



**A.S.L. NO**

Azienda Sanitaria Locale  
di Novara

Sede Legale: via Dei Mille, 2 – 28100 Novara

Tel. 0321 374111 – fax 0321 374519

[www.asl.novara.it](http://www.asl.novara.it)

## **La customer satisfaction: Analisi reclami – anno 2009**

La Struttura di Comunicazione dell'ASL NO gestisce in modo puntuale ed attento le attività finalizzate a consolidare il dialogo, costruito negli anni, tra il cittadino e l'Azienda Sanitaria Locale.

In questo scenario, si inseriscono le indagini periodiche di *customer satisfaction* che si propongono di misurare il grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi offerti, sia per facilitare l'accesso ai percorsi di diagnosi e cura che per progettare e garantire servizi il più possibile rispondenti ai bisogni espressi dalla popolazione.

Dal 1995 sono state messe in atto azioni ed individuati indicatori per conoscere il disagio del cittadino, che dispone degli strumenti necessari per presentare osservazioni, suggerimenti e/o reclami all'Azienda Sanitaria.

La Struttura di Comunicazione rileva il livello di gradimento dell'utente nei confronti delle strutture sanitarie ospedaliere e territoriali, raccogliendo e gestendo le segnalazioni di disservizio e/o reclami, gli elogi e le eventuali osservazioni/suggerimenti.

E' l'interlocutore per "eccellenza" attraverso il quale le persone possono esercitare il diritto di conoscere, partecipare e fruire dei servizi offerti dall'ASL e, segnalare eventuali carenze e disservizi.

Il soggetto (diretto interessato, parenti/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 ASL o consegnata direttamente alla Struttura di Comunicazione;
- compilazione di apposito **modello** sottoscritto;
- segnalazione telefonica, fax o e-mail all'indirizzo: [ure@asl.novara.it](mailto:ure@asl.novara.it);
- colloquio diretto o telefonico con il personale addetto all'URE e successiva sottoscrizione.

I casi segnalati alla Struttura citata e, gestiti direttamente dall'Ufficio, sono anche spesso quelli che consentono una rapida soluzione, non vengono registrati come reclami ma come "**prese in carico**" od osservazioni/suggerimenti. Le prese in carico, qualsiasi segnalazione (osservazioni, opposizioni, denunce e reclami) ed i reclami "**anonimi**", sono utilizzati dall'URE nell'ambito dei compiti istituzionali che assolve, in accordo con la S.C. Qualità., per proporre adeguamenti e correttivi al fine di favorire l'ammodernamento delle strutture, la semplificazione del linguaggio, la relazione con il pubblico.

Le altre sedi a cui è possibile rivolgersi per la segnalazione di disfunzioni e reclami sono:

se l'episodio è accaduto in Ospedale:

- Direzione Medica dei Presidi Ospedalieri Riuniti – Viale Zoppis, 10 – 28021 Borgomanero; oppure alla Direzione Medica di Presidi Ospedalieri Riuniti – via San Carlo, 11 – 28041 Arona – tel. e fax 0322 516300 – email: [dirmedica.aro@asl.novara.it](mailto:dirmedica.aro@asl.novara.it);

se l'episodio è accaduto in ambito territoriale (Distretto):

- Distretto di Arona – p.zza De Filippi, 2 –;
- Distretto di Borgomanero – viale Zoppis,;
- Distretto di Galliate – Sede di Trecate: via Rugiada;
- Distretto di Novara – via Dei Mille, 2;



[www.regione.piemonte.it/sanita](http://www.regione.piemonte.it/sanita)



1

Azienda Sanitaria Locale NO. Data: 11 gennaio 2010

Struttura di Qualità e Comunicazione: **Ufficio Stampa** – Addetto Stampa: Elena Vallana

Via Dei Mille, 2 28100 Novara - Tel. 0321 374521 – fax 0321 374546 - email: [ure@asl.novara.it](mailto:ure@asl.novara.it)



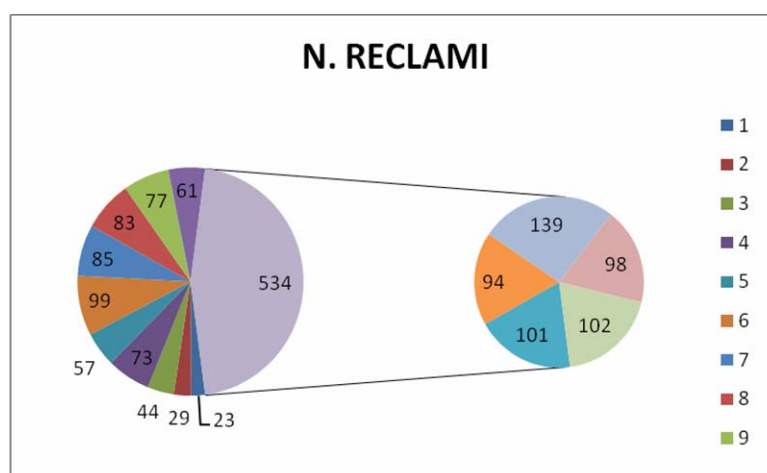
# A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale  
di Novara

Sede Legale: via Dei Mille, 2 – 28100 Novara  
Tel. 0321 374111 – fax 0321 374519  
[www.asl.novara.it](http://www.asl.novara.it)

Negli anni i reclami si sono così distribuiti:

ANNO	N. RECLAMI
1995	23
1996	29
1997	44
1998	73
1999	57
2000	99
2001	85
2002	83
2003	77
2004	61
2005	101
2006	94
2007	139
2008	98
<b>2009</b>	<b>102</b>
totale	1165



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



[www.regione.piemonte.it/sanita](http://www.regione.piemonte.it/sanita)



2

Azienda Sanitaria Locale NO. Data: 11 gennaio 2010

Struttura di Qualità e Comunicazione: **Ufficio Stampa** – Addetto Stampa: Elena Vallana

Via Dei Mille, 2 28100 Novara - Tel. 0321 374521 – fax 0321 374546 - email: [ure@asl.novara.it](mailto:ure@asl.novara.it)

**A.S.L. NO**Azienda Sanitaria Locale  
di Novara

Sede Legale: via Dei Mille, 2 – 28100 Novara

Tel. 0321 374111 – fax 0321 374519

[www.asl.novara.it](http://www.asl.novara.it)

Dal 2005 ad oggi si conferma l'**inversione di tendenza** con un andamento in crescita attribuibile ad una maggiore collaborazione tra Servizi all'interno dell'Azienda, che garantisce sempre più la tutela dei diritti del cittadino/cliente utente, ed ad una maggiore consapevolezza dei diritti da parte dell'utente, a cui si aggiunge ad una campagna mediatica volta a far emergere l'aspetto di "malasanità" (n. **101** nel 2005 e n. **94** nel 2006 e nel 2007 n. **139**, nel **2008** n. **98**, comprensiva delle segnalazioni formali ed informali e n. **102** nel 2009). Le segnalazioni di disservizi e i reclami rappresentano nel 2009 oltre il **42 %** (nel 2008 circa il **34 %**, nel 2007 il **43.85%**, nel 2006 il **42,34%** e il **41.39%** nel 2005) delle segnalazioni pervenute e gestite dalla Struttura di Comunicazione.

Classificazione	2009	2008	2007	2006	2005
aspetti tecnico-professionali	7	11	21	23	18
Altro	<b>48</b>	35	21	18	2
Tempo	12	18	13	11	3
aspetti relazionali	18	13	39	10	30
aspetti burocratici ed amministrativi	9	14	35	10	19
aspetti alberghieri e comfort	5	2	4	8	14
strutture e logistica	1	1	4	5	4
Informazioni	2	0	0	5	7
Umanizzazione	0	3	2	4	2
<b>Totale</b>	<b>102</b>	<b>97</b>	<b>139</b>	<b>94</b>	<b>99</b>

Si rileva, in modo evidente, rispetto agli anni precedenti una variazione nella classificazione dei reclami, con un incremento delle segnalazioni con argomenti vari non classificabili (da 2 nel 2005, 18 nel 2006, 21 nel 2007, 35 nel 2008 e **48** nel 2009), un decremento dei reclami relativi agli aspetti burocratici ed amministrativi (da 18 nel 2005, 10 nel 2006, 35 nel 2007, 14 nel 2008 e **9** nel 2009), tecnico – professionali (da 18 nel 2005, 23 nel 2006, 21 nel 2007, 11 nel 2008 e **7** nel 2009)

Per quanto riguarda gli aspetti alberghieri e il comfort si assiste ad un aumento delle segnalazioni in merito rispetto al biennio 2007/8 (da 14 nel 2005, 8 nel 2006, 4 nel 2007, 2 nel 2008 e **5** nel 2009) E' emerso nel 2009 un incremento – rispetto al 2008 - degli esposti riguardanti la relazione interpersonale (aspetti relazionali, da 30 nel 2005, 10 nel 2006, 39 nel 2007, 13 nel 2008 e **18** nel 2009).

Nessuna segnalazione relativa all'umanizzazione, mentre persistono le segnalazioni riguardanti le informazioni, il tempo, le strutture e logistica.

Gli **aspetti alberghieri e comfort**, includono: l'*adeguatezza degli ambienti* (5.36%) e l'*adeguatezza dei servizi igienici* (1.79%).

Gli **aspetti burocratici ed amministrativi**, comprendono: le *procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie* (10.71%), le *procedure per pagamenti o rimborsi ticket* (1.79%), le *procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative* (3.57%).

[www.regione.piemonte.it/sanita](http://www.regione.piemonte.it/sanita)

3

Azienda Sanitaria Locale NO. Data: 11 gennaio 2010

Struttura di Qualità e Comunicazione: **Ufficio Stampa** – Addetto Stampa: Elena VallanaVia Dei Mille, 2 28100 Novara - Tel. 0321 374521 – fax 0321 374546 - email: [ure@asl.novara.it](mailto:ure@asl.novara.it)



Gli **aspetti relazionali**, si riferiscono soprattutto alle modalità di approccio ed alla relazione interpersonale, riguardano la *congruità del comportamento* (25.00%) e il *rispetto* (1.79%). Gli **aspetti tecnico professionali** riguardano prevalentemente le modalità di erogazione delle *prestazioni clinico sanitarie* (12.50%).

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* (10.71%), *per effettuare la prenotazione di visite ed esami* (8.93%) ed i *tempi di attesa per la consegna di presidi ed ausili* (1.79%).

Le segnalazioni riguardanti **struttura e logistica** si riferiscono alla presenza di *barriere architettoniche* (1.79%).

Le segnalazioni relative alle **informazioni** si riferiscono a informazioni su orari (1.79%) e sui servizi (1.79%).

I reclami formali sono stati suddivisi per distretto e ospedale, evidenziando che il maggior numero di segnalazioni si concentra, nella sede distrettuale di Novara (totale complessivo: 21) e nel Presidio Ospedaliero di Borgomanero (35 segnalazioni). In confronto al 2008 i reclami sono raggruppati nelle sedi ospedaliere rispetto a quelle territoriali.

Nell'ambito distrettuale di Arona le segnalazioni di disservizio riguardano le Case di Cure (*altro e aspetti burocratici ed amministrativi*), gli ambulatori di Odontoiatria, Ostetricia Ginecologia (*aspetti relazionali e burocratici ed amministrativi*), le Cure domiciliari (*altro*), l'Assistenza Sanitaria Territoriale (*altro*) ed il Servizio Legale (*altro*). Nella sede distrettuale di Oleggio le segnalazioni sono riferite alle attività dell'UVOS – Prevenzione Serena (*aspetti relazionali*) e all'ambulatorio di Urologia (*altro*).

Per quanto concerne gli uffici amministrativi le lamentele riguardano gli *aspetti relazionali, il tempo e altro* (1).

Nella Sede distrettuale di Oleggio i reclami sono riferibili agli ambulatori di Oculistica (*tempo*) e di Odontoiatria (*aspetti tecnico professionali*) e il Centro Unico Prenotazioni.

Nell'ambito distrettuale di Borgomanero, le segnalazioni di disservizio riguardano gli Ambulatori di Odontoiatria e Odontoprotesi (*tempo, aspetti tecnico-professionali e altro*), il Servizio di Recupero e Rieducazione Funzionale (*strutture e logistica*), le Cure domiciliari (*altro*) e l'Assistenza Protesica (*aspetti burocratici ed amministrativi*).

Nell'ambito distrettuale di Galliate, le segnalazioni di disservizio riguardano il Pediatra di Libera Scelta e le Strutture convenzionate, gli ambulatori di Otorinolaringoiatria e la Medicina di Base (*altro*). I reclami della sede di Trecate si riferiscono al Centro Prelievi (*altro*) e al Consultorio Ostetrico Ginecologico di Cerano (*aspetti burocratici ed amministrativi*).

Nell'ambito distrettuale di Novara, le segnalazioni di disservizio riguardano il Centro Prelievi (*altro e aspetti relazionali*), il Medico Curante (*aspetti relazionali*), le Strutture Convenzionate, l'UVOS – Prevenzione Serena (*aspetti burocratici ed amministrativi*), gli Ambulatori di Fisiatria, Oculistica ed Odontoiatria (*aspetti burocratici ed amministrativi, tempo e altro*), il Servizio di Continuità Assistenziale (*aspetti relazionali, tecnico-professionali e altro*), gli Uffici Amministrativi di Assistenza Protesica (*aspetti burocratici ed amministrativi*), il Centro Unico Prenotazioni (*tempo*) e la Medicina di Base (*aspetti tecnico-professionali, altro e aspetti relazionali*). Il reclamo presentato nella sede distaccata di Novara nord Vela riguarda il Consultorio Familiare (*aspetti relazionali*).

In viale Roma 7 a Novara le segnalazioni di disservizio sono relative alle strutture della Palestra di Età evolutiva, dell'UVOS – Prevenzione Serena, del Dipartimento di Salute Mentale (*altro*), del Servizio di Medicina Legale (*tempo e aspetti tecnico-professionali*) e del SIAN – Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione – (*altro*).

**A.S.L. NO**Azienda Sanitaria Locale  
di NovaraSede Legale: via Dei Mille, 2 – 28100 Novara  
Tel. 0321 374111 – fax 0321 374519  
[www.asl.novara.it](http://www.asl.novara.it)

Gli esposti presentati nei confronti di Strutture amministrative si riferiscono al Centralino/Portineria del Presidio Ospedaliero di Arona (*altro e aspetti relazionali*); al Centro Unico Prenotazioni (*aspetti relazionali*) e all'Economato Provveditorato della sede di Borgomanero (*altro*); infine, all'Ufficio Relazioni Esterne – Struttura di Comunicazione – di Novara (*informazioni, altro e aspetti burocratici ed amministrativi*).  
Rispetto alla realtà ospedaliera gli esposti sono stati evidenziati nelle strutture di seguito indicate:

**P.O. di Arona**

<b>Struttura</b>	<b>Tipologia reclamo</b>
Altro	<i>Altro</i>
S.C. Oculistica	<i>Tempo</i>
S.C. Ortopedia Traumatologia	<i>Altro</i>
Punto di Primo Soccorso	<i>Aspetti relazionali</i>

**P.O. di Borgomanero**

<b>Struttura</b>	<b>Tipologia reclamo</b>
Altro	<i>Altro</i>
Centro Prelievi	<i>Aspetti relazionali</i>
UVOS- Prevenzione Serena	<i>Aspetti relazionali</i>
SSvd Allergologia	<i>Tempo</i>
S.C. Chirurgia Generale	<i>Aspetti relazionali – altro</i>
S.C. Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva	<i>Tempo</i>
S.C. Laboratorio Analisi Chimico Cliniche	<i>Altro</i>
SSvd Malattie Metaboliche e Diabetologia	<i>Altro</i>
S.C. Medicina Generale	<i>Aspetti Relazionali</i>
SSvd Neurologia	<i>Altro</i>
S.C. Ortopedia Traumatologia	<i>Aspetti alberghieri e comfort</i>
S.C. Ostetricia Ginecologia	<i>Aspetti relazionali</i>
Pronto Soccorso/DEA	<i>Aspetti tecnico professionali Aspetti burocratici ed amministrativi Tempo Altro</i>
S.C. Radiodiagnostica	<i>Aspetti alberghieri e comfort</i>
S.C. Recupero e Rieducazione Funzionale	<i>Altro</i>
S.C. Urologia	<i>Altro</i>
Ufficio Amministrativo Direzione Medica	<i>Tempo</i>

[www.regione.piemonte.it/sanita](http://www.regione.piemonte.it/sanita)

5

Azienda Sanitaria Locale NO. Data: 11 gennaio 2010

Struttura di Qualità e Comunicazione: **Ufficio Stampa** – Addetto Stampa: Elena VallanaVia Dei Mille, 2 28100 Novara - Tel. 0321 374521 – fax 0321 374546 - email: [ure@asl.novara.it](mailto:ure@asl.novara.it)



Nel caso in cui la segnalazione riguardi il comportamento dell'operatore nella relazione interpersonale, difficilmente l'assistito identifica il soggetto per molteplici motivi, in particolare:

- per difficoltà, solo in alcuni specifici episodi, 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 alle disposizioni legislative sulla trasparenza nei procedimenti amministrativi ed al Regolamento di Pubblica Tutela in essere nell'ASL NO, la Struttura di Comunicazione provvede, dopo un'istruttoria, a formulare una risposta al cittadino entro i termini previsti dalla legge (entro 30 giorni), fatta eccezione che l'episodio richieda ulteriori e approfonditi accertamenti (il termine di sospensione è indicato espressamente nel Regolamento citato). In **41** casi la risposta è stata trasmessa dopo i termini previsti (da un minimo di 31 giorni ad un massimo di 303 giorni). Al momento attuale, ancora **7** episodi segnalati nel 2009, attendono una risposta.

L'assistito viene informato della sospensione dei termini attraverso una lettera interlocutoria.

Nel corso degli anni, si è intensificato e diversificato qualitativamente il rapporto tra la Struttura Comunicazione, la 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, per dare appropriate 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.

Dal 2005 ad oggi i reclami si sono diversificati, pur mantenendosi costanti le segnalazioni che riguardano gli aspetti relazionali, gli aspetti burocratici amministrativi, quelli tecnico professionali e il *tempo*, mentre si assiste ad un aumento significativo degli esposti che hanno contenuto non categorizzabile.

I provvedimenti assunti, a conclusione dell'istruttoria condotta per chiarire l'episodio segnalato dall'utente, possono essere riassunti:

Rispetto al periodo compreso tra il 2005 e il 2008 l'Azienda è intervenuta, anche nel 2009, con propri provvedimenti al termine dell'istruttoria avviata per gli episodi segnalati, adottando azioni diverse: dal richiamo verbale, alla risoluzione diretta della problematica, alla disposizione di esibire il tesserino di riconoscimento. In casi specifici la Direzione ha affrontato direttamente il caso segnalato, partendo dalla consapevolezza dell'importanza degli aspetti psicologici e della comunicazione oltre che di quelli puramente tecnico-professionali, nella relazione con il paziente al centro delle cure.

Provvedimenti	N. pratica
La Direzione Medica ha provveduto a richiamare il personale ad indossare puntualmente i cartellini durante l'orario di apertura degli sportelli, per evitare incomprensioni e malintesi che posso dare una percezione negativa della Struttura Sanitaria.	1168
Richiesta relazione del Direttore Sanitario e del Direttore della S.C.DU. di Radiodiagnostica dell'A.O.U. "Maggiore della Carità" di Novara.	1181
Effettuazione nuova prenotazione presso un'altra sede della ASL.	1182
Richiesto intervento della Polizia Municipale di intervenire per verificare il corretto utilizzo delle aree di sosta, sanzionando quanti per scarsa attenzione e senso cinico, non rispettano i divieti e le limitazioni di parcheggio.	1187



# A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale  
di Novara

Sede Legale: via Dei Mille, 2 – 28100 Novara  
Tel. 0321 374111 – fax 0321 374519  
[www.asl.novara.it](http://www.asl.novara.it)

Si è provveduto a richiamare il personale addetto alla vigilanza sul vitto ospedaliero, attraverso l'osservanza dell' HACCP aziendale ( e l'attivazione di un monitoraggio straordinario -	1192
Richiamo verbale	1198
La risposta è stata inviata a mezzo Stampa - Corriere di Novara- Tribuna Novarese- Novara Oggi	1200
Richiamo verbale	1205
Proposta di una nuova visita specialistica	1214
Richiamo verbale	1246
La Direzione ha contattato l'utente per chiarire l'oggetto del reclamo e si è resa disponibile per un incontro.	1371
Sono state poste in essere le iniziative utili presso il curante, affinché sia riservata la dovuta attenzione al rapporto con l'assistito, componente fondamentale della prestazione sanitaria.	1143
Il Direttore della Struttura ha provveduto a richiamare il personale a fornire una corretta e precisa informazione affinché nessun intervento possa essere trascurato in futuro a garanzia di un miglior servizio agli utenti ed a mantenere, anche in casi di particolare stress lavorativo, un comportamento corretto, sereno e cordiale nei confronti di chi si rivolge alla struttura sanitaria.	1161



[www.regione.piemonte.it/sanita](http://www.regione.piemonte.it/sanita)



7

Azienda Sanitaria Locale NO. Data: 11 gennaio 2010

Struttura di Qualità e Comunicazione: **Ufficio Stampa** – Addetto Stampa: Elena Vallana

Via Dei Mille, 2 28100 Novara - Tel. 0321 374521 – fax 0321 374546 - email: [ure@asl.novara.it](mailto:ure@asl.novara.it)