

**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA - ROMAGNA**
Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



Regione Siciliana



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA - ROMAGNA**
Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico
Dipartimento Rizzoli-Sicilia



REPORT SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI

ANNO 2021



Marzo 2021

A cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

INDICE

Introduzione	2
1. Segnalazioni degli utenti 2021: quante e come.....	2
2. Segnalazioni degli utenti: la serie storica.....	3
3. Segnalazioni degli utenti 2021: il dettaglio	4
4. Reclami 2021 a confronto con i quattro anni precedenti	7
5. Elogi 2021 a confronto con i quattro anni precedenti	8
6. Esiti e tempi di risposta	9
Allegato 1. Area amministrativa "Service management"	11
Allegato 2. Direzione Sanitaria	16
Allegato 3. Dipartimento Tecnico	22
Allegato 4. Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Complesse	24
Allegato 5. Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Specialistiche	33
Allegato 6. Dipartimento Rizzoli-Sicilia.....	44
Allegato 7. Servizi esterni.....	47
Allegato 8. Piano delle azioni di miglioramento 2022	50
Allegato 9. Classificazione Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato dei cittadini - CCRQ	52

Introduzione

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) raccoglie le segnalazioni dei cittadini, classificandole secondo le indicazioni regionali:

- **Elogio**: espressione di soddisfazione dell'utente;
- **Reclamo**: espressione di insoddisfazione dell'utente;
- **Rilievo**: indicazione di disservizio che si risolve con una risposta di cortesia o risoluzione immediata e che comunque non attiva la procedura tipica del reclamo;
- **Suggerimento**: indicazione al soggetto erogatore affinché migliori il servizio.

Ogni segnalazione viene trattata secondo un'apposita procedura che si conclude con la risposta all'utente¹. Risposta scritta viene data anche a tutti gli elogi. Tutte le segnalazioni, oltre ad essere analizzate internamente al fine di alimentare il processo di miglioramento², sono inserite nella banca dati regionale dedicata.

1. Segnalazioni degli utenti 2021: quante e come

Nel corso del 2021 sono pervenute all'URP 778 segnalazioni utili³. Nella maggior parte dei casi si tratta di elogi (74,2%). I reclami sono stati 166, pari al 21,3% delle segnalazioni ricevute.

Le segnalazioni pervenute nel 2021 sono in lieve crescita rispetto al 2020 (778 rispetto a 748, pari a +4%): pur non attestandosi ancora sui dati pre-pandemia, si registra infatti un aumento presumibilmente ascrivibile ad una meno impattante riorganizzazione degli spazi e delle attività dovute alla pandemia da Covid-19.

Tab. 1 – Segnalazioni 2021 distinte per ambito

	Attività libero professionale	Azienda	Servizi Esternalizzati Contratti/ Appalti	Strutture accreditate soggette a controllo	Totale	
					v.a.	%
Elogi	1	569	7	0	577	74,2%
Reclami	6	150	10	0	166	21,3%
Rilievi	0	25	4	0	29	3,7%
Suggerimenti	0	6	0	0	6	0,8%
Totale	7	750	21	0	778	100,0%

Come evidenziano i dati di tabella 2, la quasi totalità delle segnalazioni giunge direttamente dall'utente o da un suo familiare (773 su 778, pari al 99,4%). Trascurabile è la quota di segnalazioni affidate ad "intermediari" come associazioni (5).

Tab. 2 – Segnalazioni 2021 distinte per tipologia di presentatore

	Associazione	Cittadino	Ente	Operatore sanitario	Studio Legale	Totale
Elogi	3	574	0	0	0	577
Reclami	2	164	0	0	0	166

¹ Ai reclami relativi a casi più complessi viene risposto dopo istruttoria interna.

² Nell'Allegato n.8 è riportato lo schema delle azioni di miglioramento 2022.

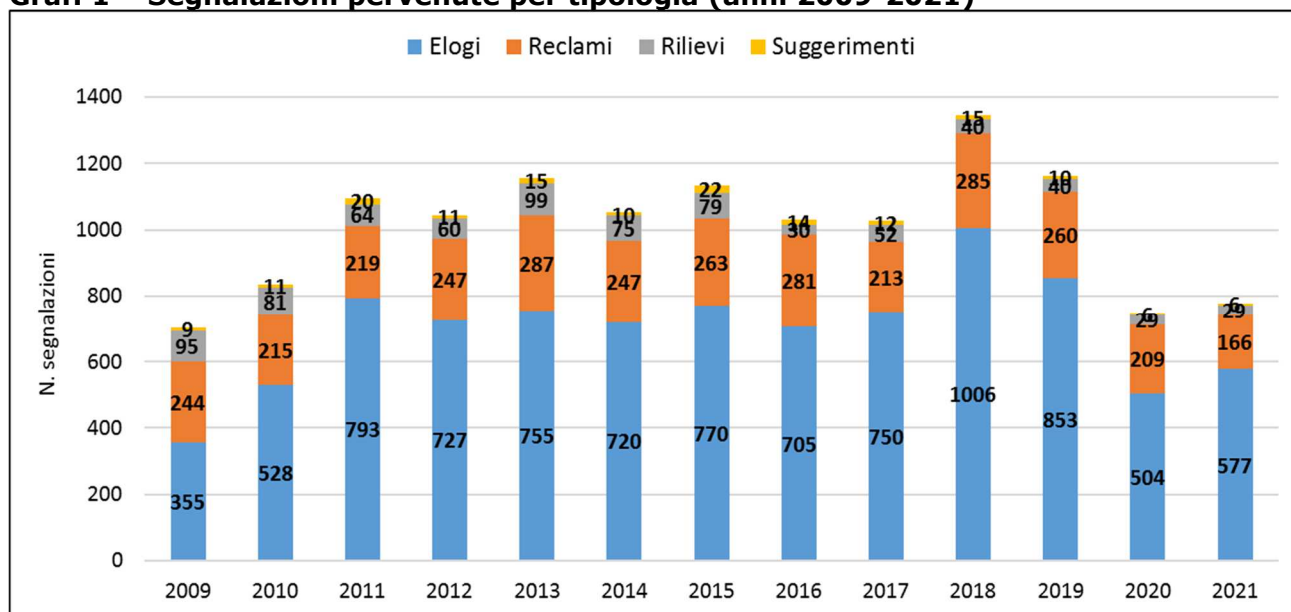
³ Nel corso del 2021 è pervenuta una segnalazione "impropria", che non viene riportata nel presente report.

	Associa- zione	Cittadino	Ente	Operatore sanitario	Studio Legale	Totale
Rilievi	0	29	0	0	0	29
Suggerimenti	0	6	0	0	0	6
Totale	5	773	0	0	0	778

2. Segnalazioni degli utenti: la serie storica

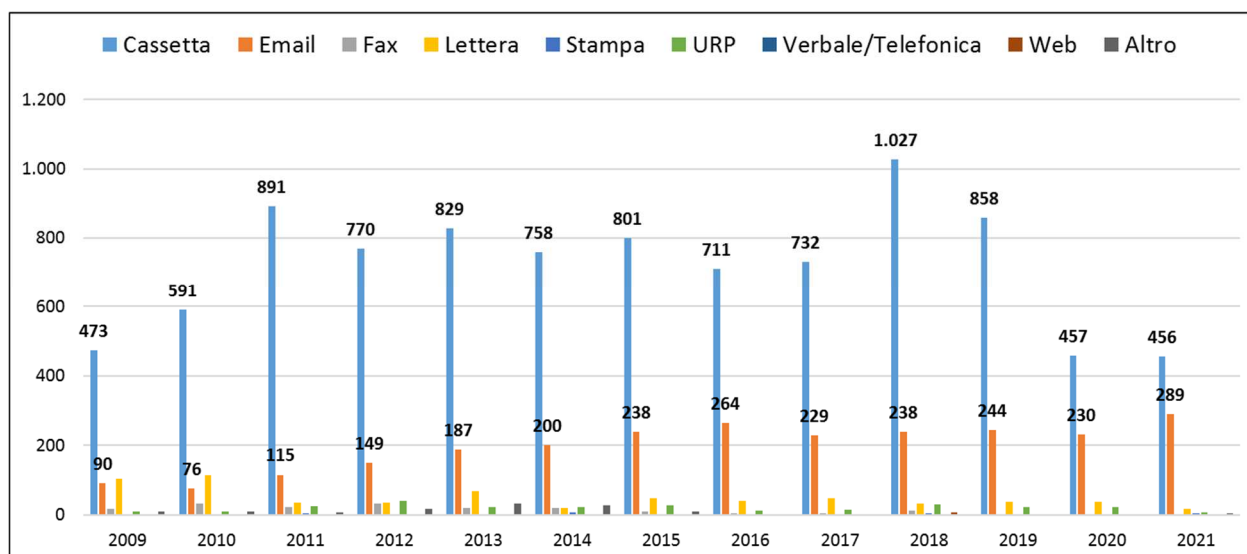
I dati del periodo 2009-2018 evidenziano con chiarezza un aumento degli "elogi", mentre i reclami rimangono sostanzialmente stabili, per diminuire nel corso degli anni 2019-2020 e registrare una lieve crescita nel 2021, come peraltro registrato per gli elogi. Nel periodo 2009-2021 i reclami rappresentano circa il 24% delle segnalazioni ricevute ed oscillano tra 166 (2021) e 287 (2013). Per quanto riguarda gli elogi, dopo il picco del 2018 (1.006), che per la prima volta ha superato le mille unità, nel 2021 essi risultano pari a 577, un valore inferiore alla media del periodo considerato ma che, inevitabilmente, risente dell'emergenza da Covid-19 e della conseguente riorganizzazione complessiva. Analizzando la serie storica negli ultimi anni il numero degli elogi risulta pari a 2,9 volte il numero dei reclami (nel 2021 gli elogi sono 3,5 volte il numero dei reclami).

Graf. 1 – Segnalazioni pervenute per tipologia (anni 2009-2021)



Per quanto riguarda le modalità di presentazione (vedi grafico 2), rimane ampiamente prevalente l'utilizzo delle cassette per la raccolta delle segnalazioni (456 su 778 pari al 58,6%). Nel corso degli anni risulta in crescita l'utilizzo delle email per le segnalazioni (nel 2021 289 su 778, pari al 37,1%). Le restanti modalità risultano residuali (complessivamente nel 2021 pari al 4,2% delle segnalazioni).

Graf. 2 – Segnalazioni pervenute all’URP per modalità di presentazione (anni 2009-2021)



3. Segnalazioni degli utenti 2021: il dettaglio

La tabella 3 presenta l’articolazione delle segnalazioni pervenute nel 2021 secondo la classificazione del *Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei Servizi dal lato del cittadino - CCRQ* (si rimanda all’allegato 8 per il dettaglio della classificazione CCRQ ed alcuni esempi di attribuzione).

Tab. 3 – Segnalazioni 2021 distinte secondo la classificazione Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato dei cittadini - CCRQ

	<i>Elogi</i>	<i>Reclami</i>	<i>Rilievi</i>	<i>Suggerimenti</i>	<i>Totale</i>
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità esterna	0	3	1	0	4
Accessibilità interna	0	2	1	0	3
Totale (sezione)	0	5	2	0	7
INFORMAZIONE					
Informazione - Altro	0	0	0	1	1
Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	0	0	2	0	2
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l’accesso ai servizi/prestazioni	4	5	1	0	10
Informazioni agli utenti e ai familiari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	1	4	1	0	6
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l’accesso ai servizi online	0	0	1	0	1
Totale (sezione)	5	9	5	1	20
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Aspetti organizzativi e burocratici/amministrativi - Altro	1	2	1	0	4
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	5	1	1	1	8

	<i>Elogi</i>	<i>Reclami</i>	<i>Rilievi</i>	<i>Suggerimenti</i>	<i>Totale</i>
Funzionalità organizzativa	1	17	2	0	20
Disponibilità di servizi/prestazioni	2	10	0	1	13
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	2	0	0	2
Totale (sezione)	9	32	4	2	47
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	77	8	0	0	85
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	140	14	0	0	154
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	193	9	1	0	203
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	2	0	0	2
Totale (sezione)	410	33	1	0	444
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	0	0	0	1	1
Cortesìa e gentilezza	141	21	1	1	164
Conflittualità interpersonale	0	1	0	0	1
Rispetto della dignità della persona	0	1	0	0	1
Maltrattamenti	0	7	1	0	8
Totale (sezione)	141	30	2	2	175
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Caratteristiche strutturali	2	3	7	1	13
Vitto	6	5	3	0	14
Condizioni ambientali	0	2	1	0	3
Pulizia e igiene	4	5	2	0	11
Servizi accessori	0	3	0	0	3
Totale (sezione)	12	18	13	1	44
TEMPI					
Orari di apertura dei servizi	0	1	0	0	1
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	2	0	0	2
Coda per la prestazione	0	28	1	0	29
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	2	0	0	2
Totale (sezione)	0	33	1	0	34
ASPETTI ECONOMICI					
Aspetti economici - Altro	0	0	1	0	1
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	2	0	0	2
Richiesta di rimborsi	0	4	0	0	4
Totale (sezione)	0	6	1	0	7
Totale (complessivo)	577	166	29	6	778

Elogi e reclami sono generalmente originati dall'attività dei due principali Dipartimenti ad Attività Integrata: il Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Complesse (279 segnalazioni su 778, pari al 35,8%) e il Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Specialistiche (254 segnalazioni su 778, pari al 32,6%). Seguono la Direzione Sanitaria (129 segnalazioni, pari al 16,6%) e l'area amministrativa (50 segnalazioni, pari al 6,4%). Il restante 8,4% si ripartisce tra Dipartimento Rizzoli-Sicilia, Servizi esterni e Dipartimento tecnico.

Tab. 4 – Segnalazioni 2021 distinte per dipartimento (Classificazione Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato dei cittadini – CCRQ)

	<i>Elogi</i>	<i>Reclami</i>	<i>Rilievi</i>	<i>Suggerimenti</i>	<i>Totale</i>
Area amministrativa	12	33	4	1	50
Direzione Sanitaria	95	28	5	1	129
Dipartimento Tecnico	3	13	5	1	22
Dip. Pat. Ortopediche e Traumat. Complesse	233	40	4	2	279
Dip. Pat. Ortopediche e Traumat. Specialistiche	214	34	5	1	254
Dipartimento Rizzoli-Sicilia	13	5	1	0	19
Servizi esterni	7	13	5	0	25
Totale	577	166	29	6	778

La distribuzione delle segnalazioni per funzione (ospedaliera/ambulatoriale) è rappresentata nella tabella 5. La distribuzione delle segnalazioni per profilo professionale è riportata nella tabella 6.

Tab. 5 – Segnalazioni 2021 distinte per funzione

	<i>Area ospedaliera</i>	<i>Specialistica ambulatoriale</i>	<i>Totale</i>
Elogi	518	59	577
Reclami	116	50	166
Rilievi	25	4	29
Suggerimenti	6	0	6
Totale	665	113	778

Tab. 6 – Segnalazioni 2021 distinte per profilo professionale

	<i>Elogi</i>	<i>Reclami</i>
Personale medico	208	41
Personale infermieristico	152	18
Personale amministrativo	8	4
Personale tecnico-sanitario (TSRM, fisioterapisti, ecc.)	48	2
Altro personale addetto all'assistenza	13	3

Si segnala che 2 reclami su 166 (pari all'1,2%) sono stati ritenuti rilevanti ai fini dell'attività di *risk management* e quindi trasmessi al corrispondente ufficio.

4. Reclami 2021 a confronto con i quattro anni precedenti

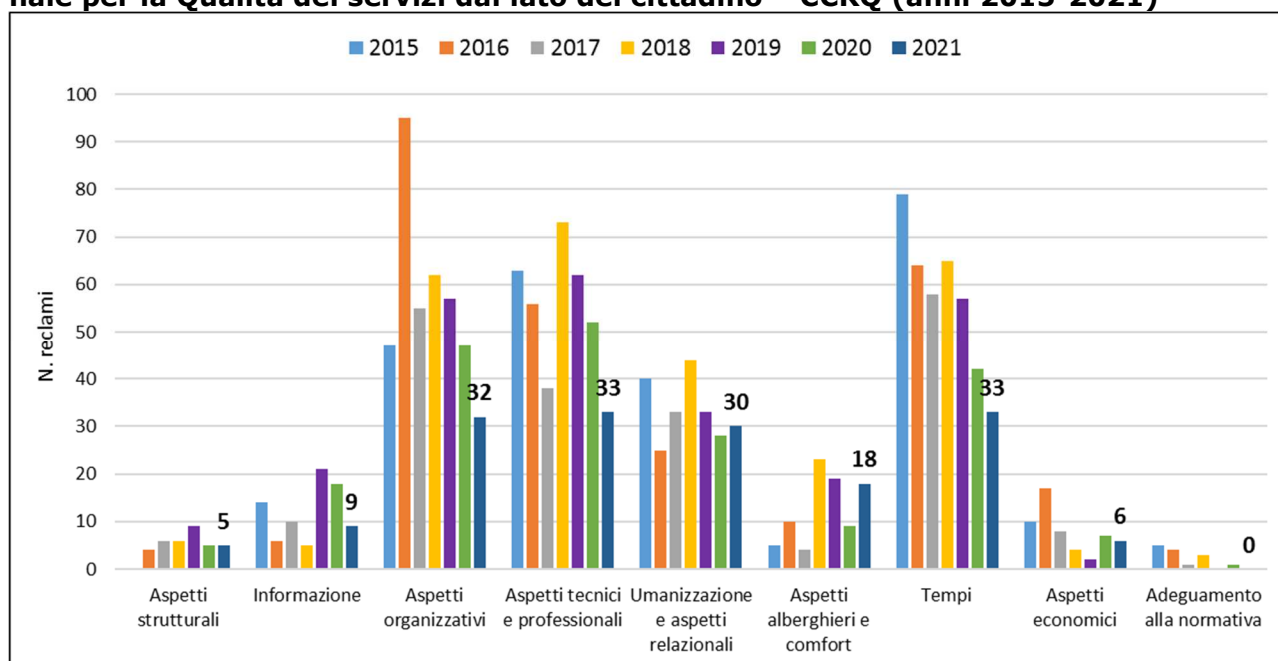
Nel 2021 si registra un lieve aumento delle segnalazioni rispetto all'anno precedente (778 rispetto a 748 nel 2020). Le principali variazioni riguardano una diminuzione dei reclami (166 nel 2021 contro 209 nel 2020, pari a -25,9%) e gli elogi (577 nel 2021, contro 504 nel 2020, pari a +12,7%).

Il grafico 3 mette a confronto i reclami negli ultimi sei anni (2015-2021) distinti secondo la classificazione del Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino (CCRQ).

Nel 2021 risultano più numerosi i reclami relativi a:

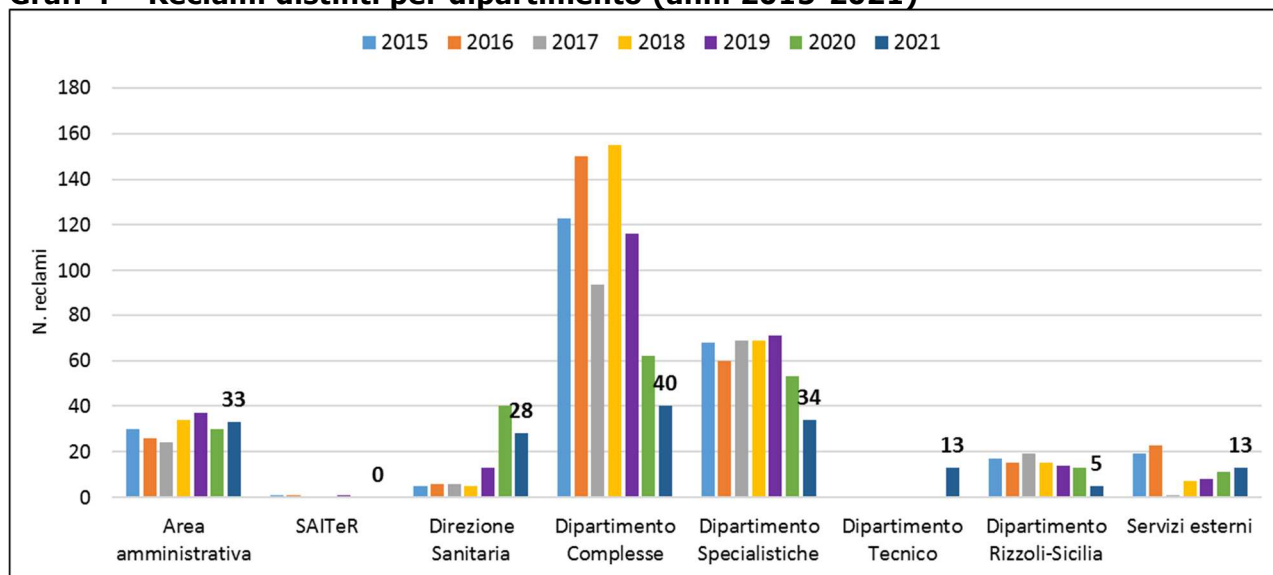
- aspetti tecnici e professionali (pari a 33)
- tempi (33)
- aspetti organizzativi (32)
- umanizzazione e aspetti relazionali (30).

Graf. 3 – Reclami distinti secondo la classificazione del Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino – CCRQ (anni 2015-2021)



Occorre in ogni caso considerare che solo una piccola minoranza degli utenti trasmette segnalazioni (778 segnalazioni su oltre 81.000 prestazioni ambulatoriali ed ospedaliere erogate nel 2021 nelle sedi bolognesi; circa 93.000 considerando anche la sede di Baggeria).

Graf. 4 – Reclami distinti per dipartimento (anni 2015-2021)

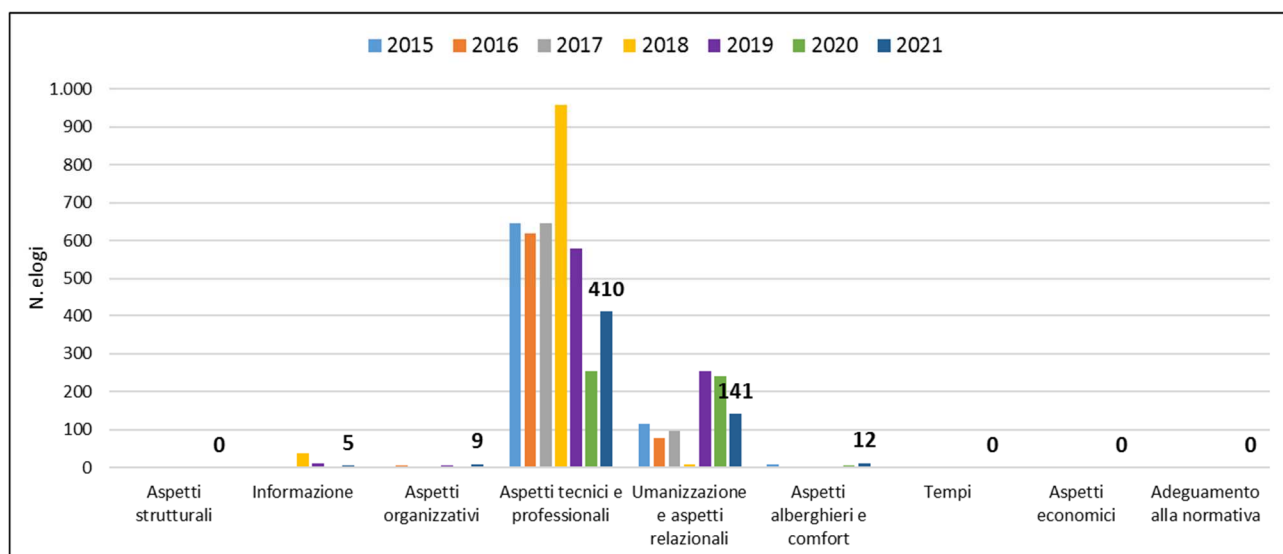


L'andamento dei reclami nel periodo 2015-2021 per dipartimento di origine è invece riportato nel grafico 4. Risulta in particolare evidente la maggiore oscillazione negli anni passati nel Dipartimento Patologie Complesse rispetto al Dipartimento Patologie Specialistiche. Tale analisi diacronica risulta viziata dalle modifiche organizzate effettuate nel 2017 e che hanno portato ad una revisione della composizione dei due Dipartimenti ad Attività Integrata.

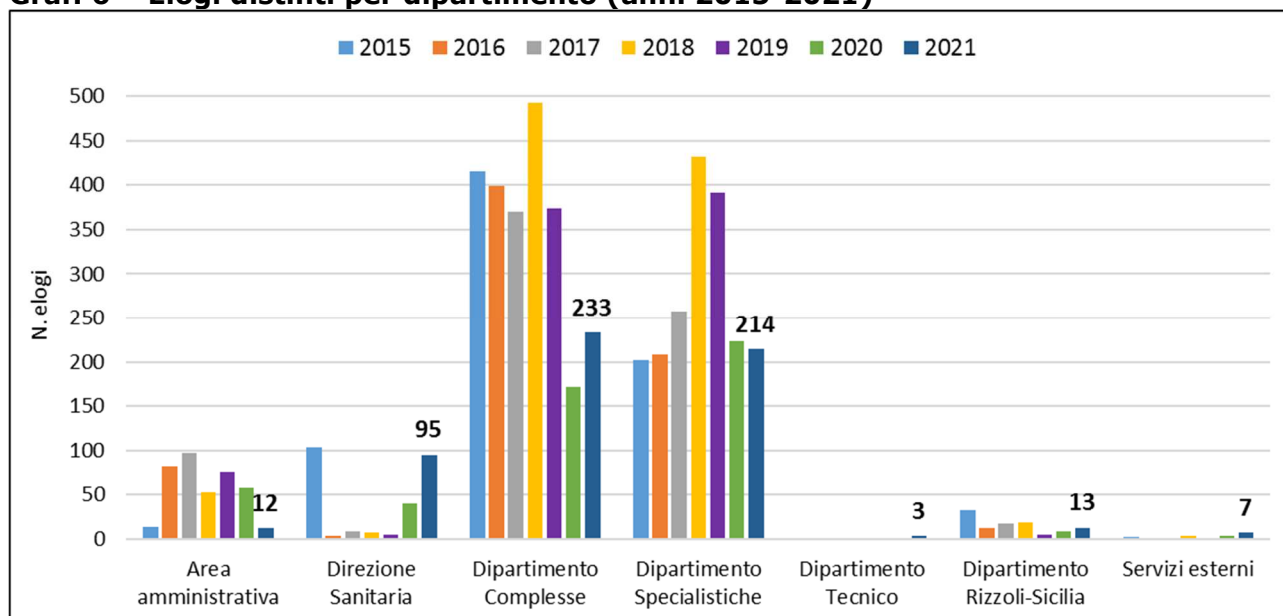
5. Elogi 2021 a confronto con i quattro anni precedenti

Il grafico 5 riporta i dati degli elogi negli anni 2015-2021, distinti secondo la classificazione del Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino – CCRQ. Anche nel 2021, come negli anni precedenti, risulta accentuata una focalizzazione sugli aspetti tecnici e professionali (410 su 577, pari al 71,1%) e su quelli relazionali (141 su 577, pari al 24,4%).

Graf. 5 – Elogi distinti secondo la classificazione del Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino – CCRQ (anni 2015-2021)



Graf. 6 – Elogi distinti per dipartimento (anni 2015-2021)



6. Esiti e tempi di risposta

La tabella 7 riporta l'esito delle segnalazioni nel 2021. La politica aziendale prevede la risposta scritta sia ai reclami che agli elogi ricevuti. Una quota consistente dei reclami (70 su 166, pari al 42,2%) ha ottenuto una risposta di "chiarimento". In 30 casi (pari al 18,1%) la risposta è stata di scuse, in 29 vi è stata un'assunzione di impegno (pari al 17,5%). Un reclamo ha richiesto la trasmissione al servizio legale per competenza (pari allo 0,6%).

Tab. 7 - Esito delle segnalazioni 2021

	Risolu- zione	Chiari- mento	Con- ferma ope- rato azienda/ opera- tore*	Con- ferma ope- rato azienda**	Acco- gli- mento richie- sta rim- borso	Tra- smis- sione al ser- vizio le- gale** *	Scuse	Assun- zione di im- pegno	Rin- gra- ziamento ver- bale ****	Rin- gra- ziamento scritto *****	Altro	Totale
Elogi	0	0	0	0	0	0	0	0	1	363	213	577
Re- clami	19	70	12	2	1	1	30	29	0	0	2	166
Rilievi	3	5	1	0	0	0	2	13	0	0	5	29
Sugge- rimenti	0	1	0	0	0	0	0	4	0	0	1	6
Totale	22	76	13	2	1	1	32	46	1	363	221	778

* perché conforme a standard, protocolli, linee guida.

** perché conforme alla normativa vigente.

*** per competenza.

**** elogio verbale.

***** elogio scritto.

La tabella 8, invece, riporta i valori medi relativi ai tempi del procedimento di risposta ai reclami, mettendo a confronto 2020 e 2021. Nel 2021 il 76,6% dei reclami è stato chiuso entro 30 giorni (era l'87,6% nel 2020)⁴. Il tempo medio di risposta nel 2021 è risultato pari a 20 giorni (era pari a 15 giorni nel 2020), segnando un lieve peggioramento nella tempestività della risposta.

Tab. 8 – Tempi di chiusura dei procedimenti 2020 e 2021

	T. risposta <= 30 gg		T. risposta >= 30 gg		Totale	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Numero reclami	183	128	26	37	209	165
Tempo <i>medio</i> di risposta (gg)	12	16	39	35	15	20

⁴ Occorre considerare che il 30-40% circa dei reclami necessita di istruttoria per la preparazione della risposta, con relativo allungamento dei tempi del procedimento.

Allegato 1. Area amministrativa "Service management"

AREA AMMINISTRATIVA "SERVICE MANAGEMENT" (complessivo)	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale AREA AMMINISTRATIVA	12	33	4	1	50

DIREZIONE AMMINISTRATIVA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Servizi accessori	0	3	0	0	3
Totale DIREZIONE AMMINISTRATIVA (complessivo)	0	3	0	0	3

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Direzione Amministrativa		Lamenta la chiusura dell'edicola situata in ospedale	Chiarimento
Direzione Amministrativa		Lamenta la chiusura dell'edicola situata in ospedale	Chiarimento
Direzione Amministrativa		Lamenta la chiusura dell'edicola situata in ospedale	Chiarimento

MARKETING SOCIALE E UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO⁵					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	7	0	0	0	7
Totale UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (complessivo)	7	0	0	0	7

SC ITC	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
INFORMATICO					
INFORMAZIONE					
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	0	1	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi prestazioni	0	0	0	1	1
Totale INFORMATICO	0	0	1	1	2
Totale SC ITC (complessivo)	0	0	1	1	2

⁵ Nel corso del 2021, la struttura ha cambiato afferenza (da Direzione Generale a Direzione Sanitaria).

SSD ACCESSO AI SERVIZI	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ACCETTAZIONE AMBULATORI OSPEDALE					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	3	0	0	3
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	1
TEMPI					
Orari di apertura dei servizi	0	1	0	0	1
Coda per la prestazione	0	2	0	0	2
ASPETTI ECONOMICI					
Aspetti economici - Altro	0	0	1	0	1
Totale ACCETTAZIONE AMBULATORI OSPEDALE	0	8	1	0	9
ACCETTAZIONE RICOVERI					
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	0	1	0	1
Totale ACCETTAZIONE RICOVERI	0	0	1	0	1
RECUPERO CREDITI					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	3	0	0	0	3
Totale RECUPERO CREDITI	3	0	0	0	3
UFFICIO ACCETTAZIONE POLIAMBULATORIO					
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	1	0	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Aspetti organizzativi e burocratici amministrativi - Altro	0	0	1	0	1
Funzionalità organizzativa	0	6	0	0	6
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	6	0	0	6
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	2	0	0	2
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	2	0	0	2
Totale UFFICIO ACCETTAZIONE POLIAMBULATORIO	1	17	1	0	19
UFFICIO PRESTAZIONI ECONOMICHE					
INFORMAZIONE					

SSD ACCESSO AI SERVIZI	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Informazioni agli utenti e ai familiari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	1	0	0	0	1
Totale UFFICIO PRESTAZIONI ECONOMICHE	1	0	0	0	1
Totale SSD ACCESSO AI SERVIZI (complessivo)	5	25	3	0	33

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Accettazione ambulatori ospedale		Lamenta mancata consegna referti e CD	Risoluzione
Accettazione ambulatori ospedale		Lamenta ritardi e disguidi per avere referto e immagini densitometria	Assunzione di impegno
Accettazione ambulatori ospedale		Lamenta l'apertura di due soli sportelli per l'accettazione, con conseguenti assembramenti	Assunzione di impegno
Accettazione ambulatori ospedale		Lamenta l'impossibilità di prenotare controllo Post-PS per indisponibilità di posti	Assunzione di impegno
Accettazione ambulatori ospedale	Personale amministrativo	Lamenta comportamento poco educato da parte dell'operatore	Scuse
Accettazione ambulatori ospedale	Personale amministrativo	Lamenta eccessivo tempo d'attesa per l'accettazione e informazioni poco chiare e frettolose	Scuse
Accettazione ambulatori ospedale		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per accettazione	Risoluzione
Accettazione ambulatori ospedale		Lamenta informazioni discordanti sull'orario della prestazione e conseguente eccessivo tempo d'attesa (paziente minore)	Scuse
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta disorganizzazione del personale dedicato agli sportelli (accavallamento fra chi deve fare accettazione e chi deve riprenotare dopo avere effettuato la visita)	Chiarimento
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta impossibilità di contattare il n. dedicato alla prenotazione delle visite di controllo (6530)	Chiarimento
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta impossibilità di contattare n. telefonico dedicato alla prenotazione delle visite di controllo (6530)	Chiarimento
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta messaggio telefonico incompleto durante l'attesa per la linea dedicata alla prenotazione delle visite di controllo n. 6530 (non specificato che occorre impegnativa del MMG)	Assunzione di impegno
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta impossibilità di contattare linea dedicata alla prenotazione delle visite di controllo (6530)	Risoluzione

Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta cambiamento orario di visita e conseguente ritardo	Scuse
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta la difficoltà di mettersi in contatto telefonico con interno 6530 per prenotazione visite di controllo	Scuse
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta impossibilità di mettersi in contatto telefonico con interno 6530 per prenotazione visite di controllo e mancata pubblicizzazione sul sito di altri canali di contatto	Chiarimento
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta impossibilità di contattare numero prenotazione visite di controllo	Scuse
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta impossibilità di effettuare visita di controllo nei tempi prescritti (fornita data a 28 giorni invece di 7)	Risoluzione
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta impossibilità di contattare il numero dedicato alla prenotazione delle visite di controllo	Scuse
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta impossibilità di contattare il numero dedicato alla prenotazione delle visite di controllo	Assunzione di impegno
Ufficio accettazione poliambulatorio	Personale amministrativo	Lamenta scorrettezza e scortesia dell'operatore	Assunzione di impegno
Ufficio accettazione poliambulatorio	Personale amministrativo	Lamenta scorrettezza e maleducazione dell'operatore	Assunzione di impegno
Ufficio accettazione poliambulatorio	Altro personale addetto all'assistenza	Lamenta comportamento scorretto di un operatore verso un altro operatore	Risoluzione
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta indisponibilità di visita di controllo e difficoltà a contattare il numero telefonico dedicato	
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta unica data proposta per visita di controllo e impossibilità di contattare il numero telefonico dedicato alla prenotazione	

UFFICIO TECNICO ⁶	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
CENTRALINO					
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
Totale CENTRALINO	0	1	0	0	1
GUARDIE COVID					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					

⁶ Nel corso del 2021, la struttura ha cambiato afferenza (da Direzione Amministrativa a Dipartimento Tecnico).

UFFICIO TECNICO⁶	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Aspetti organizzativi e burocratici/amministrativi - Altro	0	1	0	0	1
Totale GUARDIE COVID	0	1	0	0	1
PORTINERIA OSPEDALIERA					
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale PORTINERIA OSPEDALIERA	0	2	0	0	2
SERVIZIO					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale SERVIZIO	0	1	0	0	1
Totale UFFICIO TECNICO (complessivo)	0	5	0	0	5

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Centralino		Lamenta che l'operatore con cui ha sostenuto un colloquio ha fornito informazioni superficiali e scorrette	Scuse
Guardie Covid		Lamenta assembramenti all'ingresso dell'ospedale e mancanza di posti dove attendere in sicurezza in epoca Covid-19	Assunzione di impegno
Portineria ospedaliera		Lamenta informazioni errate e comportamento scorretto	Altro
Portineria ospedaliera		Lamenta scortesia e maleducazione	Scuse
Servizio		Lamenta un atteggiamento maleducato da parte del parcheggiatore (Poliambulatorio)	Scuse

Allegato 2. Direzione Sanitaria

DIREZIONE SANITARIA (complessivo)	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale DIREZIONE SANITARIA	95	28	5	1	129

DIREZIONE SANITARIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO VACCINAZIONI ANTICOID					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	3	0	0	0	3
Funzionalità organizzativa	0	0	1	0	1
Disponibilità di servizi/prestazioni	1	0	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	2	0	0	0	2
Totale AMBULATORIO VACCINAZIONI ANTICOID	8	0	1	0	9
BENESSERE PAZIENTI E PERSONALE					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	0	0	0	1	1
Totale BENESSERE PAZIENTI E PERSONALE	0	0	0	1	1
LOGISTICA					
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità interna	0	1	1	0	2
INFORMAZIONE					
Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	0	0	2	0	2
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Caratteristiche strutturali	0	1	0	0	1
Totale LOGISTICA	0	2	3	0	5
PARTI COMUNI					
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità esterna	0	2	0	0	2
Totale PARTI COMUNI	0	2	0	0	2
REPARTO COVID-19					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					

DIREZIONE SANITARIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	2	0	0	0	2
Totale REPARTO COVID-19	4	0	0	0	4
SALE OPERATORIE					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	2	0	0	0	2
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
Totale SALE OPERATORIE	4	1	0	0	5
SEGRETERIA DI RADIOLOGIA					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale SEGRETERIA DI RADIOLOGIA	1	0	0	0	1
SERVIZIO DIETETICO					
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Vitto	4	2	1	0	7
Totale SERVIZIO DIETETICO	4	2	1	0	7
SERVIZIO SOCIALE					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale SERVIZIO SOCIALE	2	1	0	0	3
SUPPORTO PSICOLOGICO					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale SUPPORTO PSICOLOGICO	1	0	0	0	1
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)					
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	2	0	0	0	2

DIREZIONE SANITARIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	56	0	0	0	56
Totale UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)	58	0	0	0	58
Totale DIREZIONE SANITARIA (complessivo)	82	8	5	1	96

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Logistica		Lamenta mancanza di segnaletica interna per raggiungere densitometria	Assunzione di impegno
Logistica		Lamenta mancanza di uno spazio dove poter allattare (in attesa di visita di minore)	Chiarimento
Parti comuni		Lamenta la rimozione dell'automobile parcheggiata temporaneamente dove indicato dalla portineria ospedaliera	Scuse
Parti comuni		Lamenta mancanza di parcheggi per utenti	Chiarimento
Sale operatorie	Personale medico	Lamenta comportamento poco empatico da parte dell'anestesista	Scuse
Servizio Dietetico		Lamenta poca varietà del menu	Risoluzione
Servizio Dietetico		Lamenta vitto incompleto, carente di proteine, talvolta non corrispondente alle richieste (paziente vegetariana)	Chiarimento
Servizio Sociale	Personale tecnico-sanitario (fisioterapista, logopedista, radiologo, ecc.)	Lamenta dimissione protetta in struttura inadeguata	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida

LIBERA PROFESSIONE	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO AUTORIZZATO ESTERNO					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Totale AMBULATORIO AUTORIZZATO ESTERNO	1	1	0	0	2
AMBULATORIO INTERNO					
INFORMAZIONE					
Informazioni agli utenti e ai familiari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1

LIBERA PROFESSIONE	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI ECONOMICI					
Richiesta di rimborsi	0	2	0	0	2
Totale AMBULATORIO INTERNO	0	4	0	0	4
REPARTO LIBERA PROFESSIONE					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	2	0	0	0	2
Totale REPARTO LIBERA PROFESSIONE	3	0	0	0	3
Totale LIBERA PROFESSIONE (complessivo)	4	5	0	0	9

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio autorizzato esterno	Personale medico	Lamenta scarso preavviso di spostamento visita	Scuse
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta mancata informazione sulla data del ricovero in libera professione (residente all'estero)	Chiarimento
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta impossibilità di esecuzione visita in LP per due volte	Scuse
Ambulatorio interno	Personale medico	Richiede rimborso delle spese sostenute per modificare la data della visita in LP	Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente
Ambulatorio interno	Personale medico	Richiede rimborso per visita in LP non effettuata a causa del ritardo dello specialista	Accoglimento richiesta di rimborso

POLIAMBULATORIO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
POLIAMBULATORIO					
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità esterna	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	2	0	0	3
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	7	2	0	0	9
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	9	0	0	9

POLIAMBULATORIO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale POLIAMBULATORIO	9	15	0	0	24
Totale POLIAMBULATORIO (complessivo)	9	15	0	0	24

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Poliambulatorio		Lamenta, erroneamente, che nella prenotazione non è indicata la sede di erogazione della visita (poliambulatorio Via di Barbiano)	Chiarimento
Poliambulatorio	Personale infermieristico	Lamenta che un operatore non indossava i presidi per la prevenzione del Covid-19 (mascherina)	Assunzione di impegno
Poliambulatorio		Lamenta mancato rispetto misure di prevenzione Covid-19	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
Poliambulatorio	Personale infermieristico	Lamenta eccessivo tempo d'attesa e maleducazione del personale	Scuse
Poliambulatorio		Lamenta comportamento maleducato di una operatrice	Assunzione di impegno
Poliambulatorio	Personale infermieristico	Lamenta comportamento aggressivo e offensivo (le è stato impedito di mettersi a sedere in attesa di fare accettazione poiché portatrice di gambaleto gessato)	Scuse
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione	Chiarimento
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per visita	Chiarimento
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per visita di controllo tra accettazione e chiamata in ambulatorio	Chiarimento
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa tra accettazione e chiamata per visita di controllo	Chiarimento
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per visita di controllo tra accettazione e chiamata in ambulatorio	Chiarimento
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per visita di controllo tra accettazione e chiamata in ambulatorio	Chiarimento
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa tra accettazione e chiamata per visita di controllo	Chiarimento
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa tra accettazione e fruizione della visita	Chiarimento

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa tra accettazione e fruizione della visita	Chiarimento

Allegato 3. Dipartimento Tecnico

DIPARTIMENTO TECNICO (complessivo)	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale DIPARTIMENTO TECNICO	3	13	5	1	22

SC ICT ⁷	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
INFORMATICO					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
TEMPI					
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	1	0	0	1
Totale INFORMATICO	0	2	0	0	2
Totale SC ICT (complessivo)	0	2	0	0	2

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Informatico		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per visualizzazione immagini TC sul FSE	Risoluzione
Informatico		Lamenta mancata ricezione sul FSE di immagini RMN	Risoluzione

SC PATRIMONIO E ATTIVITÀ TECNICHE	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
CENTRALINO					
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
Totale CENTRALINO	0	1	0	0	1
GUARDIE COVID					
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	1	0	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
Funzionalità organizzativa	1	1	0	0	2
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
Maltrattamenti	0	1	0	0	1

⁷ Nel corso del 2021, la struttura ha cambiato afferenza (da Direzione Sanitaria a Dipartimento Tecnico).

SC PATRIMONIO E ATTIVITÀ TECNICHE	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale GUARDIE COVID	3	4	0	0	7
MANUTENZIONI					
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità interna	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Caratteristiche strutturali	0	0	2	0	2
Condizioni ambientali	0	2	0	0	2
Totale MANUTENZIONI	0	3	2	0	5
PORTINERIA OSPEDALIERA					
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
Totale PORTINERIA OSPEDALIERA	0	1	0	0	1
SERVIZIO					
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Caratteristiche strutturali	0	2	2	1	5
Condizioni ambientali	0	0	1	0	1
Totale SERVIZIO	0	2	3	1	6
Totale SC PATRIMONIO E ATTIVITÀ TECNICHE (complessivo)	3	11	5	1	20

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Centralino		Lamenta mancata risposta telefonica	Chiarimento
Guardie Covid		Lamenta assembramenti in epoca Covid-19	Assunzione di impegno
Guardie Covid		Lamenta mancati controlli al check point	Assunzione di impegno
Guardie Covid		Lamenta assembramenti e mancato rispetto del distanziamento	Assunzione di impegno
Guardie Covid		Lamenta comportamento spiacevole	Chiarimento
Manutenzioni		Lamenta monitor di chiamata per visita non funzionante (paziente non udente)	Scuse
Manutenzioni		Lamenta mancato funzionamento monitor eliminacode in Poliambulatorio	Assunzione di impegno
Manutenzioni		Lamenta letto non adeguato per patologie ortopediche	Assunzione di impegno
Portineria ospedaliera		Lamenta informazioni errate per l'accesso a esami diagnostici	Assunzione di impegno
Servizio		Lamenta inadeguatezza di letti e ausili per pazienti	Assunzione di impegno
Servizio		Lamenta struttura dei letti vecchia e inadeguata	Assunzione di impegno

Allegato 4. Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Complesse

DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE E TRAUMATOLOGICHE COMPLESSE (complessivo)	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Complesse	233	40	4	2	279

SC CLINICA I - FALDINI	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
PRONTO SOCCORSO CLINICA I - FALDINI					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA I - FALDINI	0	1	0	0	1
REPARTO CLINICA I - FALDINI					
INFORMAZIONE					
Informazioni agli utenti e ai familiari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	10	0	0	0	10
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	18	0	0	0	18
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	30	0	1	0	31
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	20	0	0	0	20
Totale REPARTO CLINICA I - FALDINI	78	1	1	0	80
SALA OPERATORIA CLINICA I - FALDINI					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Totale SALA OPERATORIA CLINICA I - FALDINI	1	0	0	0	1
Totale SC CLINICA I - FALDINI (complessivo)	79	2	1	0	82

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Pronto Soccorso Clinica I	Personale medico	Lamenta superficialità e inadeguatezza della visita	Assunzione di impegno
Reparto Clinica I		Lamenta lettera di dimissione incompleta nelle patologie pregresse non ortopediche (dimissioni protette)	Assunzione di impegno

SC CLINICA II - ZAFFAGNINI	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO CLINICA II- ZAFFAGNINI					
INFORMAZIONE					
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	1	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	2	0	0	2
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	2	2	0	0	4
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	3	0	0	3
Conflittualità interpersonale	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO CLINICA II - ZAFFAGNINI	2	8	1	0	11
AMBULATORIO PIEDE CAVIGLIA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	1	0	0	2
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	2	0	0	2
Totale AMBULATORIO PIEDE CAVIGLIA	2	3	0	0	5
DEGENZA PIEDE CAVIGLIA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	4	0	0	0	4
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	3	0	0	0	3
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	22	0	0	0	22
Totale DEGENZA PIEDE CAVIGLIA	29	0	0	0	29
REPARTO CLINICA II - ZAFFAGNINI					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	2	0	0	0	2
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	7	2	0	0	9
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	13	0	0	0	13
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					

SC CLINICA II - ZAFFAGNINI	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Cortesia e gentilezza	7	2	0	0	9
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale REPARTO CLINICA II - ZAFFAGNINI	29	6	0	0	35
Totale SC CLINICA II - ZAFFAGNINI (complessivo)	62	17	1	0	80

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio Clinica II	Personale medico	Lamenta superficialità della visita	Chiarimento
Ambulatorio Clinica II	Personale medico	Lamenta inadeguatezza della visita e comportamento inadeguato	Chiarimento
Ambulatorio Clinica II	Personale medico	Lamenta disattenzione e insoddisfazione per la visita	Assunzione di impegno
Ambulatorio Clinica II	Personale medico	Lamenta frettezza e visita poco accurata	Scuse
Ambulatorio Clinica II	Personale medico	Lamenta comportamento offensivo e aggressivo durante visita superficiale	Chiarimento
Ambulatorio Clinica II	Personale medico	Lamenta visita superficiale e comportamento inopportuno	Risoluzione
Ambulatorio Clinica II	Personale medico	Lamenta scortesia e comportamento scorretto durante la visita	Scuse
Ambulatorio Clinica II	Personale medico	Lamenta mancanza di professionalità	Chiarimento
Ambulatorio piede-caviglia		Lamenta informazioni discordanti sui tempi della visita	Chiarimento
Ambulatorio piede-caviglia		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per prestazione (paziente minore, attesa di 1h e 40)	Scuse
Ambulatorio piede-caviglia		Lamenta eccessivo tempo d'attesa	Chiarimento
Reparto Clinica II	Personale medico	Lamenta scortesia e comunicazione inadeguata	Chiarimento
Reparto Clinica II	Personale infermieristico	Lamenta poca comprensione ed empatia	Chiarimento
Reparto Clinica II	Personale infermieristico	Lamenta la perdita delle protesi dentali	Trasmissione al servizio legale per competenza
Reparto Clinica II	Personale infermieristico	Lamentano assistenza superficiale e distratta (dimessa con CVP inserito)	Scuse
Reparto Clinica II	Personale medico	Lamenta la decisione dell'equipe ortopedica di non operare la sig.ra nonostante la valutazione positiva di altri specialisti	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
Reparto Clinica II		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per posto letto (ricovero in LP)	Chiarimento

SC MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
REPARTO MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	3	0	0	0	3
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	3	0	0	0	3
Totale REPARTO MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	7	0	0	0	7
SERVIZIO CURE					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi/prestazioni	1	0	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	15	0	0	0	15
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	13	0	0	0	13
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	5	0	0	0	5
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	2	0	0	0	2
Totale SERVIZIO CURE	36	0	0	0	36
Totale SC MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA (complessivo)	43	0	0	0	43

SC ORTOPEDIA BENTIVOGLIO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
BENTIVOGLIO DEGENZA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	3	0	0	0	3
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale BENTIVOGLIO DEGENZA	5	1	0	0	6
BENTIVOGLIO PRONTO SOCCORSO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1

SC ORTOPEDIA BENTIVOGLIO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale BENTIVOGLIO PRONTO SOCCORSO	0	1	0	0	1
Totale SC ORTOPEDIA BENTIVOGLIO (complessivo)	5	2	0	0	7

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Degenza	Personale medico	Lamenta che il professionista non ha fornito risposta alle sue numerose mail	Chiarimento
Pronto Soccorso	Personale medico	Lamenta inadeguatezza diagnostica e terapeutica	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida

SC RADIOLOGIA DIAGNOSTICA E INTERVENTISTICA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DENSITOMETRIA					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	6	0	0	0	6
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale DENSITOMETRIA	8	1	0	0	9
ECOGRAFIA					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale ECOGRAFIA	1	0	0	0	1
RADIOLOGIA OSPEDALIERA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	2	0	0	0	2
Totale RADIOLOGIA OSPEDALIERA	2	0	0	0	2
RADIOLOGIA POLIAMBULATORIO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	2	0	0	0	2

SC RADIOLOGIA DIAGNOSTICA E INTERVENTISTICA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	0	1	0	1
Totale RADIOLOGIA POLIAMBULATORIO	3	0	1	0	4
RADIOLOGIA PRONTO SOCCORSO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale RADIOLOGIA PRONTO SOCCORSO	3	0	0	0	3
RISONANZA MAGNETICA (RMN)					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Caratteristiche strutturali	0	0	1	0	1
Totale RISONANZA MAGNETICA (RMN)	1	1	1	0	3
Totale SC RADIOLOGIA DIAGNOSTICA E INTERVENTISTICA (complessivo)	18	2	2	0	22

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Densitometria		Lamenta disorganizzazione e ritardo per ottenere referto e immagini	Scuse
Risonanza magnetica (RMN)	Personale tecnico-sanitario	Lamenta comportamento verbalmente aggressivo	Scuse

SSD COORDINAMENTO DELLA RICERCA ANESTESIOLOGICA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
SALA OPERATORIA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Totale SALA OPERATORIA	1	0	0	0	1
Totale SSD COORDINAMENTO DELLA RICERCA ANESTESIOLOGICA (complessivo)	1	0	0	0	1

SSD MEDICINA E REUMATOLOGIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO REUMATOLOGIA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Totale AMBULATORIO REUMATOLOGIA	1	0	0	0	1
UNITA' OPERATIVE DI DEGENZA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale UNITA' OPERATIVE DI DEGENZA	1	0	0	0	1
Totale SSD MEDICINA E REUMATOLOGIA (complesivo)	2	0	0	0	2

SSD PRONTO SOCCORSO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO POST PS					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale AMBULATORIO POST PS	1	0	0	0	1
AMBULATORIO PRONTO SOCCORSO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	3	0	0	0	3
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
ASPETTI ECONOMICI					
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO PRONTO SOCCORSO	5	1	0	0	6
SERVIZIO					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Aspetti organizzativi e burocratici/amministrativi - Altro	1	1	0	0	2
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	1	0	0	1	2
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1

SSD PRONTO SOCCORSO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	4	1	0	0	5
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	7	2	0	0	9
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	3	1	0	1	5
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	7	0	0	7
Totale SERVIZIO	17	13	0	2	32
TRIAGE					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	1
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
ASPETTI ECONOMICI					
Richiesta di rimborsi	0	1	0	0	1
Totale TRIAGE	0	3	0	0	3
Totale SSD PRONTO SOCCORSO (complessivo)	23	17	0	2	42

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio		Lamenta l'attribuzione errata di ticket di Pronto Soccorso	Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente
Servizio		Lamenta misure anticovid-19 eccessive (mancato accesso dell'accompagnatore)	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
Servizio		Lamenta la mancanza di monitor di chiamata agli ambulatori adeguati per persone non udenti	Assunzione di impegno
Servizio	Personale medico	Lamenta comportamento non empatico da parte del medico	Chiarimento
Servizio		Lamenta mancata assistenza e divieto di entrare per la figlia della paziente	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
Servizio	Personale infermieristico	Lamenta assistenza carente e maleducazione	Chiarimento
Servizio	Personale infermieristico	Lamenta scortesìa da parte di un operatore	Chiarimento
Servizio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per la prestazione (paziente minore)	Chiarimento

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio		Lamenta l'attribuzione errata di ticket di Pronto Soccorso	Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente
Servizio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per ottenere la prestazione	Chiarimento
Servizio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per ottenere la prestazione	Chiarimento
Servizio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per bambino di 6 anni	Chiarimento
Servizio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa	Chiarimento
Servizio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa	Chiarimento
Servizio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per erogazione della prestazione	Chiarimento
Triage	Altro personale addetto all'assistenza	Lamenta comportamenti scorretti e non empatici	Chiarimento
Triage		Lamenta pagamento ticket non dovuto	Risoluzione

Allegato 5. Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Specialistiche

DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE TRAUMATOLOGICHE SPECIALISTICHE (complessivo)	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Specialistiche	214	34	5	1	254

SC ANESTESIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO PRE-RICOVERO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	5	0	0	0	5
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	4	0	0	0	4
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO PRE-RICOVERO	9	1	0	0	10
AMBULATORIO TERAPIA ANTALGICA					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale AMBULATORIO TERAPIA ANTALGICA	2	1	0	0	3
ANESTESIA PRONTO SOCCORSO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Totale ANESTESIA PRONTO SOCCORSO	1	0	0	0	1
TERAPIA INTENSIVA POST OPERATORIA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	2	0	0	0	2
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	2	0	0	0	2

SC ANESTESIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale TERAPIA INTENSIVA POST OPERATORIA	6	0	0	0	6
UNITÀ OPERATIVE DI DEGENZA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale UNITÀ OPERATIVE DI DEGENZA	1	0	0	0	1
Totale SC ANESTESIA (complessivo)	19	2	0	0	21

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio pre-ricovero	Personale medico	Lamenta mancanza di educazione e comunicazione inappropriata	Chiarimento
Ambulatorio terapia antalgica		Lamenta mancata comunicazione di spostamento visita	Chiarimento

SC CHIRURGIA DELLA SPALLA E DEL GOMITO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO SPALLA E GOMITO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	2	0	0	0	2
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO SPALLA E GOMITO	4	1	0	0	5
REPARTO SPALLA E GOMITO					
INFORMAZIONE					
Informazioni agli utenti e ai familiari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	5	0	0	0	5
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	13	0	0	0	13
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	10	0	0	0	10
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale REPARTO SPALLA E GOMITO	29	1	0	0	30

SC CHIRURGIA DELLA SPALLA E DEL GOMITO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale SC CHIRURGIA DELLA SPALLA E DEL GOMITO (complessivo)	33	2	0	0	35

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio	Personale medico	Lamenta comportamento scorretto	Chiarimento
Reparto		Lamenta mancanza di informazioni sullo stato di salute del congiunto e impossibilità di far visita per limitazioni Covid-19	Chiarimento

SC CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA					
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA	0	1	0	0	1
AMBULATORIO PRE RICOVERO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale AMBULATORIO PRE RICOVERO	1	0	0	0	1
PRONTO SOCCORSO VERTEBRALE ONCOLOGICA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Totale PRONTO SOCCORSO VERTEBRALE ONCOLOGICA	1	0	0	0	1
REPARTO CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequazione della prestazione	4	0	0	0	4
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	14	1	0	0	15
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	20	1	0	0	21
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
TEMPI					
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	1	0	0	1

SC CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale REPARTO CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA	39	4	0	0	43
Totale SC CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA (complessivo)	41	5	0	0	46

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio			
Reparto	Personale medico	Lamenta mancata consegna della documentazione dovuta alla dimissione	Risoluzione
Reparto	Personale infermieristico	Lamenta inadeguatezza delle prestazioni al momento della dimissione	Chiarimento
Reparto	Personale medico	Lamenta mancanza di informazioni sul percorso post-dimissione	Risoluzione
Reparto		Lamenta eccessivi tempi di attesa per intervento	Chiarimento

SC CLINICA DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA TERZA A PREVALENTE INDIRIZZO ONCOLOGICO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO CLINICA III					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	0	1	0	1
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	1	0	0	2
Totale AMBULATORIO CLINICA III	1	2	1	0	4
PRONTO SOCCORSO CLINICA III					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequazione della prestazione	0	1	0	0	1
Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA III	0	1	0	0	1
REPARTO CLINICA III					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequazione della prestazione	7	0	0	0	7
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	7	0	0	0	7
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	7	1	0	0	8
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					

SC CLINICA DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA TERZA A PREVALENTE INDIRIZZO ONCOLOGICO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Vitto	0	1	0	0	1
Pulizia e igiene	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale REPARTO CLINICA III	22	4	0	0	26
SALA OPERATORIA CLINICA III					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale SALA OPERATORIA CLINICA III	1	0	0	0	1
Totale SC CLINICA DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA TERZA A PREVALENTE INDIRIZZO ONCOLOGICO (complessivo)	24	7	1	0	32

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio		Lamenta l'impossibilità di eseguire esami diagnostici di controllo contestualmente alla visita (follow up)	Chiarimento
Ambulatorio	Personale medico	Lamenta visita poco accurata e superficiale	Chiarimento
Pronto Soccorso	Personale medico	Lamenta errata diagnosi	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
Reparto	Altro personale addetto all'assistenza	Lamenta scarsa attenzione ai bisogni assistenziali del paziente	Scuse
Reparto	Personale infermieristico	Lamenta mancanza di acqua fuori dai pasti	Risoluzione
Reparto	Personale infermieristico	Lamenta insufficiente pulizia nelle camere di degenza	Assunzione di impegno
Reparto	Personale infermieristico	Lamenta eccessivo tempo di attesa per accettazione in reparto	Scuse

SC CORTI CHIRURGIA ORTOPEDICA RICOSTRUTTIVA TECNICHE INNOVATIVE	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
CORTI AMBULATORIO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	1	0	0	2
Totale CORTI AMBULATORIO	1	2	0	0	3
CORTI PRONTO SOCCORSO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	2	0	0	0	2
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale CORTI PRONTO SOCCORSO	3	0	0	0	3
CORTI REPARTO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	3	0	0	0	3
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	17	0	0	0	17
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	16	0	0	0	16
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	3	0	0	0	3
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Caratteristiche strutturali	1	0	2	0	3
Totale CORTI REPARTO	40	0	2	0	42
CORTI SALE OPERATORIE					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	3	0	0	0	3
Totale CORTI SALE OPERATORIE	3	0	0	0	3
Totale SC CORTI CHIRURGIA ORTOPEDICA RICOSTRUTTIVA TECNICHE INNOVATIVE (complessivo)	47	2	2	0	51

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio	Personale medico	Lamenta inadeguata presa in carico da parte del medico	Risoluzione
Ambulatorio	Personale medico	Lamenta superficialità da parte del professionista durante la visita	Chiarimento

SC DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA PEDIATRICA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO CLINICA PEDIATRICA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	2	0	0	2
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	1	0	0	2
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO CLINICA PEDIATRICA	1	4	0	0	5
AMBULATORIO PEDIATRIA EX DAY HOSPITAL					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO PEDIATRIA EX DAY HOSPITAL	0	1	0	0	1
PROGETTO SCUOLA					
INFORMAZIONE					
Informazione - Altro	0	0	0	1	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
Totale PROGETTO SCUOLA	2	0	0	1	3
PRONTO SOCCORSO CLINICA PEDIATRICA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA PEDIATRICA	1	1	0	0	2
REPARTO CLINICA PEDIATRICA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	2	1	0	0	3
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	3	0	0	0	3
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	10	0	0	0	10
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	2	0	1	0	3
Totale REPARTO CLINICA PEDIATRICA	17	1	1	0	19
Totale SC DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA PEDIATRICA (complessivo)	21	7	1	1	30

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Ambulatorio	Personale medico	Lamenta eccessiva attesa per disguidi organizzativi	Chiarimento
Ambulatorio	Personale medico	Lamenta la mancata informazione in merito alla possibilità della ripresa attività ludica e sportiva	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
Ambulatorio	Personale medico	Lamenta visita superficiale	Chiarimento
Ambulatorio	Personale medico	Lamenta modalità inadeguata di erogazione della visita	Chiarimento
Ambulatorio ex Day Hospital	Personale infermieristico	Lamenta scortesia e scorrettezza dell'operatore presente	Chiarimento
Pronto Soccorso	Personale medico	Lamenta errata diagnosi	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
Reparto	Personale medico	Lamenta la mancata presa in carico delle problematiche del figlio (disabile al 100%) con due anni che attende indicazioni terapeutiche	Chiarimento

SC DI ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA E CHIRURGIA PROTESICA E DEI REIMPIANTI D'ANCA E GINOCCHIO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI					
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI	0	1	0	0	1
REPARTO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequazione della prestazione	1	0	0	0	1
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	7	1	0	0	8
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	2	0	0	0	2
TEMPI					

SC DI ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA E CHIRURGIA PROTESICA E DEI REIMPIANTI D'ANCA E GINOCCHIO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	1	0	0	1
Totale REPARTO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI	10	5	0	0	15
Totale SC DI ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA E CHIRURGIA PROTESICA E DEI REIMPIANTI D'ANCA E GINOCCHIO (complessivo)	10	6	0	0	16

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio	Personale medico	Lamenta ritardo per ottenimento della prestazione	Chiarimento
Reparto		Lamenta smarrimento protesi dentale	Altro
Reparto	Personale infermieristico	Lamenta tardiva trasmissione di richiesta ausili per dimissione al domicilio	Chiarimento
Reparto		Lamenta mancanza di informazioni sullo stato di salute dei pazienti ed esito intervento	Chiarimento
Reparto	Personale infermieristico	Lamenta assistenza carente nel supportare e favorire l'igiene dei pazienti	Chiarimento
Reparto	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo d'attesa per ottenere la lettera di dimissione	Scuse

SSD CHEMIOTERAPIA DEI TUMORI E DELL'APPARATO LOCOMOTORE⁸	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
REPARTO CHEMIOTERAPIA					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Caratteristiche strutturali	1	0	0	0	1
Totale REPARTO CHEMIOTERAPIA	2	0	0	0	2
Totale SSD CHEMIOTERAPIA DEI TUMORI E DELL'APPARATO LOCOMOTORE (complessivo)	2	0	0	0	2

⁸ Struttura attiva fino al 07/04/2021 (deliberazione n. 0000092 del 08/04/2021 "Aggiornamento dell'allegato n. 1 del "Regolamento dei Dipartimenti"), sostituita dalla SC Osteoncologia, sarcomi dell'osso e dei tessuti molli, e terapie innovative.

SC OSTEONCOLOGIA, SARCOMI DELL'OSSO E DEI TESSUTI MOLLI, E TERAPIE INNOVATIVE	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO OSTEONCOLOGIA					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO OSTEONCOLOGIA	0	1	0	0	1
REPARTO OSTEONCOLOGIA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	2	0	0	0	2
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Maltrattamenti	0	0	1	0	1
Totale REPARTO OSTEONCOLOGIA	4	0	1	0	5
Totale SC OSTEONCOLOGIA, SARCOMI DELL'OSSO E DEI TESSUTI MOLLI, E TERAPIE INNOVATIVE (complessivo)	4	1	1	0	6

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio	Personale medico	Lamenta toni sgarbati e visita superficiale	Risoluzione

SS CHIRURGIA GENERALE E TORACICA MUSCOLO - SCHELETRICA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
REPARTO CHIRURGIA TORACICA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	2	0	0	0	2
Totale REPARTO CHIRURGIA TORACICA	2	0	0	0	2
Totale SS CHIRURGIA GENERALE E TORACICA MUSCOLO - SCHELETRICA (complessivo)	2	0	0	0	2

SSD CHIRURGIA DELLE DEFORMITÀ DEL RACHIDE	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
PRONTO SOCCORSO DEFORMITÀ DEL RACHIDE					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Totale PRONTO SOCCORSO DEFORMITÀ DEL RACHIDE	1	0	0	0	1

SSD CHIRURGIA DELLE DEFORMITÀ DEL RACHIDE	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
REPARTO DEFORMITÀ DEL RACHIDE					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	2	0	0	0	2
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	2	0	0	0	2
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	4	0	0	0	4
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	2	0	0	0	2
TEMPI					
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	1	0	0	1
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale REPARTO DEFORMITÀ DEL RACHIDE	10	2	0	0	12
Totale SSD CHIRURGIA DELLE DEFORMITÀ DEL RACHIDE (complessivo)	11	2	0	0	13

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Reparto	Personale medico	Lamenta la sospensione della data del ricovero	Chiarimento
Reparto	Personale medico	Lamenta propria indisponibilità per periodo previsto per ricovero, che va oltre le indicazioni dello specialista	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida

Allegato 6. Dipartimento Rizzoli-Sicilia

DIPARTIMENTO RIZZOLI-SICILIA (complessivo)	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale DIPARTIMENTO RIZZOLI-SICILIA	13	5	1	0	19

DIREZIONE AMMINISTRATIVA SICILIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIREZIONE AMMINISTRATIVA					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
Totale DIREZIONE AMMINISTRATIVA	0	1	0	0	1
UFFICIO PRENOTAZIONI - BAGHERIA					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	1	0	1
Totale UFFICIO PRENOTAZIONI - BAGHERIA	0	0	1	0	1
Totale DIREZIONE AMMINISTRATIVA SICILIA (complessivo)	0	1	1	0	2

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Direzione Amministrativa DRS		Lamenta mancata possibilità di effettuare pagamento della visita con soldi contanti	Chiarimento

ANESTESIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO PRE RICOVERO BAGHERIA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO PRE RICOVERO BAGHERIA	1	1	0	0	2
AMBULATORIO TERAPIA ANTALGICA BAGHERIA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO TERAPIA ANTALGICA BAGHERIA	0	1	0	0	1
ANESTESIA SALA OPERATORIA BAGHERIA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1

ANESTESIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale ANESTESIA SALA OPERATORIA BAGHERIA	1	0	0	0	1
TERAPIA INTENSIVA BAGHERIA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Totale TERAPIA INTENSIVA BAGHERIA	1	0	0	0	1
Totale ANESTESIA (complessivo)	3	2	0	0	5

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio pre-ricovero		Lamenta scortesia e poca attenzione ai bisogni del paziente	Chiarimento
Ambulatorio terapia antalgica	Personale infermieristico	Lamenta mancata disponibilità da parte di un operatore ad assistere la paziente nella deambulazione all'uscita dall'ambulatorio	Scuse

MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA - BAGHERIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
REPARTO MEDICINA FISICA - BAGHERIA					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale REPARTO MEDICINA FISICA - BAGHERIA	0	1	0	0	1
Totale MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA - BAGHERIA (complessivo)	0	1	0	0	1

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Reparto	Personale infermieristico	Lamenta scortesia durante l'assistenza	Risoluzione

SC ORTOPEDIA- BAGHERIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO ORTOPEDIA - BAGHERIA					
INFORMAZIONE					
Informazioni agli utenti e ai familiari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO ORTOPEDIA - BAGHERIA	0	1	0	0	1
REPARTO ORTOPEDIA - BAGHERIA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	4	0	0	0	4
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	2	0	0	0	2

SC ORTOPEDIA- BAGHERIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	4	0	0	0	4
Totale REPARTO ORTOPE- DIA - BAGHERIA	10	0	0	0	10
Totale SC ORTOPEDIA- BA- GHERIA (complessivo)	10	1	0	0	11

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio		Lamenta assenza di informazioni ai parenti in attesa	Scuse

Allegato 7. Servizi esterni

SERVIZI ESTERNI - AMMINISTRAZIONE ESTERNA (complessivo)	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale SERVIZI ESTERNI - AMMINISTRAZIONE ESTERNA	7	13	5	0	25

SERVIZIO NAVETTA INTERNO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità esterna	0	0	1	0	1
Totale SERVIZIO NAVETTA INTERNO (complessivo)	0	0	1	0	1

VILLA TONIOLO STRUTTURA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	0	1	0	0	1
Totale VILLA TONIOLO STRUTTURA (complessivo)	0	2	0	0	2

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Villa Toniolo Struttura	Personale medico	Lamenta da parte degli anestesisti comportamenti frettolosi e poco attenti alle richieste ed esigenze del paziente	Scuse
Villa Toniolo Struttura	Personale infermieristico	Lamenta mancanza di assistenza e supporto alla persona da parte del personale della struttura	Scuse

CIRFOOD	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Vitto	2	2	2	0	6
Totale CIRFOOD (complessivo)	2	2	2	0	6

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Cirfood		Lamenta inadeguata qualità del cibo	Assunzione di impegno
Cirfood		Lamenta pessima qualità del cibo	Chiarimento

CUP-LEPIDA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
INFORMAZIONE					

CUP-LEPIDA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	1
ASPETTI ECONOMICI					
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	1	0	0	1
Richiesta di rimborsi	0	1	0	0	1
Totale CUP-LEPIDA (complessivo)	0	4	0	0	4

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Cup-Lepida		Lamenta informazione incompleta negli sms di prenotazione visita	Assunzione di impegno
Cup-Lepida		Lamenta scarsa disponibilità dell'operatrice del Call Center e toni sgarbati	Chiarimento
Cup-Lepida		Chiede annullamento del ticket poiché la visita non è stata corrisposta secondo le indicazioni contenute nella ricetta redatta dal medico di base (esiti politrauma)	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
Cup-Lepida		Lamenta prenotazione errata per patologia	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida

REKEEP PULIZIE	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Rispetto della dignità della persona	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Pulizia e igiene	4	4	2	0	10
Totale REKEEP PULIZIE (complessivo)	4	5	2	0	11

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Rekeep pulizie		Lamenta atteggiamenti razzisti tra operatori	Chiarimento
Rekeep pulizie		Lamenta pulizie inadeguate e poca attenzione da parte degli addetti	Risoluzione
Rekeep pulizie		Lamenta poca accuratezza nella pulizia dei servizi igienici	Assunzione di impegno
Rekeep pulizie		Lamenta pulizie superficiali	Assunzione di impegno
Rekeep pulizie		Lamenta pulizia del bagno di degenza effettuata dagli	Assunzione di impegno

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
		operatori addetti solo su richiesta del paziente	

VOLONTARIATO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	1	0	0	0	1
Totale VOLONTARIATO (complessivo)	1	0	0	0	1

Allegato 8. Piano delle azioni di miglioramento 2022

Tra gli strumenti in uso presso l'Istituto Ortopedico Rizzoli volti ad alimentare i processi di miglioramento vi sono anche quelli di "ascolto" degli utenti, quali:

- l'analisi delle segnalazioni degli utenti trasmesse all'URP e le analisi periodiche della "qualità percepita";
- l'attività di analisi, monitoraggio e valutazione della qualità "dal lato degli utenti", promossa dal Comitato Consultivo Misto (CCM), in particolare tramite le periodiche "visite ai reparti";
- progetti ad hoc di analisi della qualità dei servizi, come il "Progetto Umanizzazione", promosso dall'Agenas e dall'Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale dell'Emilia-Romagna, al quale ha aderito anche l'Istituto, anche con la collaborazione del CCM.

Si riporta di seguito la proposta di Piano delle azioni di miglioramento per l'anno 2022, derivato dalle attività di ascolto sopra ricordate.

Piano delle azioni di miglioramento "dal lato degli utenti" – Anno 2022

N.	Azione	Responsabilità	Tempi
1	Aggiornamento Carta dei servizi	Ufficio Relazioni con il Pubblico	31/12/2022
2	Revisione procedura aziendale gestione segnalazioni utenti	Ufficio Relazioni con il Pubblico	31/12/2022
3	Revisione materiale informativo in modalità partecipata in collaborazione con il Comitato Consultivo Misto	Ufficio Relazioni con il Pubblico Comitato Consultivo misto	31/12/2022
4	Prosecuzione progetti di umanizzazione (Servizio Civile Universale, Progetto OPS!)	Ufficio Marketing Sociale Ufficio Relazioni con il Pubblico	31/12/2022
5	Progettazione e realizzazione formazione sui temi della comunicazione e della relazione	Ufficio Relazioni con il Pubblico	31/12/2022

Allegato 9. Classificazione Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato dei cittadini - CCRQ

A partire dal 2001 la Regione Emilia-Romagna ha avviato un progetto per coordinare la gestione delle segnalazioni dei cittadini. In collaborazione con i Responsabili degli URP, è stata prodotta (e nel 2015 revisionata) una classificazione delle segnalazioni dei cittadini: la *Classificazione Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato dei cittadini - CCRQ*.

Si riportano alcuni esempi di attribuzione secondo la Classificazione CCRQ.

• Aspetti strutturali

- Accesso alle strutture: parcheggi, barriere architettoniche, trasporti pubblici, segnali stradali, panchine, ecc.
- Utilizzo delle strutture interne: scale, percorsi, ascensori, barriere architettoniche, servizi igienici per portatori di handicap, pavimenti e illuminazione
- Misure per la sicurezza del cittadino relative a: impianti elettrici, pavimenti, corrimano, ecc.
- Strumenti diagnostici e terapeutici. Infortuni avvenuti nell'utilizzo delle apparecchiature

• Informazione

- Opuscoli, manifesti e materiali informativi: presenza, utilità, piacevolezza, comprensibilità/assenza, errata collocazione, carenza, incomprensibilità
- Indicazioni, segnaletica posta all'esterno e all'interno della struttura per indicare i percorsi ai servizi e ai reparti: presenza, chiarezza/assenza, errata collocazione, non chiarezza
- 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)
- Informazioni sugli aspetti organizzativi relativi alla conduzione del proprio percorso di cura
- Riconoscibilità degli operatori/mancata esposizione del tesserino aziendale
- Trasparenza delle liste d'attesa del percorso di accesso a prestazioni, metodo con cui vengono informati i cittadini
- Accessibilità ai servizi online
- Informazioni sul portale web/sociale network: presenza/assenza, correttezza, chiarezza, errata collocazione

• Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi

- Ottenimento della prestazione o di un accesso ai servizi sanitari (facilità/difficoltà, complessità burocratica/semplificata)
- Organizzazione/disorganizzazione interna e presenza/assenza di operatori. Preavviso alla cancellazione di visite o esami prenotati
- Segnalazioni per l'assenza di servizi, prestazioni e risorse
- Raccordo tra servizi (carente/efficiente), dimissioni protette non concordate con i familiari e/o senza l'adeguata prescrizione per gli ausili necessari

• Aspetti tecnico-professionali

- Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive
 - 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
 - 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 alla efficacia, empatia, adeguatezza della stessa
 - Rapporto di partnership col paziente in merito a consenso informato, preferenze e scelte di trattamento, comunicazione dei rischi
- **Umanizzazione e aspetti relazionali**
- Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: scorrettezza, scortesia/accuratezza, gentilezza
 - 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
 - Rispetto delle caratteristiche individuali, sociali, culturali, religiose e della dignità personale. Rispetto della morte e della dignità dei familiari
 - 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
 - Comportamenti offensivi e violenti sia fisici che psicologici da parte degli operatori: atteggiamenti, volume della voce, ecc./comportamenti empatici e accoglienti
- **Aspetti alberghieri e comfort**
- Segnalazioni sull'ampiezza ed estetica degli ambienti in merito alla vivibilità: letti per stanza, vivibilità (ampiezza, estetica), servizi igienici, stanze per colloqui, sale d'attesa, ausili per il rispetto della privacy (paratie mobili), ecc.
 - Qualità, quantità, orari di distribuzione, temperatura e la possibilità di personalizzare i pasti; norme igieniche – presenza/assenza
 - Rumori, illuminazione, temperature ambienti, umidità, correnti d'aria. Funzionalità del sistema di chiamata. Presenza di fumo nei luoghi vietati
 - Servizi accessori quali la pulizia, accuratezza, polvere, sporcizia, materiali di scarto abbandonati, servizi igienici non idonei
 - Punto vendita per riviste e giornali, telefonici pubblici, servizio ristoro o macchine erogatrici di acqua e bibite, wi-fi
- **Tempi**
- Orari di apertura dei servizi, degli orari di visita nei reparti di degenza e degli ambulatori
 - Tempi per le prenotazioni di prestazioni o esami presso CUP o farmacie
 - Tempi di attesa fra la prenotazione e la fruizione della prestazione
 - Tempi per effettuare il pagamento di ticket o donazioni

- Tempi d'attesa per ottenere la prestazione (pronto soccorso, ambulatori aziendali e ricoveri)
 - Tempi di attesa per l'ottenimento della cartella clinica, di certificati, sedie a rotelle, ausili sanitari, ecc.
 - Tempi elevati di attesa o mancata risposta ai reclami
- **Aspetti economici**
 - Segnalazioni di ticket su prestazioni sanitarie assegnate da CUP, pronto soccorso, farmacie (es. errata attribuzione)
 - Rimborsi, pagamenti (es. ticket non appropriati, eccessivi, rimborsi per prestazioni non eseguite, ecc.)
 - Richieste a seguito di danni, smarrimento e infortuni occorsi presso la struttura
 - Risarcimento per prestazioni sanitarie non ottenute nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta dei servizi e dei diritti dei cittadini
- **Adeguamento alla normativa**
 - Ticket
 - LEA
 - Farmaci
 - Altro (apprezzamento generico)