Azienda Ospedaliero-Universitaria
Maggiore della Carità
di Novara

SEDE LEGALE: Corso Mazzini, 18
28100 Novara - Tel. 0321.3731
www.maggioreosp.novara.it

Cod. Fiscale - Part. IVA: 01521330033

S.S. RELAZIONI ESTERNE

Tel. 0321. 3733.900
relazioniesterne@maggioreosp.novara.it, ufficiostampa@maggioreosp.novara.it

Novara, 5 marzo 2021

Prot. N. 7460/21

Al

Direttore generale
Direttore sanitario
Direttore amministrativo

SEDE

Oggetto: relazione attività di pubblica tutela – anno 2020.

In allegato invio la relazione riferita all'attività di pubblica tutela svolta nel corso dell'anno 2020 dall'Urp, struttura che nell'A.O.U. Maggiore della Carità di Novara afferisce alla S.S. Relazioni esterne.

A disposizione per ogni eventuale ulteriore chiarimento, invio cordiali saluti.

Il Responsabile
S.S. Relazioni Esterne
Dott.ssa Eleonora Cecot

S.S. Relazioni esterne
Responsabile del procedimento
Dottoressa Eleonora Cecot

Tratta la pratica la Sig.ra Paola Depaoli Cappa
Tel. 0321.3733701
Paola.depaoli@maggioresop.novara.it

Azienda Ospedaliero-Universitaria
Maggiore della Carità
di Novara

SEDE LEGALE: Corso Mazzini, 18
28100 Novara - Tel. 0321.3731
www.maggioreosp.novara.it

Cod. Fiscale - Part. IVA: 01521330033

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

ATTIVITA' DI PUBBLICA TUTELA -ANNO 2020

PREMESSA

L'attività di tutela dei diritti degli utenti nell'Azienda ospedaliero-universitaria "Maggiore della Carità" si concretizza fondamentalmente attraverso la possibilità riconosciuta dal l'art. 14 del D. Leg.vo 502/92 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 (Urp), struttura che nell'AOU Maggiore della Carità di Novara afferisce alla S.S. Relazioni Esterne, ha il compito di accogliere i reclami presentati dagli utenti riferiti al disservizio e di gestire le procedure per la formulazione della risposta al cittadino, secondo quanto indicato 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 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 in merito ad 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 le prende in carico e, se lo ritiene opportuno, avvia un'indagine interna e stila una relazione in merito al caso clinico segnalato.

NUMERO DI INDAGINI CONDOTTE NEL 2020

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'adeguata risposta al cittadino e, contestualmente, adotta le misure opportune per risolvere il disservizio segnalato.

Azienda Ospedaliero-Universitaria
Maggiore della Carità
di Novara

SEDE LEGALE: Corso Mazzini, 18
28100 Novara - Tel. 0321.3731
www.maggioreosp.novara.it

Cod. Fiscale - Part. IVA: 01521330033

Nel corso del **2020** sono state registrate dall'Ufficio relazioni con il pubblico n. **128** segnalazioni, così suddivise:
n° **108** segnalazioni che riguardano **la qualità percepita**
n° **20** indagini relative a **casi clinici**
Gli elogi formalizzati dagli utenti nel 2020 in merito all'assistenza ricevuta sono stati **17**.

CONFRONTO TRA I DATI RIFERITI AGLI ANNI 2019 E 2020*

Rispetto all'anno precedente, nel 2020 si registra un lieve aumento del numero delle segnalazioni presentate dagli utenti:

anno 2019: 119
anno 2020: 128

Nello specifico:

il numero dei reclami riferiti alla **qualità percepita** registrati nel corso dell'anno 2020 risulta di poco superiore rispetto a quello dell'anno precedente:

anno 2019: 102
anno 2020: 108

anche il numero degli esposti di natura clinica trattati dalla Direzione sanitaria dei presidi ospedalieri nell'arco dell'anno 2020 è leggermente aumentato rispetto all'anno precedente:

anno 2019: 17
anno 2020: 20

Sono di contro sensibilmente diminuite rispetto all'anno precedente le **segnalazioni positive** (elogi):

anno 2019: 74
anno 2020: 17

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.

E' doveroso tenere in considerazione che questa rilevazione si riferisce all'anno caratterizzato dall'emergenza sanitaria causata dalla pandemia Covid-19, emergenza che ha profondamente influito sull'organizzazione ospedaliera, sul lavoro e sull'assistenza sanitaria.

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
Cortesia – 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 PRESENTATE NEL 2020

Anche nel corso del 2020 i reclami riguardanti la percezione di insofferenza e scortesia da parte del personale nei confronti degli utenti continuano a rimanere una problematica rilevante, soprattutto nell'ambito dell'assistenza sanitaria. E' quindi di fondamentale importanza che gli operatori sanitari ed amministrativi assicurino sempre la massima attenzione agli aspetti umani e psicologici dei pazienti: l'aspetto relazionale e l'umanizzazione siano i fattori primari che inducono l'utente a formalizzare una segnalazione.

Le **108** segnalazioni riferite alla qualità percepita registrate nell'anno 2020, sono così suddivise:

n. 29 - aspetti relazionali *(n. 22 nel 2019)*
Il maggior numero delle segnalazioni è riferito al rapporto tra utenti e personale con particolare riferimento alla congruità del comportamento, alla cortesia, alla pazienza, rispetto della sofferenza.

n. 27 - aspetti burocratici ed amministrativi *(n. 32 nel 2019)*:
Seguono le segnalazioni riferite alle difficoltà riscontrate nella prenotazione delle visite, nel pagamento del ticket e nell'eventuale disdetta delle prenotazioni effettuate, nel ritiro della documentazione clinica nell'utilizzo del numero verde dedicato alla prenotazione telefonica.

n. 18 - tempi di attesa *(n.17 nel 2019)*
Si tratta di reclami riconducibili all'eccessivo tempo di attesa, inteso sia come tempo di attesa per l'erogazione di prestazioni sia come tempo di attesa trascorso al pronto soccorso.

n. 9 – informazione *(n. 4 nel 2019)*
L'informazione inadeguata viene spesso percepita come scarsa professionalità e negligenza. In questo dato sono comprese anche le informazioni non corrette rese dagli operatori addetti alle prenotazioni centralizzate, dal personale sanitario dei reparti e quelle fornite dalla segnaletica.

n. 6 - struttura e logistica *(n. 9 nel 2019)*
Sono problematiche riferite soprattutto a difficoltà riscontrate nell'accesso alle strutture sanitarie e alle aree di parcheggio.

n. 5 - aspetti alberghieri e comfort *(n. 12 nel 2019)*
Queste segnalazioni sono relative alla qualità del cibo, alla pulizia dei servizi igienici e degli spazi comuni;

n. 4 - umanizzazione e rispetto dei diritti

(n. 10 – altro: segnalazioni varie che non rientrano nelle classifiche precedenti).

STRUTTURE INTERESSATE DALLE SEGNALAZIONI

Le strutture aziendali che nel corso del 2020 sono state oggetto di maggiori segnalazioni sono state in particolare quelle che più di altre vantano un rapporto stretto e continuo con l'utenza:

- Radiodiagnostica (n. 20 segnalazioni)
- Direzione sanitaria – servizio amministrativo CUP (n. 17)
- Medicina e chirurgia d'accettazione e d'urgenza (n. 8)

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO - ANNO 2020

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 quindi essere interpretata 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.

Come già indicato l'anno 2020 è stato caratterizzato dall'emergenza sanitaria causata dalla pandemia.
Le attività dell'ospedale sono state riorganizzate per poter far fronte al diffondersi del contagio con la conseguente forte limitazione all'accesso nelle strutture sanitarie. Ciò ha influito anche sulla presentazione di proposte di miglioramento da parte dell'utenza.

La necessità di contenere il più possibile l'accesso degli utenti ha però portato alla completa attivazione dei servizi on line per la prenotazione, pagamento e ritiro referti, così come più volte auspicato negli anni precedenti.

Azienda Ospedaliero-Universitaria
Maggiore della Carità
di Novara

SEDE LEGALE: Corso Mazzini, 18
28100 Novara - Tel. 0321.3731
www.maggioreosp.novara.it

Cod. Fiscale - Part. IVA: 01521330033

ALLEGATI

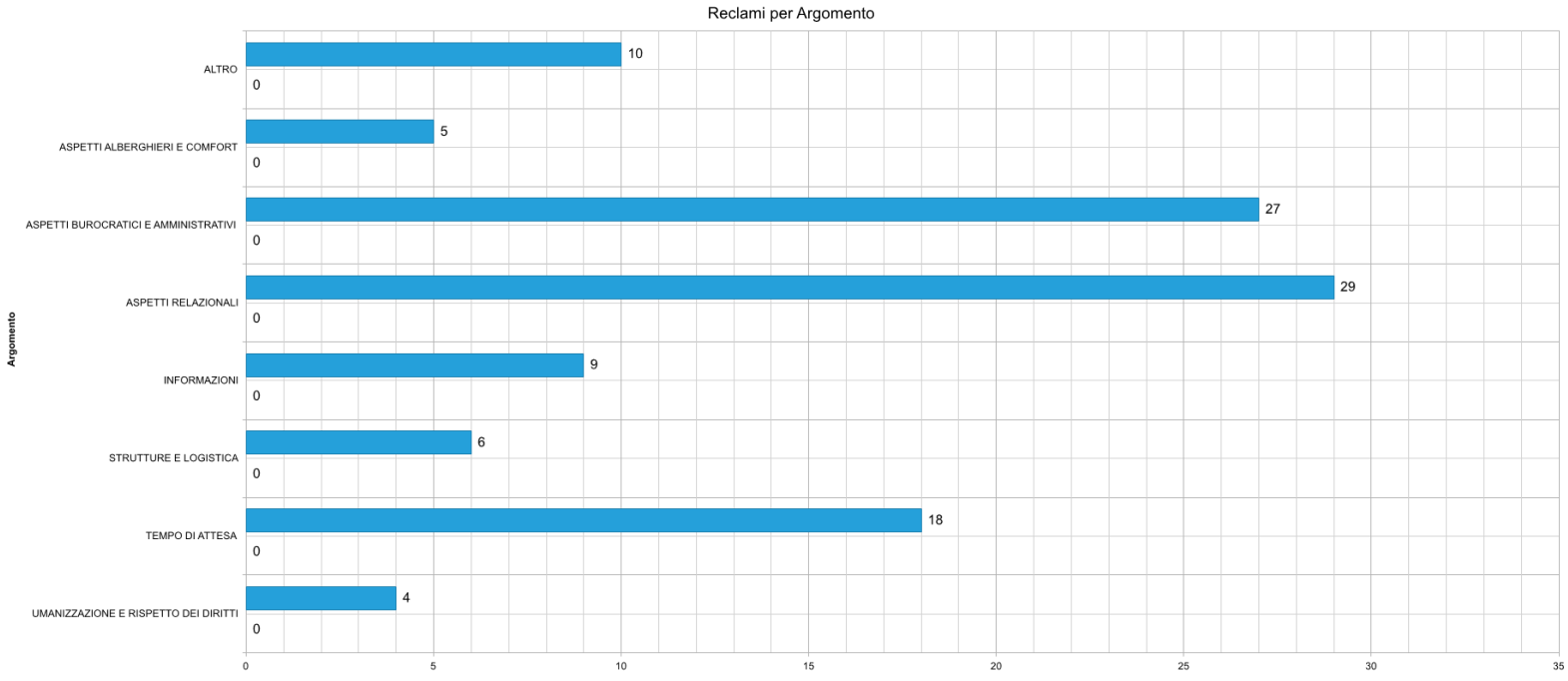
In allegato sono presenti quattro schede grafiche che riportano:

- gli argomenti delle segnalazioni
- il dettaglio degli argomenti segnalati
- le strutture interessate dalle segnalazioni
- le strutture oggetto di elogi

Il Responsabile S.S. Relazioni esterne
Dott.ssa Eleonora Cecot

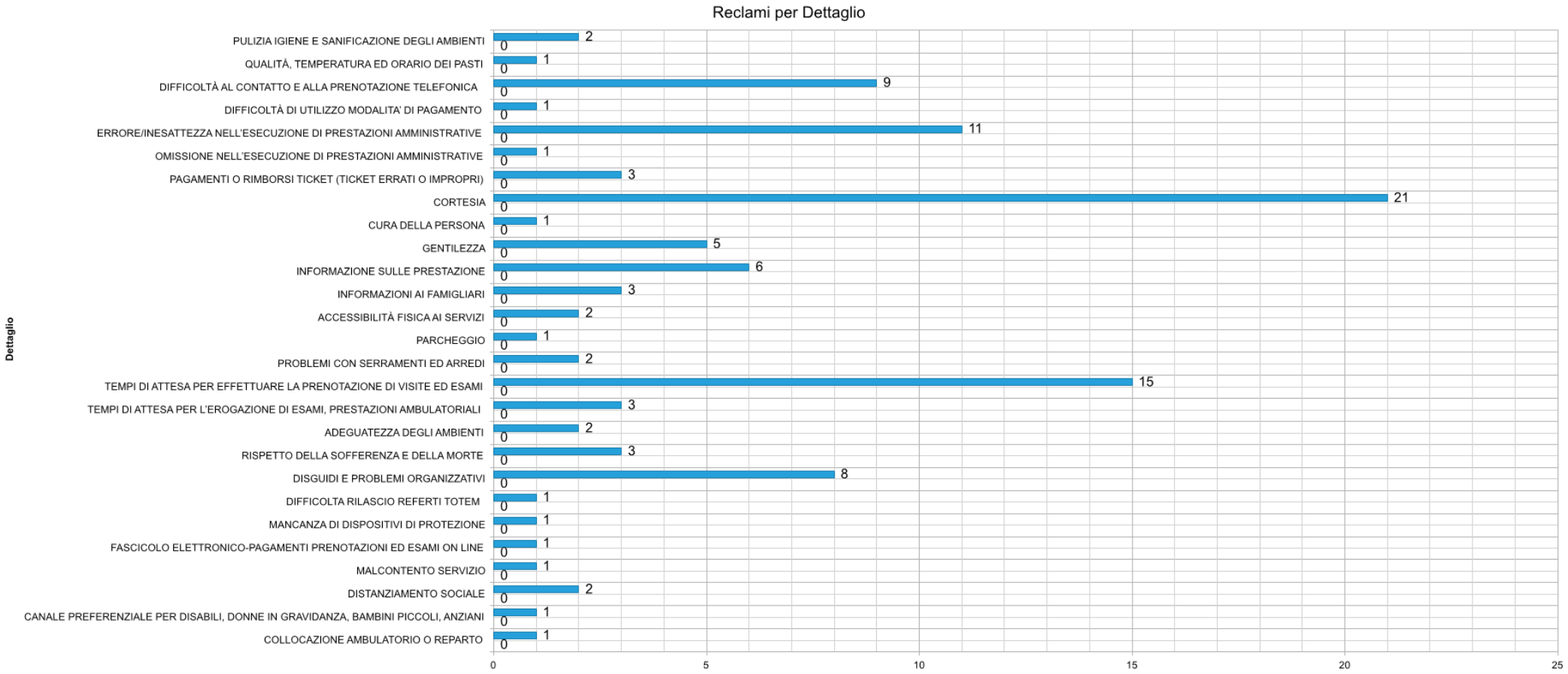
Novara, marzo 2021

RECLAMI PER ARGOMENTO ANNO 2020

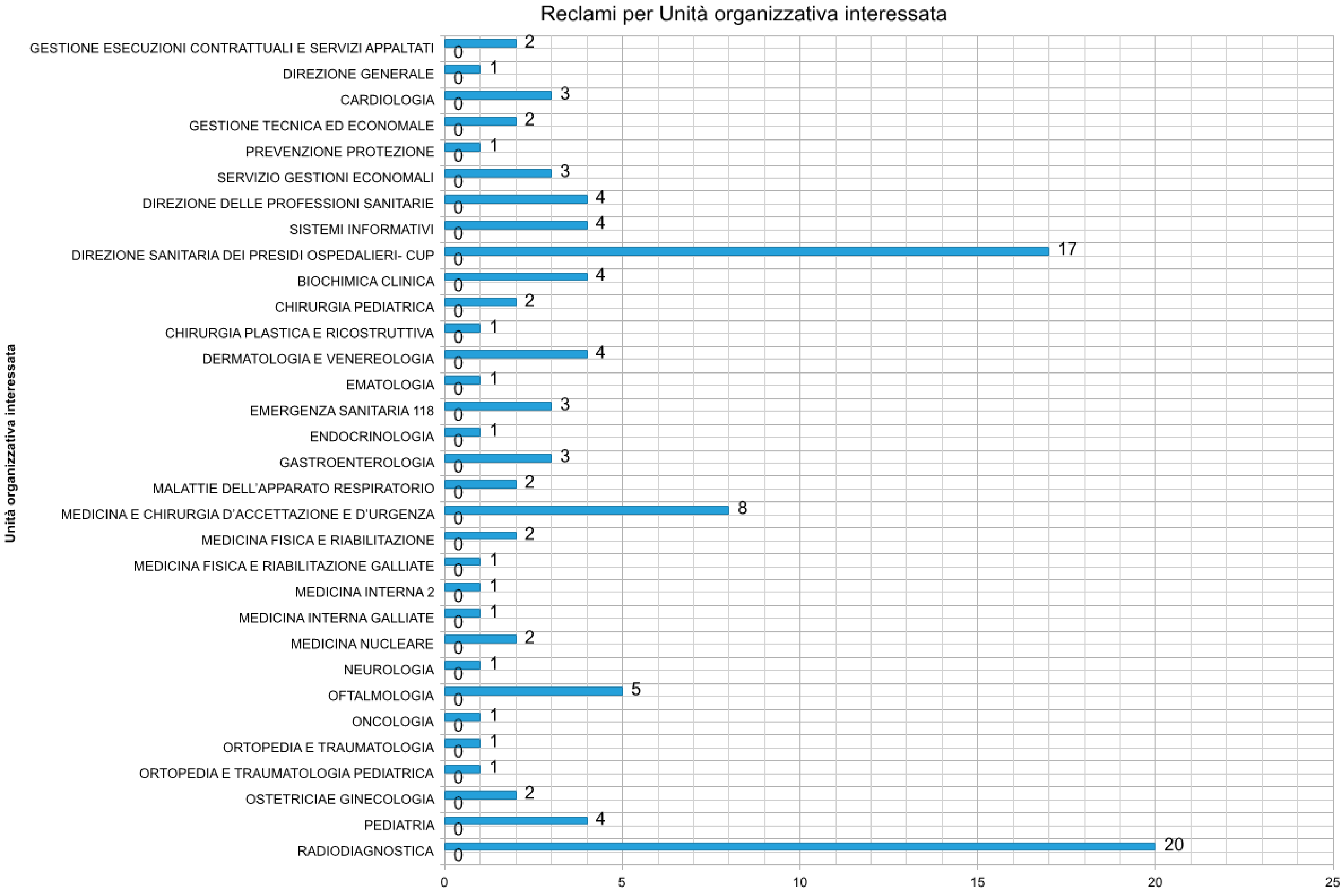
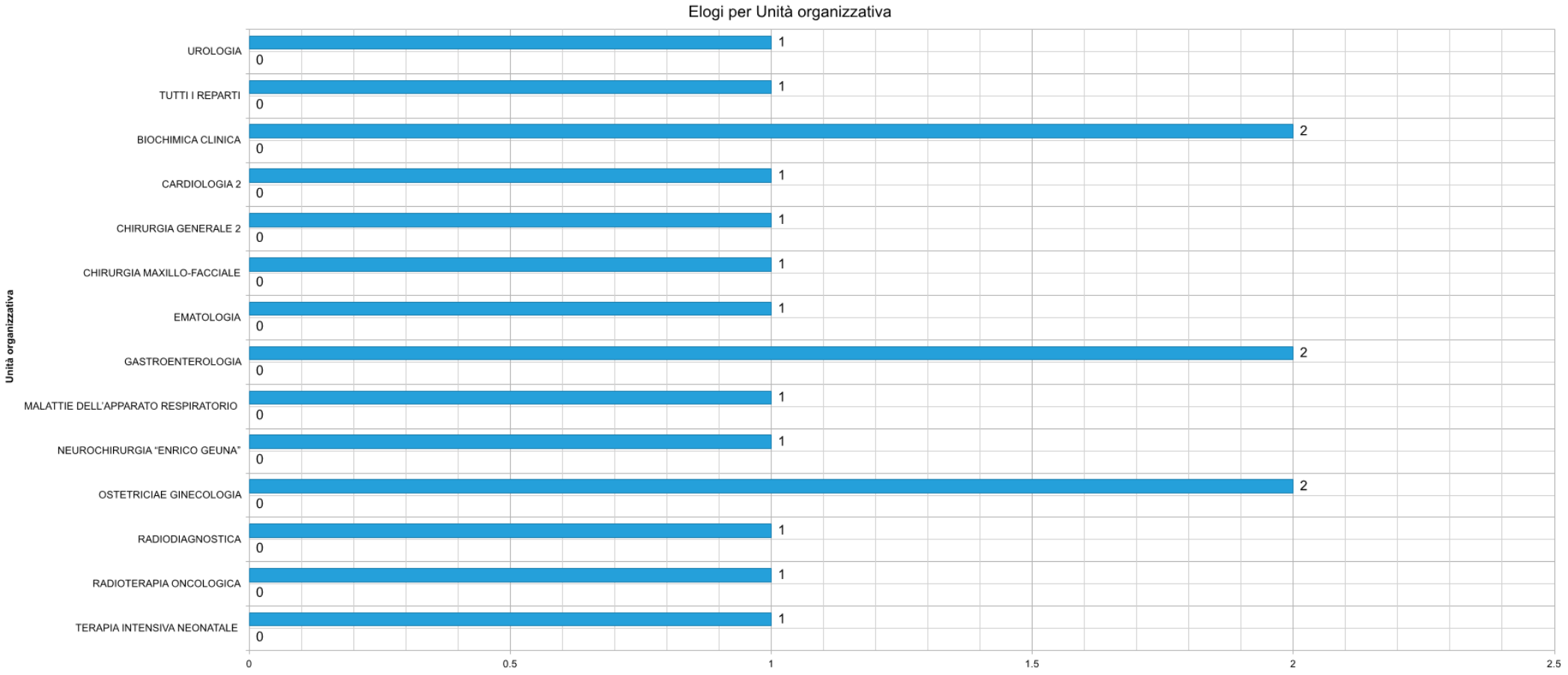


TOT.108

Argomento	**result**
ALTRO	10
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	5
ASPETTI BUROCRATICI E AMMINISTRATIVI	27
ASPETTI RELAZIONALI	29
INFORMAZIONI	9
STRUTTURE E LOGISTICA	6
TEMPO DI ATTESA	18
UMANIZZAZIONE E RISPETTO DEI DIRITTI	4
TOTALE	**108**


Reclami per Dettaglio
Dettaglio
PULIZIA IGIENE E SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI
QUALITÀ, TEMPERATURA ED ORARIO DEI PASTI
DIFFICOLTÀ AL CONTATTO E ALLA PRENOTAZIONE TELEFONICA
DIFFICOLTÀ DI UTILIZZO MODALITA' DI PAGAMENTO
ERRORE/INESATTEZZA NELL'ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMMINISTRATIVE
OMISSIONE NELL'ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMMINISTRATIVE
PAGAMENTI O RIMBORSI TICKET (TICKET ERRATI O IMPROPRI)
CORTESIA
CURA DELLA PERSONA
GENTILEZZA
INFORMAZIONE SULLE PRESTAZIONE
INFORMAZIONI AI FAMIGLIARI
ACCESSIBILITÀ FISICA AI SERVIZI
PARCHEGGIO
PROBLEMI CON SERRAMENTI ED ARREDI
TEMPI DI ATTESA PER EFFETTUARE LA PRENOTAZIONE DI VISITE ED ESAMI
TEMPI DI ATTESA PER L'EROGAZIONE DI ESAMI, PRESTAZIONI AMBULATORIALI
ADEGUATEZZA DEGLI AMBIENTI
RISPETTO DELLA SOFFERENZA E DELLA MORTE
DISGUIDI E PROBLEMI ORGANIZZATIVI
DIFFICOLTA RILASCIO REFERTI TOTEM
MANCANZA DI DISPOSITIVI DI PROTEZIONE
FASCICOLO ELETTRONICO-PAGAMENTI PRENOTAZIONI ED ESAMI ON LINE
MALCONTENTO SERVIZIO
DISTANZIAMENTO SOCIALE
CANALE PREFERENZIALE PER DISABILI, DONNE IN GRAVIDANZA, BAMBINI PICCOLI, ANZIANI
COLLOCAZIONE AMBULATORIO O REPARTO
2
1
9
1
11
1
3
21
1
5
6
3
2
1
2
15
3
2
3
8
1
1
1
1
2
1
1
0
5
10
15
20
25

Dettaglio	result
PULIZIA IGIENE E SANIFICAZIONE DEGLI AMBIENTI	2
QUALITÀ, TEMPERATURA ED ORARIO DEI PASTI	1
DIFFICOLTÀ AL CONTATTO E ALLA PRENOTAZIONE TELEFONICA	9
DIFFICOLTÀ DI UTILIZZO MODALITA DI PAGAMENTO	1
ERRORE/INESATTEZZA NELLESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMMINISTRATIVE	11
OMISSIONE NELLESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMMINISTRATIVE	1
PAGAMENTI O RIMBORSI TICKET (TICKET ERRATI O IMPROPRI)	3
CORTESIA	21
CURA DELLA PERSONA	1
GENTILEZZA	5
INFORMAZIONE SULLE PRESTAZIONE	6
INFORMAZIONI AI FAMIGLIARI	3
ACCESSIBILITÀ FISICA AI SERVIZI	2
PARCHEGGIO	1
PROBLEMI CON SERRAMENTI ED ARREDI	2
TEMPI DI ATTESA PER EFFETTUARE LA PRENOTAZIONE DI VISITE ED ESAMI	15
TEMPI DI ATTESA PER LEROGAZIONE DI ESAMI, PRESTAZIONI AMBULATORIALI	3
ADEGUATEZZA DEGLI AMBIENTI	2
RISPETTO DELLA SOFFERENZA E DELLA MORTE	3
DISGUIDI E PROBLEMI ORGANIZZATIVI	8
DIFFICOLTA' RILASCIO REFERTI TOTEM	1
MANCANZA DI DISPOSITIVI DI PROTEZIONE	1
FASCICOLO ELETTRONICO-PAGAMENTI PRENOTAZIONI ED ESAMI ON LINE	1
MALCONTENTO SERVIZIO	1
DISTANZIAMENTO SOCIALE	2
CANALE PREFERENZIALE PER DISABILI, DONNE IN GRAVIDANZA, BAMBINI PICCOLI, ANZIANI	1
COLLOCAZIONE AMBULATORIO O REPARTO	1
TOTALE	108


Reclami per Unità organizzativa interessata
Unità organizzativa interessata
GESTIONE ESECUZIONI CONTRATTUALI E SERVIZI APPALTATI 2 0
DIREZIONE GENERALE 1 0
CARDIOLOGIA 3 0
GESTIONE TECNICA ED ECONOMALE 2 0
PREVENZIONE PROTEZIONE 1 0
SERVIZIO GESTIONI ECONOMALI 3 0
DIREZIONE DELLE PROFESSIONI SANITARIE 4 0
SISTEMI INFORMATIVI 4 0
DIREZIONE SANITARIA DEI PRESIDI OSPEDALIERI- CUP 17 0
BIOCHIMICA CLINICA 4 0
CHIRURGIA PEDIATRICA 2 0
CHIRURGIA PLASTICA E RICOSTRUTTIVA 1 0
DERMATOLOGIA E VENEREOLOGIA 4 0
EMATOLOGIA 1 0
EMERGENZA SANITARIA 118 3 0
ENDOCRINOLOGIA 1 0
GASTROENTEROLOGIA 3 0
MALATTIE DELL'APPARATO RESPIRATORIO 2 0
MEDICINA E CHIRURGIA D'ACCETTAZIONE E D'URGENZA 8 0
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE 2 0
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE GALLIATE 1 0
MEDICINA INTERNA 2 1 0
MEDICINA INTERNA GALLIATE 1 0
MEDICINA NUCLEARE 2 0
NEUROLOGIA 1 0
OFTALMOLOGIA 5 0
ONCOLOGIA 1 0
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA 1 0
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA PEDIATRICA 1 0
OSTETRICIAE GINECOLOGIA 2 0
PEDIATRIA 4 0
RADIODIAGNOSTICA 20 0
0
5
10
15
20
25

ELOGI ANNO 2020