



REGIONE DEL VENETO

UATT
aw

giunta regionale

17 MAG. 2017

Data

Protocollo N° 193364

Class.: A.000.01.6 Prat

Fasc

Allegati N° 1

Oggetto: Interrogazione a risposta immediata - risposta scritta

Ai Consiglieri regionale

Graziano Azzalin
Alessandra Moretti
Stefano Fracasso
Cristina Guarda
Bruno Pigozzo
Piero Ruzzante
Orietta Salemi
Claudio Sinigaglia
Andrea Zanoni
Francesca Zottis

e, p.c.

Al Signor PRESIDENTE
del Consiglio Regionale

All'Assessore regionale
ai Rapporti con il Consiglio regionale

Come convenuto nella 118ª seduta del Consiglio regionale del 15 maggio u.s., si trasmette risposta scritta all'interrogazione di seguito indicata:

- INTERROGAZIONE A RISPOSTA IMMEDIATA n. 239 del 3 ottobre 2016
"NUMERO VERDE PER LA SANITA'. FARE CHIAREZZA E RIVEDERE RUOLO E FUNZIONI DEL SERVIZIO".

Distinti saluti.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA
- avv. Mario Caramel -

P.O. Rapporti con il Consiglio, nomine e atti del Presidente
Tel. 041/2793606-3637-3638-3643 - Fax 041/2793627
e-mail: uff.giunta.consiglio@regione.veneto.it

Segreteria della Giunta regionale
Direzione Verifica e gestione atti del Presidente e della Giunta
Dorsoduro, 3901 - 30123 Venezia - Tel. 041/2792800-2947 - Fax 041/2792809
protocollo.generale@pec.regione.veneto.it



REGIONE DEL VENETO

giunta regionale
X Legislatura

PUNTO 43 DELL'ODG DELLA SEDUTA DEL 28/04/2017

ESTRATTO DEL VERBALE

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 75 / IIM del 28/04/2017

OGGETTO:

Risposta all'interrogazione a risposta immediata n. 239 del 3 ottobre 2016 presentata dai Consiglieri Graziano Azzalin, Alessandra Moretti, Stefano Fracasso, Cristina Guarda, Bruno Pigozzo, Piero Ruzzante, Orietta Salemi, Claudio Sinigaglia, Andrea Zanoni e Francesca Zottis, avente per oggetto "Numero verde per la sanità. Fare chiarezza e rivedere ruolo e funzioni del servizio"

COMPONENTI DELLA GIUNTA REGIONALE

Presidente	Luca Zaia	Presente
Vicepresidente	Gianluca Forcolin	Presente
Assessori	Luca Coletto	Presente
	Giuseppe Pan	Presente
	Roberto Marcato	Presente
	Gianpaolo E. Bottacin	Presente
	Manuela Lanzarin	Presente
	Elena Donazzan	Presente
	Federico Caner	Presente
	Elisa De Berti	Presente
	Cristiano Corazzari	Presente
Segretario verbalizzante	Mario Caramel	

RELATORE ED EVENTUALI CONCERTI

LUCA COLETTA

STRUTTURA PROPONENTE

AREA SANITA' E SOCIALE

APPROVAZIONE:

Sottoposto a votazione, il provvedimento è approvato con voti unanimi e palesi.

OGGETTO: Risposta all'interrogazione a risposta immediata n. 239 del 3 ottobre 2016 presentata dai Consiglieri Graziano Azzalin, Alessandra Moretti, Stefano Fracasso, Cristina Guarda, Bruno Pigozzo, Piero Ruzzante, Orietta Salemi, Claudio Sinigaglia, Andrea Zanoni e Francesca Zottis, avente per oggetto "Numero verde per la sanità. Fare chiarezza e rivedere ruolo e funzioni del servizio"

L'Assessore Luca Coletto propone alla Giunta di adottare la seguente risposta:

Come noto, il numero verde per la "patient care satisfaction" è una attività di nuova istituzione, collocata, come previsto dalla DGR n. 1138 del 1 settembre 2015, nell'ambito del Coordinamento regionale per i controlli sanitari, l'appropriatezza, le liste di attesa e la sicurezza del paziente (di seguito denominato Coordinamento) ed istituita al fine di agevolare gli assistiti a rappresentare, alle strutture della Sanità regionale, richieste, suggerimenti o reclami così da rendere sempre più interconnesso e dinamico il rapporto tra il servizio sanitario e i suoi fruitori.

Tale servizio è attivo dal mese di agosto 2016 e le Aziende Sanitarie del Veneto ne sono state informate con nota del Direttore Generale dell'Area Sanità e Sociale prot. n. 305788 dell'8 agosto 2016. L'organizzazione del servizio ha previsto per l'utenza due modalità di contatto:

1. numero verde dedicato: 800-098528, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 16.00 (festivi esclusi),
2. indirizzo di posta elettronica: segnalazioni.salute@regione.veneto.it.

Con successiva nota prot. n. 377002 del 4 ottobre 2016, al fine di razionalizzare ed uniformare la gestione delle segnalazioni, è stata estesa anche agli Uffici regionali la facoltà di inoltrare a questo indirizzo tutte le segnalazioni, i reclami e i suggerimenti dell'utenza in tema di sanità loro pervenute.

Procedura di gestione delle segnalazioni

Il *Coordinamento* ha messo a punto, condividendole anche con le Aziende Sanitarie del Veneto, le seguenti modalità di gestione delle segnalazioni:

- tutte le segnalazioni provenienti direttamente dall'utenza o inoltrate dagli Uffici Regionali vengono avviate, a cura del numero verde, alle Aziende di residenza dell'assistito ai fini di verifica e contestualizzazione dei contenuti delle stesse;
- l'Azienda Sanitaria destinataria della segnalazione, completate le opportune verifiche, predispone una risposta all'utenza, condivisa con il *Coordinamento* che viene sempre informato in merito alla conclusione di ogni segnalazione;
- talora, per casi particolari, sono state coinvolte nella predisposizione della risposta all'utenza le strutture regionali competenti per materia;
- gli utenti, a seguito di conclusione della segnalazione, vengono contattati dal personale del "numero verde" per verificarne il livello di soddisfazione rispetto alle soluzioni proposte e alle modalità con cui queste sono state comunicate per riscontrare eventuali comunicazioni da perfezionare.

In riferimento alle puntualizzazioni sulle funzioni affidate al "numero verde" e alle modalità operative dello stesso, come rappresentate nella interrogazione in oggetto, si evidenzia quanto segue. La procedura di gestione delle segnalazioni prevede che queste vengano trasmesse alla Direzione Strategica dell'Azienda di residenza dell'assistito o a quella coinvolta nel fatto segnalato, demandando loro ogni iniziativa in merito alle strutture-servizi da coinvolgere per la verifica di ciascun caso. Anche gli Uffici per le Relazioni con il Pubblico possono essere pertanto coinvolti dalla Direzione dell'Azienda di appartenenza, ai fini della verifica delle istanze dell'utenza e della predisposizione di relativa risposta.

Il percorso di coinvolgimento delle Aziende così messo a punto:

- esclude la possibilità di contatto diretto del personale del numero verde con le strutture aziendali, paventato nell'interrogazione;
- mette al riparo dall'ipotizzato rischio di prevaricazione del ruolo di Centri Unici di Prenotazione da parte del numero verde, in caso di segnalazioni correlate a criticità riguardanti i tempi di attesa;
- esclude qualsivoglia discrezionalità nella gestione dei casi, che rimane esclusivamente a cura delle Aziende Sanitarie.

Argomenti oggetto di segnalazione

Dal 1 agosto 2016 al 31 gennaio 2017 sono pervenute al numero verde *n.* 330 segnalazioni e nell'82% dei casi è stata data risposta risolutiva dalle Aziende Sanitarie del Veneto (vedi *Tab. 1*).

Come rappresentato nella *Tab. 1*, le segnalazioni relative a *criticità sui tempi di attesa* rappresentano soltanto il 10% dei casi rispetto al totale, (6% dei quali ascrivibile a casi di difficoltà di accesso alle prime prestazioni, 4 % a quelle di controllo). Le segnalazioni pervenute in tema di liste di attesa erano inerenti, piuttosto che all'impossibilità di ottenere prestazioni nei tempi previsti dalla classe di priorità assegnata, alla difficoltà di accesso ai servizi di prenotazione.

Le segnalazioni inerenti la normativa in tema di *esenzione* alla compartecipazione alla spesa rappresentano l'8% dei casi, quelle relative a *difficoltà relazionali con gli operatori* delle strutture sanitarie l'11 % dei casi, alla *funzionalità delle Strutture e dei Servizi sanitari* il 16 % dei casi, *lamentele generiche* il 16 % dei casi, *richieste di informazioni in ambito sanitario* il 10% dei casi. Talora il numero verde è stato contattato anche da utenti residenti in altre Regioni per informazioni su particolari prestazioni erogate nella Regione del Veneto.

Tra le criticità pervenute al numero verde se ne annoverano anche alcune relative all'applicazione della presa in carico degli utenti e alla prescrizione delle prestazioni di controllo da parte dello specialista; le verifiche effettuate a questo proposito sono state occasione anche di revisione e miglioramento nell'applicazione dei relativi percorsi e modelli organizzativi aziendali.

<i>motivo</i>	<i>totale segnalazioni</i>	<i>% sul totale</i>	<i>segnalazioni chiuse</i>	<i>% chiuse</i>
Tempi attesa - primi accessi	19	6%	19	100%
Tempi attesa - prestazioni di controllo	12	4%	12	100%
Esenzioni	26	8%	23	88%
Farmaci	16	5%	16	100%
Richiesta informazioni ambito sanitario	32	10%	29	91%
Difficoltà a rintracciare medico curante	13	4%	9	69%
Problemi relazionali	37	11%	26	70%
Funzionalità strutture/servizi	52	16%	44	85%
Attese/Ritardi erogazione prestazioni	19	6%	14	74%
Criticità amministrative	23	7%	16	70%
Lamentele	52	16%	43	83%
Altro	29	9%	21	72%
TOTALE	330	100%	272	82%

tab.1 - Segnalazioni suddivise per argomento pervenute dal 01.08.2016 al 31.01.2017 e % di conclusione

<i>azienda</i>	<i>totale segnalazioni</i>	<i>% sul totale</i>	<i>segnalazioni chiuse</i>	<i>% chiuse</i>
ULSS 1 - BELLUNO	5	1,9%	5	100%
ULSS 2 - FELTRE	4	1,5%	4	100%
ULSS 3 - BASSANO DEL GRAPPA	8	3,0%	8	100%
ULSS 4 "ALTO VICENTINO"	2	0,8%	2	100%
ULSS 5 "OVEST VICENTINO"	3	1,1%	3	100%
ULSS 6 - VICENZA	16	6,0%	14	88%

ULSS 7 - PIEVE DI SOLIGO	1	0,4%	1	100%
ULSS 8 - ASOLO	10	3,8%	8	80%
ULSS 9 - TREVISO	14	5,3%	12	86%
ULSS 10 "VENETO ORIENTALE"	8	3,0%	6	75%
ULSS 12 "VENEZIANA"	19	7,1%	18	95%
ULSS 13 - MIRANO	12	4,5%	11	92%
ULSS 14 - CHIOGGIA	1	0,4%	1	100%
ULSS 15 "ALTA PADOVANA"	11	4,1%	10	91%
ULSS 16 - PADOVA	34	12,8%	33	97%
ULSS 17 - ESTE	6	2,3%	6	100%
ULSS 18 - ROVIGO	3	1,1%	3	100%
ULSS 19 - ADRIA	1	0,4%	1	100%
ULSS 20 - VERONA	32	12,0%	31	97%
ULSS 21 - LEGNAGO	11	4,1%	9	82%
ULSS 22 - BUSSOLENGO	15	5,6%	15	100%
AO PADOVA	20	7,5%	17	85%
AOUI VERONA	9	3,4%	8	89%
IRCCS IOV	2	0,8%	2	100%
PRIVATO ACCREDITATO	1	0,4%	0	0%
NESSUNA	18	6,8%	16	89%
RVE	266	100%	244	92%

tab.2a: Suddivisione per Azienda oggetto della segnalazione – periodo: 01.08.2016-31.12.2016

azienda	totale segnalazioni	% sul totale	segnalazioni chiuse	% chiuse
ULSS 1 DOLOMITI	1	1,6%	0	0%
ULSS 2 MARCA TREVIGIANA	6	9,4%	3	50%
ULSS 3 SERENISSIMA	8	12,5%	3	38%
ULSS 4 VENETO ORIENTALE	2	3,1%	2	100%
ULSS 5 POLESANA	0	0,0%		
ULSS 6 EUGANEA	13	20,3%	2	15%
ULSS 7 PEDEMONTANA	3	4,7%	0	0%
ULSS 8 BERICA	8	12,5%	4	50%
ULSS 9 SCALIGERA	14	21,9%	10	71%
AO PADOVA	7	10,9%	2	29%
AOUI VERONA	0	0,0%		
IRCCS IOV	0	0,0%		
PRIVATO ACCREDITATO	0	0,0%		
NESSUNA	2	3,1%	2	100%
RVE	64	100%	28	44%

tab.2b: Suddivisione per Azienda oggetto della segnalazione – periodo: 01.01.2017 – 31.01.2017

Analizzando le tabelle 2a e 2b, emerge che la maggioranza delle segnalazioni è pervenuta: relativamente al periodo 01.08.2016 – 31.12.2016, dalle Aziende ULSS n. 16 di Padova e ULSS n. 20 di Verona; per il periodo 01.01.2017 – 31.01.2017, dalle Aziende ULSS 6 Euganea e ULSS 9 Scaligera.

<i>canale segnalazione</i>	<i>totale segnalazioni</i>	<i>% sul totale</i>	<i>segnalazioni chiuse</i>	<i>% chiuse</i>
Altra struttura regionale	95	29%	80	84%
Mail Segnalazioni Salute	78	24%	61	78%
Numero Verde	157	48%	131	83%
TOTALE	330	100%	272	82%

tab 3: modalità di provenienza della segnalazione

Le segnalazioni provengono prevalentemente da *telefonate al numero verde*, n. 157, delle restanti: n. 95 sono state inoltrate a cura di *altre strutture regionali* e n. 78 sono pervenute all'indirizzo di *posta elettronica* dedicato al servizio (segnalazioni.salute@regione.veneto.it).

Conclusioni

Il servizio assicurato dal numero verde viene apprezzato dall'utenza poiché di facile accesso, come si conviene ai modelli di comunicazione – informazione tipici del contesto sociale e storico attuale, orientati a privilegiare il contatto dell'utente con le strutture erogatrici di servizi, nel caso specifico le Aziende Sanitarie, specialmente in situazioni in cui siano preferibili una presa in carico ed una risposta tempestivi.

E' facoltà delle Aziende gestire le segnalazioni avvalendosi di strutture proprie, non ultimo degli URP.

Il numero verde si propone di supporto alle Aziende e agli URP per segnalare criticità nell'offerta dei servizi, non come attività sostitutiva di quella delle strutture Aziendali, né tantomeno di quello dei Centri Unici di Prenotazione, riguardo ai tempi di attesa.

E' stato sempre privilegiato il contatto con la Direzione dell'Azienda segnalata dell'assistito, titolare della facoltà di decidere quali Unità Operative o Servizi attivare, nel rispetto dei ruoli istituzionali, affinché le risposte e le soluzioni per l'utenza potessero rappresentare anche occasione di miglioramento per gli utenti ed per i servizi di tutta l'Azienda.

LA GIUNTA REGIONALE

Udito il relatore, il quale dà atto che la struttura competente ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale e regionale, e che successivamente alla definizione di detta istruttoria non sono pervenute osservazioni in grado di pregiudicare l'approvazione del presente atto;

DELIBERA

1. di approvare, nel testo riportato in premessa, la risposta all'interrogazione a risposta immediata n. 239 del 3 ottobre 2016 presentata dai Consiglieri Graziano Azzalin, Alessandra Moretti, Stefano Fracasso, Cristina Guarda, Bruno Pigozzo, Piero Ruzzante, Orietta Salemi, Claudio Sinigaglia, Andrea Zanoni e Francesca Zottis, allegata, avente per oggetto "Numero verde per la sanità. Fare chiarezza e rivedere ruolo e funzioni del servizio".
2. di incaricare dell'esecuzione del presente atto la Segreteria della Giunta – Direzione Verifica e gestione atti del Presidente e della Giunta.

IL VERBALIZZANTE
 Segretario della Giunta Regionale
 F.to Avv. Mario Caramel



CONSIGLIO REGIONALE DEL VENETO

DECIMA LEGISLATURA

INTERROGAZIONE A RISPOSTA IMMEDIATA N. 239

NUMERO VERDE PER LA SANITÀ. FARE CHIAREZZA E RIVEDERE RUOLO E FUNZIONI DEL SERVIZIO.

presentata il 3 ottobre 2016 dai Consiglieri Azzalin, Moretti, Fracasso, Guarda, Pigozzo, Ruzzante, Salemi, Sinigaglia, Zanon e Zottis

Premesso che:

- in data 01/09/2015 è stata approvata la Dgr n. 1138, con la quale, secondo quanto evidenziato nelle note per la trasparenza del provvedimento, “(...) *la Regione attua una riorganizzazione del Coordinamento Regionale per i controlli sanitari, l’appropriatezza, le liste d’attesa e la sicurezza del paziente ed in particolare: si individua una nuova struttura regionale di afferenza, si definiscono i requisiti che deve possedere il responsabile del coordinamento, si dispone che il coordinamento sviluppi una nuova linea d’attività relativa all’istituzione e funzionamento di un numero verde per la “patient care satisfaction” (...)*”;
- con lettera dell’08/08/2016 n. 305788, il Direttore Generale dell’Area Sanità e Sociale ha comunicato ai Direttori Generali e ai Commissari delle Ulss l’attivazione del suddetto numero verde 800098528, a far data dal 1° agosto, “(...) *al fine di offrire un costante miglioramento dei servizi sanitari (...)*”. Si specifica inoltre che gli assistiti possono rivolgersi al suddetto numero verde “(...) *per sottoporre richieste ed esporre suggerimenti o reclami al fine di rendere sempre più interconnesso e dinamico il rapporto tra il Servizio Sanitario e i suoi fruitori (...)*”. Oltre al numero verde viene annunciata l’attivazione di un apposito indirizzo di posta elettronica (segnalazioni.salute@regione.veneto.it);
- sempre con medesima lettera vengono specificati i compiti affidati al personale preposto: “(...) *rispondere alle chiamate per la patient care satisfaction; prendere visione delle segnalazioni pervenute sulla casella di posta elettronica dedicata; registrare le segnalazioni pervenute all’interno di apposita procedura informatica; verificare la sussistenza di criticità in particolare per quanto riguarda il rispetto dei tempi di attesa; relazionare, in merito alle segnalazioni pervenute, alla struttura regionale competente, che provvederà a definire le azioni da porre in essere per risolvere la criticità, contattando*

direttamente l'Azienda se necessario; dare riscontro all'Utente autore della segnalazione (...)”;

- tali funzioni, affidate agli operatori del servizio per la *“patient care satisfaction”*, paiono sovrapporsi alle competenze che, in base alla Legge n. 150/2000 (Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni), vengono affidate agli Uffici per le relazioni con il pubblico (Urp). L'art. 8, co. 2 punto d, stabilisce che gli Urp vengano organizzati secondo il criterio di *“attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti”*;

- ai sottoscritti giungono ripetute segnalazioni su casi di utenti che, rivolgendosi al numero verde, hanno bypassato le normali procedure che regolano gli accessi ai servizi sanitari. Di fatto emerge che le informazioni raccolte dagli operatori vengono direttamente trasmesse ai Direttori Generali, ai primari e ai capi servizio. Tutto questo con una gestione per la risoluzione delle vere o presunte criticità, soprattutto riguardanti le liste d'attesa, che scavalca palesemente anche il ruolo dei Centri Unici Prenotazione (Cup).

Considerato che:

- la suddetta situazione configura uno scenario di sconvolgimento dell'organizzazione sanitaria;

- l'emergere di procedure del tutto discrezionali, che sfuggono al controllo delle strutture preposte, finiscono per creare inevitabilmente forme di favoritismo di singoli utenti rispetto agli altri e dunque un sistema non più rispettoso di un equanime diritto di salute.

Tutto ciò premesso i sottoscritti consiglieri

chiedono al Presidente della Giunta regionale

se non intenda rivedere le funzioni ed il ruolo del suddetto servizio di *“patient care satisfaction”*, a tutela del diritto dell'utenza a fruire in modo equo, sulla base delle procedure e della legislazione vigente, dei servizi sanitari in Veneto.

Data: 17 maggio 2017, 12:02:21
Da: protocollo.generale@pec.regione.veneto.it
A: protocollo@consiglioveneto.legalmail.it
fotoatti@consiglioveneto.it
Oggetto: Interrogazione a risposta immediata - risposta scritta
Allegati: 10513029.PDF (1.1 MB)
segnatura.xml (2.0 KB)

Nota prot. n. 193364 del 17 maggio 2017