



S.S. RELAZIONI ESTERNE

Tel. 0321. 3733.900 Fax 0321.3733.708
E-mail relazioniesterne@maggioreosp.novara.it

ATTIVITA' DI PUBBLICA TUTELA RELAZIONE ANNO 2019

PREMESSA

L'attività di tutela dei diritti degli utenti nell'Azienda ospedaliero-universitaria "Maggiore della Carità" si concretizza fondamentalmente 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 importante, perché consente, mediante opportuni interventi di migliorare il servizio, sulla base delle considerazioni direttamente provenienti dall'utente.

L'Ufficio relazioni con il pubblico, struttura che nell'AOU Maggiore della Carità di Novara afferisce alla S.S. Relazioni Esterne, ha il compito di raccogliere i reclami presentati dagli utenti riferiti al disservizio e di gestire le procedure per la formulazione della risposta al cittadino, indicate nel "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 negando o limitando la dignità del cittadino e la fruibilità delle prestazioni di assistenza, incidono sulla qualità del servizio.

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

Questi tipi di segnalazione, non rientrando nella gestione diretta dell'Urp, vengono registrate e inviate per competenza alla struttura complessa Direzione sanitaria dei presidi ospedalieri, che avvia l'indagine interna, stila una risposta in merito al caso clinico segnalato e la trasmette all'Urp per l'invio all'utente.

NUMERO DI INDAGINI CONDOTTE NEL 2019

L'Urp 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 relazione 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'Urp tutti gli elementi utili per predisporre un'adequata risposta al cittadino e, contestualmente, adotta le misure opportune per risolvere il disservizio segnalato.



Nel corso del **2019** sono state registrate dall'Ufficio relazioni con il pubblico n. **119** segnalazioni, così suddivise:

n° **102** segnalazioni che riguardano **la qualità percepita**

n° **17** indagini relative a **casi clinici**

74 sono stati nel 2019 gli elogi formalizzati dagli utenti in merito all'assistenza ricevuta.

CONFRONTO TRA I DATI RIFERITI AGLI ANNI 2019 E 2018

Rispetto all'anno precedente, nel 2019 si registra una sensibile flessione nel numero delle segnalazioni presentate dagli utenti:

anno 2018: 171

anno 2019: 119

Nello specifico:

il numero dei reclami riferiti alla **qualità percepita** registrati nel corso dell'anno 2019 risulta inferiore a quello dell'anno precedente:

anno 2018: 114

anno 2019: 102

il numero dei **casi clinici** trattati dalla Direzione sanitaria dei presidi ospedalieri nell'arco dell'anno 2019 è leggermente aumentato rispetto all'anno precedente:

anno 2018: 15

anno 2019: 17

Il dato riferito alle **segnalazioni positive** (elogi) nel 2019 risulta notevolmente aumentato rispetto a quello del 2018:

anno 2018: 18

anno 2019: 74

Si evidenzia un buon livello di collaborazione da parte delle strutture sia nel fornire risposte sollecite agli utenti sia nel risolvere i disservizi segnalati.

Solo sporadicamente è stato necessario inoltrare un sollecito per ottenere la dovuta risposta nei tempi previsti dal Regolamento di pubblica tutela.

CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI

Le segnalazioni relative alla qualità percepita non necessitano per il loro trattamento di una competenza sanitaria. Una volta presentato, il reclamo viene classificato in base alla struttura coinvolta e all'argomento, cioè al tipo di disservizio segnalato. I disservizi sono riconducibili ai seguenti ambiti:

Aspetti relazionali

Cortesìa – Gentilezza – Accondiscendenza – Pazienza – Rispetto – Disponibilità - Congruità del comportamento - Congruità dell'abbigliamento - Cura della persona - Rispetto del divieto del fumo - Riconoscibilità degli operatori



Umanizzazione

Rispetto della privacy - Rispetto della sofferenza e della morte - Orari di visite di famigliari e conoscenti - Omogeneità dei comportamenti ed equità - Rispetto delle idee religiose e convinzioni personali - Possibilità di presenza prolungata di famigliari in determinate circostanze - Letti per famigliari nei reparti per bambini - Attività ludico-ricreative - Assistenza scolastica

Informazione

Informazione sui servizi - Informazione sulle prestazioni - Informazione sugli orari - Informazione sulle procedure - Informazione sulle modalità di accesso e svolgimento pratiche - Informazioni ai famigliari - Adeguatezza e completezza della segnaletica - Comprensibilità della modulistica - Leggibilità della documentazione - Possibilità di conoscere le liste di attesa

Tempo d'attesa

Tempi di attesa per l'erogazione di esami, prestazioni ambulatoriali - Tempi di attesa per il ricovero - 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 (anche telefonica) - Tempi di attesa al Pronto Soccorso

Aspetti alberghieri e comfort

Pulizia degli ambienti - Silenziosità degli ambienti - Adeguatezza degli ambienti - Gradevolezza degli ambienti - Numero dei letti nelle stanze di degenza - Adeguatezza dei servizi igienici - Pulizia dei servizi igienici - Adeguatezza degli ascensori - Qualità, temperatura ed orario dei pasti - Altri problemi legati ai pasti - Dotazione di servizi accessori all'interno dei presidi

Strutture e logistica

Dislocazione territoriale dei servizi - Accessibilità fisica ai servizi - Barriere architettoniche - Parcheggio - Modalità di trasporto e spostamento per raggiungere strutture che erogano servizi - Problemi con serramenti, arredi, apparecchiature di climatizzazione

Aspetti burocratici e amministrativi

Errore/inesattezza nell'esecuzione di prestazioni amministrative - Omissione nell'esecuzione di prestazioni amministrative - Difficoltà di accesso alla prenotazione telefonica - Ritardo nell'esecuzione di prestazioni amministrative - Pagamenti o rimborsi ticket - Rilascio documentazione e di certificati amministrative - Trasparenza sull'iter delle pratiche - Recupero crediti - Difficoltà di utilizzo punto giallo o bancomat

Altro

Smarrimento protesi - Allontanamento da strutture sanitarie - Danneggiamento a proprietà del cittadino / furto - Evento fortuito, incidente - Molestie sessuali

TIPOLOGIA DELLE SEGNALAZIONI

Le **102** segnalazioni riferite alla qualità percepita registrate nell'anno 2019, sono così suddivise:

n. 22 - aspetti relazionali (19) e umanizzazione (3) (nel 2018: 30):

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. 17 - tempi di attesa (nel 2018: 21):

reclami riconducibili all'eccessivo tempo di attesa, inteso sia come tempo di attesa per l'erogazione di visite ed esami sia come tempo di attesa trascorso al pronto soccorso;



n. 4 – informazione (nel 2018: 6):

informazione inadeguata, spesso percepita come scarsa professionalità e negligenza. In questo dato sono comprese anche le informazioni non corrette rese dagli operatori addetti alle prenotazioni centralizzate (CUP e numero verde), dal personale sanitario dei reparti e quelle fornite dalla segnaletica;

n. 32 - aspetti burocratici ed amministrativi (nel 2018:39):

reclami riferiti alle difficoltà riscontrate nella prenotazione delle visite, nel pagamento del ticket e nell'eventuale disdetta delle prenotazioni effettuate, nel ritiro della documentazione clinica nel contattare il numero verde dedicato alla prenotazione telefonica;

n. 9 - struttura e logistica (nel 2018: 5):

problematiche riferite soprattutto alla difficoltà riscontrate nell'accesso alle strutture sanitarie e alle aree di parcheggio;

n. 12 - aspetti alberghieri e comfort (nel 2018:7):

segnalazioni riferite alla qualità del cibo, alla pulizia dei servizi igienici e degli spazi comuni;

n. 6 – altro (nel 2018:6):

segnalazioni varie che non rientrano nelle classifiche precedenti.

APPROPRIATEZZA DELLE SEGNALAZIONI PRESENTATE

A conclusione delle indagini interne effettuate, non tutti i reclami presentati dagli utenti risultano essere imputabili a reali disservizi o criticità. Partendo da questa considerazione si è ritenuto quindi utile effettuare un'ulteriore analisi per rilevarne "l'appropriatezza".

E' stato attuato un confronto tra il numero dei reclami pervenuti "in entrata" e il numero di quelli che, a conclusione delle verifiche effettuate, si sono rivelati non essere correlati a degli effettivi disservizi.

Questa ulteriore analisi ha permesso di evidenziare che su 102 reclami presentati 73 sono risultati pertinenti.

Nello specifico:

		impropri	propri
Aspetti relazionali e umanizzazione	22	6	16
Tempi di attesa	17	3	14
Informazione	4	3	1
Aspetti burocratici e amministrativi	32	9	23
Aspetti alberghieri e comfort	12	2	10
Struttura e logistica	9	5	4
altro	6	1	5



PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO - ANNO 2019

Come già affermato, 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 quindi come un'opportunità di cambiamento organizzativo: la causa del reclamo diventa occasione per ripensare e riprogrammare il servizio in maniera più rispondente ai bisogni evidenziati dagli utenti.

Le controversie che possono insorgere circa eventuali violazioni dei diritti nell'ambito della concreta fruizione delle prestazioni sono quelle che meglio permettono di avviare azioni di miglioramento. Decisamente più complesso risulta intervenire in ambito tecnico professionale dove sono chiamate in causa le competenze professionali dei singoli operatori sanitari.

Ad integrazione della relazione sull'attività di pubblica tutela svolta nel 2019, si evidenziano alcune criticità segnalate con particolare frequenza agli operatori dell'Urp e per le quali gli utenti auspicano interventi concreti e solleciti.

Aspetti relazionali ed umanizzazione

- Anche se nel corso del 2019 i reclami riguardanti episodi di insofferenza e scortesia da parte del personale nei confronti dei pazienti sono diminuite, le segnalazioni legate agli aspetti relazionali rimangono una problematica rilevante, soprattutto nell'ambito dell'assistenza sanitaria e in particolare nel settore dell'emergenza.
E' quindi di fondamentale importanza che gli operatori sanitari ed amministrativi assicurino sempre la massima attenzione agli aspetti umani e psicologici dei pazienti: si può affermare che l'aspetto relazionale e l'umanizzazione siano i fattori primari che inducono l'utente a formalizzare una segnalazione.
- Nonostante il divieto, molte sono state le lamentele degli utenti legate alla presenza di fumatori all'esterno delle aree a loro riservate.

Tempi d'attesa

- Il problema maggiormente avvertito continua ad essere l'eccessivo tempo di attesa per accedere alle prestazioni in Pronto soccorso unitamente alla carenza di informazioni fornite ai famigliari in attesa.
- Per quanto riguarda le liste di attesa per visite ed esami i pazienti segnalano tempi lunghi per poter effettuare colonscopie, TAC, ecotomografie e visite dermatologiche.
- Risulta difficoltoso contattare telefonicamente l'ambulatorio di oculistica negli orari indicati: spesso è presente un'unica addetta che deve contemporaneamente rispondere al telefono e relazionarsi con gli utenti allo sportello.

Aspetti burocratico amministrativi

- Anche quest'anno, come in passato, gli utenti lamentano come non venga ancora offerta da parte dell'Azienda ospedaliero-universitaria di Novara, la possibilità di effettuare le prenotazioni e il pagamento ticket on line, così come avviene in altre aziende sanitarie.
- Molte le richieste per poter ricevere tramite e-mail i referti, in particolare quelli radiologici e l'INR.



L'utilizzo dei totem per la stampa dei referti in Radiodiagnostica è spesso oggetto di reclamo: frequentemente guasti con la conseguente formazione di lunghe code per poter ritirare i referti.

Strutture e logistica

- Negli ultimi mesi dell'anno il trasferimento degli ambulatori della struttura dermatologia presso la sede ospedaliera di Galliate ha generato numerose proteste.

Altro

- La presenza di "clochard" durante le ore diurne e notturne nell'area ospedaliera rimane ad oggi un problema irrisolto.

Novara, 2 marzo 2020