

1. STRUMENTI E STRUTTURE PER IL CITTADINO

1.1. Carta dei servizi

La “Carta dei servizi pubblici sanitari” (legge 11 luglio 1995, n. 273; Piano Sanitario Provinciale 2000-2002) è lo strumento che esplicita il “contratto” tra la azienda sanitaria ed i cittadini. Nella stessa sono infatti esplicitati i servizi offerti per garantire la tutela della salute della comunità locale e gli impegni che l’azienda assume per migliorarli.

scopo della carta

La carta comprende infatti:

contenuti della carta

1. i principi fondamentali che orientano i servizi e la loro erogazione (eguaglianza, libertà di scelta, partecipazione, continuità, appropriatezza, efficienza, efficacia, dignità e responsabilità);
2. la descrizione dei servizi offerti e delle relative modalità di accesso;
3. gli standard per la verifica da parte del cittadino dei livelli qualitativi delle prestazioni, dei processi organizzativi, del rapporto con l’utente, con i suoi familiari ed altre persone per lui significative, con i gruppi di volontariato e con le altre forme di rappresentanza dei cittadini, dei membri della comunità;
4. gli obiettivi che l’azienda sanitaria si prefigge di conseguire per il miglioramento della qualità offerta ai cittadini;
5. le modalità per le procedure di osservazione, opposizione e reclamo che il cittadino può attivare in relazione a problemi insorti nella fruizione delle prestazioni sanitarie.

Negli anni passati le aziende sanitarie della provincia hanno deliberato la propria carta dei servizi: le aziende di Bressanone e Brunico nel 1996, le aziende di Merano e Bolzano nel 1997, aggiornate rispettivamente nel 1999 e nel 2000. Tuttavia, le numerose innovazioni intervenute nella normativa, nonché lo spirito stesso da cui nasce lo strumento, ne rendono necessario il costante aggiornamento; a tal fine nel 2000 l’Assessorato provinciale alla Sanità, con la collaborazione delle aziende sanitarie, ha predisposto il prototipo provinciale della carta dei servizi sanitari, sulla cui base sono in corso le revisioni delle carte aziendali.

L'azienda sanitaria di Bolzano nel 2003 ha prodotto la prima carta aziendale secondo il prototipo provinciale; tale aggiornamento è stato redatto dall'Ufficio stampa dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico in un unico volume, pubblicato su quotidiani, parzialmente messo in Internet, nonché presentato in trasmissioni televisive e radiofoniche. La Carta è poi stata inviata e diffusa sia all'interno che all'esterno dell'azienda, ovvero a dirigenti di struttura, dirigenti responsabili di uffici, dirigenti medici di unità operativa di I e II livello, associazioni di tutela dei diritti dei cittadini utenti e associazioni di volontariato, sindacati, coordinatori di unità operative, ordini e collegi professionali, comunità comprensoriali, servizi sociali dei comuni ed alla stampa.

Le aziende sanitarie di Merano e Bressanone prevedono di deliberarla entro il 2004.

1.2. Ufficio Relazioni con il Pubblico

1.2.1. Sedi ed attività

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, previsto dal d.P.C.M. 11/10/1994 nasce col mandato di informare, orientare ed assistere l'utenza nella fruizione dei servizi sanitari. Esso rappresenta una realtà ormai consolidata nelle aziende sanitarie provinciali ed è collocato presso gli ospedali pubblici, laddove vi è la maggiore concentrazione di servizi sanitari.

Data l'importanza strategica dei compiti ad esso assegnati, il diretto superiore dell'Ufficio è, in tutte le aziende, il direttore generale.

L'apertura al pubblico è ovunque prevista dal lunedì al venerdì negli orari indicati nella Tabella 1. Nell'azienda sanitaria di Merano è inoltre presente un ulteriore punto informativo collegato all'ufficio stesso, che offre supporto informativo agli utenti fornendo indicazioni generali sui servizi e materiale informativo ed è aperto 7 giorni alla settimana dalle 7.00 alle 21.00.

Tabella 1: Sedi, apertura settimanale e personale impiegato negli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) delle aziende sanitarie - Anno 2003

Azienda	Sede	apertura settimanale		Responsabile aziendale	Altro personale
		n. ore	n. giorni		

no	Ospedale di Bolzano	16	5 mattine, 4 pomeriggi	1 sociologo	4
no	1- Ospedale di Merano 2- sede decentrata (*) Punto informativo	14 98	5 mattine, 4 pomeriggi 7 su 7 orario continuato	1 dirigente	2
anone	Ospedale di Bressanone	47,5	5 mattine, 5 pomeriggi	1 collaboratore	
co	Ospedale di Vipiteno	34	5 mattine, 4 pomeriggi	amministrativo	1
	Ospedale di Brunico	14	5 mattine, 4 pomeriggi	1 dirigente	
	Ospedale di San Candido (***)	14	5 mattine, 4 pomeriggi	amministrativo	

ck-office, con accesso al cittadino su appuntamento

Fonte: aziende

ell'Azienda di Bressanone esso è parte di un ufficio con competenze più ampie (ticket e ricoveri)
è un punto informativo collegato con l'URP

Un altro prezioso strumento di informazione per il pubblico è il numero verde, ovvero un numero telefonico gratuito per il chiamante; istituiti dalle aziende sanitarie di Bolzano e Merano, tali numeri verdi erano contattabili negli orari di apertura dell'Urp

Tabella 2: Numero verde aziendale ed informazioni fornite al pubblico – Anno 2003

Azienda sanitaria	N. verde	Tipologie di informazioni fornite dagli operatori del servizio
Bolzano	84000010 5	Pratiche amministrative varie Modalità accesso prestazioni ospedaliere e diagnostiche, specialistica ambulatoriale e riabilitativa Assistenza sanitaria indiretta, all'estero, provenienti fuori provincia o stranieri Orari e numeri telefonici/Modalità accesso ad uffici, servizi, strutture convenzionate, associazioni Modalità accesso prestazioni di igiene e sanità pubblica, medicina di base Trasporto con mezzi di soccorso Assistenza sociale, psicologica, religiosa, invalidi
Merano	80008223 3	Informazioni sui ticket

Fonte: aziende sanitarie di Bolzano e Merano

Tabella 3: Attività svolte dagli Uffici Relazioni con il Pubblico delle aziende sanitarie - Anno 2003

Attività degli Uffici Relazioni con il Pubblico	Bolzano	Merano	Bressanone	Brunico
Informare e orientare il cittadino nelle strutture sanitarie	X	X	X	X
Gestire la comunicazione con i cittadini utenti	X	X	X	X
Raccogliere e gestire i reclami pervenuti all'azienda	X	X	X	X
Gestire la rassegna normativa				X
Fornire al cittadino accesso alla consultazione della normativa	X		X	X
Formulare proposte per la modifica di aspetti organizzativi e logistici dei servizi ai fini del miglioramento del rapporto con l'utenza	X	X		X
Fornire consulenza sull'applicazione legge sulla trasparenza – l. 241/90	X	X	X	X
Fornire consulenza a reparti e servizi per una comunicazione efficace	X	X		X
Dare supporto a reparti e servizi per elaborare materiale inf. specifico	X	X	X	X
Curare l'aggiornamento della carta dei servizi	X	X	X	X
Elaborare i questionari di gradimento pervenuti	X	X	X	X
Elaborare opuscoli	X	X	X	X
Redigere report sui reclami e sui suggerimenti	X	X		X
Redigere report su indagini di gradimento	X	X		X
Inviare report semestrali ai responsabili di reparti-servizi sulle segnalazioni inviate dai cittadini e sui questionari di gradimento	X	X*		X

Inviare report semestrali sulle segnalazioni inviate dai cittadini ai direttori generale, sanitario e amministrativo	X	X*
Gestire rapporti con le associazioni rappresentative dei cittadini e di volontariato	X	X
Gestire rapporti con la stampa (1)	X	X
Gestire la rassegna stampa giornaliera (2)	X	X
Gestire le pagine su televideo (1)	X	
Gestire le pagine sul sito internet (1)	X	
Organizzare gli incontri della commissione mista conciliativa nonchè la corrispondenza e l'organizzazione della stessa	X	
Gestire le interrogazioni presentate in consiglio provinciale/comunale		X

(1) tali compiti vengono eseguiti dall'ufficio stampa dell'azienda (v. deliberazione dell'A.S. Bolzano n. 728 del 12/02/2001 che definisce le competenze dell'URP e dell'Ufficio stampa)

Fonte: aziende

(2) compito che viene eseguito sia dall'ufficio stampa che dall'URP

* report annuali

Molte sono le attività svolte dagli Uffici, anche se non tutte "visibili" ai cittadini; esse vengono schematicamente presentate nella Tabella 3.

1.2.2. Gestione dei reclami

L'articolo 1 del "Regolamento di Pubblica Tutela" (allegato 1 del d.P.C.M. del 19.5.95 "Schema generale di riferimento della carta dei Servizi pubblici sanitari") prevede che "gli utenti, parenti o affini, o organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la provincia o presso le aziende sanitarie possano presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale".

definizione di reclamo

Tale funzione di tutela deve essere garantita al cittadino attraverso la dichiarazione dei propri diritti e doveri e la predisposizione di un sistema di raccolta e gestione dei reclami, intesi nella duplice connotazione di espressione di un disagio o di un'insoddisfazione che attende una risposta dall'amministrazione e di risorsa positiva per il miglioramento dei servizi. La definizione di reclamo, quindi, comprende tre fondamentali elementi:

- l'insoddisfazione dell'utente generata dall'esperienza di un servizio o di una prestazione;
- l'espressione dell'insoddisfazione;
- l'attesa di una risposta da parte dell'utente.

Le aziende sanitarie provinciali garantiscono al cittadino utente la possibilità di esprimere un reclamo ogni qualvolta si ritenga insoddisfatto di una prestazione o di un servizio. A tale proposito:

- informano sui diritti e doveri riconosciuti a ciascun utente nella fruizione dei servizi;

- prevedono procedure per la ricezione dei reclami;
- formano adeguatamente il personale addetto.

Va segnalato che l'utilizzo del "reclamo" è difficile da parte dell'utente, spesso malato e vulnerabile, timoroso di ritorsioni, che si trova ad affrontare una realtà complessa con regole che non conosce o non capisce. Inoltre, se non è diffusa la cultura dell'utilizzo della carta dei servizi, non sa nemmeno quali standard di qualità aspettarsi. Questo può essere uno degli elementi che, insieme ad altri, spiega il diverso numero di reclami tra le aziende sanitarie provinciali. I reclami sono comunque solo uno degli strumenti che rendono possibile la partecipazione del cittadino utente, che deve essere costruita con un progetto complessivo, come ribadito in tutta la recente normativa sanitaria e dal Piano Sanitario Provinciale 2000-2002.

I reclami vanno considerati come uno stimolo importante per il singolo servizio a cui gli stessi sono diretti, oltre che per l'amministrazione, che può così disporre di un quadro circa la percezione dei punti di forza e di debolezza delle proprie strutture.

L'83% dei reclami pervenuti alle aziende, durante il 2003, sono stati presentati direttamente dagli utenti, il 12% dai familiari degli utenti. I reclami pervenuti alle aziende vengono gestiti dalle stesse in modi differenti; ad esempio, solo Merano registra quelli pervenuti solamente in forma verbale (214 su 352).

All'azienda di Merano sono inoltre pervenuti 123 reclami anonimi, a quella di Brunico 1.

**reclami pervenuti nel
2003**

Tabella 4: Reclami riguardanti i servizi ed il loro funzionamento pervenuti agli Urp delle aziende sanitarie - Anno 2003

	Bolzano	Merano	Bressanone	Brunico	Provincia
Reclami scritti	200	138	46	86	470
<i>Di cui: nr. reclami scritti a cui hanno fatto seguito richieste di risarcimento</i>	33	9	8	3	53
<i>Di cui: nr. richieste di risarcimento accolte</i>	<i>n.r.</i>	7	<i>n.r.</i>	<i>n.r.</i>	<i>n.c.</i>
Reclami verbali	1	214	<i>n.r.</i>	-	<i>n.c.</i>
Totale reclami	<i>n.c.</i>	352	<i>n.c.</i>	<i>n.c.</i>	<i>n.c.</i>

* per l'Azienda Sanitaria di Bolzano, il difensore civico,
per l'Azienda Sanitaria di Merano, un medico di base ed uno studio legale
Legenda: n.r. = non rilevato; n.c. = non calcolabile

Fonte: aziende sanitarie

Il 30% dei reclami riguarda gli aspetti relazioni, quali ad esempio scortesia/comportamenti scorretti da parte di medici, infermieri, amministrativi.

A livello provinciale, nel 2003, 96 unità operative avevano ricevuto uno o più reclami, il 27,1% più di 5.

Tabella 5: Reclami scritti pervenuti suddivisi per ambiti/motivazioni e per azienda sanitaria – Anno 2003

ambiti o motivazioni	Bolzano	Merano	Bressanone	Brunico	Provincia
Aspetti relazionali (<i>es: scortesia/comportamenti scorretti da parte di medici, infermieri, amministrativi</i>)	96	29	6	10	141
Umanizzazione (<i>es: violazione della privacy/del diritto alla riservatezza/della dignità personale</i>)	3	4	-	-	7
Personalizzazione (<i>es: mancato utilizzo "volontario" della lingua del paziente</i>)	4	4	-	5	13
Informazioni sui servizi (<i>es: informazioni negate/errate/carenti/incomplete</i>)	13	18	-	-	31
Informazioni cliniche (<i>es: consenso non informato, insufficienti informazioni sulle alternative terapeutiche, poca leggibilità/trasparenza della documentazione sanitaria</i>)	-	3	2	-	5
Accessibilità (<i>es: lunghi tempi di attesa, difficoltà di prenotazione e carenze organizzative</i>)	26	21	3	8	58
Struttura e logistica (<i>presenza di barriere architettoniche, difficoltà di raggiungere un servizio con i mezzi pubblici</i>)	17	10	9	-	36
Aspetti alberghieri/comfort (<i>es: vitto non gradito</i>)	-	4	-	-	4
Aspetti burocratici ed amministrativi (<i>eccessiva attesa per l'ottenimento della copia della cartella clinica, per la refertazione, per la traduzione di documentazione clinica</i>)	2	26	-	1	29
Aspetti tecnico professionali (<i>es: diagnosi errata, terapia errata</i>)	17	15	12	20	64

tri motivi (<i>ticket, limitata possibilità scelta del medico</i>)	22	4	14	42	82
totale reclami scritti pervenuti	200	138	46	86	470

Fonte: aziende sanitarie

Tabella 6: Reclami scritti pervenuti nel 2003 per soggetto inviante e per azienda sanitaria – Anno 2003

	Bolzano	Merano	Bressanone	Brunico	Provincia
da utenti	145	132	39	74	390
da familiari	38	-	6	12	56
da volontari/ altre associazioni	15	3	-	-	18
da operatori dell'azienda	-	2	1	-	3
da medici e pediatri di base	-	1	-	-	1
altri soggetti	2	-	-	-	2
Totale	200	138	46	86	470

Fonte: aziende sanitarie

Tabella 7: Unità operative che hanno ricevuto uno o più reclami per azienda sanitaria - Anno 2003

	Bolzano	Merano	Bressanone	Brunico	Provincia
N. unità operative che hanno ricevuto un solo reclamo	13	1	11	2	27
N. unità operative che hanno ricevuto 2-5 reclami	25	7	8	3	43
N. unità operative che hanno ricevuto più di 5 reclami	12	11	1	2	26
Totale n. unità operative che hanno ricevuto almeno 1 reclamo	50	19	20	7	96

Fonte: aziende sanitarie

Tabella 8: Confronto tra le procedure di gestione dei reclami implementate nelle quattro aziende – Anno 2003

	Bolzano	Merano	Bressanone	Brunico
Azioni intraprese non appena pervenuto il reclamo:				
Segnalazione al dirigente del servizio interessato	x	x		x
Predisposizione lettera al dirigente del servizio interessato	x		x	x
Dopo la eventuale prima segnalazione erano previsti:				
Un incontro con il responsabile o contatto telefonico con il responsabile del servizio	talvolta	talvolta		talvolta
L'invio di una lettera scritta al responsabile del servizio con motivazioni, risultati di eventuali indagini, azioni intraprese	sempre	talvolta	sempre	sempre
Adozione di un rapporto unico di azienda	si	si	si	no
Pubblicazione con frequenza	annuale	annuale	mensile	-
Invio ai reparti/servizi	si	no	si	-
Discussione dei reclami	Si,	no	no	Si, su

	annualmente (nel momento del budget)	specifi caso
--	--	-----------------

Fonte: aziende sanit

La procedura di gestione delle osservazioni pervenute prevedeva generalmente nelle quattro aziende che venisse informato il dirigente del servizio interessato, che per lo più doveva rispondere per iscritto; tranne Brunico, le aziende prevedevano la predisposizione di un rapporto unico di azienda e in alcuni casi veniva effettuata la discussione dei reclami.

Procedura di gestione dei reclami

1.3. La commissione mista conciliativa

In relazione a situazioni di particolare difficoltà nella individuazione di una soluzione soddisfacente, è possibile l'intervento della commissione mista conciliativa tra i cui membri vi sono sia rappresentanti dell'azienda sanitaria che di associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini. Nell'Azienda Sanitaria di Bolzano tale commissione è stata istituita nel 2000; il prototipo provinciale della carta dei servizi prevede il suo funzionamento anche nelle altre aziende provinciali.

1.4. Il difensore civico

Al fine di tutelare i diritti dei cittadini nei confronti della pubblica amministrazione la Provincia Autonoma di Bolzano ha istituito anche l'ufficio del difensore civico (l.p. 10/7/96, nr.14) con sede centrale a Bolzano e uffici periferici a Ortisei, Egna, Merano, Silandro, Vipiteno e San Martino in Badia; a Bressanone e Brunico vi è un locale riservato presso l'Ospedale.

Il difensore civico ha funzioni di tutela, consiglio e mediazione verso i cittadini per le eventuali negligenze o scorrettezze della pubblica amministrazione, ma ha anche funzioni di promozione di regolamenti e comportamenti positivi nella pubblica amministrazione.

1.5. Informazione interna ed esterna

1.5.1. Richieste di informazione

L'informazione è alla base dell'utilizzo appropriato dei servizi; per orientare al meglio i messaggi da diffondere è necessario comprendere quali domande avanzino i cittadini.

Le richieste di informazione pervenute agli Uffici Relazioni con il Pubblico nel 2003 sono state complessivamente 2.533, di cui l'11,1% erano di tipo complesso, ovvero hanno richiesto un'indagine; il 95,7% delle richieste di informazioni è stato avanzato dagli utenti stessi dei servizi.

richieste di informazione

N. Richieste di informazioni pervenute agli Uffici Relazioni con il Pubblico per azienda sanitaria - Anno 2003

	Bolzano	Merano	Bressanone	Brunico	Provincia
di informazione semplici pervenute	858	302	91	1.000*	2.251
di informazione complesse pervenute	148	101	3	30	282
Richieste di informazione pervenute	1.006	403	94	1.030	2.533

Fonte: aziende sanitarie

N. Richieste di informazioni complesse pervenute agli Uffici Relazioni con il Pubblico per soggetto inviante per azienda sanitaria - Anno 2003

	Bolzano	Merano	Bressanone	Brunico	Provincia
di informazione da utenti	148	99	3	20	270
di informazione da familiari	-	-	-	10	10
di informazione da altri soggetti	-	2	-	-	2
Richieste di informazione complesse	148	101	3	30	282

Fonte: aziende sanitarie

Le tipologie di informazioni richieste con maggior frequenza dagli utenti a Bolzano e Bressanone riguardavano le pratiche amministrative in generale, a Brunico gli orari e l'accessibilità, a Merano, tra le altre, il contattare personale sanitario e non, nonché pazienti degenti, chiarimenti su patologie e su esami diagnostico-strumentali.

Tabella 11: Tipologie di informazioni più richieste agli Uffici Relazioni con il Pubblico delle aziende - Anno 2003

Tipologie di informazioni	Bolzano	Merano	Bressanone	Brunico	Provincia
Pratiche amministrative varie/pagamento ed esenzioni ticket/detrazione fiscale di spese sanitarie	542	55	61	250	908
Modalità accesso prestazioni ospedaliere e ambulatoriali	148	73	1	250	472
Orari e numeri di telefono/modalità accesso a uffici, servizi, strutture convenzionate, associazioni	87	79	-	300	466

Modalità accesso prestazioni igiene e sanità pubblica, medicina di base	43	3	-	-
Assistenza sanitaria indiretta, assistenza all'estero, ai provenienti fuori provincia, agli stranieri	90	-	-	50
Ritiro referti/certificati/cartelle cliniche/foglio dimissioni	-	21	3	50
Trasporto, mezzi di soccorso	34	-	2	50
Assistenza sociale/religiosa/psicologica, invalidi	6	-	-	30
Non competenza dell'azienda sanitaria	56	2	-	50
Altro (es: contattare personale sanitario e non e pazienti degenti, chiarimenti su patologie e su esami diagnostico-strumentali)	-	170	27	-
N. totale richieste di informazione pervenute	1.006	403	94	1.030

Fonte: azienda

1.5.2. Strumenti per l'informazione della cittadinanza

Tutte le aziende sanitarie predispongono e aggiornano periodicamente strumenti scritti per informare i cittadini sui servizi.

Tabella 12: Strumenti scritti (opuscoli/fogli informativi) disponibili per informare il cittadino nelle aziende -

Tipologie di informazioni		Bolzano	Merano	Bressanor
Materiale informativo elaborato dall'URP	Opuscolo "Carta/guida dei Servizi sanitari"	x	x	
	Opuscolo "Carta/guida ai Servizi sanitari"	x		
	Opuscolo/foglio informativo "Guida per il paziente"	x	x	x
	Guida per il visitatore dell'ospedale "Il buon visitatore"	x		
	Depliant "L'Ufficio Relazioni con il Pubblico"	x		
Materiale elaborato da altri servizi:	Il medico di base			x
	Depliant sui "Distretti socio-sanitari"	x	x	
	Volantini informativi sui corsi parto	x	x	
	Opuscolo sul Servizio di Dietetica e Nutrizione clinica	x	x	
	Guida per il bambino ricoverato in pediatria			x

Fonte: aziende

1.5.3. Informazioni al personale

Poiché avere il personale informato è essenziale per garantire l'informazione ai cittadini, ma anche per lavorare meglio, in 3 aziende sanitarie nel 2003 è stato pubblicato un giornalino rivolto espressamente al personale: il giornalino "La nostra Azienda/Unser Betrieb" di Bolzano, quello di Merano "Noi/Wir", a Bressanone "Team". Hanno tutti frequenza trimestrale, anche se le copie effettivamente pubblicate nel 2003 sono state 3 per Bolzano ed 1 sola per Bressanone. Responsabile del giornalino aziendale è l'Ufficio stampa a Bolzano, l'Urp a Merano e Bressanone.

Modalità di diffusione del giornalino aziendale

A Bolzano veniva inviato con posta interna al singolo dipendente oltre che all'Ufficio Relazioni con il pubblico, agli uffici provinciali, ai comprensori, ai distretti, ai medici convenzionati con l'azienda Sanitaria, alle altre aziende sanitarie provinciali.

A Merano e a Bressanone ogni responsabile di unità operativa riceveva per posta interna un numero di esemplari corrispondente al numero di collaboratori, che poi provvedeva a distribuire.

Giornalini trimestrali per il personale delle aziende - Anno 2003

delle principali notizie	Bolzano	Merano	Bressanone
azienda sanitaria e delle strutture		X	
azienda sanitaria	X	X	
attività in ambito sanitario	X		X
intervento del sistema sanitario in Italia e all'estero			
attività di aggiornamento per il personale	X	X	
attività culturali/formative realizzate per il personale	X	X	
cambiamento/miglioramento in atto nelle unità operative	X	X	
prestazione di vari servizi, comitato pari opportunità, circolo ricreativo, dimissioni personale, verifica e revisione qualità			X

Fonte: aziende sanitarie

L'azienda di Bolzano ha offerto due corsi di mezza giornata sulla carta dei servizi rivolto al personale infermieristico ed uno di una giornata sulla legge sulla privacy per il personale amministrativo.

Presso l'ospedale di Merano è inoltre funzionante una biblioteca dedicata esclusivamente al personale, aperta da lunedì a venerdì, da 1,5 a 2 ore al giorno.

Altre iniziative per l'informazione al personale