



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

Rapporto 2020

Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Azienda USL e i cittadini



Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Sara Castellari
e-mail: urp@ausl.fe.it

Maggio 2021

REDAZIONE, COORDINAMENTO, DISTRIBUZIONE

REDAZIONE

Castellari Sara (Responsabile URP Aziendale)

Hanno collaborato:

Bernardinello Tiziana (URP Portomaggiore e Codigoro)

Cattozzi Elisabetta (URP Cento)

Liccardo Anna, Paola Baccaglini (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 2020	Pag. 6
3. Il sistema informativo regionale di raccolta delle segnalazioni	Pag. 10
4. Attività di gestione delle segnalazioni di disservizio anno 2020	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 2020 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. 7 brochure informative in collaborazione con i servizi richiedenti;

- ▶ la segnaletica: direzionale e informativa su accessi e percorsi nelle strutture sanitarie ospedaliere e territoriali.

Nel 2020 gli URP hanno seguito l'adeguamento della segnaletica delle Case della Salute di Codigoro, Comacchio, Copparo, Pontelagoscuro, Portomaggiore, della Cittadella S. Rocco di Ferrara, dell'Ospedale di Cento, Ospedale Delta, Ospedale di Argenta, Servizi di Via Cassoli di Ferrara e Poliambulatorio di Tresigallo;

- Segnaletica riguardante emergenza COVID 19 per adeguamento delle strutture alle *regole anti Covid 19* nelle Case della Salute di Codigoro, Comacchio, Copparo, Portomaggiore, della Cittadella S. Rocco di Ferrara, dell'Ospedale di Cento, Ospedale Delta, Ospedale di Argenta, Servizi di Via Cassoli di Ferrara, Spazio Giovani, Centro Diurno Maccacaro, Medicina dello Sport di Ferrara, Via Boschetto, Via Gandini, USCA:

- n. 3.240 cartelli direzionali/informativi
- allestimento di 20 check point (negli Ospedali, Case della Salute e ambulatori/servizi territoriali)

- ▶ 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) e l'associazione al FSE dei genitori dei minori e delle persone tutelate.

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. **Nel corso dell'anno 2020 l'attività dei Comitati è stata sospesa a causa dell'emergenza COVID 19.**

6. ***Il contributo all'aggiornamento del sito internet/intranet e FerraraSalute e della Banca Dati informativa Regionale.***

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 2020

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

Anno	2018	2019	2020
Contatti rilevati dagli URP e dai Punti Informativi collegati	138.817	148.375	135.422

Tipologia di contatti rilevati dagli URP e dai Punti Informativi collegati agli URP	2018	2019	2020
Contatto allo sportello	110.465	113.714	89.048
Contatto telefonico	20.848	23.980	37.819
Fascicolo Sanitario Elettronico	6.739	9.909	7.071
Contatti e-mail	602	638	1.315
Telefonate secondo livello n.° Verde	163	134	169
Totale	138.817	148.375	135.422

** 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.

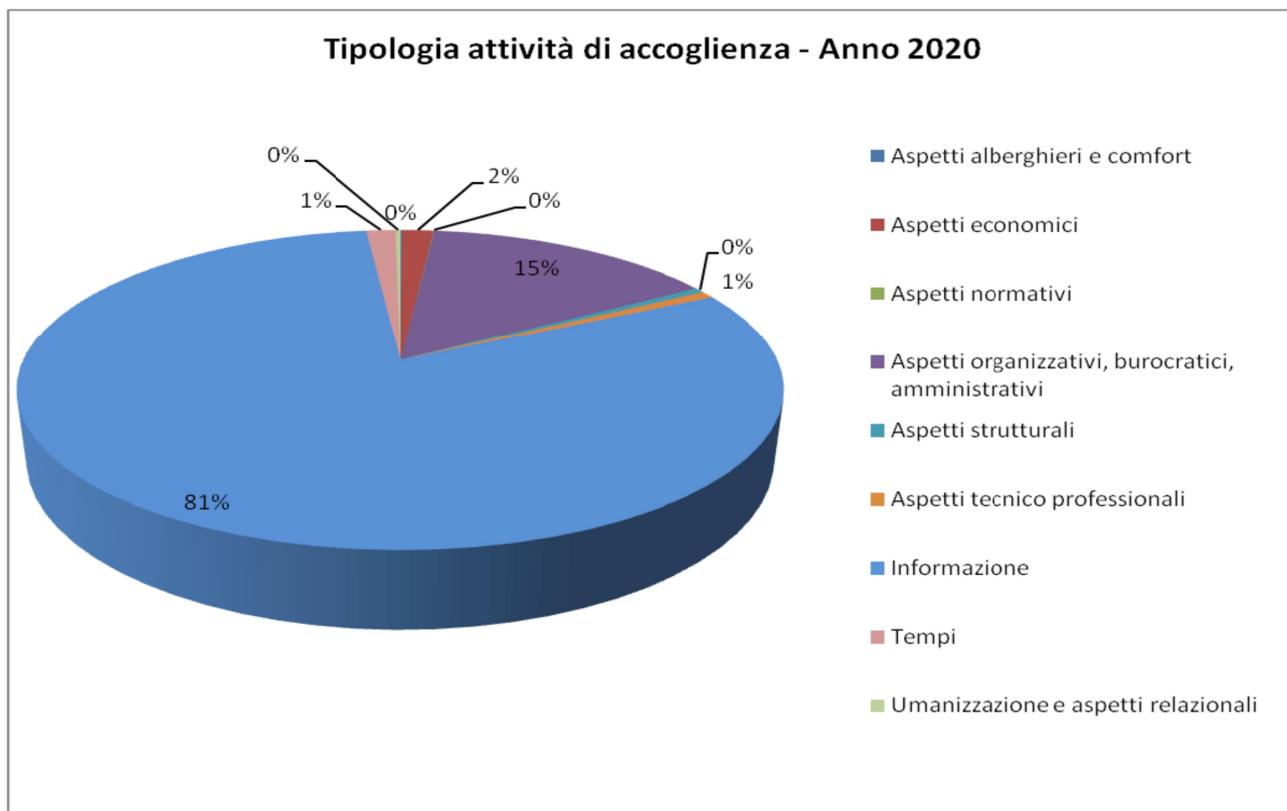
Presso gli **Uffici Relazioni con il Pubblico** il cittadino trova spazi idonei nei quali essere ricevuto per esporre richieste o problemi più complessi della semplice ricerca di informazioni:

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.

Nel corso del 2020 a causa dell'emergenza Coronavirus l'attività è stata prevalentemente telefonica e tramite e-mail, in quanto non erano possibili spostamenti ed accessi alle strutture sanitarie se non per reali problematiche di salute.

Gli operatori hanno cercato di risolvere nel miglior modo le richieste dei cittadini, tentando, per quanto possibile, di non aumentare il numero dei passaggi da effettuare per ricevere la soluzione ai loro problemi: la chiusura al pubblico di molti sportelli di alcuni servizi per evitare occasioni di contagio unita alla necessità di ricollocare moltissime prestazioni non erogate, hanno fatto crescere in modo esponenziale le richieste telefoniche.

La gestione della chiamata spesso ha richiesto un tempo di durata superiore alla media, soprattutto quando si trattava di richieste informative che, per essere evase nel modo più esaustivo, devono avvalersi della collaborazione di diversi servizi sanitari o amministrativi. Il mondo sanitario è infatti molto complesso ed articolato e la risposta alle richieste dei cittadini a volte richiede una ricerca lunga su innumerevoli prestazioni che la Sanità ogni giorno eroga e che hanno implicazioni trasversali con altre strutture o servizi sia sanitari che socio-sanitari.



Tipologia attività di accoglienza

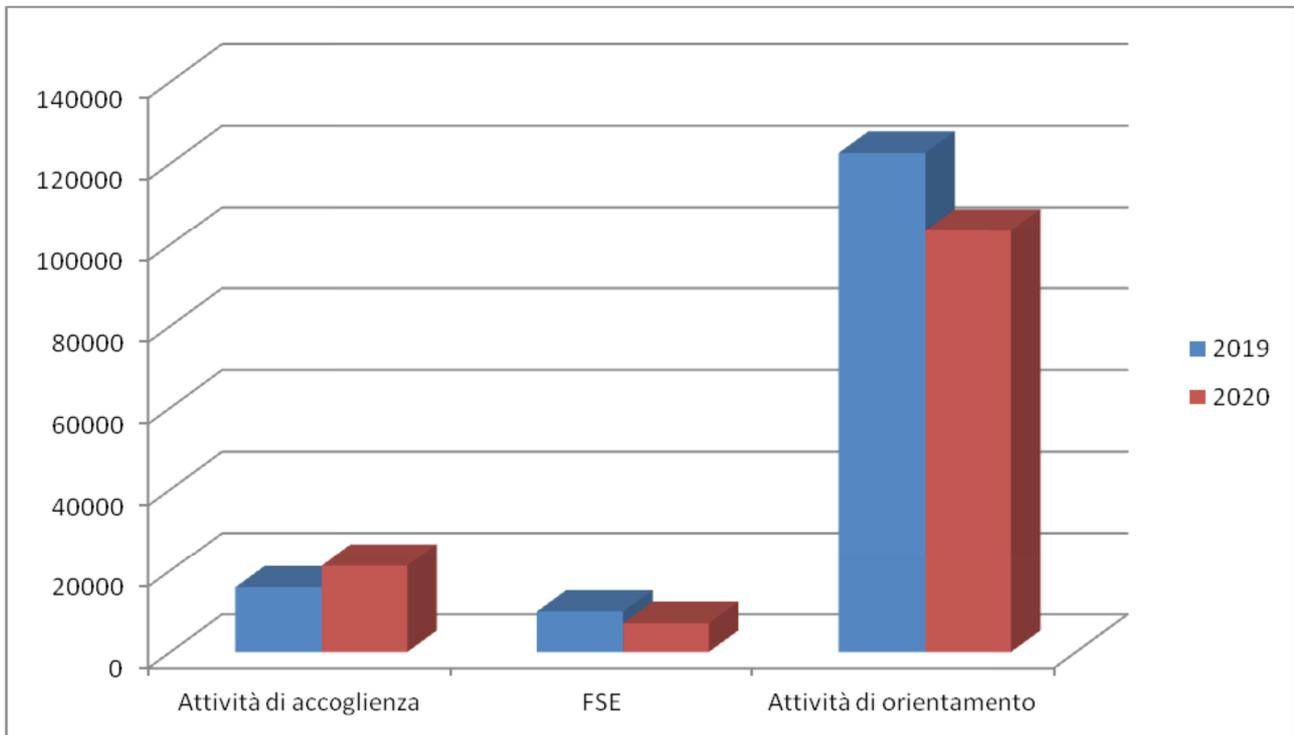
Il *trend* di richieste a cui l'URP ha risposto si è differenziato rispetto agli anni precedenti in quanto essendo inibito il contatto diretto, ha avuto il sopravvento quello via e-mail e telefonico, con grave disagio della popolazione della nostra provincia che è prevalentemente anziana e non utilizza gli strumenti tecnologici per ottenere le informazioni. Il fabbisogno informativo ha interessato, via via che l'epidemia si è evoluta, tutti gli aspetti inerenti la sospensione delle visite specialistiche e la successiva riapertura, le tematiche legate alla trasmissione del contagio, della diagnosi e dell'assistenza domiciliare o ospedaliera correlata:

- richieste di informazioni sul Covid e gestione delle attività di prevenzione
- prestazioni ricollocate, elogi, rilievi, reclami
- telefonate di semplice richiesta di conforto da parte di persone sole, spaventate o sofferenti.

In generale, in fase Covid, più che reclami o segnalazioni, abbiamo risposto a richieste di informazioni e di accesso ai servizi.

Rispetto al totale dei contatti allo sportello (89.048), gli URP raggiungono n. **21.244** contatti, oltre ai n. **7.071** di supporto/attivazione del FSE, mentre i Punti Informativi contano n. **103.506** richieste di orientamento e informazioni semplici.

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.

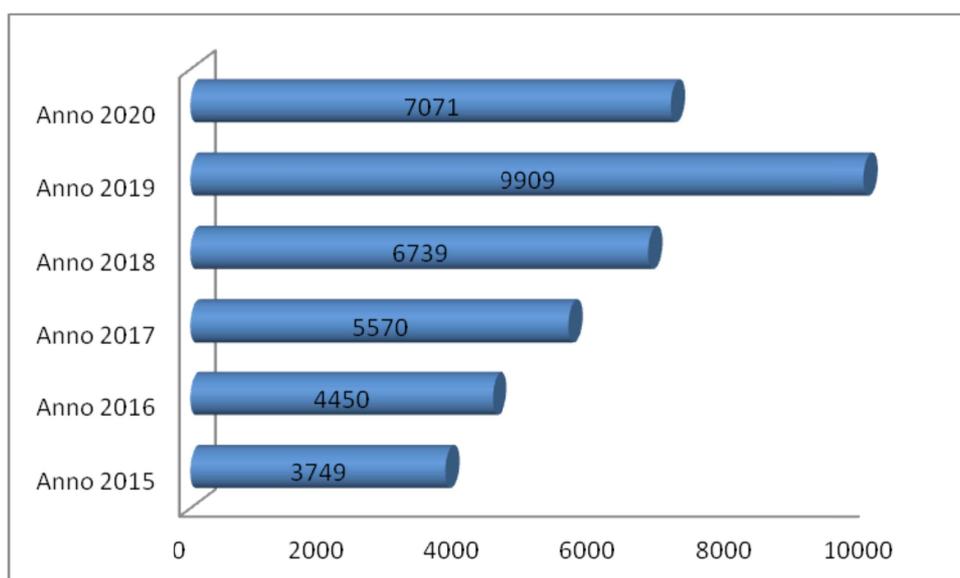
Le problematiche presentate dall'utenza agli URP, nel caso presentino le caratteristiche di **segnalazione**, vengono registrate e classificate in una Banca Dati e gestite attraverso la *Procedura aziendale di gestione delle segnalazioni*.

Il Fascicolo Sanitario Elettronico

Gli URP, nell'anno 2020 sono stati sede di riconoscimento *de visu* per l'attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico, gestendo n. **7.071** FSE.

Fino al novembre 2020, il cittadino che intendeva accedere ai servizi del *Progetto Sole Sanità on line* dopo essersi pre-registrato sul sito www.progetto-sole.it, si recava presso l'URP di riferimento per quel territorio per completare di fronte all'operatore il percorso di abilitazione, o risolvere problematiche legate all'accesso dell'applicativo. Dal novembre 2020 essendo cambiata la normativa di riferimento (accesso obbligatorio con SPID), si è mantenuta solo l'attività di associare i minori ai genitori e ad associare i tutelati ai loro rappresentanti legali/tutori.

Attivazione FSE negli ultimi 6 anni



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 2020

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

AUSL Ferrara	Elogi		Impropri		Reclami		Rilievi		Suggerimenti		Totale	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Totale	244	158	8	7	176	122	177	149	31	14	636	450

Tab. 2 **Tipologia** delle segnalazioni ricevute: distribuzione a livello locale anno 2020

URP	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
URP Ferrara	21	4	25	74	8	132
URP Copparo	3	2	5	19	0	29
URP Delta	32	0	35	11	0	78
URP Codigoro	3	0	1	2	0	6
URP Portomaggiore	2	1	9	4	2	18
URP Argenta	15	0	7	6	1	29
URP Cento	82	0	40	33	3	158
Totale	158	7	122	149	14	450

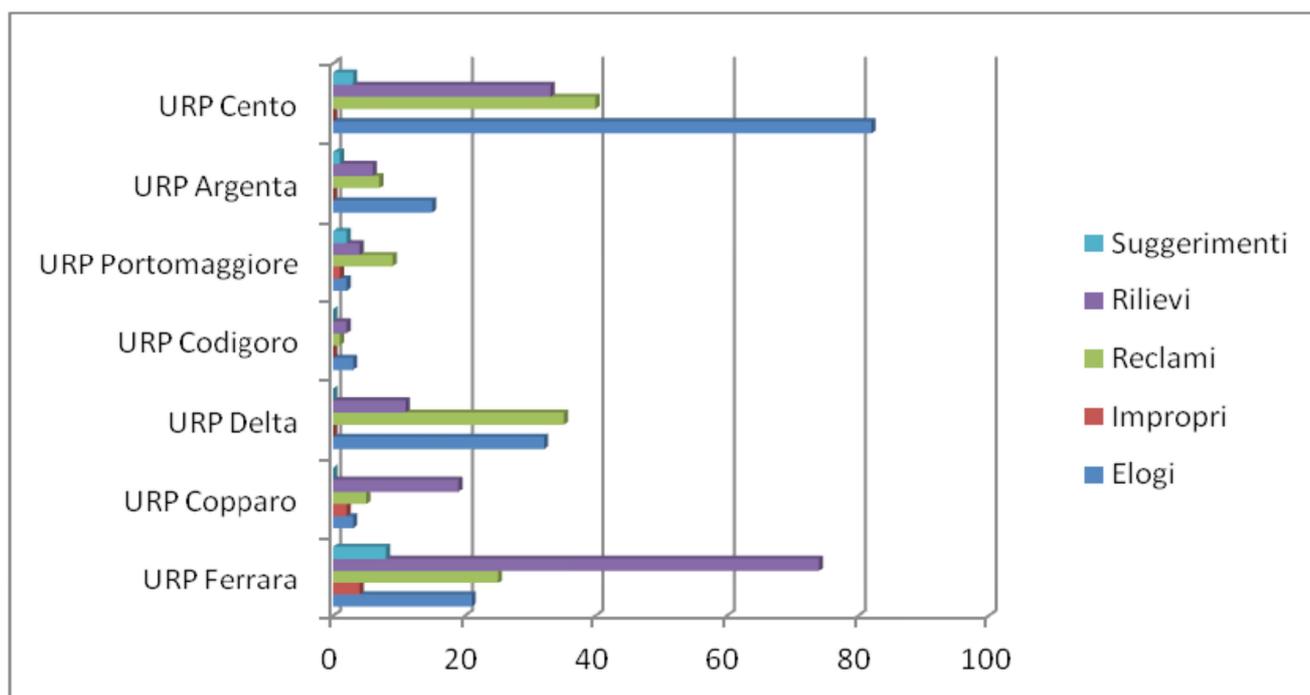
Dai dati riportati si evince che la situazione legata al Covid ha comportato più che reclami, o segnalazioni, molteplici richieste di informazioni e di accesso ai servizi.

Tutti gli operatori URP hanno cercato di gestire tutte le richieste e di indirizzarle ai servizi preposti. Mentre le segnalazioni sono state gestite seguendo la procedura aziendale utilizzando le modalità declinate dal sistema informatizzato per la rilevazione e gestione delle segnalazioni (reclami, elogi, rilievi e suggerimenti) dei cittadini, che consente alle organizzazioni sanitarie di avere un riscontro sulle proprie attività e di acquisire dati e informazioni per migliorare i percorsi assistenziali.

L'esito del reclamo è il risultato del processo di valutazione attivato dall'Azienda in riferimento alla segnalazione e, nel contempo, è il contenuto della comunicazione conclusiva al cittadino.

Può trattarsi di spiegazioni, scuse, conferme dell'agire aziendale, comunicazione della soluzione del problema presentato o dell'accettazione delle richieste del presentatore della segnalazione, come si vedrà nella seconda parte del Report.

Distribuzione segnalazioni raccolte dagli URP nel 2020:



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. 3 Modalità di presentazione: Come vengono presentate le segnalazioni?

Ausl Ferrara	Cassetta		e-mail/ fax / web/tel.		Lettera		Stampa*		URP		Totale	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Totale	166	65	258	292	53	43	3	7	156	43	636	450

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

 <p>Anno 2020</p>	<p>Operatore URP 10%</p>	<p>Il contatto diretto con l'operatore è una modalità in calo rispetto al valore dell'anno scorso, a causa della problematica correlata all'emergenza COVID 19.</p>
	<p>E-mail, web, fax, tel. 65%</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 14%</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 9.50%</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 2019.</p>
	<p>Stampa 1.50%</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. 4 Distribuzione per tipologia di presentatore

<i>AUSL Ferrara</i>	Associazione	Cittadino	Ente	Operatore sanitario	Studio Legale	Anonimo	Totale
Elogi	0	158	0	0	0	0	158
Impropri	1	5	1	0	0	0	7
Reclami	9	112	0	0	1	0	122
Rilievi	3	143	1	1	0	1	149
Suggerimenti	0	14	0	0	0	0	14
Totale	13	432	2	1	1	1	450

I soggetti che formalizzano la comunicazione verso l'Azienda per tutte le tipologie in analisi (reclami, rilievi, elogi, suggerimenti, impropri) 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 state effettuate da Enti o Associazioni.

Tab. 5 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

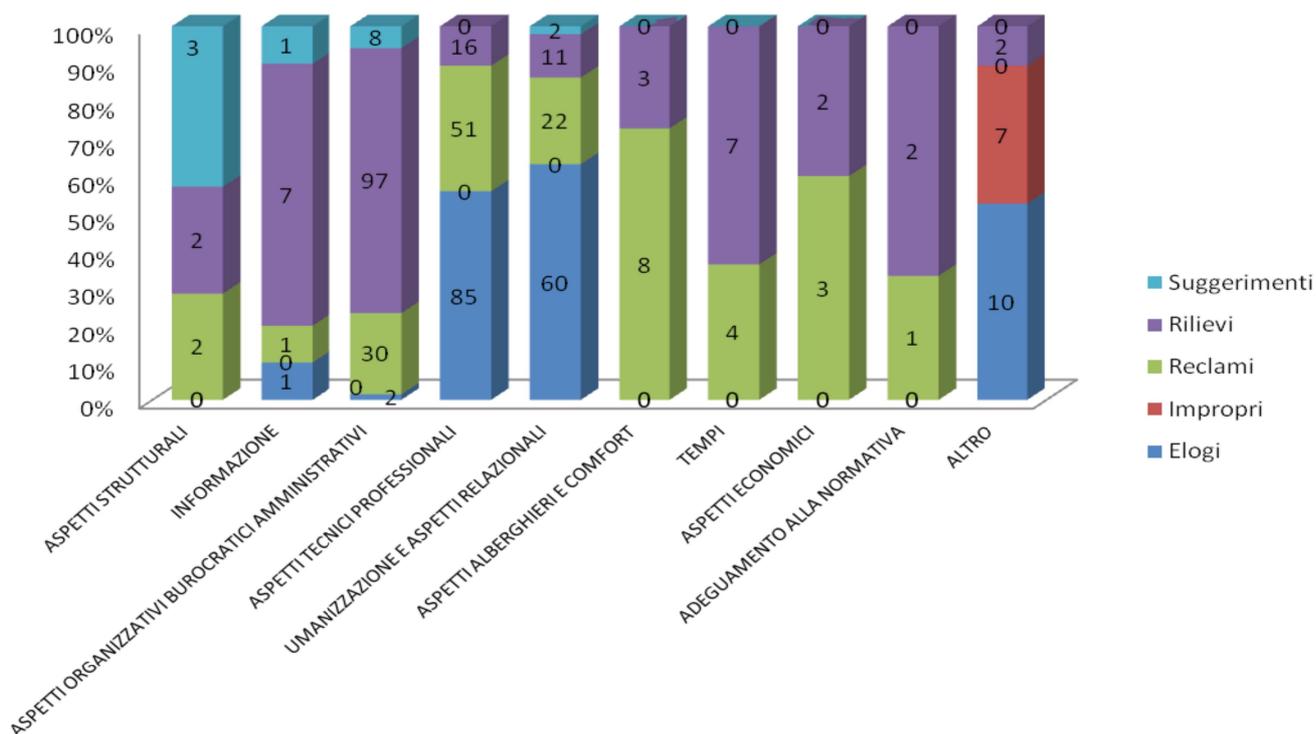
Ogni macro categoria è corredata da diverse sotto categorie al fine di attribuire ogni segnalazione al contesto che più si avvicina all'ambito interessato e consentire un percorso di analisi e valutazione dei contenuti il più omogeneo e chiaro possibile.

Tabella distribuzione delle segnalazioni distribuite per categorie e sottocategorie (CCRQ)

Tipologia di segnalazione	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI STRUTTURALI						
Aspetti strutturali - Altro	0	0	0	1	1	2
Accessibilità esterna	0	0	0	0	1	1
Accessibilità interna	0	0	2	1	1	4
Totale	0	0	2	2	3	7
INFORMAZIONE						
Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	0	0	0	2	0	2
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	1	0	0	4	1	6
Informazioni agli utenti e ai familiari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	1	0	0	1
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	0	0	1	0	1
Totale	1	0	1	7	1	10

ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI						
	0	0	1	14	3	18
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro						
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	2	0	15	50	2	69
Funzionalità organizzativa	0	0	12	27	3	42
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	1	6	0	7
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	0	1	0	0	1
Totale	2	0	30	97	8	137
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI						
Aspetti tecnico-professionali - Altro	0	0	5	4	0	9
Opportunità/adequatezza della prestazione	4	0	14	7	0	25
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	11	3	0	15
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	80	0	21	1	0	102
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	0	0	1	0	1
Totale	85	0	51	16	0	152
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI						
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	0	0	0	1	1	2
Cortesìa e gentilezza	57	0	19	9	1	86
Conflittualità interpersonale	1	0	2	0	0	3
Rispetto della dignità della persona	2	0	1	0	0	3
Maltrattamenti	0	0	0	1	0	1
Totale	60	0	22	11	2	95
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT						
Caratteristiche strutturali	0	0	8	0	0	8
Condizioni ambientali	0	0	0	3	0	3
Totale	0	0	8	3	0	11
TEMPI						
Coda per la prenotazione	0	0	1	3	0	4
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	1	3	0	4
Coda per la prestazione	0	0	2	1	0	3
Totale	0	0	4	7	0	11
ASPETTI ECONOMICI						
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	2	1	0	3
Richiesta di rimborsi	0	0	1	1	0	2
Totale	0	0	3	2	0	5
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA						
Adeguamento alla normativa - altro	0	0	1	2	0	3
Totale	0	0	1	2	0	3
ALTRO						

Altro	10	7	0	2	0	19
Totale	10	7	0	2	0	19
	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimen- ti	Totale
Totali di Azienda USL di Ferrara	158	7	122	149	14	450



Dalla tabella e dal grafico riportati 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. 127 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 2020 in valore assoluto il maggior numero di segnalazioni (n. 152), 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.

Tuttavia il confronto con gli anni precedenti non si ritiene sovrapponibile, in quanto rappresentativo di una situazione generale di emergenza profondamente diversa rispetto al passato.

Tab. 6 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	8	1	20	56	4	89
DIREZIONE GENERALE AUSL	6	1	0	1	1	9
EMERGENZA	1	0	1	1	0	3
FARMACEUTICO	1	0	0	2	0	3
LABORATORIO ANALISI UNICO (LUP)	0	1	0	0	0	1
MEDICO	1	0	0	0	0	1
RADIOLOGIA	1	0	0	0	1	2
SANITA' PUBBLICA	1	0	3	12	2	18
STRUTTURE PRIVATE ACCREDITATE	2	1	1	0	0	4
STRUTTURE SOCIO SANITARIE CONVENZIONATE	0	0	0	2	0	2
Totale di URP Ferrara	21	4	25	74	8	132

URP Copparo	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
CURE PRIMARIE	3	1	5	17	0	26
DIREZIONE GENERALE AUSL	0	0	0	1	0	1
MEDICO	0	0	0	1	0	1
Totale di URP Copparo	3	1	5	19	0	28

DISTRETTO OVEST

URP Ospedale di Cento	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
CHIRURGICO	14	0	3	0	1	18
CURE PRIMARIE	18	0	16	21	1	56
DIREZIONE GENERALE AUSL	2	0	1	4	1	8
DIREZIONE SANITARIA AUSL	19	0	0	2	0	21
EMERGENZA	4	0	2	1	0	7
MEDICO	22	0	13	1	0	36
RADIOLOGIA	3	0	3	4	0	10
SANITA' PUBBLICA	0	0	2	0	0	2
Totale di URP Ospedale di Cento	82	0	40	33	3	158

DISTRETTO SUD-EST

URP Ospedale di Lagosanto

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
CHIRURGICO	4	0	2	1	0	7
CURE PRIMARIE	10	0	15	7	0	32
DIREZIONE GENERALE AUSL	3	0	1	3	0	7
DIREZIONE SANITARIA AUSL	0	0	1	0	0	1
EMERGENZA	1	0	3	0	0	4
MEDICO	13	0	7	0	0	20
RADIOLOGIA	1	0	2	0	0	3
SALUTE MENTALE	0	0	2	0	0	2
SANITA' PUBBLICA	0	0	1	0	0	1
STRUTTURE SOCIO SANITARIE CONVENZIONATE	0	0	1	0	0	1
Totale di URP Ospedale di Lagosanto	32	0	35	11	0	78

URP Ospedale di Argenta

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
CHIRURGICO	4	0	1	1	0	6
CURE PRIMARIE	2	0	2	1	1	6
DIREZIONE GENERALE AUSL	0	0	1	1	0	2
DIREZIONE SANITARIA AUSL	1	0	0	0	0	1
EMERGENZA	1	0	0	2	0	3
FARMACEUTICO	0	0	1	0	0	1
MEDICO	5	0	1	0	0	6
RADIOLOGIA	2	0	0	0	0	2
STRUTTURE SOCIO SANITARIE CONVENZIONATE	0	0	1	1	0	2
Totale di URP Ospedale di Argenta	15	0	7	6	1	29

URP Codigoro

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
CURE PRIMARIE	3	0	1	1	0	5
DIREZIONE GENERALE AUSL	0	0	0	1	0	1
Totale di URP Copparo	3	0	1	2	0	6

URP Portomaggiore

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
CURE PRIMARIE	1	1	7	3	1	13
DIREZIONE GENERALE AUSL	0	0	1	1	1	3
MEDICO	1	0	0	0	0	1
RADIOLOGIA	0	0	1	0	0	1
Totale di URP Portomaggiore	2	1	9	4	2	18

Il Dipartimento di Cure Primarie è l'ambito a cui sono giunte il maggior numero di segnalazioni: complessivamente 227 segnalazioni, su un totale di 450. Le strutture semplici interessate da queste segnalazioni che impattano maggiormente con i bisogni 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. 7 Distribuzione per Dipartimento/area dipartimentale, degli elogi

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”.

AUSL Ferrara	Elogi
CHIRURGICO	22
CURE PRIMARIE	45
DIREZIONE GENERALE AUSL	11
DIREZIONE SANITARIA AUSL	20
EMERGENZA	7
FARMACEUTICO	1
LABORATORIO ANALISI UNICO (LUP)	0
MEDICO	42
RADIOLOGIA	7
SALUTE MENTALE	0
SANITÀ PUBBLICA	1
STRUTTURE PRIVATE ACCREDITATE	2
STRUTTURE SOCIO SANITARIE CONVENZIONATE	0
Totale AUSL Ferrara	158

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.

Grazie di 

Agli elogi pervenuti all'URP in merito ai servizi erogati, si sommano i ringraziamenti per l'impegno del personale sanitario dell'AUSL di Ferrara nel gestione della pandemia Covid.

Sono state tantissime le persone che hanno inviato doni, offerte economiche, e-mail e

messaggi di sostegno e conforto al personale sanitario all'indirizzo e-mail che L'Azienda USL di Ferrara ha voluto creare per tutti i cittadini che desideravano scrivere una parola, un pensiero o un grazie rivolto agli operatori dell'Azienda USL di Ferrara, in prima linea contro il Coronavirus.

Tab. 8 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	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Totale	73	44	110	108	0	2	59	35	28	4	105	84	0	0	15	11	1	1	245	161	636	450

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 in questi casi, pur essendo 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	Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni

		<p>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) 	
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 <i>partnership</i> 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, scortesie / accuratezza, gentilezza.	Cortesie 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	Rispetto della dignità della persona

		della morte e della dignità dei familiari.	
Umanizzazione e aspetti relazionali	5.4	Riservatezza in merito a notizie riservate e alla privacy individuale (visite mediche di fronte a personale non professionalmente coinvolto, servizi igienici senza chiusura, ecc.): rispetto/ violazione	Rispetto della riservatezza
Umanizzazione e aspetti relazionali	5.5	Comportamenti offensivi e violenti sia fisici che psicologici da parte di operatori: atteggiamenti, volume della voce, ecc. / comportamenti empatici e accoglienti	Maltrattamenti
Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Aspetti alberghieri e comfort	6.0	Aspetti alberghieri e comfort - Altro	Aspetti alberghieri e comfort - Altro
Aspetti alberghieri e comfort	6.1	Segnalazioni sull'ampiezza ed estetica degli ambienti in merito alla vivibilità: letti per stanza, vivibilità (ampiezza ed estetica), servizi igienici, stanze per colloqui, sale d'attesa, ausili per il rispetto della privacy (paratie mobili), ecc	Caratteristiche strutturali
Aspetti alberghieri e comfort	6.2	Qualità, quantità, orari di distribuzione, temperatura e la possibilità di personalizzare i pasti; norme igieniche: presenza/assenza	Vitto
Aspetti alberghieri e comfort	6.3	Rumori, illuminazione, temperature ambienti, umidità, correnti d'aria. Funzionalità del sistema di chiamata. Presenza di fumo nei luoghi vietati	Condizioni ambientali
Aspetti alberghieri e comfort	6.4	Servizi accessori quali la pulizia, accuratezza, polvere, sporcizia, materiali di scarto abbandonati, servizi igienici non idonei	Pulizia e igiene
Aspetti alberghieri e comfort	6.5	Punto vendite per riviste e giornali, telefoni pubblici, servizio ristoro o macchine erogatrici di acqua e bibite, WI-FI	Servizi accessori
Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Tempi	7.0	Tempi - Altro	Tempi - Altro
Tempi	7.1	Orari di apertura dei servizi, degli orari di visita nei reparti di degenza e degli ambulatori	Orari di apertura dei servizi
Tempi	7.2	Tempi per le prenotazioni di prestazioni o esami presso CUP o farmacie	Coda per la prenotazione
Tempi	7.3	Tempi di attesa fra la prenotazione e la fruizione della prestazione	Tempi di attesa fra prenotazione e prestazione
Tempi	7.4	Tempi per effettuare il pagamento di ticket o donazioni	Coda per il pagamento
Tempi	7.5	Tempi di attesa per ottenere la prestazione (pronto soccorso, studi MMG, studi PLS, ambulatori aziendali e ricoveri)	Coda per la prestazione
Tempi	7.6	Tempi di attesa per l'ottenimento della cartella clinica, di certificati, sedie a rotelle, ausili sanitari, ecc	Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili, referti
Tempi	7.7	Tempi elevati di attesa o mancata risposta i reclami	
Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Aspetti economici	8.0	Aspetti economici - Altro	Aspetti economici - Altro
Aspetti economici	8.1	Segnalazioni di ticket su prestazioni sanitarie assegnate da CUP, pronto soccorso, farmacie: es. errata attribuzione	Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie
Aspetti economici	8.2	Rimborsi, pagamenti (es. ticket non appropriati, eccessivi, rimborsi per prestazioni non eseguite, ecc)	Richiesta di rimborsi
Aspetti economici	8.3	Richieste in seguito a danni, smarrimento e infortuni occorsi presso la struttura	Richiesta risarcimento

Esempi di segnalazioni:

- *reclama per perdita/rottura di dentiere, pancere, 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	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">• <i>lamenta il mancato rilascio/rinnovo tessera sanitaria (per mancanza di requisiti)</i>• <i>reclama per le difficoltà ad ottenere l'esenzione per patologia (per mancanza di requisiti)</i>• <i>richiede il rimborso di una RMN effettuata in libera professione</i>• <i>lamenta il mancato rimborso delle spese sostenute per il trasporto in ambulanza</i>• <i>richiede il rimborso delle spese mediche sostenute fuori regione</i>• <i>lamenta la mancata consegna di documentazione sanitaria (referti, cartella clinica, ecc.) per l'assenza di delega</i>	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