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 2021

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 ai disservizi 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 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 2021

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 non richiedono quindi 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 invece quelli più complessi, per i quali è stato necessario attivare un'indagine interna con la trasmissione della nota di 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 cercare di risolvere il disservizio segnalato.

Nel corso del **2021** sono state registrate dall'Urp n° **100** segnalazioni che riguardano **la qualità percepita.**

Il numero dei reclami riferiti alla **qualità percepita** registrati nel corso dell'anno 2021 risulta di poco inferiore rispetto a quello dell'anno precedente:
anno 2020: 108
anno 2021: 100

Si evidenzia un buon livello di collaborazione da parte delle strutture sia nel fornire risposta alle segnalazioni degli utenti sia nel risolvere i disservizi evidenziati.
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 al secondo anno caratterizzato dall'emergenza sanitaria causata dalla pandemia Covid-19, emergenza che continua ad incidere sull'organizzazione ospedaliera 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.
Le tipologie di 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 2021

Anche nel corso del 2021 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. Poiché l'aspetto relazionale e l'umanizzazione siano i fattori primari che inducono l'utente a formalizzare una segnalazione è di fondamentale importanza che gli operatori sanitari ed amministrativi assicurino sempre la massima attenzione agli aspetti umani e psicologici dei pazienti.

Le **100** segnalazioni riferite alla qualità percepita registrate nell'anno 2020**,** sono così suddivise:

n. 30 - aspetti relazionali *(n. 29 nel 2020)*
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. 20 - tempi di attesa *(n.18 nel 2020)*
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. 19 - aspetti burocratici ed amministrativi *(n. 27 nel 2020)*:
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. 9 - struttura e logistica *(n. 6 nel 2020)*
Sono problematiche riferite soprattutto a difficoltà riscontrate nell'accesso alle strutture sanitarie e alle aree di parcheggio.

n. 9 - aspetti alberghieri e comfort *(n. 5 nel 2020)*
Queste segnalazioni sono relative alla qualità del cibo, alla pulizia dei servizi igienici e degli spazi comuni;

n. 5 - umanizzazione e rispetto dei diritti (n.4 nel 2020)

n. 5 - altro: segnalazioni varie che non rientrano nelle classifiche precedenti (n.10 nel 2020)

n. 3 – informazione *(n. 9 nel 2020)*
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.

DETTAGLIO SUGLI ARGOMENTI OGGETTO DELLE SEGNALAZIONI:

Cortesia: n.19
Tempi di attesa per disponibilità posti per esami e visite: n.10

Cura della persona: n.7
Errore/inesattezza nell'esecuzione di prestazioni amm.ve: n.5
Tempi di attesa al pronto soccorso: n.5
Omissione nell'esecuzione prestazioni amministrative: n.4
Qualità, temperatura ed orario dei pasti: n.4
Difficoltà utilizzo modalità di pagamento: n.3
Pagamenti ticket impropri: n.3
Inadeguatezza organizzativa di tipo burocratico: n.3
Tempi di attesa per il ricovero: n.3
Dislocazione di servizi, ambulatori e reparti: n.2
Canale preferenziale per categorie fragili: n.2
Osservanza norme anti-COVID: n.2
Problemi con serramenti ed arredi: n.2
Smarrimento protesi: n.2
Informazioni ai famigliari: n.2
Rispetto: n.2
Adeguatezza e numero letti stanze di degenza: n.1
Pulizia ed adeguatezza dei servizi igienici: n.1
Silenziosità degli ambienti. n.1
Difficoltà di accesso alla prenotazione: n.1
Disponibilità: n.1
Pazienza: n.1
Informazione sulla prestazione: n.1
Accessibilità fisica ai servizi: n.1
Barriere architettoniche: n.1
Dislocazione territoriale dei servizi: n.1
Parcheggio: n.1
Tempi di attesa per effettuare esami e prenotazioni sia telefoniche che al CUP: n.1
Tempi di attesa per la consegna di farmaci: n.1
Adeguatezza degli ambienti: n.1
Orari di visite di famigliari : n.1
Rispetto della privacy: n.1
Rispetto della sofferenza e della morte: n.1
Disguidi e problemi organizzativi: n.1
Collocazione ambulatorio o reparto: n.1
Attesa di accesso ai servizi all'aperto: n.1

STRUTTURE INTERESSATE DALLE SEGNALAZIONI

Le strutture aziendali alle quali nel corso del 2021 sono state indirizzate il maggior numero di segnalazioni da parte degli utenti sono:

- Direzione sanitaria (n. 18 segnalazioni)

  aspetti burocratici e amministrativi: 7
  tempi di attesa: 4
  altro: 2
  aspetti relazionali: 2
  aspetti alberghieri e comfort: 1
  strutture e logistica: 1
  umanizzazione e rispetto dei diritti: 1

- Radiodiagnostica (n. 10 segnalazioni) — *aspetti burocratici e amm.vi: 4*, *aspetti relazionali: 4*, *aspetti alberghieri e comfort: 1*, *umanizzazione e rispetto dei diritti: 1*
- Medicina e chirurgia d'accettazione e d'urgenza (n. 9 segnalazioni) — *aspetti relazionali: 5*, *altro: 2*, *strutture e logistica: 1*, *tempo di attesa: 1*
- Pediatria (n. 6 segnalazioni) — *tempo di attesa: 4*, *aspetti relazionali: 1*, *aspetti burocratici e amm.vi: 1*
- Biochimica clinica (n. 5 segnalazioni) — *aspetti burocratici e amm.vi: 2*, *aspetti relazionali: 1*, *aspetti alberghieri e comfort: 1*, *umanizzazione e rispetto dei diritti: 1*
- Direzione professioni sanitarie (n. 5 segnalazioni) — *aspetti relazionali: 5*
- Gestione esecuzioni contrattuali (n. 5 segnalazioni) — *aspetti alberghieri e comfort: 4*, *strutture e logistica: 1*
- Gestione tecnica ed economale (n. 4 segnalazioni) — *strutture e logistica: 3*, *aspetti alberghieri e comfort: 1*
- Gastroenterologia (n. 4 segnalazioni) — *tempi di attesa: 3*, *aspetti burocratici e amm.vi:* 1
- Neurochirurgia (n. 4 segnalazioni) — *tempo di attesa: 2*, *aspetti relazionali: 1*, *informazioni: 1*
- Ostetricia e Ginecologia (n. 3 segnalazioni) — *aspetti burocratici e amm.vi: 1*, *strutture e logistica: 1*, *tempo di attesa: 1*
- Ortopedia e Traumatologia (n.3 segnalazioni) — *aspetti relazionali: 2*, *umanizzazione e rispetto dei diritti: 1*
- Malattie dell'app.respiratorio (n. 3 segnalazioni) — *tempi di attesa: 2*, *informazioni: 1*
- Servizio gestioni economali (n. 3 segnalazioni) — *aspetti relazionali: 3*
- Reparto Covid (n. 2 segnalazioni) — *aspetti relazionali: 2*
- Cardiologia Galliate (n. 2 segnalazioni) — *aspetti burocratici e amm.vi: 2*
- Ematologia (n. 2 segnalazioni) — *strutture e logistica: 2*

- Terapia del dolore (n. 1 segnalazione) *aspetti relazionali*
- Psichiatria (n. 1 segnalazione) *aspetti relazionali*
- Ostetricia e ginec - fisiopatologia ripr.umana: (n. 1 segnalazione) *umanizzazione*
- Neurologia (n. 1 segnalazione) *tempo di attesa*
- Nefrologia trapianto renale (n. 1 segnalazione) *tempo di attesa*
- Medicina interna Galliate (n. 1 segnalazione) *informazioni*
- Farmacia ospedaliera (n. 1 segnalazione) *tempo di attesa*
- Chirurgia toracica (n. 1 segnalazione) *altro*
- Cardiologia (n. 1 segnalazione) *aspetti relazionali*
- Tecnologie biomediche (n. 1 segnalazione) *aspetti alberghieri e comfort*
- Sistemi informativi (n. 1 segnalazione) *aspetti burocratici e amm.vi*
- Medicina interna 2 (n. 1 segnalazione) *aspetti relazionali*

PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO - ANNO 2021

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 espressi dell'utenza.
La rilevazione dei disservizi deve 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 2021 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 indubbiamente favorito il pieno utilizzo dei servizi on line predisposti per la prenotazione, il pagamento e ritiro referti, così come più volte auspicato negli anni precedenti.

A questo proposito si segnala l'azione di miglioramento attuata in seguito alle segnalazioni dei alcuni genitori dei piccoli pazienti che lamentavano l'impossibilità di fruire del servizio di ritiro referti on line anche per gli esami effettuati dai minori.
La segnalazione del disservizio ha fatto in modo che venisse introdotta la possibilità per i genitori di accedere, tramite delega, ai dati sanitari presenti on line dei figli minorenni.

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

Cod. Fiscale - Part. IVA: 01521330033

CASI CLINICI

Nel corso del **2021** sono state registrate dall'Urp **17 esposti** relativi a **casi clinici** che hanno riguardato le seguenti strutture:

Medicina e chirurgia d'accettazione e d'urgenza:	7
Ostetricia e ginecologia:	3
Ortopedia e traumatologia:	2
Pediatria:	1
Oncologia:	1
Anestesia e rianimazione:	1
Direzione professioni sanitarie:	1
Reparto Covid:	1

Il numero degli esposti di natura clinica inviati nel 2021 alla Direzione sanitaria per le indagini di competenza è leggermente diminuito rispetto all'anno precedente:
anno 2020: 20
anno 2021: 17

SEGNALAZIONI POSITIVE / ELOGI

Gli elogi formalizzati dagli utenti nel 2021 in merito all'assistenza ricevuta sono stati **20** (in lieve aumento rispetto all'anno 2020 in cui si sono pervenuti 17 segnalazioni positive) e sono stati rivolti alle strutture di seguito elencate:

- Ostetricia e ginecologia: 2
- Dermatologia e venereologia: 2
- Reparto Covid: 2
- Rianimazione: 1
- Urologia: 1
- Tutti i reparti: 1
- Servizio gestioni economali: 1
- Direz. Sanitaria-CUP: 1
- Chirurgia generale 1: 1
- Chirurgia generale 2: 1
- Ematologia: 1
- Endocrinologia: 1
- Gastroenterologia: 1
- Medicina e chirurgia d'acc. e d'urgenza: 1
- Nefrologia e trapianto renale: 1
- Neurochirurgia: 1
- Ortopedia e traumatologia: 1

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

Novara, febbraio 2022