



FRONTESPIZIO PROTOCOLLO GENERALE

AOO: ausl_fe
REGISTRO: Protocollo generale
NUMERO: 0021257
DATA: 10/04/2019
OGGETTO: Trasmissione Rapporto 2018: L'Ufficio Relazioni con il Pubblico e i cittadini

SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE DA:

Sara Castellari

CLASSIFICAZIONI:

- [04-09-05]

DOCUMENTI:

File	Firmato digitalmente da	Hash
PG0021257_2019_Lettera_firmata.pdf:	Castellari Sara	580054EA38652DF1BC6AA7C51559D09B E70014C069BDDABC8A57295EAEC14762
PG0021257_2019_Allegato1.pdf:		BD45C2BB97BD94FD12DBAD916DF256E EB4D2CE3098E7AAB61B8349A0DF37347 5



L'originale del presente documento, redatto in formato elettronico e firmato digitalmente e' conservato a cura dell'ente produttore secondo normativa vigente.

Ai sensi dell'art. 3bis c4-bis Dlgs 82/2005 e s.m.i., in assenza del domicilio digitale le amministrazioni possono predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del Dlgs 39/1993.



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

UO COMUNICAZ ACCREDIT RISCHIO CLIN RIC INNOVAZIONE

UO NUCLEI CURE PRIMARIE AREA 2

DIREZIONE DISTRETTO CENTRO
NORD

DIPARTIMENTO CURE PRIMARIE

UO ANZIANI

UO DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO

DIREZIONE DISTRETTO OVEST

UO SERVIZI AMMINISTRATIVI
DISTRETTUALI

UO NUCLEI CURE PRIMARIE AREA 1

DIPARTIMENTO ASS INT SALUTE
MENTALE DP

Stefano Bianchi - UO FARMACEUTICA
OSPEDALIERA

Giovanni Sessa - UO COMUNICAZ
ACCREDIT RISCHIO CLIN RIC
INNOVAZIONE

DIREZIONE GENERALE

DIREZIONE DISTRETTO SUD EST

DIPARTIMENTO SANITA PUBBLICA

DIPARTIMENTO DIREZIONE ASS ZA
OSPEDALIERA

OGGETTO: Trasmissione Rapporto 2018: L'Ufficio Relazioni con il Pubblico e i cittadini

Con la presente si trasmette il Report delle attività e delle segnalazioni raccolte dagli Uffici Relazioni con il Pubblico dell'Azienda USL di Ferrara dell'anno 2018 .

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ed i Punti Informativi sono il punto di contatto tra L'Azienda sanitaria e i cittadini, configurandosi non solo come servizio di informazioni e prima accoglienza, bensì anche come luogo di gestione di pratiche sia semplici che complesse, supportando l'intera amministrazione.

Sara Castellari
UO COMUNICAZ ACCREDIT RISCHIO CLIN RIC
INNOVAZIONE

Azienda U.S.L. di Ferrara
Via Cassoli, 30 - 44100 FERRARA
Tel 0532/235111
www.ausl.fe.it
Partita IVA 01295960387



Nel trasmettere l'analisi delle segnalazioni raccolte, si sottolinea che si tratta di uno strumento conoscitivo utile per ricavare informazioni sugli aspetti da migliorare nell'erogazione dell'assistenza.

Si ricorda alle SS.LL. che, qualora fossero interessate ad approfondire le singole segnalazioni, è possibile richiedere tali dati agli URP distrettuali o al Coordinamento URP Aziendale, e-mail urp@ausl.fe.it.

Restando a disposizione per ogni chiarimento, si coglie l'occasione per porgere distinti saluti.

Firmato digitalmente da:

Sara Castellari
(La Responsabile URP Aziendale)

Responsabile procedimento:
Sara Castellari



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

Rapporto 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)

Cattozzi Elisabetta (URP Cento)

Zecchi Enza (URP Copparo)

Hanno collaborato:

Bennati Susi (URP Argenta)

Bernardinello Tiziana (URP Portomaggiore e Codigoro)

Mucchi Antonella (URP Copparo)

Mangolini Enrica (URP Delta)

Scalambra Alessandro (URP Ferrara)

Viaro Sabrina (URP Ferrara)

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 2018	Pag. 6
3. Il sistema informativo regionale di raccolta delle segnalazioni	Pag. 9
4. Attività di gestione delle segnalazioni di disservizio anno 2018	Pag. 10

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

Nel corso dell'anno 2018 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 on line, opuscoli e brochure informative sulle strutture e sui servizi, per poter offrire informazioni pertinenti ed aggiornate sui servizi e sui percorsi;
 - ▶ la segnaletica: direzionale e informativa su accessi e percorsi nelle strutture sanitarie ospedaliere e territoriali.
Nel 2018 gli URP hanno seguito l'adeguamento della segnaletica delle Case della Salute di Portomaggiore, Comacchio, Copparo, Codigoro, della Cittadella S. Rocco di Ferrara, dell'Ospedale di Cento, Ospedale Delta, Servizi di Via Cassoli e Via Boschetto di Ferrara;
 - ▶ 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.
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 C.C.M. dell'Azienda Ospedaliera S. Anna di Ferrara;
 6. ***il contributo all'aggiornamento del sito internet/intranet***;
 7. ***l'effettuazione di indagini di qualità percepita***, 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;
"Indagine qualitativa – focus group - sulla percezione della Casa della Salute di Comacchio" richiesta dalla Direzione del Distretto Sud Est;
 8. ***collaborazione all'indagine regionale CaSa Qualità promossa dall'Agenzia sanitaria e sociale regionale e dal Servizio Assistenza territoriale, Direzione generale Cura della persona, salute e welfare, finalizzato a fornire una valutazione d'impatto delle Case della salute a partire dall'esperienza e dalla valutazione dei loro fruitori nell'ambito del Distretto Sud Est***;
 9. ***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***;
 10. ***partecipazione al Gruppo Regionale Informazione e Comunicazione per la Salute – work in progress: Indagine di monitoraggio su attività degli URP.***

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 2018

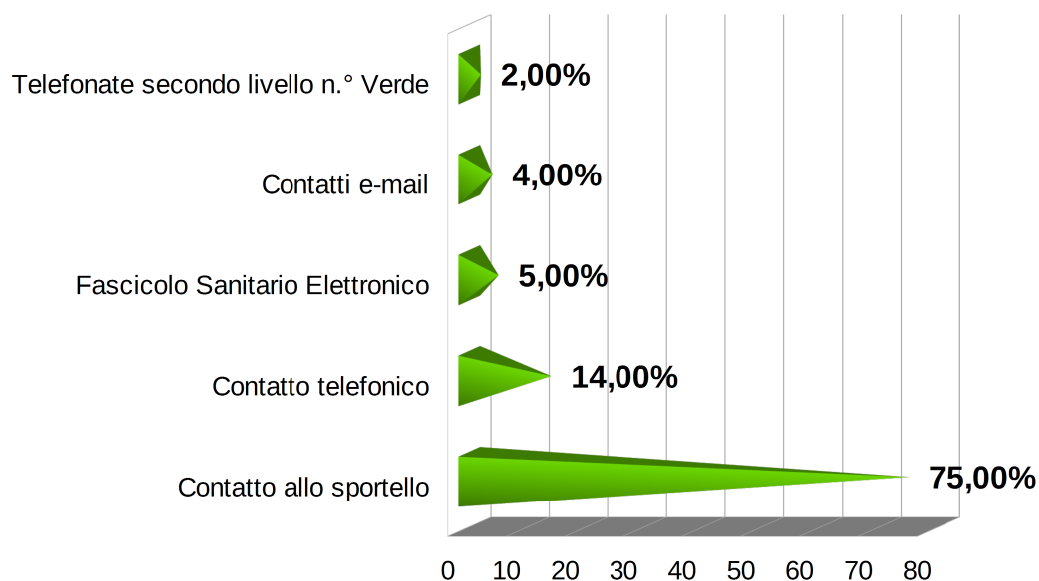
L'informazione all'utenza e la corretta fruizione dei servizi vengono assicurate anche dalla presenza dei **Punti Informativi** collegati agli URP:

Anno	2017	2018
Contatti rilevati dagli URP e dai Punti Informativi collegati	134.439	147.173

Tipologia di contatti rilevati dagli URP e dai Punti Informativi collegati agli URP	2017	2018
Contatto allo sportello	108.933	110.465
Contatto telefonico	19.282	20.848
Fascicolo Sanitario Elettronico	5.570	6.739*
Contatti e-mail	468	602
Telefonate secondo livello n.° Verde	186	163
Totale	134.439	147.173

** di cui 6.360 attivazioni e 379 rigenerazioni del Fascicolo Sanitario Elettronico*

Tipologia di contatti anno 2018



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.

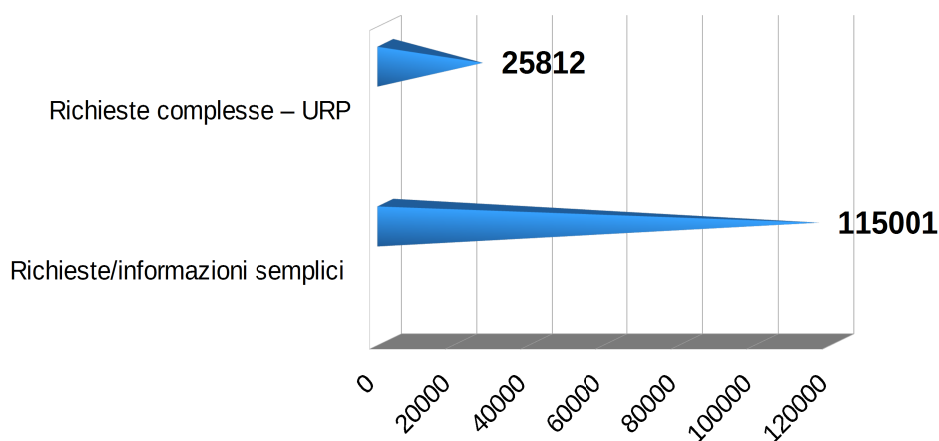
Presso gli **URP** il cittadino trova spazi idonei nei quali essere ricevuto per esporre richieste o problemi più complessi della semplice ricerca di informazioni: sulle attività/prestazioni erogate, sugli aspetti amministrativi, autorizzativi e pagamenti, orari, modalità di accesso, attivazione di percorsi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

Rispetto al totale dei contatti allo sportello, gli URP raggiungono n. **25.812** contatti cosiddetti **complessi** (rispetto ai **18.781** contatti del 2017, con un aumento del 15%); mentre i Punti Informativi contano n. **115.001** richieste di informazioni (mantenendo lo stesso *trand* del 2017 in cui le richieste erano n. **115.558**).

Tipologia di contatti URP-Punti Info 2018



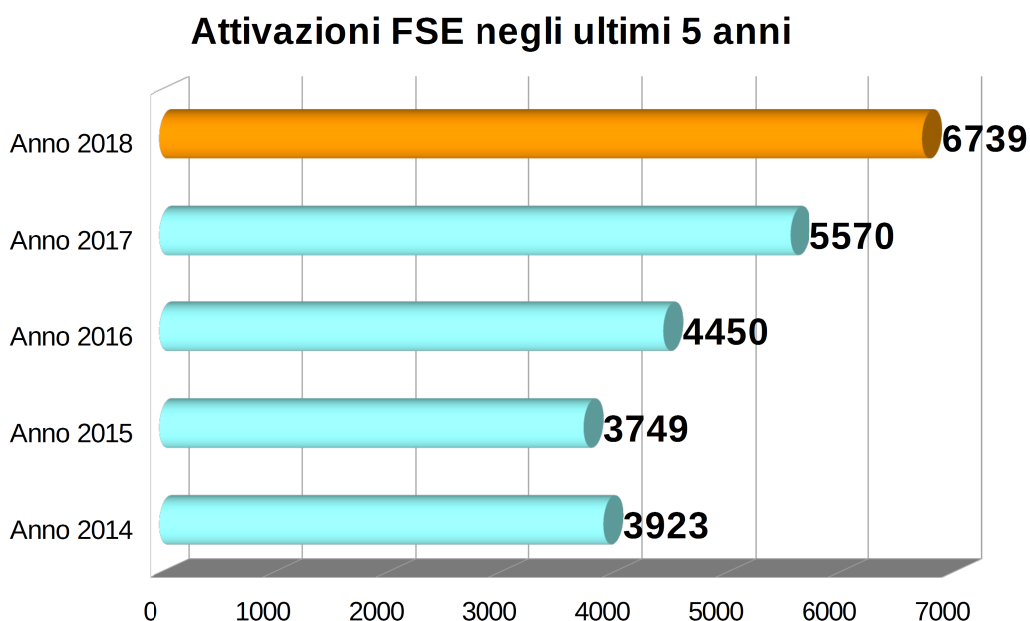
I contatti allo sportello ricevuti dagli URP, nel caso presentino le caratteristiche di **segnalazione** da parte dei cittadini, vengono registrati e classificati in una Banca Dati e gestiti attraverso una *Procedura aziendale di gestione delle segnalazioni*.

Complessivamente sono state raccolte n. **696** segnalazioni, mentre i contatti con i cittadini per altre motivazioni sono stati n. **25.812**, a conferma della rilevanza che gli URP rivestono nel ruolo di interfaccia con i cittadini per tutte le richieste complesse di supporto e di informazioni sui servizi erogati.

Il Fascicolo Sanitario Elettronico

Gli URP sono sede di riconoscimento *de visu* per l'attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico. Nell'anno 2018 sono stati gestiti n. **6.739** FSE, di cui n. **6.360** nuove attivazioni.

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.



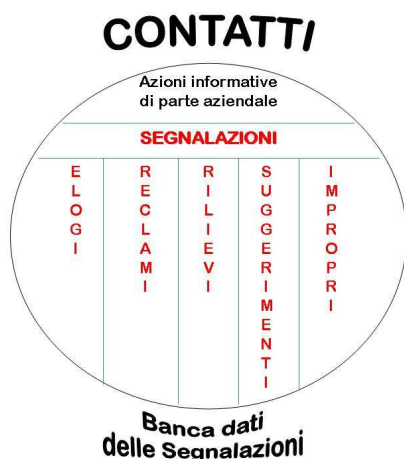
Dal 4 giugno 2018, in attuazione del DPCM del 24 ottobre 2014, accedere ai servizi del Fascicolo Sanitario Elettronico ha aumentato di complessità, in quanto sono aumentate le misure per tutelare i dati contenuti in esso.

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’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 anno 2018

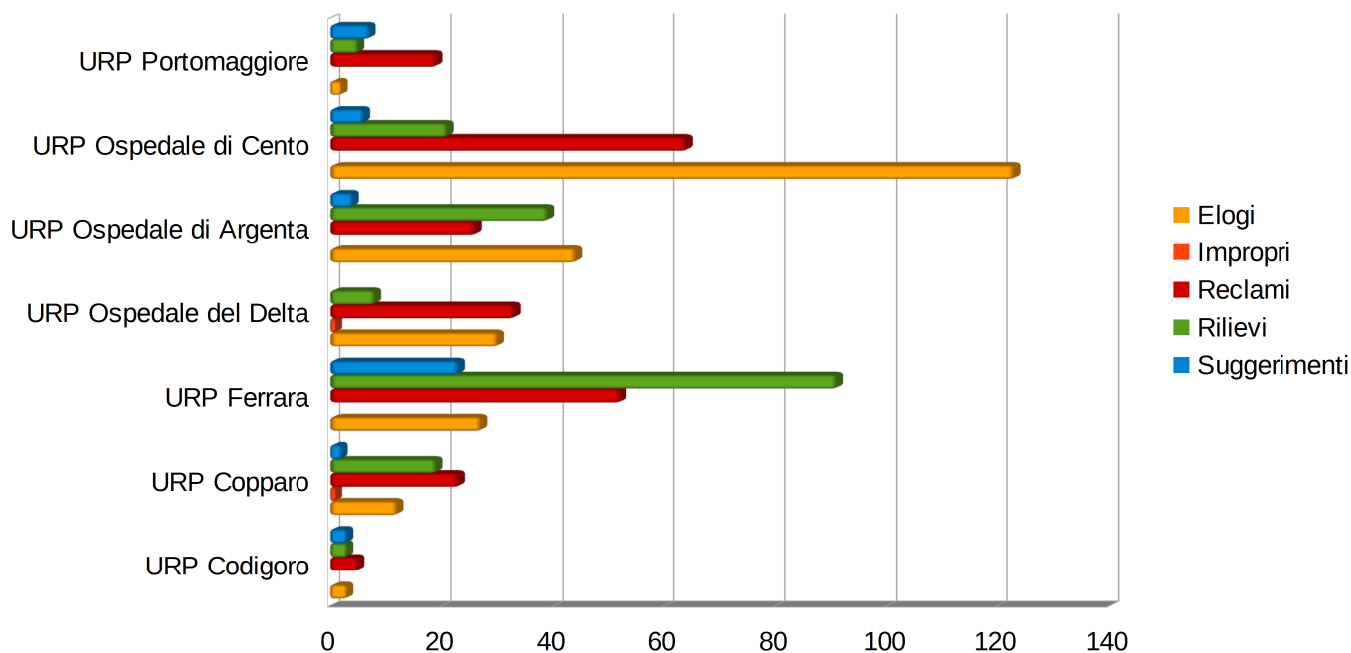
Tab. 1 **Tipologia** delle segnalazioni ricevute: distribuzione a livello aziendale

AUSL Ferrara	Elogi		Impropri		Reclami		Rilievi		Suggerimenti		Totale	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Totale	239	246	14	2	222	218	193	186	21	44	689	696

Tab. 2 **Tipologia** delle segnalazioni ricevute: distribuzione a livello locale anno 2018

URP	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
URP Ferrara	29	\	50	91	23	193
URP Copparo	13	1	22	19	2	57
URP Delta	30	1	33	8	\	72
URP Codigoro	2	\	3	2	1	8
URP Portomaggiore	4	\	21	6	8	39
URP Argenta	45	\	25	39	4	113
URP Cento	123	\	64	21	6	214
Totale	246	2	218	186	44	696

Distribuzione segnalazioni raccolte dagli URP nel 2018



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	
	'17	'18	'17	'18	'17	'18	'17	'18	'17	'18	2017	2018
Totale	192	230	153	236	104	60	4	4	236	165	689	696

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

 <p>Anno 2018</p>	<p>Operatore URP 24%</p>	<p>Il contatto diretto con l'operatore è una modalità in calo del 10% rispetto all'anno scorso, modificando un 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. 34%</p>	<p>Si riscontra con un trend in netto aumento rispetto al passato l'utilizzo di 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 33%</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 in calo rispetto all'anno 2017.</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	Anonime	Totale
Elogi	0	245	0	245
Impropri	0	2	0	2
Reclami	8	211	0	219
Rilievi	9	172	5	186
Suggerimenti	2	42	0	44
Totale	19	672	5	696

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. 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

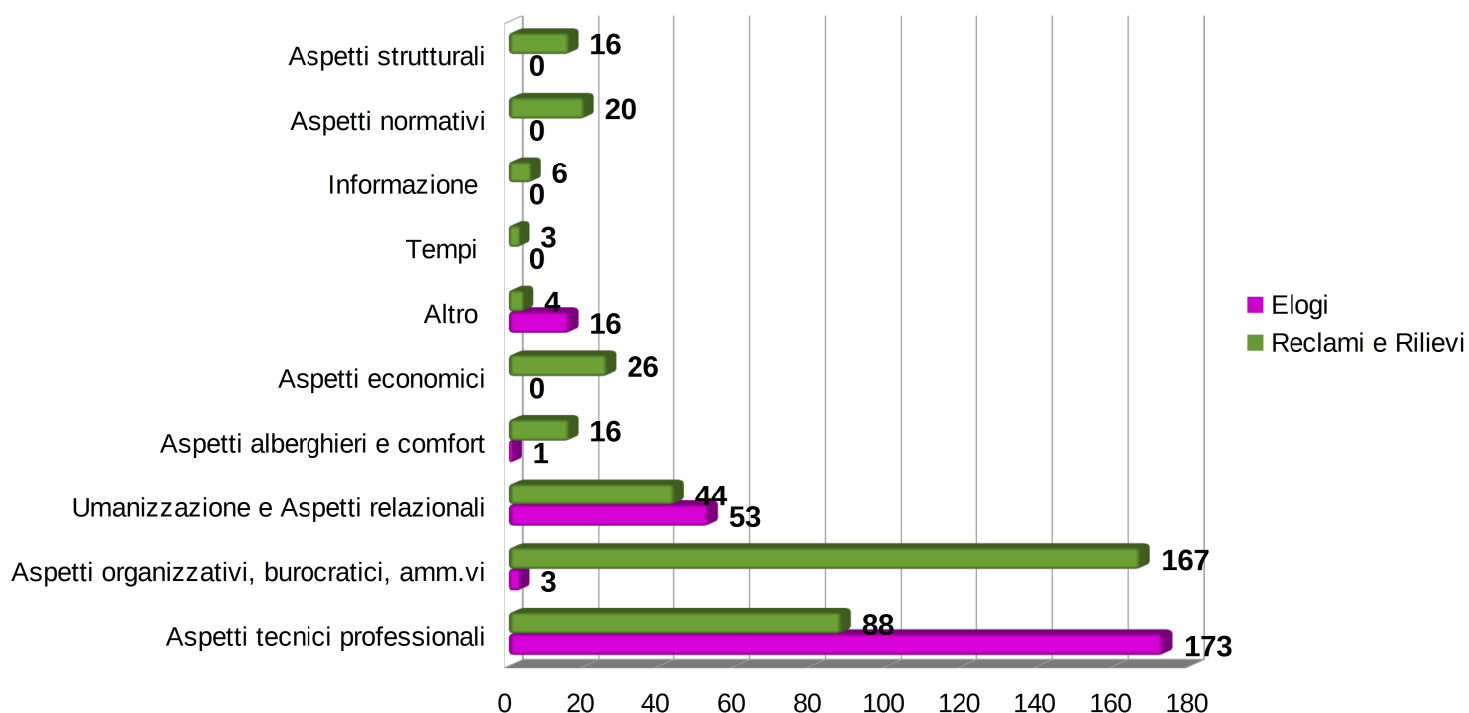
Ogni macro categoria è corredata da diverse sotto categorie al fine di attribuire ogni segnalazione al contesto che più si avvicina all'ambito interessato e consentire un percorso di analisi e valutazione dei contenuti il più omogeneo e chiaro possibile.

Azienda USL di Ferrara	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI STRUTTURALI						
Aspetti strutturali - Altro	0	0	0	3	2	5
Accessibilità esterna	0	0	3	3	3	9
Accessibilità interna	0	0	3	4	5	12
Totale	0	0	6	10	10	26
INFORMAZIONE						
Informazione - Altro	0	0	0	0	1	1
Adeguatezza del materiale di informazione	0	0	0	1	1	2
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	0	1	0	0	1
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	3	0	0	3
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	1	1
Totale	0	0	4	2	3	9
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI						
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	16	19	5	40
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	3	0	26	40	6	75
Funzionalità organizzativa	0	0	25	28	3	56
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	6	4	0	10
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	0	3	0	0	3
Totale	3	0	76	91	14	184
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI						
Aspetti tecnico-professionali - Altro	2	0	1	1	0	3
Opportunità/adequazione della prestazione	6	0	31	3	1	41
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	3	0	13	3	0	19
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	162	0	31	5	3	201
Totale	173	0	76	12	4	264
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI						
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	3	0	0	0	0	3
Cortesia e gentilezza	50	0	19	12	3	84
Conflittualità interpersonale	0	0	3	1	0	4
Rispetto della dignità della persona	0	0	1	0	1	2
Rispetto della riservatezza	0	0	2	1	0	3
Maltrattamenti	0	0	4	1	0	5
Totale	53	0	29	15	4	101

Azienda USL di Ferrara

ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	0	0	2	1	3
Caratteristiche strutturali	0	0	0	4	4	8
Vitto	0	0	2	1	0	3
Condizioni ambientali	0	0	2	3	0	5
Pulizia e igiene	1	0	1	1	2	5
Totale	1	0	5	11	7	24
TEMPI						
Tempi - Altro	0	0	0	1	1	2
Orari di apertura dei servizi	0	0	0	0	1	1
Coda per la prenotazione	0	0	0	3	0	3
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	1	2	0	3
Coda per la prestazione	0	0	8	2	0	10
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	1	0	0	1
Totale	0	0	10	8	2	20
ASPETTI ECONOMICI						
Aspetti economici - Altro	0	0	1	0	0	1
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	3	14	0	17
Richiesta di rimborsi	0	0	3	4	0	7
Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso	0	0	0	1	0	1
Totale	0	0	7	19	0	26
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA						
Adeguamento alla normativa - altro	0	0	2	15	0	17
Ticket	0	0	0	2	0	2
L.E.A.	0	0	1	0	0	1
Totale	0	0	3	17	0	20
ALTRO						
Altro	16	0	3	1	0	20
Totale	16	0	3	1	0	20
PRIVO DI CCRQ						
Privo di CCRQ	0	2	0	0	0	2
Totale	0	2	0	0	0	2
Totale di Azienda USL di Ferrara	246	2	218	186	44	696

Distribuzione per Tipologia/CCRQ



Dal grafico riportato emerge un trend simile negli anni rispetto alle prime tre categorie, ad indicare che gli aspetti organizzativi/burocratici/amministrativi sono l'ambito che descrive il maggior disservizio per i cittadini, 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 2018 in valore assoluto il maggior numero di segnalazioni (n.261), 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 **2017** in cui il numero complessivo (reclami+rilievi) di disservizio segnalati era di n. 415, nel **2018** risulta di n. 404, quindi in lievissimo calo.

Rispetto invece alle tipologie di segnalazione, abbiamo in netto aumento gli aspetti **tecnico professionali** (da n. 104 nel 2017, a n. 173 nel 2018) e sempre in aumento gli aspetti **organizzativi/burocratici/amministrativi** (da n. 159 nel 2017 a n. 167 nel 2018).

Mentre il numero complessivo degli **elogi** nel 2017 era di n. 238, in lieve aumento nel 2018 a n. 246, sempre riferiti principalmente all'*umanizzazione, cortesia e gentilezza* e agli aspetti *tecnico-professionali*.

Tab. 5 Distribuzione per Dipartimento/area dipartimentale, delle segnalazione 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	36	80	14	13	29	12	12	26	12	5	16	9	264
Dip.to Emergenza/urgenza	--	1	--	--	15	1	5	2	--	--	6	1	31
Dip.to Radiologia/diagnostica..	--	1	3	1	6	--	2	1	4	--	2	--	20
Dip.to Medico	--	--	--	--	6	1	2	5	--	--	1	--	15
Dir. Generale	--	4	--	1	--	4	--	1	1	1	2	--	15
Dip.to Farmaceutico	6	1	2	1	--	--	2	--	--	--	--	--	12
Dip.to Salute Mentale DP	2	2	2	--	4	--	--	--	1	--	--	--	11
Dip.to Sanità Pubblica	3	--	--	--	1	1	--	--	2	--	3	--	10
Dip.to Chirurgico	--	--	--	--	1	2	2	4	--	--	1	--	10
Direzione medica di Presidio	--	2	1	1	2	--	--	--	1	--	1	--	8
Strutture Socio Sanitarie convenzionate	2	--	--	--	--	--	--	--	--	--	3	--	5
Dip. Attività Tecniche	--	--	--	2	--	--	--	--	--	--	--	--	2
Lab. Unico Prov.le (LUP)	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1	--	1
Strutture private accred.	1	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	1
Totale	50	91	22	19	64	21	25	39	21	6	36	10	404

Al Dipartimento di Cure Primarie sono giunte complessivamente 264 segnalazioni di disservizio, su un totale di 404. 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.

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

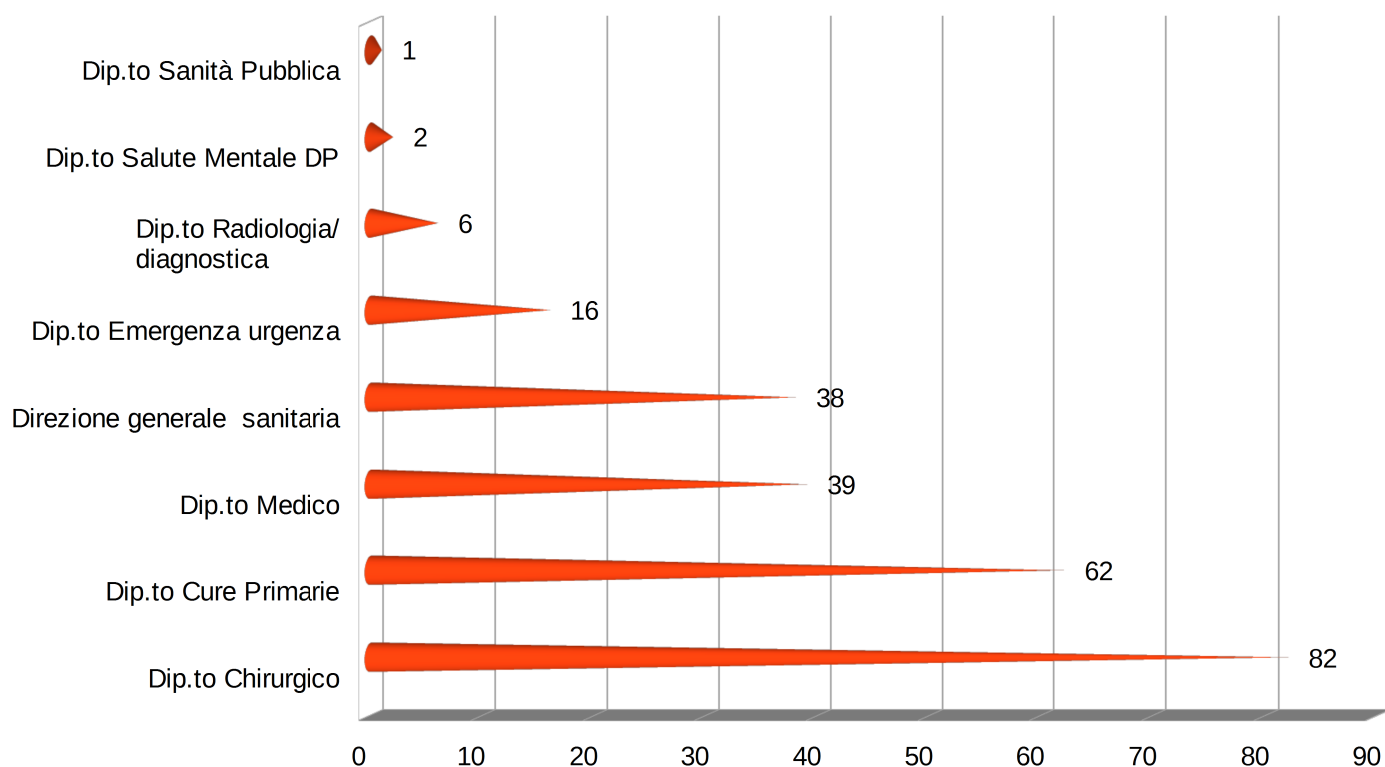
URP: Dipartimento	Centro Nord		Ovest	Sud – Est			TOT
	Ferrara	Copparo	Cento	Argenta	Portomaggiore	Codigoro – Lagosanto	
Dip.to Chirurgico	--	--	55	20	--	7	82
Dip.to Cure Primarie	24	10	18	2	2	6	62
Dip.to Medico	--	--	18	16	--	5	39
Direzione Generale e Dir. Medica di Presidio	1	2	28	4	1	2	38
Dip.to Emergenza urgenza	2	--	3	1	--	10	16
Dip.to Radiologia/ diagnostica	--	1	1	2	--	2	6
Dip.to Salute Mentale DP	1	--	--	--	1	--	2
Dip.to Sanità Pubblica	1	--	--	--	--	--	1
Totale	29	13	123	45	4	32	246

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”*.

Distribuzione degli Elogi anno 2018



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 "cortesie 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 10 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	'17	'18	'17	'18	'17	'18	'17	'18	'17	'18	'17	'18	'17	'18	'17	'18	'17	'18	'17	'18	'17
Totale	102	119	157	137	0	0	60	34	26	28	84	120	2	1	17	11	2	1	246	238	696	689

- Il 30% delle risposte date ai cittadini è un **chiarimento**
- Nel 18% dei casi si è giunti a una **soluzione** al problema posto
- Il 13% 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 40% 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,	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/assenza, errata collocazione, non 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/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.</i> 	Funzionalità organizzativa: tutto ciò che ostacola/facilita l'accesso e l'erogazione delle prestazioni percepito come disorganizzazione aziendale

- di telefono
- 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.	Cortesìa e gentilezza
Umanizzazione e	5.2	Segnalazioni che mettono in evidenza uno stato di	Conflittualità interpersonale

aspetti relazionali		malessere dovuto a cattivi rapporti fra gli operatori con conseguenze sul servizio e nei rapporti con utenti e familiari	
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	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve

macro-categoria			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