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 relazionisterne@maggioreosp.novara.it
ufficiostampa@maggioreosp.novara.it

RELAZIONE SULL'ATTIVITA' DI PUBBLICA TUTELA

ANNO 2018

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 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, struttura afferente alla S.S. 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, 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 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 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.

I reclami connessi ad un possibile contenzioso legale o a una possibile richiesta risarcitoria, vengono inoltrati per competenza alla struttura "Servizio Legale patrimoniale e personale" dell'Azienda affinché il servizio provveda a valutare la pratica nell'ambito del vigente programma assicurativo regionale.
Anche in questo caso la maggior parte delle richieste di risarcimento risultano riferite a problematiche di carattere clinico.

NUMERO DI INDAGINI CONDOTTE NEL 2018

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'Urp 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 **2018** sono state registrate dall'Ufficio relazioni con il pubblico n. **171** segnalazioni, così suddivise:

n° **114** segnalazioni che riguardano **la qualità percepita**

n° **15** indagini relative a **casi clinici**

n° **42** segnalazioni legate al contenzioso, con eventuali richieste di **risarcimento dei danni**

n° **18** elogi

CONFRONTO TRA I DATI RIFERITI AGLI ANNI 2018 E 2017

Rispetto all'anno precedente, nel 2018 si registra una diminuzione nel numero delle segnalazioni presentate dagli utenti:

anno 2017: 189
anno 2018: 171

Nello specifico:

il numero dei reclami riferiti alla **qualità percepita** registrati nel corso dell'anno 2018 risulta superiore quello dell'anno precedente:

anno 2018: 114
anno 2017: 104

il numero dei casi clinici trattati dalla Direzione sanitaria dei presidi ospedalieri nell'arco dell'anno 2018 è diminuito rispetto all'anno precedente:

anno 2018: 15
anno 2017: 21

il numero delle **segnalazioni legate al contenzioso** nel 2018 risulta aumentato rispetto all'anno precedente:

anno 2018: 42
anno 2017: 35

Il dato riferito alle **segnalazioni positive** (elogi) nel 2018 risulta diminuito rispetto a quello del 2017:

anno 2018: 18
anno 2017: 29

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

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
- umanizzazione
- informazione
- tempo d'attesa
- aspetti alberghieri e comfort
- strutture e logistica
- aspetti burocratici e amministrativi

TIPOLOGIA DELLE SEGNALAZIONI

Le 114 segnalazioni riferite alla qualità percepita**,** sono così suddivise:

n. 30 - aspetti relazionali (21) e umanizzazione (9) *(nel 2017: 32)*:
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. 21 - tempi di attesa *(nel 2017: 22)***:**
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. 6 – informazione *(nel 2017: 4)* **:**
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 da quelle fornite dalla cartellonistica;

n. 39 - aspetti burocratici ed amministrativi *(nel 2017:29)* **:**
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 e soprattutto la difficoltà nel contattare il numero verde dedicato alla prenotazione telefonica;

n. 5 - struttura e logistica *(nel 2017: 6)* **:**
problematiche riferite soprattutto alla difficoltà di parcheggio con conseguente possibile rimozione dell'autovettura;

n. 7 - aspetti alberghieri e comfort *(nel 2017:8)* **:**
segnalazioni riferite alla qualità del cibo, alla pulizia dei servizi igienici e degli spazi comuni;

n. 6 – altro:
segnalazioni varie che non rientrano nelle classifiche precedenti.

APPROPRIATEZZA DELLE SEGNALAZIONI PRESENTATE

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

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

L'analisi ha quindi permesso di evidenziare che su 114 reclami presentati ne risultano in realtà appropriati 89.

Nello specifico:

		impropri	propri
Aspetti relazionali e umanizzazione	30	7	23
Tempi di attesa	21	3	18
Informazione	6	1	5
Aspetti burocratici e amministrativi	39	7	32
Aspetti alberghieri e comfort	7	1	6
Struttura e logistica	5	3	2
altro	6	3	3

LE PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO - ANNO 2018

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 dell'utente.

Le segnalazioni che riguardano la qualità percepita cioè le controversie che possono insorgere circa eventuali violazioni dei diritti nell'ambito della concreta fruizione delle prestazioni sono quelle che meglio permettono di proporre 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 2018, si evidenziano alcune criticità segnalate con particolare frequenza allo sportello dell'Urp e per le quali gli utenti auspicano interventi concreti e solleciti.

Aspetti relazionali ed umanizzazione

-Anche se nel corso del 2018 le segnalazioni riguardanti episodi di insofferenza e scortesia da parte del personale nei confronti degli utenti sono diminuite, le segnalazioni riguardanti gli aspetti relazionali rimangono una problematica rilevante soprattutto nel settore sanitario, in particolare quello dell'emergenza.
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: si può affermare che l'aspetto relazionale e l'umanizzazione siano i fattori primari che inducono il paziente o l'utente a formalizzare una segnalazione riferita alla qualità percepita.

-Nonostante il divieto, molte sono le segnalazioni circa la presenza di fumo nelle aeree adiacenti ai reparti.

Tempi d'attesa

-Il problema maggiormente avvertito continua ad essere l'eccessivo tempo di attesa lamentato dagli utenti in attesa al pronto soccorso.

-Segnalati tempi di attesa eccessivi per accedere alle visite dermatologiche, ortopediche pediatriche ed oculistiche.

Aspetti alberghieri

-Vi sono state lamentele riguardo la scarsa qualità del cibo e la mancanza di pulizia adeguata nei servizi igienici.

Strutture e logistica

-Spesso non risulta efficace l'informazione fornita dagli operatori presenti in porta carraia in merito al corretto utilizzo dei parcheggi da parte degli utenti che lamentano, di conseguenza, la rimozione della propria autovettura.

Aspetti burocratico amministrativi

-Anche quest'anno, come in passato, gli utenti hanno fatto notare come non venga ancora offerta da parte dell'azienda ospedaliero-universitaria di Novara, la possibilità di effettuare le prenotazioni, il pagamento ticket e il ritiro referti direttamente on line, così come avviene, già da tempo, in altre aziende sanitarie.

-Molte le richieste per ricevere tramite e-mail i referti (in particolare l'INR, i referti radiologici, le MOC).

-Frequenti le difficoltà riscontrate dagli utenti nell'accedere alla prenotazione telefonica tramite il numero verde, anche in orari considerati meno di punta.

-Sarebbe auspicabile che il servizio telefonico aziendale venisse implementato con un sistema automatico che indichi all'utente in linea la posizione della sua chiamata e il tempo di attesa stimato per la presa in carico: ciò contribuirebbe a diminuire la percezione di disagio dell'utente in attesa di contattare le strutture ospedaliere.

-Anche l'utilizzo dei Totem e dei Punti gialli è spesso oggetto di reclamo: frequentemente guasti con la conseguente formazioni di lunghe code per poter ritirare i referti.

-Parecchie le lamentele in merito alla consegna di referti non imbustati, in particolare al centro prelievi.

-Segnalata come carente la copertura wi-fi nei reparti.

-Da tempo continua a venire sollecitata dagli utenti l'attivazione presso il CUP di una corsia preferenziale dedicata ai pazienti disabili e alle donne in stato di gravidanza, come già avviene presso il centro prelievi.