



Azienda Ospedaliero-Universitaria  
Maggiore della Carità  
di Novara

SEDE LEGALE: Corso Mazzini, 18  
28100 Novara - Tel. 0321.3731  
[www.maggioreosp.novara.it](http://www.maggioreosp.novara.it)

Cod. Fiscale - Part. IVA: 01521330033

## S.C. UFFICIO RELAZIONI ESTERNE

Tel. 0321. 3733.900 Fax 0321.3733.708

E-mail [relazioniesterne@maggioreosp.novara.it](mailto:relazioniesterne@maggioreosp.novara.it)

[ufficiostampa@maggioreosp.novara.it](mailto:ufficiostampa@maggioreosp.novara.it)

# RELAZIONE SULL'ATTIVITA' DI PUBBLICA TUTELA

## ANNO 2017



## PREMESSA

L'attività di tutela dei diritti degli utenti, nell'Azienda ospedaliero-universitaria "Maggiore della Carità", si concretizza fundamentalmente attraverso la possibilità riconosciuta (D. Leg.vo 502/92 art. 14) ai cittadini ed alle associazioni di volontariato di presentare osservazioni, opposizioni e reclami.

La gestione dei reclami è un'azione fondamentale per la pubblica amministrazione, perché consente, mediante azioni opportune, di migliorare il servizio, sulla base delle considerazioni direttamente provenienti dall'utente.

L'Ufficio relazioni con il pubblico afferente alla struttura semplice Relazioni Esterne ha il compito di raccogliere i reclami riferiti al disservizio presentati dagli utenti e di gestire le procedure per la formulazione della risposta al cittadino, **fissate dal Regolamento di pubblica tutela**, adottato dall'Azienda.

La normativa attribuisce agli Urp la funzione di ricevere le osservazioni, opposizioni e reclami in via amministrativa presentati contro atti o comportamenti del personale dell'Azienda che negano o limitano la dignità del cittadino e la fruibilità delle prestazioni di assistenza, che incidono sulla qualità del servizio. In particolare costituiscono oggetto di gestione diretta da parte dell'Urp quelle segnalazioni volte alla risoluzione delle controversie che insorgono in seguito ad eventuali violazioni dei diritti degli utenti nell'ambito della concreta fruizione delle prestazioni, **segnalazioni inerenti un disservizio tecnico o comportamentale**.

**Non rientrano invece nella competenza diretta dell'Urp i rilievi riferiti a problematiche cliniche, che comportano un giudizio di natura professionale relativo agli interventi sanitari, la cui valutazione appartiene strettamente alla sfera deontologica del medico.**

Questi tipi di segnalazione non rientrano nella gestione diretta dell'Urp e quindi vengono registrate e inviate per competenza, alla struttura complessa Direzione sanitaria dei presidi ospedalieri.

Non rientrano nella competenza diretta dell'U.R.P. i rilievi riferiti a problematiche cliniche che comportano valutazioni di natura tecnico-professionale relativa agli interventi sanitari e quelli connessi a richieste di risarcimento danni.

Relativamente ai reclami di natura "tecnico professionale", l'URP li registra e trasmette copia della documentazione alla segreteria della S.C. Direzione sanitaria dei presidi ospedalieri per le valutazioni del caso.

Nel caso di reclami che possano far rilevare l'instaurabilità di un contenzioso legale e di una possibile richiesta risarcitoria, l'URP li inoltra alla S.C. Servizio Legale patrimoniale e personale dell'azienda ospedaliero-universitaria affinché quest'ultimo provveda a valutare la pratica nell'ambito del vigente programma assicurativo regionale e per quanto riguarda tutti gli aspetti giurisdizionali.



## NUMERO DI INDAGINI EFFETTUATE NEL 2017

L'Urp, di norma, risponde direttamente all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione che prevedono risposte "prevedibili e certe".

E' il caso, ad esempio, dei reclami che denunciano condizioni immediatamente verificabili o ben conosciute dalla struttura stessa e che, quindi, non richiedono l'avvio di un'indagine ufficiale o, ancora, disservizi di immediata risoluzione.

Sono segnalazioni per le quali gli utenti ritengono di aver esaurito la propria azione semplicemente con la comunicazione telefonica o con il colloquio diretto con l'operatore Urp, che, di norma, risolve immediatamente il problema con soddisfazione da parte del cittadino.

I reclami che costituiscono oggetto della presente rilevazione sono quelli più complessi, per i quali è stato necessario attivare un'indagine interna con la trasmissione della copia del reclamo al Responsabile della Struttura interessata dal disservizio.

Il responsabile, predisposti gli approfondimenti necessari, fornisce all'ufficio tutti gli elementi utili per preparare un'appropriata risposta al cittadino e, contestualmente, adotta le misure opportune per risolvere il disservizio segnalato.

Nel corso del **2017** sono state registrate dall'Ufficio relazioni con il pubblico n. **189** segnalazioni suddivise nei seguenti sottogruppi principali:

n° **104** segnalazioni che riguardano **la qualità percepita** - reclami gestiti direttamente dall'**Urp**

n° **21** indagini relative a **casi clinici** - reclami trasmessi alla **Direzione sanitaria dei presidi ospedalieri** per competenza

n° **35** segnalazioni legate al contenzioso, cioè che prevedono una richiesta di **risarcimento dei danni** (*schede C*) – reclami gestiti dalla **S.C. Servizio legale patrimoniale e personale**

n° **29** elogi

## CONFRONTO TRA I DATI RIFERITI AGLI ANNI 2017 E 2016

Rispetto all'anno precedente nel 2017 si registra un numero complessivo inferiore di segnalazioni.

**anno 2017: 189**

**anno 2016: 207**



Nello specifico:

il numero dei reclami riferiti alla **qualità percepita** registrati nel corso dell'anno 2017 è considerevolmente superiore a quello dell'anno precedente

**anno 2017: 104**

anno 2016: 81

il numero dei casi clinici inviati alla Direzione sanitaria dei presidi ospedalieri nell'arco dell'anno 2017 è superiore all'anno **precedente**

**anno 2017: 21**

anno 2016: 16

il numero delle **segnalazioni legate al contenzioso** nel 2017 risulta diminuito rispetto all'anno precedente

**anno 2017: 35**

anno 2016: 56

Il dato riferito alle **segnalazioni positive** nel 2016 risulta diminuito rispetto a quello del 2016

**elogi anno 2017: 29**

anno 2016: 54

Si rileva un buon livello di collaborazione da parte delle strutture sia nel fornire le risposte sollecite agli utenti sia nel risolvere i disservizi segnalati che le riguardano. Solo in qualche caso è stato necessario inoltrare un sollecito per ottenere la dovuta risposta nei tempi previsti.

Per completezza di informazione si allega alla relazione anche l'elenco degli elogi che gli utenti, nell'arco dell'anno 2017, hanno ritenuto di formalizzare, a volte anche tramite gli organi di informazione locali.

#### CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI

Una volta presentato, il reclamo viene classificato secondo uno schema in base alla differenziazione per:

- argomento
- struttura coinvolta



Il programma è dedicato ai reclami gestiti direttamente dall'Urp che riguardano le questioni che prevedono la risoluzione delle controversie che possono insorgere circa eventuali violazioni dei diritti nell'ambito della **concreta fruizione delle prestazioni**. Le segnalazioni che riguardano la qualità percepita permettono di proporre azioni di miglioramento. Gli argomenti presi in considerazione sono:

- gli aspetti relazionali
- l'umanizzazione
- l'informazione
- il tempo d'attesa
- gli aspetti alberghieri e il comfort
- le strutture e la logistica
- gli aspetti burocratici e amministrativi

## LA TIPOLOGIA DEL RECLAMI

### Classificazione dei reclami per argomento

1. Dall'analisi dei reclami gestiti direttamente dall'Urp si evidenzia che le **104 segnalazioni riferite alla qualità percepita**, sono così ripartite:

**n. 32 - aspetti relazionali e umanizzazione**, cioè reclami inerenti al rapporto tra utente e personale con particolare riferimento alla congruità del comportamento, alla cortesia, alla pazienza, rispetto della sofferenza e della morte, umanizzazione

**n. 22 - tempi di attesa**, ovvero reclami riconducibili all'eccessivo tempo di attesa, inteso sia come tempo di attesa per le visite (nello specifico tempi di attesa per l'erogazione di visite ed esami) che come tempo di attesa al pronto soccorso

**n. 4 - informazione**, informazione inadeguata, spesso percepita come scarsa professionalità e negligenza. In questo dato sono comprese anche le informazioni non corrette rese da parte degli operatori addetti alle prenotazioni centralizzate (CUP e numero verde) e da quelle fornite dalla cartellonistica

**n. 29 - aspetti burocratici ed amministrativi**, cioè reclami riferiti alle difficoltà riscontrate nell'atto dell'iter burocratico che comprende la prenotazione e accettazione delle visite, pagamento del ticket ed esenzione del ticket ed eventuale disdetta delle prenotazioni e ritiro documentazione clinica.

**n. 6 - struttura e logistica**, problematiche riferite soprattutto alla difficoltà di parcheggio con conseguente possibile rimozione dell'autovettura

**n. 8 - aspetti alberghieri e comfort**, con particolare riferimento alla qualità del cibo, alla pulizia dei servizi igienici e degli spazi comuni

**n. 3 - altro**, varie segnalazioni che non rientrano nelle classifiche precedenti



2. Sono **21** i reclami gestiti dalla Direzione sanitaria dei presidi ospedalieri e riferiti a **casi clinici**, riferibili ad aspetti tecnico professionali in ambito sanitario

3. **35** invece le segnalazioni che prevedono una **richiesta di risarcimento dei danni** e di competenza della struttura complessa Servizio legale patrimoniale e personale.

La maggior parte delle richieste di risarcimento sono correlate a problematiche di carattere clinico.

#### AREE INTERESSATE DAI RECLAMI

L'area amministrativa risulta interessata, in particolar modo, per quanto riguarda gli aspetti relazionali e burocratici amministrativi.

Si può affermare che la quasi totalità dei reclami formalizzati dagli utenti (anche quelli che nello specifico non riguardano esclusivamente gli aspetti relazionali), mettono in evidenza l'importanza di assicurare da parte degli operatori sanitari ed amministrativi la massima attenzione agli aspetti umani e psicologici degli utenti: l'aspetto relazionale e l'umanizzazione sono il fattore primario che induce il paziente o l'utente a formalizzare una segnalazione.

Riguardo gli aspetti burocratici amministrativi particolare rilevanza viene data alla difficoltà riscontrata dagli utenti nella prenotazione tramite i numeri verdi CUP e libera professione.

Poiché è noto che non tutti i reclami presentati dagli utenti risultano riferiti a criticità reali in quanto spesso legati alla percezione dell'utente, nel 2017 si è ritenuto utile procedere ad una ulteriore classificazione impostando un confronto tra i reclami in entrata ed in uscita per rilevarne l'appropriatezza.

L'analisi ha quindi permesso di evidenziare che su 104 reclami riguardanti l'area amministrativa solo 57 risultano appropriati.

Nello specifico:

Aspetti relazionali e umanizzazione: 15 propri e 11 impropri

Tempi di attesa: 8 propri e 16 impropri

Informazione: 1 proprio e 3 impropri

Aspetti burocratici amministrativi: 18 propri e 11 impropri

Aspetti alberghieri e comfort: 5 propri e 3 impropri

Umanizzazione: 4 propri e 2 impropri

Altro: 1 proprio



## COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

Nell'ambito del regolamento di pubblica tutela è prevista l'istituzione della Commissione mista conciliativa come organo di riesame per quei reclami per i quali il cittadino non si ritiene soddisfatto della risposta formulata dall'URP o questa sia risultata tardiva.

Nel corso dell'anno 2017 non si è resa necessaria la convocazione della Commissione in quanto nessun utente ha ritenuto di farne richiesta.

## PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO - ANNO 2017

Uno degli obiettivi principali di un sistema di gestione dei reclami è costituito dall'avvio di processi di miglioramento, a partire dall'ascolto dei segnali di disagio dell'utenza.

La rilevazione dei disservizi deve essere interpretata come una opportunità di cambiamento organizzativo: la causa del reclamo diventa occasione per ripensare e riprogrammare il servizio in maniera più rispondente ai bisogni dell'utente.

E' comprensibile, quindi, che gli interventi possibili e concretizzabili si riferiscano soprattutto ai reclami relativi alla qualità percepita.

Risulta invece più complesso intervenire in ambito tecnico professionale dove sono chiamate in causa le competenze professionali dei singoli operatori sanitari.

**A corollario della relazione sull'attività di pubblica tutela svolta nel 2017, si evidenziano alcune criticità segnalate con particolare frequenza dagli utenti direttamente allo sportello dell'Urp.**

### ASPETTI RELAZIONALI:

si evidenzia come le segnalazioni riguardanti **episodi di insofferenza e scortesia** da parte del personale nei confronti degli utenti siano aumentate. Le segnalazioni riguardanti gli aspetti relazionali rimangono una problematica rilevante soprattutto nel settore dell'emergenza (pronto soccorso).

### TEMPI DI ATTESA:

vi sono state lamentele verbali riguardo alle liste di attesa relative agli **interventi chirurgici programmati** e considerati **non urgenti**, non formalizzate in reclami scritti ma trattati direttamente dai medici della struttura Direzione sanitaria dei presidi ospedalieri.

Continuano ad essere evidenziate problematiche riferite ai tempi di attesa delle **visite dermatologiche** e di **radiodiagnostica**, nello specifico le TAC, **visite ortopediche pediatriche, oculistiche ed odontoiatriche**.

La problematica più sentita risulta essere l'eccessivo tempo di attesa lamentato da numerosi utenti che si presentano presso **il pronto soccorso**.



#### ASPETTI ALBERGHIERI:

Alcuni degenti hanno lamentato il cattivo **funzionamento dei condizionatori** nel periodo di calura estiva e **l'assenza di zanzariere** in alcune strutture, in particolare presso l'Ostetricia e ginecologia.

Vi sono state lamentate riguardo la scarsa **qualità del cibo** e la mancanza di **pulizia adeguata nei servizi igienici**, in particolare presso la sede di Galliate ed il pronto soccorso di Novara.

#### ASPETTI BUROCRATICO AMMINISTRATIVI:

Anche quest'anno, come in passato, numerosi utenti hanno fatto notare come a tutt'oggi non venga offerta da parte dell'azienda ospedaliero-universitaria di Novara, la possibilità **di effettuare prenotazioni, pagamento ticket e ritiro referti on line**, così come avviene già da tempo presso altre aziende sanitarie.

Molti utenti, in tutto l'arco dell'anno, hanno sottolineato come sia difficoltosa la prenotazione telefonica della risonanza magnetica poiché, il numero del servizio, risulta essere costantemente occupato, in tutte le fasce orarie indicate.

Molte le segnalazioni verbali riferite alla difficoltà di prenotazione della suddetta risonanza. Nelle segnalazioni viene riferito come il numero di telefono risulti costantemente libero e non vi sia alcun operatore che risponda.

Sarebbe auspicabile l'attivazione di un servizio di smistamento di chiamate telefoniche in ingresso che, ad esempio, indichi la posizione, il tempo di attesa della chiamata effettuata e fornisca l'informazione relativa alla possibilità di prenotare le risonanze anche via e-mail.

Gli utenti riferiscono inoltre come le informazioni rese dall'operatore non sempre siano adeguate e complete circa la preparazione richiesta per l'esame.

Anche per i numeri verdi (CUP e libera professione) è auspicabile l'attivazione di un sistema telefonico che smisti le chiamate in entrata attraverso un percorso automatico in relazione alle varie esigenze e che nel contempo comunichi all'utente in linea, la posizione e il tempo di attesa necessario per la presa in carico della sua chiamata.

I pazienti sono costretti a ripetere più volte il numero che risulta a volte ingiustificatamente libero o occupato per troppo tempo.

Difficoltà segnalate anche nell'accesso al servizio telefonico per **la disdetta delle prenotazioni**.