



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

La customer satisfaction: Analisi reclami – anno 2008

Tra gli obiettivi della Struttura di Comunicazione dell'ASL NO rientra la gestione puntuale ed attenta delle attività finalizzate consolidare il dialogo, costruito negli anni, tra il cittadino/cliente/utente 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 dei clienti rispetto alla qualità dei servizi offerti, per facilitare l'accesso ai percorsi di diagnosi e cura e per progettare ed erogare servizi il più possibile rispondenti ai bisogni effettivi espressi dall'utenza.

Dal 1995 sono stati messi in atto parametri per conoscere il disagio del cittadino che ha a 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.

Questo Ufficio rappresenta il punto di incontro tra l'Azienda Sanitaria e i cittadini, attraverso il quale tutte le persone possono esercitare il diritto di conoscere, partecipare e fruire dei servizi offerti dall'Azienda Sanitaria Locale di Novara e di segnalare eventuali disservizi.

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@asl.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 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 – tel. 0322 848307 – fax 0322 848265 – email: dirmedica.bor@asl.novara.it; 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;

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

- Distretto di Arona – p.zza De Filippi, 2 – tel. 0322 5161 (Centralino) – fax 0322 516588 – email: distretto.aro@asl.novara.it;
- Distretto di Borgomanero – viale Zoppis, 10 – tel. 0322 8481 (Centralino) – fax 0322 848506 – email: distretto.bor@asl.novara.it;
- Distretto di Galliate – Sede di Trecate: via Rugiada, 20 – tel. 0321 786611 (Centralino) – fax 0321 786604 – email: poli.trecate@asl.novara.it;
- Distretto di Novara – p.zza De Filippi, 2 – tel. 0321 374512 – fax 0321 374575 – email: distretto.nov@asl.novara.it;



www.regione.piemonte.it/sanita



1

Azienda Sanitaria Locale NO

Struttura di Comunicazione: Ufficio Relazioni Esterne e Ufficio Stampa

Preposta: Elena Vallana

Via Dei Mille, 2 28100 Novara - Tel. 0321 374530 – fax 0321 374546 - email: ure@asl.novara.it



A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara

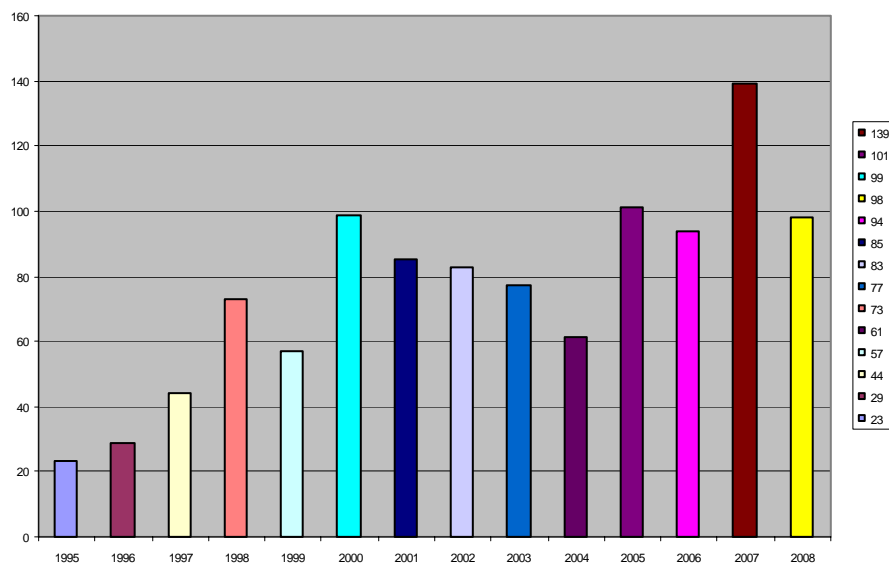
Sede Legale: via Dei Mille, 2 – 28100 Novara

Tel. 0321 374111 – fax 0321 374519

www.asl.novara.it

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
totale	1063



www.regione.piemonte.it/sanita



2

Azienda Sanitaria Locale NO

Struttura di Comunicazione: Ufficio Relazioni Esterne e Ufficio Stampa

Preposta: Elena Vallana

Via Dei Mille, 2 28100 Novara - Tel. 0321 374530 – fax 0321 374546 - email: ure@asl.novara.it

**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

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 registrata un'**inversione di tendenza** e 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** e nel **2008** n. **98**, comprensiva delle segnalazioni formali ed informali).

Le segnalazioni di disservizi e i reclami rappresentano 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 dall'Ufficio Relazioni Esterne.

Classificazione	2008	2007	2006	2005
aspetti tecnico-professionali	11	21	23	18
altro	35	21	18	2
tempo	18	13	11	3
aspetti relazionali	13	39	10	30
aspetti burocratici ed amministrativi	14	35	10	19
aspetti alberghieri e comfort	2	4	8	14
strutture e logistica	1	4	5	4
informazioni	0	0	5	7
umanizzazione	3	2	4	2
totale	97	139	94	99

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 e **35** nel 2008), un decremento dei reclami relativi agli aspetti burocratici ed amministrativi (da 18 nel 2005, 10 nel 2006, 35 nel 2007 a **14** nel 2008), relazionali (da 30 nel 2005, 10 nel 2006, 39 nel 2007 e **13** nel 2008), tecnico – professionali (da 18 nel 2005, 23 nel 2006, 21 nel 2007 e **11** nel 2008) e quelli riguardanti gli aspetti alberghieri e il comfort (da 14 nel 2005, 8 nel 2006, 4 nel 2007 e **2** nel 2008).
Gli **aspetti alberghieri e comfort**, includono: l'*adeguatezza degli ambienti* (n. 1.75%).

Gli **aspetti burocratici ed amministrativi**, comprendono: le *procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie* (n. 9 segnalazioni, 15.79%), le *procedure per pagamenti o rimborsi ticket* (n. 3 segnalazioni, 5.26%), le *procedure per ottenere la documentazione e le certificazioni amministrative* (n. 1 segnalazione, 1.75%) e la *trasparenza sull'iter delle pratiche* (n. 1 segnalazione, 1.75%).

www.regione.piemonte.it/sanita

3

Azienda Sanitaria Locale NO

Struttura di Comunicazione: Ufficio Relazioni Esterne e Ufficio Stampa

Preposta: Elena Vallana

Via Dei Mille, 2 28100 Novara - Tel. 0321 374530 – fax 0321 374546 - email: 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

Gli **aspetti relazionali**, si riferiscono soprattutto alle modalità di approccio ed alla relazione interpersonale e riguardano la *congruità del comportamento* (n. 10, 17.54%).

Gli **aspetti tecnico professionali** riguardano prevalentemente le modalità di erogazione delle *prestazioni clinico sanitarie* (n. 10 segnalazioni, 17.54%).

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. 8, 14.04%). *per effettuare la prenotazione di visite ed esami* (n. 7 segnalazioni, 12.28%), i *tempi di attesa al Pronto Soccorso* (n. 2 segnalazioni, 3.51%) ed i *tempi di attesa per la consegna di documentazione e certificati* (n. 1 segnalazione, 1.75%).

La classificazione dei reclami riguardanti l'**umanizzazione** comprende le segnalazioni riguardanti *altro* (n. 1, 1.75%) e il *rispetto della sofferenza e della morte* (n. 1, 1.75%).

Le segnalazioni riguardanti **struttura e logistica** si riferiscono alla presenza di *barriere architettoniche* (n. 1 segnalazione, 1.75%).

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 di Novara (distretto n. 20, sede legale di Novara: 23) e nel Presidio Ospedaliero di Borgomanero (n. 28). Si rileva che rispetto al 2007 i reclami sono concentrati nelle sedi territoriali rispetto a quelle ospedaliere.

Nell'ambito distrettuale di Arona, le segnalazioni di disservizio riguardano Case di Cure (n. 1 segnalazione), il Pediatra di Libera Scelta (1), l'UVOS/Prevenzione Serena (1), gli ambulatori di Odontoiatria (1), Ostetricia Ginecologia (2), il Servizio di Medicina Legale (1) e gli Uffici Amministrativi (CUP e Medicina di Base)

Per quanto riguarda gli uffici amministrativi le lamentele si concentrano sugli aspetti relazionali (1), sul tempo (1) e altro (1). Nella Sede distrettuale di Oleggio i reclami sono riferibili agli ambulatori di Oculistica (tempo, 1) e di Odontoiatria (aspetti tecnico professionali, 1) e il Centro Unico Prenotazioni (1).

Nell'ambito distrettuale di Borgomanero, le segnalazioni di disservizio riguardano il Medico Curante (aspetti relazionali, n. 1 segnalazioni) e il Pediatra di Libera Scelta (n. 1), il Servizio di Continuità Assistenziale (altro n. 2) l'UVOS/Prevenzione Serena (1), gli ambulatori di Odontoiatria (1), Ostetricia Ginecologia (2), il Servizio di Medicina Legale (1) e gli Uffici Amministrativi (Medicina di Base).

Per quanto riguarda gli uffici amministrativi le lamentele si concentrano sugli aspetti relazionali (1).

Nell'ambito distrettuale di Novara, le segnalazioni di disservizio riguardano gli ambulatori di Allergologia (1), Fisiatria (1), Odontoiatria (1) Oculistica (4), il Servizio di Assistenza Sanitaria Territoriale (1), il SIAN (aspetti alberghieri e comfort, n. 1 segnalazione), e la Medicina Legale (1) e gli Uffici Amministrativi (Assistenza Protetica, 3; CUP, 10 segnalazioni; Medicina di Base, 2; Ufficio Relazioni Esterne (segnalazioni relative ad altre Strutture riguardanti gli aspetti burocratici ed amministrativi, altro e il tempo: 5), il Call Center (tempo, 1), il Centro Prelievi (aspetti tecnico professionali, 1) e il Centralino/Portineria (aspetti relazionali, 1).

Per quanto riguarda gli uffici amministrativi le lamentele si concentrano sul *tempo* (6).



www.regione.piemonte.it/sanita





Rispetto alla realtà ospedaliera, si rileva:

P.O. di Arona

Struttura	Tipologia reclamo	n. segnalazioni
Altro	Aspetti alberghieri e comfort	1
Reparto Oculistica	Tempo	1
Reparto Ortopedia Traumatologia	Altro	1
Punto di Primo Soccorso	Altro	1
	Aspetti tecnico professionali	1
Radiodiagnostica	Altro	1
Centralino/Portineria	Aspetti relazionali	1
Economato Provveditorato	Altro	1

P.O. di Borgomanero

Struttura	Tipologia reclamo	n. segnalazioni
Altro	Strutture e logistica	1
Call center	Aspetti burocratici ed amministrativi	1
Centro Prelievi	Aspetti tecnico professionali	1
Ambulatorio Ecocolodoppler TSA	Aspetti relazionali	1
Reparto Allergologia	Aspetti burocratici ed amministrativi	1
Reparto Cardiologia	Altro	1
Reparto Cardiologia	Umanizzazione	1
Cure Palliative e Terapia Antalgica	Aspetti relazionali	1
Reparto Ortopedia Traumatologia	Altro	1
Reparto Ortopedia Traumatologia	Umanizzazione	1
Reparto Ostetricia Ginecologia	Altro	2
Pronto Soccorso/DEA	Aspetti burocratici ed amministrativi	4
	Altro	3
	Aspetti tecnico professionali	2
	Tempo	2
	Aspetti relazionali	1
Radiodiagnostica	Aspetti tecnico professionali	1
Recupero e Rieducazione Funzionale	Aspetti relazionali	1
Servizio Assistenza Farmaceutica	Altro	1



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

Ufficio Amministrativo Direzione Medica	Tempo	I
--	-------	---

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.

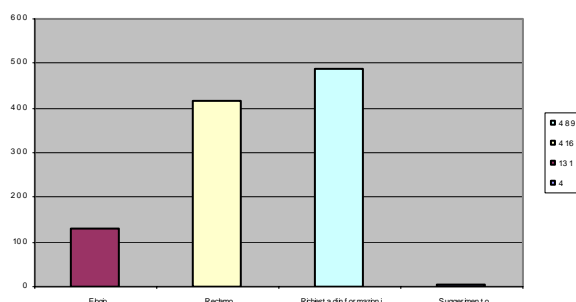
In riferimento alla L. 241/90 sulla trasparenza nei procedimenti amministrativi, al nuovo Regolamento di Pubblica Tutela in essere nell'ASL NO, l'Ufficio Relazioni Esterne provvede, dopo un'istruttoria, a formulare una risposta al cittadino che avviene generalmente entro i termini previsti dalla legge (entro 30 giorni). In 37 casi la risposta è stata trasmessa dopo i termini previsti (da un minimo di 34 giorni ad un massimo di 130 giorni). Al momento attuale, ancora sei 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.

Nel corso degli anni, si è intensificato e diversificato qualitativamente il rapporto tra l'Ufficio Relazioni Esterne, la Struttura 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.

Si è proceduto, inoltre ad un'ulteriore analisi delle segnalazioni, prendendo in considerazione il periodo dal 1° gennaio 2005 al 31 dicembre 2008, da cui è emerso:

Tipologia	ConteggioDiTipo di contatto
Elogio	131
Reclamo	416
Richiesta di informazioni	489
Suggerimento	4



www.regione.piemonte.it/sanita



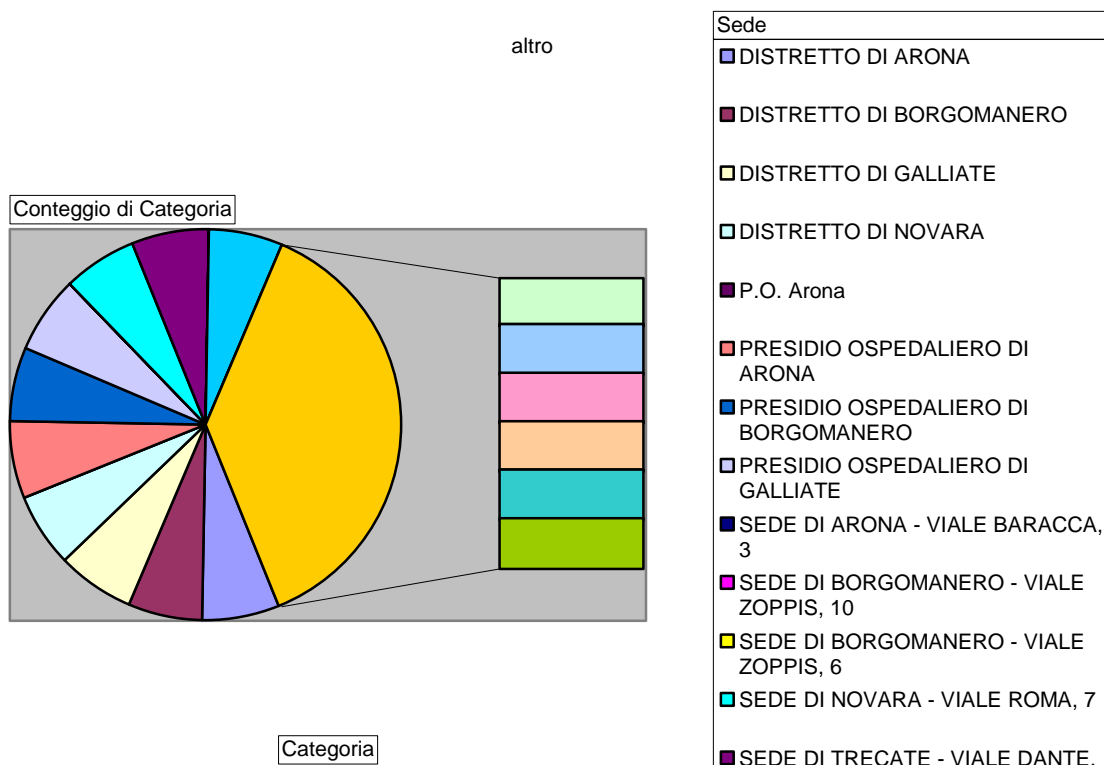


A.S.L. NO

Azienda Sanitaria Locale
di Novara

Sede Legale: via Dei Mille, 2 – 28100 Novara
Tel. 0321 374111 – fax 0321 374519
www.asl.novara.it

Nel corso del periodo preso in considerazioni si è rilevato che i reclami costanti nel tempo riguardano gli aspetti relazionali (18 su 97) e *altro* (16 su 97 esposti), gli aspetti burocratici amministrativi (12), gli aspetti tecnico professionali (12) e il *tempo* (12); in particolari i reclami si concentrano (anche in modo minimale nei Presidi Ospedalieri).



La tipologia del reclamo più frequente:

Categoria	ConteggioDiCategoria
altro	74
aspetti alberghieri e comfort	28
aspetti burocratici ed amministrativi	65
aspetti relazionali	92
aspetti tecnico-professionali	73
informazioni	12
strutture e logistica	13
tempo	45
umanizzazione	11



www.regione.piemonte.it/sanita

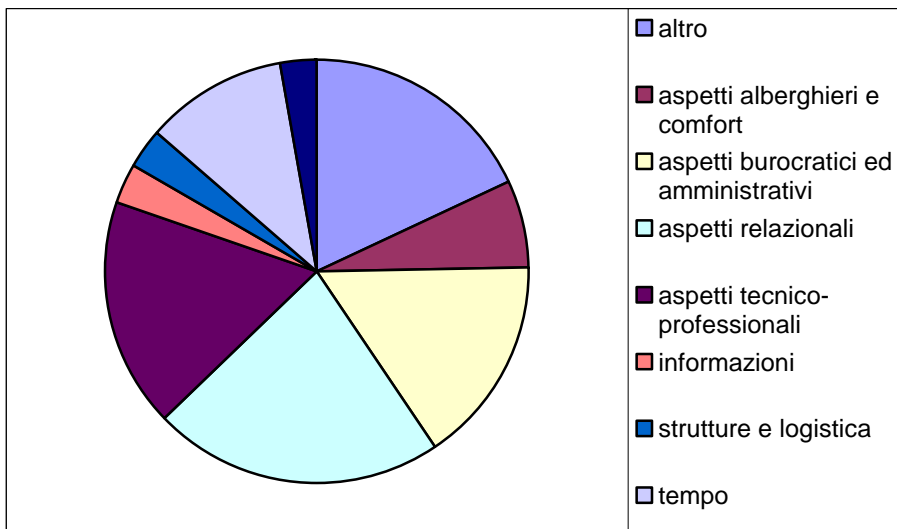


Azienda Sanitaria Locale NO

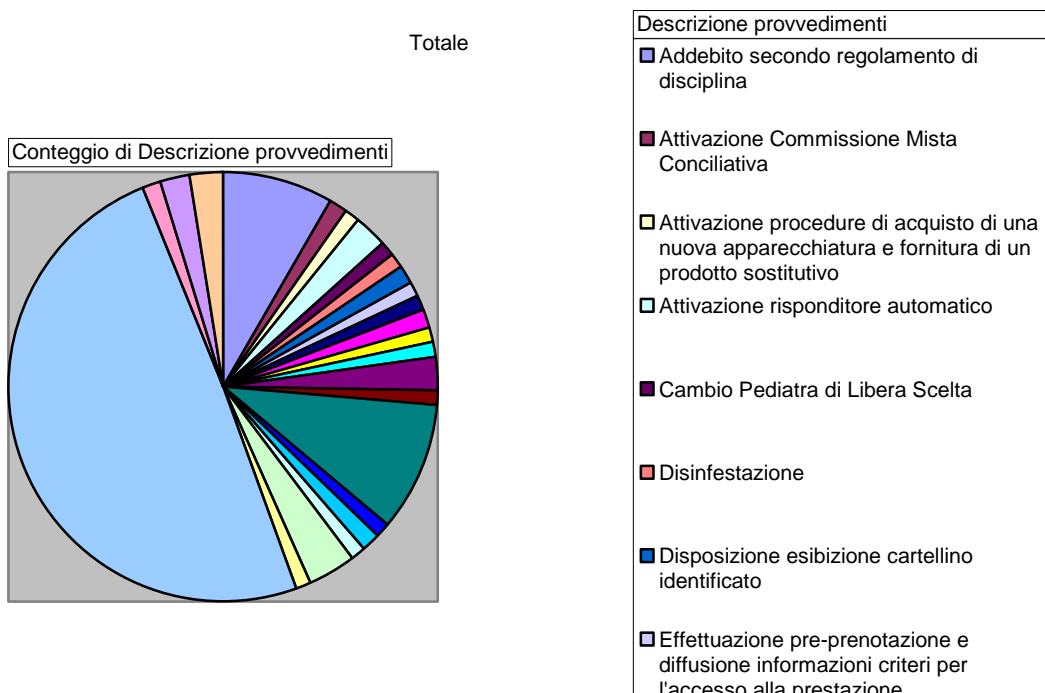
Struttura di Comunicazione: Ufficio Relazioni Esterne e Ufficio Stampa

Preposta: Elena Vallana

Via Dei Mille, 2 28100 Novara - Tel. 0321 374530 – fax 0321 374546 - email: ure@asl.novara.it



I provvedimenti assunti, a conclusione dell'istruttoria condotta per chiarire l'episodio segnalato dall'utente, possono classificarsi nel modo seguente:





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

Descrizione provvedimenti	Totale
Addebito secondo regolamento di disciplina	7
Attivazione Commissione Mista Conciliativa	1
Attivazione procedure di acquisto di una nuova apparecchiatura e fornitura di un prodotto sostitutivo	1
Attivazione risponditore automatico	2
Cambio Pediatra di Libera Scelta	1
Disinfestazione	1
Disposizione esibizione cartellino identificato	1
Effettuazione pre-prenotazione e diffusione informazioni criteri per l'accesso alla prestazione	1
Incremento attività di vigilanza	1
Informazione pubblicata sul sito	1
Integrazione promemoria utenti	1
Interventi di miglioramento del servizio di ristorazione	1
Intervento Commissione di Vigilanza sui Presidi e sulle Strutture Socio Sanitarie	2
Intervento ditta esterna	1
Intervento tecnico	8
Modifica procedura	1
Modifica procedura ritiro referti radiodiagnostica	1
Modifica procedura consegna referti laboratorio	1
Prenotazione visita richiesta	3
Revisione procedura	1
Richiamo verbale	41
Richiesta recessione contratto	1
Rimborso ticket	2
Valutazione con i Medici Specialisti	2
Totale complessivo	83

(l'intervento tecnico riguarda opere di ristrutturazione, abbattimento di barriere architettoniche, imbiancatura locali, ecc...)



www.regione.piemonte.it/sanita



9

Azienda Sanitaria Locale NO

Struttura di Comunicazione: Ufficio Relazioni Esterne e Ufficio Stampa

Preposta: Elena Vallana

Via Dei Mille, 2 28100 Novara - Tel. 0321 374530 – fax 0321 374546 - email: ure@asl.novara.it