

# A.S.L. NO



Azienda Sanitaria Locale Novara  
Sede Legale: via Dei Mille, 2 – 28100 Novara  
Tel. 0321 374111 – fax 0321 374519  
P.IVA: 01522670031

## Ufficio Relazioni Esterne

Via Dei Mille, 2 28100 Novara  
Tel. 0321 374530 – fax 0321 374546  
Email: ure@asl13.novara.it

### **La customer satisfaction: Analisi segnalazioni disservizio e/o reclamo, anno 2007.**

L'Azienda Sanitaria Locale di Novara gestisce in modo propositivo e attento le attività di comunicazione ed informazione rivolte al cittadino, sia per facilitare l'accesso ai percorsi di diagnosi e cura e, sia per progettare ed offrire servizi il più possibile rispondenti ai bisogni espressi.

In questo scenario di dialogo costante con il territorio si inseriscono le indagini periodiche di *customer satisfaction* che si propongono di misurare il grado di soddisfazione dei clienti rispetto alla qualità dei servizi offerti.

Dal 1995 sono stati messi in atto parametri per conoscere il disagio del cittadino che ha disposizione gli strumenti tramite cui presentare osservazioni, suggerimenti e/o reclami.

L'Ufficio Relazioni Esterne rileva il livello di gradimento del cittadino/cliente/utente nei confronti delle strutture sanitarie ospedaliere e territoriali raccogliendo e gestendo direttamente le segnalazioni di disservizio e/o reclami, gli elogi e le eventuali osservazioni/suggerimenti.

I soggetti (diretto interessato parenti o delegati e dagli organismi accreditati di volontariato o di tutela dei diritti) può formulare le proprie osservazioni tramite:

- lettera in carta semplice, indirizzata e inviata alla A.S.L. o consegnata direttamente all'URE;
- compilazione di apposito **modello** sottoscritto;
- segnalazione telefonica, fax o e-mail all'URE. (ure@asl13.novara.it);
- colloquio diretto o telefonico con il personale addetto all'URE e successiva sottoscrizione.

I casi segnalati all'URE, gestiti direttamente dall'Ufficio, che consentono una rapida soluzione, non vengono registrati come reclami ma come **“prese in carico”**.

Le prese in carico e qualsiasi segnalazione di disservizio (osservazioni, opposizioni, denunce e reclami) ed i reclami **“anonimi”**, se effettivamente riscontrabili, sono utilizzati dall'URE nell'ambito dei compiti istituzionali che assolve, in accordo con la S.C. Qualità., al fine di proporre adeguamenti e correttivi per favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione del linguaggio, la relazione con il cittadino/cliente/utente

Dal 2001 al 2004 si è verificata una costante flessione dei reclami (n. **99** nel 2000, n. **85** nel 2001, n. **83** nel 2002, n. **77** nel 2003, n. **66** nel 2004).

Dal 2005 ad oggi si è assistito ad un incremento dovuto sia ad una maggiore collaborazione tra Servizi all'interno dell'Azienda che garantisce sempre più la tutela dei diritti del cittadino/cliente utente, sia ad una maggiore consapevolezza dei diritti da parte dell'utente, sia ad una campagna mediatica di “malasanità” (n. **101** nel 2005 e n. **94** nel 2006 e nel 2007 n. **139** **comprensiva delle segnalazioni formali ed informali**).

L'analisi dei reclami permette di conoscere le “*zone d'ombra*” dell'Azienda e, quindi, di risolvere i conflitti e le criticità, intervenendo con soluzioni praticabili ed utili per l'utente.

L'analisi comprende le segnalazioni affrontate direttamente dall'Ufficio Relazioni Esterne con compilazione dell'apposito modulo, quelle pervenute tramite servizio postale, posta elettronica e telefonicamente, non comprende però, quelle affrontate e risolte direttamente nelle rispettive sedi ospedaliere e territoriali.

Il dato emerso è parziale in quanto sono escluse dall'analisi le segnalazioni espresse dal cittadino/cliente/utente attraverso i questionari di gradimento messi a disposizione nelle sedi ospedaliere e territoriali che consentono all'assistito di esprimere – in modo anonimo e volontario – osservazioni ed elogi sui servizi erogati, valutate dalla S.C. Qualità.

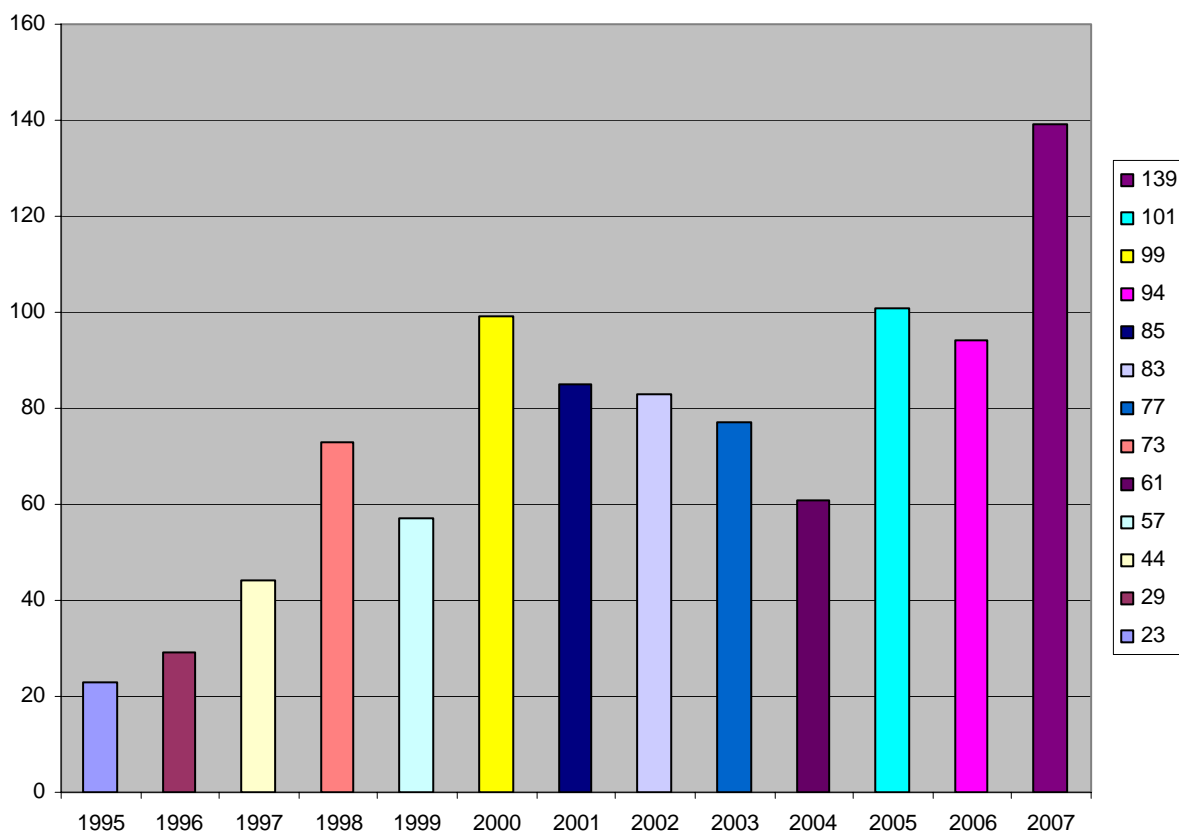
Da una prima valutazione si evidenzia una differenziazione tra le richieste di informazioni (via e-mail), gli elogi e le segnalazioni di disservizio e/o reclamo che rappresentano, nel 2007 il **43.85%** (nel 2006 il **42,34%** e il **41.39%** nel 2005) delle segnalazioni pervenute e gestite dall'Ufficio Relazioni Esterne.

Dal 1999 al 2004 si è assistito ad una costante diminuzione dei reclami mentre dal 2005 si è registrata un'**inversione di tendenza** (con un picco nel 2005 ed una leggera inflessione nel 2006):

# A.S.L. NO



Azienda Sanitaria Locale Novara  
 Sede Legale: via Dei Mille, 2 – 28100 Novara  
 Tel. 0321 374111 – fax 0321 374519  
 P.IVA: 01522670031



Anno	Totale
1995	23
1996	29
1997	44
1998	73
1999	57
2000	99
2001	85
2002	83
2003	77
2004	61
2005	101
2006	94
<b>2007</b>	<b>139</b>
totale	965

# A.S.L. NO



Azienda Sanitaria Locale Novara  
Sede Legale: via Dei Mille, 2 – 28100 Novara  
Tel. 0321 374111 – fax 0321 374519  
P.IVA: 01522670031

Le segnalazioni sono state classificate in tipologie descrittive e, nello specifico:

Classificazione	2007	2006	2005	totale
aspetti tecnico-professionali	21	23	18	62
altro	21	18	2	41
tempo	13	11	3	27
aspetti relazionali	39	10	30	79
aspetti burocratici ed amministrativi	35	10	19	64
aspetti alberghieri e comfort	4	8	14	26
strutture e logistica	4	5	4	13
informazioni	0	5	7	12
umanizzazione	2	4	2	8
totale	139	94	99	332

Si rileva, in modo evidente, rispetto agli anni precedenti una variazione nella classificazione dei reclami, con un incremento delle segnalazioni inerenti gli aspetti relazionali (da 30 nel 2005, 10 nel 2006 e **39** nel **2007**), gli aspetti burocratici ed amministrativi (da 18 nel 2005, 10 nel 2006 e **35** nel **2007**), “altro” (da 2 nel 2005, 18 nel 2006 e **21** nel **2007**), quelli relativi al tempo (da 3 nel 2005, 11 nel 2006 e **13** nel **2007**) ed una leggera flessione per gli aspetti tecnico-professionali (da 18 nel 2005, 23 nel 2006 e **21** nel **2007**) e per gli aspetti alberghieri (da 14 nel 2005, 8 nel 2006 e **4** nel **2007**).

Gli **aspetti tecnico professionali** riguardano prevalentemente le modalità di erogazione delle prestazioni clinico sanitarie (n. 18 segnalazioni, 17.48%).

La classificazione dei reclami riguardanti **altro** si riferisce in particolar modo a reclami di tipo generico non standardizzabili.

La classificazione dei reclami riguardanti il **tempo** si riferisce ai tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni, ricoveri (n. 4, 3.88%) e per effettuare la prenotazione di visite ed esami (n. 6 segnalazioni, 5.83%) ed i tempi di attesa per la consegna di documentazione e certificati (n. 2 segnalazione, 1.94%).

Gli **aspetti relazionali**, si riferiscono soprattutto alle modalità di approccio ed alla relazione interpersonale e comprendono: la cortesia (n. 7 6.80%), la congruità del comportamento (n. 18 segnalazioni, 6.80%).

Gli **aspetti burocratici ed amministrativi**, comprendono: le procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie (n. 25 segnalazioni, 24.27%), le procedure per pagamenti o rimborsi ticket (n. 5 segnalazioni, 4.85%) e le procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative (n. 3 segnalazioni, 2.91%).

Gli **aspetti alberghieri e comfort**, includono: l'adeguatezza degli ambienti (n. 4, 6.06%), la silenziosità degli ambienti (n. 1 segnalazione, 1.52%) e la gradevolezza degli ambienti (n. 1 segnalazione, 1.52%).

La classificazione dei reclami riguardanti l'**umanizzazione** comprende le segnalazioni riguardanti la normativa sulla riservatezza dei dati (n. 1, 0.97%).

Le segnalazioni riguardanti **struttura e logistica** si riferiscono alla presenza di barriere architettoniche (n. 2 segnalazioni, 1.94%), all'accessibilità fisica ai servizi (n. 1, 0.97%) e alla dislocazione territoriale dei servizi (n. 1, 0.97%).

I reclami formali correlati a prestazioni, esami e visite specialistiche ambulatoriali territoriali sono stati suddivisi per distretti/ospedali e si è evidenziato che il maggior numero di segnalazioni si concentra nella sede ospedaliera di Borgomanero (n. 40 reclami) e nella sede di Novara [distretto: n. 23 reclami, sedi

# A.S.L. NO



Azienda Sanitaria Locale Novara  
Sede Legale: via Dei Mille, 2 – 28100 Novara  
Tel. 0321 374111 – fax 0321 374519  
P.IVA: 01522670031

distrettuali di Novara città. S. Agabio n. 1, Vela n. 2; sede legale comprensiva di uffici, servizi e ambulatori: n. 28 e sede di Viale Roma riferibile ai Servizi Territoriali: n. 4).

Per quanto riguarda la tipologia di “reclamo” si evidenzia un’uniformità numerica delle segnalazioni relative agli *aspetti relazionali* (sedi distrettuali: di Arona n. 3; di Borgomanero n. 4; di Galliate n. 2; di Novara n. 6; Presidi Ospedalieri: di Arona n. 1; di Borgomanero n. 15), mentre le segnalazioni inerenti gli *aspetti tecnico professionali* sono più frequenti nelle sedi ospedaliere (Borgomanero n. 12, 8.63%, Arona n. 2, 1.44%).

Per quanto riguarda gli uffici amministrativi le lamentele si concentrano sugli aspetti burocratici/amministrativi inerenti ad es. le modalità di prenotazione – in particolare le difficoltà all’utilizzo del numero verde -, al pagamento del ticket, che determinano – a parere dell’assistito – lungaggini nell’iter amministrativo, tempi di attesa elevati e poca chiarezza nelle informazioni.

Si rileva che se la segnalazione riguarda il comportamento dell’operatore nella relazione interpersonale, difficilmente l’assistito identifica il soggetto causa della sua lamentela per molteplici motivi, in particolare:

- per difficoltà ad identificare l’operatore;
- per un atteggiamento generalizzato da parte dell’utente che lo porta ad un giudizio complessivo di inefficienza operativa della struttura e quindi di tutto il personale.

In riferimento alla L. 241/90 sulla trasparenza nei procedimenti amministrativi, al nuovo Regolamento di Pubblica Tutela in essere nell’ASL NO, l’Ufficio Relazioni Esterne provvede, dopo un’istruttoria, a formulare una risposta al cittadino che avviene generalmente entro i termini previsti dalla legge (entro 30 giorni).

In 23 casi (su 1394) la risposta è stata trasmessa dopo i termini previsti (da un minimo di 31 giorni ad un massimo di 108 giorni). Al momento attuale, ancora due episodi segnalati nel 2007, attendono una risposta.

Qualora la tempistica non venga rispettata - in quanto alcune segnalazioni richiedono accurati accertamenti che posticipano i tempi per la risposta -, all’assistito viene inviata una lettera interlocutoria.

Poiché la rilevazione della qualità percepita è considerata parte integrante delle attività di assistenza, si ritiene che il reclamo possa essere interpretato come uno strumento che consente di far luce sulle anomalie del sistema e di trovare eventuali soluzioni praticabili ed utili per l’utente, al fine migliorare la qualità dei servizi erogati.

In particolar modo, nel corso degli anni, si è intensificato e diversificato qualitativamente il rapporto tra l’Ufficio Relazioni Esterne, la S.C. Qualità, la Direzione Medica dei Presidi Ospedalieri Riuniti, i Distretti e le diverse sedi territoriali, che consentono uno scambio circolare delle informazioni, che nasce dalla consapevolezza della necessità di **ascoltare** e, quindi, **conoscere** le criticità che l’assistito incontra nell’orientarsi nel sistema sanitario per dare, di conseguenza, adeguate risposte al cittadino in termini di efficacia e di efficienza.

L’analisi dei reclami, infatti, permette di conoscere le “zone d’ombra” dell’Azienda e, quindi, di risolvere i conflitti e le criticità, intervenendo con soluzioni praticabili ed utili per l’utente.

Novara, 25 febbraio 2008