



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara

Rapporto 1° semestre 2018 Ufficio Relazioni con il Pubblico L'Azienda USL e i cittadini



U.O. Comunicazione, Accreditamento, Rischio clinico, Ricerca e Innovazione
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Sara Castellari
e-mail: urp@ausl.fe.it

REDAZIONE, COORDINAMENTO, DISTRIBUZIONE

REDAZIONE

Castellari Sara (Responsabile URP Aziendale)

Hanno collaborato:

Bennati Susi (URP Argenta)

Bernardinello Tiziana (URP Portomaggiore e Codigoro)

Cattozzi Elisabetta (URP Cento)

Mucchi Antonella (URP Copparo)

Mangolini Fabia (URP Delta)

Scalambra Alessandro (URP Ferrara)

Viaro Sabrina (URP Ferrara)

Zecchi Enza (URP Copparo)

COORDINAMENTO

Castellari Sara (Responsabile URP Aziendale)

LISTA DI DISTRIBUZIONE

Direzione Generale

Direzioni Distrettuali

Dipartimenti

Moduli Dipartimentali

Comitati Consultivi Misti

DISPONIBILE ON-LINE Sito web www.ausl.fe.it

INDICE

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico	Pag. 3
2. I numeri degli Uffici Relazioni con il Pubblico distrettuali e dei Punti informativi 1° semestre 2018	Pag. 6
3. Il sistema informativo regionale di raccolta delle segnalazioni	Pag. 7
4. Attività di gestione delle segnalazioni di disservizio 1° semestre 2018	Pag. 8

GLI UFFICI PER LE RELAZIONI COL PUBBLICO (D.G.R 320/2000 attuativa del PSR 1999-2001) sono attivi in ogni Azienda Sanitaria ed articolati a livello distrettuale, costituendosi come interfaccia fra l'esterno, la cittadinanza e l'ambiente organizzativo interno. (Dal documento "Le organizzazioni sanitarie in ascolto-La rete degli Urp e il Sistema Informativo Regionale delle Segnalazioni degli utenti-ARS-Bologna", Gennaio 2018).

Precisazione:

Report analitici di dettaglio possono venire richiesti a urp@ausl.fe.it

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico



Nell'ambito delle attività declinate dalla normativa nazionale e regionale viene garantito:

- 1. L'ascolto**, sistemico, organico e continuo dei cittadini in merito ai loro bisogni ed esigenze rispetto ai servizi e alle prestazioni erogate, con la presa in carico diretta delle loro richieste.
- 2. La tutela di primo livello**, gestione delle segnalazioni, tramite procedura validata ed utilizzando un database regionale.
- 3. La tutela di secondo livello**, attività di supporto e di segreteria della Commissione Mista Conciliativa.
- 4. La comunicazione esterna ed interna**, che si concretizza principalmente attraverso **l'informazione all'utenza**, attività per la quale si utilizzano diversi strumenti informativi:
 - ▶ le fonti informative regionali: implementazione della banca dati del Numero Verde unico per la sanità regionale 800-033033, con cui i cittadini possono avere informazioni dettagliate sulle prestazioni e sui servizi sanitari e socio-sanitari offerti dal S.S.R., semplificando l'accesso e garantendo anche una risposta telefonica di secondo livello nel caso le richieste siano troppo complesse per essere gestite dal call center regionale;
 - ▶ le fonti informative aziendali: elenco telefonico cartaceo Pagine Bianche, opuscoli e brochure informative sulle strutture e sui servizi, per poter offrire informazioni pertinenti ed aggiornate sui servizi e sui percorsi.

- ▶ Le brochure informative:
 - progetto aziendale “Scheda 11 del Piano Equità in tutte le politiche: metodologie e strumenti”, realizzazione delle Stanze dei Culti e del Silenzio. Nel merito abbiamo realizzato:
 - ✘ logo del progetto
 - ✘ brochure informativa in multilingue relativa alla Stanza dei Culti e del Silenzio, in favore di tutte le persone che frequentano gli ospedali dell'Azienda USL di Ferrara a titolo di utenti fruitori di prestazioni sanitarie e/o di ricovero, familiari di degenti, operatori sanitari attivi in struttura;
 - ✘ brochure informativa per i dipendenti circa il progetto ed i ministri di culto;
 - ✘ cartellini di riconoscimento per i ministri di culto.
 - Realizzazione della brochure informativa PMA – Procreazione Medicalmente Assistita
 - Realizzazione dell’Opuscolo “Nascere a Cento” - nell’ambito del percorso di Umanizzazione delle Cure (legato alla ricerca R.E.R./AGENS “*La valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero*” realizzata nell’Ospedale di Cento in collaborazione con il C.C.M. Distretto Ovest)
 - Realizzazione cartelli per tutte le sedi aziendali “emilia romagna WI-Fi”
 - Pieghevole Voghiera ambulatorio infermieristico.
- ▶ Informativa per gli informatori scientifici, realizzata e distribuita nelle strutture eroganti e sul sito aziendale, in ottemperanza alla delibera n. 218 del 27/12/2017, ad oggetto “INDIRIZZI E DIRETTIVE IN MATERIA DI INFORMAZIONE SCIENTIFICA SUL FARMACO NELL'AMBITO DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE” che recepisce la Delibera della Giunta della Regione Emilia-Romagna n. 2309/2016 “Indirizzi e Direttive in materia di informazione scientifica sul farmaco nell’ambito del SSR”. Nella delibera citata si stabilisce che tutte le informazioni pertinenti devono essere redatte sotto forma di tabelle riepilogative dall’Ufficio Relazioni con il Pubblico aziendale perché provveda alla sistematica raccolta delle informazioni creando una apposita banca dati ad hoc utile alle comunicazioni con gli Informatori Scientifici Farmaceutici ed alla realizzazione della specifica cartellonistica da affiggere presso le strutture indicate dal Direttore interessato.
- ▶ La segnaletica: direzionale e informativa su accessi e percorsi nelle strutture sanitarie ospedaliere e territoriali.
 - Ospedale di Argenta

Al piano terra è stata installata una nuova segnaletica organizzata in percorsi secondo un sistema di lettere e colori, creando: una nuova postazione “Centro Servizi” installata nell’ingresso per ovviare alla problematica della poca visibilità dello sportello CUP e favorire l’accoglienza; segnaletica a terra con percorso colori, per facilitare l’individuazione dei vari percorsi e indicare il numero di porta dei reparti e servizi; segnaletica a parete, che indica i reparti presenti in ogni percorso. Il progetto è stato realizzato dopo vari sopralluoghi nella struttura e in collaborazione con il personale sono state individuate le criticità che l’utenza riscontrava nell’orientarsi. Con la nuova segnaletica, oltre a eliminare le difficoltà individuate, si è voluto facilitare l’accesso ai cittadini maggiormente in difficoltà. Il progetto è

ancora in fase di realizzazione in quanto si sono rese necessarie altre integrazioni per il miglioramento continuo della qualità.

- Medicine di Comunità di: Argenta, Fiscaglia, Poggio Renatico e Via del Naviglio Ferrara.
 - Servizio Salute Donna, all'interno di un percorso partecipato con il personale, in armonia con il progetto Piani di Zona Scheda 27 - CAPIRSI FA BENE ALLA SALUTE (HEALTH LITERACY) estratta dalla DGR 1423/2017 (su cui l'URP è stato incaricato)
 - Casa della Salute di Comacchio: P.S. e aggiornamenti in seguito a spostamenti e trasferimenti degli uffici e ambulatori.
 - Via Cassoli: gestione parcheggi, raccolta differenziata, aggiornamenti in seguito a spostamenti e trasferimenti degli uffici e ambulatori.
 - Corso Giovecca: raccolta differenziata, aggiornamenti in seguito a spostamenti e trasferimenti degli uffici e ambulatori, collaborazione con Ufficio Tecnico per la segnaletica itinerante dei *lavori in corso*.
 - Ospedale del Delta: segnaletica direzionale collegata alla PMA
 - Casa della Salute Terre e Fiumi Copparo: segnaletica direzionale, ascensori e scale, implementata per i servizi Veterinario e Osco. Rifatta la cartellonistica dei Servizi: Salute Donna, Ambulatori Igiene Pubblica, Salute Anziani, Poliambulatorio, Ambulatorio Continuità Assistenziale, Mensa, sale di attesa, Farmacia, ADI, sale riunioni.
 - Aggiornamenti in seguito a spostamenti e trasferimenti degli uffici e ambulatori per: Spazio Giovani di V. Gandini, Voghiera, Portomaggiore, Pontelagoscuro e Via F. Beretta - Igiene Pubblica.
- il Fascicolo Sanitario Elettronico: la facilitazione nell'accesso ai percorsi viene garantita anche attivando presso gli URP il Fascicolo Sanitario Elettronico di tutti i cittadini. Infatti gli URP sono sede di riconoscimento *de visu* per l'attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico.

Nel primo semestre 2018 sono stati gestiti n. **4.678** FSE.

Se si tiene conto che nell'arco di tutto il 2018 avevamo gestito n. 5.570 FSE, si può comprendere che tale percorso ha avuto un picco di incremento, dovuto alla nuova gestione del Sistema informatizzato, in cui le credenziali personali per l'accesso al FSE sono state migrate nel sistema FedERa. Il passaggio ha comportato molti disagi per i cittadini, i quali hanno avuto bisogno del nostro supporto per la revisione di molte attivazioni, per ripristinare l'accesso negato con le proprie credenziali e soprattutto per comprendere le modifiche della gestione degli aggiornamenti sul percorso informatico personale.

Tale situazione ha visto l'URP quale unico punto di riferimento nel territorio per i cittadini che volevano risolvere le problematiche legate all'accesso dell'applicativo.

5. Il coordinamento, la gestione e la partecipazione ai Comitati Consultivi Misti distrettuali: le operatrici URP svolgono la funzione di segreteria organizzativa per i CC.CC.MM. Centro Nord e Ovest, nonché la segreteria del coordinamento dei tre Comitati riuniti e seguono i rapporti con il C.C.M. dell'Azienda Ospedaliera S. Anna;

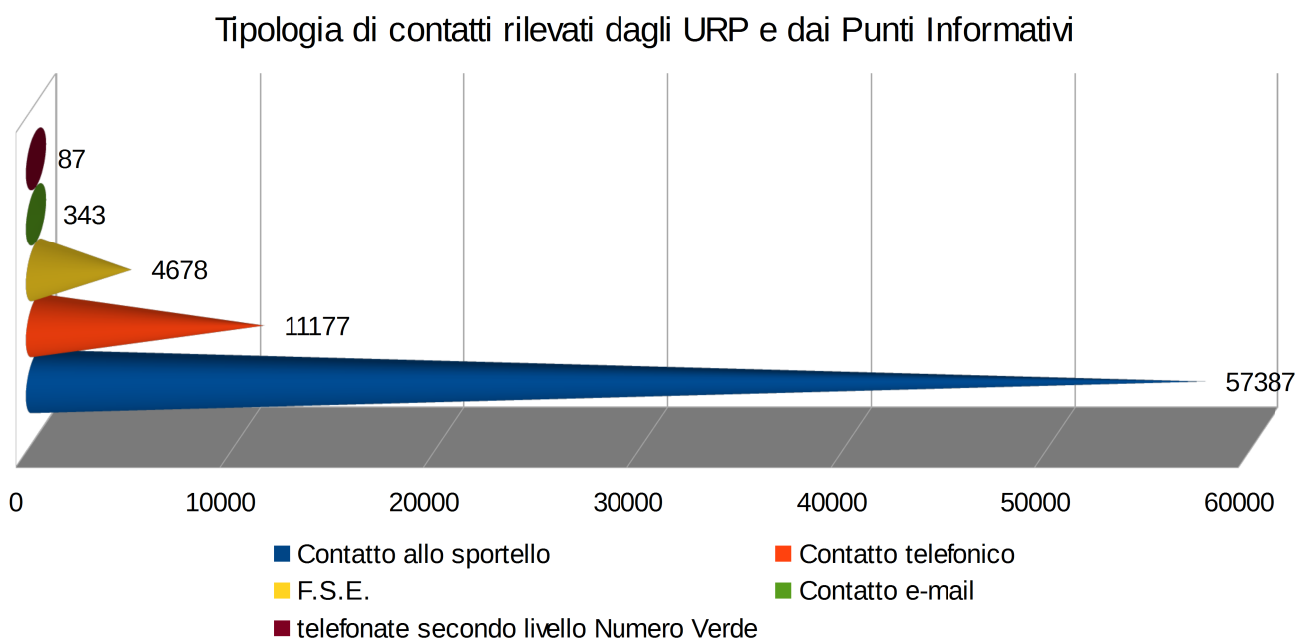
6. Il contributo all'aggiornamento del sito internet/intranet.

2. I numeri degli Uffici Relazioni con il Pubblico distrettuali e dei Punti informativi
1° semestre 2018

L'informazione all'utenza e la corretta fruizione dei servizi vengono assicurate anche dalla presenza dei **Punti Informativi** collegati agli URP:

Anno 2018	1 semestre 2018
Contatti rilevati dagli URP e dai Punti Informativi	73.672

Tipologia di contatti rilevati dagli URP e dai Punti Informativi	1 semestre 2018
Contatto allo sportello	57.387
Contatto telefonico	11.177
Fascicolo Sanitario Elettronico	4.678
Contatti e-mail	343
Telefonate secondo livello n.° Verde	87
Totale	73.672



Il contatto allo sportello - Attività di ascolto-accoglienza

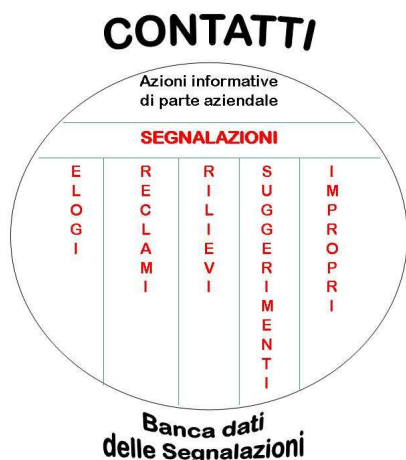
Presso gli **URP** il cittadino trova spazi idonei nei quali essere ricevuto per esporre richieste o problemi più complessi della semplice ricerca di informazioni: sulle attività/prestazioni erogate, sugli aspetti amministrativi, autorizzativi e pagamenti, orari, modalità di accesso, attivazione di percorsi complessi o di integrazione fra territorio e strutture ospedaliere.

Il trend di richieste a cui l'URP risponde è sempre più riferito a percorsi specifici e personali, supportando i servizi/uffici competenti prendendo in carico quei cittadini che si sentono abbandonati e completamente isolati.

Le cifre dimostrano chiaramente che il contatto diretto e telefonico con la persona è necessario e spesso imprescindibile, specie se si tiene conto che la popolazione della nostra provincia è prevalentemente anziana e non utilizza altri canali per ottenere le informazioni.

I contatti allo sportello ricevuti dagli URP, nel caso presentino le caratteristiche di **segnalazione** da parte dei cittadini, vengono registrati e classificati in una Banca Dati e gestiti attraverso una *Procedura aziendale di gestione delle segnalazioni*.

3. Il sistema informativo regionale di raccolta delle segnalazioni



La Regione Emilia-Romagna, tramite l'Agenzia Sanitaria e Sociale, dal 2001 coordina la gestione delle segnalazioni dei cittadini per mezzo di un sistema informatizzato di registrazione, che consente una modalità di raccolta uniforme su tutto il territorio regionale.

La Banca dati è la struttura portante per il censimento ed il monitoraggio delle segnalazioni dei cittadini, che sono classificate in base alle seguenti categorie (cosiddette

CCRQ):

Aspetti alberghieri e comfort, Aspetti strutturali, Aspetti organizzativi e burocratici/amministrativi, Aspetti tecnici/professionali, Informazione, Umanizzazione e aspetti relazionali, Tempi, Aspetti economici, Adeguamento alla normativa, Altro. (vedi allegato 1).

Le segnalazioni vengono registrate utilizzando 5 tipologie di definizione:

Per **reclamo** si intende una qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti che attiva un percorso formale di valutazione, un eventuale percorso di mediazione e si chiude con una risposta scritta al cittadino.

Costituisce una opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti (DGR 320/2000).

Il **rilievo** è una indicazione di disservizio (di solito presentato verbalmente o telefonicamente) che attiva un percorso informale di valutazione e si risolve con una risoluzione diretta o una risposta di cortesia. Rientrano nei rilievi anche le segnalazioni anonime di disservizio.

La presa in carico in tempo reale dei rilievi da parte degli operatori URP permette di fornire risposte in tempi brevi, valorizza e rafforza la relazione tra Azienda e cittadino, consentendo tra l'altro di conoscere rapidamente le criticità.

L'**elogio** è una espressione/segnalazione di soddisfazione del cittadino/utente al soggetto erogatore del servizio. Esso deve essere scritto, contenere una firma leggibile e una data di riferimento.

Il **Suggerimento**: è una segnalazione dei cittadini/utenti finalizzata a fornire delle indicazioni esplicite al soggetto erogatore affinché promuova un servizio più vicino alle loro esigenze. Nel caso di un suggerimento il cittadino viene ringraziato per la comunicazione ricevuta.

L'**Improprio**: è una segnalazione riferita a un evento che non è imputabile alla responsabilità dell'Azienda sanitaria.

4. Attività di gestione delle segnalazioni di disservizio 1° semestre anno 2018

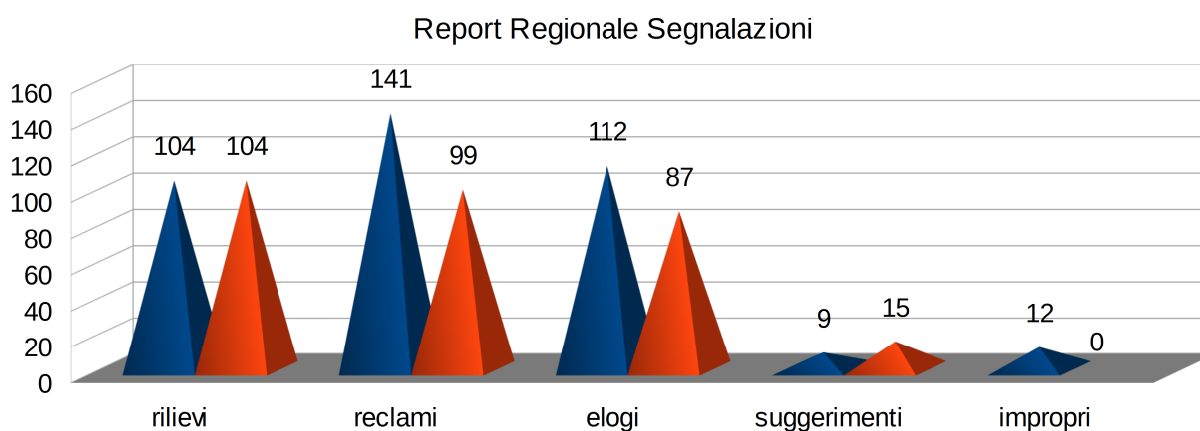
Tab. 1

1 Tipologia di segnalazioni relative al 1° semestre 2017 ➔ 2018

AUSL Ferrara	Elogi		Impropri		Reclami		Rilievi		Suggerimenti		Totale	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Totale	112	87	12	0	141	99	104	104	9	15	378	305

Legenda: 2017 2018

Confronto tipologie di segnalazioni relative al primo semestre 2017 -2018



Nel primo semestre **2018** il totale delle segnalazioni è calato del 7.3%, sia dal punto di vista degli elogi che dei reclami, i rilievi rimangono costanti, mentre sono lievemente aumentati i suggerimenti e si azzerano le segnalazioni improprie.

La classificazione delle segnalazioni può essere interpretata come reclamo o rilievo, in base alla tipologia di segnalazione ed alle conseguenze rispetto alla presa in carico.

Infatti il reclamo attiva un'istruttoria formale che esita dopo 30 giorni in una risposta data al cittadino, il rilievo viene preso in carico direttamente da parte dell'operatore URP che, tramite un ascolto attento e attivo, può individuare una risoluzione diretta o a distanza di pochi giorni.

Gli URP nel corso degli ultimi anni si sono impegnati molto in questa direzione, cercando di facilitare il percorso di presa in carico, incontrando una positiva collaborazione da parte degli operatori dei servizi coinvolti che hanno fornito il supporto necessario in tempo reale per dare risposte tempestive.

I dati sopra presentati confermano che l'impegno a risolvere in tempo reale una criticità, agisce in modo positivo sulla decisione degli utenti ad inoltrare formale segnalazione.






Va sottolineato che vi è sempre un confronto tra gli operatori URP ed i Responsabili dei servizi interessati qualora si rilevino criticità reiterate o potenziali disservizi all'utenza.

Tab. 2 Modalità di presentazione: Come vengono presentate le segnalazioni?

Ausl Ferrara	Cassetta		e-mail/ fax / web/tel./altro		Lettera		Stampa*		URP		Totale	
	'17	'18	'17	'18	'17	'18	'17	'18	'17	'18	2017	2018
Totale	102	95	71	107	50	26	4	3	151	74	378	305

* Si tratta solo delle segnalazioni apparse sulla stampa che sono state prese in carico dagli URP.

1° Semestre 2018

				
Operatore URP 24.26%	E-mail, web, fax, tel, altro 35.08%	Cassetta 31.14%	Lettera 8.52%	Stampa 1%

Come possiamo vedere il cittadino sceglie in modo simile le diverse tipologie di comunicazione disponibili, anche se si nota la ricerca formule alternative al contatto diretto con l'operatore, spesso per problemi di tempo e di distanze da percorrere, utilizzando modalità di presentazione on-line, telefonica e utilizzando anche le cassette, presenti in tutte le strutture in cui vengono erogati servizi e assistenza.

Tab. 3 Distribuzione per URP territoriale

AUSL Ferrara	Altro	Cassetta	Email	Fax	Lettera	Stampa	URP	Verbale/T telefonica	Web	Totale
URP Codigoro	0	0	0	0	0	0	4	0	0	4
URP Copparo	0	9	5	0	0	0	11	0	3	28
URP Ferrara	1	11	24	0	7	1	18	1	29	92
URP Ospedale del Delta	0	5	10	0	6	0	2	0	2	25
URP Ospedale di Argenta	0	19	9	0	6	2	16	0	2	54
URP Ospedale di Cento	0	42	11	1	7	0	13	1	4	79
URP Portomaggiore	0	9	3	0	0	0	10	0	1	23
Totale	1	95	62	1	26	3	74	2	41	305

Tab. 4 Tipologia di presentatore

Presentatore	Associazione	Cittadino	Ente	Totale	Di cui anonime
URP Ferrara	11	81	0	92	0
URP Copparo	0	28	0	28	2
URP Delta/Codigoro	0	29	0	29	0
URP Portomaggiore	0	23	0	23	0
URP Argenta	0	54	0	54	3
URP Cento	0	79	0	79	1
Totale	11	294	0	305	6

I soggetti che formalizzano la comunicazione verso l'Azienda per tutte le tipologie in analisi (reclami, rilievi, elogi,...) sono nella maggior parte dei casi rappresentati dall'individuo interessato dall'evento oggetto della segnalazione. Può trattarsi della persona stessa che formalizza la comunicazione verso l'Azienda, oppure viene inviata da un familiare (genitore, figlio, coniuge, altro parente). In minima parte le segnalazioni sono anonime o effettuate da enti e associazioni.

Tab. 5 Distribuzione 1° semestre 2018 per Dipartimento/area dipartimentale, delle segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi) rispetto al Distretto competente e all'URP che le ha gestite:

URP: Dipartimento	Centro Nord				Ovest		Sud- Est						TOT
	Ferrara		Copparo		Cento/ Bondeno		Argenta		Portomag giore		Delta/ Codigoro*		
	Rec	Ril	Rec	Ril	Rec	Ril	Rec	Ril	Rec	Ril	Rec	Ril	
Dip.to Cure Primarie	10	54	6	7	13	4	7	12	8	3	7	7	138
Dip.to Emergenza/urgenza	0	1	0	0	7	1	3	1	0	0	1	0	14
Dip.to Radiologia/diagnostica..	0	1	1	0	5	0	1	1	0	0	1	0	10
Dip.to Medico	0	0	0	0	4	0	2	3	0	0	0	0	9
Dip.to Salute Mentale DP	1	1	2	0	3	0	0	0	1	0	0	0	8
Direzione Generale	0	2	0	0	0	2	0	0	1	1	1	0	7
Direzione Sanitaria	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	6
Dip.to Farmaceutico	1	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	5
Dip.to Chirurgico	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	3
Dip.to Sanità Pubblica	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Strutture socio sanitarie conv.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Totale	14	60	12	8	34	7	16	18	12	4	11	7	203

* L'URP di Codigoro ha raccolto 2 rilievi e 1 reclamo sul Dipartimento Cure Primarie che abbiamo accorpato ai dati dell'URP Ospedale del Delta per semplificazione.

Al Dipartimento di Cure Primarie sono giunte complessivamente 138 segnalazioni di disservizio (due in più dell'anno scorso, stesso periodo), su un totale di 203, corrispondenti al 68%.

Le strutture semplici interessate dalle segnalazioni legate al Dipartimento di Cure primarie che impattano maggiormente con i bisogni di cura dei cittadini sono state:

- Servizi amministrativi distrettuali: Sportello unico/CUP

- MMG/PLS
- Servizio di Continuità assistenziale
- Specialistica ambulatoriale, compresa quelle erogata nelle Strutture private convenzionate
- Case protette (CRA)

Tab. 6 Distribuzione per Dipartimento/area dipartimentale degli elogi rispetto al Distretto competente e all'URP che li ha raccolti

URP: Dipartimento	Centro Nord		Ovest	Sud – Est			TOT
	Ferrara	Copparo	Cento	Argenta	Portomaggiore	Codigoro – Lagosanto	
Dip.to Cure Primarie	9	5	5	1	2	1*	23
Dip.to Emergenza/urgenza	0	0	0	1	0	4	5
Dip.to Radiologia/diagnostica...	0	0	1	0	0	1	2
Dip.to Medico	0	0	5	10	0	2	17
Dip.to Salute Mentale DP	1	0	0	0	0	0	1
Direzione Generale	0	1	1	3	0	0	5
Direzione Sanitaria	0	1	11	1	0	0	13
Dip.to Farmaceutico	0	0	0	0	0	0	0
Dip.to Chirurgico	0	0	15	3	0	3	21
Dip.to Sanità Pubblica	0	0	0	0	0	0	0
Strutture socio sanitarie conv.	0	0	0	0	0	0	0
Totale	10	7	38	19	2	11	87

L'URP di Codigoro ha raccolto 1 elogio sul Dipartimento Cure Primarie che abbiamo accorpato ai dati dell'URP Ospedale del Delta per semplificazione.

Il contenuto degli **elogi** può essere un apprezzamento generale, ad esempio “Ringrazio tutti gli operatori per gentilezza e professionalità”, oppure un testo più dettagliato, in cui si indica il motivo per cui si è deciso di scrivere un ringraziamento.

Le categorie in cui vengono classificati sono “Umanizzazione e aspetti relazionali” e “Aspetti tecnici professionali”.

Nel caso in cui il testo dell'elogio sia molto generico o poco circostanziato viene classificato con “Altro”.

Tab. 7 Distribuzione per tipologia di segnalazione e per classificazione dei contenuti

Le comunicazioni dei cittadini sono classificate in 10 macrocategorie (cosiddette CCRQ) che a loro volta sono declinate in altre sottoclassi più specifiche che vanno ulteriormente a dettagliare il contenuto della segnalazione.

Ogni singola segnalazione, in funzione del contenuto, può essere classificata in una categoria e sotto-categoria (vedi allegato 1).

Le macro categorie individuate sono:

- ▶ Umanizzazione e aspetti relazionali
- ▶ Informazioni
- ▶ Tempi
- ▶ Aspetti alberghieri e Comfort
- ▶ Aspetti strutturali
- ▶ Aspetti organizzativi, burocratico-amministrativi
- ▶ Aspetti tecnico-professionali
- ▶ Aspetti economici
- ▶ Adeguamento alla normativa
- ▶ Altro

Azienda USL di Ferrara	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI STRUTTURALI						
Aspetti strutturali - Altro	0	0	0	0	2	2
Accessibilità esterna	0	0	2	1	3	6
Accessibilità interna	0	0	1	2	1	4
Totale	0	0	3	3	6	12
INFORMAZIONE						
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	3	0	0	3
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	0	0	1	0	1
Totale	0	0	3	1	0	4
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI						
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	3	9	1	13
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	1	0	11	19	3	34
Funzionalità organizzativa	0	0	11	17	0	28
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	1	3	0	4
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	0	2	0	0	2
Totale	1	0	28	48	4	81
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI						
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	17	2	0	20
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	3	2	0	5
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	59	0	19	5	1	84
Totale	60	0	39	9	1	109

UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI						
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	1	0	0	0	0	1
Cortesìa e gentilezza	20	0	9	7	1	37
Conflittualità interpersonale	0	0	0	1	0	1
Rispetto della dignità della persona	0	0	0	0	1	1
Rispetto della riservatezza	0	0	0	1	0	1
Maltrattamenti	0	0	3	0	0	3
Totale	21	0	12	9	2	44
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT						
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	0	0	1	1	2
Caratteristiche strutturali	0	0	0	2	1	3
Vitto	0	0	2	0	0	2
Condizioni ambientali	0	0	1	1	0	2
Pulizia e igiene	1	0	1	1	0	3
Totale	1	0	4	5	2	12
TEMPI						
Tempi - Altro	0	0	0	1	0	1
Coda per la prenotazione	0	0	0	2	0	2
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	1	2	0	3
Coda per la prestazione	0	0	6	1	0	7
Totale	0	0	7	6	0	13
ASPETTI ECONOMICI						
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	0	11	0	11
Richiesta di rimborsi	0	0	1	3	0	4
Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso	0	0	0	1	0	1
Totale	0	0	1	15	0	16
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA						
Adeguamento alla normativa - altro	0	0	1	7	0	8
L.E.A.	0	0	1	0	0	1
Totale	0	0	2	7	0	9
ALTRO						
Altro	4	0	0	1	0	5
Totale	4	0	0	1	0	5
Totale di Azienda USL di Ferrara	87	0	99	104	15	305

Il numero complessivo (reclami+rilievi) di disservizi segnalati è **203**, e principalmente si riferiscono agli **aspetti tecnici professionali (48)**, e a quelli **organizzativi (76)**.

Mentre il numero complessivo degli elogi è di **87**, riferiti principalmente agli aspetti tecnico-professionali.

Gli aspetti *tecnico professionali* continuano a registrare proporzionalmente il maggior numero di segnalazioni (n. 109 su 203), ad evidenziare una generale tendenza dei cittadini ad attribuire importanza e pretendere qualità rispetto alla prestazione ricevuta, analogamente alla sfera *relazionale e di umanizzazione* che riveste anch'essa sensibile importanza sulla valutazione complessiva del servizio fruito.

Tab 10 Distribuzione delle risposte ai cittadini sulle segnalazioni presentate

	Altro	Chiarimento	Pratica aperta	Scuse	Conferma operato azienda/operatore	Risoluzione	Trasmissione servizio legale	Assunzione impegno	Accoglimento richiesta di Rimborso	Ringraziamento per elogio	Totale
Anno→	1° semestre 2018	1° semestre 2018	1° semestre 2018	1° semestre 2018	1° semestre 2018	1° semestre 2018	1° semestre 2018	1° semestre 2018	1° semestre 2018	1° semestre 2018	1° semestre 2018
Totale	34	70	7	27	12	50	1	15	1	88	305

- Il 22,95% delle risposte date ai cittadini è un **chiarimento**
- Nel 16,40% dei casi si è giunti a una **soluzione** al problema posto
- Nel 5% dei casi vi è stata una **assunzione di impegno**
- Il 4% una risposta **che conferma l'operato dell'azienda o dell'operatore**
- nel 9% dei casi sono state formalizzate delle **scuse**

Escludendo gli esiti “Ringraziamento scritto”, “Altro” e “Trasmissione al servizio legale”, possiamo prendere in considerazione le segnalazioni che si sono concluse con:

- Risoluzione, Accoglimento di rimborso, Scuse e Assunzioni di impegno, evidenziano tutti casi in cui effettivamente il disservizio c'è stato e il cittadino lo ha rilevato e segnalato all'URP (30,5;
- Chiarimenti e Conferme dell'operato dell'Azienda o dell'Operatore, rappresentano situazioni in cui, malgrado il percepito dell'utente, l'istruttoria ha dimostrato che non si è verificato un disservizio. Il dato può risultare significativo in quanto evidenzia che nel 27% dei casi in cui è stata comunicata insoddisfazione, il percepito negativo dell'utente, che lo spinge a reclamare formalmente, non corrisponde in realtà a un reale disservizio da parte dell'Azienda.

In questi casi, quindi, il reclamo è causato da altri fattori, es. qualità, efficienza ed efficacia dei servizi e delle prestazioni erogate non conformi alle aspettative attese. In particolare spesso è dovuto alla mancanza/scorrettezza/incompletezza di informazioni, dalla scarsa chiarezza dei meccanismi di accesso, da aspetti normativi e burocratici che nella percezione dell'utente (qualità percepita) ledono un suo diritto o gli precludono di ottenere quanto richiesto, oppure dalle modalità di approccio/relazione adottate dal professionista o dall'operatore nella visita o nella presa in carico.

Conclusioni

Il valore positivo del dialogo aperto e del confronto con il cittadino assume una importanza strategica per l'Azienda in quanto offre elementi per intraprendere azioni di miglioramento sia di tipo organizzativo che sanitario, offrendo un efficace strumento di dialogo e di avvicinamento con i cittadini, fondamentale per l'evoluzione stessa delle organizzazioni.

Allegato 1- Classificazione regionale macrocategorie e categorie CCRQ con esempi ¹

Descrizione macrocategoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Aspetti strutturali	1.0	Aspetti strutturali - Altro	Aspetti strutturali - Altro
Aspetti strutturali	1.1	Accesso alle strutture: parcheggi, barriere architettoniche, trasporti pubblici, segnali stradali, panchine, ecc.	Accessibilità esterna: si intende tutto ciò che ostacola/facilita l'accesso alla struttura
Aspetti strutturali	1.2	Utilizzo delle strutture interne: scale, percorsi, ascensori, barriere architettoniche, servizi igienici per portatori di handicap, pavimenti e illuminazione <u>Esempi di segnalazioni:</u> <ul style="list-style-type: none"> l'ascensore dell'ingresso principale non consente il passaggio della carrozzina i gradini impediscono il raggiungimento di... la sala d'attesa del poliambulatorio è priva dei servizi igienici riservati agli handicap 	Accessibilità interna: si intende tutto ciò che ostacola/facilita l'utilizzo delle strutture interne, in genere spazi comuni
Aspetti strutturali	1.3	Misure per la sicurezza del cittadino relative a: impianti elettrici, pavimenti, corrimano, ecc. Riservatezza delle informazioni cliniche negli ambulatori <u>Esempi di segnalazioni:</u> <ul style="list-style-type: none"> l'insonorizzazione delle pareti degli ambulatori non garantisce la riservatezza delle informazioni la documentazione clinica non è conservata in spazi adeguati a garantirne la riservatezza sono caduto perché la piastrella del pavimento era sconnessa lamenta la presenza di nomadi richiedenti l'elemosina negli spazi interni ed esterni di pertinenza dell'Azienda (NB solo se gli spazi sono di pertinenza dell'Azienda -attribuzione ai servizi di supporto) 	
Aspetti strutturali	1.4	Strumenti diagnostici e terapeutici. Infortuni avvenuti nell'utilizzo delle apparecchiature	Attrezzature e strumentazione sanitaria (non sono compresi ausili e presidi)

Descrizione macrocategoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Informazione	2.0	Informazione - Altro	Informazione - Altro
Informazione	2.1	Opuscoli, manifesti e materiali informativi: presenza, utilità, piacevolezza, comprensibilità/assenza, errata collocazione, carenza, incomprensibilità	Adeguatezza del materiale di informazione
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	Adeguatezza della segnaletica esterna e interna

¹ Estratto dal Manuale d'uso per Operatori gli operatori degli Uffici per le Relazioni con il Pubblico, SSR, ed. 2015 capitolo 3 **Classificazione regionale macrocategorie e categorie (CCRQ) con esempi**

chiarezza

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	Chiarezza e correttezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni
Informazione	2.4	Informazioni sugli aspetti organizzativi relativi alla conduzione del proprio percorso di cura	Carenza/adequatezza delle informazioni fornite agli utenti e ai familiari sui percorsi organizzativi di cura
Informazione	2.5	Riconoscibilità degli operatori/mancata esposizione del tesserino aziendale	Riconoscibilità degli operatori
	2.6	Trasparenza delle liste di attesa, del percorso di accesso alle prestazioni, metodo con cui vengono informati i cittadini <u>Esempi di segnalazioni:</u> - <i>lamenta l'assenza di informazioni aggiornate sui tempi d'attesa</i>	
Informazione	2.7	Accessibilità dei servizi on line (pago online, prenotazioni on line, referti on line, FSE, ecc..)	Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi on line
Informazione	2.8	Informazioni sul portale web/social network: presenza/assenza, correttezza, chiarezza, errata collocazione	Adeguatezza del portale web/social network

Descrizione macrocategoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	3.0	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi - Altro	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi - Altro
Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	3.1	Ottenimento della prestazione o di un accesso ai servizi sanitari (facilità/difficoltà; complessità burocratica/semplificata) <u>Esempi di segnalazioni:</u> <ul style="list-style-type: none"> • <i>limitata disponibilità nella scelta del PLS</i> • <i>difficoltà nell'ottenere protesi e ausili</i> • <i>scarsa qualità di protesi e ausili</i> • <i>riscuotitrici</i> • <i>elimina code</i> • <i>mancato rispetto del numero progressivo di chiamata</i> • <i>l'impossibilità di scegliere lo specialista o la struttura desiderata</i> • <i>carenza posti letto</i> • <i>lamenta l'assenza dell'ambulatorio vaccinale con conseguenti spostamenti</i> 	Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)
Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	3.2	Organizzazione/disorganizzazione interna e presenza/assenza di operatori. Preavviso alla cancellazione di visite o esami prenotati <u>Esempi di segnalazioni:</u> <ul style="list-style-type: none"> • <i>reclama per errori di prenotazione, smarrimento lastre, scambio referti</i> • <i>lamenta in seguito a sciopero del personale</i> • <i>lamenta impossibilità a comunicare con n. di telefono</i> 	Funzionalità organizzativa: tutto ciò che ostacola/facilita l'accesso e l'erogazione delle prestazioni percepito come disorganizzazione aziendale

- lamenta riduzione dell'orario del CUP nel periodo estivo
- lamenta la restrittiva fascia oraria di apertura al pubblico
- reclama la limitata apertura dell'ambulatorio del MMG con conseguente difficoltà di accesso
- lamenta che gli orari fissati ai pazienti per i controlli sono uguali per tutti e comportano lunghe attese
- lamenta di non aver ricevuto in tempo reale il referto di una prestazione urgente
- lamenta la carenza di personale con conseguente tempo di attesa ai servizi/sportelli
- lamenta l'assenza di disponibilità di prenotazioni per..
- lamenta errata consegna di ausili e protesi
- lamenta di non aver ricevuto in tempo reale la richiesta di rimborso del ticket

Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	3.3	Segnalazioni per l'assenza di servizi, prestazioni e risorse <u>Esempi di segnalazioni:</u> <ul style="list-style-type: none"> • lamenta che nell'Azienda..non è possibile eseguire il test, l'esame, ecc • lamenta l'impossibilità ad ottenere l'invio a domicilio del referto, dell'esame, della TC, ... • lamenta l'assenza di posti letto 	Disponibilità/non disponibilità di servizi/prestazioni/risorse dipendenti da una vera e propria assenza di offerta assistenziale da parte dell'Azienda
Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	3.4	Raccordo tra servizi (carente/efficiente), dimissioni protette non concordate con i familiari e/o senza l'adeguata prescrizione per gli ausili necessari	Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni

Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Aspetti tecnico professionali	4.0	Aspetti tecnico professionali- Altro	Aspetti tecnico professionali- Altro
Aspetti tecnico 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 <u>Esempi di segnalazioni:</u> <ul style="list-style-type: none"> • non mi è stata fatta una diagnosi tempestiva • non mi è stata diagnosticata e in altro posto si • l'oculista prescrive occhiali/lenti non idonei • non mi è stata fatta una radiografia che serviva • il mio caso è stato sottovalutato • errata lettura di referti • a seguito di manipolazione fisioterapica... • a seguito di mal posizione catetere intervento chirurgico di... • manovre errate al pronto soccorso che provocano lussazione • a seguito di comportamento nella fase di travagli • denti danneggiati a causa di intubazione • dolore a seguito di ... 	Opportunità/adeguatezza della prestazione

Aspetti tecnico professionali	4.2	<p>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</p> <p><u>Esempi di segnalazioni:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • sono stato al pronto soccorso e non ho ricevuto le cure di cui avevo bisogno • visita non accurata e superficiale • il medico di guardia/il pediatra/il medico di medicina generale non si reca al domicilio e visita o prescrive telefonicamente... • contesta i contenuti della certificazione.. • i referti non contengono dettagli sufficienti, non sono chiari... • la documentazione clinica non è leggibile • personale sponsorizza ditte private (ad es. onoranze funebri) • presenza al bar di medici/operatori sanitari in divisa da lavoro (in orario o fuori orario di lavoro) 	Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni
Aspetti tecnico professionali	4.3	<p>Segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione complessiva dell'assistenza da parte del personale medico e non medico (in regime di ricovero durante visite specialistiche) in riferimento all'efficacia, empatia, adeguatezza della stessa</p> <p><u>Esempi di segnalazioni:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - paziente incontinente non viene accudito in modo appropriato - mancato rispetto di precauzioni igieniche (mancato utilizzo dei guanti) - non rispondono quando il ricoverato chiama con il campanello - assistenza negligente durante il ricovero, i pazienti non vengono aiutati e subiscono danni (cadono dal letto) - non riesce ad effettuare esame (es. clisma) per scarsa attenzione del tecnico 	Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale
Aspetti tecnico professionali	4.4	<p>Rapporto di partnership col paziente in merito a consenso informato, preferenze e scelte di trattamento, comunicazione dei rischi</p> <p><u>Esempi di segnalazioni:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • non vengono fornite informazioni sull'esame eseguito • mancata informazione sulla data dell'intervento • non viene informato del rischio di permanenza esiti cicatriziali deturpanti • il medico non mi ha detto che... non mi ha orientato • ritardo nella comunicazione di esito/esame 	Informazione agli utenti sui percorsi di cura
Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Umanizzazione e aspetti relazionali	5.0	Umanizzazione e aspetti relazionali- Altro	Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro
Umanizzazione e aspetti relazionali	5.1	Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: scorrettezza, scortesia / accuratezza, gentilezza.	Cortesia e gentilezza

Umanizzazione e aspetti relazionali	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	Conflittualità interpersonale
Umanizzazione e aspetti relazionali	5.3	Rispetto delle caratteristiche individuali, sociali, culturali e religiose e della dignità personale. Rispetto della morte e della dignità dei familiari.	Rispetto della dignità della persona
Umanizzazione e aspetti relazionali	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	Rispetto della riservatezza
Umanizzazione e aspetti relazionali	5.5	Comportamenti offensivi e violenti sia fisici che psicologici da parte di operatori: atteggiamenti, volume della voce, ecc. / comportamenti empatici e accoglienti	Maltrattamenti

Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Aspetti alberghieri e comfort	6.0	Aspetti alberghieri e comfort - Altro	Aspetti alberghieri e comfort - Altro
Aspetti alberghieri e comfort	6.1	Segnalazioni sull'ampiezza ed estetica degli ambienti in merito alla vivibilità: letti per stanza, vivibilità (ampiezza ed estetica), servizi igienici, stanze per colloqui, sale d'attesa, ausili per il rispetto della privacy (paratie mobili), ecc	Caratteristiche strutturali
Aspetti alberghieri e comfort	6.2	Qualità, quantità, orari di distribuzione, temperatura e la possibilità di personalizzare i pasti; norme igieniche: presenza/assenza	Vitto
Aspetti alberghieri e comfort	6.3	Rumori, illuminazione, temperature ambienti, umidità, correnti d'aria. Funzionalità del sistema di chiamata. Presenza di fumo nei luoghi vietati	Condizioni ambientali
Aspetti alberghieri e comfort	6.4	Servizi accessori quali la pulizia, accuratezza, polvere, sporcizia, materiali di scarto abbandonati, servizi igienici non idonei	Pulizia e igiene
Aspetti alberghieri e comfort	6.5	Punto vendite per riviste e giornali, telefoni pubblici, servizio ristoro o macchine erogatrici di acqua e bibite, WI-FI	Servizi accessori

Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Tempi	7.0	Tempi - Altro	Tempi - Altro
Tempi	7.1	Orari di apertura dei servizi, degli orari di visita nei reparti di degenza e degli ambulatori	Orari di apertura dei servizi
Tempi	7.2	Tempi per le prenotazioni di prestazioni o esami presso CUP o farmacie	Coda per la prenotazione
Tempi	7.3	Tempi di attesa fra la prenotazione e la fruizione della prestazione	Tempi di attesa fra prenotazione e prestazione
Tempi	7.4	Tempi per effettuare il pagamento di ticket o donazioni	Coda per il pagamento
Tempi	7.5	Tempi di attesa per ottenere la prestazione (pronto soccorso, studi MMG, studi PLS, ambulatori aziendali e ricoveri)	Coda per la prestazione
Tempi	7.6	Tempi di attesa per l'ottenimento della cartella clinica, di certificati, sedie a rotelle, ausili sanitari, ecc	Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili, referti
Tempi	7.7	Tempi elevati di attesa o mancata risposta i reclami	

Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Aspetti economici	8.0	Aspetti economici - Altro	Aspetti economici - Altro
Aspetti economici	8.1	Segnalazioni di ticket su prestazioni sanitarie assegnate da CUP, pronto soccorso, farmacie: es. errata attribuzione	Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie
Aspetti economici	8.2	Rimborsi, pagamenti (es. ticket non appropriati, eccessivi, rimborsi per prestazioni non eseguite, ecc)	Richiesta di rimborsi
Aspetti economici	8.3	Richieste in seguito a danni, smarrimento e infortuni occorsi presso la struttura <u>Esempi di segnalazioni:</u> <ul style="list-style-type: none"> reclama per perdita/rottura di dentiere, pancere, ecc... reclami per i danni subiti in seguito a caduta dovuta a... 	Richiesta risarcimento
Aspetti economici	8.4	Risarcimenti per prestazioni sanitarie non ottenute nei rispetto dei tempi stabiliti nella carta dei servizi e dei diritti dei cittadini	Bonus malus
Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Adeguamento alla normativa	9.0	Adeguamento alla normativa – Altro NB: Sono contemplate quelle richieste di rimborso che non possono venire accolte in base alla normativa vigente (ma non rientrano né nei ticket, né nei farmaci, né nei LEA) <u>Esempi di segnalazioni:</u> <ul style="list-style-type: none"> lamenta il mancato rilascio/rinnovo tessera sanitaria (per mancanza di requisiti) reclama per le difficoltà ad ottenere l'esenzione per patologia (per mancanza di requisiti) richiede il rimborso di una RMN effettuata in libera professione lamenta il mancato rimborso delle spese sostenute per il trasporto in ambulanza richiede il rimborso delle spese mediche sostenute fuori regione lamenta la mancata consegna di documentazione sanitaria (referti, cartella clinica, ecc.) per l'assenza di delega 	Adeguamento alla normativa regionale o nazionale o forniti da linee guida aziendali - Altro
Adeguamento alla normativa	9.1	Ticket	Ticket
Adeguamento alla normativa	9.2	LEA	LEA
Adeguamento alla normativa	9.3	Farmaci	Farmaci
Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Altro	10.0	Altro – Altro APPREZZAMENTO/ELOGIO GENERICO	Altro

Le sedi URP dell'AUSL di Ferrara

Distretto Centro Nord:

URP Ferrara, c/o Cittadella della Salute S. Rocco, Corso Giovecca 203

e-mail: urp@ausl.fe.it

URP Copparo, c/o Casa della Salute Terre e Fiumi, Via Roma 18

e-mail: urpcopparo@ausl.fe.it

Distretto Ovest:

URP Cento, Via Vicini 2

e-mail: urpcento@ausl.fe.it

Distretto Sud-Est:

URP Argenta, c/o Ospedale di Argenta, Via Nazionale Ponente

e-mail: urpargenta@ausl.fe.it

URP Portomaggiore, c/o Casa della Salute Portomaggiore Ostellato, Via de Amicis 22

e-mail: urp.portomaggiore@ausl.fe.it

URP Lagosanto, c/o Ospedale del Delta

e-mail: urpdelta@ausl.fe.it

URP Codigoro, Via Riviera Cavallotti 347

e-mail: urpcodigoro@ausl.fe.it

I Punti Informativi dell'AUSL di Ferrara

Distretto Centro Nord:

- Ferrara, c/o Casa della Salute Cittadella S. Rocco:

Ingresso 1 Corso Giovecca 203

Ingresso 2 Rampari di S. Rocco 15

- Copparo, c/o Casa della Salute Terre e Fiumi

Distretto Sud-Est:

- Portomaggiore, c/o Casa della Salute Portomaggiore Ostellato

- Argenta, c/o Ospedale Di Argenta

- Lagosanto, c/o Ospedale del Delta

Distretto Ovest:

- Cento, c/o Ospedale di Cento