

REPORT SEGNALAZIONI URP 2019

INDICE

Introduzione	Pag.	2
1. <i>Modalità di presentazione delle segnalazioni</i>	Pag.	2
2. <i>Tipologia di segnalazioni e confronto con anni precedenti</i>	Pag.	3
3. <i>La classificazione CCRQ delle segnalazioni</i>	Pag.	3
4. <i>I tempi di risposta al cittadino</i>	Pag.	4
5. <i>Esito delle segnalazioni</i>	Pag.	4
6. <i>Valutazione quali-quantitativa delle segnalazioni</i>	Pag.	5
7. <i>Confronto dati 2015-2016-2017-2018-2019</i>	Pag.	8
8. <i>Tipologia di segnalazioni suddivise per Dipartimento / Direzioni / Servizi</i>	Pag.	9
9. <i>Segnalazioni suddivise per Dipartimento / Direzioni / Servizi: dati di attività</i>	Pag.	9
- <i>Dipartimento Materno Infantile</i>	Pag.	15
- <i>Dipartimento Emergenza</i>	Pag.	21
- <i>Dipartimento Chirurgico</i>	Pag.	29
- <i>Dipartimento Chirurgie Specialistiche</i>	Pag.	34
- <i>Dipartimento di Medicina</i>	Pag.	39
- <i>Dipartimento Oncologico / Medico Specialistico</i>	Pag.	47
- <i>Dipartimento di Radiologia</i>	Pag.	53
- <i>Dipartimento di Neuroscienze / Riabilitazione</i>	Pag.	57
- <i>Dipartimento Biotecnologie, Trasfusionale, Laboratorio</i>	Pag.	62
- <i>Strutture Tecnico Amministrative e di Staff alla Direzione Generale</i>	Pag.	66

Introduzione

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito URP) nell'anno 2019 ha gestito le segnalazioni pervenute dai cittadini, come previsto dalla procedura aziendale P-061AZ "Gestione delle Segnalazioni" e ha provveduto alla loro registrazione sul "Sistema Informativo Segnalazioni URP Sanità", attivo dal 2002 sulla rete Emilia-Romagna Intranet.

L'elaborazione statistica dei dati registrati nel Sistema Regionale consente di valutare l'andamento delle segnalazioni e di evidenziare problematiche particolari ed emergenti.

Le segnalazioni si specificano nelle seguenti tipologie:

- **Segnalazione impropria:** riferita ad un evento che non è imputabile alla responsabilità della Azienda Sanitaria, o non di competenza: può trattarsi di un reclamo, un rilievo, un elogio/ apprezzamento, un suggerimento/proposta.
- **Reclamo:** qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti e degli operatori sanitari. Costituisce un'opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti (DGR 320/2000).
- **Rilievo:** indicazioni di disservizio minore che si risolvono con una risposta di cortesia o con la risoluzione immediata e che comunque non attivano la procedura tipica del reclamo; rientrano nei rilievi le segnalazioni anonime di disservizio.
- **Elogio:** espressione di soddisfazione del cittadino/utente, presentata all'Azienda Sanitaria sotto qualsiasi forma o modalità.
- **Suggerimenti/Proposte:** segnalazioni dei cittadini/utenti che hanno lo scopo di fornire delle indicazioni esplicite all'Azienda, affinché fornisca un servizio più vicino alle loro esigenze.

1. Modalità di presentazione delle segnalazioni

Il cittadino può presentare una segnalazione:

- recandosi direttamente all'URP
- utilizzando le urne/cassette dislocate all'interno della struttura
- utilizzando il sito Web aziendale (www.ospfe.it)
- via mail (urp@ospfe.it) o fax (0532 236895)
- attraverso la stampa locale
- telefonicamente.

Nel 2019 i cittadini hanno preferito presentare le segnalazioni prevalentemente con invio di e-mail e recandosi di persona all'URP, come indica la seguente tabella:

	Altro	Cassetta	Email	Fax	Lettera	Stampa	URP	Verbale/Telefonica	Web	Totale
Elogi	0	17	130	1	22	26	52	0	0	248
Impropri	0	2	24	0	2	0	5	0	0	33
Reclami	0	14	288	10	9	0	163	1	7	492
Rilievi	0	42	64	0	0	0	63	3	0	172
Suggerimenti	0	2	5	0	0	0	1	0	0	8
Totale	0	77	511	11	33	26	284	4	7	953

2. Tipologia di segnalazioni e confronto con anni precedenti

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
2013	318	90	347	176	38	969
2014	402	92	429	160	27	1110
2015	309	91	388	150	16	954
2016	265	64	518	148	17	1012
2017	299	41	465	131	23	959
2018	287	24	408	89	12	820
2019	254	32	487	172	8	953

Il 2019 registra un aumento delle segnalazioni da parte dei cittadini, rispetto all'anno precedente. Diminuiscono gli elogi e i suggerimenti ed aumento i reclami e i rilievi.

3. La classificazione CCRQ delle segnalazioni

Il Sistema Regionale URP Sanità classifica le segnalazioni con un codice particolare (CCRQ), che definisce macro aree tematiche, alle quali sono associate sottoclassi di dettaglio.

Tutte le segnalazioni sono codificate CCRQ ad eccezione delle Improprie, per le quali la classificazione non è prevista dal sistema.

La macro classificazione CCRQ riguarda le seguenti aree tematiche:

1. **Aspetti strutturali:** quali accessibilità interna ed esterna alla struttura ospedaliera (parcheggi, barriere architettoniche, trasporti pubblici, scale, ascensori), misure per la sicurezza del cittadino (impianti elettrici, pavimenti, privacy negli ambulatori).
2. **Informazione:** presenza, utilità e comprensione di opuscoli informativi sui percorsi clinici; informazioni su come orientarsi all'interno e all'esterno della struttura fornite da operatori di Punti informativi, URP, Centralino; accessibilità ai servizi on-line, al portale web/social network.
3. **Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi:** semplicità o complessità del percorso per ottenere una prestazione o un servizio, carenze organizzative interne che incidono sull'erogabilità delle prestazioni e dei servizi.
4. **Aspetti tecnico-professionali:** segnalazioni che si riferiscono alla modalità di erogazione complessiva dell'assistenza da parte del personale medico e non medico, con riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive e al coinvolgimento del paziente nel percorso di cura.
5. **Umanizzazione e aspetti relazionali:** con riferimento alla gestione del rapporto medico-paziente-famigliare; al rispetto delle caratteristiche sociali, religiose, culturali e della dignità personale.
6. **Aspetti alberghieri e comfort:** riferiti alla vivibilità degli ambienti in ordine ad ampiezza, pulizia, illuminazione, presenza di ausili nei servizi igienici e nelle stanze di degenza; e alla presenza di servizi commerciali per le necessità di base (edicola, telefoni pubblici, servizi di ristoro).
7. **Tempi:** dagli orari di apertura dei servizi a quelli di visita ai pazienti ricoverati. Dai tempi di attesa per ottenere una prestazione, valutati dal momento della prenotazione al momento della fruizione da parte del cittadino. Fanno parte di questa macro classificazione anche i tempi di risposta ai reclami.
8. **Aspetti economici:** segnalazioni di errata attribuzione di ticket su prestazioni sanitarie prenotate dai CUP o fruite in Pronto Soccorso; richieste di rimborsi per

ticket non dovuti o prestazioni non fruite; risarcimenti a seguito di danno o infortuni subiti in relazioni a prestazioni sanitarie.

9. **Adeguamento alla normativa:** richieste di pagamento ticket per prestazioni e farmaci in linea con la normativa vigente e con il rispetto dei livelli essenziali di assistenza.
10. **Altro:** in questa macro categoria confluiscono le segnalazioni improprie e quelle che non trovano definizione nelle categorie prima descritte.

Una segnalazione può presentare più codici CCRQ, in relazione al contenuto e agli aspetti da valutare, e questo influisce sul numero complessivo delle registrazioni sul portale regionale rispetto alle segnalazioni.

4. I tempi di risposta al cittadino

Il percorso di presa in carico delle segnalazioni si chiude con la risposta al cittadino/utente nei tempi previsti dal Regolamento di Pubblica Tutela (30 giorni).

Nel 2019 su un totale di n. 487 reclami, n. 329 sono stati chiusi entro i 30 giorni previsti (67.55 %); per n. 116 reclami è stato superato il limite temporale e n. 42 risultano ancora aperti. .

Il ritardo nella chiusura della pratica è imputabile alla complessità del problema oggetto della segnalazione, che allunga i tempi di istruttoria e chiusura del procedimento amministrativo.

I cittadini che non sono soddisfatti della risposta ottenuta dall'Azienda, come da procedura, possono presentare una seconda istanza, nella quale generalmente ribadiscono la loro posizione o integrano quanto espresso la prima volta, per una nuova valutazione del caso.

Nel 2019 sono state presentate 18 controdeduzioni alla prima risposta fornita dall'Azienda, in merito a segnalazioni che, in maggioranza, contestavano la richiesta di pagamento del ticket per prestazioni ambulatoriali o di Pronto Soccorso.

Si tratta del 3.7 % sul totale dei reclami pervenuti (n. 487), per i quali l'Azienda ha poi confermato la prima risposta.

Nel caso in cui anche il riscontro alle controdeduzioni sia motivo di insoddisfazione, i cittadini possono chiedere che il proprio caso sia sottoposto a valutazione da parte della **Commissione Mista Conciliativa**, nell'ambito delle competenze ad essa attribuite. Nel 2019 la Commissione ha valutato per la parte di competenza un caso del 2018 e due casi del 2019, che riguardavano la contestazione della richiesta di pagamento ticket, confermando la decisione aziendale, in applicazione della normativa vigente in materia di compartecipazione alla spesa sanitaria da parte dei cittadini.

5. Esito delle segnalazioni

Al termine del percorso previsto dalla procedura aziendale per le segnalazioni, l'esito del procedimento viene registrato nella banca dati regionale, con le seguenti risposte codificate:

	Risoluzione	Chiarimento	Conferma operato dell'azienda/operatore perchè conforme a standard, protocolli, linee guida	Conferma operato dell'azienda perchè conforme e alla normativa vigente	Accoglimento richiesta di rimborso	Trasmissione al servizio legale per competenza	Scuse	Assunzione di impegno	Ringraziamento scritto (elogio scritto)	Altro	Totale
Elogi	0	0	0	0	0	0	0	0	254	0	254
Impropri	0	1	0	0	0	0	2	0	0	29	32
Reclami	140	146	5	97	21	2	21	3	0	5	487
Rilievi	77	46	1	8	4	0	5	1	0	29	172
Suggerimenti	0	2	0	0	0	0	0	1	0	5	8
Totale	217	195	6	105	25	2	28	5	254	68	953

Per facilitare la lettura dei dati riportati, si pone l'attenzione su alcune tipologie di esito, mentre per le altre si rimanda al paragrafo 6.

'Altro' (n. 63): questa modalità di chiusura indica che l'esito della pratica non si può classificare tra le restanti proposte di chiusura. Le pratiche riguardano principalmente:

- segnalazioni anonime, segnalazioni dei dipendenti sulle difficoltà nei rapporti interpersonali con l'utenza (URPD) alle quali non corrispondono segnalazioni degli utenti coinvolti
- segnalazioni alle quali l'utente non vuole risposta, dopo il chiarimento telefonico con l'Operatore URP
- casi in cui l'utente non completa la segnalazione con documenti che vengono richiesti dall'URP per dar corso all'istruttoria
- casi non di competenza dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria (AUSL Ferrara, servizi dell'Area Commerciale).

'Assunzione di impegno' (n.5): si riferisce a segnalazioni riguardanti problematiche per le quali non è possibile fornire una soluzione in tempi brevi, ma che l'Azienda considera un impegno da assumere nei confronti dell'utente. Tali segnalazioni riguardano:

- la modalità di prenotazione delle visite neuropsicologiche, che non consente l'accesso alla prestazione a tutti gli utenti;
- l'orario di attività dell'Amb. di fototerapia, per cui si chiede un ampliamento
- la richiesta di installare un cambiamonete in Pronto Soccorso e in PS Pediatrico o di dotare i distributori di alimenti e bevande di un sistema di pagamento con banconote.

6. Valutazione quali-quantitativa delle segnalazioni

La tabella seguente riporta i dati relativi alle segnalazioni suddivise per macro aree tematiche e sottoclassi di dettaglio.

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI STRUTTURALI						
Aspetti strutturali - Altro	0	0	2	2	1	5
Accessibilità esterna	0	0	4	2	1	7
Accessibilità interna	0	0	3	0	0	3
Sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo	0	0	1	1	0	2
Totale	0	0	10	5	2	17
INFORMAZIONE						
Informazione - Altro	0	0	0	1	0	1
Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	0	0	0	1	0	1
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	0	1	0	0	1
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	2	3	0	5
Riconoscibilità degli operatori	0	0	0	1	0	1
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	0	1	0	1	2
Adeguatezza del portale web/social network	1	0	1	0	0	2
Totale	1	0	5	6	1	13
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI						
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	19	24	1	44
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	29	15	0	44
Funzionalità organizzativa	0	0	11	3	0	14
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	7	8	0	15
Totale	0	0	66	50	1	117
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI						
Aspetti tecnico-professionali - Altro	0	0	2	1	0	3
Opportunità/adequatezza della prestazione	21	0	47	0	0	68
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	5	2	0	7
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	61	0	17	3	2	83
Totale	82	0	71	6	2	161
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI						
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	0	0	1	2	0	3
Cortesia e gentilezza	167	0	16	4	0	187
Conflittualità interpersonale	2	0	0	0	0	2
Rispetto della riservatezza	0	0	0	2	0	2
Totale	169	0	17	8	0	194
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT						
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	0	2	6	0	8
Caratteristiche strutturali	0	0	0	1	0	1
Vitto	0	0	3	3	0	6
Condizioni ambientali	0	0	4	4	0	8
Pulizia e igiene	0	0	0	4	0	4
Servizi accessori	0	0	1	2	1	4
Totale	0	0	10	20	1	31
TEMPI						
Tempi - Altro	0	0	2	0	0	2
Orari di apertura dei servizi	0	0	1	0	0	1
Coda per la prenotazione	0	0	5	2	0	7
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	0	1	1	0	3
Coda per la prestazione	0	0	18	7	0	25
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	10	8	0	18
Totale	1	0	37	18	0	56
ASPETTI ECONOMICI						
Aspetti economici - Altro	0	0	5	6	0	11
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	130	6	0	136
Richiesta di rimborsi	0	0	30	8	0	38
Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso	0	0	1	0	0	1
Totale	0	0	166	20	0	186
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA						
Adeguamento alla normativa - altro	0	0	2	1	0	3

Ticket	0	0	95	6	0	101
Totale	0	0	97	7	0	104
ALTRO						
Altro	0	0	8	31	1	40
Totale	0	0	8	31	1	40
PRIVO DI CCRQ						
Privo di CCRQ	1	32	0	1	0	34
Totale	1	32	0	1	0	34
Totale di URP1	254	32	487	172	8	953

MACROAREA CCRQ	NR. SEGNALAZIONI
ASPETTI ECONOMICI	186
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	104
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	194
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	161
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	117
TEMPI	56
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	31
ASPETTI STRUTTURALI	17
INFORMAZIONE	13

La maggioranza delle segnalazioni riguarda **aspetti economici**, che interessano le categorie 'Aspetti economici' e 'Adeguamento alla normativa', nelle quali confluiscono i casi di contestazione della richiesta di pagamento del ticket per prestazioni di Pronto Soccorso o prestazioni Ambulatoriali, che il cittadino ritiene non sia dovuto per ragioni diverse (mancata applicazione dell'esenzione, prestazione mai eseguita, mancata disdetta in tempo utile, diagnosi insoddisfacente...).

La contestazione che esita nel riconoscimento di un diritto dell'utente, viene registrata nella categoria 'Aspetti economici'; in caso contrario, si conferma l'applicazione del ticket in base alle previsioni normative, per cui la pratica viene registrata nella categoria 'Adeguamento alla normativa'.

Per l'**umanizzazione e gli aspetti relazionali** sono state presentate 194 segnalazioni, di cui n. 169 che esprimono soddisfazione per il comportamento cortese e gentile del personale medico e infermieristico, per l'assistenza ricevuta durante il ricovero o durante l'accesso a prestazioni ambulatoriali. Le restanti n. 25 sottolineano il comportamento poco cortese del personale e due casi di violazione della riservatezza.

Gli '**Aspetti tecnici professionali**' sono oggetto di n. 161 segnalazioni, che in maggioranza riguardano l'attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale (n. 83) e l'opportunità e l'adeguatezza della presa in carico del paziente e del percorso di cura (n. 68).

Gli **aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi** riguardano 117 segnalazioni, nelle quali i cittadini lamentano difficoltà nella prenotazione di prestazioni, se non previste dai CUP provinciali, problemi organizzativi dei servizi dedicati all'utenza, difficoltà a

contattare Reparti /Ambulatori/Servizi (numeri verdi dedicati alla Libera Professione, numeri di accettazioni dedicate alla prenotazione di particolari prestazioni), prestazioni non erogabili per fuori uso apparecchiature (vasca per parto in acqua non funzionante) o carenza di personale (fisioterapia al letto del paziente), richieste di correzione di dati anagrafici sui referti di Pronto Soccorso o Ambulatoriali, errata prenotazione di prestazioni da parte del personale di sportello.

La macroarea **Tempi** presenta 56 segnalazioni, che riguardano soprattutto le liste d'attesa per le prestazioni specialistiche ambulatoriali, l'attesa al Pronto Soccorso per il ricovero, l'attesa davanti agli Ambulatori per cui non viene rispettato l'ordine o l'ora dell'appuntamento, i tempi di attesa per ottenere documentazione clinica (referto di biopsia).

Per quanto riguarda la voce '**Aspetti alberghieri e comfort**', sono state presentate 31 segnalazioni, riferite alla carenza attaccapanni nei servizi igienici delle aree comuni per poter posizionare oggetti personali e vestiti; considerazioni sul vitto fornito al paziente in regime di ricovero e sulle pulizie delle stanze di degenza; temperature delle stanze di degenza inadeguate per le diverse stagioni (troppo freddo d'inverno e caldo d'estate); mancanza di cambiamonete e postazione per la ricarica dei cellulari nelle aree d'attesa.

Per quanto riguarda gli **aspetti strutturali** (n.17 segnalazioni), l'utenza lamenta l'occupazione inappropriata dei parcheggi: parcheggi per disabili occupati senza giustificazione; aree di passaggio pedonale occupate da auto parcheggiate. Lamenta inoltre difficoltà di orientamento all'interno della struttura dovute anche al fatto che i lavori di completamento della segnaletica si sono protratti per tutto il 2019.

Per la categoria '**informazione**' (n. 13 segnalazioni), l'utenza lamenta soprattutto la carenza di informazioni sul percorso di cura dei pazienti e la poca disponibilità del personale medico ad avere colloqui con i famigliari.

7. CONFRONTO DATI 2015 - 2016 – 2017 – 2018-2019

CODIFICA CCRQ	DESCRIZIONE	2015	2016	2017	2018	2019
4	Aspetti tecnico-professionali	283	286	291	239	161
8	Aspetti economici	117	160	108	106	186
9	Adeguamento alla normativa	85	149	113	74	104
3	Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	104	116	97	76	117
5	Umanizzazione e aspetti relazionali	107	91	111	159	194
6	Aspetti alberghieri e comfort	24	23	29	23	31
1	Aspetti strutturali	18	10	23	14	17
2	Informazione	20	18	16	8	13
7	Tempi	78	52	73	48	56

Le segnalazioni risultano in aumento rispetto al 2018 su tutte le categorie, ad esclusione di quella relativa agli aspetti tecnico-professionali, per la quali occorre evidenziare che su 161 segnalazioni, 82 sono Elogi.

8. Tipologia di segnalazioni suddivise per Dipartimento / Direzioni / Servizi

La tabella seguente riporta il numero delle segnalazioni per tipologia, ricevute dai Dipartimenti ospedalieri interaziendali ad attività integrata (DAI), Servizi / Direzioni amministrativi e Unità Operative/Uffici e Servizi afferenti.

L'Azienda USL di Ferrara riceve segnalazioni dall'URP aziendale, poiché il cittadino non sa che determinati servizi non sono di competenza di questa Azienda.

I dati che seguono non riportano 5 segnalazioni Improprie registrate come 'Ospedale in generale' e quindi non appartenenti a Dipartimenti/Direzioni/Servizi.

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AZIENDA USL DI FERRARA	5	14	1	0	0	20
DIPARTIMENTO CHIRURGICO	40	0	15	5	0	60
DIPARTIMENTO DI CHIRURGIE SPECIALISTICHE	13	1	13	9	0	36
DIPARTIMENTO MATERNO - INFANTILE	33	0	17	5	1	56
DIPARTIMENTO DI EMERGENZA	73	0	66	36	0	175
DIPARTIMENTO RADIOLOGIA	4	2	3	2	1	12
DIPARTIMENTO DI BIOTECNOLOGIE, TRASFUSIONALE E DI LABORATORIO	0	1	6	4	0	11
DIPARTIMENTO ONCOLOGICO / MEDICO - SPECIALISTICO	27	1	31	6	1	66
DIPARTIMENTO NEUROSCIENZE/RIABILITAZIONE	40	0	12	9	0	61
DIPARTIMENTO DI MEDICINA	34	1	32	21	0	88
DIPARTIMENTO ECONOMICO E DELLA GESTIONE DEI SERVIZI	0	0	22	13	0	35
DIPARTIMENTO GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE E AFF. IST.	1	0	2	2	0	5
DIREZIONE GENERALE	6	2	252	34	1	295
DIREZIONE SANITARIA	2	4	18	30	4	58
Totale di URP1	254	27	487	172	8	948

9. Segnalazioni suddivise per Dipartimento / Direzioni / Servizi: dati di attività

La tabella sottostante riporta il totale delle segnalazioni registrate per ciascun Dipartimento / Direzione / Servizio.

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AZIENDA USL DI FERRARA						
CENTRALE OPERATIVA 118 (AUSL)	4	0	0	0	0	4
URP AZIENDA USL	1	14	1	0	0	16
Totale AZIENDA USL	5	14	1	0	0	20
DIPARTIMENTO CHIRURGICO						
CHIRURGIA 1 (GENERALE E TORACICA)						
AMBULATORIO CHIRURGIA 1 (GENERALE E TORACICA) -1D1	1	0	2	1	0	4
AMBULATORIO VASCOLARE CHIRURGIA GENERALE 1D1	0	0	1	0	0	1
DEGENZA CHIRURGIA 1 (GENERALE E TORACICA) 2C2	5	0	1	0	0	6
Totale CHIRURGIA 1 (GENERALE E TORACICA)	6	0	4	1	0	11
CHIRURGIA 2 (CHIR. SENOLOGICA - CLINICA CHIRURGICA)						
DEGENZA CHIRURGIA 2 (CHIR. SENOLOGICA - CLINICA CHIRURGICA) 2B2	6	0	4	2	0	12
Totale CHIRURGIA 2 (CHIR. SENOLOGICA - CLINICA CHIRURGICA)	6	0	4	2	0	12
CHIRURGIA VASCOLARE						
AMBULATORIO CHIRURGIA VASCOLARE 1D1	0	0	0	1	0	1
DEGENZA CHIRURGIA VASCOLARE	2	0	1	0	0	3
Totale CHIRURGIA VASCOLARE	2	0	1	1	0	4
UROLOGIA						

AMBULATORI UROLOGIA 1D1	1	0	2	0	0	3
DEGENZA UROLOGIA 3B2	2	0	1	0	0	3
ENDOSCOPIA UROLOGICA	0	0	1	0	0	1
Totale UROLOGIA	3	0	4	0	0	7
CHIRURGIA D'URGENZA						
CHIRURGIA D'URGENZA DEGENZA	23	0	2	1	0	26
Totale CHIRURGIA D'URGENZA	23	0	2	1	0	26
Totale DIPARTIMENTO CHIRURGICO	40	0	15	5	0	60
DIPARTIMENTO DI CHIRURGIE SPECIALISTICHE						
CHIRURGIA PLASTICA						
AMBULATORI CHIRURGIA PLASTICA 1D1	1	0	0	0	0	1
DEGENZA CHIRURGIA PLASTICA 2B2	4	0	2	0	0	6
Totale CHIRURGIA PLASTICA	5	0	2	0	0	7
CLINICA OCULISTICA						
AMBULATORI CLINICA OCULISTICA	1	1	3	1	0	6
DAY SURGERY OCULISTICO	0	0	1	2	0	3
DEGENZA CLINICA OCULISTICA	3	0	0	0	0	3
PRONTO SOCCORSO OCULISTICO	0	0	3	0	0	3
Totale CLINICA OCULISTICA	4	1	7	3	0	15
CLINICA ORL						
AMBULATORI E DH CLINICA ORL	1	0	2	4	0	7
AUDIOLOGIA	1	0	1	2	0	4
DEGENZA CLINICA ORL	1	0	0	0	0	1
PRONTO SOCCORSO ORL	1	0	1	0	0	2
Totale CLINICA ORL	4	0	4	6	0	14
CHIRURGIA CRANIO-MAXILLO-FACCIALE						
AMBULATORI E DH	0	0	0	0	0	0
DEGENZA	0	0	0	0	0	0
Totale CHIRURGIA CRANIO MAXILLO-FACCIALE	0	0	0	0	0	0
Totale DIPARTIMENTO CHIRURGIE SPECIALISTICHE	13	1	13	9	0	36
DIPARTIMENTO MATERNO - INFANTILE						
CHIRURGIA PEDIATRICA						
DEGENZA CHIRURGIA PEDIATRICA	2	0	0	0	0	2
Totale CHIRURGIA PEDIATRICA	2	0	0	0	0	2
OSTETRICIA-GINECOLOGIA						
AMBULATORI CL. OSTERICO-GINECOLOGICA	0	0	1	1	1	3
AMBULATORIO ECOGRAFICO OSTETRICIA GINECOLOGIA	2	0	3	1	0	6
DEGENZA GINECOLOGIA	2	0	0	0	0	2
DEGENZA OSTETRICIA	8	0	1	1	0	10
DH GINECOLOGIA	0	0	1	0	0	1
PRONTO SOCCORSO CL. OSTETRICO-GINECOLOGICA	1	0	2	0	0	3
SALA PARTO - SALA OP. OSTETRICIA	6	0	2	1	0	9
Totale CLINICA OSTETRICO-GINECOLOGICA	19	0	10	4	1	34
PEDIATRIA						
DEGENZA	0	0	1	0	0	1
DH PEDIATRICO	1	0	1	0	0	2
PRONTO SOCCORSO PEDIATRICO.	1	0	2	0	0	3
AMBULATORIO ALLERGOLOGICO PED.	0	0	1	0	0	1
Totale PEDIATRIA	2	0	5	0	0	7
GENETICA MEDICA						
CITOGENETICA PRENATALE	3	0	0	0	0	3
Totale GENETICA MEDICA	3	0	0	0	0	3
TERAPIA INTENSIVA NEONATALE E NEONATOLOGIA						
AMBULATORIO NEONATOLOGIA	1	0	0	0	0	1
DEGENZA TERAPIA INTENSIVA NEONATALE	4	0	1	1	0	6
NIDO	2	0	1	0	0	3
Totale TERAPIA INTENSIVA NEONATALE E NEONATOLOGIA	7	0	2	1	0	10
Totale DIPARTIMENTO MATERNO - INFANTILE	33	0	17	5	1	56

DIPARTIMENTO DI EMERGENZA

ANESTESIA E RIANIMAZIONE OSPEDALIERA						
AMBULATORIO ANESTESIA E RIANIMAZIONE OSP. 1E0	2	0	0	1	0	3
DEGENZA ANESTESIA RIANIMAZIONE OSP.3C3	4	0	0	3	0	7
FUNZIONE ANESTESIA OSP.	3	0	0	0	0	3
Totale ANESTESIA E RIANIMAZIONE OSPEDALIERA	9	0	0	4	0	13
ANESTESIA E RIANIMAZIONE UNIVERSITARIA						
DEGENZA ANESTESIA E RIANIMAZIONE UNIVERSITARIA 3C3	9	0	1	0	0	10
Totale ANESTESIA E RIANIMAZIONE UNIVERSITARIA	9	0	1	0	0	10
CARDIOLOGIA						
AMBULATORIO E DH CARDIOLOGIA	0	0	1	0	0	1
DEGENZA CARDIOLOGIA	4	0	3	1	0	8
EMODINAMICA	0	0	0	1	0	1
UNITÀ CORONARICA	3	0	0	0	0	3
Totale CARDIOLOGIA	7	0	4	2	0	13
ORTOPEDIA						
AMBULATORIO ORTOPEDICO 2B0	0	0	2	1	0	3
DEGENZA ORTOPEDIA	3	0	7	0	0	10
DH E DEGENZA BREVE ORTOPEDICA	0	0	1	0	0	1
PRONTO SOCCORSO TRAUMATOLOGICO ORTOPEDICO	1	0	10	1	0	12
SALA OPERATORIA ORTOPEDIA	0	0	1	2	0	3
Totale ORTOPEDIA	4	0	21	4	0	29
PNEUMOLOGIA						
AMBULATORI PNEUMOLOGIA	0	0	2	1	0	3
DEGENZA PNEUMOLOGIA	8	0	1	0	0	9
DH PNEUMOLOGIA	0	0	1	0	0	1
Totale PNEUMOLOGIA	8	0	4	1	0	13
U.O.C. MEDICINA D'EMERGENZA-URGENZA						
DEGENZA MEDICINA D'URGENZA	3	0	1	0	0	4
PRONTO SOCCORSO GENERALE	10	0	32	22	0	64
TRASPORTI AMBULANZE AUTORIZZATE	0	0	1	2	0	3
Totale U.O.C. MEDICINA D'EMERGENZA-URGENZA	13	0	34	24	0	71
Totale DIPARTIMENTO DI EMERGENZA	503	0	64	35	0	149

DIPARTIMENTO ONCOLOGICO / MEDICO - SPECIALISTICO

DERMATOLOGIA						
AMBULATORI DERMATOLOGIA	1	0	3	0	1	5
Totale DERMATOLOGIA	1	0	3	0	1	5
EMATOLOGIA						
AMBULATORIO EMATOLOGIA	0	0	1	0	0	1
DEGENZA EMATOLOGIA	1	0	1	0	0	2
DH EMATOLOGIA	1	0	2	0	0	3
Totale EMATOLOGIA	2	0	4	0	0	6
FISIOPATOLOGIA DELLA COAGULAZIONE						
FISIOPATOLOGIA DELLA COAGULAZIONE	0	0	5	1	0	6
Totale FISIOPATOLOGIA DELLA COAGULAZIONE	0	0	5	1	0	6
ENDOCRINOLOGIA						
AMBULATORI ENDOCRINOLOGIA	2	0	1	0	0	3
DEGENZA ENDOCRINOLOGIA	7	0	0	1	0	8
Totale ENDOCRINOLOGIA	9	0	1	1	0	11
NEFROLOGIA						
DEGENZA NEFROLOGIA	0	0	2	0	0	2
DIALISI	0	0	1	0	0	1
Totale NEFROLOGIA	0	0	3	0	0	3
ONCOLOGIA CLINICA						
ONCOLOGIA DEGENZA	1	0	2	0	0	3
ONCOLOGIA DH E AMBULATORIO	6	0	3	2	0	11
Totale ONCOLOGIA CLINICA	7	0	5	2	0	14
REUMATOLOGIA						
AMBULATORI REUMATOLOGIA	1	0	1	0	0	2

DEGENZA REUMATOLOGIA	3	0	1	1	0	5
DH REUMATOLOGIA	1	0	0	0	0	1
Totale REUMATOLOGIA	5	0	2	1	0	8
ANATOMIA PATOLOGICA						
ANATOMIA PATOLOGICA	0	1	5	1	0	7
Totale ANATOMIA PATOLOGICA	0	1	5	1	0	7
MEDICINA NUCLEARE						
MEDICINA NUCLEARE	1	0	2	0	0	3
Totale MEDICINA NUCLEARE	1	0	2	0	0	3
RADIOTERAPIA						
RADIOTERAPIA	2	0	1	0	0	3
Totale RADIOTERAPIA	2	0	1	0	0	3
Totale DIPARTIMENTO ONCOLOGICO/ MEDICO SPECIALISTICO	27	1	31	6	1	66
DIPARTIMENTO DI RADIOLOGIA						
RADIOLOGIA OSPEDALIERA						
RADIOLOGIA OSPEDALIERA	3	2	2	2	1	10
SENOLOGIA	0	0	1	0	0	1
Totale RADIOLOGIA OSPEDALIERA	3	2	3	2	1	11
NEURORADIOLOGIA						
RADIOLOGIA INTERVENTISTICA NEURORADIOLOGIA	1	0	0	0	0	1
NEURORADIOLOGIA	3	0	1	1	0	5
Totale NEURORADIOLOGIA	4	0	1	1	0	6
Totale DIPARTIMENTO DI RADIOLOGIA	7	2	4	3	1	17
DIPARTIMENTO DI BIOTECNOLOGIE, TRASFUSIONALE E DI LABORATORIO						
LABORATORIO UNICO PROVINCIALE						
LABORATORIO ANALISI CONA	0	1	4	1	0	6
Totale LABORATORIO UNICO PROVINCIALE	0	1	4	1	0	6
SERVIZIO TRASFUSIONALE						
SERVIZIO TRASFUSIONALE	0	0	1	0	0	1
Totale SERVIZIO TRASFUSIONALE	0	0	1	0	0	1
FARMACIA OSPEDALIERA						
EROGAZIONE FARMACI IN DIMISSIONE	0	0	1	3	0	4
Totale FARMACIA OSPEDALIERA	0	0	1	3	0	4
Totale DIPARTIMENTO DI BIOTECNOLOGIE, TRASFUSIONALE E DI LABORATORIO	0	1	6	4	0	11
DIPARTIMENTO DI MEDICINA						
AREA MEDICA						
AMBULATORIO CARDIOLOGICO (AREA MEDICA)	0	0	2	0	0	2
Totale AREA MEDICA	0	0	2	0	0	2
CENTRO DI DIAGNOSTICA VASCOLARE						
CENTRO DI DIAGNOSTICA VASCOLARE	0	0	0	1	0	1
Totale CENTRO DI DIAGNOSTICA VASCOLARE	0	0	0	1	0	1
DAY HOSPITAL INTERNISTICO						
DH INTERNISTICO	0	0	1	0	0	1
Totale DAY HOSPITAL INTERNISTICO	0	0	1	0	0	1
MALATTIE INFETTIVE OSPEDALIERO						
AMBULATORI E DH DIV. MALATTIE INFETTIVE	1	0	0	0	0	1
DEGENZA MALATTIE INFETTIVE	6	0	1	1	0	8
Totale DIVISIONE MALATTIE INFETTIVE	7	0	1	1	0	9
ENDOSCOPIA DIGESTIVA						
CENTRO ENDOSCOPIA DIGESTIVA	3	0	7	5	0	15
Totale ENDOSCOPIA DIGESTIVA	3	0	7	5	0	15
GASTROENTEROLOGIA						
AMBULATORIO E DH GASTROENTEROLOGIA	0	0	4	1	0	5
DEGENZA GASTROENTEROLOGIA	2	0	0	1	0	3
Totale GASTROENTEROLOGIA	2	0	4	2	0	8
GERIATRIA						
DEGENZA GERIATRIA	5	0	1	1	0	7
Totale GERIATRIA	5	0	1	1	0	7
MALATTIE INFETTIVE UNIV.						

DH ISTITUTO MALATTIE INFETTIVE	0	0	1	0	0	1
Totale ISTITUTO MALATTIE INFETTIVE	0	0	1	0	0	1
MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA						
DEGENZA MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA	7	1	5	1	0	14
Totale MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA	7	1	5	1	0	14
MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA 2						
DEGENZA MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA 2	3	0	0	0	0	3
Totale MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA 2	3	0	0	0	0	3
MEDICINA INTERNA UNIVERSITARIA						
AMBULATORIO E DH DEMENZE IMI II	1	0	0	0	0	1
DEGENZA MEDICINA INTERNA UNIVERSITARIA	3	0	0	0	0	3
Totale MEDICINA INTERNA UNIVERSITARIA	4	0	0	0	0	4
CLINICA MEDICA						
AMBULATORIO ALLERGOLOGICO	0	0	4	9	0	13
DEGENZA CLINICA MEDICA	3	0	6	1	0	10
Totale UNITÀ OPERATIVA DI CLINICA MEDICA	3	0	10	10	0	23
Totale DIPARTIMENTO DI MEDICINA	34	1	32	21	0	88
DIPARTIMENTO NEUROSCIENZE/RIABILITAZIONE						
SETTORE MEDICINA RIABILITATIVA						
AMBULATORIO RIABILITAZIONE CONA	2	0	1	0	0	3
UMR LABORATORIO ANALISI DEL MOVIMENTO (LAM)	1	0	0	0	0	1
UNITÀ GRAVI CEREBROLESIONI (UGC) DEGENZA	3	0	0	1	0	4
UNITÀ MEDICINA RIABILITATIVA (UMR) DEGENZA	8	0	1	0	0	9
UNITÀ MEDICINA RIABILITATIVA (UMR) DH	3	0	0	0	0	3
Totale SETTORE MEDICINA RIABILITATIVA	17	0	2	1	0	20
SETTORE NEUROSCIENZE						
AMBULATORI E DH DEMENZE NEUROLOGIA	2	0	2	1	0	5
AMBULATORI E DH NEUROLOGIA	1	0	3	2	0	6
AMBULATORI NEUROCHIRURGIA 1D1	0	0	2	1	0	3
NEUROCHIRURGIA DEGENZA	11	0	0	0	0	11
NEUROFISIOLOGIA	0	0	0	3	0	3
NEUROLOGIA DEGENZA	5	0	2	0	0	7
Totale SETTORE NEUROSCIENZE	19	0	9	7	0	34
Totale DIPARTIMENTO NEUROSCIENZE/RIABILITAZIONE	36	0	11	8	0	55
STRUTTURE TECNICO AMMINISTRATIVE E DI STAFF						
DIREZIONE AMMINISTRAZIONE DELLE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE						
DIREZIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE						
BILANCIO	0	0	18	8	0	26
Totale DIREZIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE	0	0	18	8	0	26
GESTIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE						
UFF. PRESTAZIONI SPECIALISTICHE/ESTERO	0	0	0	1	0	1
Totale GESTIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE	0	0	0	1	0	1
GESTIONE SERVIZI DIRETTI E APPALTATI						
ACQUISIZIONE E MANUTENZIONE ATTREZZATURE SANITARIE ED ECONOMICI	0	0	1	0	0	1
COPMA	0	0	0	1	0	1
SERENISSIMA RISTORAZIONE	0	0	3	3	0	6
Totale GESTIONE SERVIZI DIRETTI E APPALTATI	0	0	4	4	0	8
Totale DIPARTIMENTO ECONOMICO E DELLA GESTIONE DEI SERVIZI	0	0	22	13	0	35
DIPARTIMENTO GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE E AFF. IST.						
GESTIONE RISORSE UMANE						
DIREZIONE AMMINISTRATIVA DI PRESIDIO	1	0	1	1	0	3
PROTOCOLLO GENERALE	0	0	0	1	0	1
UFFICIO PERSONALE	0	0	1	0	0	1
Totale GESTIONE RISORSE UMANE	1	0	2	2	0	5
Totale DIPARTIMENTO GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE E AFF. IST.	1	0	2	2	0	5
DIREZIONE GENERALE						
AREA COMUNICAZIONE						
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	4	0	0	0	0	4

Totale AREA COMUNICAZIONE		4	0	0	0	0	4
DIREZIONE AMMINISTRATIVA DI PRESIDIO							
UFFICIO MOBILITY MANAGER		0	0	1	0	0	1
Totale DIREZIONE AMMINISTRATIVA DI PRESIDIO		0	0	1	0	0	1
FUNZIONI DI STAFF ALLA DIREZIONE GENERALE							
UFFICIO LEGALE		0	0	1	0	0	1
Totale FUNZIONI DI STAFF ALLA DIREZIONE GENERALE		0	0	1	0	0	1
SERV. PROGRAMMAZIONE VALUT. E CONTROLLO STRAT.							
CENTRO SERVIZI		2	2	250	34	1	289
Totale SERV. PROGRAMMAZIONE VALUT. E CONTROLLO STRAT.		2	2	250	34	1	289
Totale DIREZIONE GENERALE		6	2	252	34	1	295
DIREZIONE MEDICA							
DIREZIONE ASSISTENZIALE							
UFFICIO INFERMIERISTICO		1	0	0	0	0	1
Totale DIREZIONE ASSISTENZIALE		1	0	0	0	0	1
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO							
ARCHIVIO CARTELLE CLINICHE		0	0	0	1	0	1
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO		0	0	6	8	0	14
OSPEDALE IN GENERALE		1	4	10	14	4	33
Totale DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO		1	4	16	23	4	48
SERVIZIO COMUNE TECNICO E PATRIMONIO							
COMPARTO ELETTRICO/ELETTRONICO		0	0	0	1	0	1
Totale DIREZIONE RISORSE TECNICHE E PATRIMONIALI		0	0	0	1	0	1
SERVIZIO COMUNE DI MEDICINA LEGALE							
ISTITUTO DI MEDICINA LEGALE		0	0	1	3	0	4
Totale ISTITUTO DI MEDICINA LEGALE		0	0	1	3	0	4
Totale DIREZIONE SANITARIA		2	4	18	30	4	58
Totale AREA OSPEDALIERA		254	27	487	172	8	948
Totale di URP1		254	27	487	172	8	948

A seguire i dati in dettaglio per ogni Dipartimento/Direzione/Servizio:

- Tipologia di segnalazioni 2019
- Confronto dati del periodo 2016-2019
- Segnalazioni suddivise per oggetto / argomento in base al codice CCRQ 2019

**DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE
(RIPRODUZIONE E ACCRESCIMENTO)**

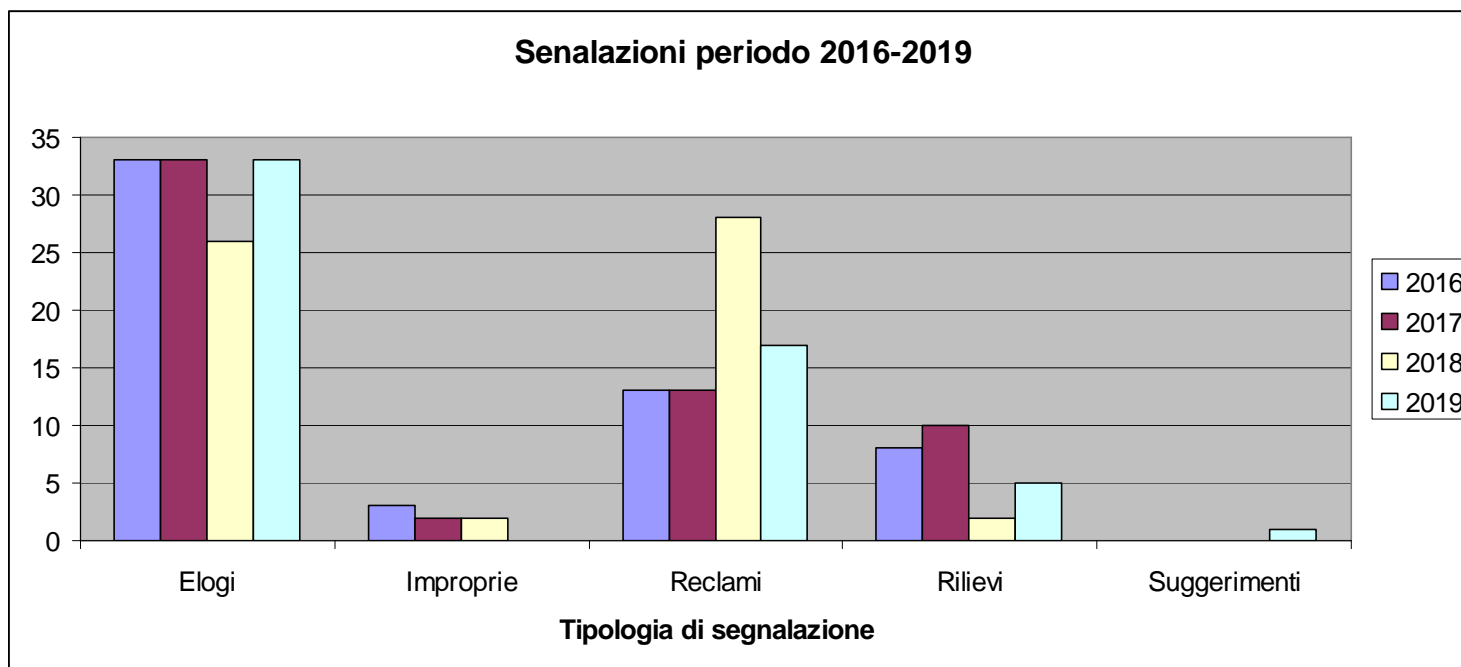
TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONI 2019

Unità Operativa		Elogi	Improprie	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
CHIRURGIA PEDIATRICA	Ambulatorio Chirurgia Pediatrica	0	0	0	0	0	0
	Degenza Chirurgia Pediatrica	2	0	0	0	0	2
	DH Chirurgia Pediatrica	0	0	0	0	0	0
CLINICA OSTETRICO-GINECOLOGICA	Ambulatori Cl. Osterico-Ginecologica	0	0	1	1	1	3
	Ambulatorio Ecografico Ostetricia Ginecologia	2	0	3	1	0	6
	Degenza Ginecologia	2	0	0	0	0	2
	Degenza Ostetricia	8	0	1	1	0	10
	DH Ginecologia	0	0	1	0	0	1
	Pronto Soccorso Cl. Ostetrico-Ginecologica	1	0	2	0	0	3
	Sala Op. Ginecologia e Piccoli Interventi	0	0	0	0	0	0
	Sala Parto - Sala Op. Ostetricia	6	0	2	1	0	9
PEDIATRIA	Ambulatorio Cefalee Cl. Pediatrica	0	0	0	0	0	0
	Ambulatorio Nefrologico Cl. Pediatrica	0	0	0	0	0	0
	Ambulatorio allergologico ped.	0	0	1	0	0	1
	Degenza Pediatrica	1	0	1	0	0	2
	DH Pediatrico	1	0	1	0	0	2
	DH TALASSEMICI	0	0	0	0	0	0
	Pronto Soccorso Pediatrico	1	0	2	0	0	3
GENETICA MEDICA	Citogenetica prenatale	3	0	0	0	0	3
TERAPIA INTENSIVA NEONATALE e NEONATOLOGIA	Degenza Terapia Intensiva Neonatale	4	0	1	1	0	6
	Ambulatorio Neonatologia	10	0	0	0	0	1
	DH Neonatologia	0	0	0	0	0	0
	Nido	2	0	1	0	0	3
	Servizio Cardiologico Pediatrico	0	0	0	0	0	0
	totali	33	0	17	5	1	56

CONFRONTO PERIODO 2016-2018-2019

Anno	Tipologia di segnalazione					Totale
	Elogi	Improprie	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	
2016	33	3	13	8	0	57
2017	33	2	13	10	0	58
2018	26	2	28	2	0	58
2019	33	0	17	5	1	56

Il totale delle segnalazioni risulta leggermente in diminuzione rispetto al triennio precedente. Rispetto al 2019, aumentano gli elogi e i rilievi, e diminuiscono reclami.



SEGNALAZIONI SUDDIVISE PER AREE TEMATICHE

Le segnalazioni pervenute all'URP sono registrate sulla Banca dati 'Segnalazioni' della Regione Emilia Romagna, suddivise per aree tematiche, in base a specifica codifica (CCRQ).

ELOGI

Gli elogi sono n. 33 e si riferiscono solo ad aspetti tecnico professionali (8), umanizzazione e aspetti relazionali (25). La percezione positiva dell'utente si manifesta sul lavoro e sul personale della Degenza di Ostetricia e Sala Parto.

4 Aspetti tecnici professionali		
4.1 Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra,) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive.	Citogenetica Prenatale	2
4.3 Segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione complessiva della assistenza da parte del personale medico e non medico (in regime di ricovero, durante visite specialistiche) in riferimento alla efficacia, empatia, adeguatezza della stessa.	Sala Parto	2
	Degenza Ostetricia	1
	Degenza Pediatria	1
	Degenza Chirurgia Pediatrica	1
	Amb. Ecografico	1
5 Umanizzazione e aspetti relazionali		
5.1 Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: accuratezza, gentilezza.	Sala Parto	4
	Degenza Ostetricia	7
	TIN	4
	Citogenetica Prenatale	1
	PS Pediatrico	2
	Degenza Chirurgia Pediatrica	1
	Degenza Ginecologia	2
	Nido	2
	Amb. Neonatologia	1
	Amb. Ecografico	1

RECLAMI – RILIEVI – IMPROPRIE

Gli aspetti organizzativi –burocratici-amministrativi (8), gli aspetti tecnici e professionali (9) rappresentano la maggioranza dei reclami presentati.

Nr. casi	Codifica CCRQ		
8	3. Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		
	3.0 Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro		
		Oggetto	
	Ambulatorio Ecografico Ostetricia Ginecologia	Chiede copia immagini ecografiche + tracciato	
	Sala Parto - Sala Op. Ostetricia	Chiede attestazione del familiare accompagnatore (marito) in occasione del parto e attestazione delle spese sostenute dal SSN per l'intervento del figlio	
	3.1 Ottenimento della prestazione o di un accesso ai servizi sanitari (facilità / difficoltà; complessità burocratica / semplicità).		
		Oggetto	
	DH Ginecologia	Chiede di sapere quando sarà operata	
	Sala Parto	Segnala impossibilità ad eseguire il parto in acqua	
	Ambulatori Cl. Osterico-Ginecologica	Chiede aiuto per prenotare una prestazione, dopo essere stata all'accettazione del blocco ambulatoria e al Centro Servizi inutilmente. Impegnativa non corretta.	
	3.2 Organizzazione / disorganizzazione interna e presenza / assenza di operatori. Preavviso alla cancellazione di visite o esami prenotati.		
		Oggetto	
	Ambulatori Cl. Osterico-Ginecologica	Considerazioni sulla mancata comunicazione dello spostamento di un appuntamento (Amb. disturbi pavimento pelvico)	
	3.3 Segnalazioni per l'assenza di servizi e prestazioni.		
		Oggetto	
	Ambulatorio Allergologico Div. Ped.	Considerazioni sull'impossibilità di avere un appuntamento per effettuare un vaccino presso l'Ambulatorio per adulti e presso l'Amb. pediatrico	
	Sala Parto - Sala Op. Ostetricia	Considerazioni sull'impossibilità di effettuare il parto in acqua	

9	4. Aspetti tecnici professionali	
	4.1 Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra, ...) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive.	
		Oggetto
	Pronto Soccorso Pediatrico Cl. Ped.	Considerazioni sulla presa in carico della figlia al PS Pediatrico e intenzione di non pagare il ticket per questa prestazione
	Nido	Considerazioni sulla preparazione del personale infermieristico del Nido
	Pronto Soccorso Cl. Ostetrico-Ginecologica	Segnala disservizio presso il Pronto Soccorso Ostetrico
	Degenza Ostetricia	Segnalazione in merito a quanto occorso in occasione del parto cesareo della compagna
	Degenza Terapia Intensiva Neonatale	Segnalazione in merito a quanto occorso in occasione del parto cesareo della compagna
	Pronto Soccorso Cl. Ostetrico-Ginecologica	Segnala diversi accessi al Pronto senza ottenere una diagnosi
	4.3 Segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione complessiva della assistenza da parte del personale medico e non medico (in regime di ricovero, durante visite specialistiche) in riferimento alla efficacia, empatia, adeguatezza della stessa.	
		Oggetto
	Pronto Soccorso Pediatrico Cl. Ped.	Segnala l'uso di termometri di vetro (Mercurio?) presso il PS Pediatrico
	DH Clinica Pediatrica	Denuncia comportamenti del personale in merito ai tempi di esecuzione di un esame
	Ambulatorio Ecografico Ostetricia Ginecologia	Considerazioni su atteggiamento non professionale
3	5 Umanizzazione e aspetti relazionali	
	5.0 Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	
		Oggetto
	Degenza Ostetricia	Considerazioni su aspetti comunicativi con l'utente
	Degenza Terapia Intensiva Neonatale	Considerazioni su aspetti comunicativi con l'utente
	5.1 Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: scorrettezza, scortesia / accuratezza, gentilezza.	
		Oggetto

	Ambulatorio Ecografico Ostetricia Ginecologia	Segnala il comportamento poco professionale di una D.ssa dell'ambulatorio Ecografico dell'Ostetricia
2	7. Tempi	
	7.5 Tempi d'attesa per ottenere la prestazione (pronto soccorso, studi di MMG, studi di pediatri, ambulatori aziendali e ricoveri).	
		Oggetto
	Ambulatorio Ecografico Ostetricia Ginecologia	Considerazioni sui tempi di attesa per eseguire un'ecografia
	7.6 Tempi di attesa per l'ottenimento della cartella clinica, di certificati, sedie a rotelle, ausili sanitari, ecc...	
		Oggetto
	Degenza Clinica Pediatrica	Chiede di avere fotocopia della cartella clinica della figlia nei tempi previsti da regolamento. Chiede spiegazioni in merito alla mancanza di comunicazione che la bimba era in dimissione protetta

DIPARTIMENTO EMERGENZA

TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONI 2019

Il Dipartimento Emergenza totalizza 149 segnalazioni, con prevalenza di reclami e rilievi riferiti al Pronto Soccorso Generale.

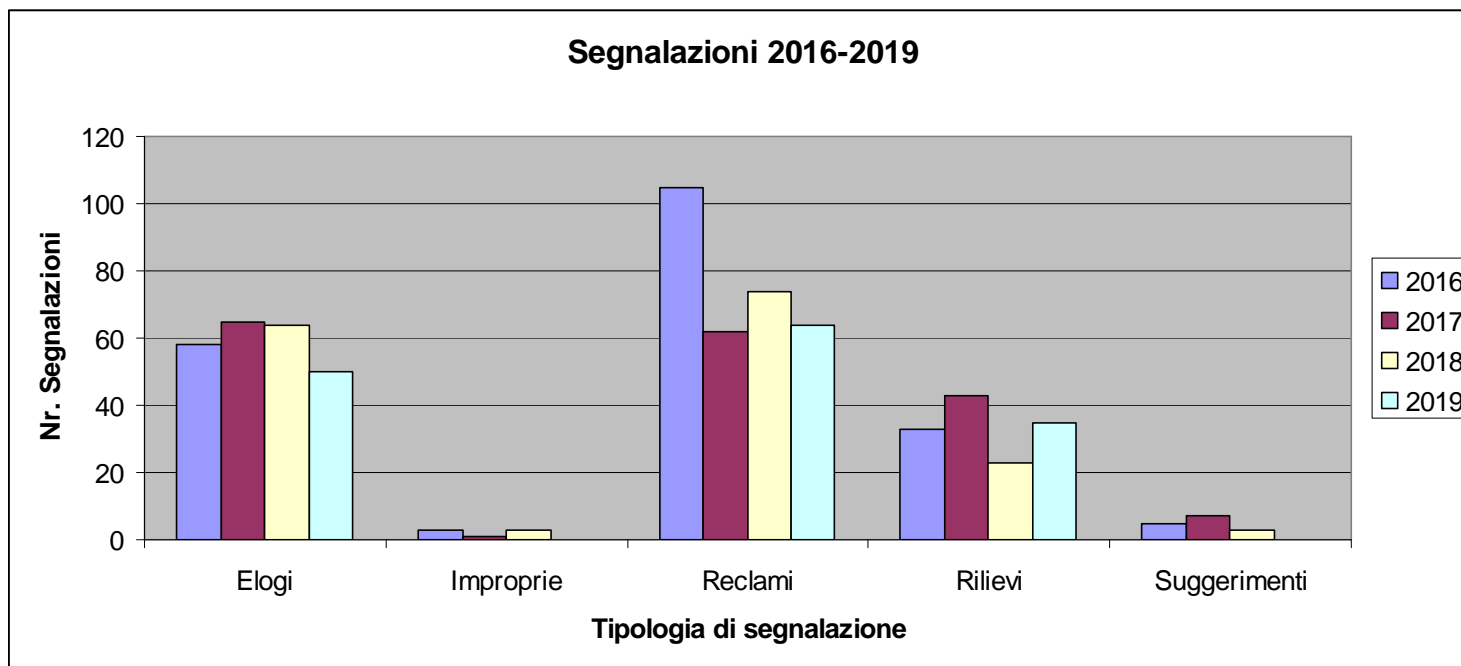
La Voce 'Trasporti ambulanze autorizzate' è classificata come 'Impropria' in quanto la competenza del servizio è della Azienda USL di Ferrara, ma figura in banca dati regionale afferente al Dipartimento Emergenza per la tipologia di servizio offerto.

Unità Operativa		Elogi	Improprie	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ANESTESIA E RIANIMAZIONE OSPEDALIERA	Degenza	4	0	0	3	0	7
	Amb. Anestesia e Rianimazione Osp. 1E0	2	0	0	1	0	3
	Funzione Anestesia osp.	3	0	0	0	0	3
ANESTESIA E RIANIMAZIONE UNIVERSITARIA	Degenza	9	0	1	0	0	10
CARDIOLOGIA	Ambulatorio e DH Cardiologia	0	0	1	0	0	1
	Emodinamica	0	0	0	1	0	1
	Degenza Cardiologia	4	0	3	1	0	8
	Unità Coronarica	3	0	0	0	0	3
ORTOPEDIA	Ambulatorio Ortopedico 2B0	0	0	2	1	0	3
	Degenza Ortopedia	3	0	7	0	0	10
	DH e Degenza breve	0	0	1	0	0	1
	Pronto Soccorso Traumatologico Ortopedico	1	0	10	1	0	12
	Sala Operatoria Ortopedia	0	0	1	2	0	3
PNEUMOLOGIA	Ambulatori Pneumologia	0	0	2	1	0	3
	Degenza Pneumologia	8	0	1	0	0	9
	DH Pneumologia	0	0	1	0	0	1
U.O.C. MEDICINA D'EMERGENZA-URGENZA	Degenza Medicina d'Urgenza	3	0	1	0	0	4
	Pronto Soccorso Generale	10	0	32	22	0	64
	Trasporti ambulanze autorizzate	0	0	1	2	0	3
	totali	50	0	64	35	0	149

CONFRONTO PERIODO 2016-2019

Il totale delle segnalazioni risulta in diminuzione dal 2016, per tutte le tipologie ad esclusione dei Rilievi.

Anno	Tipologia di segnalazione					Totale
	Elogi	Improprie	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	
2016	58	3	105	33	5	204
2017	65	1	62	43	7	178
2018	64	3	74	23	3	167
2019	50	0	64	35	0	149



SEGNALAZIONI SUDDIVISE PER AREE TEMATICHE

ELOGI

Elogi e ringraziamenti si riferiscono agli aspetti tecnici professionali e relazionali ed interessano in particolare il Pronto Soccorso Generale, Degenza e Unità Coronarica di Cardiologia, Degenza di Anestesia e Rianimazione Ospedaliera. Superano il numero dei reclami considerati per le stesse categorie CCRQ.

4 Aspetti tecnici professionali

4.1 Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra,) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive.

Pronto Soccorso Generale	1
Degenza Cardiologia	1
Unità Coronarica	1
Degenza Pneumologia	3

4.3 Segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione complessiva della assistenza da parte del personale medico e non medico (in regime di ricovero, durante visite specialistiche) in riferimento alla efficacia, empatia, adeguatezza della stessa.

Pronto Soccorso Generale	1
Degenza Medicina d'Urgenza	1
Degenza Ortopedia	1
Funzione di Anestesia e Rianimazione osp.	1

5 Umanizzazione e aspetti relazionali

5.1 Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: accuratezza, gentilezza.

Pronto Soccorso Generale	8
Pronto Soccorso Ortopedico-Traumatologico	1
Degenza Ortopedia	2
Degenza Anestesia Rianimazione Osp.3C3	4
Degenza Anestesia	9

Rianimazione Univ.3C3	
Amb. Anestesiologico 1E0	2
Degenza Cardiologia	3
Degenza Pneumologia	5
UTIC	2
Degenza Medicina d'Urgenza	2
Funzione di Anest. E Rianim. Osp.	2

RECLAMI – RILIEVI – IMPROPRIE

Nel complesso prevalgono le segnalazioni riferite **Aspetti tecnico professionali** (39) e ai **Tempi** di attesa per la fruizione delle prestazioni, che coinvolgono soprattutto il Pronto Soccorso Generale e Pronto Soccorso Ortopedico-Traumatologico. L'utenza lamenta le modalità di presa in carico del paziente: lunga attesa per il ricovero previsto al termine del percorso in PS, presa in carico del paziente poco accurata con la conseguenza di chiudere il referto con diagnosi non corrette, mancata esecuzione di prestazioni utili alla diagnosi (secondo l'opinione del paziente). Il disagio si riscontra per gli stessi PS anche nel rapporto medico-paziente-famigliare (**Umanizzazione e aspetti relazionali**) che influenza l'erogazione complessiva dell'assistenza offerta dal personale medico e infermieristico, soprattutto in pazienti fragili.

Un altro elemento significativo delle segnalazioni riguarda la voce '**Altro**', che evidenzia casi di smarrimento di protesi dentarie e preziosi, richieste di correzione dati anagrafici o contenuti dei referti riferiti ad accessi INAIL registrate al PS Generale o nelle degenze.

TOT	CATEGORIA CCRQ	NR. CASI	REPARTO / AMB.	OGGETTO
1	1. Aspetti strutturali			
	1.0 Aspetti strutturali - Altro	1	Degenza Anestesia Rianimazione Osp.3C3	Considerazioni sul sistema di condizionamento sala di attesa del sistema di condizionamento.
13	3. Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			
	3.0 Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	3	Pronto Soccorso Generale	Richiesta correzione dei dati anagrafici riportati sui referti e del contenuto
		1	Degenza di Cardiologia	Chiede la correzione dei dati anagrafici sulla documentazione sanitaria
		1	Emodinamica	Chiede aiuto per consegnare documentazione clinica richiesta in visione dai medici
		2	Trasporti Ambulanze autorizzate	Attesa troppo lunga soprattutto per pazienti anziani
	3.1 Ottenimento della prestazione o di un accesso ai servizi sanitari (facilità / difficoltà; complessità burocratica / semplicità).	1	Ambulatorio Ortopedico 2B0	Denuncia l'organizzazione degli appuntamenti per visita ortopedica
		1	Pronto Soccorso Generale	Considerazioni sui tempi di attesa e altri aspetti logistici/organizzativi
		2	Pronto Soccorso Ortopedico-Traumatologico	Chiede chiarimento per un episodio accaduto nel corso della prestazione di Pronto soccorso e chiede incontro con il medico che eseguito la prestazione
				Richiesta di aggiornamento dati del referto di Pronto Soccorso del 26/11/2019
		2	Degenza Ortopedia	Considerazioni in merito alla degenza del padre presso il Reparto di Ortopedia
				Considerazioni sulla mancanza di fisioterapisti per la movimentazione dei pazienti.
35	4. Aspetti tecnici professionali			
	4.1 Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra, ...) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive.	3	Degenza Ortopedia	Considerazioni sulla presa in carico del paziente e il percorso di assistenza
		11	Pronto Soccorso Generale	Considerazioni sulla presa in carico del paziente, la mancanza di cure e prescrizioni adeguate e diagnosi non corrette

		1	Degenza Cardiologia	Evidenzia i fatti che hanno preceduto il decesso del padre l'08/12/2018
		1	Anestesia e Rianimazione Univ.	Chiede chiarimenti sulle cause del decesso della madre
		1	Amb. Pneumologia	Considerazioni relative ad un referto di visita ambulatoriale errato
		1	DH e degenza breve ortopedica	Sottoposta ad intervento per tunnel carpale, lamenta alcun beneficio e varie difficoltà
		6	Pronto Soccorso Ortopedico Traumatologico	Considerazioni sulla presa in carico del paziente, richieste di chiarimenti sulle prestazioni erogate, segnalazione di insoddisfazione sull'operato dei medici
		1	Amb. ortopedico 2B0	Denuncia ritardo della visita fruita dalla figlia
		1	Amb, e DH Cardiologia	Considerazioni sul malfunzionamento dell'apparecchio holter cardiaco e richiesta di nuovo esame a titolo gratuito
	4.2 Segnalazioni che riguardano aspetti deontologici (medico, infermiere, altri professionisti) in merito alle modalità di erogazione delle prestazioni: aderenza a normativa, rispetto della privacy, documentazione clinica.	1	Pronto Soccorso Generale	Chiede copia del tracciato ECG eseguito in triage e non consegnato alla dimissione per prossimi controlli cardiologici
		1	Degenza Cardiologia	Richiesta di rettifica lettera di dimissione
		1	DH Pneumologia	Richiesta di copia degli esami inviati al "Besta" dal DH di Pneumologia
		1	Pronto Soccorso Ortopedico Traumatologico	Segnala episodio occorso in seguito ad accesso in Pronto Soccorso Ortopedico
	4.3 Segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione complessiva della assistenza da parte del personale medico e non medico (in regime di ricovero, durante visite specialistiche) in riferimento alla efficacia, empatia, adeguatezza della stessa.	4	Pronto Soccorso Generale	Considerazioni sulla gestione del paziente, sulla prescrizione di un farmaco nonostante il paziente fosse allergico, sulla sottovalutazione del caso
		1	Degenza Pneumologia	Reclamo sulla prescrizione di un nuovo prodotto per l'alimentazione inserito nella lettera di dimissione del reparto e sulla mancata rimozione del catetere

7	5. Umanizzazione e aspetti relazionali			
	5.1 Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: scorrettezza, scortesia / accuratezza, gentilezza.	3	Pronto Soccorso Generale	Considerazioni sul rapporto con il personale del PS durante l'accesso del familiare;
		1	Pronto Soccorso Ortopedico Traumatologico	Segnala il comportamento tenuto dal parente di un paziente
		1	Amb. Pneumologico	Comportamento scortese del medico in servizio amb. spirometria
		1	Sala operatoria Ortopedia	Mancata comunicazione con i familiari del ritardo nell'intervento
	5.4 Riservatezza in merito a notizie riservate e alla privacy individuale (visite mediche di fronte a personale non professionalmente coinvolto, servizi igienici senza chiusura, ecc...): rispetto / violazione.	1	Pronto Soccorso Generale	Considerazioni sulla presa in carico di un familiare in PS
8	6. Aspetti alberghieri e confort			
	6.0 Aspetti alberghieri e confort - Altro	3	Pronto Soccorso Generale	Richiesta di cambiamonete per i distributori di cibo e bevande, mancanza di caricabatterie per cellulari in sala attesa, richiesta di aumentare le sedute in sala d'attesa
	6.3 Rumori, illuminazione, temperature ambienti, umidità, correnti d'aria. Funzionalità del sistema di chiamata. Presenza di fumo nei luoghi vietati.	1	Degenza Ortopedia	Segnala alte temperature nel reparto e nella stanza di degenza
		1	Pronto Soccorso Generale	Mancanza di controlli nei confronti dei dipendenti fumatori
	6.4 Servizi accessori quali la pulizia, accuratezza, polvere, sporcizia, materiali di scarto abbandonati, servizi igienici non idonei.	1	Degenza Anestesia Rianimazione Osp.3C3	Scarsa pulizia degli arredi in sala d'attesa
	6.5 Punto vendita per riviste e giornali, telefoni pubblici, servizio ristoro o macchine erogatrici di acqua e bibite.	1	Degenza Anestesia Rianimazione Osp.3C3	Distributori bevande e cibo spesso vuoti
		1	Pronto Soccorso Generale	Chiede installazione di cambiamonet o di distributori di bevande che accettino banconote
17	7. Tempi			Offese in merito ai tempi di attesa
	7. 0 Tempi – Altro	1	Trasporti ambulanze autorizzate	Considerazioni sulla lunga attesa della ambulanza per rientro

	7.5 Tempi d'attesa per ottenere la prestazione (pronto soccorso, studi di MMG, studi di pediatri, ambulatori aziendali e ricoveri).	14	Pronto Soccorso Generale	Lunghi tempi di attesa per la presa in carico, l'esecuzione delle prestazioni e il ricovero
		1	Amb. Pneumologia	Considerazioni relative ai lunghi tempi di attesa per eseguire una polisonnografia
		1	Pronto Soccorso Ortopedico Traumatologico	Considerazioni sulle priorità nella gestione dei pazienti e sui tempi di attesa
1	8. Aspetti economici			
	8.3 Risarcimenti in seguito a danni o infortuni subiti in relazione a prestazioni sanitarie.	1	Degenza Medicina d'Urgenza	Chiede il risarcimento del danno subito per smarrimento della protesi acustica del padre durante la degenza
1	9. Adeguamento alla normativa			
	9.1 Ticket	1	Pronto Soccorso Generale	Contesta la richiesta di pagamento ticket per inadeguata presa in carico
16	10. Altro	3	Pronto Soccorso Generale	Chiede la cancellazione dell'ora e del luogo descritto nell'anamnesi del foglio di Ps perché errato.
				Chiede chiarimenti sull'utilizzo dei vassoi di cartone presso il Pronto Soccorso
		4		Richiesta di dichiarazione di ricovero ai fini assicurativi; richiesta di correzioni dati su certificato INAIL; richiesta di correzioni sulle modalità dell'incidente
		1		Segnala la presenza di persone senza fissa dimora che dormono sdraiati sulle poltrone della sala d'attesa del PS Generale
		3		Denuncia smarrimento di orecchini d'oro, carta di identità, fascia per misurazione del battito
		1	Degenza Ortopedia	Denuncia lo smarrimento della protesi dentaria del padre durante il trasferimento dal reparto di Ortopedia al reparto di Cardiologia
		1	Pronto Soccorso Ortopedico Traumatologico	Chiede di modificare la ragione sociale del datore di lavoro sulla documentazione dell'infortunio
		2	Sala Operatoria Ortopedia	Chiede certificazione attestante il materiale impiantato (protesi ANCA)
		1	Degenza Cardiologia	Denuncia lo smarrimento della protesi dentaria del padre durante il trasferimento dal reparto di Ortopedia al reparto di Cardiologia

DIPARTIMENTO CHIRURGICO

TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONI 2019

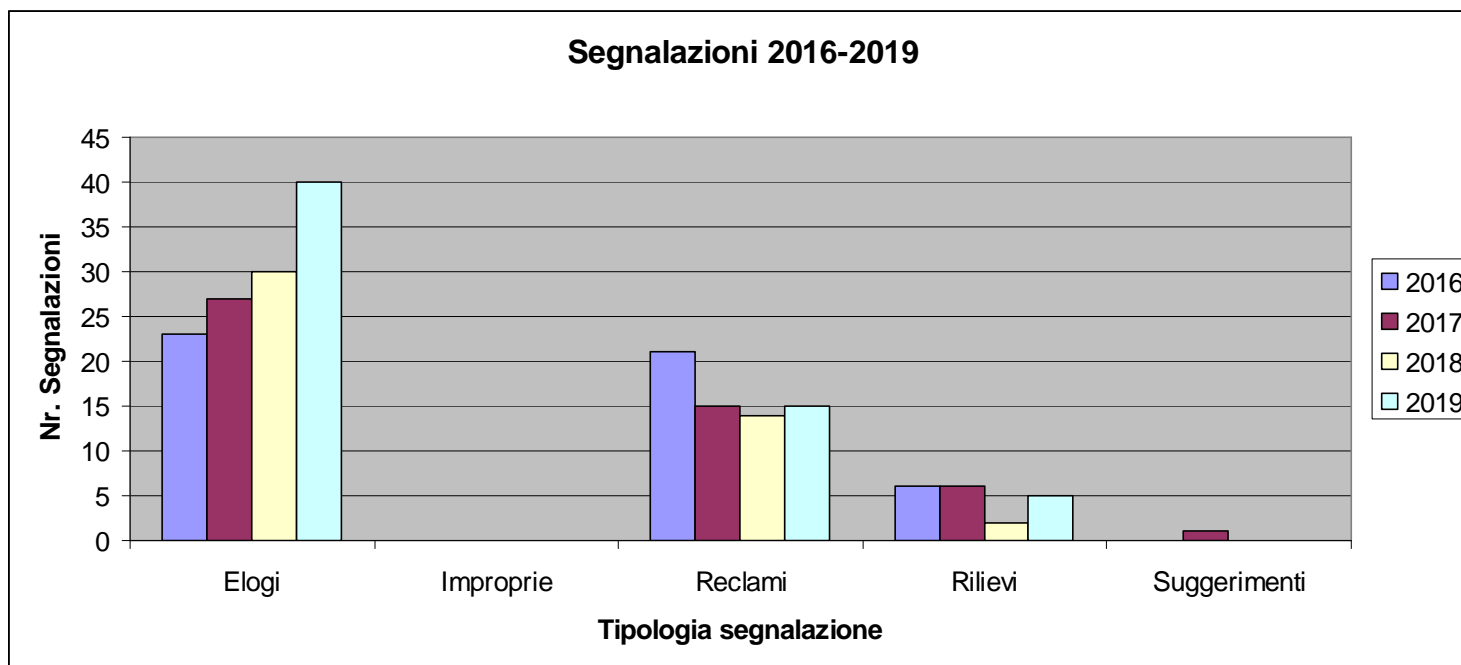
Il dato più significativo riguarda il numero degli elogi (40), che costituisce il doppio del numero dei reclami/rilievi (20). Non si registrano suggerimenti o improprie.

		2019					
Unità Operativa		Elogi	Improprie	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
CHIRURGIA 1	Ambulatorio Senologico Chirurgia Generale 1D1	0	0	0	0	0	0
	Ambulatorio Vascolare Chirurgia Generale 1D1	0	0	1	0	0	1
	Ambulatorio Chirurgia 1	1	0	2	1	0	4
	Day Surgery Chirurgia 1	0	0	0	0	0	0
	Degenza Chirurgia 1 - 2C2	5	0	1	0	0	6
CHIRURGIA 2	Day Surgery Chirurgia 2	0	0	0	0	0	0
	Degenza Chirurgia 2 - 2B2	6	0	4	2	0	12
Chirurgia Vascolare	Ambulatorio Chirurgia Vascolare 1D1	0	0	0	1	0	1
	Day Surgery Chirurgia Vascolare	0	0	0	0	0	0
	Degenza Chirurgia Vascolare	2	0	1	0	0	3
Urologia	Degenza Urologia 3B2	2	0	1	0	0	3
	Ambulatorio di Urologia 1D1	1	0	2	0	0	3
	Gruppo Operatorio Urologia	0	0	0	0	0	0
	Endoscopia urologica	0	0	1	0	0	1
Chirurgia d'Urgenza	Chirurgia d'Urgenza Degenza	23	0	2	1	0	26
Totali		40	0	15	5	0	60

CONFRONTO PERIODO 2016-2019

Tutte le tipologie di segnalazione risultano in aumento rispetto al 2018.

	Elogi	Improprie	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
2016	28	0	21	7	0	56
2017	35	0	15	6	1	57
2018	30	0	14	2	0	46
2019	40	0	15	5	0	60



SEGNALAZIONI SUDDIVISE PER AREE TEMATICHE

ELOGI

I dati nella tabella seguente evidenziano la soddisfazione del cittadino soprattutto per l'assistenza ricevuta durante la degenza in Chirurgia d'Urgenza e in Chirurgia 2.

4 Aspetti tecnici professionali

4.1 Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra,) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive.

Ambulatorio Chirurgia 1	1
Ambulatorio Urologia	1
Chirurgia d'Urgenza Degenza	1

4.3 Segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione complessiva della assistenza da parte del personale medico e non medico (in regime di ricovero, durante visite specialistiche) in riferimento alla efficacia, empatia, adeguatezza della stessa.

Chirurgia 1 Degenza	3
Urologia Degenza	2
Chirurgia d'Urgenza Degenza	8

5 Umanizzazione e aspetti relazionali

5.1 Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: accuratezza, gentilezza.

Chirurgia 1 Degenza	2
Chirurgia 2 Degenza	6
Chirurgia Vascolare Degenza	2
Chirurgia d'Urgenza Degenza	14

RECLAMI – RILIEVI – IMPROPRIE

L'insoddisfazione del cittadino emerge soprattutto sugli **Aspetti organizzativi e burocratici/amministrativi** e sugli **Aspetti tecnici professionali**, seguiti dai **Tempi** di attesa per eseguire prestazioni o interventi.

Nella tabella non compaiono le segnalazioni prove di codice tematico (CCRQ).

TOT	CATEGORIA CCRQ	NR. CASI	REPARTO / AMB.	OGGETTO
6	3. Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			
	3.1 Ottenimento della prestazione o di un accesso ai servizi sanitari (facilità / difficoltà; complessità burocratica / semplicità).	1	Ambulatorio Chirurgia 1 (Generale e Toracica) -1D1	Segnala procedura poco chiara per eseguire una visita, chiede rivalutazione di eventuale richiesta di pagamento ticket di PS
		1	Ambulatori Urologia 1D1	Segnala di avere dovuto acquistare un farmaco prescritto alla dimissione, perché non gli è stata consegnata impegnativa e la farmacia interna era chiusa
		1	Chirurgia d'Urgenza Degenza	Richiesta di informazioni e chiarimenti per una prestazione ecografica in Libera Professione
	3.2 Organizzazione / disorganizzazione interna e presenza / assenza di operatori. Preavviso alla cancellazione di visite o esami prenotati.	1	Ambulatorio Vascolare Chirurgia Generale 1D1	Segnala la mancata esecuzione di visita prenotata in Libera Professione da un medico interno
	3.3 Segnalazioni per l'assenza di servizi e prestazioni.	1	Endoscopia Urologica	Segnala di non aver eseguito l'esame per la macchina rotta
		1	Degenza Urologia 3B2	Denuncia disguidi per l'esecuzione di intervento chirurgico
5	4. Aspetti tecnici professionali			
	4.0 Aspetti tecnico-professionali - Altro	1	Degenza Chirurgia 2 (Chir. Senologica - Clinica Chirurgica) 2B2	Segnalazione relativa al comportamento di un medico durante il ricovero della madre e alla mancanza di cure igieniche dei pazienti allattati
	4.1 Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra, ...) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive.	1	Degenza Chirurgia 2 (Chir. Senologica - Clinica Chirurgica) 2B2	Richiesta di chiarimenti sulla prescrizione da parte del medico Chirurgo e tempi di attesa per effettuare l'esame prescritto
		2	Chirurgia d'Urgenza Degenza	Chiede chiarimenti sulle cause del decesso della madre
				Considerazioni sul personale del reparto
	4.3 Segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione	1	Ambulatori Urologia 1D1	Considerazioni sul comportamento del medico nei

	complessiva della assistenza da parte del personale medico e non medico (in regime di ricovero, durante visite specialistiche) in riferimento alla efficacia, empatia, adeguatezza della stessa.			confronti del paziente
2	5. Umanizzazione e aspetti relazionali			
	5.1 Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: scorrettezza, scortesia / accuratezza, gentilezza.	1	Degenza Chirurgia 2 (Chir. Senologica - Clinica Chirurgica) 2B2	Segnalazione relativa al comportamento di un medico durante il ricovero della madre e alla mancanza di cure igieniche dei pazienti allettati
	5.4 Riservatezza in merito a notizie riservate e alla privacy individuale (visite mediche di fronte a personale non professionalmente coinvolto, servizi igienici senza chiusura, ecc...): rispetto / violazione.	1	Ambulatorio Chirurgia 1 (Generale e Toracica) -1D1	Chiede di avere il referto della propria visita corretto (consegnato referto con dati anagrafici sbagliati)
4	7. Tempi			
	7.5 Tempi d'attesa per ottenere la prestazione (pronto soccorso, studi di MMG, studi di pediatri, ambulatori aziendali e ricoveri).	1	Degenza Chirurgia 1 (Generale e Toracica) 2C2	Chiede di avere notizie in merito alla lista d'attesa per intervento di colecistectomia
		1	Degenza Chirurgia 2 (Chir. Senologica - Clinica Chirurgica) 2B2	Richiesta di chiarimenti sulla prescrizione da parte del medico Chirurgo e tempi di attesa per effettuare l'esame prescritto
		1	Degenza Chirurgia Vascolare	Considerazioni sui tempi di attesa per un intervento in Chirurgia Vascolare
		1	Ambulatorio Chirurgia Vascolare 1D1	chiede aiuto per prenotare controllo vascolare post dimissione
1	8. Aspetti economici			
	8.1 Segnalazioni di ticket su prestazioni sanitarie assegnate da CUP, pronto soccorso, farmacie: es. errata attribuzione.	1	Ambulatorio Chirurgia 1 (Generale e Toracica) -1D1	Chiede di non pagare l'eventuale sanzione per mancata esecuzione della prestazione
2	10. Altro			
	10.1 Altro	2	Degenza Chirurgia 2 (Chir. Senologica - Clinica Chirurgica) 2B2	Segnala smarrimento della protesi dentale avvenuto durante la degenza
				Chiede certificazione attestante il materiale impiantato (protesi) nell'anno 2006 per prossima sostituzione

DIPARTIMENTO CHIRURGIE SPECIALISTICHE

TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONI 2019

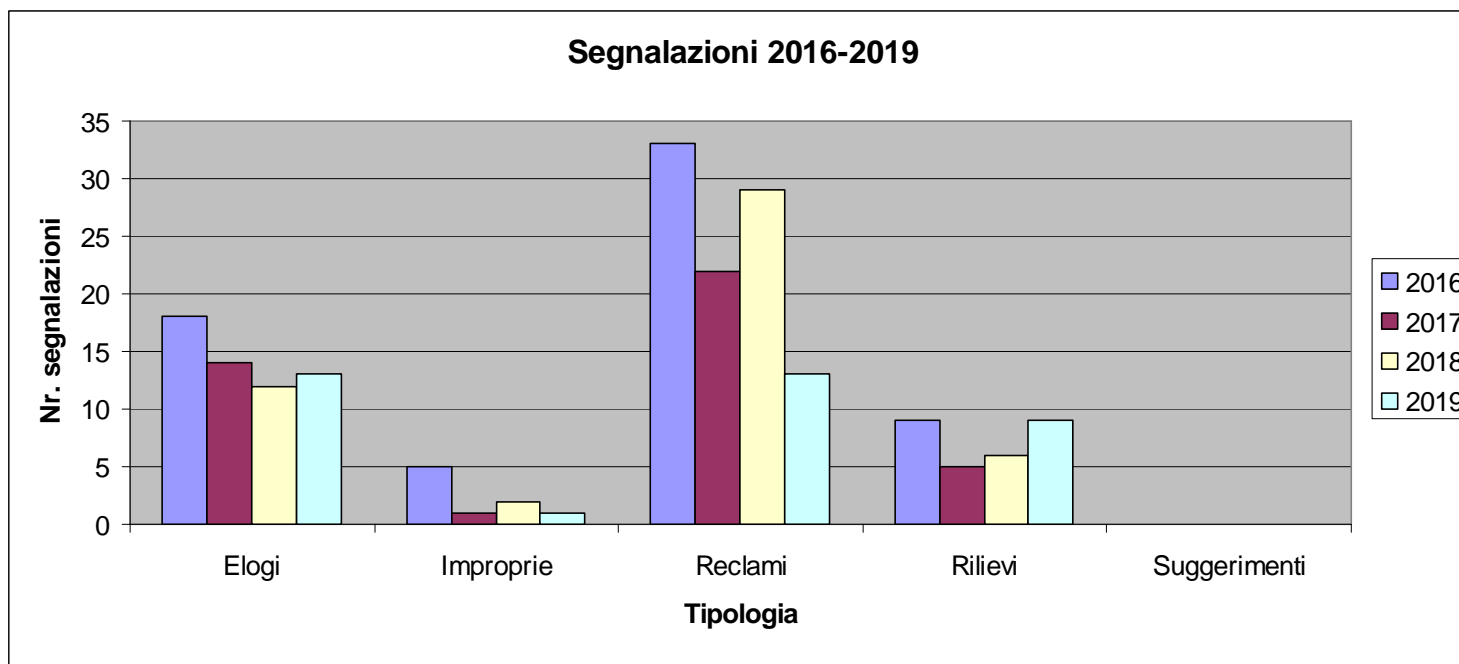
Reclami/Rilievi sono di poco superiori agli elogi.

Unità Operativa	2019	Elogi	Improprie	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
CHIRURGIA CRANIO MAXILLO FACCIALE	Ambulatori Chirurgia Cranio Maxillo Facciale 1D1	0	0	0	0	0	0
	Degenza Chirurgia Cranio Maxillo Facciale	0	0	0	0	0	0
CHIRURGIA PLASTICA	AMBULATORI CHIRURGIA PLASTICA 1D1	1	0	0	0	0	1
	DEGENZA CHIRURGIA PLASTICA 2B2	4	0	2	0	0	6
	GRUPPO OPERATORIO CHIRURGIA PLASTICA	0	0	0	0	0	0
CLINICA OCULISTICA	Ambulatori Clinica Oculistica	1	1	3	1	0	6
	Day Surgery Oculistico	0	0	1	2	0	3
	Degenza Clinica Oculistica	3	0	0	0	0	3
	Pronto Soccorso Oculistico	0	0	3	0	0	3
CLINICA ORL	Ambulatori e DH Clinica ORL	1	0	2	4	0	7
	AUDIOLOGIA	1	0	1	2	0	4
	Degenza Clinica ORL	1	0	0	0	0	1
	Pronto Soccorso ORL	1	0	1	0	0	2
	Totali	13	1	13	9	0	36

CONFRONTO PERIODO 2016-2019

	Elogi	Improprie	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
2016	18	5	33	9	0	65
2017	14	1	22	5	0	42
2018	12	2	29	6	0	49
2019	13	1	13	9	0	36

Tutte le segnalazioni sono in diminuzione rispetto agli anni precedenti.
 In particolare, si riducono più della metà i Reclami e di poco aumentano i rilievi rispetto al 2018.
 Pressoché invariati gli Elogi.



SEGNALAZIONI SUDDIVISE PER AREE TEMATICHE

ELOGI

Il cittadino esprime la propria soddisfazione per la professionalità del personale soprattutto in Chirurgia Plastica (Degenza) e in Clinica oculistica (Degenza).

4 Aspetti tecnici professionali

4.1 Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra,) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive.

Pronto Soccorso ORL	1
Audiologia	1

4.3 Segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione complessiva della assistenza da parte del personale medico e non medico (in regime di ricovero, durante visite specialistiche) in riferimento alla efficacia, empatia, adeguatezza della stessa.

Clinica ORL Degenza	1
Chir. Plastica Degenza	3
Ambulatorio Clinica Oculistica	1

5 Umanizzazione e aspetti relazionali

5.1 Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: accuratezza, gentilezza.

Ambulatori e DH Clinica ORL	1
Degenza Clinica Oculistica	3
Chir. Plastica Degenza	1
Ambulatorio Chirurgia Plastica	1

RECLAMI – RILIEVI – IMPROPRIE

La categoria tematica che presenta più segnalazioni riguarda gli **aspetti organizzativi burocratici amministrativi**, seguita dagli **aspetti tecnici professionali**. Nessuna segnalazione relativa a criticità sugli **aspetti relazionali e di umanizzazione**. E' stata esclusa una segnalazione relativa al modulo odontoiatrico, in quanto di competenza AUSL Ferrara.

TOT	CATEGORIA CCRQ	NR. CASI	REPARTO / AMB.	OGGETTO
12	3. Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			
	3.0 Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	2	Day Surgery Oculistico	Considerazioni relative alla certificazione per il lavoro rilasciata dal Day Surgery Chiede attestazione, referto visita oculistica per mancata esecuzione intervento cataratta
		2	Ambulatori e DH Clinica ORL	Chiede di ottenere copia esami preoperatori per effettuare l'intervento c/o altra struttura ospedaliera di Padova. Chiede aiuto per spostare un appuntamento per visita fonochirurgica
	3.1 Ottenimento della prestazione o di un accesso ai servizi sanitari (facilità / difficoltà; complessità burocratica / semplicità).	3	AUDIOLOGIA	Chiede di poter eseguire esame vestibolare in urgenza come richiesto dal Medico curante Chiede informazioni per controlli impianti uditivi impiantati c/o Ospedale di Siena Chiede aiuto per prenotare una visita di controllo
		1	Pronto Soccorso ORL	Considerazioni sulla difficoltà di avere una certificazione
		2	Ambulatori e DH Clinica ORL	Chiede di fruire della cure logopediche a seguito di intervento effettuato c/o altra struttura ospedaliera di Padova.
				Considerazioni sul rifiuto da parte del medico di eseguire un agoaspirato prescritto dal MMG
	3.2 Organizzazione / disorganizzazione interna e presenza / assenza di operatori. Preavviso alla cancellazione di visite o esami prenotati.	1	Pronto Soccorso Oculistico	Disservizio relativo all'assenza del medico
		1	Ambulatori e DH Clinica ORL	Considerazioni sul disservizio relativo ad una mancata esecuzione di una visita fonochirurgica

5	4. Aspetti tecnici professionali			
	4.1 Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra, ...) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive.	2	Ambulatori Clinica Oculistica	Considerazioni sul percorso di cura
				Segnala l'impossibilità di poter continuare la cura presso la Clinica Oculistica con il farmaco EYLEA
		1	DEGENZA CHIRURGIA PLASTICA 2B2	Considerazioni in merito a quanto occorso al padre dopo intervento chirurgico
	4.3 Segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione complessiva della assistenza da parte del personale medico e non medico (in regime di ricovero, durante visite specialistiche) in riferimento alla efficacia, empatia, adeguatezza della stessa.	1	Pronto Soccorso Oculistico	Richiesta rivalutazione ticket ps oculistico
		1	Day Surgery Oculistico	Considerazioni sul trattamento ricevuto
1	7. Tempi			
	7.5 Tempi d'attesa per ottenere la prestazione (pronto soccorso, studi di MMG, studi di pediatri, ambulatori aziendali e ricoveri).	1	DEGENZA CHIRURGIA PLASTICA 2B2	Chiede che venga eseguito in tempi brevi l'intervento di riduzione del seno
3	8. Aspetti economici			
	8.1 Segnalazioni di ticket su prestazioni sanitarie assegnate da CUP, pronto soccorso, farmacie: es. errata attribuzione.	1	Ambulatori Clinica Oculistica	Chiede di verificare la sua posizione rispetto alle disdette di appuntamento, ritenendo la sanzione non dovuta
		1	Pronto Soccorso Oculistico	Richiesta di rivalutazione ticket di Pronto Soccorso
	8.2 Rimborsi, pagamenti (es. ticket non appropriati, eccessivi, rimborsi per prestazioni non eseguite, ecc...).	1	Ambulatori e DH Clinica ORL	Chiede chiarimenti sull'eventuale rimborso di tariffazioni di esami clinici.
1	10. Altro	1	Ambulatori Clinica Oculistica	Richiesta ricostruzione storica visite oculistiche ambulatoriali effettuate dal 1961 ad oggi.

DIPARTIMENTO DI MEDICINA

TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONI 2019

Il Dipartimento di Medicina totalizza 88 segnalazioni, di cui 53 tra reclami e rilievi e 34 elogi.

Unità Operativa	2018	Elogi	Improprie	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Area Medica	Ambulatorio Cardiologico (Area Medica)	0	0	2	0	0	2
DAY HOSPITAL INTERNISTICO	DH INTERNISTICO	0	0	1	0	0	1
Divisione Malattie Infettive	Ambulatori e DH Div. Malattie Infettive	1	0	0	0	0	1
	Degenza Malattie Infettive	6	0	1	1	0	8
ECOGRAFIA INTERVENTISTICA	ECOGRAFIA INTERVENTISTICA	0	0	0	0	0	0
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	CENTRO ENDOSCOPIA DIGESTIVA	3	0	7	5	0	15
Gastroenterologia	Ambulatorio e DH Gastroenterologia	0	0	4	1	0	5
	Degenza Gastroenterologia	2	0	0	1	0	3
Geriatrics	Ambulatorio e DH Demenze Geriatrics	0	0	0	0	0	0
	Degenza Geriatrics	5	0	1	1	0	7
	Degenza Ortogeriatrics	0	0	0	0	0	0
Istituto Malattie Infettive	DH Istituto Malattie Infettive	0	0	1	0	0	1
Medicina Interna Ospedaliera	Degenza Medicina Interna Ospedaliera	7	1	5	1	0	14
MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA 2	DEGENZA MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA 2	3	0	0	0	0	3

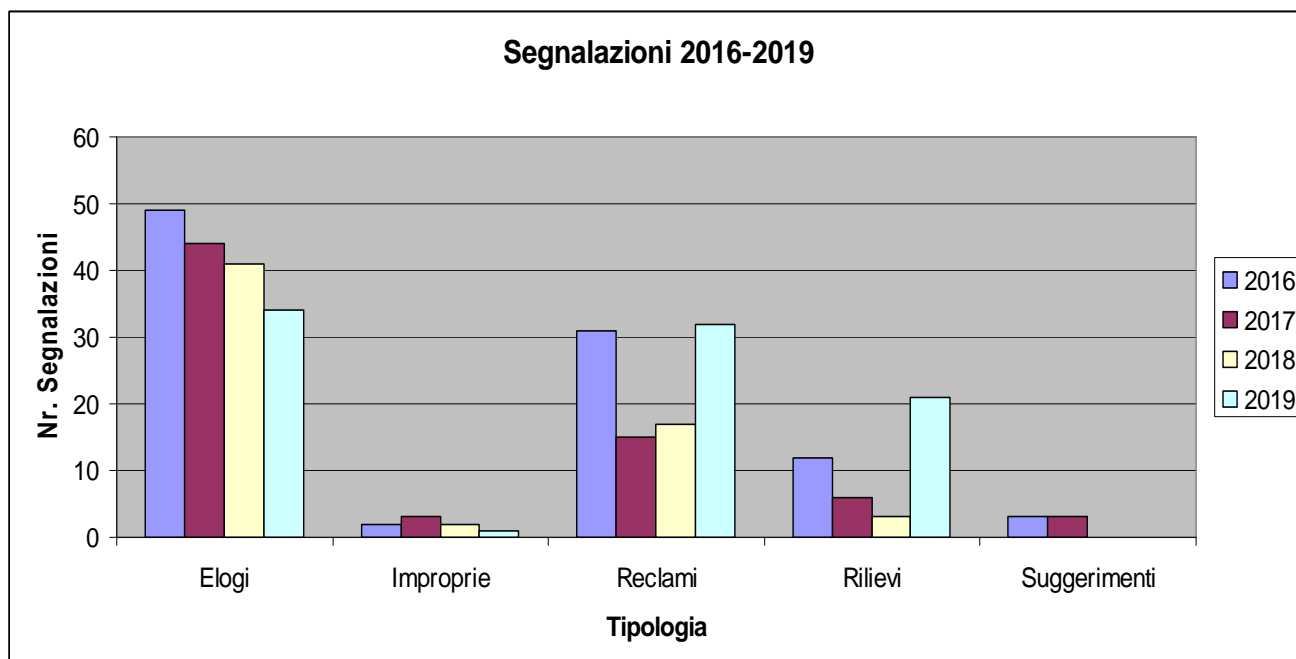
Medicina Interna Universitaria	Ambulatorio e DH Demenze	1	0	0	0	0	1
	Degenza Medicina Interna Universitaria	3	0	0	0	0	3
Unità Operativa di Clinica Medica	Ambulatorio Allergologico	0	0	4	9	0	13
	Centro dell'ipertensione arteriosa	0	0	0	0	0	0
	Degenza Clinica Medica	3	0	6	1	0	10
CENTRO DIAGNOSTICA VASCOLARE		0	0	0	1	0	1
	TOT.	34	1	32	21	0	88

CONFRONTO PERIODO 2016-2019

	Elogi	Improprie	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
2016	49	2	31	12	3	97
2017	44	3	15	6	3	71
2018	41	2	17	3	0	63
2019	34	1	32	21	0	88

Il totale delle segnalazioni risulta in aumento rispetto al biennio 2017-18.

La diminuzione degli elogi e l'aumento di reclami e rilievi, conferma il trend dal 2016.



SEGNALAZIONI SUDDIVISE PER AREE TEMATICHE

ELOGI

Il cittadino si dichiara soddisfatto per professionalità e capacità relazionale del personale della Degenza di Medicina Interna osp. E Malattie Infettive.

4 Aspetti tecnici professionali

4.1 Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra,) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive.

Centro Endoscopia Digestiva	1
Degenza Geriatria	1
Degenza Malattie Infettive	1
Degenza Medicina Interna Osp. II	1

4.3 Segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione complessiva della assistenza da parte del personale medico e non medico (in regime di ricovero, durante visite specialistiche) in riferimento alla efficacia, empatia, adeguatezza della stessa.

Degenza Clinica Medica	1
Degenza Medicina Interna Universitaria	1
Degenza Medicina Interna Ospedaliera	1
Degenza Gastroenterologia	2
Degenza Geriatria	1

5 Umanizzazione e aspetti relazionali

5.1 Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: accuratezza, gentilezza.

Degenza Medicina Interna Osp.	6
Degenza Medicina Interna Univer.	1
Degenza Malattie Infettive	5
Degenza Clinica Medica	2
Degenza Medicina Interna Osp II	2
Degenza Geriatria	2
Degenza Gastroenterologia	1
Ambulatori e DH Div. Malattie Infettive	1
Endoscopia Digestiva	2
Ambulatorio e DH Demenze IMI II	1

RECLAMI – RILIEVI – IMPROPRIE

La categoria tematica che presenta più segnalazioni è quella relativa agli **aspetti organizzativi burocratici amministrativi**. Il dato risente dei 10 casi riguardanti l’Ambulatorio Allergologico, in cui l’attività è stata riorganizzata riducendo la presenza settimanale del medico a una giornata. Ciò ha causato il disorientamento dell’utenza che non sapeva a chi fare riferimento per il rinnovo del piano terapeutico o del vaccino.

Resta sentita dall’utenza l’esigenza di eseguire test particolari su farmaci e alimenti, che non sono disponibili sul territorio.

TOT	CATEGORIA CCRQ	NR. CASI	REPARTO / AMB.	OGGETTO
1	1. Aspetti strutturali			
	1.2 Utilizzo delle strutture interne: scale, percorsi, ascensori, barriere architettoniche, servizi igienici per portatori di handicap, pavimenti e illuminazione.	1	Degenza Malattie Infettive	Segnala criticità strutturali e di servizio TV
3	2. Informazione			
	2.4 Informazioni sugli aspetti organizzativi relativi alla conduzione del proprio percorso di cura.	1	Degenza Clinica Medica	Considerazioni sul trasferimento del padre alla struttura Santa Chiara senza nessun preventivo avviso ai famigliari
		1	Degenza Medicina Interna Ospedaliera	Chiede di parlare con il Direttore Sanitario in merito alle errate informazioni fornite telefonicamente a sua madre sul presunto decesso del padre ricoverato
	2.5 Riconoscibilità degli operatori / mancata esposizione del tesserino aziendale.	1	CENTRO ENDOSCOPIA DIGESTIVA	Mancanza di divisa del personale
20	3. Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			
	3.0 Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	1	DH INTERNISTICO	Chiede chiarimenti in merito all'impossibilità di caricare la relazione conclusiva della terapia sul FSE
		1	DH Istituto Malattie Infettive	Richiesta di collaborazione per avere la risposta di un esame in tempo utile per iniziare la terapia prescritta dallo specialista
		1	Centro di Diagnostica Vascolare	Visita non erogata per errore nell'impegnativa e nella prenotazione

		1	CENTRO ENDOSCOPIA DIGESTIVA	Chiede di ricevere copia corretta del referto dell'EGDS con biopsia in quanto è stato recapitato al padre il referto di un omonimo
	3.1 Ottenimento della prestazione o di un accesso ai servizi sanitari (facilità / difficoltà; complessità burocratica / semplicità).	2	Degenza Medicina Interna Ospedaliera	Segnala un dato errato in cartella clinica (richiesta di correzione)
				Segnala la difficoltà nel contattare il DH di Medicina Interna Ospedaliera (MIO) per avere un appuntamento
		2	Ambulatorio e DH Gastroenterologia	Denuncia la mancanza del Medico all'appuntamento per la visita del 21/10/2019 presso l'ambulatorio
				Denuncia di non aver effettuato la visita Gastroenterologica Urgente prenotata per mancanza del medico
		1	Ambulatorio Allergologico	Difficoltà a prenotare ed eseguire il vaccino mensile
		1	CENTRO ENDOSCOPIA DIGESTIVA	Difficoltà per la prenotazione di colonscopia in sedazione profonda
	3.3 Segnalazioni per l'assenza di servizi e prestazioni.	10	Ambulatorio Allergologico	Segnala difficoltà a prenotare una terapia salvavita per indisponibilità del medico a somministrare il vaccino; lamenta la presenza dell'allergologo un giorno a settimana; segnala impossibilità di avere un appuntamento per visita allergologica pediatrica Chiede chiarimenti sull'organizzazione del servizio; Chiede aiuto per prenotare la visita per il rinnovo del piano terapeutico e l'esecuzione del vaccino.
9	4. Aspetti tecnici professionali			
	4.1 Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra,) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive.	1	Degenza Geriatria	Evidenzia i fatti che hanno preceduto il decesso del padre l'08/12/2018
		2	Degenza Medicina Interna Ospedaliera	Chiede chiarimenti sulle cause del decesso della madre
				Madre ospite della residenza "Caterina" ricoverata d'urgenza presso Ospedale Cona e deceduta per infezione urinaria non riconosciuta.
		1	Ambulatorio e DH Gastroenterologia	Segnala e vuole chiarimenti sull'esito di una visita medica
		1	Degenza Clinica Medica	Chiede chiarimenti sul percorso del ricovero della madre

	4.2 Segnalazioni che riguardano aspetti deontologici (medico, infermiere, altri professionisti) in merito alle modalità di erogazione delle prestazioni: aderenza a normativa, rispetto della privacy, documentazione clinica.	1	Degenza Clinica Medica	Esprime considerazioni sulla degenza della madre presso il Reparto di Clinica Medica
	4.3 Segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione complessiva della assistenza da parte del personale medico e non medico (in regime di ricovero, durante visite specialistiche) in riferimento alla efficacia, empatia, adeguatezza della stessa.	1	Degenza Clinica Medica	Considerazioni sulla gestione del caso
		1	Ambulatorio Cardiologico (Area Medica)	CONSIDERAZIONI SUL TRATTAMENTO RICEVUTO DURANTE LE VISITE CARDIOLOGICHE
		1	CENTRO ENDOSCOPIA DIGESTIVA	Considerazioni su gestione caso
4	5. Umanizzazione e aspetti relazionali			
	5.0 Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	1	Degenza Clinica Medica	Mancata comunicazione ai familiari nella dimissione al Santa Chiara
	5.1 Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: scorrettezza, scortesia / accuratezza, gentilezza.	3	CENTRO ENDOSCOPIA DIGESTIVA	Atteggiamento irritante verso l'operatrice
				Considerazioni sul comportamento di un'operatrice addetta alla spedizione dei referti
				Considerazioni sul comportamento del personale
3	6. Aspetti alberghieri e comfort			
	6.0 Aspetti alberghieri e comfort - Altro	2	Degenza Geriatria	Segnala televisore a pagamento non funzionante presso il reparto di Geriatria
			Degenza Malattie Infettive	Chiede di collocare un letto aggiuntivo nella stanza di degenza del figlio disabile per l'assistenza notturna.
	6.4 Servizi accessori quali la pulizia, accuratezza, polvere, sporcizia, materiali di scarto abbandonati, servizi igienici non idonei.	1	Degenza Gastroenterologia	Scarsa igiene servizi
8	7. Tempi			
	7.0 Tempi - Altro	1	Ambulatorio Cardiologico (Area Medica)	Segnala mancata chiamata in tempi utili per visita in ambulatorio
	7.2 Tempi per le prenotazioni di prestazioni o esami presso CUP o farmacie.	1	CENTRO ENDOSCOPIA DIGESTIVA	Considerazioni sulla difficoltà ad ottenere l'appuntamento richiesto 5 mesi fa
		2	Ambulatorio Allergologico	chiede visita allergologica di controllo per i figli Montanari Luca e Matteo

				Impossibilità a prenotare una visita allergologica
	7.5 Tempi d'attesa per ottenere la prestazione (pronto soccorso, studi di MMG, studi di pediatri, ambulatori aziendali e ricoveri).	1	Ambulatorio e DH Gastroenterologia	Denuncia notevole ritardo nell' effettuazione della visita Gastroenterologica
	7.6 Tempi di attesa per l'ottenimento della cartella clinica, di certificati, sedie a rotelle, ausili sanitari, ecc...	3	CENTRO ENDOSCOPIA DIGESTIVA	Segnala lunghi tempi di attesa per avere un referto e discrepanza tra le tempistiche previste dall'U.O. e il servizio che deve eseguire l'esame istologico
5	10. Altro			
	10.1 Altro	1	Degenza Clinica Medica	Segnala scomparsa occhiali da vista della madre ricoverata
		1		Chiede la correzione nella lettera di dimissione del nome e della frase "autodimesso il gg. 13/04/2019 dal PS"
		1	CENTRO ENDOSCOPIA DIGESTIVA	Richiesta di referto di Gastrosopia dell'anno 2012 (perche' lo ha smarrito)
		1	Ambulatorio e DH Gastroenterologia	Chiede copia del referto smarrito di una prestazione del 2017, per imminente ricovero in altra struttura
		1	Degenza Medicina Interna Ospedaliera	Richiesta di trasferimento di reparto per ragioni di opportunità/personali
1	Privo di CCRQ			Segnalazione relativa ad un episodio di violenza contro il personale sanitario da parte della moglie di un degente.

DIPARTIMENTO ONCOLOGICO / MEDICO SPECIALISTICO

TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONI 2019

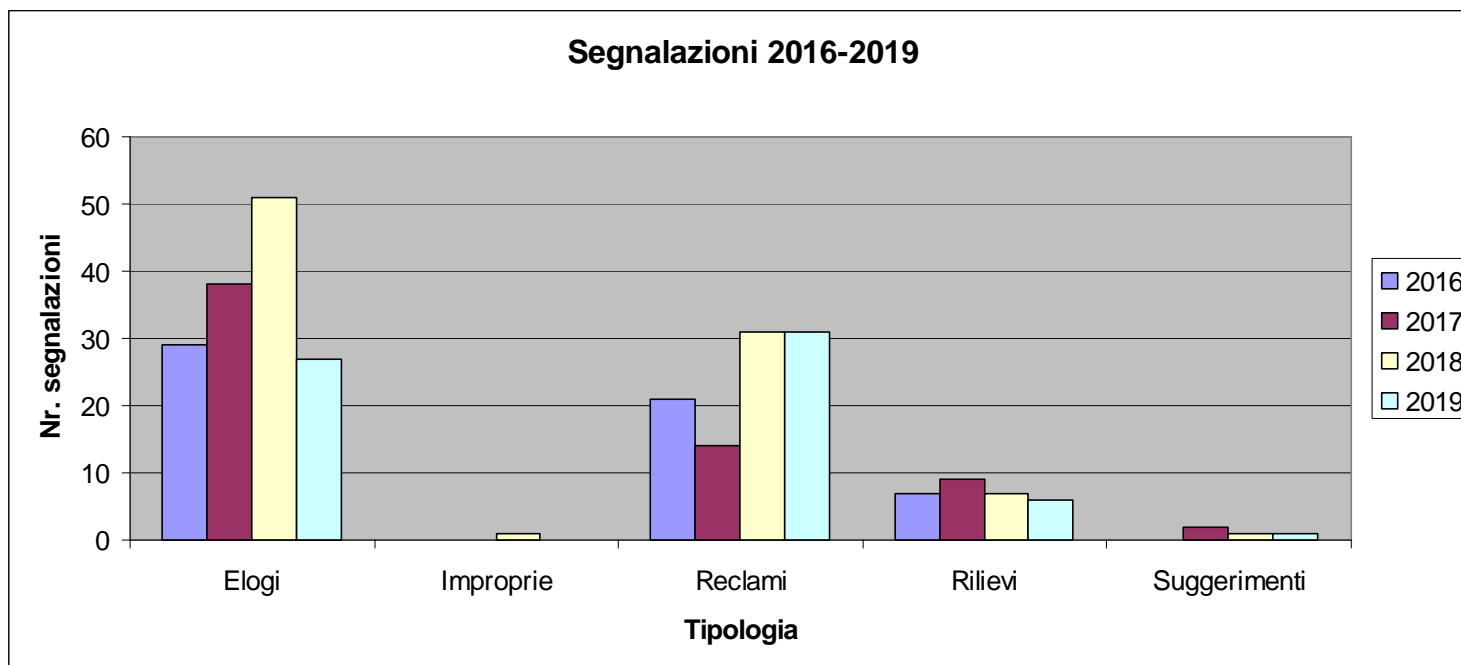
Il Dipartimento totalizza 66 segnalazioni: 37 reclami/rilievi e 27 elogi.

Unità Operativa	2019	Elogi	Improprie	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Dermatologia	Ambulatori Dermatologia	1	0	3	0	1	5
	DH Dermatologia	0	0	0	0	0	0
Ematologia	Ambulatorio Ematologia	0	0	1	0	0	1
	Degenza Ematologia	1	0	1	0	0	2
	DH Ematologia	1	0	2	0	0	3
FISIOPATOLOGIA DELLA COAGULAZIONE	FISIOPATOLOGIA DELLA COAGULAZIONE	0	0	5	1	0	6
Endocrinologia e malattie del ricambio	Ambulatori Endocrinologia	2	0	1	0	0	3
	Degenza Endocrinologia	7	0	0	1	0	8
	DH Endocrinologia						
Nefrologia	Degenza Nefrologia	0	0	2	0	0	2
	Dialisi	0	0	1	0	0	1
Reumatologia	Ambulatori Reumatologia	1	0	1	0	0	2
	DH Reumatologia	1	0	0	0	0	1
	Degenza Reumatologia	3	0	1	1	0	5
ONCOLOGIA CLINICA	ONCOLOGIA DEGENZA	1	0	2	0	0	3
	ONCOLOGIA DH e AMBULATORIO	6	0	3	2	0	11
Anatomia Patologica	Lab. Anatomia Patologica	0	1	5	1	0	7
Radioterapia	Radioterapia	2	0	1	0	0	3
Medicina Nucleare	Medicina Nucleare	1	0	2	0	0	3
	Totali	27	0	31	6	1	66

CONFRONTO PERIODO 2016-2019

Rispetto al 2018, diminuiscono gli elogi mentre reclami e rilievi restano invariati.

	Elogi	Improprie	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
2016	29	0	21	7	0	57
2017	38	0	14	9	2	63
2018	51	1	31	7	1	91
2019	27	0	31	6	1	66



SEGNALAZIONI SUDDIVISE PER AREE TEMATICHE

ELOGI

Il cittadino si dichiara soddisfatto per professionalità e la modalità di erogazione complessiva della prestazione, nonché per la relazione con il personale soprattutto presso l'Oncologia DH e Ambulatori e l'Endocrinologia Degenza e Ambulatori.

4 Aspetti tecnici professionali

4.1 Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra,) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive.

Oncologia DH e Ambulatori	1
Ematologia Degenza	1
Ematologia DH e Ambulatori	1

4.3 Segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione complessiva della assistenza da parte del personale medico e non medico (in regime di ricovero, durante visite specialistiche) in riferimento alla efficacia, empatia, adeguatezza della stessa.

Oncologia DH e Ambulatori	2
Endocrinologia Ambulatori	2
Endocrinologia Degenza	2
Reumatologia Ambulatori	1
Reumatologia DH	1
Oncologia Degenza	1

5 Umanizzazione e aspetti relazionali

5.1 Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: accuratezza, gentilezza.

Dermatologia Ambulatori	1
Reumatologia Degenza	1
Oncologia DH e Ambulatori	3
Radioterapia	1
Endocrinologia Degenza	5
Medicina Nucleare	1
Radioterapia	1

5.2 Segnalazioni che mettono in evidenza uno stato di malessere dovuto a cattivi rapporti fra gli operatori con conseguenze sul servizio e nei rapporti con utenti e familiari

Reumatologia Degenza	2
----------------------	---

RECLAMI – RILIEVI – IMPROPRIE

L'insoddisfazione del cittadino emerge soprattutto sugli aspetti organizzativi burocratici amministrativi, sui tempi di attesa e sugli aspetti tecnici professionali.

Si segnalano disservizi in particolare sulla Fisiopatologia della Coagulazione, che coincidono con la riorganizzazione del servizio.

TOT	CATEGORIA CCRQ	NR. CASI	REPARTO / AMB.	OGGETTO
2	2. Informazione			
	2.3 Informazioni per l'accesso ai servizi fornite dagli operatori nei punti informativi, portinerie, guardiole dei reparti, URP e servizi vari, risposte telefoniche: mancate, errate, insufficienti / corrette, comprensibili.	1	Ambulatori Reumatologia	Denuncia u n episodio accaduto nella sala d'attesa degli ambulatori di Reumatologia
	2.4 Informazioni sugli aspetti organizzativi relativi alla conduzione del proprio percorso di cura.	1	Oncologia DH e Ambulatori	Richiesta chiarimenti cure oncologiche
10	3. Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			
	3.0 Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	4	Fisiopatologia della Coagulazione	Segnala disservizio legato alla nuova organizzazione del Servizio di Fisiopatologia della coagulazione
		1	Oncologia DH e Ambulatori	Richiesta attestazione dei ricoveri in DH Oncologico dal 2017 a oggi
		1	Ambulatori Endocrinologia	Segnala disservizio presso gli ambulatori di Endocrinologia
	3.1 Ottenimento della prestazione o di un accesso ai servizi sanitari (facilità / difficoltà; complessità burocratica / semplicità).	1	Oncologia DH e Ambulatori	Chiede di poter avere un farmaco per cure oncologiche al momento non disponibile presso la Farmacia Ospedaliera
		1	Anatomia Patologica	Richiesta correzione dati anagrafici sul referto
	3.2 Organizzazione / disorganizzazione interna e presenza / assenza di operatori. Preavviso alla cancellazione di visite o esami prenotati.	1	DH Ematologia	Reclamo per mancato inserimento nella lista del 29/5/19 per la biopsia ossea
		1	Radioterapia	Considerazioni sul rinvio della terapia radiometabolica della madre alla prossima settimana
8	4. Aspetti tecnici professionali			
	4.0 Aspetti tecnico-professionali - Altro	1	Fisiopatologia della Coagulazione	Segnala un episodio occorso in data 05/11/2019 presso l'ambulatorio della Fisiopatologia Della

				Coagulazione
	4.1 Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra, ...) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive.	1	Degenza Nefrologia	Segnala episodio occorso nel Reparto di Nefrologia durante il posizionamento di CVC femorale
		1	Degenza Reumatologia	Richiesta di rivalutazione ticket di Pronto Soccorso e denuncia disservizi nel corso del ricovero, elogi al reparto di Reumatologia
		1	Medicina Nucleare	Segnala disagio riscontrato in Medicina Nucleare nell'attesa di eseguire TAC/PET
	4.2 Segnalazioni che riguardano aspetti deontologici (medico, infermiere, altri professionisti) in merito alle modalità di erogazione delle prestazioni: aderenza a normativa, rispetto della privacy, documentazione clinica.	1	Anatomia Patologica	Chiede chiarimenti sulla pubblicazione del referto nel FSE
	4.3 Segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione complessiva della assistenza da parte del personale medico e non medico (in regime di ricovero, durante visite specialistiche) in riferimento alla efficacia, empatia, adeguatezza della stessa.	1	Dialisi	Considerazioni sul comportamento del personale e in particolare di un medico
		1	ONCOLOGIA DH e AMBULATORIO	Considerazioni sul cambio di terapia senza congruo preavviso
		1	Degenza Ematologia	considerazioni su personale OSS
1	5. Umanizzazione e aspetti relazionali			
	5.1 Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: scorrettezza, scortesia / accuratezza, gentilezza.	1	Ambulatori Dermatologia	Considerazioni sul modo di rapportarsi all'utente
3	6. Aspetti alberghieri e comfort			
	6.0 Aspetti alberghieri e comfort - Altro	1	Degenza Nefrologia	Denuncia le condizioni dei materassi nel reparto di Nefrologia
	6.2 Qualità, quantità, orari di distribuzione, temperatura e la possibilità di personalizzare i pasti; norme igieniche: presenza / assenza.	1	Degenza Reumatologia	Considerazioni su pulizia bagni e cambio lenzuola
	6.3 Rumori, illuminazione, temperature ambienti, umidità, correnti d'aria. Funzionalità del sistema di chiamata. Presenza di fumo nei luoghi vietati.	1	ONCOLOGIA DH e AMBULATORIO	Considerazioni sul comportamento del personale quando e dove fumano
9	7. Tempi			
	7.1 Orari di apertura dei servizi, degli orari di visita nei reparti di degenza e degli ambulatori.	1	Ambulatori Dermatologia	Richiesta ampliamento orario ambulatoriale fototerapia

	7.2 Tempi per le prenotazioni di prestazioni o esami presso CUP o farmacie.	1	Medicina Nucleare	Considerazioni sui tempi di attesa per prenotare un esame prescritto dallo specialista
	7.3 Tempi di attesa fra la prenotazione e la fruizione della prestazione.	1	DH Ematologia	Segnala lunghi tempi di attesa presso il DH Oncoematologico durante le visite del padre
	7.6 Tempi di attesa per l'ottenimento della cartella clinica, di certificati, sedie a rotelle, ausili sanitari, ecc...	1	Fisiopatologia della Coagulazione	Considerazioni in merito alla consegna di un referto per un prelievo sanguigno
		5	Anatomia patologica	Tempi di attesa per ottenere un referto istologico
1	8. Aspetti economici			
	8.1 Segnalazioni di ticket su prestazioni sanitarie assegnate da CUP, pronto soccorso, farmacie: es. errata attribuzione.	1	Degenza Oncologia	Chiede spiegazioni per l'appuntamento del 08/05/2019 che il Servizio di Oncologia doveva cancellare con non erogato struttura per cui ha ricevuto sanzione
2	9. Adeguamento alla normativa			
	9.1 Ticket	1	Ambulatori Dermatologia	Chiede chiarimenti in merito al pagamento dei ticket per test allergici
		1	Ambulatorio Ematologia	Richiesta di rivalutazione ticket per Day Service, in quanto sono stati proposti come preoperatori
2	10. Altro	1	Degenza Oncologia	Segnala un episodio di un paziente ricoverato, caduto mentre si trovava fuori dalla struttura.
		1	Degenza Endocrinologia	Segnala smarrimento della protesi dentale avvenuto durante la degenza del padre

DIPARTIMENTO DI RADIOLOGIA

TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONI 2019

La quasi totalità delle segnalazioni si riferisce alla Radiologia Ospedaliera ed è costituita da elogi.

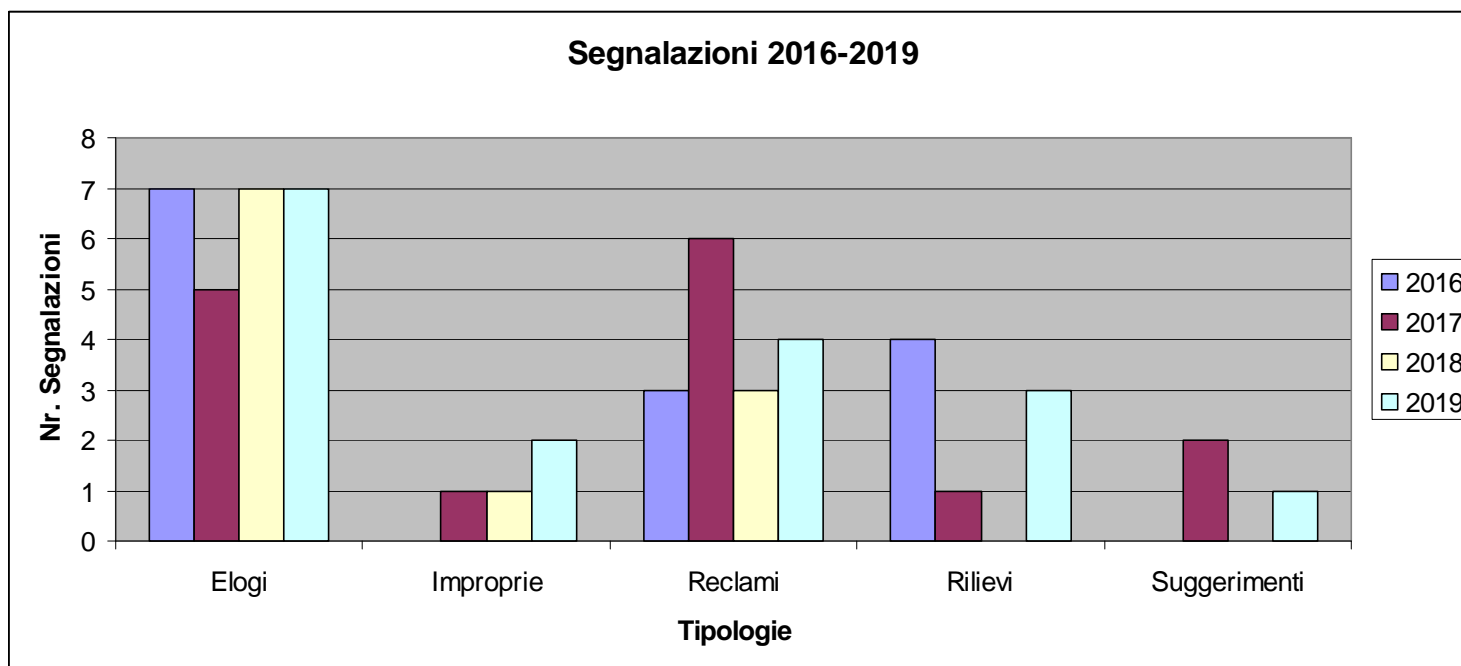
Unità Operativa	2019	Elogi	Improprie	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
RADIOLOGIA OSPEDALIERA	RADIOLOGIA OSPEDALIERA	3	2	2	2	1	10
	SENOLOGIA	0	0	1	0	0	1
NEURORADIOLOGIA	Neuroradiologia	3	0	1	1	0	5
	Radiologia Interventistica	1	0	0	0	0	1
ECOGRAFIA INTERVENTISTICA	ECOGRAFIA INTERVENTISTICA	0	0	0	0	0	0
	Totale	7	2	4	3	1	17

CONFRONTO PERIODO 2016-2019

Il Dipartimento di Radiologia è stato riorganizzato nell'agosto del 2017 (Delib. 177 del 9/8/2017).

Per procedere al confronto nel periodo 2016-2019, sono state prese in considerazione solo le strutture che ad oggi afferiscono al Dipartimento di Radiologia.

	Elogi	Improprie	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
2016	7	0	3	4	0	14
2017	5	1	6	1	2	16
2018	7	1	3	0	0	11
2019	7	2	4	3	1	17



SEGNALAZIONI SUDDIVISE PER AREE TEMATICHE

ELOGI

Il cittadino esprime soddisfazione per la cortesia degli Operatori soprattutto di Radiologia Ospedaliera.

4 Aspetti tecnici professionali

4.3 Segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione complessiva della assistenza da parte del personale medico e non medico (in regime di ricovero, durante visite specialistiche) in riferimento alla efficacia, empatia, adeguatezza della stessa.

Neuroradiologia	1
-----------------	---

5 Umanizzazione e aspetti relazionali

5.1 Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: accuratezza, gentilezza.

Neuroradiologia Interventistica	1
Neuroradiologia	2
Radiologia Ospedaliera	3

RECLAMI – RILIEVI – IMPROPRIE

TOT	CATEGORIA CCRQ	NR. CASI	REPARTO / AMB.	OGGETTO
1	1.0 Aspetti strutturali			
	1.0 Aspetti strutturali - Altro	1	NEURORADIOLOGIA	Segnala la mancanza di appendiabiti e specchi nei bagni del Reparto di Neuroradiologia
2	3.0 Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi			
	3.0 Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro		Radiologia Ospedaliera	Considerazioni relative al mancato arrivo di un referto di RMN completo di CD presso la Casa della Salute di Copparo e ringraziamento ad una

		1		operatrice della radiologia
	3.1 Ottenimento della prestazione o di un accesso ai servizi sanitari (facilità / difficoltà; complessità burocratica / semplicità).	1	Radiologia Ospedaliera	Segnalazione in merito a quanto occorso in data 20/09/2019 a seguito di prestazione ecografica effettuata in Libera Professione da lei e il figlio
2	4. Aspetti tecnici professionali			
	4.3 Segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione complessiva della assistenza da parte del personale medico e non medico (in regime di ricovero, durante visite specialistiche) in riferimento alla efficacia, empatia, adeguatezza della stessa.	1	Senologia	Considerazioni sulle modalità di esecuzione di una prestazione e sulla richiesta di pagamento del ticket
		1	Radiologia Ospedaliera	Considerazioni sull'esecuzione di un'ecografia addome completo
1	10. Altro	1	Radiologia Ospedaliera	Segnala lo smarrimento delle bretelle avvenuto presumibilmente durante l'effettuazione della RMN. Chiede inoltre informazioni relative al funzionamento della macchina
1	Privo di CCRQ	1	Radiologia Ospedaliera	Considerazioni sul comportamento scortese verso operatrice

DIPARTIMENTO NEUROSCIENZE / RIABILITAZIONE

TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONI 2019

Il 65.45 % delle segnalazioni del Dipartimento è costituito da elogi, che riguardano l'Unità di Medicina Riabilitativa e la Degenza di Neurochirurgia, confermando quanto già accaduto nel 2018.

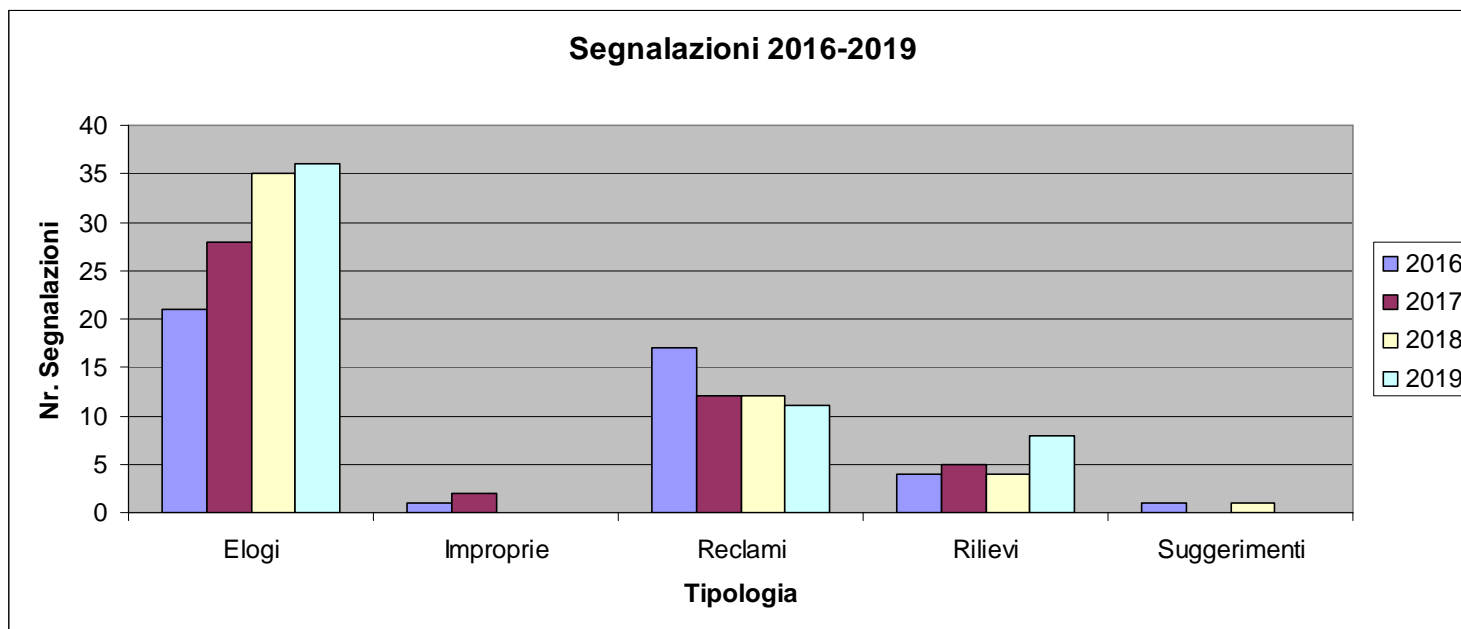
Unità Operativa	2019	Elogi	Improprie	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
SETTORE MEDICINA RIABILITATIVA	Ambulatorio Riabilitazione	2	0	1	0	0	3
	Unità Medicina Riabilitativa (UMR) DEGENZA	8	0	1	0	0	9
	Unità Gravi Cerebrolesioni (UGC) DEGENZA	3	0	0	1	0	4
	UMR Lab. Analisi del Movimento (LAM)	1	0	0	0	0	1
	Unità Medicina Riabilitativa (UMR) DH	3	0	0	0	0	3
SETTORE NEUROSCIENZE	AMBULATORI E DH DEMENZE NEUROLOGIA	2	0	2	1	0	5
	AMBULATORI E DH NEUROLOGIA	1	0	3	2	0	6
	AMBULATORI NEUROCHIRURGIA 1D1	0	0	2	1	0	3
	NEUROFISIOLOGIA	0	0	0	3	0	3
	NEUROCHIRURGIA DEGENZA	11	0	0	0	0	11
	NEUROLOGIA DEGENZA	5	0	2	0	0	7
	Totali	36	0	11	8	0	55

CONFRONTO PERIODO 2016-2019

	Elogi	Improprie	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
2016	21	1	17	4	1	44
2017	28	2	12	5	0	47
2018	35	0	12	4	1	52
2019	36	0	11	8	0	55

Nel 2019 totale delle segnalazioni risulta in aumento rispetto agli anni precedenti.

Rispetto al 2018, +1 elogio e +4 rilievi, mentre -1 reclami.



SEGNALAZIONI SUDDIVISE PER AREE TEMATICHE

ELOGI

Il cittadino si dichiara soddisfatto per professionalità, la modalità di erogazione complessiva della prestazione e la capacità di rapportarsi del personale soprattutto della degenza di Neurochirurgia e di Medicina Riabilitativa.

4 Aspetti tecnici professionali

4.1 Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra,) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive.

UMR DH	1
--------	---

4.3 Segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione complessiva della assistenza da parte del personale medico e non medico (in regime di ricovero, durante visite specialistiche) in riferimento alla efficacia, empatia, adeguatezza della stessa.

Neurologia Degenza	3
Neurochirurgia Degenza	4
UMR Degenza	5
Ambulatorio Riabilitazione Cona	1

5 Umanizzazione e aspetti relazionali

5.1 Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: accuratezza, gentilezza.

Neurochirurgia Degenza	7
Neurologia Degenza	2
UMR Degenza	2
UGC Degenza	3
Ambulatorio Riabilitazione Cona	1
UMR DH	2
Ambulatori e DH Demenze Neurologia	2
Ambulatori e DH Neurologia	1
UGC Lab. Analisi del Movimento	1

RECLAMI – RILIEVI – IMPROPRIE

Le problematiche segnalate sono piuttosto varie. La difficoltà più evidente per l'utenza consiste nel prenotare una visita presso l'Amb. Neuropsicologico, poiché la modalità di prenotazione non consente di soddisfare tutte le richieste.

TOT	CATEGORIA CCRQ	NR. CASI	REPARTO / AMB.	OGGETTO
2	2.0 Informazione			
	2.0 Informazione - Altro	1	AMBULATORI E DH DEMENZE NEUROLOGIA	Considerazioni sulle informazioni riportate nel referto rilasciato dalla neurologa durante la consulenza in PS
	2.4 Informazioni sugli aspetti organizzativi relativi alla conduzione del proprio percorso di cura.	1	AMBULATORI E DH NEUROLOGIA	Nuovo protocollo terapeutico malati SM, chiede conferma delle informazioni ricevute.
5	3. Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			
	3.0 Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	1	AMBULATORI E DH NEUROLOGIA	Chiede aiuto per informare l'Amb. Epilessie che è in ritardo per la visita
	3.1 Ottenimento della prestazione o di un accesso ai servizi sanitari (facilità / difficoltà; complessità burocratica / semplicità).	1	AMBULATORI E DH NEUROLOGIA	Reclamo in merito all'iter per prenotare una visita all'ambulatorio Neuropsicologico
		1	AMBULATORI E DH DEMENZE NEUROLOGIA	Segnala difficoltà per la prenotazione di visite Neuropsicologiche Ringrazia il personale del Servizio di Neurologia e la D.ssa Gragnaniello
		2	NEUROFISIOLOGIA	Difficoltà a prenotare una prestazione (EEG con urgenza B) per una paziente del centro
4	4. Aspetti tecnici professionali			
	4.1 Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra, ...) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive.	1	AMBULATORI NEUROCHIRURGIA 1D1	Denuncia di non aver risolto i propri problemi di salute dopo diverse visite effettuate in Neurochirurgia
		1	AMBULATORI E DH NEUROLOGIA	Considerazioni sulla presa in carico e la terapia
		1	NEURORADIOLOGIA	Chiede di verificare l'idoneità del livello di attenuazione dei tappi per orecchi rispetto alla pressione acustica misurata all'interno della macchina della RM
	4.2 Segnalazioni che riguardano aspetti deontologici (medico, infermiere, altri professionisti) in merito alle modalità di	1	AMBULATORI NEUROCHIRURGIA 1D1	Chiede di poter avere il proprio referto di visita, in quanto le è stato consegnato quello di un altro

	erogazione delle prestazioni: aderenza a normativa, rispetto della privacy, documentazione clinica.			paziente
4	5. Umanizzazione e aspetti relazionali			
	5.1 Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: scorrettezza, scortesia / accuratezza, gentilezza.	1	AMBULATORI NEUROCHIRURGIA 1D1	Segnala il comportamento scorretto da parte di un infermiera presso l'ambulatorio di Neurochirurgia
		2	NEUROLOGIA DEGENZA	Denuncia di essere stata offesa da una paziente
				Segnala il comportamento e la mancanza di serietà e professionalità di un medico
		1	Ambulatorio Riabilitazione Cona	Segnala difficoltà ad interloquire con la Dott.ssa del Modulo attività ambulatoriale cittadella della salute san rocco Fe
1	6. Aspetti alberghieri e comfort			
	6.2 Qualità, quantità, orari di distribuzione, temperatura e la possibilità di personalizzare i pasti; norme igieniche: presenza / assenza.	1	Unità Medicina Riabilitativa (UMR) DEGENZA	Considerazioni sulla consistenza dei cibi (frullati e non omogeneizzati) da somministrare al figlio incapace di deglutire normalmente
3	7. Tempi			
	7.2 Tempi per le prenotazioni di prestazioni o esami presso CUP o farmacie.	1	AMBULATORI E DH NEUROLOGIA	Segnala difficoltà per prenotare una visita di controllo neurologico
		1	AMBULATORI E DH DEMENZE NEUROLOGIA	Denuncia difficoltà per prenotare appuntamento per l'ambulatorio dei disturbi cognitivi
		1	NEUROFISIOLOGIA	Considerazioni sui tempi di attesa per effettuare esami PESS e PEV
1	10. Altro		Unità Gravi Cerebrolesioni (UGC) DEGENZA	Segnalazione per presunto furto subito presso l'Unità Cerebrolesi

DIPARTIMENTO DI BIOTECNOLOGIE, TRASFUSIONALE E DI LABORATORIO

TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONI 2019

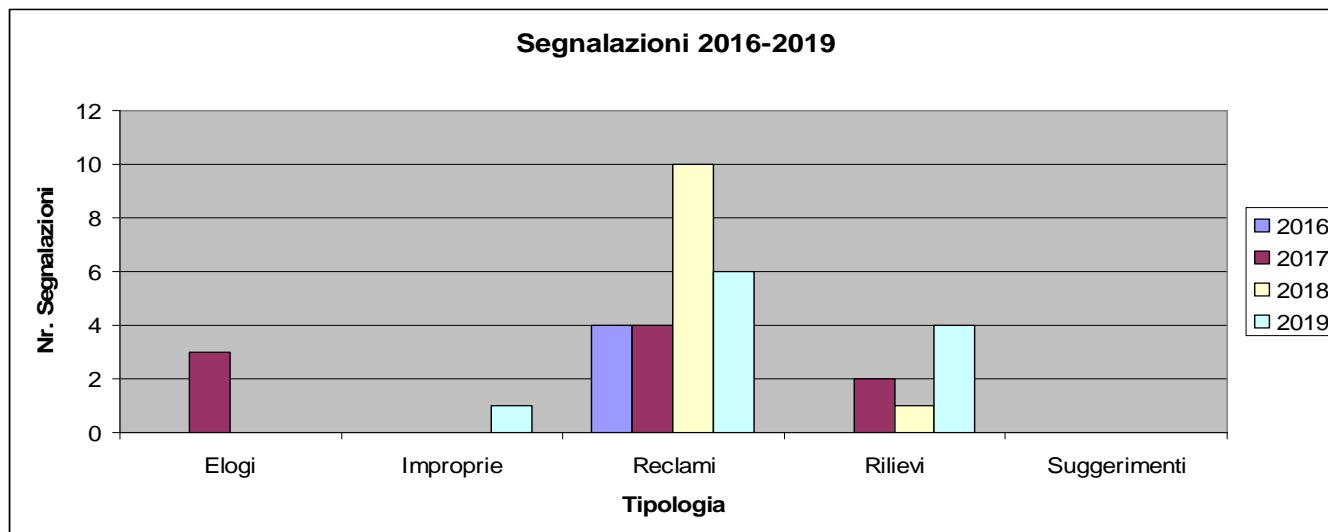
Non si registrano elogi, solo reclami e rilievi.

Unità Operativa	2019	Elogi	Improprie	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
FARMACIA OSPEDALIERA	Erogazione farmaci in dimissione	0	0	1	3	0	4
FARMACOLOGIA CLINICA		0	0	0	0	0	0
FISICA SANITARIA		0	0	0	0	0	0
INGEGNERIA CLINICA		0	0	0	0	0	0
SERVIZIO TRASFUSIONALE		0	0	1	0	0	1
LABORATORIO UNICO PROVINCIALE		0	1	4	1	0	6
	Totale	0	1	6	4	0	11

CONFRONTO PERIODO 2016-2019

Questo Dipartimento interaziendale ospedaliero ad attività integrata è costituito dall'agosto 2017 (Delibera 177/2017). Per il confronto con gli anni precedenti si è tenuto conto dei soli servizi afferenti ad oggi al Dipartimento. Rispetto al 2016-17 aumentano reclami e rilievi, che costituiscono la totalità delle segnalazioni.

	Elogi	Improprie	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
2016	0	0	4	0	0	4
2017	3	0	4	2	0	9
2018	0	0	10	1	0	11
2019	0	1	6	4	0	11



RECLAMI – RILIEVI – IMPROPRIE

Le categorie tematiche Informazioni, Aspetti organizzativi e burocratici e Tempi di attesa per le prestazioni presentano lo stesso numero di segnalazioni.

Da evidenziare che le segnalazioni relative all'impossibilità di prenotare on line prestazioni di Laboratorio Analisi è stato oggetto di una azione di miglioramento, che ha portato alla soluzione del problema.

TOT	CATEGORIA CCRQ	NR. CASI	REPARTO / AMB.	OGGETTO
3	2. Informazione			
	2.4 Informazioni sugli aspetti organizzativi relativi alla conduzione del proprio percorso di cura.	1	Erogazione farmaci in dimissione	Chiede informazioni sulla possibilità di ricevere farmaci anti-rigetto durante la permanenza a Ferrara e altre informazioni sull'iscrizione al SSN
	2.7 Accessibilità ai servizi online (pago online, prenotazioni online, referti online, FSE, ecc.)	1	Laboratorio Analisi Cona	Considerazioni sulla impossibilità a prenotare on line una prestazione e sulla carenza di informazioni in merito sul sito aziendale
	2.8 Informazioni sul portale web/social network: presenza/assenza, correttezza, chiarezza, errata collocazione	1	Laboratorio Analisi Cona	Considerazioni sulla impossibilità a prenotare on line una prestazione e sulla carenza di informazioni in merito sul sito aziendale
3	3. Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			
	3.0 Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	1	Laboratorio Analisi Cona	Richiesta cancellazione prenotazione prelievo
		1	Servizio Trasfusionale	Considerazioni relative ai percorsi amministrativi per il pagamento delle prestazioni.
	3.1 Ottenimento della prestazione o di un accesso ai servizi sanitari (facilità / difficoltà; complessità burocratica / semplicità).	1	Laboratorio Analisi Cona	Richiesta info per analisi di laboratorio relativa ad un farmaco somministrato c/o INT Milano
3	7. Tempi			
	7.5 Tempi d'attesa per ottenere la prestazione (pronto soccorso, studi di MMG, studi di pediatri, ambulatori aziendali e ricoveri).	1	Erogazione diretta farmaci	Considerazioni sul percorso effettuato ed il lungo tempo di attesa c/o farmacia ospedaliera
	7.6 Tempi d'attesa per ottenere la prestazione (pronto soccorso, studi di MMG, studi di pediatri, ambulatori aziendali e ricoveri).	2	Erogazione diretta farmaci	Considerazioni sui tempi di attesa per il ritiro dei farmaci

1	9. Adeguamento alla normativa			
	9.1 Ticket	1	Laboratorio Analisi Cona	Chiede la verifica della tariffazione degli esami di laboratorio
1	Privo di CCRQ	1	Laboratorio Analisi Cona	Segnala le difficoltà che si presentano nell'effettuare un prelievo prima di fare la chemioterapia

Seguono i dati relativi alle Strutture Tecnico Amministrative e di Staff alla Direzione Generale.

Non saranno prese in considerazione le segnalazioni riferite all'Azienda USL di Ferrara e ai servizi ad essa afferenti (Servizio 118, URP AUSL, Odontoiatria), in quanto non di competenza di questa Azienda.

STRUTTURE TECNICO AMMINISTRATIVE E DI STAFF ALLA DIREZIONE GENERALE

TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONI 2019

Il dato più significativo è costituito dal numero di reclami riferiti al Centro Servizi.

Si tratta prevalentemente di contestazioni dei ticket sanitari, gestiti da questo servizio per la parte amministrativa, ma l'utente si rivolge all'URP per un reclamo ufficiale, quando non è soddisfatto della risposta fornita dal Servizio Recupero Crediti o per chiedere una rivalutazione medica del caso, così da verificare se è possibile applicare la normativa sulle esenzioni dal pagamento del ticket..

Direzione/Servizio	2019	Elogi	Improprie	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AREA COMUNICAZIONE	Ufficio Relazioni con il Pubblico	1	0	0	0	0	4
DIREZIONE AMMINISTRATIVA DI PRESIDIO		1	0	1	1	0	3
	Mobility Manager	0	0	1	0	0	1
	CENTRO SERVIZI	2	2	250	34	1	289
	Serv. Per la tenuta del Protocollo Informatico	0	0	0	1	0	1
	Gestione del personale	0	0	1	0	0	1
AFFARI ISTITUZIONALI E SEGRETERIA GENERALE	Ufficio delibere						
UFFICIO LEGALE		0	0	1	0	0	1
Gestione Concessione Servizi Generali e Commerciali	Acquisizione e manutenzione attrezzature sanitarie ed economali	0	0	1	0	0	1
	COPMA	0	0	0	1	0	1
	SERENISSIMA RISTORAZIONE	0	0	3	3	0	6

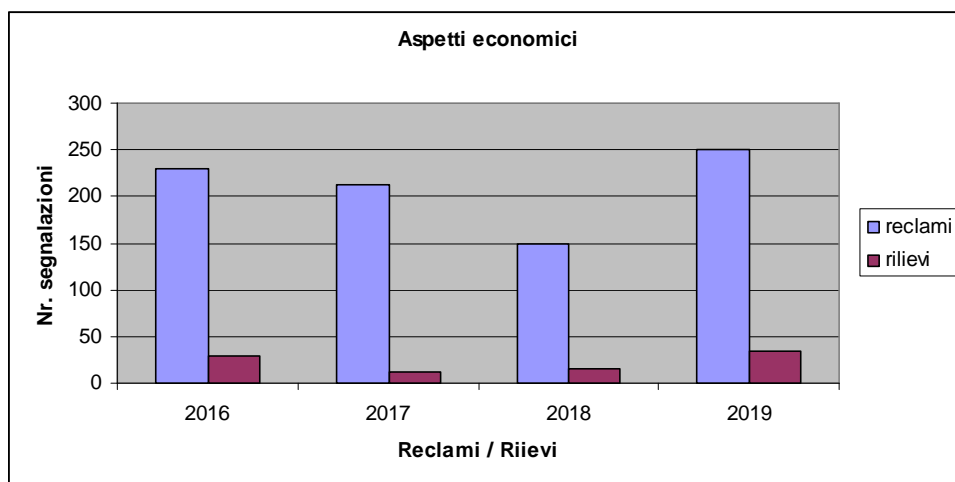
Direzione Amministrazione Risorse Economico Finanziarie	Bilancio	0	0	18	8	0	26
	Gestione Prestazioni Specialistiche Estero	0	0	0	1	0	1
SERVIZIO COMUNE DI MEDICINA LEGALE		0	0	1	3	0	4
DIREZIONE MEDICA		0	0	6	8	0	14
	Archivio cartelle cliniche	0	0	0	1	0	1
DIREZIONE DELLE PROFESSIONI		0	0	0	0	0	1
OSPEDALE IN GENERALE		1	4	10	14	4	33
SERVIZIO COMUNE TECNICO E PATRIMONIO	Comparto Elettrico/Elettronico	0	0	0	1	0	1
	TOTALI	5	6	293	75	5	389

CONFRONTO PERIODO 2016-2019

	2016	2017	2018	2019
				250
reclami	229	212	150	
rilievi	30	12	16	34

Il confronto sul periodo 2016-2019 è limitato ai reclami e rilievi relativi agli **‘Aspetti economici’**, ad oggetto **‘contestazione del ticket sanitario’** applicato a visite specialistiche o ad accessi al Pronto Soccorso.

Dopo le misure adottate nel 2018 (migliore informazione all’utenza), il dato aumenta notevolmente, anche rispetto al periodo 2016-17.



SEGNALAZIONI SUDDIVISE PER AREE TEMATICHE

ELOGI

In assenza di una classificazione CCRQ specifica per la professionalità e competenza del personale amministrativo, è stata utilizzata la codifica regionale disponibile (4.1).

2. Informazione

2.8 Informazioni sul portale web/social network: presenza/assenza, correttezza, chiarezza, errata collocazione

Ospedale in generale: per la redazione della Pagina internet sul PTDA Mammella	1
--	---

4 Aspetti tecnici professionali

4.1 Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra,) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive.

Ufficio Relazioni con il Pubblico	1
Centro Servizi	1

5 Umanizzazione e aspetti relazionali

5.1 Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: accuratezza, gentilezza.

Ufficio Relazioni con il Pubblico	3
Centro Servizi	1
Direz. Amministrativa di Presidio per operatore in Accettazione Amb. Dermatologia	1
Ufficio Infermieristico	1

RECLAMI – RILIEVI – IMPROPRIE

Il maggior numero di reclami e rilievi riguardano gli ‘Aspetti economici’ e gli ‘Aspetti normativi’ che sono correlati. Infatti, nella prima categoria rientrano le contestazioni al pagamento del ticket, che possono esitare o meno nell’annullamento dello stesso. In caso di conferma della richiesta di pagamento, ai sensi della normativa in materia, la segnalazione rientra nella categoria ‘Aspetti normativi’ (cod. 9.1). In quest’ultima categoria, rientrano anche le richieste di rimborso del ticket già pagato, quando risulta dovuto.

TOT	CATEGORIA CCRQ	NR. CASI	REPARTO / AMB.	OGGETTO
12	1. Aspetti strutturali			
	1.0 Aspetti strutturali - Altro	1	OSPEDALE IN GENERALE	Considerazioni su manutenzione docce nelle degenze
		1		Segnala la presenza di fumatori davanti all'ingresso del Pronto Soccorso e altri ingressi
	1.1 Accesso alle strutture: parcheggi, barriere architettoniche, trasporti pubblici, segnali stradali, panchine, ecc...	1	Ufficio Mobility Manager	Considerazioni su multa per divieto di sosta al marito invalido
		2	OSPEDALE IN GENERALE	Considerazioni sull'impossibilità di accedere a posti auto riservati ad utenti con disabilità.
		1		Segnala la difficoltà di trovare i totem per pagare il ticket per mancanza di indicazione
		1		Chiede la correzione della segnaletica del DH Talassemici e l'uso esclusivo del parcheggio n. 3 ai pazienti talassemici, dializzati, ecc.
		1		Considerazioni su passaggi pedonali esterni di raccordo tra le aree: non sono segnalati chiaramente
	1.2 Utilizzo delle strutture interne: scale, percorsi, ascensori, barriere architettoniche, servizi igienici per portatori di handicap, pavimenti e illuminazione.	1	CENTRO SERVIZI	Segnala di essere inciampato nella struttura della sedia rotta presso la sala d'attesa del Centro Servizi
		1	OSPEDALE IN GENERALE	Denuncia caduta avvenuta nel bagno degli utenti presso l'ingresso 1 adiacente al reparto di Fisioterapia San Giorgio causa pavimento bagnato
	1.3 Misure per la sicurezza del cittadino relative a: impianti elettrici, pavimenti, corrimano, etc... Riservatezza delle informazioni cliniche negli ambulatori.	1	CENTRO SERVIZI	Caduta causa sedia rotta in sala d'attesa

		1	OSPEDALE IN GENERALE	Estintori con controlli risalenti al 2016
2	2. Informazione			
	2.2 Indicazioni, segnaletica posta all'esterno e all'interno delle strutture per indicare i percorsi ai servizi e ai reparti: presenza, chiarezza /assenza, errata collocazione, non chiarezza.	1	OSPEDALE IN GENERALE	Chiede la correzione della segnaletica del DH Talassemici e l'uso esclusivo del parcheggio n. 3 ai pazienti talassemici, dializzati, ecc.
	2.4 Informazioni sugli aspetti organizzativi relativi alla conduzione del proprio percorso di cura.	1	Erogazione farmaci in dimissione	Chiede informazioni sulla possibilità di ricevere farmaci anti-rigetto durante la permanenza a Ferrara e altre informazioni sull'iscrizione al SSN
46	3. Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			
	3.0 Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	1	CENTRO SERVIZI	Suggerimenti rispetto alla gestione delle telefonate per prenotare visite in libera professione
		4		Chiede di correggere il numero di telefono sulle anagrafiche che compaiono sulla documentazione clinica
		1		Chiede chiarimenti sul costo della fotocopia di cartella clinica
				Richiesta modifica anagrafica e richiesta riepilogo costo per singole prestazioni comparse sulla fattura
		1		Chiede aiuto per avere copia dell'attestato di ricovero della cognata ai fini INPS.
		1	Ser. Per la Tenuta del Protocollo Informatico	Richiesta di chiarimenti sui costi della cartella clinica spedita in contrassegno
		1	Servizio Comune Gestione del Personale	Denuncia l'impossibilità a contattare telefonicamente l'ufficio preposto a ricevere la comunicazione di disponibilità ad eventuale incarico a tempo determinato
		1	Ufficio Legale	Smarrimento apparecchi acustici depositati nel cassetto del comodino degenza ortopedia. Richiesta risarcimento.
		8	Direzione Medica di Presidio	Segnalazioni di cartelle cliniche e il foglio di PS incompleto
		1		Richiesta di integrazione del documento mancante relativo all'ultimo ricovero in PS della madre
		1		Richiesta certificato di ricovero
		1		Richiesta di recuperare i documenti inerenti all'intervento laser del 2004
		1		Richiesta documentazione medica servizio

				trasfusionale dal 1965 al 1971
		1		Considerazioni sullo smarrimento della cartella clinica relativa al ricovero effettuato nel mese di ottobre 2019
		1	OSPEDALE IN GENERALE	Denuncia errore nell'anagrafe sanitaria in quanto risulta deceduto
	3.1 Ottenimento della prestazione o di un accesso ai servizi sanitari (facilità / difficoltà; complessità burocratica / semplicità).	1	CENTRO SERVIZI	Considera complicato l'iter per il pagamento ticket di Pronto Soccorso
		4		Impossibilità di prenotare telefonicamente una visita in I ALP
		1		Segnala problemi nel ritiro dei referti di esami di laboratorio prenotati all'Ospedale di Cona
		1		Segnala errata prenotazione di un esame che doveva eseguire la figlia
		6		Difficoltà a prenotare una prestazione, a far combinare due appuntamenti nella stessa giornata, o a spostare un appuntamento avendo già pagato il ticket.
		1	Direzione Medica di Presidio	Considerazioni sull'interruzione di una terapia salvavita c/o neurologia / reumatologia
	3.2 Organizzazione / disorganizzazione interna e presenza / assenza di operatori. Preavviso alla cancellazione di visite o esami prenotati.	1	CENTRO SERVIZI	Segnala difficoltà a prenotare e disdire un appuntamento presso ambulatorio cerebro-vascolare neurologico
		6		Considerazioni sulla mancata comunicazione dello spostamento dell'appuntamento di visita
	3.3 Segnalazioni per l'assenza di servizi e prestazioni.	1	OSPEDALE IN GENERALE	Chiede aiuto per poter accedere all'Ambulatorio di Neurochirurgia per una visita in barella. L'utente non ha trovato un'Ambulanza disponibile per il trasporto in ospedale.
1	4. Aspetti tecnico-professionali			
	4.0 Aspetti tecnico-professionali - Altro	1	Direzione Medica di Presidio	Chiede aiuto per ricoverare presso questa struttura un parente camerunense
3	5. Umanizzazione e aspetti relazionali			
	5.1 Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: scorrettezza, scortesia / accuratezza, gentilezza.	3	CENTRO SERVIZI	segnala il comportamento scorretto da parte di un operatrice presso il Centro Servizi
16	6. Servizi alberghieri e comfort			

	6.1 Pulizia e igiene	1	COPMA	Sporcizia dei vetri del bar
	6.2 Vitto	6	SERENISSIMA RISTORAZIONE	Considerazioni sulla scarsa qualità dei cibi serviti ai degenti o al ristorante aziendale.
	6.3 Rumori, illuminazione, temperature ambienti, umidità, correnti d'aria. Funzionalità del sistema di chiamata. Presenza di fumo nei luoghi vietati.	3	OSPEDALE IN GENERALE	Considerazioni sulla temperatura elevata e sul mancato ricambio aria nei locali del settore 1D1 ambulatori e nelle stanze di degenza della Terapia radio metabolica;
		2		Considerazioni sulla presenza di fumatori (anche dipendenti) in zone con divieto di fumo e in generale in un ospedale senza fumo
	6.4 Servizi accessori quali la pulizia, accuratezza, polvere, sporcizia, materiali di scarto abbandonati, servizi igienici non idonei.	2	OSPEDALE IN GENERALE	Considerazioni su servizi igienici sporchi
		1		Vetri sporchi nel bar (ingresso 1)
	6.5 Punto vendita per riviste e giornali, telefoni pubblici, servizio ristoro o macchine erogatrici di cibi e bevande	1	Gestione Concessione Servizi Generali e Commerciali	Mancanza di cambiamonete in sala attesa PS
12	7. Tempi			
	7.3 Tempi di attesa fra la prenotazione e la fruizione della prestazione.	1	CENTRO SERVIZI	Richiesta di anticipo prestazione RM addome per controllo ambulatorio gastroenterologico già programmato.
	7.5 Tempi d'attesa per ottenere la prestazione (pronto soccorso, studi di MMG, studi di pediatri, ambulatori aziendali e ricoveri).	1	Erogazione farmaci in dimissione	Considerazioni sul percorso effettuato ed il lungo tempo di attesa c/o farmacia ospedaliera
		1	OSPEDALE IN GENERALE	Considerazioni sui tempi di attesa per eseguire un ecografia di controllo presso il reparto 2D2 (accompagnatrice di una utente)
	7.6 Tempi di attesa per l'ottenimento della cartella clinica, di certificati, sedie a rotelle, ausili sanitari, ecc...	1	CENTRO SERVIZI	Chiede chiarimenti sui tempi di consegna della cartella clinica e segnala comportamento scortese dell'operatore del Centro Servizi
		1	Direzione Medica di Presidio	Considerazioni su tempi di attesa cartella clinica e percorso inps non attivo
		1	Servizio Comune MEDICINA LEGALE	Sollecita la risposta dell'autopsia di C.L.
		3		Tempi di attesa per avere il referto autoptico
		2	Erogazione farmaci in dimissione	Tempi di attesa per ritiro farmaci
		1	Archivio Cartelle Cliniche	Sollecita rilascio copia cartelle autenticate richieste il 24/4/19

177	8. Aspetti economici			
	8.0 Aspetti economici - Altro	1	CENTRO SERVIZI	Chiede conferma e ricevuta del pagamento della somma per l'invio a domicilio del referto, a causa del malfunzionamento dell'incassatrice
		3		Richiesta di rivalutazione ticket per mancata applicazione di esenzione
				Chiede la rateizzazione del ticket dovuto per prestazioni ambulatoriali Day service (PAC)
				Chiede di correggere anomalia legata al pagamento di una prestazione Alp di visita fisiiatrica (foglio pagamento intestato ad altra persona)
	8.1 Segnalazioni di ticket su prestazioni sanitarie assegnate da CUP, pronto soccorso, farmacie: es. errata attribuzione.	131	CENTRO SERVIZI	Contestazione alla richiesta di pagamento del ticket per accessi al PS o Ambulatoriali ; richieste di annullamento ticket per prestazione ALP e SSN non eseguite; richieste di ricalcolo ticket per errata applicazione della fascia di reddito
	8.2 Rimborsi, pagamenti (es. ticket non appropriati, eccessivi, rimborsi per prestazioni non eseguite, ecc...).	14	CENTRO SERVIZI	Richieste di rimborso per ticket pagato impropriamente: prestazioni eseguite e pagate, ma erano esenti o è stata applicata la fascia di reddito sbagliata
		1		Richieste di rimborso quote trattenute dalle incassatrici automatiche durante il pagamento del ticket
		1	Direzione Medica di Presidio	Chiede il rimborso del ticket pagato per una prestazione non eseguita (asportazione campione di sangue cordonale)
		26	Amm.ne Risorse Economico Finanziarie	Richieste di rimborso somme trattenute dalle tariffatrici automatiche al momento del pagamento del ticket;
		1		Richiesta di rateizzazione del ticket per prestazioni ambulatoriali o PAC
102	9. Adeguamento alla normativa			
	9.0 Adeguamento alla normativa - altro	1	OSPEDALE IN GENERALE	Chiede di non fornire informazioni relative al ricovero della suocera
	9.1 Ticket	101	CENTRO SERVIZI	Conferma dell'operato dell'Azienda rispetto a contestazioni al pagamento del ticket di PS o Ambulatoriale per insoddisfazione della diagnosi o

				dell'esecuzione della prestazione, per mancato riconoscimento di un infortunio, per mancata applicazione dei un esenzione per patologia.
9	10. Altro			
	10.0 Altro	1	CENTRO SERVIZI	Segnalazione relativa ad un ragazzo accolto nel servizio e sottoposto ad intervento chirurgico il 02/01/2019, e successive comunicazioni del Servizio Recupero Crediti
		1	CENTRO SERVIZI	Chiede di fare manutenzione alla stampante perché eroga biglietti con stampa data non leggibile
		1	OSPEDALE IN GENERALE	Contestazione per casse automatiche non funzionanti
		1	OSPEDALE IN GENERALE	Richiesta di informazioni relativa ad un medaglione storico dell Arcispedale S.Anna , lascito di un familiare.
		1	Direzione Medica di Presidio	Chiede di ottenere copia del referto di Ps con appendice, non presente all'interno della fotocopia della cartella clinica del ricovero in ortopedia consegnata
		1	OSPEDALE IN GENERALE	Segnala il trasporto di alimenti in contenitori per materie infettive da parte della Ditta Deltawending gestione distributori automatici
		1	Direzione Medica di Presidio	Richiesta certificazione storica periodi di ricovero dall'anno 2000 ad oggi
		1	COMPARTO ELETTRICO/ELETTRONICO	Segnala dispositivi elettrici scoperti e privi di parti protettive c/o bagni park interrato
		1	Gestione Prestazioni Specialistiche Estero	Richiesta di documentazione clinica di un paziente straniero per fini assicurativi
4	SUGGERIMENTI			
	1.0 Aspetti strutturali - Altro	1		Considerazioni sul miglioramento degli ambienti ospedalieri (vivibilità, capacità di accoglienza)
	1.1 Accesso alle strutture: parcheggi, barriere architettoniche, trasporti pubblici, segnali stradali, panchine, ecc...	1		Considerazioni sulla fruibilità dei parcheggi (segnaletica a terra poco evidente, viabilità per entrata e uscita non semplice)
	3.0 Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	1		Suggerisce di dematerializzare tutti i documenti (impegnative, fogli promemoria, referti di visite) che il cittadino deve produrre al momento dell'effettuazione della prestazione
	6.5 Punto vendita per riviste e giornali, telefoni pubblici, servizio ristoro o macchine erogatrici di acqua e bibite.	1		Suggerisce di installare un cambia banconote negli ambienti del PS Pediatrico

5	Privo di CCRQ	1	CENTRO SERVIZI	Rivalutazione ticket
		1	CENTRO SERVIZI	Segnala comportamento maleducato da parte di un Sig.re allo sportello 3
		3	Ospedale in generale	Segnalazione del personale per comportamento aggressivo dell'utenza
		1	Ospedale in generale	Segnalazione di competenza del S. Anna di Como

Cona, 10/2/2020

(a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico – Dott.ssa Olga Gamberini)