



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

Rapporto 2019

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)
Antoniazzi Cristina

Hanno collaborato:

Bernardinello Tiziana (URP Portomaggiore e Codigoro)
Cattozzi Elisabetta (URP Cento)
Liccardo Anna (URP Argenta)
Mangolini Enrica (URP Delta)
Marzola Sonia (URP Ferrara)
Mucchi Antonella (URP Copparo)
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. 4
2. I numeri degli Uffici Relazioni con il Pubblico distrettuali e dei Punti informativi 2019	Pag. 7
3. Il sistema informativo regionale di raccolta delle segnalazioni	Pag. 10
4. Attività di gestione delle segnalazioni di disservizio anno 2019	Pag. 11

GLI UFFICI RELAZIONI CON IL 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

Nel corso dell'anno 2019 l'organizzazione degli URP distrettuali ha mantenuto la stessa funzionalità a livello territoriale dell'anno precedente.

Le sedi URP sono presenti nelle strutture ospedaliere e in 4 Case della Salute.



Nell'ambito delle attività declinate dalla normativa nazionale e regionale è stato 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, Carta dei Servizi cartacea ed on-line, opuscoli e brochure informative sulle strutture e sui servizi, per poter offrire informazioni pertinenti ed aggiornate sui servizi e sui percorsi.

Sono stati prodotti:

- n. 17 brochure informative in collaborazione con i servizi richiedenti;
- n. 15 poster per iniziative formative, di convegnistica e di educazione sanitaria;
- n. 2 pubblicazioni nell'ambito delle attività di *equità e umanizzazione delle cure*, svolte in collaborazione con i Comitati Consultivi Misti;
- Carta dei Servizi 2019-21, realizzazione della riedizione aggiornata della Carta dei Servizi 2019-2021, un'importante tappa per avvicinare i servizi sanitari pubblici ai cittadini, ispirandosi ai principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, continuità, equità, efficienza ed efficacia.

La Carta è organizzata in quattro parti:

- parte I°: descrizione dell'AUSL di Ferrara e delle sue strutture;
- parte II°: informazioni sulle modalità di accesso ai servizi e sulle prestazioni offerte;
- parte III°: impegni aziendali di qualità;
- parte IV°: meccanismi di tutela, partecipazione, diritti e doveri del cittadino.

La versione Web ha un motore di ricerca che offre una puntuale informazione semplice e completa, pronta ad essere utilizzata con efficacia.

La veste grafica è organizzata in sezioni corrispondenti ai capitoli della versione cartacea, per consentire una fruizione immediata di tutte le informazioni pubblicate.

- ▶ la segnaletica: direzionale e informativa su accessi e percorsi nelle strutture sanitarie ospedaliere e territoriali.
Nel 2019 gli URP hanno seguito l'adeguamento della segnaletica delle Case della Salute di Bondeno, Codigoro, Comacchio, Copparo, Pontelagoscuro, della Cittadella S. Rocco di Ferrara, dell'Ospedale di Cento, Ospedale Delta, Servizi di Via Cassoli e Via Boschetto di Ferrara, Medicina di Gruppo di Berra, Migliarino e Poliambulatorio di Tresigallo;
- ▶ 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 (vedi approfondimento a pag. 9).



5. **Il coordinamento, la gestione e la partecipazione ai Comitati Consultivi Misti distrettuali:** le operatrici URP svolgono la funzione di segreteria organizzativa per i tre CC.CC.MM. Distrettuali, nonché la segreteria del coordinamento dei tre Comitati riuniti e seguono i rapporti con il CCM dell’Azienda Ospedaliera S. Anna di Ferrara.
6. **Il contributo all’aggiornamento del sito internet/intranet e FerraraSalute.**
7. **L’effettuazione di indagini di qualità percepita:**
 - *Questionario di gradimento del Servizio di Erogazione Diretta Farmaci* nella Casa della Salute Cittadella San Rocco, a seguito dello spostamento di sede e della riorganizzazione dell’attività;
 - *Questionario Percorso Nascita del Distretto Sud-Est*, con l’obiettivo di rilevare la qualità percepita e le caratteristiche socio-demografiche delle donne residenti nel Distretto Sud Est dell’AUSL di Ferrara e la loro fidelizzazione ai nostri servizi consultoriali rispetto ad altre forme di presa in carico.
8. **Partecipazione a CaSaLAB**, laboratorio regionale per l’integrazione multiprofessionale inteso a facilitare l’implementazione della DGR 2128/2016 e assicurare il supporto allo sviluppo organizzativo e assistenziale delle Case della Salute.
9. **Partecipazione al Gruppo Regionale Informazione e Comunicazione per la Salute – work in progress:** Indagine di monitoraggio sulle attività degli URP “*Il sistema e la rete degli URP in Emilia-Romagna: nuove modalità di valorizzazione*”, la cui presentazione e discussione sono state sottoposte al CCRQ regionale ed alle Direzioni strategiche.
10. **Azioni di miglioramento:** - **applicazione del Regolamento per l'accesso degli animali d'affezione nelle strutture della AUSL di Ferrara** doc. Nr. 7046, versione 2, data 07/11/19, che prevede l’utilizzo di apposita cartellonistica che individua le aree dove è possibile accedere e quelle interdette agli animali. In ogni struttura è individuato un referente che si occupa della manutenzione della segnaletica, in collaborazione con l’Ufficio Relazioni con il Pubblico;
 - riorganizzazione della messa a disposizione di carrozzine per persone con difficoltà di deambulazione per gli spostamenti all’interno della Casa della Salute Cittadella San Rocco di Ferrara.



2. I numeri degli Uffici Relazioni con il Pubblico distrettuali e dei Punti informativi dell'Ospedale del Delta e della Casa della Salute Cittadella S. Rocco - anno 2019

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

Anno	2017	2018	2019
Contatti rilevati dagli URP e dai Punti Informativi collegati	134.439	138.817	148.375

Tipologia di contatti rilevati dagli URP e dai Punti Informativi collegati agli URP	2017	2018	2019
Contatto allo sportello	108.933	110.465	113.714
Contatto telefonico	19.282	20.848	23.980
Fascicolo Sanitario Elettronico	5.570	6.739	9909*
Contatti e-mail	468	602	638
Telefonate secondo livello n.° Verde	186	163	134
Totale	134.439	138.817	148.375

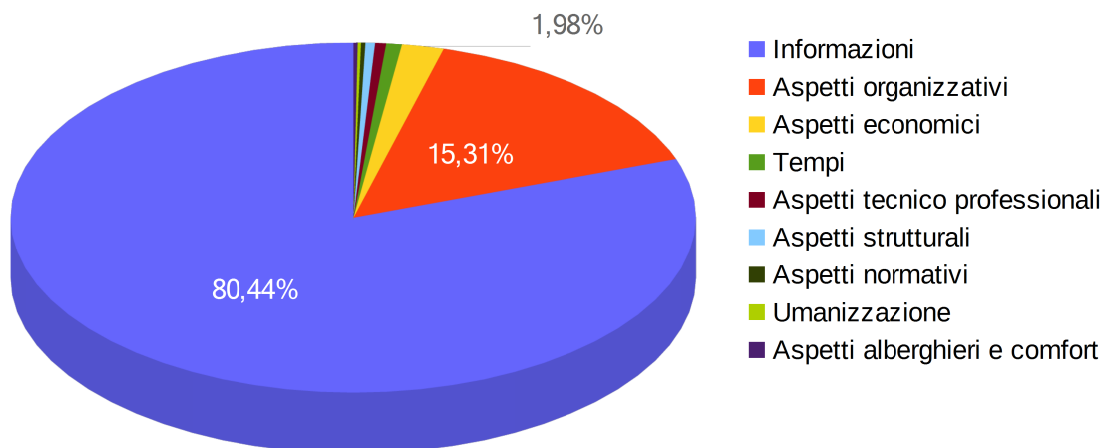
*** comprensivo di attivazioni e rigenerazioni del Fascicolo Sanitario Elettronico**

Il contatto allo sportello - Attività di ascolto-accoglienza

Agli sportelli dei **Punti Informativi** si rivolge la maggior parte della nostra utenza per chiedere informazioni, sia di tipo logistico, che riferite ai percorsi di accesso o riguardo ad aspetti amministrativi ed economici.

Presso gli **Uffici Relazioni con il Pubblico** 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, attivazione FSE.

Tipologia attività di accoglienza - Anno 2019

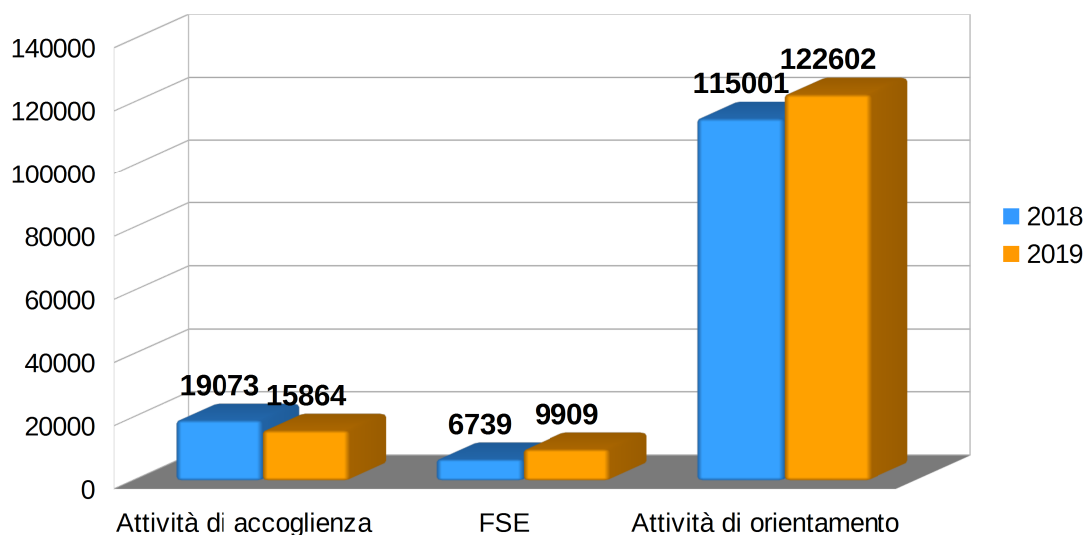


Il *trend* di richieste a cui l'URP risponde è sempre più riferito a percorsi specifici e personali, supportando i servizi/uffici competenti prendendo in carico quei cittadini che si sentono abbandonati e completamente isolati.

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.

Rispetto al totale dei contatti allo sportello (113.714), gli URP raggiungono n. **15.864** contatti, oltre ai n. **9.909** di supporto/attivazione del FSE, mentre i Punti Informativi contano n. **122.602** richieste di orientamento e informazioni semplici (aumentando il *trend* del 2018, in cui le richieste erano n. **115.001**).

Totale contatti URP e Punti informativi



In questa analisi sono conteggiati i dati dei Punti Informativi della Casa della Salute Cittadella S. Rocco di Ferrara e dell'Ospedale del Delta di Lagosanto.

Non afferiscono all'URP aziendale i Punti Informativi/portinerie delle altre strutture presenti sul territorio.

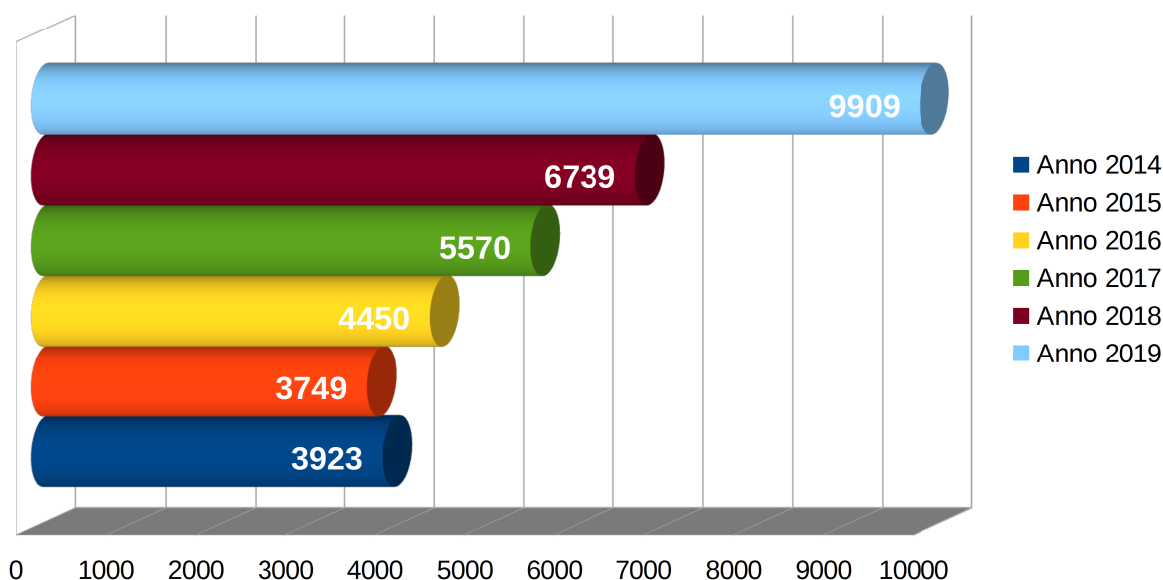
Le problematiche presentate dall'utenza agli URP, nel caso presentino le caratteristiche di **segnalazione**, vengono registrate e classificate in una Banca Dati e gestite attraverso una *Procedura aziendale di gestione delle segnalazioni*.

Il Fascicolo Sanitario Elettronico

Gli URP sono sede di riconoscimento *de visu* per l'attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico. Nell'anno 2019 sono stati gestiti n. **9.909** FSE, registrando un notevole incremento rispetto all'anno precedente.

Il cittadino che intende accedere ai servizi del *Progetto Sole Sanità on line* dopo essersi pre-registrato sul sito www.progetto-sole.it, si reca presso l'URP di riferimento per quel territorio dove può completare il percorso di abilitazione, o risolvere problematiche legate all'accesso dell'applicativo.

Attivazione FSE negli ultimi 6 anni



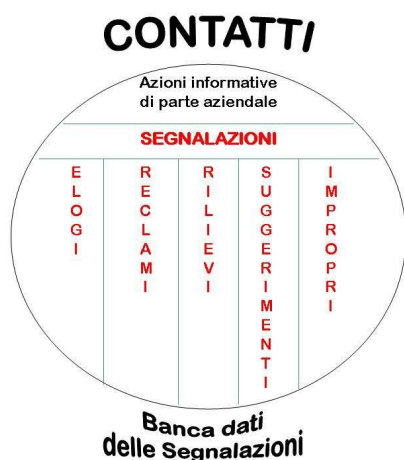
Dal 4 giugno 2018, in attuazione del DPCM del 24 ottobre 2014, accedere ai servizi del Fascicolo Sanitario Elettronico ha aumentato di complessità, in quanto sono aumentate le misure per tutelare i dati contenuti in esso.

Per ottemperare a questo obiettivo, i gestori del Fascicolo Sanitario Elettronico (Regione Emilia Romagna-CUP 2000) hanno implementato le credenziali SPID per l'accesso al Fascicolo Sanitario Elettronico nel sistema FedERa con il gestore di credenziali "Regione Emilia Romagna – Fascicolo Sanitario Elettronico".

Il nuovo sistema prevede diversi livelli di sicurezza, che servono per proteggere i dati degli utenti, ma gli utenti in possesso del FSE hanno riscontrato molte difficoltà a comprendere le nuove modalità di utilizzo ed hanno "preso d'assalto" gli URP per ricevere assistenza e supporto.

Tale situazione ha creato agli URP non poche difficoltà di gestione del flusso di richieste, sia per quanto riguarda la comprensione dei problemi (spesso prettamente di tipo informatico) che per quanto riguarda il sistema di attivazione, che di conseguenza è divenuto più complesso e di maggior durata, rispetto al passato.

3. Il sistema informativo regionale di raccolta delle segnalazioni



La Regione Emilia-Romagna, tramite l'Agenda 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 anno 2019

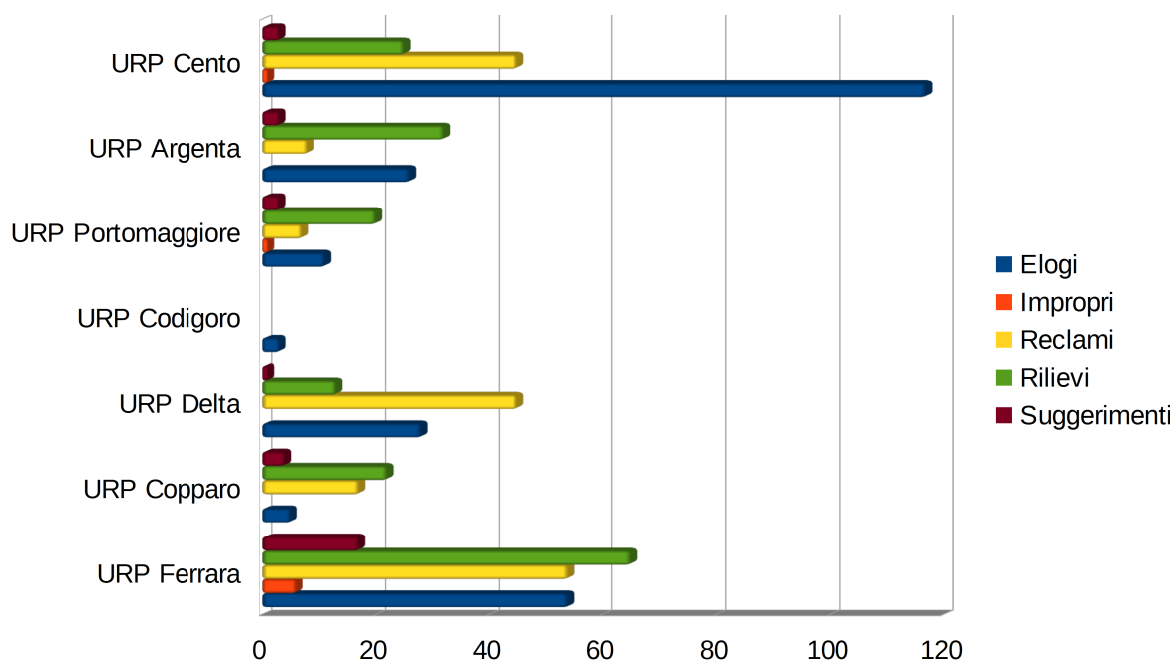
Tab. 1 **Tipologia** delle segnalazioni ricevute: distribuzione a livello aziendale

AUSL Ferrara	Elogi		Impropri		Reclami		Rilievi		Suggerimenti		Totale	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Totale	246	244	2	8	218	176	186	177	44	31	696	636

Tab. 2 **Tipologia** delle segnalazioni ricevute: distribuzione a livello locale anno 2019

URP	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
URP Ferrara	54	6	54	65	17	196
URP Copparo	5	0	17	22	4	48
URP Delta	28	0	45	13	1	87
URP Codigoro	3	0	0	0	0	3
URP Portomaggiore	11	1	7	20	3	42
URP Argenta	26	0	8	32	3	69
URP Cento	117	1	45	25	3	191
Totale	244	8	176	177	31	636

Distribuzione segnalazioni raccolte dagli URP nel 2019:







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. 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.		Lettera		Stampa*		URP		Totale	
	'18	'19	'18	'19	'18	'19	'18	'19	'18	'19	2018	2019
Totale	230	166	236	258	60	53	4	3	165	156	696	636

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

 <p>Operatore URP 24%</p> <p>Anno 2019</p>	<p>Il contatto diretto con l'operatore è una modalità in linea con il valore dell'anno scorso, confermando il trend di preferenza degli utenti, in quanto presuppone una dinamica di ascolto e confronto rispetto a dubbi o necessità di essere accolti e compresi rispetto alla problematica evidenziata.</p> <p>Tale contatto diretto risulta però difficile quando la presenza degli operatori non è costante per motivi organizzativi dovuti alla carenza di organico.</p>
 <p>E-mail, web, fax, tel. 41%</p>	<p>Si riscontra con un trend in continuo aumento rispetto al passato di utilizzo delle forme alternative di comunicazione, come la trasmissione via mail o attraverso il sito web a cui è riservata la stessa procedura di gestione delle segnalazioni dirette. Tali strumenti più "friendly" e immediati richiedono una costante attenzione da parte degli operatori, specie nelle modalità e nei tempi di risposta che vengono attesi dai cittadini con pertinenza e rapidità.</p>
 <p>Cassette 26%</p>	<p>L'utilizzo delle cassette è al secondo posto fra le tipologie di contatto utilizzate. Consente ai cittadini di esternare in tempo reale il proprio sentire e di avere un canale libero ed immediato per comunicare con l'Azienda USL. Le cassette sono presenti in tutte le strutture aziendali e vengono gestite in collaborazione attiva con i CC.CC.MM.</p>
 <p>Lettera 8.50%</p>	<p>Le lettere sono utilizzate prevalentemente dalle Associazioni di Tutela dei diritti dei cittadini e dagli studi legali ed anch'esse sono costanti rispetto all'anno 2018.</p>
 <p>Stampa 0.50%</p>	<p>Si tratta solo delle segnalazioni che appaiono sulla stampa e che vengono trattate dall'URP su indicazione diretta della Direzione Generale o Distrettuale.</p>

Tab. 3 Distribuzione per tipologia di presentatore

<i>AUSL Ferrara</i>	Associazione	Cittadino	Operatore sanitario	Totale
Elogi	0	244	0	244
Impropri	1	7	0	8
Reclami	7	169	0	176
Rilievi	1	175	1	177
Suggerimenti	0	31	0	31
Totale	9	625	1	636

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 effettuate da enti e associazioni.

Tab. 4 Distribuzione per tipologia di segnalazione e per classificazione dei contenuti

Le comunicazioni dei cittadini sono classificate in 10 macro categorie (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.

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

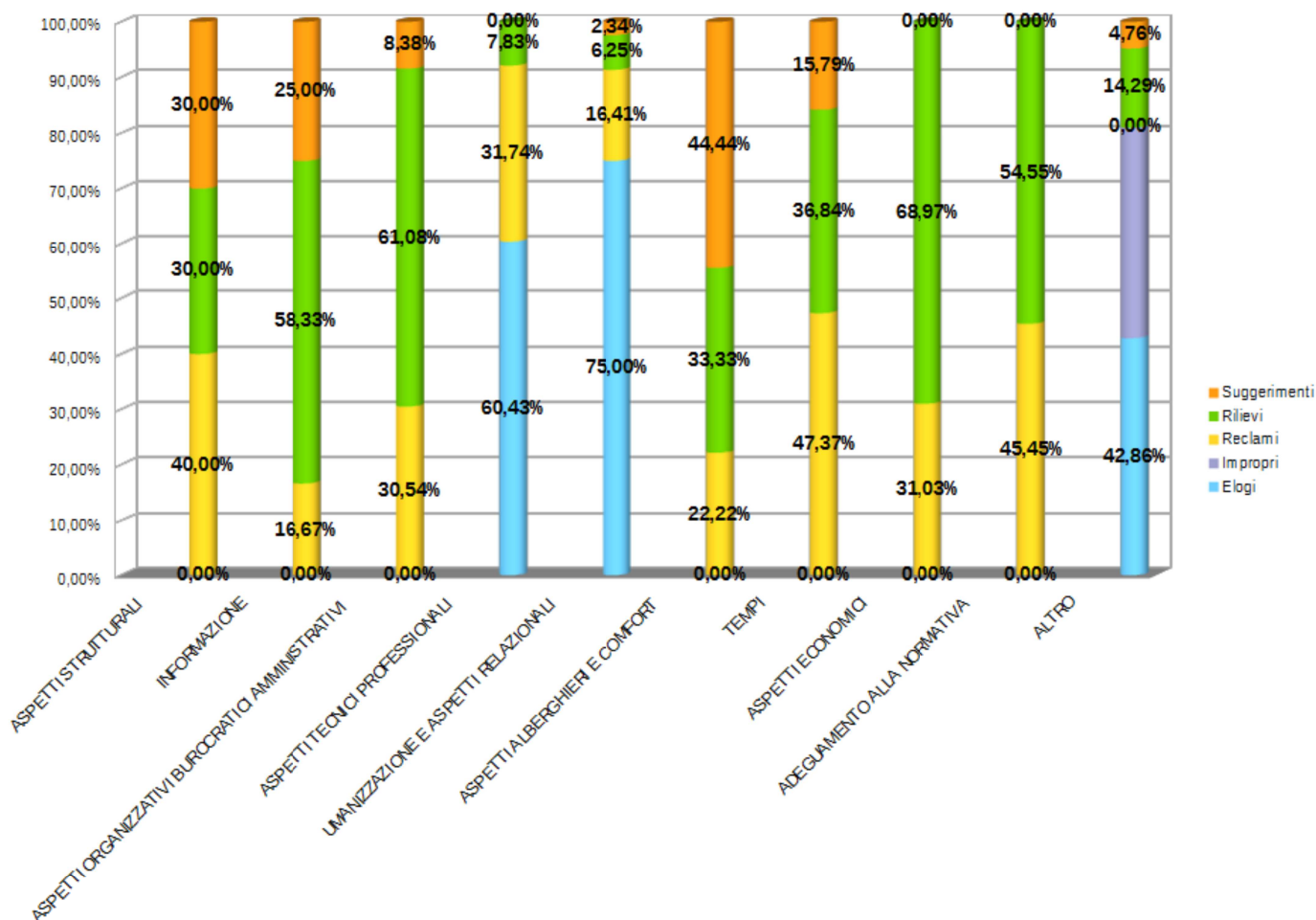
Ogni macro categoria è corredata da diverse sotto categorie al fine di attribuire ogni segnalazione al contesto che più si avvicina all'ambito interessato e consentire un percorso di analisi e valutazione dei contenuti il più omogeneo e chiaro possibile.

Tabella distribuzione segnalazioni per categorie e sottocategorie (CCRQ)

Azienda USL di Ferrara	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI STRUTTURALI						
Aspetti strutturali - Altro	0	0	2	1	0	3
Accessibilità esterna	0	0	1	1	0	2
Accessibilità interna	0	0	0	1	3	4
Sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo	0	0	1	0	0	1
Totale	0	0	4	3	3	10
INFORMAZIONE						
Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	0	0	0	1	1	2
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	0	0	3	0	3
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	1	2	0	3
Riconoscibilità degli operatori	0	0	1	0	0	1
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	0	0	1	0	1
Adeguatezza del portale web/social network	0	0	0	0	2	2
Totale	0	0	2	7	3	12
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI						
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	5	18	6	29
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	23	47	6	76
Funzionalità organizzativa	0	0	17	27	0	44
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	6	10	2	18
Totale	0	0	51	102	14	167
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI						
Aspetti tecnico-professionali - Altro	2	0	0	2	0	4
Opportunità/adeguatezza della prestazione	9	0	30	6	0	45
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	3	0	9	7	0	19
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	125	0	31	3	0	159
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	0	3	0	0	3
Totale	139	0	73	18	0	230

UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI							
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	1	0	1	0	0	2	
Cortesìa e gentilezza	93	0	18	7	3	121	
Conflittualità interpersonale	0	0	1	0	0	1	
Rispetto della dignità della persona	2	0	1	0	0	3	
Maltrattamenti	0	0	0	1	0	1	
Totale	96	0	21	8	3	128	
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT							
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	0	1	1	1	3	
Caratteristiche strutturali	0	0	0	1	1	2	
Vitto	0	0	0	0	1	1	
Pulizia e igiene	0	0	1	1	1	3	
Totale	0	0	2	3	4	9	
TEMPI							
Tempi - Altro	0	0	0	1	1	2	
Coda per la prenotazione	0	0	0	2	0	2	
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	4	2	0	6	
Coda per la prestazione	0	0	5	2	2	9	
Totale	0	0	9	7	3	19	
ASPETTI ECONOMICI							
Aspetti economici - Altro	0	0	2	1	0	3	
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	4	15	0	19	
Richiesta di rimborsi	0	0	3	4	0	7	
Totale	0	0	9	20	0	29	
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA							
Adeguamento alla normativa - altro	0	0	1	6	0	7	
Ticket	0	0	4	0	0	4	
Totale	0	0	5	6	0	11	
ALTRO							
Altro	Totale	9	8	0	3	1	21
		Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale di Azienda USL di Ferrara		244	8	176	177	31	636

Distribuzione per tipologia di segnalazione e per CCRQ



Dalla tabella e dal grafico riportato emerge un trend simile negli anni rispetto alle categorie più numerose, ad esempio indica che gli aspetti organizzativi/burocratici/amministrativi sono l'ambito che descrive il maggior disservizio per i cittadini (n. 153 sommando reclami e rilievi), mentre gli elogi sono più presenti sia riguardo agli aspetti di umanizzazione e di relazione, che riguardo all'ambito tecnico-professionale.

Gli aspetti *tecnico professionali* hanno registrato anche nell'anno 2019 in valore assoluto il maggior numero di segnalazioni (n.230), 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.

Rispetto all'anno **2018** in cui il numero complessivo (reclami+rilievi) di disservizio segnalati era di n. 404, nel **2019** risulta di n. 353, quindi in calo.

Rispetto invece alle tipologie di segnalazione, abbiamo in netto aumento gli aspetti *tecnico professionali* (da n. 173 nel 2018, a n. 230 nel 2019) mentre rimangono invariati gli aspetti *organizzativi/burocratici/amministrativi* (n. 167 nel 2018 e n. 167 nel 2019).

Anche il numero complessivo degli **elogi** rimane costante, nel 2018 era di n. 246 e nel 2019 sono n. 244, sempre riferiti principalmente all'*umanizzazione, cortesia e gentilezza* e agli aspetti *tecnico-professionali*.

Tab. 5 Distribuzione per Dipartimento/area dipartimentale, delle segnalazioni rispetto al Distretto competente e all'URP che le ha gestite:

DISTRETTO CENTRO-NORD

URP Ferrara

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
CURE PRIMARIE	44	0	31	50	16	141
DIREZIONE GENERALE AUSL	3	0	3	4	1	11
EMERGENZA	3	0	2	1	0	6
FARMACEUTICO	2	0	4	0	0	6
RADIOLOGIA	0	0	0	1	0	1
SALUTE MENTALE	0	0	6	2	0	8
SANITÀ PUBBLICA	2	0	4	5	0	11
STRUTTURE PRIVATE ACCREDITATE	0	6	2	1	0	9
STRUTTURE SOCIO SANITARIE CONVENZIONATE	0	0	2	1	0	3
Totale di URP Ferrara	54	6	54	65	17	196

URP Copparo

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
CHIRURGICO	0	0	1	0	0	1
CURE PRIMARIE	4	0	12	21	4	41
DIREZIONE SANITARIA AUSL	0	0	0	1	0	1
RADIOLOGIA	1	0	2	0	0	3
SALUTE MENTALE	0	0	2	0	0	2
Totale di URP Copparo	5	0	17	22	4	48

DISTRETTO OVEST

URP Ospedale di Cento

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
CHIRURGICO	45	0	2	1	0	48
CURE PRIMARIE	9	0	24	17	0	50
DIREZIONE GENERALE AUSL	1	0	1	2	0	4
DIREZIONE SANITARIA AUSL	20	0	2	1	0	23
EMERGENZA	6	0	5	0	0	11
FARMACEUTICO	0	0	1	2	0	3
MEDICO	35	0	2	1	3	41
RADIOLOGIA	1	0	3	1	0	5
SALUTE MENTALE	0	0	1	0	0	1
SANITÀ PUBBLICA	0	0	2	0	0	2
STRUTTURE SOCIO SANITARIE CONVENZIONATE	0	1	1	0	0	1
UO IN STAFF DIREZIONE GENERALE AUSL	0	0	1	0	0	1
Totale di URP Ospedale di Cento	117	1	45	25	3	191

DISTRETTO SUD-EST

URP Ospedale del Delta

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilevi	Suggerimenti	Totale
CHIRURGICO	11	0	2	1	0	14
CURE PRIMARIE	0	0	22	5	1	28
DIREZIONE SANITARIA AUSL	2	0	3	2	0	7
EMERGENZA	6	0	6	0	0	12
MEDICO	8	0	4	3	0	15
RADIOLOGIA	1	0	5	1	0	7
SALUTE MENTALE	0	0	2	1	0	3
STRUTTURE SOCIO SANITARIE CONVENZIONATE	0	0	1	0	0	1
Totale di URP Ospedale del Delta	28	0	45	13	1	87

URP Ospedale di Argenta

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilevi	Suggerimenti	Totale
CHIRURGICO	15	0	1	2	1	19
CURE PRIMARIE	3	0	3	24	1	31
DIREZIONE GENERALE AUSL	0	0	0	0	1	1
DIREZIONE SANITARIA AUSL	2	0	0	1	0	3
EMERGENZA	2	0	4	2	0	8
MEDICO	2	0	0	2	0	4
RADIOLOGIA	2	0	0	1	0	3
Totale di URP Ospedale di Argenta	26	0	8	32	3	69

URP Portomaggiore

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilevi	Suggerimenti	Totale
CURE PRIMARIE	3	1	5	15	0	24
DIREZIONE GENERALE AUSL	3	0	1	3	3	10
DIREZIONE SANITARIA AUSL	2	0	0	1	0	3
RADIOLOGIA	2	0	0	0	0	2
SALUTE MENTALE	1	0	0	0	0	1
SANITÀ PUBBLICA	0	0	1	1	0	2
Totale di URP Portomaggiore	11	1	7	20	3	42

Al Dipartimento di Cure Primarie sono giunte complessivamente 315 **segnalazioni di disservizio**, su un totale di 636. Le strutture semplici interessate dalle segnalazioni legate al Dipartimento di Cure primarie che impattano maggiormente con i bisogni di cura dei cittadini sono state:

- Area Servizi amministrativi distrettuali: Sportello Unico/CUP;
- Medici di Medicina Generale /Pediatri di Libera Scelta;
- Medici del Servizio di Continuità Assistenziale;
- Specialistica Ambulatoriale.

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. 6 Distribuzione per Dipartimento/area dipartimentale, degli elogi

AUSL Ferrara	Elogi
CHIRURGICO	71
CURE PRIMARIE	66
DIREZIONE GENERALE AUSL	7
DIREZIONE SANITARIA AUSL	26
EMERGENZA	17
FARMACEUTICO	2
MEDICO	45
RADIOLOGIA	7
SALUTE MENTALE	1
SANITÀ PUBBLICA	2
Totale AUSL Ferrara	244

Complessivamente gli **elogi** imputati alla Direzione Generale sono riferiti all’Ufficio Relazioni con il Pubblico e quelli imputati alla Direzione Sanitaria sono riferiti alle attività insite nell’organizzazione ospedaliera.

L’elogio denota senz’altro una percezione di qualità da parte dei cittadini - più evidente nell’ambito dei servizi di degenza - sia come apprezzamento generale, che come soddisfazione tra le persone ricoverate per tutti gli aspetti della degenza ospedaliera.

In queste segnalazioni emerge sicuramente nel rapporto tra paziente e operatore l’aspetto della *“cortesia e gentilezza”*, quindi i punti di forza dei servizi erogati sono strettamente collegati all’umanizzazione dell’assistenza, sia in ambito ospedaliero che in quello territoriale, rispetto alla capacità di accoglienza e di presa in carico dei pazienti.

Tab. 7 Distribuzione delle risposte ai cittadini sulle segnalazioni presentate

Anno⇒	Altro		Chiarimento		Pratica aperta		Scuse		Conferma operato azienda/operatore		Risoluzione		Trasmissione servizio legale		Assunzione impegno		Rimborso		Ringraziamento per elogio (senza risposta)		Totale	
	'18	'19	'18	'19	'18	'19	'18	'19	'18	'19	'18	'19	'18	'19	'18	'19	'18	'19	'18	'19	'18	'19
Totale	102	73	157	110	0	0	60	59	26	28	84	105	2	0	17	15	2	1	246	245	696	636

- Il 17% delle risposte date ai cittadini è un **chiarimento**
- Nel 16,5% dei casi si è giunti a una **soluzione** al problema posto
- Il 9% è una risposta di **scuse**

Escludendo gli esiti “Ringraziamento per elogio”, “Altro” (in cui sono attribuiti gli esiti dei suggerimenti, dei rilievi che vengono inviati ai servizi per conoscenza e gli impropri) 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*, che evidenziano tutti casi in cui effettivamente il disservizio c’è stato e il cittadino lo ha rilevato e segnalato all’URP;
- *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 35% 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 chiarezza	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**

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/adequazione 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> <ul style="list-style-type: none"> • <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> • <i>lamenta riduzione dell'orario del CUP nel periodo estivo</i> • <i>lamenta la restrittiva fascia oraria di</i> 	Funzionalità organizzativa: tutto ciò che ostacola/facilita l'accesso e l'erogazione delle prestazioni percepito come disorganizzazione aziendale

- 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	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	Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni

		<u>Esempi di segnalazioni:</u> <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) 	
Aspetti tecnico professionali	4.3	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 <u>Esempi di segnalazioni:</u> <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	Rapporto di partnership col paziente in merito a consenso informato, preferenze e scelte di trattamento, comunicazione dei rischi <u>Esempi di segnalazioni:</u> <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	5.4	Riservatezza in merito a notizie riservate e alla	Rispetto della riservatezza

aspetti relazionali		privacy individuale (visite mediche di fronte a personale non professionalmente coinvolto, servizi igienici senza chiusura, ecc.): rispetto/ violazione	
Umanizzazione e aspetti relazionali	5.5	Comportamentali 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, 	Richiesta risarcimento

ecc...

- reclami per i danni subiti in seguito a caduta dovuta a...

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	<p>Adeguamento alla normativa – Altro</p> <p>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)</p> <p><u>Esempi di segnalazioni:</u></p> <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