



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



**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 2018



San Michele in Bosco. Particolare di una delle statue che ornano la parete divisoria di accesso al presbiterio.

28 marzo 2019

INDICE

Introduzione	3
1. Segnalazioni degli utenti 2018: quante e come.....	3
2. Segnalazioni degli utenti: la serie storica.....	4
3. Segnalazioni degli utenti 2018: il dettaglio.....	5
4. Reclami 2018 a confronto con i tre anni precedenti	7
5. Elogi 2018 a confronto con i tre anni precedenti	9
5. Esiti e tempi di risposta	10
Allegato 1. Area Amministrativa	11
Allegato 2. Direzione Sanitaria	16
Allegato 3. Dipartimento Patologie Ortopediche Traumatologiche Complesse	18
Allegato 4. Dipartimento Patologie Ortopediche Traumatologiche Specialistiche	28
Allegato 5. Dipartimento Rizzoli-Sicilia	38
Allegato 6. Servizi Esterni	41
Allegato 7. Piano delle azioni di miglioramento 2019.....	43

Il presente rapporto è curato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Istituto Ortopedico Rizzoli. L'ufficio afferisce alla *SSD Struttura di Supporto Direzionale* (Responsabile: D.ssa Maria Carla Bologna). I dati sono estratti dalla banca dati regionale sulle segnalazioni dei cittadini relativi all'anno 2018.

Introduzione

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) raccoglie le segnalazioni dei cittadini, classificandole secondo le indicazioni regionali¹:

- elogi;
- reclami;
- rilievi;
- suggerimenti.

Ogni segnalazione viene trattata secondo un'apposita procedura che si conclude con la risposta all'utente. Ai reclami relativi a casi più complessi viene risposto dopo istruttoria interna. Risposta scritta viene data anche a tutti gli elogi. Tutte le segnalazioni sono inserite nella banca dati regionale oltre ad essere analizzate internamente al fine di alimentare il processo di miglioramento (nell'allegato 7 è riportato lo schema delle azioni di miglioramento 2019 derivanti dall'analisi delle segnalazioni 2018 e dalle 'visite ai reparti' del Comitato Consultivo Misto IOR).

1. Segnalazioni degli utenti 2018: quante e come

Nel corso del 2018 sono pervenute all'URP 1.345 segnalazioni, un numero significativamente più alto (+31,0%) di quelle pervenute nel 2017 quando furono 1.027. Come si vedrà meglio successivamente la crescita è dovuta soprattutto all'aumento degli elogi passati da 750 del 2017 a 1.006 del 2018 (+34,1%). La loro articolazione per ambito è presentata nella tabella seguente.

Tab. 1 – Segnalazioni 2018 distinte per ambito

	Attività libero professionale	Azienda	Servizi Esternalizzati Contratti/Appalti	Strutture accreditate soggette a controllo	Totale	
					v.a.	%
Elogi	23	980	3	0	1.006	74,8
Reclami	22	255	7	0	284	21,0
Rilievi	0	38	2	0	40	3,0
Suggerimenti	0	15	0	0	15	1,2
Totale	45	1.290	12	0	1.345	100,0

Tab. 2 – Segnalazioni 2018 distinte per tipologia di presentatore

	Associazione	Cittadino	Ente	Operatore Sanitario	Studio Legale	Totale	di cui Anonime
Elogi	1	1.004	0	1	0	1.006	0
Reclami	0	284	0	0	0	284	0
Rilievi	0	40	0	0	0	40	17
Suggerimenti	0	15	0	0	0	15	0
Totale	0	1.343	0	0	0	1.345	17

Come evidenziano i dati di tabella 2 la quasi totalità delle segnalazioni giunge direttamente

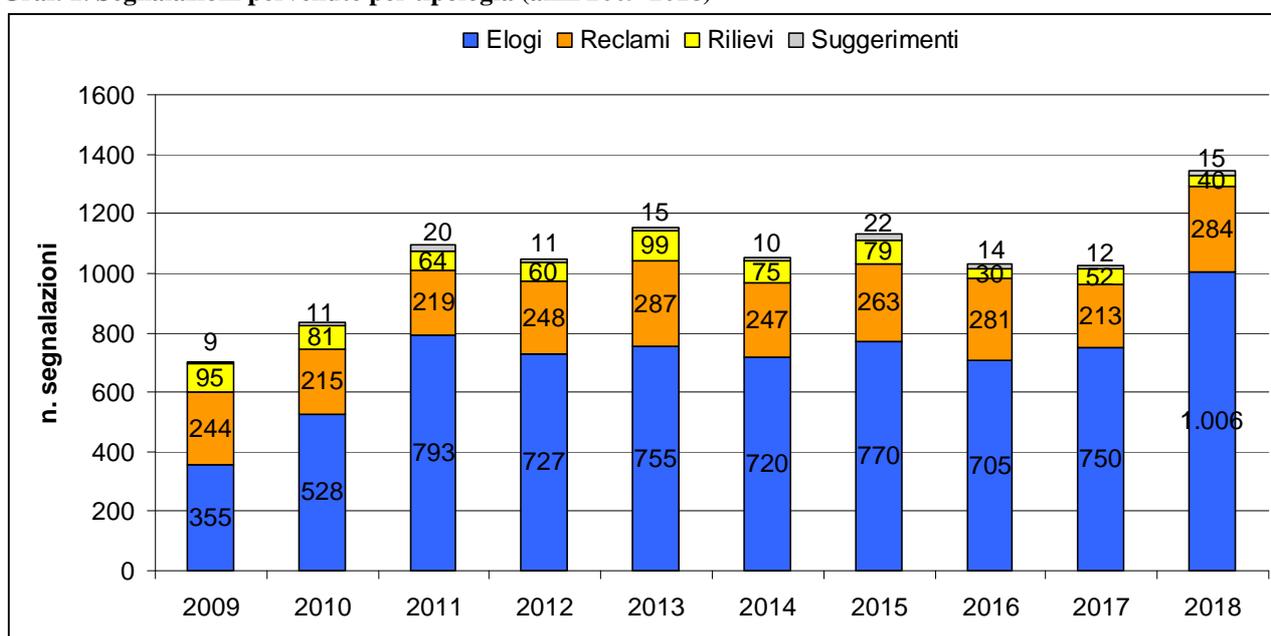
¹ *Elogio*: espressione di soddisfazione dell'utente. *Reclamo*: espressione di insoddisfazione dell'utente. *Rilievo*: indicazione di disservizio che si risolve con una risposta di cortesia o risoluzione immediata e che comunque non attiva la procedura tipica del reclamo. *Suggerimento*: indicazione al soggetto erogatore affinché migliori il servizio.

dall'utente o da un suo familiare (1.343 su 1.345, pari al 99,9%). Trascurabile è la quota di segnalazioni affidate ad "intermediari" come operatori sanitari (1 solo su 1.345) od associazioni (1 solo su 1.345), studi legali od altri enti (nessuna nel 2018).

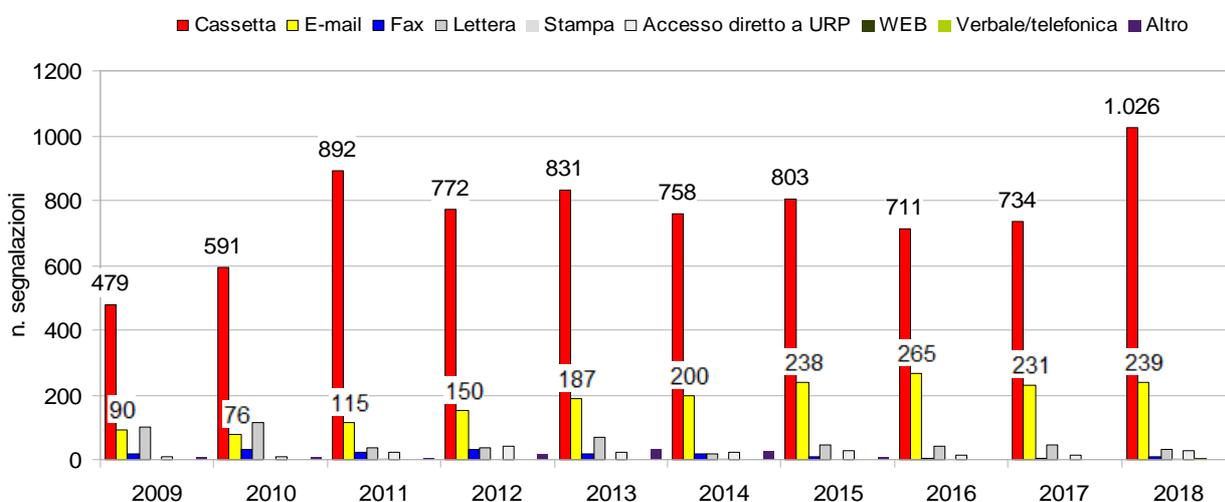
2. Segnalazioni degli utenti: la serie storica

I dati del decennio 2009-2018 evidenziano con chiarezza un aumento degli "elogi" ed una sostanziale stabilità dei reclami. Questi negli ultimi anni risultano essere circa il 20-25% delle segnalazioni ricevute ed oscillano tra 213 (2017) e 287 (2013). Il numero dei reclami ricevuto nel 2018 (284) si colloca in questo *range*. Particolarmente elevato risulta il numero degli elogi che per la prima volta supera le mille unità (1.006 nel 2018 contro i 750 del 2017, pari a +34,1%). Analizzando la serie storica negli ultimi anni il numero degli elogi risulta pari a circa tre volte il numero dei reclami (nel 2018 gli elogi sono 3,5 volte il numero dei reclami).

Graf. 1. Segnalazioni pervenute per tipologia (anni 2009-2018)



Graf. 2. Segnalazioni pervenute all'URP per modalità di presentazione (anni 2009-2018)



Per quanto riguarda le modalità di trasmissione (si veda il grafico 2) rimane ampiamente prevalente l'utilizzo delle cassette per la raccolta delle segnalazioni (1.026 su 1.345, pari al 76,3%). Nel corso degli anni risulta crescente l'utilizzo delle segnalazioni via e-mail (nel 2018 239 su 1.345, pari al 17,8%). Le restanti modalità risultano residuali (complessivamente pari al 5,9% delle segnalazioni).

3. Segnalazioni degli utenti 2018: il dettaglio

La tabella 3 presenta l'articolazione delle segnalazioni secondo una analitica individuazione dei temi trattati (secondo la classificazione *Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino-CCRQ*).

Tab. 3 – Segnalazioni 2018 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	6	6	0	12
Accessibilità interna	1	0	1	0	2
Totale (sezione)	1	6	7	0	14
INFORMAZIONE					
Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	0	1	1	1	3
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	37	3	0	0	40
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	0	1	1
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	1	0	0	1
Totale (sezione)	37	5	1	2	45
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	2	0	0	2
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	18	0	2	20
Funzionalità organizzativa	0	24	0	4	28
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	17	2	0	19
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	1	0	0	1
Totale (sezione)	0	62	2	6	70
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	25	0	0	26
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	12	1	0	13
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del	958	32	15	0	1.005

personale					
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	3	0	0	3
Totale (sezione)	959	72	16	0	1.047
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	1	0	0	0	1
Cortesìa e gentilezza	7	28	3	0	38
Conflittualità interpersonale	0	5	0	0	5
Rispetto della dignità della persona	0	1	0	0	1
Maltrattamenti	0	10	0	0	10
Totale (sezione)	8	44	3	0	55
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	2	4	2	8
Caratteristiche strutturali	0	3	2	2	7
Vitto	1	0	0	0	1
Condizioni ambientali	0	6	1	0	7
Pulizia e igiene	0	12	2	0	14
Servizi accessori	0	0	2	3	5
Totale (sezione)	1	23	11	7	42
TEMPI					
Tempi - Altro	0	1	0	0	1
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	2	0	0	2
Coda per la prestazione	0	62	0	0	62
Totale (sezione)	0	65	0	0	65
ASPETTI ECONOMICI					
Richiesta di rimborsi	0	4	0	0	4
Totale (sezione)	0	4	0	0	4
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA					
Ticket	0	3	0	0	3
Totale (sezione)	0	3	0	0	3
Totale (complessivo)	1.006	284	40	15	1.345

Elogi e reclami sono perlopiù originati dall'attività dei due principali Dipartimenti ad Attività Integrata: il *Dipartimento Patologie ortopediche e traumatologiche complesse* (654 segnalazioni su 1.345, pari al 48,6%) ed il *Dipartimento Patologie ortopediche e traumatologiche specialistiche* (524 segnalazioni su 1.345, pari al 39,0%). Segue l'area amministrativa con 100 segnalazioni su 1.345 (pari al 7,4%) – anche in tal caso si tratta prevalentemente di elogi (53 su 100 segnalazioni). Il restante 5,0% si ripartisce tra Dipartimento Rizzoli-Sicilia, attività afferenti alla Direzione sanitaria, servizi esterni.

Tab. 4 – Segnalazioni 2018 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	53	34	8	5	100
Direzione Sanitaria	7	5	4	0	16
Dipartimento Pat. ortopediche e traumat. complesse	492	154	6	2	654
Dipartimento Pat. ortopediche e traumat. specialistiche	432	69	18	5	524
Dipartimento Rizzoli-Sicilia	19	15	2	3	39
Servizi Esterni	3	7	2	0	12
Totale	1.006	284	40	15	1.345

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

Tab. 5 – Segnalazioni 2018 distinte per funzione

	<i>area ospedaliera</i>	<i>specialistica ambulatoriale</i>	<i>Totale</i>
Elogi	888	118	1.006
Reclami	153	131	284
Rilievi	37	3	40
Suggerimenti	13	2	15
Totale	1.091	254	1.345

Tab. 6 - Segnalazioni 2018 distinte per profilo professionale

	<i>Elogi</i>	<i>Reclami</i>
Medici	447	87
Personale infermieristico (comprensivo di personale addetto all'assistenza)	396	47
Amministrativi	12	18
Personale tecnico sanitario (TSRM, ecc.)	88	7

Si segnala che 9 reclami su 284 (pari al 3,2%) sono stati ritenuti rilevanti ai fini dell'attività di *risk management* e dunque trasmessi al corrispondente ufficio.

4. Reclami 2018 a confronto con i tre anni precedenti

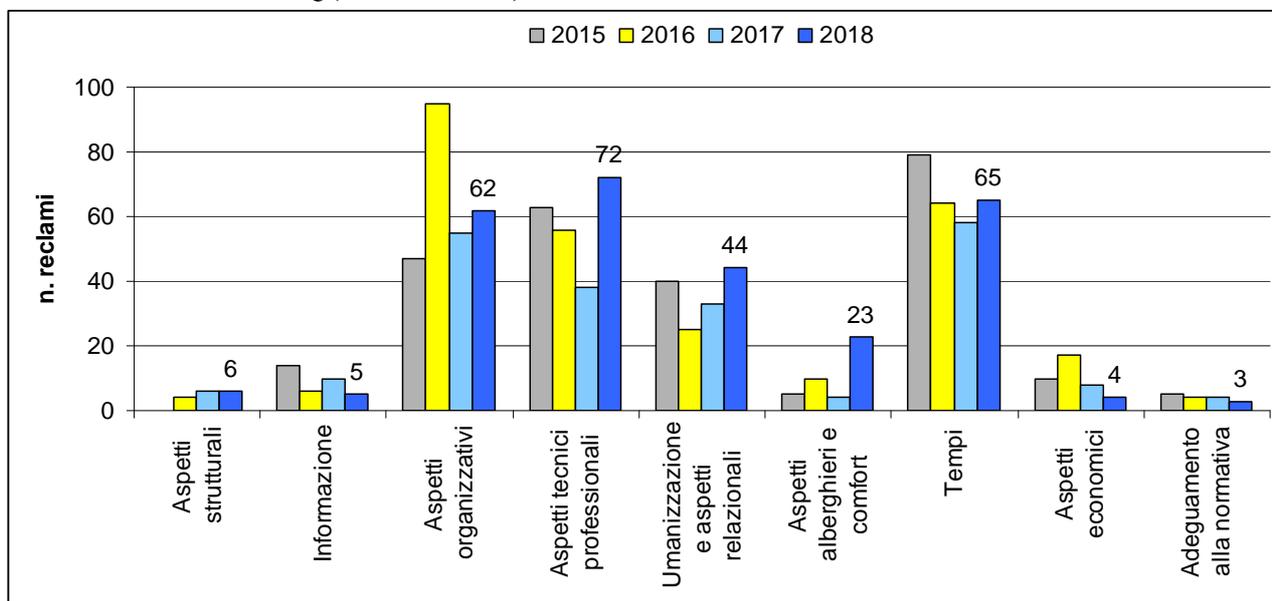
Nel 2018 si registra sia un aumento dei reclami rispetto al 2017 (284 contro 213, pari a +31,0%), sia un aumento degli elogi (1.006 nel 2018 contro i 750 del 2017, pari a +34,1%). Questo andamento richiede un approfondimento, specie per quanto riguarda i reclami. Il grafico 3 mette a confronto i reclami negli ultimi quattro anni (2015-2018) distinti secondo la classificazione del Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino (CCRQ). Rispetto ai valori

degli anni precedenti risultano più elevati i reclami relativi a:

- aspetti tecnici e professionali (nel 2018 pari a 72);
- umanizzazione e aspetti relazionali (44);
- aspetti alberghieri e comfort (23).

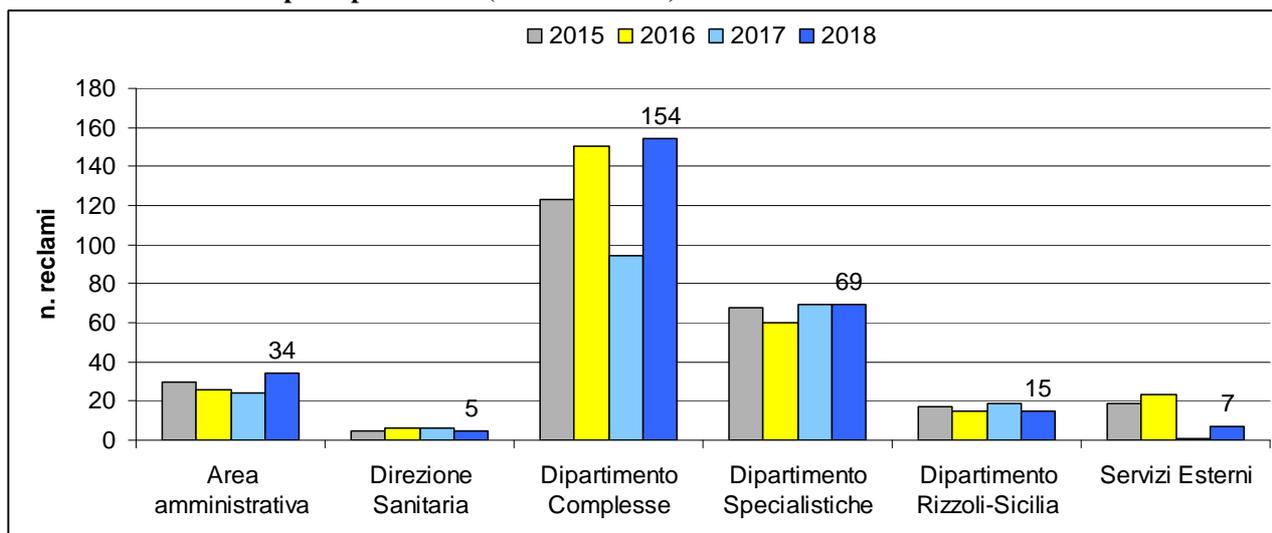
Per le restanti classi non si rilevano scostamenti significativi.

Graf. 3. Reclami distinti secondo la classificazione del Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino-CCRQ (anni 2015-2018)



Occorre in ogni caso considerare che solo una piccola minoranza degli utenti trasmette segnalazioni (1.345 segnalazioni su oltre 170.000 prestazioni ambulatoriali ed ospedaliere erogate nel 2018 nelle sedi bolognesi; circa 190.000 considerando anche la sede di Bagheria). Risulta pertanto all'incirca 1 segnalazione ogni 140 prestazioni erogate ed 1 reclamo ogni 650 prestazioni.

Graf. 4. Reclami distinti per dipartimento (anni 2015-2018)



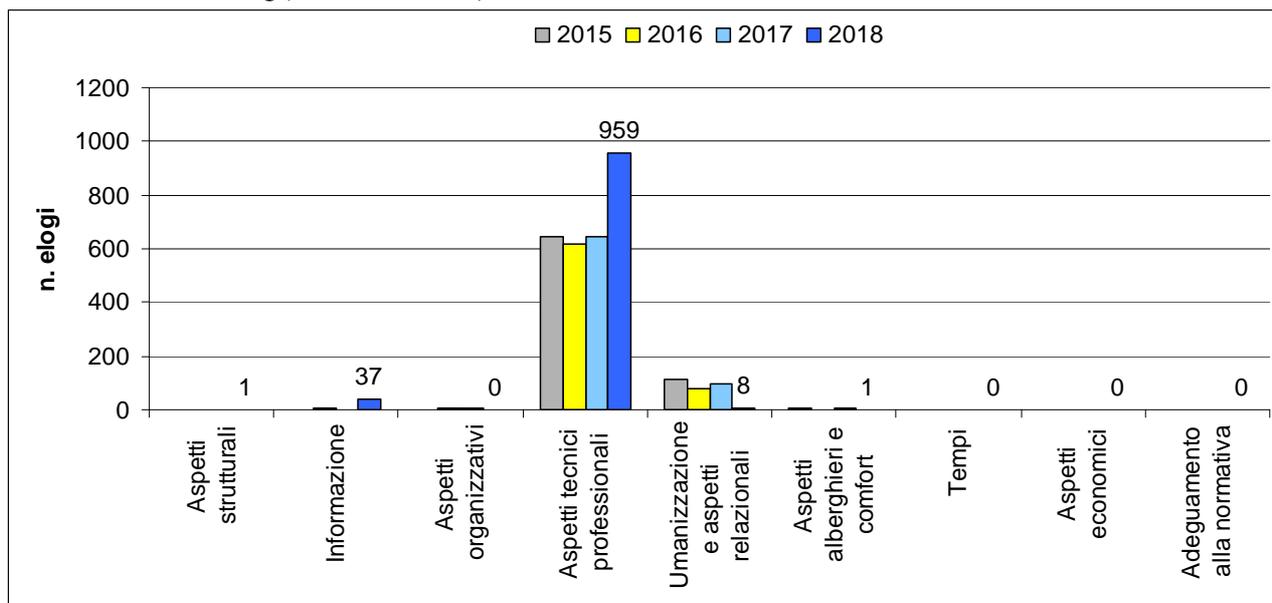
L'andamento dei reclami nel periodo 2015-2018 per dipartimento di origine è invece riportato nel grafico 4. Risulta in particolare evidente la maggiore oscillazione annuale del Dipartimento patologie complesse rispetto al Dipartimento patologie specialistiche assai più stabile nel

quadriennio.

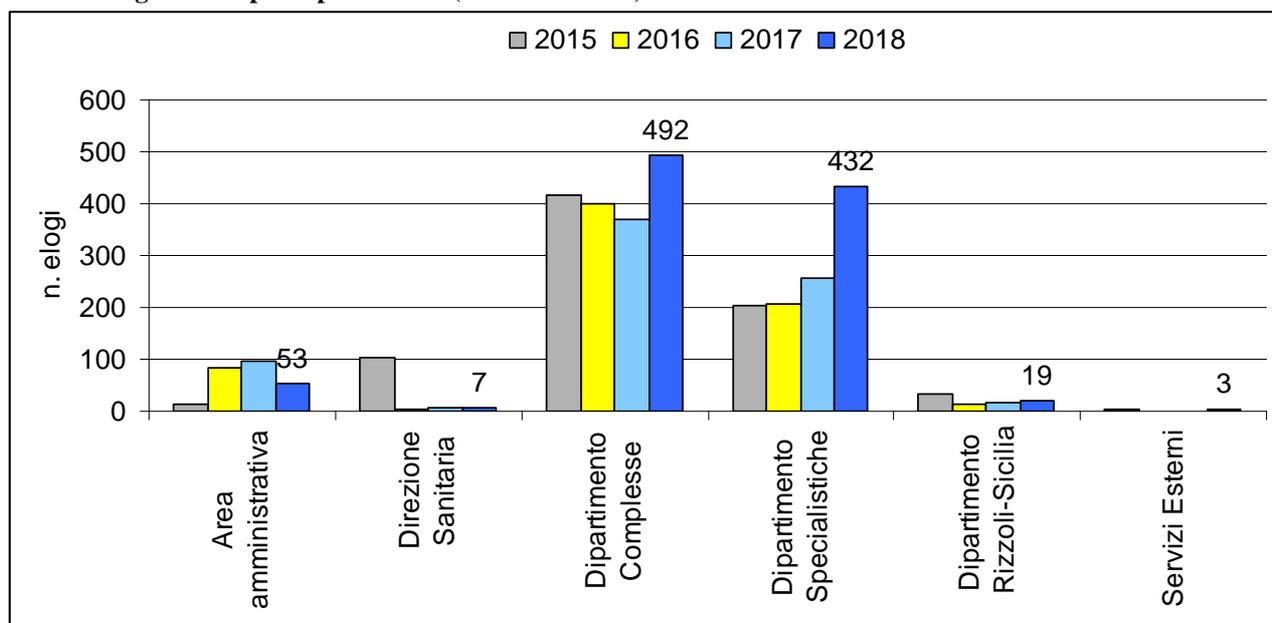
5. Elogi 2018 a confronto con i tre anni precedenti

Il grafico 5 riporta i dati degli elogi negli anni 2015-2018 distinti secondo la classificazione del Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino (CCRQ). L'usuale focalizzazione sugli aspetti tecnici e professionali risulta nel 2018 ancora più accentuata. A confronto con il 2017 gli elogi risultano cresciuti del 34,1% (1.006 nel 2018 contro i 750 del 2017).

Graf. 5 Elogi distinti secondo la classificazione del Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato dei cittadini-CCRQ (anni 2015 - 2018)



Graf. 6. Elogi distinti per dipartimento (anni 2015-2018)



Il grafico 6 mostra invece i dati degli elogi, sempre relativi al quadriennio 2015-2018, distinti per dipartimento di origine. Si evidenzia che il forte incremento degli elogi riscontrato nel 2018 è

interamente originato dai due Dipartimenti ad Attività Integrata (DAI): sia il Dipartimento “Complesse”, sia il Dipartimento “Specialistiche” vedono infatti un forte incremento del numero degli elogi nel 2018 rispetto agli anni precedenti.

5. Esiti e tempi di risposta

La tabella 7 riporta l’esito delle segnalazioni nel 2018. La politica aziendale prevede la risposta scritta tanto ai reclami quanto agli elogi ricevuti. Una quota consistente dei reclami (115 su 284, pari al 40,5%) ha ottenuto una risposta di “chiarimento”. In 66 casi (pari al 23,2%) la risposta è stata di scuse. Nessuno dei reclami ricevuti ha richiesto la trasmissione della pratica al servizio legale per competenza.

Tab. 7 - Esito delle segnalazioni 2018

	Pratica aperta	Risoluzione	Chiarimento	Conferma operato dell'azienda/operatore*	Conferma operato dell'azienda**	Accoglimento richieste di rimborso	Trasmissione al servizio legale per competenza	Scuse	Assunzione di impegno	Ringraziamento verbale (elogio verbale)	Ringraziamento scritto (elogio scritto)	Altro	Totale
Elogi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	914	91	1.006
Reclami	24	10	115	20	4	4	0	66	39	0	0	2	284
Rilievi	1	0	8	0	0	0	0	2	7	0	0	22	40
Suggerimenti	0	0	2	0	0	0	0	0	5	0	0	8	15
Totale	25	10	125	20	4	4	0	68	51	1	914	123	1.345

* perché conforme a standard, protocolli, linee guida.

** perché conforme alla normativa vigente.

La tabella 8, invece, riporta i valori medi circa i tempi del procedimento di risposta ai reclami, mettendo a confronto 2017 e 2018. Nel 2018 l’85,0% dei reclami è stato chiuso entro 30 giorni (era il 59,6% nel 2017) evidenziando un miglioramento della *performance* dell’URP. Il tempo medio complessivo di risposta si riduce a 19 giorni contro i 29 giorni del 2017.

Tab. 8 – Tempi di chiusura dei procedimenti 2017 e 2018

	T. Risposta <= 30 gg		T. Risposta >= 30 gg		Totale	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018
Numero reclami	127	221	86	39	213	260
Tempo medio di risposta (gg)	17	13	47	51	29	19

Allegato 1. Area Amministrativa

AREA AMMINISTRATIVA "SERVICE MANAGEMENT" (complessivo)					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale Area Amministrativa	53	34	8	5	100

DIREZIONE AMMINISTRATIVA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	1	0	0	1
Totale	0	1	0	0	1
Totale DIREZIONE AMMINISTRATIVA	0	1	0	0	1

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Direzione Amministrativa		Lamenta che il costo di una copia di cartella clinica risulta troppo oneroso

ECONOMATO - SUME					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
INFORMAZIONE					
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Servizi accessori	0	0	0	1	1
Totale ECONOMATO - SUME	0	1	0	1	2

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Economato SUME		Lamenta che le istruzioni per effettuare il pagamento con le casse automatiche non risultano chiare

SC BILANCIO E PROCESSI ECONOMICI					
<i>ACCETTAZIONE RICOVERI</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
Totale ACCETTAZIONE RICOVERI	0	1	0	0	1
<i>SEGRETERIA LIBERA PROFESSIONE</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
Totale SEGRETERIA LIBERA PROFESSIONE	2	0	0	0	2
<i>UFFICIO PRESTAZIONI ECONOMICHE</i>					

ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	1	0	0	1
Totale UFFICIO PRESTAZIONI ECONOMICHE	0	1	0	0	1
Totale SC BILANCIO E PROCESSI ECONOMICI	2	2	0	0	4

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Accettazione Ricoveri		Lamenta la scelta organizzativa che prevede la necessità di rivolgersi all'ufficio accettazione amministrativa per fornire dati già raccolti in reparto
Ufficio Prestazioni economiche		Lamenta che a livello amministrativo non è previsto l'invio della fattura tramite posta elettronica (solo posta o sportello)

SC ITC					
INFORMATICO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	1	0	0	1
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	2	1	0	3
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Servizi accessori	0	0	1	1	2
Totale INFORMATICO	0	3	2	1	6
Totale SC ITC	0	3	2	1	6

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
SC ICT		La signora chiede rimborso del ticket pagato presso altra struttura poiché l'impegnativa prodotta dal nostro sistema informatico che non permette di riportare l'esenzione
SC ICT		Lamenta l'impossibilità di scaricare copia della cartella clinica tramite FSE
SC ICT		Lamenta che pur avendo autorizzato lo scarico delle immagini della densitometria nel FSE, le stesse non sono visibili. Il paziente è stato costretto a ritirare le immagini presso la sede ospedaliera

SSD ACCESSO AI SERVIZI					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ACCETTAZIONE AMBULATORI OSPEDALE					
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	2	0	1	3
Funzionalità organizzativa	0	3	0	0	3
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	2	0	0	2
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	3	0	0	0	3
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	1	0	0	2
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Caratteristiche strutturali	0	0	1	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale ACCETTAZIONE AMBULATORI OSPEDALE	5	10	1	1	17
SEGRETERIA ORTOPEDIA BENTIVOGLIO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale SEGRETERIA ORTOPEDIA BENTIVOGLIO	1	0	0	0	1
SEGRETERIA PRONTO SOCCORSO					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	2	0	0	2
Totale SEGRETERIA PRONTO SOCCORSO	0	2	0	0	2
SPORTELLI UNICI COPIA DOCUMENTAZIONE CLINICA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	
Totale SPORTELLI UNICI COPIA DOCUMENTAZIONE CLINICA	1	1	0	0	2
UFFICIO ACCETTAZIONE POLIAMBULATORIO					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	2	0	0	2
Funzionalità organizzativa	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	0	1	0	0	1
Totale UFFICIO ACCETTAZIONE POLIAMBULATORIO	1	4	0	0	5
Totale SSD ACCESSO AI SERVIZI	8	17	1	1	27

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Segreteria Pronto Soccorso	Personale amministrativo	Lamenta la difficoltà di mettersi in contatto telefonico per prenotare visita post prestazione erogata in pronto soccorso
Accettazione Ambulatori ospedale		Lamenta l'assenza di uno sportello dedicato solo ed

		esclusivamente alla consegna dei referti delle indagini diagnostiche (come in altre realtà sanitarie bolognesi)
Accettazione Ambulatori ospedale	Personale amministrativo	Lamenta che le è stata fornita un'informativa sulle modalità di ritiro dei referti quando ha autorizzato l'invio tramite FSE
Accettazione Ambulatori ospedale		Lamenta che l'Istituto non sia adeguatamente collegato, per tutte le funzioni, al FSE (richiamato dal personale perché non ha presentato la prenotazione cartacea e prova del pagamento on line)
Accettazione Ambulatori ospedale		Lamenta l'impossibilità di spedizione del referto densitometria tramite posta ordinaria
Accettazione Ambulatori ospedale	Personale amministrativo	Lamenta la mancanza di gentilezza al momento dell'accettazione (le domande vengono poste come in un interrogatorio)
Accettazione Poliambulatorio		Lamenta l'impossibilità di mettersi in contatto con il numero dedicato alla disdetta e prenotazione visite di controllo (interno 6530)
Accettazione Poliambulatorio	Personale amministrativo	Lamenta l'eccessivo tempo di attesa per eseguire accettazione amministrativa (più di 40 minuti)
Accettazione Poliambulatorio	Personale amministrativo	Lamenta l'assenza di disponibilità ad aiutarlo nel risolvere un problema (se era possibile spostare la prenotazione di una visita solo per l'orario e non per la data)
Sportello Unico		Lamenta l'impossibilità di mettersi in contatto telefonico con l'ufficio per avere informazioni (ha dovuto inviare mail)

SSD STRUTTURA SUPPORTO DIREZIONALE					
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	35	0	0	0	35
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
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	3	1	0	0	4
Totale UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	42	1	0	0	43
Totale STRUTTURA SUPPORTO DIREZIONALE	42	1	0	0	43

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Ufficio Relazioni con il Pubblico		Lamenta insoddisfazione per risposta scritta ricevuta a seguito di un reclamo

UFFICIO TECNICO					
CENTRALINO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	1	0	0	0	1

ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	1	0	0	1
Totale CENTRALINO	1	1	0	0	2
MANUTENZIONI					
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	0	1	0	1
Caratteristiche strutturali	0	0	0	1	1
Totale MANUTENZIONI	0	0	1	1	2
PORTINERIA OSPEDALIERA					
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	2	0	0	2
Totale PORTINERIA OSPEDALIERA	0	2	0	0	2
SERVIZIO					
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità esterna	0	4	3	0	7
Accessibilità interna	0	0	1	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Condizioni ambientali	0	2	0	0	2
Servizi accessori	0	0	0	1	1
Totale SERVIZIO	0	6	4	1	11
Totale UFFICIO TECNICO	1	9	5	2	17

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Servizio		Lamenta l'impossibilità di parcheggiare l'auto per accompagnare il figlio minorenni in Pronto Soccorso
Servizio		Lamenta la presenza di un camion per i servizi ospedalieri che impedisca l'accesso ai parcheggi dedicati ai disabili (ospedale)
Servizio		Lamenta l'inadeguatezza della temperatura ambientale (sala attesa Pronto Soccorso e Pre ricovero)
Servizio		Lamenta l'impossibilità di mettersi in contatto con un Responsabile per comunicare l'impossibilità a spostare l'auto dal parcheggio del Poliambulatorio (moglie senza patente). Il paziente è dovuto uscire dal reparto per spostare l'auto
Centralino		Lamenta che al numero del centralino non si riceve mai risposta e si sente solo un disco che riferisce "operatore impegnato"
Portineria Ospedaliera		Lamenta l'incompletezza e la mancanza di chiarezza delle informazioni erogate per accedere a un servizio

Allegato 2. Direzione Sanitaria

DIREZIONE SANITARIA (complessivo)					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale DIREZIONE SANITARIA	7	5	4	0	16

	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIREZIONE SANITARIA					
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità esterna	0	0	2	0	2
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Pulizia e igiene	0	0	1	0	1
Totale DIREZIONE SANITARIA	0	1	3	0	4
CALL CENTER LISTA ATTESA					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
Totale CALL CENTER LISTA ATTESA	0	1	0	0	1
SEGRETERIA CHIRURGIA DEL RACHIDE					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale SEGRETERIA CHIRURGIA DEL RACHIDE	0	1	0	0	1
SEGRETERIA CHIRURGIA PROTESICA E DEI REIMPIANTI					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale SEGRETERIA CHIRURGIA PROTESICA E DEI REIMPIANTI	1	0	0	0	1
SEGRETERIA CLINICA I - FALDINI					
INFORMAZIONE					
Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	0	0	1	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Conflittualità interpersonale	0	1	0	0	1
Totale SEGRETERIA CLINICA I - FALDINI	0	1	1	0	2
SEGRETERIA DI RADIOLOGIA					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi / prestazioni	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

Totale SEGRETERIA DI RADIOLOGIA	1	1	0	0	2
<i>SERVIZIO DIETETICO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Vitto	1	0	0	0	1
Totale SERVIZIO DIETETICO	2	0	0	0	2
<i>SERVIZIO SOCIALE</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	3	0	0	0	3
Totale SERVIZIO SOCIALE	3	0	0	0	3

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Direzione		Lamenta eccessiva differenza temporale fra la disponibilità di prima visita erogata in regime di SSN e prime visite erogate in regime di libera professione
Call Center liste attese		Lamenta l'impossibilità di mettersi in contatto telefonico con l'operatore dedicato
Segreteria di Radiologia		Lamenta la mancata risposta telefonica negli orari dedicati (rimane attiva segreteria telefonica)
Segreteria Chirurgia del rachide		Lamenta difficoltà relazionali durante la telefonata pre ricovero
Segreteria Clinica I		Lamenta che non gli viene fornita una data per il ricovero

Allegato 3. Dipartimento Patologie Ortopediche Traumatologiche Complesse

DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE TRAUMATOLOGICHE COMPLESSE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE TRAUMATOLOGICHE COMPLESSE	492	154	66	2	654

	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
LIBERA PROFESSIONE					
<i>AMBULATORIO INTERNO</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	3	0	0	3
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	2	0	0	2
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	5	6	0	0	11
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	8	0	0	8
Totale AMBULATORIO INTERNO	5	20	0	0	25
<i>REPARTO LIBERA PROFESSIONE</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	27	0	0	0	27
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Caratteristiche strutturali	0	0	1	0	1
Totale REPARTO LIBERA PROFESSIONE	27	0	1	0	28
Totale LIBERA PROFESSIONE	32	20	1	0	53

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Ambulatorio Interno	Personale medico	Lamenta l'impossibilità di effettuare la visita con lo specialista prescelto perché non si è presentato in ambulatorio
Ambulatorio Interno	Personale medico	Lamenta di essere stato avvisato, mentre era già in viaggio, dell'assenza del professionista prescelto
Ambulatorio Interno	Personale medico	Lamenta il mancato utilizzo dell'ecografo da parte del medico durante le infiltrazioni
Ambulatorio Interno	Personale medico	Lamenta visita frettolosa, inadeguata e comportamento superficiale
Ambulatorio Interno	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione

POLIAMBULATORIO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORI OSPEDALE</i>					
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Condizioni ambientali	0	3	0	0	3
Totale AMBULATORI OSPEDALE	0	3	0	0	3
<i>POLIAMBULATORIO</i>					
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità esterna	0	1	0	0	1
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	5	0	0	5
Funzionalità organizzativa	0	2	0	0	2
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequazione della prestazione	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	10	0	0	0	10
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	6	0	0	6
Totale POLIAMBULATORIO	10	16	0	0	26
Totale POLIAMBULATORIO	10	19	0	0	29

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Poliambulatorio	Personale infermieristico	Lamenta il disinteresse nel comunicare ai pazienti in attesa del ritardo del professionista (informazioni ricevute solo a seguito di diverse sollecitazioni)
Poliambulatorio		Lamenta il percorso interno, dal parcheggio agli uffici, troppo lungo e complesso
Poliambulatorio		Lamenta assenza di un display per la chiamata dei pazienti in sala di attesa
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Poliambulatorio		Lamenta l'inadeguatezza del microclima ambientale
Poliambulatorio		Lamenta la complessità organizzativa del servizio che prevede diversi accessi agli sportelli amministrativi

SC CLINICA I					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO CLINICA I</i>					
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	2	2	0	0	4
ASPETTI ECONOMICI					
Richiesta di rimborsi	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO CLINICA I	2	4	0	0	6
<i>PRONTO SOCCORSO CLINICA I - FALDINI</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	1	0	0	2
Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA I	1	2	0	0	3
<i>REPARTO CLINICA I</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	1	0	0	2
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	181	2	2	0	185
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	1
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Pulizia e igiene	0	4	0	0	4
Totale REPARTO CLINICA I	182	10	2	0	194
Totale SC CLINICA I	185	16	2	0	203

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Reparto		Lamenta il ritardo nell'accettazione per ricovero (chiamato per le ore 7.30, accettato alle ore 10)
Reparto	Personale infermieristico	Lamenta il mancato ascolto in riferimento all'inefficacia della terapia antidolorifica somministrata nel post operatorio (fascia oraria notturna, non è stato chiamato nessun medico fino al mattino successivo)
Reparto	Personale infermieristico	Lamenta difficoltà di tipo relazionale
Reparto	Altro personale addetto all'assistenza	Lamenta comportamento arrogante
Reparto		Lamenta scarsa pulizia ambientale
Ambulatorio	Personale medico	Lamenta difficoltà relazionali e insoddisfazione per la visita

SC CLINICA II					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO CLINICA II</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	12	1	0	0	13

UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
ASPETTI ECONOMICI					
Richiesta di rimborsi	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO CLINICA II	12	5	0	0	17
<i>PRONTO SOCCORSO CLINICA II</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	2	0	0	2
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA II	2	2	0	0	4
<i>REPARTO CLINICA II</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	2	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	33	3	0	0	36
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	4	0	0	4
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale REPARTO CLINICA II	33	10	0	0	43
<i>SALA OPERATORIA CLINICA II</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
Totale SALA OPERATORIA CLINICA II	2	0	0	0	2
Totale SC CLINICA II	49	18	0	0	66

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Reparto	Personale medico	Lamenta che il suo intervento è stato rimandato più volte allungando i tempi di ricovero
Reparto	Personale medico	Lamenta la difficoltà di relazione e soprattutto di comunicazione dei rischi dell'intervento
Reparto	Personale infermieristico	Lamenta scortesìa e insensibilità nel rapporto sia con il paziente sia con i famigliari
Reparto	Altro personale addetto all'assistenza	Lamenta comportamento aggressivo e maleducato
Ambulatorio		Lamenta insoddisfazione delle visite di controllo con il SSN e l'impossibilità di effettuare le visite con lo stesso specialista
Ambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione

SC MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO MEDICINA RIABILITATIVA</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	8	1	0	0	9
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	1
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Caratteristiche strutturali	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	6	0	0	6
ASPETTI ECONOMICI					
Richiesta di rimborsi	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO MEDICINA RIABILITATIVA	8	12	0	0	20
<i>REPARTO MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	78	2	0	0	80
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Conflittualità interpersonale	0	1	0	0	1
Totale REPARTO MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	78	3	0	0	81
<i>SERVIZIO CURE</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	78	1	0	0	79
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	0	1	0	1
Conflittualità interpersonale	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Caratteristiche strutturali	0	1	0	0	1
Totale SERVIZIO CURE	78	4	1	0	83
Totale SC MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA	164	19	1	0	184

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Servizio cure		Lamenta che durante i festivi e il sabato pomeriggio non vengono effettuati trattamenti ai pazienti ricoverati
Servizio cure	Personale infermieristico	Lamenta la mancanza di passaggi di consegne/informazioni tra le

	TDR	figure professionali con ricadute sugli aspetti assistenziali dei pazienti
Reparto	Personale infermieristico	Lamenta che durante le fasce orarie notturne il personale non risponde tempestivamente alle chiamate
Reparto		Lamenta la scarsa disponibilità di posti letto per riabilitazione post operatoria
Ambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Ambulatorio	Personale medico	Lamenta l'insoddisfazione della visita per problemi relazionali

SC ORTOPEDIA BENTIVOGLIO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO BENTIVOGLIO</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	2	0	0	2
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	5	0	0	5
Totale AMBULATORIO BENTIVOGLIO	0	10	0	0	10
<i>AMBULATORIO SAN PIETRO IN CASALE</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	2	0	0	2
Totale AMBULATORIO SAN PIETRO IN CASALE	0	2	0	0	2
<i>BENTIVOGLIO DEGENZA</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	2	0	0	2
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	13	0	0	0	13
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	3	0	0	3
Totale BENTIVOGLIO DEGENZA	13	5	0	0	18
<i>BENTIVOGLIO PRONTO SOCCORSO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale BENTIVOGLIO PRONTO SOCCORSO	0	3	0	0	3

BENTIVOGLIO SALE OPERATORIE

TEMPI					
Tempi - Altro	0	1	0	0	1
Totale BENTIVOGLIO SALE OPERATORIE	0	1	0	0	1
Totale SC ORTOPEDIA BENTIVOGLIO	13	21	0	0	34

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Degenza	Personale medico	Lamenta che le è stato rinviato l'intervento e di avere ricevuto la comunicazione durante il ricovero (paziente dimessa)
Degenza		Lamenta che dopo due anni non è ancora stato chiamato a ricovero
Degenza		Lamenta un anno di attesa per intervento e rinvio per tre volte della data dell'intervento
Pronto Soccorso		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Ambulatorio	Personale medico	Lamenta che non le è stata predisposta DEMA per cure riabilitative
Ambulatorio	Personale medico	Lamenta superficialità della visita e la mancata presa visione della documentazione diagnostica portata dal paziente

SC RADIOLOGIA DIAGNOSTICA E INTERVENTISTICA

	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DENSITOMETRIA					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale DENSITOMETRIA	1	0	0	0	1
ECOGRAFIA					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	2	0	0	2
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	6	0	0	0	6
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	3	0	0	3
ASPETTI ECONOMICI					
Richiesta di rimborsi	0	1	0	0	1
Totale ECOGRAFIA	6	8	0	0	14
RADIOLOGIA INTERVENTISTICA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale RADIOLOGIA INTERVENTISTICA	1	0	0	0	1
RADIOLOGIA OSPEDALIERA					

ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale RADIOLOGIA OSPEDALIERA	1	0	0	0	1
<i>RADIOLOGIA POLIAMBULATORIO</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale RADIOLOGIA POLIAMBULATORIO	0	2	0	0	2
<i>RADIOLOGIA PRONTO SOCCORSO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	2	0	0	2
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	4	0	0	0	4
Totale RADIOLOGIA PRONTO SOCCORSO	4	2	0	0	6
<i>RISONANZA MAGNETICA (RMN)</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	1	0	0	3
Totale RISONANZA MAGNETICA (RMN)	2	1	0	0	3
<i>TOMOGRAFIA ASSIALE COMPUTERIZZATA (TAC)</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	5	1	0	0	6
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	1
TEMPI					
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	1	0	0	1
Coda per la prestazione	0	2	0	0	2
Totale TOMOGRAFIA ASSIALE COMPUTERIZZATA (TAC)	5	6	0	0	11
Totale SC RADIOLOGIA DIAGNOSTICA E INTERVENTISTICA	20	19	0	0	39

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Radiologia Poliambulatorio	Personale tecnico	La mamma lamenta che il bambino è stato sottoposto a troppe radiazioni perché eseguite con due apparecchi diversi
Radiologia Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Ecografia	Personale medico	Lamenta l'assenza in servizio del medico che doveva eseguire la prestazione
Ecografia		Lamenta che, essendo chiuso l'ufficio accettazione, non sono state eseguite le pratiche amministrative e il paziente è dovuto tornare il giorno successivo

Ecografia		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
TAC	Personale tecnico	La madre lamenta il mancato utilizzo di presidi per la radioprotezione durante l'indagine
TAC		Lamenta la scarsa gentilezza di tutto il personale
Radiologia Pronto Soccorso	Personale medico	Lamenta errata refertazione delle radiografie con conseguente trattamento errato

SSD MEDICINA E REUMATOLOGIA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO MEDICINA GENERALE</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO MEDICINA GENERALE	0	1	0	0	1
<i>AMBULATORIO REUMATOLOGIA</i>					
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	4	0	0	0	4
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO REUMATOLOGIA	4	2	0	0	6
Totale SSD MEDICINA E REUMATOLOGIA	4	3	0	0	7

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Ambulatorio		Lamenta che la visita è stata effettuata solo da medici in formazione specialistica e di non avere avuto alcun contatto con il medico specialista del servizio
Ambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione

SSD PRONTO SOCCORSO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO PRONTO SOCCORSO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	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	5	0	0	0	5
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO PRONTO SOCCORSO	5	3	0	0	8
<i>SERVIZIO</i>					
INFORMAZIONE					

Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	0	0	0	1	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	1	0	0	1
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	10	0	2	0	12
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Condizioni ambientali	0	1	0	0	1
Pulizia e igiene	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	8	0	0	8
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA					
Ticket	0	2	0	0	2
Totale SERVIZIO	10	15	2	1	28
TRIAGE					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	0	1	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
Totale TRIAGE	0	1	0	1	2
Totale SSD PRONTO SOCCORSO	15	19	2	2	38

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Servizio		Lamenta temperatura troppo bassa nella sala di attesa
Servizio		Lamenta scarsa pulizia dell'ambiente ludico
Servizio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Servizio		Lamenta l'assegnazione del ticket
Triage	Personale infermieristico	Lamenta comportamento scortese e maleducato
Ambulatorio		Lamenta incompletezza del referto medico

Allegato 4. Dipartimento Patologie Ortopediche Traumatologiche Specialistiche

DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE TRAUMATOLOGICHE SPECIALISTICHE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE TRAUMATOLOGICHE SPECIALISTICHE	432	69	18	5	524

SC ANESTESIA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO PRE-RICOVERO</i>					
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità interna	1	0	0	0	1
INFORMAZIONE					
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	0	1	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	29	0	0	0	29
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	5	0	0	
Totale AMBULATORIO PRE-RICOVERO	30	7	0	1	38
<i>AMBULATORIO TERAPIA ANTALGICA</i>					
INFORMAZIONE					
Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	7	0	0	0	7
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	2	0	0	2
Totale AMBULATORIO TERAPIA ANTALGICA	7	6	0	0	13
<i>DAY SURGERY</i>					

ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	12	0	0	0	12
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Caratteristiche strutturali	0	0	0	1	1
Totale DAY SURGERY	12	0	0	1	13
SALE OPERATORIE					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	1	0	0	3
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	0	1	0	1
Totale SALE OPERATORIE	2	1	1	0	4
TERAPIA INTENSIVA POST OPERATORIA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	22	0	0	0	22
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Maltrattamenti	0	2	0	0	2
Totale TERAPIA INTENSIVA POST OPERATORIA	22	2	0	0	24
UNITÀ OPERATIVE DI DEGENZA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	5	0	0	0	5
Totale UNITÀ OPERATIVE DI DEGENZA	5	1	0	0	6
Totale SC ANESTESIA	78	17	1	2	98

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Ambulatorio Terapia Antalgica		Lamenta che il cambio di ambulatorio non è stato comunicato al personale del <i>front office</i> e non è stata posta adeguata segnaletica (attesa davanti ambulatorio vuoto)
Ambulatorio Terapia Antalgica		Lamenta di essere stata scavalcata da utenti a suo parere non programmati
Ambulatorio Terapia Antalgica		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Ambulatorio pre ricovero		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Ambulatorio pre ricovero	Personale infermieristico	Lamenta la mancanza di gentilezza e disponibilità
Sale Operatorie	Personale infermieristico	Lamenta di avere inserito l'ago cannula mentre la bambina non era ancora addormentata
Terapia Intensiva	Personale infermieristico	Lamenta comportamenti sgarbati e mancanza di assistenza

SC CHIRURGIA DELLA SPALLA E DEL GOMITO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO SPALLA E GOMITO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO SPALLA E GOMITO	0	1	0	0	1
<i>PRONTO SOCCORSO SPALLA E GOMITO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
Totale PRONTO SOCCORSO SPALLA E GOMITO	2	0	0	0	2
<i>REPARTO SPALLA E GOMITO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	27	0	0	0	27
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Maltrattamenti	0	3	0	0	3
Totale REPARTO SPALLA E GOMITO	27	3	0	0	30
<i>SALA OPERATORIA SPALLA E GOMITO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
Totale SALA OPERATORIA SPALLA E GOMITO	2	0	0	0	2
Totale SC CHIRURGIA DELLA SPALLA E DEL GOMITO	31	4	0	0	35

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Reparto	Personale infermieristico Altro personale addetto all'assistenza	Lamenta che alle ore 21 è stato trasferito in altra stanza per futili motivi
Ambulatorio	Personale medico	Lamenta di avere effettuato una visita superficiale senza avere preso visione della documentazione personale

SC CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>PRONTO SOCCORSO VERTEBRALE ONCOLOGICA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale PRONTO SOCCORSO VERTEBRALE ONCOLOGICA	1	0	0	0	1
<i>REPARTO CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla	61	0	0	0	61

persona da parte del personale					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	0	0	1	1
Condizioni ambientali	0	0	1	0	1
Pulizia e igiene	0	1	0	0	1
Servizi accessori	0	0	1	0	1
Totale REPARTO CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA	61	3	2	1	67
Totale SC CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA	62	3	2	1	68

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Reparto		Lamenta di essere stata ricoverata e dopo 4 ore di attesa è stata informata dell'annullamento dell'intervento
Reparto		Lamenta scarsa pulizia ambientale
Reparto		Lamenta scarsa assistenza durante la fascia oraria notturna

SC CLINICA DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA TERZA A PREVALENTE INDIRIZZO ONCOLOGICO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO CLINICA III</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO CLINICA III	2	1	0	0	3
<i>PRONTO SOCCORSO CLINICA III</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA III	2	0	0	0	2
<i>REPARTO CLINICA III</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adeguatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	38	1	0	0	39
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	0	1	0	1
Pulizia e igiene	0	1	0	0	1
Totale REPARTO CLINICA III	38	4	1	0	43

<i>SALA OPERATORIA CLINICA III</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	0	1	0	0	1
Totale SALA OPERATORIA CLINICA III	0	1	0	0	1
Totale SC CLINICA DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA TERZA A PREVALENTE INDIRIZZO ONCOLOGICO	42	6	1	0	49

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Reparto		Lamenta la mancata conferma di una data per ricovero che le era stata proposta sostenendo comunque le spese di viaggio
Reparto	Personale medico	Lamenta la mancata trasparenza informativa in merito all'intervento e a suo esito
Reparto	Personale infermieristico	Lamenta comportamenti scorretti e maleducati
Ambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione

SC CORTI CHIRURGIA ORTOPEDICA RICOSTRUTTIVA CONSERVATIVA E TECNICHE INNOVATIVE-					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>CORTI PRONTO SOCCORSO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale CORTI PRONTO SOCCORSO	1	1	0	0	2
<i>CORTI REPARTO</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	2	0	0	2
Funzionalità organizzativa	0	0	0	2	2
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	2	0	0	2
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	46	0	0	0	46
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Conflittualità interpersonale	0	2	0	0	2
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Pulizia e igiene	0	1	0	0	1
Totale CORTI REPARTO	46	7	0	2	55
Totale SC CORTI CHIRURGIA ORTOPEDICA RICOSTRUTTIVA CONSERVATIVA E TECNICHE INNOVATIVE-	47	8	0	2	57

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Reparto		Segnala un numero inadeguato di personale durante la fascia oraria notturna

Reparto	Personale infermieristico	Lamenta la mancanza di passaggio di consegne con conseguenze sull'assistenza
Pronto Soccorso	Personale medico	Lamenta l'errata lettura delle radiografie con conseguente trattamento non idoneo

SC DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA PEDIATRICA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO CLINICA PEDIATRICA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	0	0	1	0	1
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA					
Ticket	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO CLINICA PEDIATRICA	0	1	1	0	2
<i>AMBULATORIO PEDIATRIA EX DAY HOSPITAL</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO PEDIATRIA EX DAY HOSPITAL	0	2	0	0	2
<i>PROGETTO SCUOLA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	11	0	0	0	11
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale PROGETTO SCUOLA	12	0	0	0	12
<i>PRONTO SOCCORSO CLINICA PEDIATRICA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequazione della prestazione	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA PEDIATRICA	1	1	0	0	2
<i>REPARTO CLINICA PEDIATRICA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	33	0	3	0	36
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Pulizia e igiene	0	2	0	0	2
Totale REPARTO CLINICA PEDIATRICA	33	2	3	0	38
<i>SALA OPERATORIA CLINICA PEDIATRICA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequazione della prestazione	0	1	0	0	1
Totale SALA OPERATORIA CLINICA PEDIATRICA	0	1	0	0	1

Totale SC DI ORTOPIEDIA E TRAUMATOLOGIA PEDIATRICA	46	7	4	0	57
---	-----------	----------	----------	----------	-----------

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Ambulatorio (ex D.H.)		Lamenta l'impossibilità di mettersi in contatto telefonico con il servizio
Reparto		Lamenta la carenza di pulizia ambientale
Sala Operatoria	Personale medico	Lamenta che la sutura del piede non è stata effettuata in modo adeguato. Difficoltà durante la desuturazione con filo di sutura incluso all'interno della ferita stessa
Pronto Soccorso	Personale medico	Lamenta di essere stato lasciato molto dolorante nonostante avesse segnalato il quadro clinico al medico di guardia

SC DI ORTOPIEDIA TRAUMATOLOGIA E CHIRURGIA PROTETTESICA E DEI REIMPIANTI D'ANCA E GINOCCHIO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI</i>					
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	9	1	0	0	10
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI	9	3	0	0	12
<i>PRONTO SOCCORSO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	3	0	0	0	3
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale PRONTO SOCCORSO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI	3	1	0	0	4
<i>REPARTO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
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	65	1	2	0	68
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	2	0	3
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
TEMPI					
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	1	0	0	1

Coda per la prestazione	0	2	0	0	2
Totale REPARTO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI	65	8	4	0	77
<i>SALA OPERATORIA CHIRURGIA DEI REIMPIANTI</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
Totale SALA OPERATORIA CHIRURGIA DEI REIMPIANTI	2	0	0	0	2
Totale SC DI ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA E CHIRURGIA PROTESICA E DEI REIMPIANTI D'ANCA E GINOCCHIO	79	12	4	0	95

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Reparto		Lamenta l'annullamento del ricovero il giorno precedente all'accesso (spese alberghiere già sostenute)
Reparto	Personale infermieristico	Lamenta l'utilizzo di salviette (anziché lavaggio) per eseguire l'igiene intima e, pertanto, una inadeguata assistenza di base
Reparto	Personale infermieristico	Lamenta comportamento maleducato
Reparto		Lamenta eccessivo tempo di attesa tra il momento dell'inserimento in lista di attesa e la chiamata a ricovero (superiore al tempo dichiarato durante la visita di 365 gg)
Ambulatorio	Personale medico	Lamenta l'incompletezza del referto medico
Ambulatorio	Personale medico	Lamenta superficialità della visita e insoddisfazione per la stessa

SS CHIRURGIA GENERALE E TORACICA MUSCOLO - SCHELETRICA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>REPARTO CHIRURGIA TORACICA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale REPARTO CHIRURGIA TORACICA	1	0	0	0	1
Totale SS CHIRURGIA GENERALE E TORACICA MUSCOLO - SCHELETRICA	1	0	0	0	1

SSD CHEMIOTERAPIA DEI TUMORI E DELL'APPARATO LOCOMOTORE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO CHEMIOTERAPIA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO CHEMIOTERAPIA	1	1	0	0	2
<i>AMB. CHEMIOTERAPIA EX DAY HOSPITAL</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1

ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Caratteristiche strutturali	0	1	0	0	1
Totale AMB. CHEMIOTERAPIA EX DAY HOSPITAL	0	2	0	0	2
<i>REPARTO CHEMIOTERAPIA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	1	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	5	0	4	0	9
Totale REPARTO CHEMIOTERAPIA	5	0	5	0	10
Totale SSD CHEMIOTERAPIA DEI TUMORI E DELL'APPARATO LOCOMOTORE	6	3	5	0	14

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Day hospital		Lamenta disorganizzazione del servizio (rinvio degli esami e della terapia il giorno dopo quello previsto)
Day hospital		Lamenta la promiscuità e la scarsa ampiezza dell'ambiente
Ambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione

SSD CHIRURGIA DELLE DEFORMITÀ DEL RACHIDE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO DEFORMITÀ DEL RACHIDE</i>					
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	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO DEFORMITÀ DEL RACHIDE	1	1	0	0	2
<i>REPARTO DEFORMITÀ DEL RACHIDE</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	20	0	0	0	20
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Pulizia e igiene	0	2	0	0	2
Totale REPARTO DEFORMITÀ DEL RACHIDE	20	3	0	0	23
Totale SSD CHIRURGIA DELLE DEFORMITÀ DEL RACHIDE	21	4	0	0	25

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Reparto		Lamenta la carenza della pulizia ambientale
Reparto	Altro personale addetto all'assistenza	Lamenta la mancata esecuzione della locanda dell'unità paziente
Reparto	Personale medico	Lamenta l'assenza di un medico di reparto per sostenere un colloquio con i famigliari e la mancata identificazione e

comunicazione di un orario definito per i colloqui

SSD CRA CHIRURGIA DI REVISIONE DELLA PROTESI D'ANCA E SVILUPPO NUOVI IMPIANTI					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>CHIRURGIA AMBULATORIALE</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	3	0	0	0	3
Totale CHIRURGIA AMBULATORIALE	3	0	0	0	3
<i>CRA AMBULATORIO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Totale CRA AMBULATORIO	0	1	0	0	1
<i>CRA REPARTO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	14	2	1	0	17
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale CRA REPARTO	14	4	1	0	19
Totale SSD CRA CHIRURGIA DI REVISIONE DELLA PROTESI D'ANCA E SVILUPPO NUOVI IMPIANTI	17	5	1	0	23

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Reparto		Lamenta di essere stata ricoverata e dopo 4 ore di attesa è stata informata dell'annullamento dell'intervento
Reparto	Personale infermieristico	Lamenta mancanza di empatia e gentilezza
Reparto	Personale infermieristico	Lamenta che a seguito di agoaspirato non ha ricevuto assistenza
Reparto		Lamenta il numero inadeguato di carrozzine
Ambulatorio	Personale medico	Lamenta che non sono state effettuate le radiografie di controllo come indicato nella lettera di dimissione

SSD RADIOLOGIA INTERVENTISTICA ANGIOGRAFICA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO ANGIOGRAFIA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
Totale AMBULATORIO ANGIOGRAFIA	2	0	0	0	2
Totale SSD RADIOLOGIA INTERVENTISTICA ANGIOGRAFICA	2	0	0	0	2

Allegato 5. Dipartimento Rizzoli-Sicilia

DIPARTIMENTO RIZZOLI-SICILIA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale DIPARTIMENTO RIZZOLI-SICILIA	19	15	2	3	39

	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>ANESTESIA</i>					
AMBULATORIO PRE RICOVERO BAGHERIA					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	0	0	1	1
Totale AMBULATORIO PRE RICOVERO BAGHERIA	0	0	0	1	1
<i>AMBULATORIO TERAPIA ANTALGICA BAGHERIA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	1	0	0	2
Totale AMBULATORIO TERAPIA ANTALGICA BAGHERIA	1	1	0	0	2
<i>ANESTESIA SALA OPERATORIA BAGHERIA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adeguatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
Totale ANESTESIA SALA OPERATORIA BAGHERIA	2	1	0	0	3
Totale ANESTESIA	3	2	0	1	6

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Sala operatoria		Lamenta la comparsa di complicanze neurologiche a seguito di anestesia peridurale
Ambulatorio T. Antalgica		Lamenta che, pur essendo il primo paziente programmato, ha visto diverse persone entrare (ipotizza senza prenotazione)

DIREZIONE SANITARIA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>DIREZIONE</i>					
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità esterna	0	1	0	0	1
Totale DIREZIONE	0	1	0	0	1
<i>SEGRETERIA</i>					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale SEGRETERIA	0	1	0	0	1
Totale DIREZIONE SANITARIA	0	2	0	0	2

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Direzione		Lamenta la difficoltà di accesso alla struttura (controllo sbarre di ingresso)
Direzione		Lamenta difficoltà relazionali

MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA - BAGHERIA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>REPARTO MEDICINA FISICA - BAGHERIA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	4	0	0	0	4
Totale REPARTO MEDICINA FISICA	4	0	0	0	4
Totale MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA	4	0	0	0	4

SC ORTOPEDIA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO ORTOPEDIA</i>					
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità esterna	0	0	1	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	0	0	1	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adeguatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	0	1	0	0	1
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	3	0	0	3
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	0	1	0	1
Totale AMBULATORIO ORTOPEDIA	0	6	2	1	9
<i>REPARTO ORTOPEDIA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	12	1	0	0	13
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Rispetto della dignità della persona	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	1	0	1	2
Totale REPARTO ORTOPEDIA	12	3	0	1	16
<i>UFFICIO PRENOTAZIONI</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	1	0	0	1

UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale UFFICIO PRENOTAZIONI	0	2	0	0	2
Totale SC ORTOPEDIA	12	11	2	2	27

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Reparto	Personale infermieristico	Lamenta la mancanza di assistenza di base (lavaggio paziente e cambio della biancheria)
Reparto	Personale infermieristico	Lamenta scortesia e maleducazione
Ambulatorio	Personale infermieristico	Lamenta scortesia e maleducazione
Ambulatorio		Lamenta la mancanza di aiuto per spostamenti del paziente (auto, barella)
Ambulatorio	Personale medico	Lamenta superficialità della visita e insoddisfazione per la stessa
Ufficio prenotazioni		Lamenta di non essere stato informato che il sistema di prenotazione tramite posta elettronica non sempre risulta funzionante
Ufficio prenotazioni		Lamenta scortesia durante l'erogazione delle prestazioni

Allegato 6. Servizi Esterni

SERVIZI ESTERNI – AMMINISTRAZIONE ESTERNA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale SERVIZI ESTERNI – AMMINISTRAZIONE ESTERNA	3	7	2	0	12

VILLA CHIARA STRUTTURA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adeguatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Totale VILLA CHIARA STRUTTURA	0	1	0	0	1

CIRFOOD					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Pulizia e igiene	0	0	1	0	1
Totale CIRFOOD	0	0	1	0	1

CUP 2000					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	1	0	0	1
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
Totale CUP 2000	0	3	0	0	3

MANUTENCOOP					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale MANUTENCOOP	0	1	0	0	1

CASSA TICKET POLIAMBULATORIO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	1	0	1
Totale CASSA TICKET POLIAMBULATORIO	0	0	1	0	1

AMBULATORIO PODOLOGIA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO PODOLOGIA	0	1	0	0	1

VOLONTARIATO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	1	0	0	0	1
Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale VOLONTARIATO	3	1	0	0	4

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
CUP		Lamenta che l'operatore del call center gli ha fornito un orario per eseguire la densitometria che non corrispondeva all'effettiva prenotazione
CUP		Lamenta l'impossibilità di prenotare una densitometria in un orario a lei confacente
CUP		Lamenta che la prenotazione della densitometria effettuata a CUP non è stata caricata al Rizzoli (l'ufficio accettazione non vede la prenotazione)
MANUTENCOOP		Lamenta la mancata risposta ad una domanda inerente il reparto
PODOLOGIA		Lamenta che all'accettazione la segretaria dell'ambulatorio di podologia è stata particolarmente sgarbata
VOLONTARI		Lamenta il fatto che i volontari di un'associazione impegnata in attività di animazione hanno agitato il bambino invece che farlo divertire

Allegato 7. Piano delle azioni di miglioramento 2019

Presso l'Istituto Ortopedico Rizzoli vi sono più "dispositivi" che raccolgono le valutazioni degli utenti anche con l'intento di alimentare i processi interni di miglioramento dei servizi:

- 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 iniziative periodiche di "visita ai reparti";
- progetti *ad hoc* di analisi della qualità dei servizi come il Progetto "Umanizzazione" promosso da Agenas e Agenzia Sociale e Sanitaria Regionale dell'Emilia-Romagna a cui anche l'Istituto Ortopedico Rizzoli ha aderito e che è stato realizzato nel 2017 anche con il coinvolgimento del CCM.

Di seguito si riporta lo schema delle azioni di miglioramento per l'anno 2019 che derivano appunto da queste attività di ascolto degli utenti o di monitoraggio della qualità dei servizi "dal lato degli utenti". In particolare tali proposte derivano da un'analisi delle segnalazioni trasmesse dagli utenti nel 2018, dalla *Rendicontazione delle visite ai reparti 2018* (documento CCM datato 23 gennaio 2019), oltre che dagli esiti del Progetto "Umanizzazione" Agenas-RER.²

Schema delle azioni di miglioramento "dal lato degli utenti" – anno 2019

n.	azione	attori coinvolti	tempi
1	Installazione colonnina caricabatteria cellulari presso PS (anche in connessione al Progetto Ospitalità in Pronto Soccorso)	Servizio Patrimonio e Attività Tecniche Direzione Sanitaria Coord. Inf. Pronto Soccorso	Entro 2019
2	Rinnovo divanetto area giochi PS	Coord. Inf. Pronto Soccorso e Marketing Sociale	Entro 2019
3	Attivazione di un sistema di gestione accoglienza in PS con monitor multifunzionali	ICT Direzione Sanitaria SSD Pronto Soccorso	Aggiudicazione della gara congiunta con AUSL e AOU di Bologna entro primo semestre 2019.
4	Aumentare la dotazione di posti auto riservati agli utenti al PS (in occasione della messa in funzione del nuovo parcheggio auto per il personale IOR sul retro di Villa Putti)	Mobility Manager - Servizio Patrimonio e Attività Tecniche	Entro primo semestre 2019
5	Predisporre apposita cartellonistica e materiale informativo sulle norme che presiedono il pagamento ticket in PS e sull'accesso "appropriato" al PS	SSD Accesso ai Servizi URP Direzione Sanitaria – PO Gestione Logistica Aziendale	Entro primo semestre 2019
6	Verifica dotazione di poltrone e poltrone reclinabili ai fini del pernottamento degli accompagnatori dei ricoverati sottoposti ad intervento presso ogni singolo reparto di degenza. Pianificazione acquisti poltrone necessarie.	Direzione Sanitaria – PO Benessere pazienti URP Servizio Patrimonio e Attività Tecniche (per eventuali acquisti)	Entro primo semestre 2019 (eventuali acquisti entro 2019)

² A seguito del Progetto "Umanizzazione" Agenas-RER del 2017 alcune azioni di innovazione e miglioramento sono già state realizzate, come il potenziamento del servizio di supporto psicologico per i pazienti oncologici (primo semestre 2018).

7	Verifica presso ogni reparto della presenza di cartelli informativi su orari di ricevimento medici e/o modalità per richiedere appuntamento	Direzione Sanitaria – PO Benessere pazienti + PO Gestione Logistica Aziendale URP	Entro primo semestre 2019
8	Revisione delle istruzioni sull'utilizzo delle casse automatiche al fine di facilitarne l'utilizzo da parte degli utenti	SSD Accesso ai Servizi	Entro 2019
9	Predisporre programmazione più varia e mirata dei materiali diffusi dal monitor TV in Poliambulatorio	Coordinatore Infermieristico Poliambulatorio URP Ufficio Comunicazione	Entro 2019
10	Attivazione di un sistema di gestione accoglienza in Poliambulatorio con monitor multifunzionali	ICT Direzione Sanitaria Coordinatore Inf. Poliambulatorio	Aggiudicazione della gara congiunta con AUSL e AOU di Bologna entro primo semestre 2019.
11	Nuova segnaletica, nuovi arredi e abbellimento del terrazzo al quinto piano dell'edificio ospedaliero	Servizio Patrimonio e Attività Tecniche Marketing Sociale	Entro 2019 compatibilmente con allocazione fondi Piano Investimenti
12	Individuazione di almeno un bagno con doccia nell'edificio ospedaliero a disposizione degli accompagnatori dei pazienti ricoverati	Direzione Sanitaria – PO Benessere pazienti Servizio Patrimonio e Attività Tecniche (per eventuali lavori)	Entro 2019
13	Verifica possibilità di attivare uno spazio dedicato ai ragazzi/ragazze ricoverati presso Clinica ortopedica e traumatologica III a prevalente indirizzo oncologico	Coordinatore Infermieristico Clinica III Direzione Sanitaria – PO Benessere pazienti Servizio Patrimonio e Attività Tecniche (per eventuali nuovi arredi)	Entro 2019
14	Valutazione tasso di risposta e <i>performance</i> dei servizi telefonici tramite reportistica periodica relativamente ai principali numeri di <i>front line</i> : <ul style="list-style-type: none"> • centralino (6111) • URP (6900-6544) • visite di controllo (6530) • info ricoveri (800 298 009) In base ai risultati definire eventuali azioni di miglioramento.	Direzione Sanitaria URP SSD Accesso ai Servizi Servizio Patrimonio e Attività Tecniche – Addetto telefonia	Entro 2019
15	Estensione degli orari di accesso in reparto dei famigliari e conoscenti in visita. Ulteriori reparti ospedalieri	Direzione Sanitaria – PO Benessere pazienti Responsabile e Coord. Infermieristico UO	Entro 2019
16	Redazione del Piano Eliminazione Barriere Architettoniche (PEBA) e Sensoriali per Ospedale e Poliambulatorio o almeno progettazione e realizzazione di un percorso assistito per non vedenti da fermata bus 30 ad ingresso ospedale.	Servizio Patrimonio e Attività Tecniche (con coinvolgimento del Comitato Consultivo Misto)	Entro 2020