umanità ricevuta nell'assistenza e cura</i>	
OCULISTICA	2
aspetti relazionali	
- cura della persona	
<i>L'utente ringrazia i dottori ...omissis... e tutto il personale del reparto di Oculistica per l'assistenza e le cure ricevute a seguito di intervento</i>	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
<i>L'utente ringrazia, tramite lettera al Corriere di Novara, tutto il personale del reparto di Oculistica dell'Ospedale di Borgomanero e in particolare la dott.ssa ...omissis... per la professionalità e l'umanità manifestate in occasione di un delicato intervento a cui è stata sottoposta la nonna</i>	
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	3
aspetti relazionali	2
- cura della persona	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

<i>L'utente ringrazia per la professionalità, umanità, disponibilità ed efficienza tutta l'équipe ostetrica del Punto Nascite della S.C. Ostetricia Ginecologia per l'assistenza e le cure ricevute durante la degenza in reparto per la nascita della bimba</i>	
<i>L'utente ringrazia il personale della S.C. Ostetrica Ginecologia per la professionalità, umanità, disponibilità, efficienza nell'assistenza e cura durante il parto</i>	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
<i>L'utente ringrazia il Reparto di Ostetricia e Ginecologia per l'accoglienza e la attenzione manifestate in occasione del parto del figlio</i>	
RMN	1
aspetti relazionali	
- cura della persona	
<i>L'utente formula parole di elogio per la disponibilità, empatia e professionalità degli operatori addetti al front-office e al personale medico del servizio di risonanza magnetica</i>	
UTIC	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
<i>La famiglia ...omissis... ringrazia il dott. ...omissis... e tutto il personale della Cardiologia e Terapia Intensiva Coronarica per le attenzioni rivolte al familiare curato presso il reparto</i>	
NOVARA	4
AILCAT - COMUNICAZIONE	2
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e cortesia	
<i>L'utente ringrazia la ...omissis... per la risposta gentile e chiara fornitagli per la scelta del medico di base per i genitori</i>	
<i>L'utente ringrazia la ...omissis... per la risposta gentile e chiara fornita per la registrazione dell'esenzione per l'invalidità della madre.</i>	
CURE DOMICILIARI	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
<i>L'utente elogia il Servizio ADI e in particolare ...omissis... per la straordinaria umanità e disponibilità avute nei confronti della sua paziente.</i>	
SENOLOGIA, BREAST UNIT, RADIOLOGIA ONCOLOGICA, PRE-RICOVERO, ANATOMIA PATOLOGICA (altra struttura pubblica)	1
aspetti relazionali	
- cura della persona	
<i>La Signora ...omissis... ha inviato erroneamente l'elogio nei confronti del personale dell'AOU Maggiore della Carità di Novara all'Ufficio Comunicazione dell'Asl Novara</i>	
TREKATE	3
AILCAT - COMUNICAZIONE	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- congruità del comportamento	

<i>L'utente ringrazia la ...omissis... per la disponibilità, cortesia e attenzione dimostrata in occasione di contatti per informazioni riguardanti il SISP</i>	
CURE PALLIATIVE DOMICILIARI	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e gentilezza	
<i>La famiglia ...omissis... ringrazia per la professionalità e gentilezza rivolta alla moglie oncologica da tutti gli operatori del servizio cure palliative di Trecate</i>	
POLIAMBULATORIO - LESIONI CUTANEE	1
aspetti relazionali	
- cura della persona	
<i>L'utente in qualità di Direttore dell'emittente Radio Onda Novara e Onda Novara TV elogia il personale dell'ambulatorio di Lesioni Cutanee - medici e infermieri - per la professionalità, dedizione dimostrata nell'assistenza e cura della persona. Chiede inoltre che venga data massima diffusione della buona sanità anche attraverso il sito dell'Asl Novara</i>	
Totale complessivo	21

ANDAMENTO SUGGERIMENTI/OSSERVAZIONI

Il suggerimento/osservazione è un'indicazione esplicita dell'utente all'Azienda sulle diverse tipologie di servizi offerti o modalità di erogazione finalizzata ad un intervento dell'Azienda per rendere le prestazioni più accessibili o vicine alle esigenze manifestate.

Nel periodo gennaio 2005 al 31 dicembre 2022 sono pervenuti **27** suggerimenti/osservazioni,

Si rileva che l'utenza ricorre prevalentemente al reclamo/segnalazione per evidenziare una criticità o un presunto disservizio, mentre non considera l'opportunità di formulare suggerimenti nei confronti dell'Istituzione.

Le due segnalazioni sono pervenute tramite email e riguardano una la trasparenza sull'iter delle pratiche in merito alle modalità di raccolta delle osservazioni e la seconda è una segnalazione anonima (non essendo stato autorizzato il trattamento dei dati personali) in cui l'utente contesta i provvedimenti assunti per le quarantene nelle scuole

Anno	Suggerimenti/Osservazioni
2005	1
2006	0
2007	3
2008	2
2009	1
2010	2
2011	6
2012	1
2013	0
2014	0
2015	2
2016	0
2017	2
2018	0
2019	4
2020	0
2021	1
2022	2
Totale	27

ANDAMENTO INFORMAZIONI

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

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

La modalità della posta elettronica rimane quella maggiormente utilizzata.

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

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

Dall'analisi non sono comprese le richieste di informazioni legate all'argomento Covid-19 essendo pervenute in un numero considerevole attraverso diversi canali; gli esposti; le richieste specifiche relative ad autorizzazioni; gli invii di certificati di nascita.

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

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

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

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

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

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

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

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



www.regione.piemonte.it/sanita

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

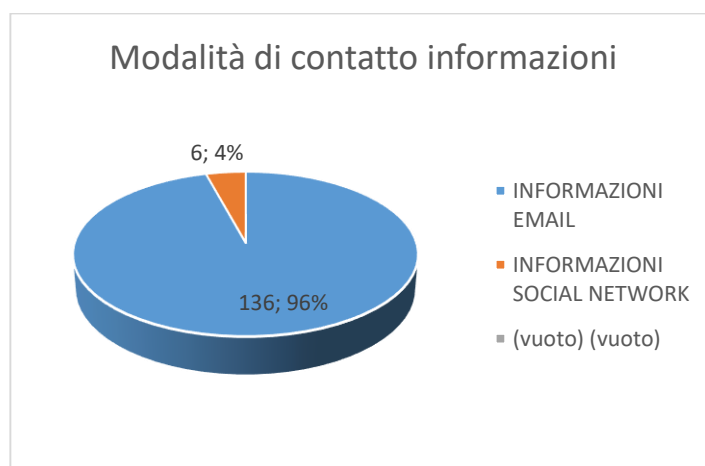
Aggiornamento: 10/02/2023

Pagina 16

Anno	Richiesta informazioni
2005	118
2006	114
2007	144
2008	156
2009	114
2010	77
2011	115
2012	263
2013	218
2014	227
2015	186
2016	315
2017	300
2018	278
2019	238
2020	N.P.
2021	154
2022	142
Totale	3159

Tabella 9: informazioni pervenute nel 2022 suddivise per modalità di contatto

Modalità di contatto	n. informazioni
EMAIL	136
SOCIAL NETWORK	6
Totale complessivo	142



Nella tabella di seguito, sono indicate le sedi e le Strutture interessate all'informazione; alle informazioni risponde l'Ufficio Comunicazione.

Tabella n. 10: informazioni pervenute nel 2022 suddivise sede, struttura e descrizione sintetica dell'informazione

Informazioni suddivise per Località, denominazione Struttura e descrizione sintetica dell'informazione	n. informazioni
ARONA	8
MEDICINA DI BASE	7
<i>L'utente chiede come cambiare la residenza nel programma per cambiare medico</i>	
<i>L'utente chiede di verificare e correggere i dati di residenza suoi e dei figli in quanto risultano sbagliati</i>	
<i>L'utente chiede informazioni relative alla prescrizione di una visita senologica che la madre non riesce ad ottenere dal MMG il quale afferma che questa non è prevista se non si sono avuti interventi o malattie a riguardo</i>	
<i>L'utente chiede le modalità di conoscere il nominativo del Pediatra di Libera Scelta assegnato alla figlia minore</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per l'eventuale rinnovo di un'esenzione senza specificare di quale tipo di esenzione si tratti</i>	
<i>L'utente chiede un duplicato della TS causa furto del portafoglio</i>	
<i>L'utente chiede un duplicato della TS causa smarrimento</i>	
MEDICINA LEGALE	1
<i>L'utente chiede informazioni relative al rilascio di un contrassegno invalidi per la madre sulla base del verbale di invalidità in suo possesso</i>	
BORGOMANERO	17
GASTROENTEROLOGIA	1
<i>L'utente chiede se possibile prenotare con urgenza una esofagogastroduodenoscopia</i>	
GESTIONE ANAGRAFE ASSISTITI	1
<i>L'utente chiede la verifica dei dati inseriti relativi alla figlia a causa di incongruenze registrate dall'ospedale Maggiore di Novara</i>	
LIBERA PROFESSIONE	1
<i>L'utente chiede il rilascio della fattura relativa alla visita effettuata in regime di libera professione con il ... omissis--- presso il Centro Medico S. Monica di Arona</i>	
MEDICINA DELLO SPORT	1
<i>L'utente chiede il rilascio del certificato di idoneità allo sport a seguito della visita effettuata dal figlio</i>	
MEDICINA DI BASE	11
<i>L'utente chiede come far passare il figlio minore da pediatra a medico di base</i>	
<i>L'utente chiede come registrare una esenzione per patologia</i>	
<i>L'utente chiede la modalità di pagamento per gli esami del sangue</i>	
<i>L'utente chiede come cambiare il Pediatra di Libera scelta alla figlia</i>	
<i>L'utente chiede come poter effettuare cambio MMG</i>	
<i>L'utente chiede informazioni relative all'assegnazione del MMG dei pazienti indicati</i>	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

<i>L'utente chiede informazioni riguardo la revoca del medico per domiciliazione in altra Asl</i>	
<i>L'utente chiede la stampa del certificato di revoca del medico effettuata on line ma che non risulta stampabile</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per avere l'assegnazione del MMG come domiciliato</i>	
<i>L'utente chiede, tramite URP Regione Piemonte sede di Novara come effettuare la scelta di un Pediatra di libera scelta per il figlio nell'ambito di residenza</i>	
<i>L'utente segnala la variazione di indirizzo per invio tessera sanitaria</i>	
MEDICINA LEGALE	
<i>L'utente chiede come prendere appuntamento per rinnovo porto d'armi</i>	
PEDIATRIA	
<i>L'utente chiede come fare per la rimozione dei punti dalla testa di suo figlio di 6 anni, ricoverato in DEA e poi dimesso, in quanto la pediatra di libera scelta non riesce ad effettuare la procedura</i>	
CARPIGNANO SESIA	1
MEDICINA DI BASE	1
<i>L'utente chiede informazioni sulla TS non ricevuta</i>	
NOVARA	101
AILCAT - COMUNICAZIONE	28
<i>L'utente chiede dove scaricare il modulo di delega dal sito</i>	
<i>L'utente si è rivolto ad ASL CITTA' DI TORINO per chiedere informazioni su alcuni esami del sangue e test presso l'ospedale di Novara. Da Torino la comunicazione è stata inviata in ritardo a noi che però non siamo competenti per determinati esami. Onde evitare all'utente di sottoporsi a due prelievi, l'ho indirizzato all'URP del maggiore che non ha fornito la risposta.</i>	
<i>L'utente chiede come attivarsi per il rinnovo della patente speciale</i>	
<i>L'utente chiede come attivarsi per ottenere l'esenzione per invalidità.</i>	
<i>L'utente chiede come avere un'esenzione per patologia senza indicare la città di residenza</i>	
<i>L'utente chiede come fare per ottenere l'aggiornamento dell'esenzione per invalidità della madre</i>	
<i>L'utente chiede come ottenere il duplicato della TEAM scaduta</i>	
<i>L'utente chiede come ottenere un referto ECG effettuato al marito in occasione di un accesso al DEA</i>	
<i>L'utente chiede come poter ottenere il medico e il PLS come nuovi residenti</i>	
<i>L'utente chiede come poter ottenere l'esenzione per invalidità per la madre</i>	
<i>L'utente chiede come poter ottenere prestazioni dentistiche tramite il 2bonus dentista"</i>	
<i>L'utente chiede come prenotare il vaccino per l'Herpes Zoster, senza specificare la sede di residenza</i>	
<i>L'utente chiede come prenotare una RMN a pagamento</i>	
<i>L'utente chiede il certificato vaccinale del figlio senza specificare la città di residenza</i>	
<i>L'utente chiede indicazioni sulla domanda di invalidità e di accompagnamento</i>	
<i>L'utente chiede informazioni per effettuare una vista per il rilascio del certificato di idoneità psico-fisica al maneggio delle armi</i>	
<i>L'utente chiede informazioni relative a esenzioni per patologia e disoccupazione</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per aderire allo screening gratuito per la prevenzione dei tumori</i>	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

<i>tramite il camper della prevenzione</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per effettuare il cambio del medico di medicina generale</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per effettuare lo screening HCV</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per spostare appuntamento per vaccinazione covid</i>	
<i>L'utente chiede quali prestazioni di odontoiatria vengono erogate in Asl</i>	
<i>L'utente chiede se è possibile prenotare presso Arona o Borgomanero un esame micologico cutaneo</i>	
<i>L'utente chiede se nell'Asl Novara è possibile effettuare l'esame: defecografia</i>	
<i>L'utente chiede come ottenere il contrassegno invalidi</i>	
<i>L'utente lamenta la mancata risposta del SISP alle informazioni riguardo la vaccinazione per la febbre gialla</i>	
<i>L'utente tramite il Servizio Assistenza Agende Cup regionale chiede come effettuare la prenotazione di prelievi all'AOU di Novara</i>	
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	1
<i>L'utente sollecita l'autorizzazione della pratica di fornitura di presidi</i>	
CENTRO PRELIEVI	1
<i>L'utente chiede la modalità di accesso al centro prelievi</i>	
CUP	1
<i>L'utente trasmette il verbale di invalidità per il rilascio del codice di esenzione</i>	
CURE DOMICILIARI - CENTRO PRELIEVI	1
<i>L'utente chiede il codice identificativo per scaricare il referto di laboratorio della madre</i>	
FARMACIA TERRITORIALE	1
<i>L'ASST ovest MI invia richiesta per presidi per diabetici di un loro domiciliato residente a Novara</i>	
GESTIONE ANAGRAFE ASSISTITI	1
<i>L'utente richiede informazioni relative a un caso di omonimia nei dati anagrafici Asl</i>	
INPS	1
<i>L'utente chiede come ottenere una copia del certificato di invalidità</i>	
MEDICINA DI BASE	29
<i>L'utente chiede come ottenere la revoca per cambio di residenza in altra Regione</i>	
<i>L'utente chiede come registrare un'esenzione per la moglie senza recarsi agli sportelli</i>	
<i>L'utente chiede come ricevere la TS presso l'indirizzo di domicilio e non quello di residenza</i>	
<i>L'utente chiede duplicato per la tessera non ricevuta del coniuge</i>	
<i>L'utente chiede info su eventuale rinnovo esenzioni per reddito</i>	
<i>L'utente chiede la cancellazione per rientro alla residenza fuori Regione</i>	
<i>L'utente chiede la registrazione dell'invalidità civile per il figlio minore</i>	
<i>L'utente chiede le modalità di rinnovo delle esenzioni per patologia</i>	
<i>L'utente chiede come cambiare pediatra ai tre figli minori</i>	
<i>L'utente chiede come far modificare l'indirizzo di residenza che sul portale web risulta errato</i>	
<i>L'utente chiede come fare per cambiare medico di base</i>	
<i>L'utente chiede come fare per revocare il medico per domiciliazione temporanea in altra regione</i>	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

<i>L'utente chiede come ottenere il nulla osta per delle procedure medico presso il San Raffaele di Milano</i>	
<i>L'utente chiede come ottenere il rilascio di un certificato medico attestante la malattia del 7 dicembre</i>	
<i>L'utente chiede come ottenere la revoca del MMG per trasferimento in altra Asl</i>	
<i>L'utente chiede come poter effettuare cambio MMG</i>	
<i>L'utente chiede come scegliere il MMG</i>	
<i>L'utente chiede come verificare l'esistenza della esenzione E01 che il MMG non rintraccia nel suo archivio telematico</i>	
<i>L'utente chiede informazioni relative al rilascio di esenzione</i>	
<i>L'utente chiede informazioni relative alla registrazione presso l'Asl Novara della sua esenzione per invalidità</i>	
<i>L'utente chiede informazioni riguardo l'iscrizione all'anagrafe assistiti</i>	
<i>L'utente chiede informazioni sulle modalità per rinnovo tessera sanitaria</i>	
<i>L'utente chiede le modalità e la documentazione necessaria per l'iscrizione del figlio neonato al Pediatra di Libera Scelta</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per il rilascio della tessera sanitaria</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per iscriversi al Servizio Sanitario Nazionale</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per la richiesta della tessera sanitaria avendo effettuato la scelta del MMG on line a seguito di cambio di residenza e Regione</i>	
<i>L'utente chiede le procedure per l'iscrizione di un neonato al SSN essendo residente fuori provincia</i>	
<i>L'utente chiede l'elenco dei Pediatri di Libera Scelta</i>	
<i>L'utente trasmette documentazione per il rilascio dell'esenzione per patologia per il padre</i>	
MEDICINA LEGALE	6
<i>L'utente chiede come rinnovare la patente in scadenza il giorno stesso</i>	
<i>L'utente chiede informazioni relative al rilascio del certificato per maternità anticipata</i>	
<i>L'utente chiede la documentazione per effettuare il rinnovo della patente di guida</i>	
<i>L'utente chiede le modalità e la documentazione per il rilascio del porto d'armi</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per prenotare la visita per il rilascio di patente di guida</i>	
<i>L'utente chiede se con la sua invalidità ha diritto al contrassegno invalidi</i>	
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	3
<i>L'utente chiede per il figlio minorenne di riallacciare i contatti con il servizio incontrando notevoli difficoltà a contattare telefonicamente e non avendo più i riferimenti.</i>	
<i>L'utente chiede telefonicamente di essere contattata dal Servizio NPI per appuntamento per il figlio</i>	
<i>L'utente chiede informazioni relative alla pratica per UMDV presentata all'assistente sociale del Comune ... omissis... in quanto non ha più notizie</i>	
POLIAMBULATORIO	3
<i>L'utente chiede a chi rivolgersi per togliere dei punti di sutura non avendo medico a Novara pur essendo domiciliata</i>	
<i>L'utente chiede dove viene effettuato l'esame ecocardiografico a Novara</i>	
<i>L'utente chiede informazioni relative ad un consulto interdisciplinare per disturbi cognitivi e demenze</i>	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

POLIAMBULATORIO - OCULISTICA	1
L'utente chiede il rilascio di referto di una visita oculistica effettuata presso il Poliambulatorio di Novara	
PROTOCOLLO GENERALE	1
L'utente, proveniente da Lombardia, chiede di trasporre un'esenzione per patologia	
ECONOMICO - FINANZIARIO	4
L'utente chiede come ottenere la ricevuta di pagamento di una prestazione pagata tramite PagoPA	
<i>L'utente richiede copia della fattura relativa a una prestazione sanitaria</i>	
<i>L'utente chiede informazioni relative ad un pagamento effettuato con PAgOpa di cui ha perso il bollettino emesso dall'Asl</i>	
<i>L'utente chiede come può recuperare la ricevuta di un pagamento di ticket effettuato tramite servizio PagoPa</i>	
RISORSE UMANE – CONCORSI	1
<i>L'utente chiede informazioni su un concorso per medici di continuità assistenziale</i>	
SIAVA AREA A	4
<i>L'utente chiede informazioni riguardo l'anagrafe canina per cane acquistato in Lombardia</i>	
<i>L'utente chiede le modalità di registrazione del cane all'anagrafe canina essendosi trasferita da Lomazzo (Como) a Novara</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per effettuare il passaggio di proprietà di un cane</i>	
<i>L'utente chiede le procedure e le modalità per effettuare cambio di proprietà di un cane</i>	
SISP - AMBULATORIO VIAGGIATORE INTERNAZIONALE	1
L'utente chiede chiarimenti per le vaccinazioni da effettuarsi per viaggio in Egitto	
SISP - COVID	6
<i>L'utente chiede come poter iscrivere il figlio al PLS</i>	
<i>L'utente chiede la certificazione di effettuazione vaccino da presentare presso Asl nuova residenza a causa di smarrimento</i>	
<i>L'utente chiede, tramite messenger della pagina facebook Asl Novara le modalità per spostare appuntamento vaccinazione covid</i>	
<i>L'utente trasmette documentazione relativa a vaccinazione Covid-19 eseguita in seguito a invio procedimento sanzionatorio AE</i>	
<i>L'utente trasmette documentazione relativa a vaccinazione Covid-19 eseguita in seguito a invio procedimento sanzionatorio AE</i>	
SISP - VACCINAZIONI	5
<i>L'utente chiede che documenti presentare al momento di ricevere il vaccino contro il morbillo</i>	
<i>L'utente, consiglia di minoranza al Comune di Cameri, chiede il nome del referente per il servizio vaccinazioni</i>	
<i>L'utente chiede come far registrare dal Servizio una vaccinazione Herpes Zoster effettuata dal MMG</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per il rilascio del certificato di vaccinazioni</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per l'effettuazione della vaccinazione antitetano in quanto la Medicina del Lavoro dell'Azienda in cui lavora (AOU Novara) Le ha comunicato di rivolgersi all'Asl</i>	
SISP - VACCINAZIONI PEDIATRICHE	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

<i>L'utente chiede le modalità per l'effettuazione delle vaccinazioni pediatriche</i>	
<i>L'utente chiede informazioni relative alla somministrazione del vaccino tetravalente</i>	
OLEGGIO	2
MEDICINA DI BASE	1
<i>L'utente chiede per i genitori che spostano la residenza da Borgomanero a Oleggio se possono mantenere il precedente medico e se serve la residenza definitiva.</i>	
POLIAMBULATORIO	1
<i>L'utente chiede se nella visita otorinolaringoiatrica, è prevista l'effettuazione dell'esame audiometrico e impedenzometrico</i>	
TRECATE	7
MEDICINA DI BASE	7
<i>L'utente chiede info su eventuale rinnovo esenzioni per reddito</i>	
<i>L'utente chiede informazioni sull'accesso alle RSA in base alle nuove disposizioni</i>	
<i>L'utente chiede di variare nei dati base dell'Asl i propri dati relativi alla variazione di residenza</i>	
<i>L'utente chiede il rilascio dell'esenzione per reddito E01</i>	
<i>L'utente chiede informazioni sulle modalità per rinnovo tessera sanitaria</i>	
<i>L'utente chiede la correzione del numero telefonico in possesso dell'Anagrafica Assistiti in quanto errato</i>	
<i>L'utente chiede le modalità per effettuare il cambio del medico di medicina generale alle figlie</i>	
VERCELLI	1
MEDICINA DI BASE	1
<i>L'utente chiede conferma dell'iscrizione di un cittadino presso la nostra Asl, la comunicazione viene inviata all'Asl di Vercelli per competenza territoriale</i>	
VESPOLATE	1
MEDICINA DI BASE	1
<i>L'utente chiede se si conosce il nome della nuova pediatra di libera scelta su Vespolate</i>	
SEDE NON SPECIFICATA	4
CUP	1
<i>L'utente chiede i tempi di attesa per una visita neurochirurgica.</i>	
MEDICINA DI BASE	2
<i>L'utente chiede informazioni sulla TS non ricevuta</i>	
<i>L'utente chiede la registrazione di un'esenzione per patologia</i>	
STRUTTURA NON INDICATA	1
<i>L'utente chiede come risolvere un problema verificatosi durante la richiesta del duplicato di una TS sul sito dell'Agenzia delle Entrate</i>	1
Totale complessivo	142

ANDAMENTO SEGNALAZIONI/RILIEVI

La Struttura Comunicazione ha ricevuto nel 2021 **95 segnalazioni**, con un netto incremento rispetto agli anni precedenti, comprendono tutte le istanze dell'utente che non hanno le caratteristiche del "reclamo".

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

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

Nel 2010 si è iniziato a fare una distinzione tra reclamo e segnalazione/rilievo e sono stati registrati 2 rilievi; non risultano registrazioni nel 2011, mentre nel 2012 le segnalazioni registrate sono state 60, 61 nel 2013, 58 nel 2014, 73 nel 2015, 49 nel 2016 e 27 nel 2017, 28 nel 2018 e 28 nel 2019, 85 nel 2021 e 95 nel 2022 per un totale complessivo di **566** segnalazioni/rilievi nel periodo di riferimento. La classificazione delle segnalazioni/rilievi in uso è la medesima dei reclami.

Anno	Segnalazioni/rilievi
2005	0
2006	0
2007	0
2008	0
2009	0
2010	2
2011	0
2012	60
2013	61
2014	58
2015	73
2016	49
2017	27
2018	28
2019	28
2020	N.P.
2021	85
2022	95
Totale	566

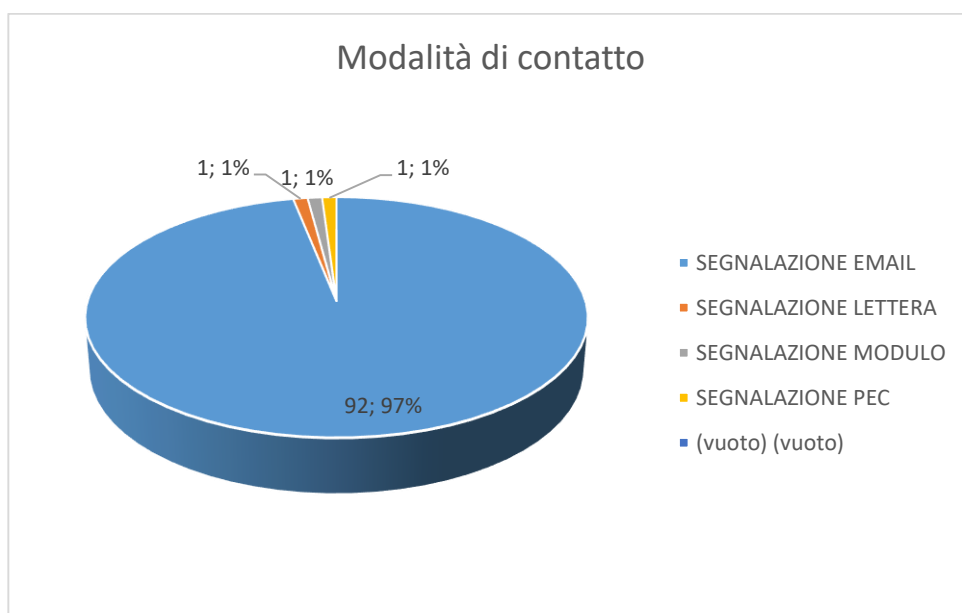


www.regione.piemonte.it/sanita

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

Tabella 11: segnalazioni pervenute nel 2022 suddivise per modalità di contatto

Modalità di contatto	n. segnalazioni
EMAIL	92
LETTERA	1
MODULO	1
PEC	1
Totale complessivo	95



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

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

Tabella 12: segnalazioni pervenute nel 2022 suddivise per categoria e sottocategoria

Segnalazioni suddivise per categoria e sottocategoria	
altro	1
altro	
aspetti burocratici e amministrativi	76
altro	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	3
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	54
procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	9
procedure per pagamenti o rimborsi ticket	4
trasparenza sull'iter delle pratiche	5
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	3
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e disponibilità	2
trasparenza sull'iter delle pratiche e altro	1
aspetti burocratici e amministrativi	1
informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
aspetti relazionali	7
congruità del comportamento	6
gentilezza e rispetto	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	2
prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	2
informazioni	1
informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
strutture e logistica	3
accessibilità fisica ai servizi	2
parcheggi	1
tempo	1
tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	1
Totale complessivo	95

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

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

Le problematiche coinvolgono prevalentemente i centri unici prenotazione e il Sovracup regionale

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



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Tabella 13: segnalazioni pervenute nel 2022 suddivise per Sede, Località, Denominazione, Categoria e Sottocategoria

Segnalazioni suddivise per Sede, Località, Struttura, Categoria e Sottocategoria	n. segnalazioni
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA	4
NOVARA	
AILCAT - COMUNICAZIONE	
aspetti burocratici e amministrativi	2
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
- trasparenza sull'iter delle pratiche	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	1
- trasparenza sull'iter delle pratiche e altro	
strutture e logistica	1
- accessibilità fisica ai servizi	
AFFARI ISTITUZIONALI, LEGALI, COMUNICAZIONE, ANTICORRUZIONE, TRASPARENZA e DISTRETTO URBANO DI NOVARA	1
NOVARA	
SPORTELLO UNIFICATO - MEDICINA DI BASE	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
ALTRA STRUTTURA PUBBLICA	4
NOVARA	
CSI TORINO	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- altro	
UFFICIO RELAZIONI ESTERNE AOU NOVARA	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti relazionali	1
- congruità del comportamento	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
CISST	1
NOVARA	
GESTIONE ANAGRAFE ASSISTITI	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

COMMISSIONE DI VIGILANZA - DISTRETTO AREA NORD - SISP	1
NEBBIUNO	
VILLA CRISTINA	
aspetti burocratici e amministrativi	
- trasparenza sull'iter delle pratiche	
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	9
BORGOMANERO	
MEDICINA LEGALE	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
SISP - COVID	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
FARA NOVARESE	1
HUB VACCINALE	
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
NOVARA	6
MEDICINA LEGALE - SISP	
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
SISP - COVID	
aspetti burocratici e amministrativi	2
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti relazionali	1
- congruità del comportamento	
strutture e logistica	1
- accessibilità fisica ai servizi	
UVOS	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione delle prestazioni sanitarie e disponibilità	
DISTRETTO AREA NORD	2
ARONA	1
CURE DOMICILIARI	
aspetti relazionali	1
- congruità del comportamento	
GHEMME	1
POLIAMBULATORIO	
altro	1
- altro	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

DISTRETTO AREA NORD E TECNICO PATRIMONIALE	1
ARONA	
(Struttura non specificata)	
strutture e logistica	1
- parcheggi	
DISTRETTO AREA SUD	1
TRECATE	
CURE PALLIATIVE DOMICILIARI	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
DISTRETTO URBANO DI NOVARA	9
NOVARA	9
DIREZIONE DISTRETTO	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
MEDICINA DI BASE	
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	2
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	2
- trasparenza sull'iter delle pratiche	2
SEGRETERIA DISTRETTO	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per pagamenti o rimborsi ticket	
USCA	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
FARMACIA TERRITORIALE	6
NOVARA	
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	3
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
- procedure per pagamenti o rimborsi ticket	1
- trasparenza sull'iter delle pratiche	1
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO E AILCAT-COMUNICAZIONE	35
BORGOMANERO	
CUP	
aspetti burocratici e amministrativi	19
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e disponibilità	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

tempo	1
- tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
RMN	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
SOVRACUP	
aspetti burocratici e amministrativi	9
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti relazionali	1
- congruità del comportamento	
NOVARA	3
AILCAT - COMUNICAZIONE	
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	2
- procedure per pagamenti o rimborsi ticket	1
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO E AILCAT-COMUNICAZIONE	4
BORGOMANERO	
CUP	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
SOVRACUP	
aspetti burocratici e amministrativi	3
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO E AILCAT-COMUNICAZIONE E SISTEMA INFORMATIVO	2
BORGOMANERO	2
SOVRACUP	
aspetti burocratici e amministrativi	2
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO E DISTRETTO AREA NORD	1
ARONA	
CUP - POLIAMBULATORIO - DERMATOLOGIA	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
PRESIDIO OSPEDALIERO	8
BORGOMANERO	
CARDIOLOGIA	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti relazionali	1
- congruità del comportamento	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

GASTROENTEROLOGIA	
informazioni	1
- informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	
LIBERA PROFESSIONE	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
MECAU - PRONTO SOCCORSO	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
NEUROLOGIA	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	
aspetti relazionali	1
- gentilezza e rispetto	
RADIOLOGIA	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE	1
BORGOMANERO	
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE (Fisiatria)	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
SISTEMA INFORMATIVO E CONTROLLO DI GESTIONE	2
BORGOMANERO	
GESTIONE ANAGRAFE ASSISTITI	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	
LABORATORIO ANALISI	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per pagamenti o rimborsi ticket	
SISTEMA INFORMATIVO E CONTROLLO DI GESTIONE E DIREZIONE GENERALE	1
NOVARA E BORGOMANERO	
SISTEMA INFORMATIVO E SEGRETERIA	
aspetti burocratici e amministrativi	1
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	
STRUTTURA ACCREDITATA	1
ARONA	
SAN CARLO	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	1
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

TECNICO PATRIMONIALE	1
BORGOMANERO	
CENTRALINO	
aspetti relazionali	1
- congruità del comportamento	
Totale complessivo	95

In alcuni casi le segnalazioni hanno dato seguito all'adozione di provvedimenti finalizzati alla risoluzione delle criticità riscontrate dall'utente, dalla prenotazione di un appuntamento, all'invio della documentazione sino al richiamo del personale coinvolto in caso di aspetti relazionali. Sono stati adottati 39 provvedimenti sulle 95 segnalazioni pervenute (di cui per 6 non è stato indicato esplicitamente il tipo di azione messa in essere).

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

Nella tabella di seguito, sono sintetizzati i provvedimenti adottati.

Tabella 14: segnalazioni pervenute nel 2022 e provvedimenti assunti

Provvedimenti assunti
All'utente è stata emessa la prescrizione per la visita di controllo e fissato l'appuntamento e il MMG ha prescritto il farmaco. Il piano terapeutico verrà rinnovato in sede di visita
L'appuntamento è stato spostato dall'hub vaccinale di Fara Novarese al centro vaccinale S. Croce di Borgomanero
Concordate le dimissioni del paziente con conseguente ricovero presso l'IRCSS di Veruno
E' stata effettuata la prenotazione della visita e degli esami sulla sede di Novara e di Trecate e informato l'utente
E' stata fissata la data della vaccinazione a domicilio da parte del personale USCA
E' stata prenotata all'utente la prestazione
E' stata prenotata all'utente una nuova visita oculistica richiesta presso il Presidio Sanitario Territoriale di Arona
E' stata prenotata la prestazione all'utente presso la sede poliambulatoriale di Oleggio
E' stata prenotata la prestazione all'utente a Trecate, inviando il promemoria dell'appuntamento e il foglio del pagamento del ticket all'utente
Gestione e risoluzione problematica evidenziata dall'utente
E' stato inviato il certificato richiesto dall'utente
La pratica è stata inviata all'ufficio relazioni esterne dell'AOU Maggiore della Carità di Novara competente a trattare la pratica
La prescrizione verrà autorizzata non appena perverrà il preventivo della ditta fornitrice che è stato ulteriormente richiesto dal servizio
La prestazione verrà erogata, con nuova prescrizione
La segnalazione ha consentito un'ulteriore lettura critica sulla relazione interpersonale tra operatore e utenza
La struttura RRF provvederà a contattare direttamente l'utente
La visita di controllo e l'esame strumentale sono stati prenotati un'altra data. Il personale è stato



www.regione.piemonte.it/sanita

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

richiamato ad una maggiore attenzione e comprensione nella relazione interpersonale per evitare fraintendimenti
Prenotazione visita specialistica ad Arona
La visita è stata prenotata per il 7 dicembre 2022
Prenotazione nuovo appuntamento
L'autorizzazione per il rimborso verrà inviata al negozio di ortopedia scelto dall'utente
L'esame strumentale è stato prenotato mentre per l'elastometria sono state fornite le indicazioni per il rilascio di una nuova impegnativa con i codici corretti e la prenotazione all'AOU Maggiore della Carità di Novara
Non si ritiene di poter accogliere la richiesta di rimborso per la visita effettuata presso un Centro Sanitario privato
Prenotazione dell'esame strumentale richiesto "ecografia della cute e del tessuto sottocutaneo" per presso il reparto di Radiologia dell'Ospedale Santissima Trinità di Borgomanero
Prenotazione esame specialistico (colonscopia)
Prenotazione esame strumentale presso AOU Maggiore della Carità di Novara
Prenotazione esame strumentale ad Arona
Prenotazione esami strumentali presso Casa di Cura San Carlo di Mercurago di Arona entro il mese di dicembre 2022
Prenotazione visita dermatologia al Poliambulatorio di Novara
Prenotazione visita presso Asl VCO (COQ di Omegna)
Presa in carico del caso da parte dell'AOU Maggiore della Carità di Novara
Presa in carico segnalazione dal Direttore del Servizio per l'evasione della pratica
Riflessione ulteriore e attenta sull'importanza di una corretta comunicazione interpersonale tra operatore e utente
Riflessione ulteriore e attenta sull'importanza di una corretta comunicazione interpersonale tra operatore e utente e richiamo al personale ad una maggiore attenzione alla relazione con l'utenza
Risoluzione del problema di visualizzazione esame nel fascicolo sanitario
Si sta provvedendo alla rivalutazione e riorganizzazione del personale amministrativo con l'obiettivo di migliorarne la formazione e conseguentemente servizio reso all'utenza, nella fase di accettazione e accoglienza. Riguardo al comportamento degli operatori, si è richiamato tutto il personale in servizio presso il Centro Vaccinale, compreso il quello medico volontario, ad adottare sempre un comportamento all'altezza del ruolo e del servizio da erogare alla popolazione.
Si è provveduto ad una verifica e all'aggiornamento della pagina https://www.asl.novara.it/it/come-fare-per/prenotare-libera-professione nella quale sono pubblicate tutte le prestazioni erogate nell'Asl Novara in regime di libera professione con le indicazioni delle modalità per la prenotazione, i costi e il personale che espleta l'attività. A seguito dell'osservazione dell'utente si è valutato di inviare tramite email (posta elettronica) la modulistica con le istruzioni per la preparazione dell'esame per limitare i disagi all'utente.
Sono state espletate le verifiche e fornite le indicazioni per una corretta prenotazione di visita per decadimento cognitivo
Sono state ribadite agli operatori i percorsi in essere e le precedenze a specifiche categorie di utenza
Contatto con il MMG e la famiglia per l'attivazione delle cure palliative domiciliari

ANDAMENTO RECLAMI

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

Nel periodo di riferimento (2005/2022) i reclami pervenuti all'Azienda sono state **1847**

Si può rilevare un picco nel 2012, ben 169 reclami, nel 2007 e nel 2011 sono stati simili, rispettivamente 139 e 137, sono diminuiti dal 2013 al 2015 quando ci sono stati 63 reclami e nuovamente incrementati nel 2016 con 97 con una lieve inflessione nel 2017 (94 reclami) e un'ulteriore inflessione nel 2018 (91 reclami) e un ulteriore calo nel 2019 (86 reclami), si assiste ad un incremento nel 2021 (n. 114) e nel 2022 n. **121**.

Analisi reclami

I reclami sono pervenuti prevalentemente tramite email o scheda di segnalazione; altre modalità di presentazione delle istanze sono costituite da lettera e posta elettronica certificata, oltre che social network e telefono per i quali viene richiesto di inviare un'email nella quale occorre siano indicati i dati personale per consentire di ricostruire l'accaduto, il consenso al trattamento dei dati e la descrizione della criticità.

Non è infatti possibile per l'Asl fornire una risposta attraverso post in quanto il reclamo richiede un'istruttoria che presuppone il trattamento dei dati sensibili.

Anno	n. reclami
2005	109
2006	101
2007	139
2008	103
2009	112
2010	132
2011	137
2012	169
2013	98
2014	81
2015	63
2016	97
2017	94
2018	91
2019	86
2020	N.P.
2021	114
2022	121
Totale	1847

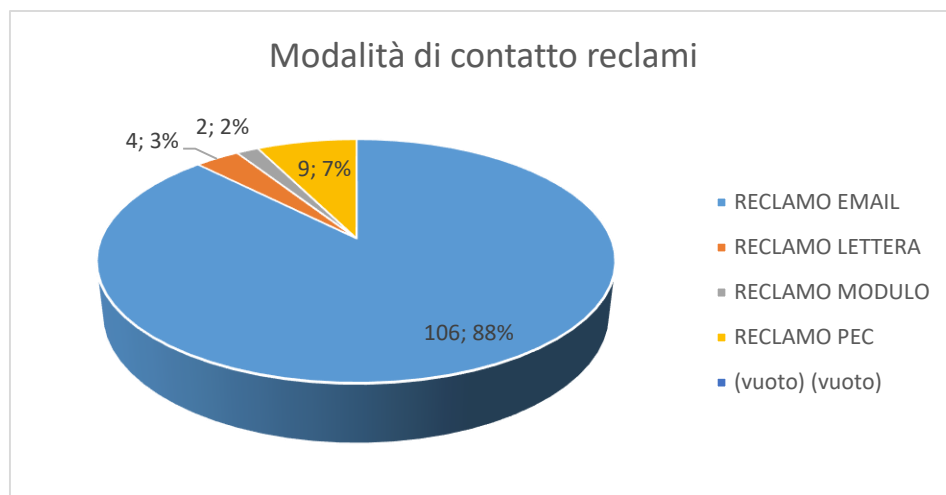


www.regione.piemonte.it/sanita

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

Tabella 15: reclami pervenuti nel 2022 suddivisi per modalità di contatto

Modalità di contatto	n. reclami
EMAIL	106
LETTERA	4
MODULO	2
PEC	9
Totale complessivo	121



I reclami sono prevalentemente presentati da soggetti direttamente interessati dall'accaduto in altri casi il reclamo è presentato da un soggetto diverso (familiare o associazione)

Tabella 16: reclami pervenuti nel 2022 suddivisi per soggetto che ha presentato il reclamo

Autore	n. reclami
ALTRO AUTORE	42
DIRETTO INTERESSATO	79
Totale complessivo	121

I reclami hanno riguardato le categorie di seguito indicate, con una particolare rilevanza per quelle relative agli aspetti burocratici e amministrativi puri che risultano incrementati nel 2021 rispetto agli anni precedenti (n. 23 nel 2016 e 39 nel 2017, n. 22 nel 2018, n. 20 nel 2019, n. **43 nel 2021**) mentre si mantengono stabili nel 2022 rispetto all'anno precedente (**n. 41 nel 2022**).

Sono diminuiti rispetto al 2016 i reclami relativi agli aspetti relazionali puri (29 nel 2016 e 11 nel 2017, n. 20 nel 2018, n. 22 nel 2019, n. 16 nel 2021 e **n. 8 nel 2022**); gli esposti legati ad aspetti tecnico professionali puri sono diminuiti rispetto agli anni 2016, 2018 e 2019, ma leggermente aumentati nel 2022 (26 nel 2016, 19 nel 2017, n. 30 nel 2018, n. 25 nel 2019, n. 18 nel 2021, **n. 22 nel 2022**).



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Si rileva che i reclami prendono in considerazione diversi aspetti che riguardano più categorie di classificazione ad esempio coinvolgono l'aspetto tecnico – professionale (la prestazione sanitaria erogata) e gli aspetti relazionali (**n. 20 reclami nel 2022**).

Entrando nel dettaglio, si evidenzia che gli aspetti burocratici amministrativi riguardano prevalentemente l'erogazione di prestazioni sanitarie; gli aspetti relazionali fanno riferimento alla relazione interpersonale tra operatore e utente/paziente; gli aspetti tecnico professionali entrano nel merito dell'espletamento delle prestazioni clinico sanitarie; il tempo è riferibile al tempo di attesa nell'erogazione della prestazione.

Tabella 17: reclami pervenuti nel 2022 suddivisi per categoria e sottocategoria

Reclami suddivisi per Categoria e Sottocategoria	n. reclami
aspetti alberghieri e comfort	1
qualità, temperatura ed orario dei pasti	
aspetti burocratici e amministrativi	41
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	28
procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	9
procedure per pagamenti o rimborsi ticket	3
trasparenza sull'iter delle pratiche	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico professionali	2
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	17
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	2
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	3
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e altro	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	3
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e disponibilità	4
procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative e congruità del comportamento	4
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico professionali	2
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti relazionali	8
congruità del comportamento	4
disponibilità	1
rispetto	1
rispetto e congruità del comportamento	2
aspetti tecnico - professionali e umanizzazione	1
prestazioni clinico - sanitarie e rispetto della sofferenza	
aspetti tecnico - professionali	22
prestazioni clinico - sanitarie	21
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti burocratici e amministrativi	2
prestazioni clinico - sanitarie e procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	20
congruità del comportamento	1
prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	13
procedure per l'erogazione delle prestazioni sanitarie e disponibilità	1
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	2
procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	3
aspetti tecnico - professionali e tempo	2
prestazioni clinico - sanitarie e tempi di attesa al Pronto Soccorso	
prestazioni clinico - sanitarie e tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	
informazioni	1
informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	
tempo	1
tempi di attesa al Pronto Soccorso	
umanizzazione	1
- altro	
Totale complessivo	121

I reclami sono prevalentemente concentrati nella sede di Borgomanero (n. 59 reclami), di Novara (n. 35) e di Arona (n. 19).

Tabella 18: reclami pervenuti nel 2022 suddivisi per località e struttura

Reclami suddivisi per località e Struttura coinvolta	n. reclami
ARONA	19
ANGIOLOGIA E LESIONI CUTANEE	1
CENTRO PRELIEVI	2
CONTINUITA' ASSISTENZIALE (ex Guardia Medica)	2
CUP	1
MEDICINA DI BASE	8
POLIAMBULATORIO	1
RADIOLOGIA	1
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE (Fisiatria) - CUP	1
SOVRACUP	1
USCA - SISP-COVID	1
BORGOMANERO	59
ALLERGOLOGIA	2
ANESTESIA E RIANIMAZIONE	1
CENTRO PRELIEVI	1
CHIRURGIA GENERALE E CENTRALINO	1
CONSULTORIO	1
CONTINUITA' ASSISTENZIALE (ex Guardia Medica)	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

CUP	3
CURE DOMICILIARI	1
DIREZIONE MEDICA	1
GASTROENTEROLOGIA	3
GESTIONE ANAGRAFE ASSISTITI	1
MECAU - PRONTO SOCCORSO	15
MECAU - PRONTO SOCCORSO e CUP	1
MECAU - PRONTO SOCCORSO e ORTOPIEDIA	1
MEDICINA	1
MEDICINA COVID	1
MEDICINA DELLO SPORT	1
MEDICINA DI BASE	6
MEDICINA GENERALE	1
MEDICINA LEGALE	1
NEFROLOGIA	1
NEUROLOGIA	2
OCULISTICA	1
ONCOLOGIA	1
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	3
PROTOCOLLO - SEDE DISTACCATA	1
RADIOLOGIA	1
RMN	1
SISP – COVID	1
SOVRACUP	2
TERAPIA SUB INTENSIVA	1
CAMERI	1
MEDICINA DI BASE	1
NOVARA	35
AILCAT – COMUNICAZIONE	1
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	7
CENTRO PRELIEVI	1
CONTINUITA' ASSISTENZIALE (ex Guardia Medica)	4
CUP	5
MEDICINA DI BASE	8
MEDICINA LEGALE	4
POLIAMBULATORIO	1
SISP – COVID	4
TREKATE	7
CONSULTORIO E CUP	1
CONTINUITA' ASSISTENZIALE (ex Guardia Medica)	2
MEDICINA DI BASE	1
POLIAMBULATORIO	1

SISP – COVID	1
SISP - VACCINAZIONI PEDIATRICHE	1
Totale complessivo	121

Presidio Ospedaliero di Borgomanero

Sono stati presi in esami i reclami che coinvolgono il Presidio Ospedaliero di Borgomanero nel 2022 sono stati n. **43**, nel 2021 n. 30 reclami, 22 nel 2019 e 33 reclami nel 2018.

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

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

Si rileva che le categorie spesso si integrano, non si tratta di aspetti "puri" ma "contaminati" da altri aspetti con un'incidenza degli aspetti tecnico-professionali (legati alle prestazioni clinico – sanitarie) correlate agli aspetti relazionali (rapporto tra operatore e utente/paziente).

Tabella 19 : reclami pervenuti nell'anno 2022 suddivisi per modalità di contatto

Modalità di contatto	n. reclami
EMAIL	33
LETTERA	4
MODULO	1
PEC	5
Totale complessivo	43

Tabella 20: reclami pervenuti nell'anno 2022 che coinvolgono il P.O. di Borgomanero suddivisi categoria

Reclami suddivisi per categoria	n. reclami
aspetti alberghieri e comfort	1
aspetti burocratici e amministrativi	8
aspetti relazionali	1
aspetti tecnico - professionali e umanizzazione	1
aspetti tecnico - professionali	17
aspetti tecnico - professionali e aspetti burocratici e amministrativi	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	10
aspetti tecnico - professionali e tempo	2
tempo	1
umanizzazione	1
Totale complessivo	43



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 2022 suddivisi per Struttura, categoria e sottocategoria

Reclami suddivisi per denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria	n. reclami
PRESIDIO OSPEDALIERO	37
ALLERGOLOGIA	2
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per pagamenti o rimborsi ticket	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	1
ANESTESIA E RIANIMAZIONE	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	
CENTRO PRELIEVI	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	
CUP	2
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
DIREZIONE MEDICA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
GASTROENTEROLOGIA	3
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
MECAU - PRONTO SOCCORSO	14
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per pagamenti o rimborsi ticket	2
aspetti relazionali	
- rispetto e congruità del comportamento	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	6
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	1
aspetti tecnico - professionali e tempo	
- prestazioni clinico - sanitarie e tempi di attesa al Pronto Soccorso	1
- prestazioni clinico - sanitarie e tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri	1
tempo	
- tempi di attesa al Pronto Soccorso	1



www.regione.piemonte.it/sanita

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

MEDICINA GENERALE	2
aspetti alberghieri e comfort	
- qualità, temperatura ed orario dei pasti	
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	1
MEDICINA COVID	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	
NEFROLOGIA	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
NEUROLOGIA	2
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione delle prestazioni sanitarie e disponibilità	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
OCULISTICA	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
ONCOLOGIA	1
umanizzazione	
- altro	
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	3
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	2
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	1
RADIOLOGIA	2
aspetti tecnico - professionali e umanizzazione	
- prestazioni clinico - sanitarie e rispetto della sofferenza	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	1
RMN	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
TERAPIA SUB INTENSIVA	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	
MECAU - PRONTO SOCCORSO e ORTOPEDIA	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	



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: 10/02/2023

Pagina 41

PRESIDIO OSPEDALIERO E DISTRETTO AREA NORD	1
MECAU - PRONTO SOCCORSO	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	1
PRESIDIO OSPEDALIERO E GOVERNO CLINICO E SVILUPPO STRATEGICO e AILCAT-COMUNICAZIONE	1
MECAU - PRONTO SOCCORSO e CUP	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti burocratici e amministrativi	
- prestazioni clinico - sanitarie e procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
PRESIDIO OSPEDALIERO E TECNICO PATRIMONIALE	1
CHIRURGIA GENERALE E CENTRALINO	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	
Totale complessivo	43

In alcuni casi i reclami hanno dato seguito all'adozione di provvedimenti finalizzati alla risoluzione delle criticità riscontrate

Sono stati adottati 12 provvedimenti rispetto alle 43 segnalazioni pervenute

Occorre sottolineare che in alcuni casi non sono state assunte azioni conseguenti poiché la risoluzione della criticità è avvenuta attraverso un colloquio chiarificatore con l'utente o l'istruttoria avviata ha fatto emergere la correttezza dell'agire nell'erogazione della prestazione.

Nella tabella di seguito, sono sintetizzati i provvedimenti adottati.

Tabella 22 : reclami pervenuti nell'anno 2022 - provvedimenti assunti

Provvedimenti assunti	n. reclami pervenuti	n. provvedimenti assunti
ALLERGOLOGIA	2	
Provvedimenti assunti		1
<i>E' stata accolta la richiesta di rimborso. L'utente dovrà presentarsi con la ricevuta di pagamento al Servizio Allergologia per ottenere il rimborso</i>		
CHIRURGIA GENERALE E CENTRALINO	1	
Provvedimenti assunti		1
<i>Il personale è stato richiamato ad una maggiore attenzione nella relazione interpersonale con l'utenza per evitare l'insorgere di fraintendimenti</i>		
GASTROENTEROLOGIA	3	
Provvedimenti assunti		1
<i>Il Responsabile della Ssdip di Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva si è detto disponibile ad un incontro di approfondimento e ad</i>		1



www.regione.piemonte.it/sanita

<i>un'eventuale visita all'utente</i>		
MECAU - PRONTO SOCCORSO	15	
Provvedimenti assunti		3
<i>In merito alle osservazioni riguardo aspetti logistici è stato chiesto l'intervento del Servizio Tecnico e sono in fase di valutazione soluzione per garantire una migliore tutela della riservatezza del paziente</i>		
<i>Non è stata accolta richiesta di rimborso del ticket ritenendo appropriato il codice bianco attribuito all'utente</i>		
<i>Si resta a disposizione per completare la valutazione della situazione clinica attraverso un percorso di approfondimento diagnostico programmato che potrà seguire all'esecuzione della visita specialistica gastroenterologica già suggerita all'utente e prescritta dal Medico del Dea/Pronto Soccorso</i>		
NEFROLOGIA	1	
Provvedimenti assunti		1
<i>Il personale è stato richiamato ad una maggiore attenzione nello svolgimento delle proprie funzioni</i>		
OCULISTICA	1	
Provvedimenti assunti		1
<i>Il personale è stato richiamato ad una maggiore attenzione nella relazione interpersonale con l'utenza per evitare l'insorgere di fraintendimenti ed è stata prenotata la visita di controllo</i>		
Totale provvedimenti assunti		12

Distretti

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

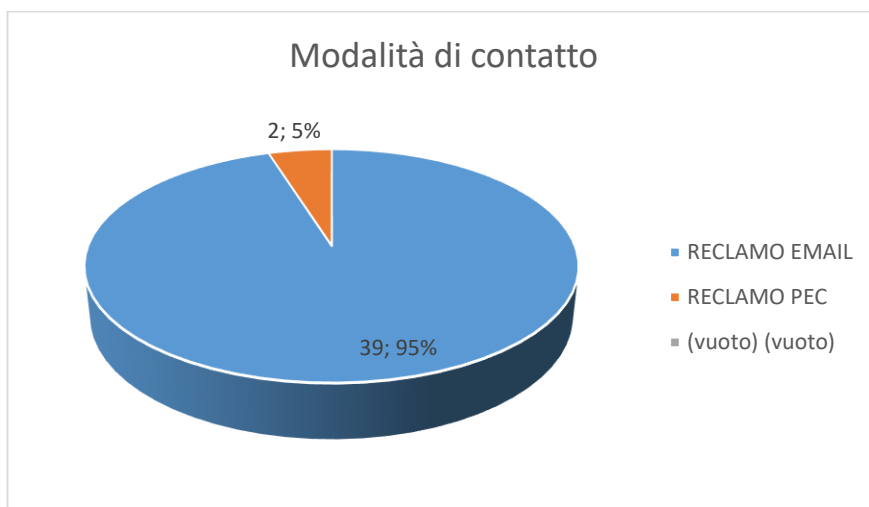
I reclami possono coinvolgere il singolo Distretto o più Sedi.

Si rileva una leggera inflessione dei reclami pervenuti da parte dell'utenza, da 45 nel 2021 a 41 nel 2022.

Tra le modalità di contatto più utilizzate si conferma la posta elettronica e il reclamo è generalmente presentato dal soggetto direttamente interessato dall'episodio segnalato.

Tabella 23 : reclami pervenuti nell'anno 2022 suddivisi per modalità di contatto

Modalità di contatto	n. reclami
EMAIL	39
PEC	2
Totale complessivo	41



Autore	n. reclami
ALTRO AUTORE	12
DIRETTO INTERESSATO	29
Totale complessivo	41



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Distretto Area Nord

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

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

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

I reclami coinvolgono prevalentemente gli aspetti burocratici e amministrativi legati all'erogazione delle prestazioni sanitarie oppure al rilascio di certificati o scelta del Medico di Medicina Generale. Nel denominazione Medicina di Base rientra sia il rapporto con il Medico di Medicina Generale che l'attività di sportello.

Tabella 24 : reclami pervenuti nell'anno 2022 di competenza del Distretto Area Nord suddivisi per Categoria

Reclami suddivisi per categoria	n. reclami
aspetti burocratici e amministrativi	8
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	3
aspetti relazionali	3
aspetti tecnico - professionali	3
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	4
Totale complessivo	21

Tabella 25 : reclami pervenuti nell'anno 2022 di competenza del Distretto Area Nord suddivisi Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria

Reclami suddivisi per Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria	n. reclami
ARONA	14
ANGIOLOGIA E LESIONI CUTANEE	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	
CENTRO PRELIEVI	1
aspetti relazionali	
- congruità del comportamento	
CONTINUITA' ASSISTENZIALE (ex Guardia Medica)	2
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	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

aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
MEDICINA DI BASE	8
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	3
procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
aspetti relazionali	
- congruità del comportamento	1
- disponibilità	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	1
POLIAMBULATORIO	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- congruità del comportamento	
USCA - SISP-COVID	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
BORGOMANERO	7
CONTINUITA' ASSISTENZIALE (ex Guardia Medica)	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
CURE DOMICILIARI	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
MEDICINA DI BASE	5
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e disponibilità	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	1
Totale complessivo	21

Su 21 reclami pervenuti, due istanze hanno dato adito a provvedimenti

Tabella 26 : reclami pervenuti nell'anno 2021 – provvedimenti assunti

Provvedimenti assunti suddivisi per Località e denominazione Struttura	n. provvedimenti assunti
ARONA	
ANGIOLOGIA E LESIONI CUTANEE	1
<i>il Medico è stato richiamato ad una attenzione maggiore nello svolgimento delle proprie funzioni e ad un comportamento più congruo ed attento nella relazione con il paziente</i>	
MEDICINA DI BASE	8
<i>E' in fase di riorganizzazione l'attività con la riapertura al pubblico ad accesso diretto attraverso uno sportello polivalente</i>	1
Totale complessivo	21

Distretto Area Sud

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

Il Distretto Area Sud è stato interessato a **6** reclami, rispetto ai 12 reclami pervenuti nel 2021 (5 nel 2017 e 4 nel 2018, 7 nel 2019), di cui n. 8 nella sede territoriale di Trecate

La modalità di contatto è rappresentata dalla posta elettronica, di cui 4 presentati direttamente dal soggetto interessato e 2 da altro autore.

5 reclami hanno interessato la sede di Trecate e 1 la sede di Cameri.

I reclami riguardano in prevalenza gli aspetti burocratici e amministrativi legati all'erogazione delle prestazioni sanitarie oppure al rilascio di certificati o scelta del Medico di Medicina Generale. Nel denominazione Medicina di Base rientra sia il rapporto con il Medico di Medicina Generale che l'attività di sportello.

Su 6 istanze, 2 hanno dato esito a provvedimenti.



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Tabella 27 : reclami pervenuti nell'anno 2022 di competenza del Distretto Area Sud suddivisi per Località, denominazione struttura, categoria e sottocategoria

Reclami suddivisi per Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria	n. reclami
CAMERI	1
MEDICINA DI BASE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
TRECCATE	5
CONTINUITA' ASSISTENZIALE (ex Guardia Medica)	2
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	1
MEDICINA DI BASE	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e disponibilità	
POLIAMBULATORIO	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico professionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
SISP - VACCINAZIONI PEDIATRICHE	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
Totale complessivo	6

Tabella 28 : Provvedimenti assunti

Provvedimenti assunti suddivisi per Località e denominazione Struttura	n. provvedimenti assunti
TRECCATE	
CONTINUITA' ASSISTENZIALE (ex Guardia Medica)	1
<i>Sarà cura del Distretto Area Sud approfondire ogni condizione di criticità riscontrata al fine di migliorare oltre alla qualità del Servizio anche le relazioni interpersonali tra medico, paziente e caregiver.</i>	
SISP - VACCINAZIONI PEDIATRICHE	1
<i>Riflessione ulteriore e attenta sull'importanza di una corretta comunicazione interpersonale tra operatore e utente</i>	
Totale complessivo	2

Distretto Urbano di Novara

Il Distretto Area Sud, coincide con il territorio della Città di Novara.

Il Distretto Area Sud è stato interessato a **6** reclami, rispetto ai 12 reclami pervenuti nel 2021 (5 nel 2017 e 4 nel 2018, 7 nel 2019), di cui n. 8 nella sede territoriale di Trecate

La modalità di contatto è rappresentata dalla posta elettronica, di cui 13 pervenuti tramite email e 1 tramite posta elettronica certificata e di cui 11 presentati direttamente dal soggetto interessato e 2 da altro autore.

I reclami riguardano in prevalenza gli aspetti burocratici e amministrativi legati all'erogazione delle prestazioni sanitarie oppure al rilascio di certificati o scelta del Medico di Medicina Generale e aspetti relazionali legati al rapporto tra operatore e utente

Nella denominazione Medicina di Base rientra sia il rapporto con il Medico di Medicina Generale che l'attività di sportello.

Gli "aspetti tecnico professionali" sono riferibili all'espletamento delle prestazioni clinico-sanitarie.

Su 14 istanze, 4 hanno dato esito a provvedimenti.

Tabella 29: reclami pervenuti nell'anno 2022 di competenza del Distretto Urbano di Novara suddivisi per categoria

Reclami suddivisi per Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria	n. reclami
CONTINUITA' ASSISTENZIALE (ex Guardia Medica)	4
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	1
aspetti relazionali	
- congruità del comportamento	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	1
CUP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
MEDICINA DI BASE	8
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	3
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico professionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1



www.regione.piemonte.it/sanita

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

aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative e congruità del comportamento	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico professionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	1
POLIAMBULATORIO	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti tecnico professionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
Totale complessivo	14

Tabella 30: reclami pervenuti nell'anno 2022 - provvedimenti assunti

Provvedimenti assunti suddivisi per denominazione Struttura	n. provvedimenti assunti
CUP	1
E' stata prenotata visita otorinolaringoiatrica presso il Poliambulatorio di Trecate	
MEDICINA DI BASE	2
<i>L'utente è stato invitato a contattare il Medico curante per la risoluzione della problematica evidenziata.</i>	
<i>Ricusaione dell'assistito da parte del Medico di Medicina Generale essendo venuto meno il rapporto di fiducia tra Medico e Paziente</i>	
POLIAMBULATORIO	1
<i>La nuova impegnativa emessa dal MMG con il quesito diagnostico specifico ha consentito di effettuare la prenotazione per la valutazione fisiatrica ai fini INPS, in tempo utile a soddisfare la richiesta del paziente.</i>	
Totale complessivo	4

Dipartimento di Prevenzione

Il Dipartimento di Prevenzione è stato interessato a **12** reclami con un decremento rispetto al 2021 16 con un incremento e rispetto agli anni precedente: 8 nel 20219, 6 nel 2018, 7 nel 2017 e 4 nel 2016.

Le istanze sono pervenute tramite posta elettronica di cui 7 presentate direttamente dal soggetto interessato e 5 da altro autore.

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



www.regione.piemonte.it/sanita

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

I reclami riguardano gli aspetti burocratici e amministrativi e gli aspetti relazionali e coinvolgono il Servizio Igiene e Sanità Pubblica per le attività legate al covid (spostamenti vaccinazioni, certificazioni, green pass...) e la S.C. Medicina Legale relativamente alle procedure per il rilascio della patente o riguardanti l'invalidità civile

Su 12 istanze, 2 hanno dato esito a provvedimenti.

Tabella 31: reclami pervenuti nell'anno 2022 di competenza del Dipartimento di Prevenzione suddivisi per località, denominazione Struttura, categoria, sottocategoria

Reclami suddivisi per Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria	n. reclami
BORGOMANERO	3
MEDICINA DELLO SPORT	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
MEDICINA LEGALE	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
SISP - COVID	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
NOVARA	8
MEDICINA LEGALE	4
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e altro	1
aspetti relazionali	
- rispetto e congruità del comportamento	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti relazionali	
- prestazioni clinico - sanitarie e congruità del comportamento	1
SISP - COVID	4
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	2
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	1
aspetti tecnico - professionali e aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
TRECCATE	1
SISP - COVID	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	
Totale complessivo	12



www.regione.piemonte.it/sanita

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

Tabella 32: reclami pervenuti nell'anno 2022 – provvedimenti assunti

Provvedimenti assunti suddivisi per Località e denominazione Struttura	n. provvedimenti assunti
NOVARA	
SISP - COVID	
<i>All'utente è stato prenotato l'appuntamento per l'effettuazione della 4° dose di vaccino anticovid</i>	1
TRECATE	
SISP - COVID	
<i>Richiamo al personale ad una maggiore attenzione e comprensione nella relazione interpersonale</i>	1
Totale complessivo	2

Dipartimento Materno Infantile

Il Dipartimento Materno Infantile è stato interessato a 2 reclami, pervenuti tramite posta elettronica e presentati direttamente dai soggetti interessati.

Su due istanze presentate è stato adottato un provvedimento.

Tabella 33: reclami pervenuti nell'anno 2022 di competenza del Dipartimento Materno Infantile suddivisi per località, denominazione Struttura, categoria, sottocategoria, provvedimenti assunti

Reclami suddivisi per Località, denominazione Struttura, Categoria, Sottocategoria e provvedimenti assunti	n. reclami e provvedimenti assunti
BORGOMANERO	1
CONSULTORIO	1
aspetti relazionali	
- congruità del comportamento	
TRECATE	1
CONSULTORIO E CUP	1
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	
In merito alla relazione di front-office con gli operatori dello sportello CUP si è evidenziato un problema di comunicazione che ha consentito al Servizio Consultori e al Distretto Area Sud un'ulteriore spunto di riflessione volto anche al miglioramento di questi aspetti e condivisione diffusa dei percorsi, al fine di evitare il ripetersi di casi analoghi e a garanzia di equità e accessibilità al Servizio Sanitario da parte dei cittadini.	1
Totale complessivo	2

Farmacia Territoriale

I reclami, pervenuti tramite email, hanno interessato il Servizio Assistenza Integrativa e Protesica della sede di Novara che è afferente alla Struttura Complessa Farmacia Territoriale.

I reclami hanno riguardato gli aspetti burocratici e amministrativi e in un caso è stato adottato un provvedimento.

Nel 2022 sono pervenuti 7 reclami nel 2022 (7 reclami nel 2021, 1 reclamo nel 2019), di cui 5 presentati direttamente dagli interessati e 2 da altro autore.

Tabella 34: reclami pervenuti nell'anno 2022 di competenza della Farmacia Territoriale suddivisi per Località, denominazione Struttura, Categoria, Sottocategoria, provvedimenti assunti

Reclami suddivisi per Località, denominazione Struttura, Categoria, Sottocategoria e provvedimenti assunti	n. reclami e provvedimenti assunti
NOVARA	7
ASSISTENZA INTEGRATIVA E PROTESICA	
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	2
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
- trasparenza sull'iter delle pratiche	1
Consegna degli ausili dell'assorbente all'utente	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e congruità del comportamento	1
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
aspetti tecnico - professionali	
- prestazioni clinico - sanitarie	1
Totale complessivo	7

Governo Clinico e Sviluppo Strategico

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

In prevalenza le istanze trasmesse direttamente dall'utente o tramite il Servizio Assistenza Agende CUP regionale, sono trattate come segnalazione e vengono risolte nel arco delle 24 ore o in pochi giorni, in alcuni casi sono state affrontate come reclami e hanno richiesto l'avvio di un'istruttoria

Nel 2022 sono stati trattati come "reclami" 6 istanze, pervenute tramite email, di cui 3 presentate direttamente dall'interessato e 3 da altro autore.



www.regione.piemonte.it/sanita

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

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

Tabella 35: reclami pervenuti nell'anno 2022 afferenti al Gocss, suddivisi per Località, denominazione Struttura, categoria e sottocategoria

Etichette di riga	n. reclami
ARONA	1
SOVRACUP	
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
BORGOMANERO	3
CUP	
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
SOVRACUP	
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e disponibilità	1
NOVARA	2
CUP	
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	2
Totale complessivo	6

Servizi vari

Alcuni reclami hanno coinvolto Strutture e Servizi diversi (n. 10 reclami nel 2022), pervenuti in prevalenza tramite email o posta elettronica direttamente dagli interessati (n. 8) e da altro autore (n. 2) e riguardano soprattutto aspetti burocratici e amministrativi e relazionali.

Le tabelle che seguono prendono in considerazione le sedi e le Strutture coinvolte; su 10 reclami sono stati adottati 3 provvedimenti.

Tabella 36: reclami pervenuti nell'anno 2022 afferenti a Servizi vari suddivisi per modalità di contatto

Modalità di contatto	n. reclami
EMAIL	8
MODULO	1
PEC	1
Totale complessivo	10



www.regione.piemonte.it/sanita

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

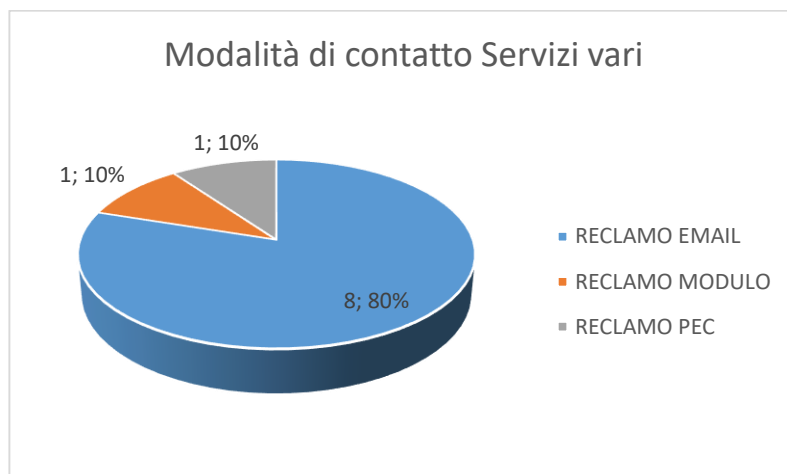


Tabella 37: reclami pervenuti nell'anno 2022 di competenza di diverse Strutture suddivisi per Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria

Reclami suddivisi per Località, denominazione Struttura, Categoria e Sottocategoria	n. reclami
ARONA	2
CUP	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative e congruità del comportamento	1
MEDICINA DI BASE	
aspetti relazionali	
- congruità del comportamento	1
-	3
GESTIONE ANAGRAFE ASSISTITI	
informazioni	
informazioni su modalità di accesso e svolgimento pratiche	1
MEDICINA DI BASE	
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative	1
PROTOCOLLO - SEDE DISTACCATA	
aspetti relazionali	
- rispetto	1
NOVARA	5
AILCAT - COMUNICAZIONE	
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e disponibilità	1
CENTRO PRELIEVI	
aspetti burocratici e amministrativi	



www.regione.piemonte.it/sanita

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

- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
CUP	
aspetti burocratici e amministrativi	
- procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie	1
aspetti burocratici e amministrativi e aspetti relazionali	
- procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative e congruità del comportamento	2
Totale complessivo	10

Tabella 38: reclami pervenuti nell'anno 2022 – provvedimenti assunti

Reclami suddivisi per Località, denominazione Struttura e provvedimenti assunti	n. provvedimenti assunti
ARONA	
MEDICINA DI BASE	1
<i>E' in fase di riorganizzazione l'attività con la riapertura al pubblico ad accesso diretto attraverso uno sportello polivalente</i>	
NOVARA	
AILCAT - COMUNICAZIONE	1
<i>La segnalazione ha consentito un'ulteriore lettura critica sulla relazione interpersonale tra operatore e utenza</i>	
CENTRO PRELIEVI	1
<i>Il Direttore della Struttura esprime le scuse per il disagio subito dall'utente dovuto ad un errore procedurale ed il personale è stato richiamato ad una maggiore attenzione nella gestione delle pratiche in fase di accettazione, nonostante lo stesso abbia sempre svolto negli anni il proprio lavoro con impegno e professionalità.</i>	
Totale complessivo	3

OPERATORI COINVOLTI

Nel *data base* sono inseriti i nominativi degli operatori interessati dal reclamo e/o elogio, laddove identificabili o esplicitamente indicati dal cittadino nell'esposto (in merito ai reclami sono stati indicati in modo esplicito 20 operatori su 121 reclami pervenuti)

PROVVEDIMENTI ASSUNTI

Rispetto ai reclami pervenuti, si evidenzia che i provvedimenti conseguenti alle istanze presentate non vengono trasmessi in modo strutturato all'Ufficio Comunicazione.



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

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

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

CONCLUSIONI

Dall'analisi e dal confronto con i report degli anni precedenti, si rileva un incremento delle "segnalazioni" - in considerazione di una differenziazione rispetto agli anni precedenti con i reclami - e un incremento dei reclami stessi rispetto al periodo 2013/2019

Attuare un monitoraggio accurato anche delle segnalazioni/ rilievi consente di avere un quadro chiaro e completo dei disservizi - reali o percepiti come tali dall'utente- per attivare dei sistemi di miglioramento andando a limitare e a eliminare, ove possibile, le criticità segnalate.

Alcuni reclami e/o segnalazioni vengono affrontate e risolte "in loco" e sfuggono, quindi, all'analisi.

E' pero inverosimile ipotizzare un'Azienda Sanitaria in grado di "controllare" tutte le segnalazioni/reclami rivolte all'organizzazione che è estremamente complessa.

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

Si sottolinea che è sempre più frequente l'utilizzo del social network per esternare il disagio o segnalare un disservizio; di prassi viene contattata la persona con l'account utilizzato in forma riservata, invitandola a prendere contatto con il Settore Comunicazione per chiarire l'accaduto segnalato.

L'utilizzo del canale social è aumentato durante la pandemia, dove l'utente ha utilizzato tale strumento trovando difficoltà a reperire le informazioni o ad esprimere un disagio o a segnalare un "disservizio" tramite i canali tradizionali di comunicazione (telefono ed email).

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