



**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 2019



30 aprile 2020

INDICE

Introduzione.....	3
1. Segnalazioni degli utenti 2019: quante e come	3
2. Segnalazioni degli utenti: la serie storica.....	4
3. Segnalazioni degli utenti 2019: il dettaglio	5
4. Reclami 2019 a confronto con i quattro anni precedenti	9
5. Elogi 2019 a confronto con i quattro anni precedenti	10
6. Esiti e tempi di risposta.....	12
Allegato 1. Area amministrativa	13
Allegato 2. Servizio di Assistenza Infermieristica, Tecnica e della Riabilitazione	20
Allegato 3. Direzione Sanitaria.....	21
Allegato 4. Dipartimento Patologie Ortopediche Traumatologiche Complesse	24
Allegato 5. Dipartimento Patologie Ortopediche Traumatologiche Specialistiche	42
Allegato 6. Dipartimento Rizzoli-Sicilia	60
Allegato 7. Servizi esterni	63
Allegato 8. Piano delle azioni di miglioramento 2020-2021 e aggiornamento Piano 2019	66
Allegato 9. Classificazione Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato dei cittadini - CCRQ.....	71

Il presente report è stato curato dal Dott. Andrea Paltrinieri e dalla Dott.ssa Elisa Porcu – Ufficio Relazioni con il Pubblico dell’Istituto Ortopedico Rizzoli.

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 2019: quante e come

Nel corso del 2019 sono pervenute all'URP 1.163 segnalazioni. Nella maggior parte dei casi si tratta di elogi (73,3%). I reclami sono stati 260, pari al 22,4% delle segnalazioni ricevute. Le segnalazioni pervenute nel 2019 sono in diminuzione rispetto al 2018 (1.163 contro 1.346, pari a -13,6%). Come si vedrà meglio, la riduzione delle segnalazioni ha riguardato principalmente gli elogi.

Tab. 1 – Segnalazioni 2019 distinte per ambito

	Attività libero professionale	Azienda	Servizi Esternalizzati Contratti/ Appalti	Strutture accreditate soggette a controllo	Totale	
					v.a.	%
Elogi	19	834	0	0	853	73,3%
Reclami	18	242	0	0	260	22,4%
Rilievi	0	40	0	0	40	3,4%
Suggerimenti	0	10	0	0	10	0,9%
Totale	37	1.126	0	0	1.163	100,0%

Come evidenziano i dati di tabella 2, la quasi totalità delle segnalazioni giunge direttamente dall'utente o da un suo familiare (1.157 su 1.163, pari al 99,5%). Trascurabile è la quota di segnalazioni affidate ad "intermediari" come studi legali (3 su 1.163), altri enti o associazioni (rispettivamente 2 e 1).

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

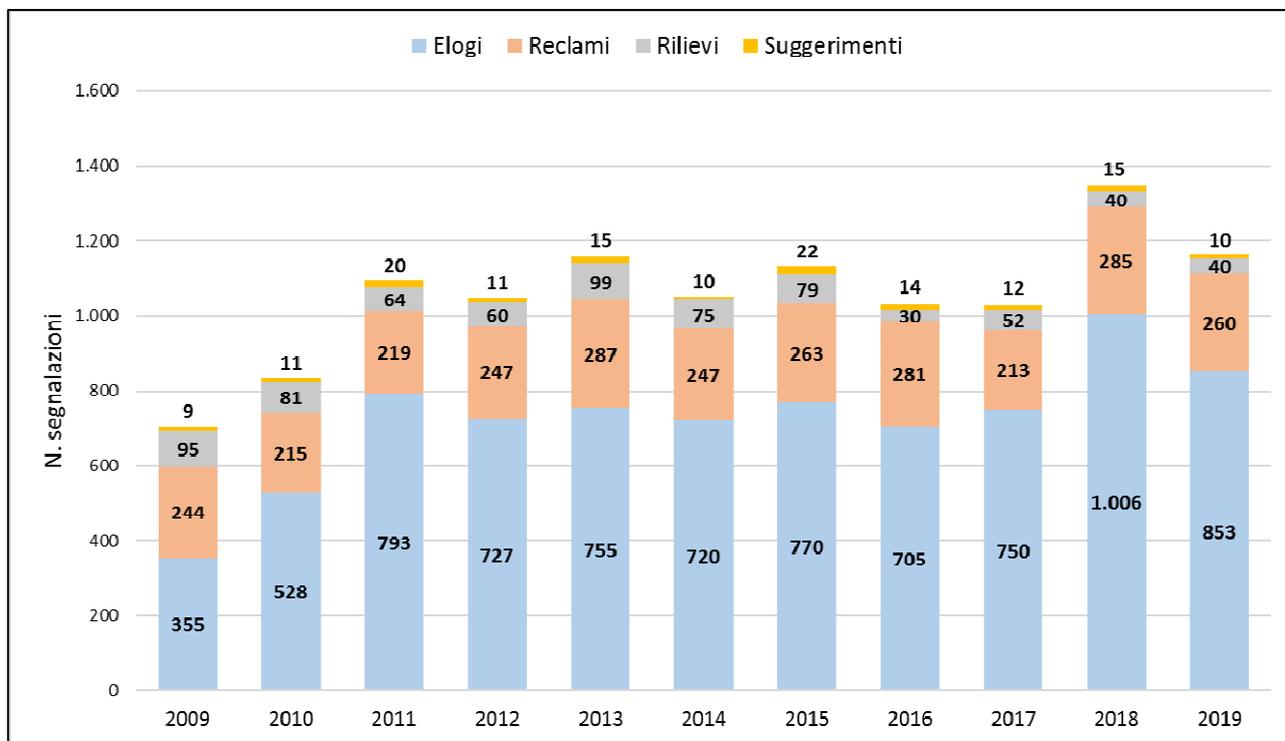
² Nell'Allegato n.8 è riportato lo schema delle azioni di miglioramento 2020 derivanti dall'analisi delle segnalazioni 2019.

Tab. 2 – Segnalazioni 2019 distinte per tipologia di presentatore

	Associa- zione	Cittadino	Ente	Operatore Sanitario	Studio Legale	Totale	di cui a- nonime
Elogi	0	853	0	0	0	853	0
Reclami	1	254	2	0	3	260	0
Rilievi	0	40	0	0	0	40	5
Suggerimenti	0	10	0	0	0	10	0
Totale	1	1.157	2	0	3	1.163	5

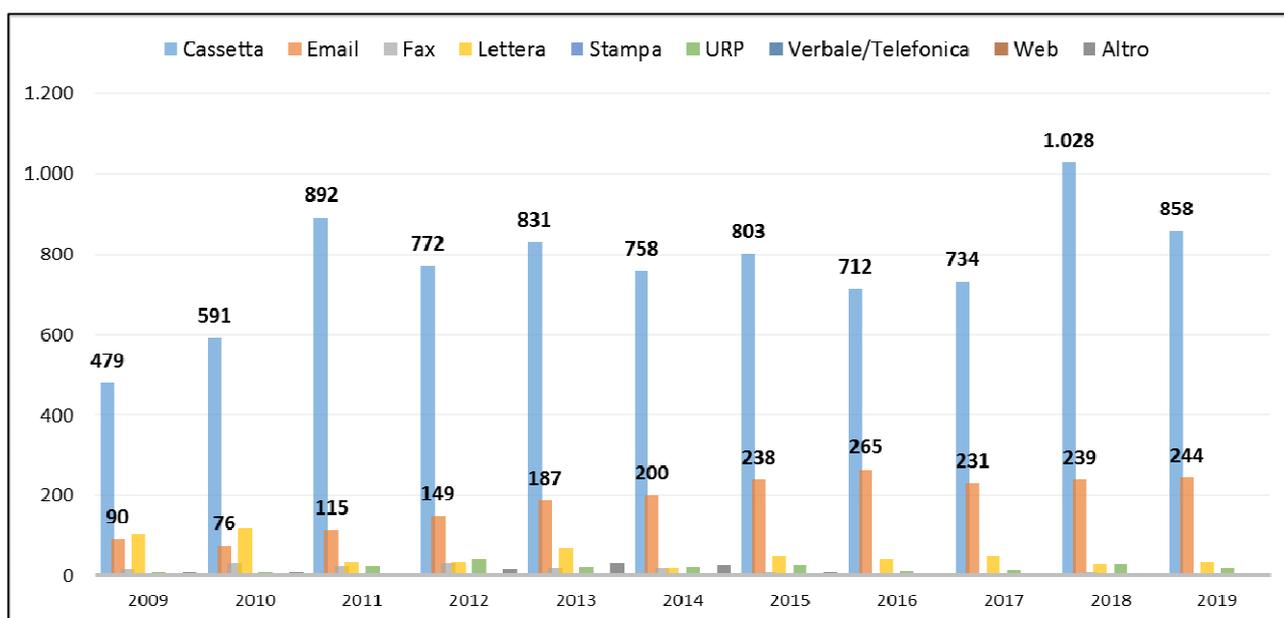
2. Segnalazioni degli utenti: la serie storica

I dati del periodo 2009-2019 evidenziano con chiarezza un aumento degli "elogi", mentre i reclami rimangono grosso modo stabili. Nel periodo considerato i reclami rappresentano circa il 24% delle segnalazioni ricevute ed oscillano tra 213 (2017) e 287 (2013). Il numero di reclami ricevuto nel 2019 (260) si colloca in questo *range*. Per quanto riguarda gli elogi, dopo il picco del 2018 (1.006), che per la prima volta ha superato le mille unità, nel 2019 essi risultano pari a 853, un valore comunque superiore alla media del periodo 2009-2017. Analizzando la serie storica negli ultimi anni il numero degli elogi risulta pari a circa tre volte il numero dei reclami (nel 2019 gli elogi sono 3,2 volte il numero dei reclami).

Graf. 1 – Segnalazioni pervenute per tipologia (anni 2009-2019)

Per quanto riguarda le modalità di presentazione (vedi grafico 2), rimane ampiamente prevalente l'utilizzo delle cassette per la raccolta delle segnalazioni (858 su 1.163 pari al 73,8%). Nel corso degli anni risulta in crescita l'utilizzo delle email per le segnalazioni (nel 2019 244 su 1.163, pari al 21,0%). Le restanti modalità risultano residuali (complessivamente nel 2019 pari al 5,2% delle segnalazioni).

Graf. 2 – Segnalazioni pervenute all'URP per modalità di presentazione (anni 2009-2019)



3. Segnalazioni degli utenti 2019: il dettaglio

La tabella 3 presenta l'articolazione delle segnalazioni pervenute nel 2019 secondo la classificazione del *Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei Servizi dal lato del cittadino - CCRQ* (si rimanda all'allegato 9 per il dettaglio della classificazione CCRQ ed alcuni esempi di attribuzione).

Tab. 3 – Segnalazioni 2019 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					
Aspetti strutturali - Altro	0	0	1	0	1
Accessibilità esterna	0	6	2	0	8
Accessibilità interna	0	3	0	0	3
Totale (sezione)	0	9	3	0	12
INFORMAZIONE					
Adeguatezza del materiale di	0	2	0	1	3

	<i>Elogi</i>	<i>Reclami</i>	<i>Rilievi</i>	<i>Suggerimenti</i>	<i>Totale</i>
informazione					
Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	2	1	0	0	3
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	6	5	0	0	11
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	4	10	0	0	14
Adeguatezza delle modalità di informazione	0	3	0	0	3
Totale (sezione)	12	21	0	1	34
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Aspetti organizzativi e burocratici/amministrativi - Altro	0	1	1	0	2
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	3	12	0	1	16
Funzionalità organizzativa	2	19	0	1	22
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	21	0	0	21
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	4	0	0	4
Totale (sezione)	5	57	1	2	65
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Aspetti tecnico-professionali - Altro	1	3	0	0	4
Opportunità/adequatezza della prestazione	222	25	2	0	249
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	13	0	0	13
Attenzione ai bisogni di	357	20	4	1	382

	<i>Elogi</i>	<i>Reclami</i>	<i>Rilievi</i>	<i>Suggerimenti</i>	<i>Totale</i>
assistenza e supporto alla persona da parte del personale					
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	1	1	0	2
Totale (sezione)	580	62	7	1	650
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	250	19	15	0	284
Rispetto della dignità della persona	3	2	0	0	5
Maltrattamenti	0	12	1	0	13
Totale (sezione)	253	33	16	0	302
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	5	0	1	6
Caratteristiche strutturali	0	0	1	1	2
Vitto	1	5	2	0	8
Condizioni ambientali	0	3	0	2	5
Pulizia e igiene	1	5	9	2	17
Servizi accessori	0	1	0	0	1
Totale (sezione)	2	19	12	6	39
TEMPI					
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	1	0	0	2
Coda per la prestazione	0	55	1	0	56
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	1	0	0	1
Totale (sezione)	1	57	1	0	59
ASPETTI ECONOMICI					
Richiesta di rimborsi	0	2	0	0	2
Totale (sezione)	0	2	0	0	2
Totale (complessivo)	853	260	40	10	1.163

Elogi e reclami sono perlopiù originati dall'attività dei due principali Dipartimenti ad Attività Integrata: il *Dipartimento Patologie ortopediche e traumatologiche complesse* (505 segnalazioni su 1.163, pari al 43,4%) ed il *Dipartimento Patologie ortopediche e traumatologiche specialistiche* (485 segnalazioni su 1.163, pari al 41,7%). Segue l'area amministrativa con 117 segnalazioni su 1.163 (pari al 10,1%). Il restante 4,8%

si ripartisce tra Direzione Sanitaria, Dipartimento Rizzoli-Sicilia, Servizi esterni e Servizio di Assistenza Infermieristica, Tecnica e della Riabilitazione.

Tab. 4 – Segnalazioni 2019 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	76	37	4	0	117
Servizio di Assistenza Infermieristica, Tecnica e della Riabilitazione	0	1	0	0	1
Direzione Sanitaria	5	13	7	1	26
Dipartimento Pat. Ortopediche e Traumat. Complesse	374	116	9	6	505
Dipartimento Pat. Ortopediche e Traumat. Specialistiche	392	71	19	3	485
Dipartimento Rizzoli-Sicilia	5	14	0	0	19
Servizi esterni	1	8	1	0	10
Totale	853	260	40	10	1.163

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 2019 distinte per funzione

	<i>area ospedaliera</i>	<i>attività di supporto</i>	<i>specialistica ambulatoriale</i>	<i>Totale</i>
Elogi	784	0	69	853
Reclami	162	1	97	260
Rilievi	38	0	2	40
Suggerimenti	5	0	5	10
Totale	989	1	173	1.163

Tab. 6 – Segnalazioni 2019 distinte per profilo professionale

	<i>Elogi</i>	<i>Reclami</i>
Personale medico	358	89
Personale infermieristico	336	26
Personale amministrativo	9	19
Personale tecnico sanitario (TSRM, fisioterapisti, ecc.)	55	4
Altro personale addetto all'assistenza	7	4

Si segnala che 18 reclami su 260 (pari al 6,9%) sono stati ritenuti rilevanti ai fini dell'attività di *risk management* e quindi trasmessi al corrispondente ufficio.

4. Reclami 2019 a confronto con i quattro anni precedenti

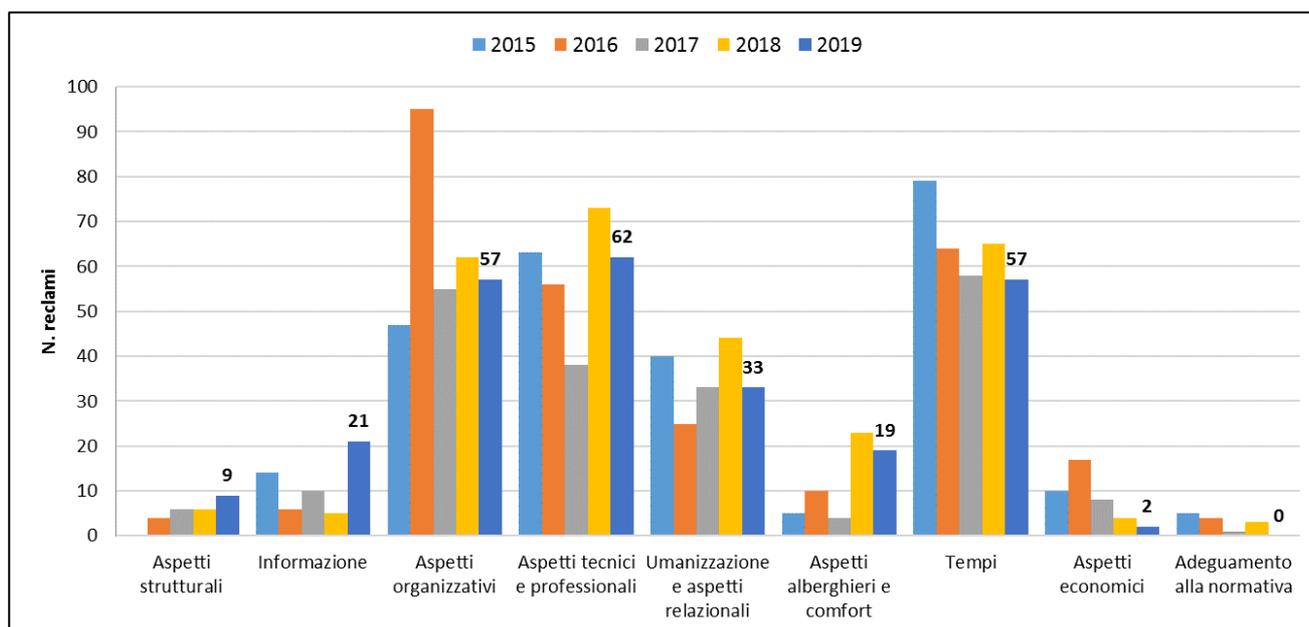
Nel 2019 si registra una diminuzione generale delle segnalazioni rispetto al 2018 (1.163 contro 1.346 nel 2018) che riguarda principalmente gli elogi (853 nel 2019 contro 1.006 nel 2018, pari a -15,2%), ma anche i reclami (260 nel 2019 contro 285 nel 2018, pari a -8,8%). Questo andamento richiede un approfondimento complessivo. Il grafico 3 mette a confronto i reclami negli ultimi cinque anni (2015-2019) 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:

- informazione (nel 2019 pari a 21);
- aspetti strutturali (9).

Nel periodo 2015-2019 i reclami più numerosi rimangono quelli relativi a:

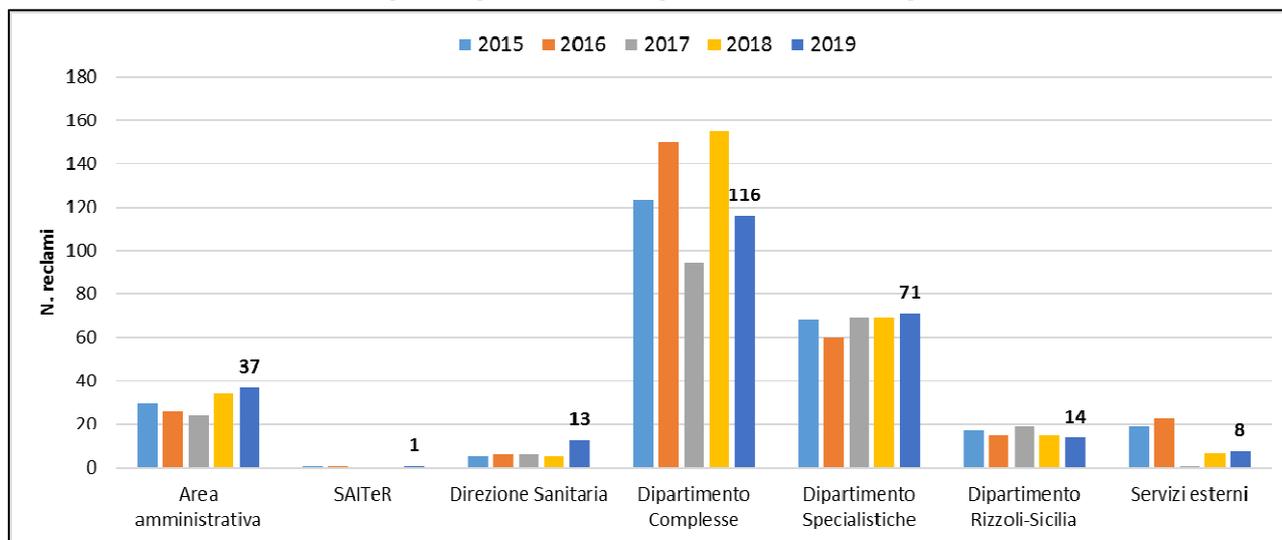
- aspetti tecnici e professionali (nel 2019 pari a 62)
- aspetti organizzativi (57)
- tempi (57).

Graf. 3 – Reclami distinti secondo la classificazione del Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino – CCRQ (anni 2015-2019)



Occorre in ogni caso considerare che solo una piccola minoranza degli utenti trasmette segnalazioni (1.302 segnalazioni su oltre 160.000 prestazioni ambulatoriali ed ospedaliere erogate nel 2019 nelle sedi bolognesi; circa 180.000 considerando anche la sede di Bagheria). Risulta pertanto all'incirca 1 segnalazione ogni 140 prestazioni erogate ed 1 reclamo ogni 690 prestazioni.

Graf. 4 – Reclami distinti per dipartimento (anni 2015-2019)



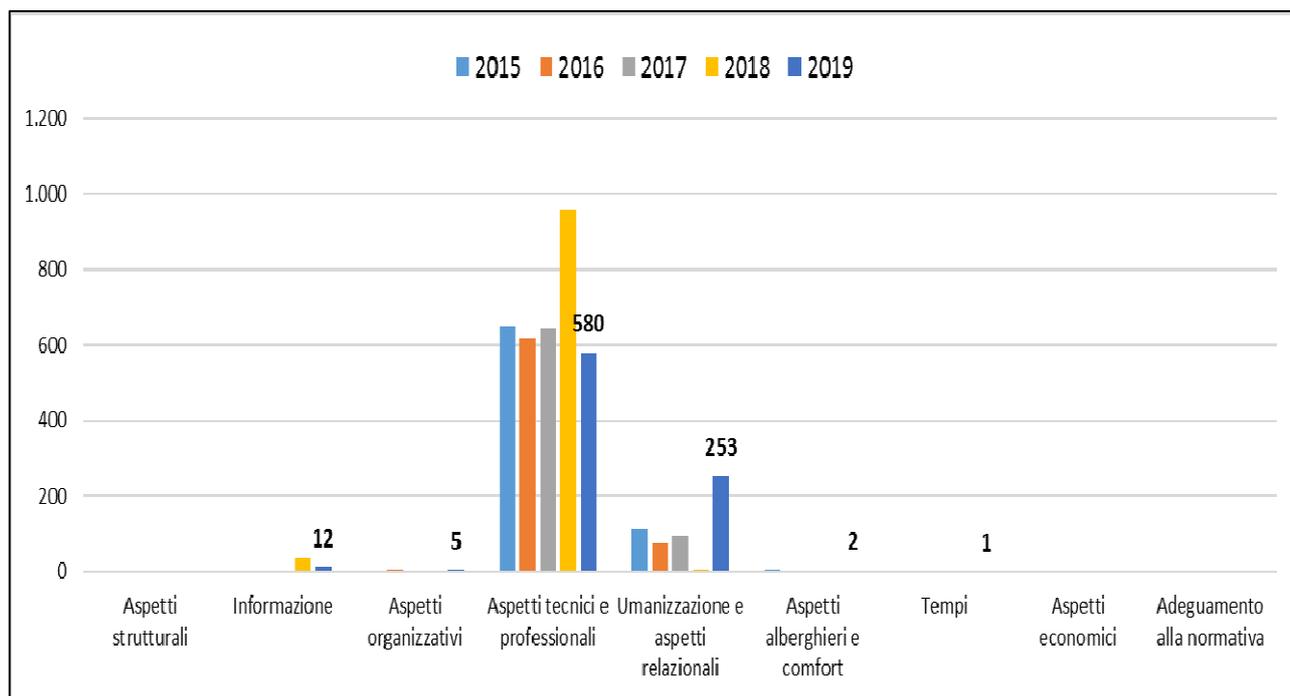
L'andamento dei reclami nel periodo 2015-2019 per dipartimento di origine è invece riportato nel grafico 4. Risulta in particolare evidente la maggiore oscillazione annuale nel Dipartimento patologie complesse rispetto al Dipartimento patologie specialistiche, molto più stabile nel quinquennio. Tale 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 2019 a confronto con i quattro anni precedenti

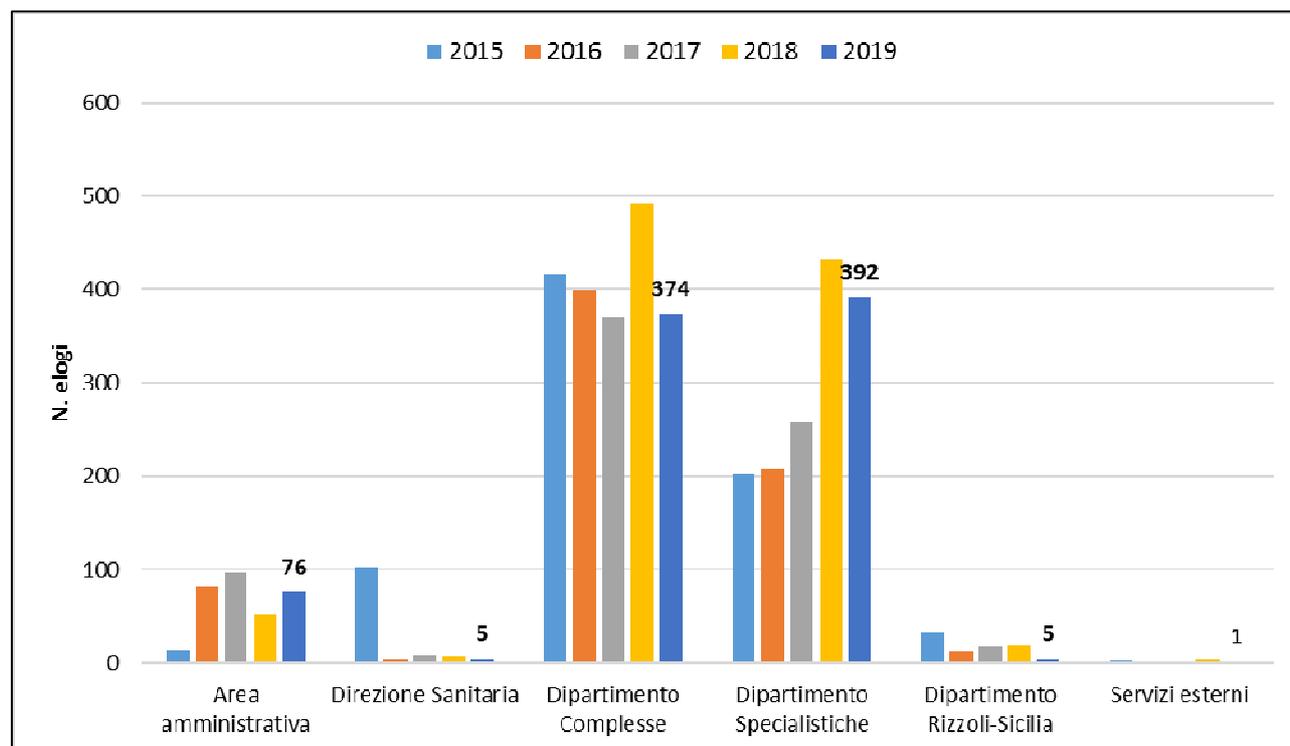
Il grafico 5 riporta i dati degli elogi negli anni 2015-2019, distinti secondo la classificazione del Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino – CCRQ. Anche nel 2019, come negli anni precedenti, risulta accentuata una focalizzazione sugli aspetti tecnici e professionali (580 su 853, pari al 57,7%)³.

³ Nel corso del 2019 è stata effettuata una revisione della classificazione degli elogi relativi al medesimo anno: pertanto, non risulta del tutto attendibile un confronto con la classificazione CCRQ dell'anno 2018.

Graf. 5 – Elogi distinti secondo la classificazione del Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino – CCRQ (anni 2015-2019)



Graf. 6 – Elogi distinti per dipartimento (anni 2015-2019)



6. Esiti e tempi di risposta

La tabella 7 riporta l'esito delle segnalazioni nel 2019. La politica aziendale prevede la risposta scritta sia ai reclami che agli elogi ricevuti. Una quota consistente dei reclami (109 su 260, pari al 41,9%) ha ottenuto una risposta di "chiarimento". In 77 casi (pari al 29,6%) la risposta è stata di scuse. Nessuno dei reclami ha richiesto la trasmissione al servizio legale per competenza.

Tab. 7 - Esito delle segnalazioni 2019

	Pratica aperta	Risoluzione	Chiarimento	Conferma operato azienda/operatore *	Conferma operato azienda	Accoglimento o richiesta rimborso	Trasmissione ai servizi o legale per competenza	Scuse	Assunzione di impegno	Ringraziamento verbale (elogio verbale)	Ringraziamento scritto (elogio scritto)	Altro	Totale
Elogi	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	703	148	853
Reclami	4	10	109	17	2	2	0	78	35	0	0	3	260
Rilievi	0	1	5	0	0	0	0	1	9	0	0	24	40
Suggerimenti	1	0	3	0	0	0	0	0	4	0	1	1	10
Totale	7	11	117	17	2	2	0	79	48	0	704	176	1.163

* perché conforme a standard, protocolli, linee guida.

** perché conforme alla normativa vigente.

La tabella 8, invece, riporta i valori medi relativi ai tempi del procedimento di risposta ai reclami, mettendo a confronto 2018 e 2019. Nel 2019 l'85,0% dei reclami è stato chiuso entro 30 giorni (era l'81,4% nel 2018).⁴ Il tempo medio di risposta nel 2019 è risultato pari a 17 giorni (era pari a 18 giorni nel 2018), segnando un miglioramento nella tempestività della risposta.

Tab. 8 - Tempi di chiusura dei procedimenti 2018 e 2019

	T. risposta <= 30 gg		T. risposta >= 30 gg		Totale	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019
Numero reclami	232	221	53	39	285	260
Tempo medio di risposta (gg)	14	13	46	42	18	17

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

AREA AMMINISTRATIVA "SERVICE MANAGEMENT" (complessivo)					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale Area amministrativa	76	37	4	0	117

SC BILANCIO E PROCESSI ECONOMICI					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>BILANCIO</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
Totale BILANCIO	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	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	3	1	0	0	4
Totale SEGRETERIA LIBERA PROFESSIONE	4	1	0	0	5
<i>UFFICIO PRESTAZIONI ECONOMICHE</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
Totale UFFICIO PRESTAZIONI ECONOMICHE	0	1	0	0	1
Totale SC BILANCIO E PROCESSI ECONOMICI	4	3	0	0	7

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Bilancio		Lamenta eccessiva tempistica e burocrazia per accedere ad un rimborso economico indicato dal professionista
Segreteria Libera Professione	Personale amministrativo	Lamenta un atteggiamento maleducato e offensivo
Ufficio Prestazioni economiche	Personale amministrativo	Lamenta una disorganizzazione del servizio in merito alla spedizione delle mail informative per il pagamento del ricovero in regime di libera professione

SC ITC					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>INFORMATICO</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
Totale INFORMATICO	0	1	0	0	1
Totale SC ITC	0	1	0	0	1

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Informatico		Lamenta l'impossibilità del medico di inserire nella DEMA il codice esenzione

SSD ACCESSO AI SERVIZI					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>ACCETTAZIONE AMBULATORI OSPEDALE</i>					
INFORMAZIONE					
Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	1	0	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Aspetti organizzativi e burocratici/amministrativi - Altro	0	0	1	0	1
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	2	0	0	2
Funzionalità organizzativa	0	3	0	0	3
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	2	0	0	2
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	2	0	0	2
Totale ACCETTAZIONE AMBULATORI OSPEDALE	1	10	1	0	12
<i>RECUPERO CREDITI</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Aspetti tecnico-professionali - Altro	1	0	0	0	1
Totale RECUPERO CREDITI	1	1	0	0	2
<i>SEGRETERIA ORTOPEDIA BENTIVOGLIO</i>					

SSD ACCESSO AI SERVIZI					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
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
<i>SEGRETERIA PRONTO SOCCORSO</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
Totale SEGRETERIA PRONTO SOCCORSO	0	2	0	0	2
<i>SPORTELLO UNICO COPIA DOCUMENTAZIONE CLINICA</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
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale SPORTELLO UNICO COPIA DOCUMENTAZIONE CLINICA	0	3	0	0	3
<i>UFFICIO ACCETTAZIONE POLIAMBULATORIO</i>					
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	2	0	0	2
Funzionalità organizzativa	0	2	0	0	2
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
ASPETTI ECONOMICI					
Richiesta di rimborsi	0	1	0	0	1
Totale UFFICIO ACCETTAZIONE POLIAMBULATORIO	0	7	0	0	7
Totale SSD ACCESSO AI SERVIZI	3	23	1	0	27

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Accettazione Ambulatori Ospedale		Lamenta la difficoltà di utilizzo delle casse automatiche per il pagamento del ticket
Accettazione Ambulatori Ospedale		Lamenta l'impossibilità di ricevere il referto della densitometria con lettera affrancata ma solo con raccomandata o ritiro diretto
Accettazione Ambulatori Ospedale		Lamenta la presenza di un solo sportello aperto sia per le accettazioni che per la consegna dei referti
Accettazione Ambulatori Ospedale	Personale amministrativo	Lamenta la chiusura dello sportello accettazione visite senza una comunicazione preventiva (giornata di sciopero)
Accettazione Ambulatori Ospedale	Personale amministrativo	Lamenta l'inadeguatezza del numero di operatori addetti allo sportello n. 3 per l'accettazione ospedaliera
Accettazione Ambulatori Ospedale	Personale amministrativo	Lamenta eccessivo tempo di attesa per eseguire accettazione amministrativa a causa della presenza di un solo operatore dedicato
Accettazione Ambulatori Ospedale		Lamenta la mancanza di risposta telefonica per sapere se gli esami erano pronti per andare a ritirarli personalmente
Accettazione Ambulatori Ospedale	Personale amministrativo	Lamenta la scortesia del personale che non ha rispettato quanto dichiarato sulla segnaletica: le persone portatrici di handicap hanno la precedenza di accesso
Accettazione Ambulatori Ospedale		Lamenta l'eccessivo tempo di attesa per il ritiro di un referto di indagini diagnostiche
Accettazione Ambulatori Ospedale	PA - Personale amministrativo	Lamenta eccessivo tempo di attesa per pratiche accettazione amministrativa presso lo sportello n. 3
Recupero crediti	Personale amministrativo	Lamenta l'invio di un sollecito di pagamento ticket per visita effettuato da tempo
Segreteria Pronto Soccorso		Lamenta l'impossibilità di mettersi in contatto con il numero dedicato alle prenotazioni post PS
Segreteria Pronto Soccorso		Lamenta la difficoltà di mettersi in contatto con il numero dedicato ai controlli post-PS. Non vi sono, inoltre, posti disponibili nei tempi indicati dal medico ortopedico di PS
Sportello Unico copia documentazione clinica	Personale amministrativo	Lamenta una disorganizzazione del servizio poiché non prevede un percorso di conferma di acquisizione delle richieste cartacee inserite nella cassetta delle richieste
Sportello Unico copia documentazione clinica	Personale amministrativo	Lamenta la modalità aggressiva usata dall'operatrice durante il colloquio te-

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
		lefonico
Sportello Unico copia documentazione clinica	Personale amministrativo	Lamenta eccessivo tempo di attesa per il ritiro della copia della cartella clinica (stessa fila anche per chi deve fare la richiesta)
Ufficio Accettazione Poliambulatorio	Altro personale addetto all'assistenza	Lamenta che l'operatrice a supporto presso le casse automatiche manifestava le sue convinzioni politiche
Ufficio Accettazione Poliambulatorio	Personale amministrativo	Lamenta che l'operatrice ha annullato una visita prenotata (per lo stesso giorno la paziente aveva due prenotazioni per specialità diverse) con conseguente richiesta di pagamento di sanzione da parte dell'AUSL
Ufficio Accettazione Poliambulatorio		Lamenta l'impossibilità di mettersi in contatto con gli operatori del 6530
Ufficio Accettazione Poliambulatorio		Lamenta la difficoltà di mettersi in contatto con l'interno 6530 dedicato alle prenotazioni visite di controllo
Ufficio Accettazione Poliambulatorio	Personale amministrativo	Lamenta che per un errore la sua visita di controllo è stata prima prenotata e poi disdetta, con relativo viaggio a vuoto poiché non è stata informata dello spostamento della giornata della visita del professionista
Ufficio Accettazione Poliambulatorio	Personale amministrativo	Lamenta l'aggressività e la maleducazione dell'operatrice all'accettazione
Ufficio Accettazione Poliambulatorio	Personale amministrativo	Il personale non ha attivato la procedura di rimborso di visita non effettuata in libera professione

STRUTTURA SUPPORTO DIREZIONALE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</i>					
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	6	0	0	0	6
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	62	0	0	0	62
Totale UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	68	0	0	0	68
Totale STRUTTURA SUPPORTO DIREZIONALE	68	0	0	0	68

UFFICIO TECNICO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>CENTRALINO</i>					
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	2	0	0	2
Totale CENTRALINO	0	3	0	0	3
<i>MANUTENZIONI</i>					
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	1	0	0	1
Pulizia e igiene	0	1	0	0	1
Totale MANUTENZIONI	0	2	0	0	2
<i>PORTINERIA OSPEDALIERA</i>					
INFORMAZIONE					
Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	1	0	0	0	1
Totale PORTINERIA OSPEDALIERA	1	0	0	0	1
<i>SERVIZIO</i>					
ASPETTI STRUTTURALI					
Aspetti strutturali - Altro	0	0	1	0	1
Accessibilità esterna	0	5	2	0	7
Totale SERVIZIO	0	5	3	0	8
Totale UFFICIO TECNICO	1	10	3	0	14

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Centralino		Lamenta l'impossibilità di parlare con gli operatori del centralino
Centralino		Lamenta l'impossibilità di mettersi in contatto con gli operatori del centralino
Centralino		Lamenta l'impossibilità di mettersi in contatto con gli operatori del centralino
Manutenzioni		Lamenta la presenza di carrozzine per i pazienti non adeguatamente mantenute con grandi difficoltà nel trasporto dei pazienti (senza poggia braccia, oscillante)
Manutenzioni		Lamenta l'inagibilità dei bagni dedicati al pubblico al quarto piano

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Servizio		Lamenta che, non essendo disponibile una zona di "carico - scarico" pazienti, ha dovuto parcheggiare in zona non autorizzata con conseguente rimozione dell'auto
Servizio		Lamenta la scarsa disponibilità di posti auto per i pazienti che effettuano cure fisiatriche giornaliere
Servizio		Lamenta la carenza di posti auto dedicati ai portatori di handicap tenendo conto che l'Istituto è un ospedale ortopedico
Servizio		Lamenta scarsa presenza di parcheggi per gli accompagnatori dei pazienti
Servizio		Lamenta la rimozione auto con gravi disagi per il marito affaticato e con problemi di deambulazione

Allegato 2. Servizio di Assistenza Infermieristica, Tecnica e della Riabilitazione

SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA, TECNICA E DELLA RIABILITAZIONE - SAITeR (complessivo)

	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale SAITeR	0	1	0	0	1

SERVIZIO DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA, TECNICA E DELLA RIABILITAZIONE

	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>UNITÀ OPERATIVA NON IDENTIFICATA SERVIZIO DI ASSISTENZA</i>					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale UNITÀ OPERATIVA NON IDENTIFICATA SERVIZIO ASSISTENZA	0	1	0	0	1

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Unità operativa non identificata Servizio assistenza		Lamenta la scarsa gentilezza del personale al momento della dimissione di suo marito

Allegato 3. Direzione Sanitaria

DIREZIONE SANITARIA (complessivo)					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale DIREZIONE SANITARIA	5	13	7	1	26

DIREZIONE SANITARIA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>ANTIFUMO</i>					
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Pulizia e igiene	0	0	1	0	1
Totale ANTIFUMO	0	0	1	0	1
<i>DIREZIONE SANITARIA</i>					
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità esterna	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Pulizia e igiene	0	0	2	0	2
Totale DIREZIONE SANITARIA	0	1	2	0	3
<i>IGIENE</i>					
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Pulizia e igiene	0	0	1	1	2
Totale IGIENE	0	0	1	1	2
<i>LOGISTICA</i>					
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità interna	0	1	0	0	1
INFORMAZIONE					
Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	0	1	0	0	1
Totale LOGISTICA	0	2	0	0	2
<i>NUMERO VERDE LISTA ATTESA</i>					
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
Totale NUMERO VERDE LISTA ATTESA	0	2	0	0	2
<i>PARTI COMUNI</i>					
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	1	0	0	1
Pulizia e igiene	0	0	2	0	2
Totale PARTI COMUNI	0	1	2	0	3

DIREZIONE SANITARIA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>SEGRETERIA CHIRURGIA PROTESICA E DEI REIMPIANTI</i>					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale SEGRETERIA CHIRURGIA PROTESICA E DEI REIMPIANTI	1	0	0	0	1
<i>SEGRETERIA CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA</i>					
TEMPI					
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	1	0	0	1
Totale SEGRETERIA CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA	0	1	0	0	1
<i>SEGRETERIA CLINICA I - FALDINI</i>					
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	1	0	0	0	1
Totale SEGRETERIA CLINICA I - FALDINI	1	1	0	0	2
<i>SERVIZIO DIETETICO</i>					
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Vitto	1	5	1	0	7
Totale SERVIZIO DIETETICO	1	5	1	0	7
<i>SERVIZIO SOCIALE</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	1	0	0	0	1
Totale SERVIZIO SOCIALE	2	0	0	0	2

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Direzione Sanitaria		Lamenta la scarsa possibilità di avere permessi per accedere al parcheggio da parte di chi deve recarsi in ospedale
Logistica		Lamenta la non chiarezza della segnaletica per raggiungere l'ambulatorio di

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
		terapia antalgica
Logistica		Lamenta la non chiarezza del percorso per raggiungere ambulatorio pre-ricovero
Numero verde Liste d'attesa	Personale amministrativo	Lamenta la mancata erogazione di informazioni relativamente alla sua posizione in lista di attesa per ricovero
Numero verde Liste d'attesa		Lamenta l'impossibilità di mettersi in contatto con il numero verde dedicato alle liste di attesa
Parti comuni		Lamenta che personale estraneo all'Istituto attraversi e passi nei vari reparti distribuendo pubblicità per cibo da asporto
Segreteria Chirurgia vertebrale oncologica	Personale medico	La cartella clinica è stata consegnata al paziente dopo 3 anni dalla richiesta
Segreteria Clinica I - Faldini	Personale amministrativo	Lamenta la mancata erogazione di informazioni relativamente alla sua posizione in lista di attesa per ricovero
Servizio dietetico		Lamenta quantità (eccessiva) e qualità dei pasti (non saporiti)
Servizio dietetico		Lamenta la scarsa qualità del cibo
Servizio dietetico		Lamenta il mancato rispetto delle scelte del vitto e la scarsa qualità degli alimenti
Servizio dietetico		Lamenta la scarsa qualità degli alimenti e la loro cottura incompleta
Servizio dietetico		Lamenta la scarsa qualità del cibo

Allegato 4. Dipartimento Patologie Ortopediche Traumatologiche Complesse

DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE TRAUMATOLOGICHE COMPLESSE (complessivo)					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE E TRAUMATOLOGICHE COMPLESSE	374	116	9	6	505

LIBERA PROFESSIONE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO INTERNO</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	3	0	0	3
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza 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	0	2	0	0	2
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1
Maltrattamenti	0	2	0	0	2
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	6	0	0	6
ASPETTI ECONOMICI					
Richiesta di rimborsi	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO INTERNO	2	16	0	0	18
<i>REPARTO LIBERA PROFESSIONE</i>					
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità interna	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	4	0	0	0	4
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	12	0	0	0	12

LIBERA PROFESSIONE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	4	0	0	0	4
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Pulizia e igiene	0	1	0	0	1
Totale REPARTO LIBERA PROFESSIONE	20	2	0	0	22
Totale LIBERA PROFESSIONE	22	18	0	0	40

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta che, al momento dell'uscita dalla sala operatoria, il medico le ha consegnato il suo biglietto da visita con richiesta di chiamarlo nel pomeriggio per adeguamento telefonico della terapia
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta l'assenza del professionista prescelto il giorno della prenotazione
Ambulatorio interno		Lamenta disorganizzazione tra il medico e l'ufficio accettazione amministrativa
Ambulatorio interno		Lamenta una carenza informativa in merito all'organizzazione del servizio (mancata comunicazione che il paziente non doveva pagare la visita in regime di libera professione) tra medico, personale infermieristico e amministrativo
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta l'improvviso annullamento della visita con lo specialista e di non potere avere un rimborso delle spese sostenute
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta l'esecuzione di una visita incompleta e insoddisfacente
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta visita superficiale e le indicazioni terapeutiche inadeguate al caso clinico
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta comportamento aggressivo (voce alta), irrispettoso (critiche sul peso corporeo) e visita superficiale
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta le parole offensive utilizzate durante la visita in merito al suo stato di obesità
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa per completamento della prestazione
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo per esecuzione della prestazione
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa per esecuzione visita in regime di libera professione
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione con mancato rispetto orario di prenotazione

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
		ne in regime di libera professione
Ambulatorio interno		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione con mancato rispetto dell'orario di prenotazione in regime di libera professione
Ambulatorio interno		Lamenta il mancato rispetto dell'orario di prenotazione della visita a pagamento con due ore di attesa
Ambulatorio interno		Chiede rimborso tariffa visita poiché è stata eseguita a seguito di referto medico sbagliato che lo specialista della visita effettuata in SSN non ha voluto modificare (scambio referto RM)
Reparto Libera Professione		Lamenta che l'altezza dei water non è idonea ai pazienti operati alla colonna vertebrale
Reparto Libera Professione		Lamenta inadeguatezza delle pulizie ambientali

POLIAMBULATORIO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORI OSPEDALE</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORI OSPEDALE	0	2	0	0	2
<i>POLIAMBULATORIO</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	1	1	0	0	2
Funzionalità organizzativa	1	0	0	0	1
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	5	0	0	0	5
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesie e gentilezza	2	0	0	0	2
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Condizioni ambientali	0	0	0	2	2
TEMPI					

POLIAMBULATORIO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Coda per la prestazione	0	15	1	0	16
Totale POLIAMBULATORIO	9	18	1	2	30
Totale POLIAMBULATORIO	9	20	1	2	32

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Ambulatori ospedale	Personale medico	Lamenta che il referto della RM consegnato ai genitori è di un'altra paziente e, di conseguenza, mette in dubbio il referto medico
Ambulatori ospedale	Personale medico	Lamenta comportamento aggressivo e maleducato
Poliambulatorio		Lamenta la mancanza di un display per la chiamata dei pazienti in ambulatorio
Poliambulatorio	Personale infermieristico	Lamenta la lunga attesa a cui è stato sottoposto un paziente con gravi disabilità fisiche e psicologiche
Poliambulatorio	Personale infermieristico	Lamenta un comportamento maleducato e sbrigativo nei confronti della paziente (bambina di 8 anni)
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per esecuzione della prestazione
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione pur essendo un paziente trasportato da un servizio ambulanza
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
		per erogazione della prestazione

SALA GESSI					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>SALA GESSI POLIAMBULATORIO</i>					
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale SALA GESSI POLIAMBULATORIO	0	1	0	0	1
Totale SALA GESSI	0	1	0	0	1

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Sala Gessi Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per asportazione del gesso

SC CLINICA I - FALDINI					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO CHIRURGICO DELLA MANO</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	1	0	0	0	1
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	7	0	0	0	7
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	4	0	0	0	4
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO CHIRURGICO DELLA MANO	17	2	0	0	19
<i>AMBULATORIO CLINICA I - FALDINI</i>					
INFORMAZIONE					
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	2	0	0	2
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di	0	3	0	0	3

SC CLINICA I - FALDINI					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
assistenza e supporto alla persona da parte del personale					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	2	0	0	2
Totale AMBULATORIO CLINICA I - FALDINI	0	7	0	0	7
AMBULATORIO VISITE CHIRURGIA DELLA MANO					
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO VISITE CHIRURGIA DELLA MANO	0	1	0	0	1
PRONTO SOCCORSO CLINICA I - FALDINI					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	2	0	0	0	2
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA I - FALDINI	3	0	0	0	3
REPARTO CLINICA I - FALDINI					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	33	0	0	0	33
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	40	0	2	0	42
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	16	0	0	0	16
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	1	0	0	1
Pulizia e igiene	0	0	1	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale REPARTO CLINICA I - FALDINI	89	3	3	0	95
SALA OPERATORIA CLINICA I - FALDINI					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla	1	0	0	0	1

SC CLINICA I - FALDINI					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
persona da parte del personale					
Totale SALA OPERATORIA CLINICA I - FALDINI	1	0	0	0	1
Totale SC CLINICA I - FALDINI	110	13	3	0	126

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Ambulatorio chirurgico della mano		Lamenta la mancata esecuzione della prestazione prenotata (infiltrazione alla mano)
Ambulatorio chirurgico della mano		Lamenta il mancato inserimento in lista di attesa per intervento presso Ambulatorio Chirurgico della mano (prestazione ambulatoriale che non necessita di ricovero)
Ambulatorio Clinica I - Faldini	Personale medico	Lamenta la mancata chiarezza delle informazioni rispetto alla fornitura e al pagamento del tutore
Ambulatorio Clinica I - Faldini	Personale medico	Lamenta l'impossibilità di potere scegliere una sanitaria di propria fiducia e di avere acquistato il tutore dalla sanitaria scelta dal professionista
Ambulatorio Clinica I - Faldini	Personale medico	Lamenta una visita superficiale e insoddisfacente anche dal punto di vista relazionale
Ambulatorio Clinica I - Faldini	Personale medico	Insoddisfazione per il rapporto scarsamente empatico e frettoloso
Ambulatorio Clinica I - Faldini	Personale medico	Lamenta insoddisfazione per la qualità della visita e la mancata informazione da parte del professionista
Ambulatorio Clinica I - Faldini	Personale medico	Lamenta insoddisfazione per la qualità della visita (mancanza di empatia)
Ambulatorio Clinica I - Faldini	Personale medico	Lamenta l'insoddisfazione per la visita e modi sgarbati di rapportarsi con paziente e accompagnatore
Ambulatorio visite Chirurgia della mano		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Reparto Clinica I - Faldini	Personale infermieristico	Lamenta che il personale non è intervenuto con una compagna di stanza che ha fumato in camera per tutto il periodo di degenza
Reparto Clinica I - Faldini		Lamenta il furto di documenti e soldi dal suo armadietto personale mentre dormiva nella fascia oraria pomeridiana
Reparto Clinica I - Faldini	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa tra il momento dell'inserimento in lista e la chiamata a ricovero

SC CLINICA II - ZAFFAGNINI					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO CLINICA II - ZAFFAGNINI</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	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/adequatezza della prestazione	2	2	0	0	4
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	6	2	0	0	8
Totale AMBULATORIO CLINICA II- ZAFFAGNINI	8	6	0	0	14
<i>PRONTO SOCCORSO CLINICA II - ZAFFAGNINI</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA II - ZAFFAGNINI	1	0	0	0	1
<i>REPARTO CLINICA II - ZAFFAGNINI</i>					
INFORMAZIONE					
Adeguatezza delle modalità di informazione	0	2	0	0	2
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	1	1	0	0	2
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	38	2	0	0	40
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	23	1	0	0	24
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	19	1	1	0	21
Maltrattamenti	0	0	1	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					

SC CLINICA II - ZAFFAGNINI					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Vitto	0	0	1	0	1
Pulizia e igiene	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	2	0	0	2
Totale REPARTO CLINICA II - ZAFFAGNINI	81	12	3	0	96
Totale SC CLINICA II - ZAFFAGNINI	90	18	3	0	111

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Ambulatorio Clinica II-Zaffagnini	Personale medico	Lamenta che dopo la visita di controllo non è stata predisposta DEMA per prenotare le successive visite di controllo
Ambulatorio Clinica II-Zaffagnini	Personale medico	Lamenta che dopo la visita di controllo (prenotata dall'Ospedale Maggiore presso IOR) al paziente sia stato indicato di recarsi presso Pronto Soccorso IOR con prenotazione per successivi controlli
Ambulatorio Clinica II-Zaffagnini	Personale medico	Lamenta visita superficiale e inadeguata
Ambulatorio Clinica II-Zaffagnini	Personale medico	Lamenta la superficialità della visita e l'indicazione di farmaci a cui la paziente è allergica (per i farmaci sostitutivi è inviata al medico curante)
Ambulatorio Clinica II-Zaffagnini	Personale medico	Lamenta superficialità e maleducazione durante la visita
Ambulatorio Clinica II-Zaffagnini	Personale medico	Lamenta la scortesie e la maleducazione del professionista che non ha neppure risposto alle domande di tipo clinico
Reparto Clinica II-Zaffagnini		Lamenta che le informazioni relative alla lista di attesa per ricovero e al suo scorrimento non sono chiare e verificabili
Reparto Clinica II-Zaffagnini		Lamenta che le informazioni relative alla lista di attesa per ricovero e al suo scorrimento non sono chiare e verificabili
Reparto Clinica II-Zaffagnini		Il paziente si è autodimesso poiché il suo intervento è stato rimandato per due volte
Reparto Clinica II-Zaffagnini	Altro personale addetto all'assistenza	Lamenta che, essendo rimasta digiuno dalla mattina alla sera per intervento, alle ore 19.30 le è stata comunicata la sospensione dell'intervento e non le è stato fornito nulla da mangiare
Reparto Clinica II-Zaffagnini	Personale medico	Lamenta che non è stato tenuto conto dei problemi cardiologici, che non le permettono di assumere farmaci antinfiammatori (somministrati dopo l'intervento e indicati nella lettera di

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
		dimissioni)
Reparto Clinica II-Zaffagnini	Personale medico	Lamenta che nella lettera di dimissione risulta il controllo della ferita e della medicazione e la paziente riferisce che questo non è avvenuto
Reparto Clinica II-Zaffagnini	Personale medico	Lamenta che nella lettera di dimissione risulta la data dell'intervento errata (operata il 9 luglio, riportata data del 10 luglio)
Reparto Clinica II-Zaffagnini	Personale medico	Lamenta che al momento della dimissione non sono state fornite informazioni sulla riabilitazione post operatoria
Reparto Clinica II-Zaffagnini	Personale infermieristico	Lamenta la scortesia e arroganza del personale nel rapportarsi con i familiari dei pazienti operati
Reparto Clinica II-Zaffagnini		Lamenta una scarsa pulizia ambientale
Reparto Clinica II-Zaffagnini	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa tra l'inserimento in lista e la chiamata a ricovero (chiamata paziente per una data che ha rifiutato, poi non più ricontattata)
Reparto Clinica II-Zaffagnini	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa tra l'inserimento in lista di attesa e la chiamata a ricovero

SC MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO MEDICINA RIABILITATIVA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO MEDICINA RIABILITATIVA	1	1	0	0	2
REPARTO MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	6	1	0	0	7
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	33	0	0	0	33
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					

SC MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Cortesìa e gentilezza	15	0	0	0	15
Totale REPARTO MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	54	2	0	0	56
<i>SERVIZIO CURE</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	2	0	0	2
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	8	0	0	0	8
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	28	1	0	0	29
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	13	0	1	0	14
Totale SERVIZIO CURE	49	4	1	0	54
Totale SC MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA	104	7	1	0	112

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Ambulatorio Medicina Riabilitativa	Personale medico	Percorso TPE: dopo esecuzione dell'ecografia la paziente lamenta una lunga attesa per controllo fisiatrico (detta visita filtro) e si è allontanata senza eseguirla
Reparto Medicina Riabilitativa	Personale tecnico-sanitario (fisioterapista)	Lamenta l'impossibilità di eseguire cure riabilitative il sabato pomeriggio e nelle giornate di sciopero
Reparto Medicina Riabilitativa	Personale infermieristico	Lamenta che il personale infermieristico ha sottovalutato e non segnalato il fuori vena fatto dalla flebo con antidolorifico (complicanza trombotici)
Servizio Cure	Personale tecnico-sanitario (fisioterapista)	Lamenta l'assenza di tecnici della riabilitazione nel pomeriggio di sabato e la domenica
Servizio Cure	Personale medico	Lamenta che, per l'ennesima volta, dal momento del ricovero alla dimissione non sono state eseguite le cure fisiatriche
Servizio Cure	Personale tecnico-sanitario (fisioterapista)	Lamenta che il fisioterapista non ha eseguito la fisioterapia trattandosi di arto superiore invece che arto inferiore
Servizio Cure	Personale tecnico-sanitario (fisioterapista)	Lamenta l'impossibilità di eseguire le cure riabilitative durante il sabato po-

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
		meriggio e la domenica

SC ORTOPEDIA BENTIVOGLIO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO BENTIVOGLIO</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	2	0	0	2
Totale AMBULATORIO BENTIVOGLIO	0	5	0	0	5
<i>AMBULATORIO CHIRURGICO BENTIVOGLIO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	2	0	0	0	2
Totale AMBULATORIO CHIRURGICO BENTIVOGLIO	2	0	0	0	2
<i>BENTIVOGLIO DEGENZA</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	2	3	0	0	5
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
Totale BENTIVOGLIO DEGENZA	4	4	0	0	8
<i>BENTIVOGLIO PRONTO SOCCORSO</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					
Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale BENTIVOGLIO	1	1	0	0	2

SC ORTOPEDIA BENTIVOGLIO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
PRONTO SOCCORSO					
Totale SC ORTOPEDIA BENTIVOGLIO	7	10	0	0	17

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Ambulatorio Bentivoglio	Personale medico	Lamenta l'impossibilità del collaudo dei plantari per le figlie per assenza di un percorso interno definito
Ambulatorio Bentivoglio	Personale medico	Lamenta che a seguito di frattura le è stato predisposto gesso ma, a controllo, le hanno indicato la necessità di effettuare l'intervento chirurgico (causa mancato consolidamento frattura)
Ambulatorio Bentivoglio	Personale medico	Lamenta che il professionista ha sparato in merito alla sua competenza e professionalità di medico di base con una sua paziente [nota: <i>reclamo pervenuto dal MMG della paziente</i>]
Ambulatorio Bentivoglio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Ambulatorio Bentivoglio		Lamenta il mancato rispetto dell'orario di prenotazione con allungamento dei tempi di attesa
Bentivoglio Degenza		Lamenta la disorganizzazione del trasferimento della madre dall'ortopedia a una struttura di lungodegenza
Bentivoglio Degenza	Personale medico	Lamenta, durante il ricovero, mancanza di informazioni sul suo stato di salute e sul proseguimento del percorso clinico-diagnostico
Bentivoglio Degenza		Lamenta il proseguimento del ricovero per diversi giorni in più rispetto a quelli previsti in attesa di visita infettivologa/consulenza esterna
Bentivoglio Degenza	Personale medico	Lamenta un'assistenza non adeguata poiché non è stata tempestivamente presa in carico la problematica di infezione urinaria che ha portato all'aggravarsi delle condizioni generali del paziente
Bentivoglio Pronto Soccorso	Personale medico	Lamenta un comportamento sgarbato e maleducato del personale

SC RADIOLOGIA DIAGNOSTICA E INTERVENTISTICA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>DENSITOMETRIA</i>					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	2	0	0	2
Totale DENSITOMETRIA	1	2	0	0	3

SC RADIOLOGIA DIAGNOSTICA E INTERVENTISTICA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>ECOGRAFIA</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	2	0	0	0	2
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	1
Totale ECOGRAFIA	4	1	0	0	5
<i>RADIOLOGIA INTERVENTISTICA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale RADIOLOGIA INTERVENTISTICA	2	0	0	0	2
<i>RADIOLOGIA OSPEDALIERA</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	2	0	0	0	2
Totale RADIOLOGIA OSPEDALIERA	3	2	0	0	5
<i>RADIOLOGIA POLIAMBULATORIO</i>					
INFORMAZIONE					
Adeguatezza del materiale di informazione	0	1	0	0	1
Totale RADIOLOGIA POLIAMBULATORIO	0	1	0	0	1
<i>RADIOLOGIA PRONTO SOCCORSO</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

SC RADIOLOGIA DIAGNOSTICA E INTERVENTISTICA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale RADIOLOGIA PRONTO SOCCORSO	1	1	0	0	2
Totale SC RADIOLOGIA DIAGNOSTICA E INTERVENTISTICA	11	7	0	0	18

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Densitometria		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Densitometria		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Ecografia	Altro personale addetto all'assistenza	Lamenta di non essere stato informato che, per accedere all'ambulatorio di ecografia, doveva prima effettuare l'accettazione amministrativa
Radiologia ospedaliera		Lamenta l'impossibilità di prenotare delle radiografie di controllo post PS per assenza di posti disponibili (invitata a recarsi nuovamente al PS)
Radiologia ospedaliera	Altro personale addetto all'assistenza	Lamenta comportamento sgarbato e non adeguato dell'operatore
Radiologia Poliambulatorio		Lamenta che l'informazione di "richiesta in tempo reale copia del CD delle radiografie" non è visibile (cartellonistica non adeguata)
Radiologia Pronto Soccorso		Eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione (guasto delle macchine in radiologia)

SSD MEDICINA E REUMATOLOGIA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO REUMATOLOGIA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	4	0	0	0	4
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	2	0	0	2
Totale AMBULATORIO REUMATOLOGIA	4	2	0	0	6
UNITA' OPERATIVE DI DEGENZA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Totale UNITA' OPERATIVE DI DEGENZA	1	0	0	0	1
Totale SSD MEDICINA E REUMATOLOGIA	5	2	0	0	7

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Ambulatorio Reumatologia	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione con decisione di allontanarsi e non eseguire la visita
Ambulatorio Reumatologia	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione

SSD PRONTO SOCCORSO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO PRONTO SOCCORSO					
INFORMAZIONE					
Adeguatezza del materiale di informazione	0	0	0	1	1
Adeguatezza delle modalità di informazione	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	1	1	0	0	2
Funzionalità organizzativa	0	1	0	1	2
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Aspetti tecnico-professionali - Altro	0	2	0	0	2
Opportunità/adequazione della prestazione	2	0	0	0	2
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	6	1	0	0	7
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	7	2	0	0	9
Rispetto della dignità della persona	0	1	0	0	1
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Caratteristiche strutturali	0	0	1	1	2
Condizioni ambientali	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	3	0	0	3
Totale AMBULATORIO PRONTO SOCCORSO	16	17	1	3	37
TRIAGE					

SSD PRONTO SOCCORSO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	0	1	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	0	2	0	0	2
Totale TRIAGE	0	3	0	1	4
Totale SSD PRONTO SOCCORSO	16	20	1	4	41

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta discrezionalità da parte del personale del servizio nell'informare i pazienti in merito al servizio ambulanze
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta la mancata funzionalità del display indicante i tempi di attesa anche degli altri Pronto Soccorso metropolitani
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta che al figlio di 11 anni con dolori alla schiena sia stato assegnato un codice bianco
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta che al momento della dimissione dal Pronto Soccorso non sono state prenotate le visite di controllo
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta che è stata fatta accedere agli ambulatori una paziente con lo stesso codice (bianco) ma che si è presentata successivamente
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta che i pazienti vengono accettati in ambulatorio secondo criteri discrezionali
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta che i pazienti vengono accettati in ambulatorio secondo criteri discrezionali
Ambulatorio Pronto Soccorso	Personale infermieristico	Lamenta la chiamata nominale dei pazienti, senza l'utilizzo del codice numerico identificativo
Ambulatorio Pronto Soccorso	Personale medico	Lamenta il comportamento frettoloso, distratto, indifferente del medico presente in ambulatorio
Ambulatorio Pronto Soccorso	Personale infermieristico	Lamenta modalità relazionali e comunicative che non tengono conto delle condizioni dei pazienti in attesa
Ambulatorio Pronto Soccorso	Personale medico	Lamenta l'indifferenza e la superficialità con cui è stata accolta e trattata

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta l'assenza di un percorso preferenziale di accesso per le donne in stato di gravidanza
Ambulatorio Pronto Soccorso	Personale infermieristico	Lamenta un comportamento maleducato e offensivo dell'operatore al triage
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta la non chiarezza delle chiamate tramite microfono e propone display
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta eccessivo tempo di attesa per effettuare visita di controllo in Pronto Soccorso (indisponibilità posti in ambulatorio)
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta eccessivo tempo di attesa per effettuare una visita in Pronto Soccorso, dove si è recato per problematiche insorte dopo la dimissione dall'ospedale
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Triage	Personale infermieristico	Lamenta che l'infermiere al triage si è rifiutato di accettare la moglie perché, avendo una fasciatura alla caviglia posizionata in altra struttura, per accedere doveva presentare impegnativa del medico curante (turisti a Bologna)
Triage	Personale infermieristico	Lamenta che nonostante l'età (73 anni) e le precarie condizioni di salute (uso di stampelle) le è stato assegnato un codice (verde) che ha previsto 5 ore di attesa
Triage	Personale infermieristico	Lamenta l'assegnazione di un codice verde con 4 ore di attesa a paziente con lesione a livello rachideo e con sintomatologia dolorosa intensa

Allegato 5. Dipartimento Patologie Ortopediche Traumatologiche Specialistiche

DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE TRAUMATOLOGICHE SPECIALISTICHE (complessivo)					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE TRAUMATOLOGICHE SPECIALISTICHE	392	71	19	3	485

SC ANESTESIA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO PRE-RICOVERO</i>					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale AMBULATORIO PRE-RICOVERO	1	0	0	0	1
<i>AMBULATORIO TERAPIA ANTALGICA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	2	0	0	0	2
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	3	0	0	0	3
TEMPI					
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	1	0	0	1
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO TERAPIA ANTALGICA	5	2	0	0	7
<i>DAY SURGERY</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	6	0	0	0	6
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	1	0	0	0	1
Totale DAY SURGERY	11	1	0	0	12
<i>RECOVERY ROOM</i>					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1

SC ANESTESIA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale RECOVERY ROOM	1	0	0	0	1
<i>SALE OPERATORIE</i>					
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
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1
Rispetto della dignità della persona	1	0	0	0	1
Maltrattamenti	0	2	0	0	2
Totale SALE OPERATORIE	4	2	0	0	6
<i>TERAPIA INTENSIVA POST OPERATORIA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	2	0	1	0	3
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	1	0	0	0	1
Totale TERAPIA INTENSIVA POST OPERATORIA	8	0	1	0	9
<i>UNITÀ OPERATIVE DI DEGENZA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Totale UNITÀ OPERATIVE DI DEGENZA	0	1	0	0	1
Totale SC ANESTESIA	30	6	1	0	37

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Ambulatorio terapia antalgica		Lamenta eccessivo tempo di attesa tra il momento della prenotazione e il giorno dell'erogazione della prestazione
Ambulatorio terapia antalgica		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Day Surgery		Lamenta che la moglie è stata preparata per invio in sala operatoria molte ore prima del previsto (era la settimana

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i> (in lista)
Sale operatorie	Personale medico	Lamenta che durante la preparazione all'anestesia è stata affidata a una tirocinante e che risultava molto sovrappeso (prima dell'intervento)
Sale operatorie	Personale medico	Lamenta che dopo l'intervento l'anestesista le ha fornito il suo biglietto da visita personale per una visita per il dimagrimento
Unità operative di degenza	Personale medico	Lamenta che la madre è stata chiamata a ricovero e dimessa per assenza di esami fondamentali per consenso anestesologico all'intervento (figlia segnala l'invio tramite fax della documentazione)

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	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 SPALLA E GOMITO	2	0	0	0	2
<i>SC CHIRURGIA DELLA SPALLA E DEL 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					
Opportunità/adequatezza della prestazione	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	1	0	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Pulizia e igiene	0	0	0	1	1

SC CHIRURGIA DELLA SPALLA E DEL GOMITO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	3	0	0	3
Totale REPARTO SPALLA E GOMITO	14	3	0	1	18
SALA OPERATORIA SPALLA E GOMITO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale SALA OPERATORIA SPALLA E GOMITO	1	0	0	0	1
Totale SC CHIRURGIA DELLA SPALLA E DEL GOMITO	19	3	0	1	23

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Reparto Spalla e Gomito		Lamenta il mancato ricovero entro i 12 mesi previsti e di avere ricevuto la lettera per "pulizia liste di attesa"
Reparto Spalla e Gomito		Lamenta il mancato ricovero entro i tempi e di avere ricevuto la lettera per "pulizia liste di attesa" dopo due anni dall'inserimento in lista di attesa
Reparto Spalla e Gomito	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa tra il momento dell'inserimento in lista di attesa e la chiamata a ricovero (non ancora ricevuta al momento della segnalazione)

SC CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale AMBULATORIO CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA	1	0	0	0	1
REPARTO CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	12	0	0	0	12

SC CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	23	0	0	0	23
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	5	2	0	0	7
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Condizioni ambientali	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale REPARTO CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA	40	4	0	0	44
Totale SC CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA	41	4	0	0	45

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Reparto Chirurgia Vertebrale Oncologica Degenerativa	Personale medico	Lamenta che i medici si rapportano in modo superficiale e scarsamente empatico
Reparto Chirurgia Vertebrale Oncologica Degenerativa	Personale medico	Lamenta la mancanza di rispetto e gentilezza alle sue richieste di essere ricoverata per peggioramento del quadro clinico
Reparto Chirurgia Vertebrale Oncologica Degenerativa		Lamenta la mancanza di rispetto dei pazienti da parte dei familiari/accompagnatori (rumorosi, scarpe con i tacchi, ecc.)
Reparto Chirurgia Vertebrale Oncologica Degenerativa	Personale medico	Lamenta che dal momento dell'inserimento in lista alla chiamata a ricovero sono passati oltre due anni (nonostante diversi solleciti)

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	1	0	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1

SC CLINICA DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA TERZA A PREVALENTE INDIRIZZO ONCOLOGICO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale AMBULATORIO CLINICA III	1	1	0	0	2
<i>PRONTO SOCCORSO CLINICA III</i>					
INFORMAZIONE					
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA III	0	2	0	0	2
<i>REPARTO CLINICA III</i>					
INFORMAZIONE					
Informazioni agli utenti e ai famigliari, 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	0	3	0	0	3
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	15	1	0	0	16
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	13	0	2	0	15
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
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 REPARTO CLINICA III	33	8	2	0	43
Totale SC CLINICA DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA TERZA A PREVALENTE INDIRIZZO ONCOLOGICO	34	11	2	0	47

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Ambulatorio Clinica III	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Pronto Soccorso Clinica III	Personale medico	Lamenta l'assenza di informazioni relativamente al percorso dopo l'accesso in Pronto Soccorso (prenotazione visita, modalità, luogo, tempistica, ecc.)
Pronto Soccorso Clinica III	Personale medico	Lamenta la mancata diagnosi di frattura e quindi di trattamento
Reparto Clinica III	Personale medico	Lamenta l'impossibilità di parlare telefonicamente con i medici (a seguito di complicanza post operatoria) poiché ai numeri di riferimento riportati nella lettera di dimissione non ha risposto nessuno
Reparto Clinica III	Personale infermieristico	Lamenta il mancato rispetto degli orari di somministrazione della terapia
Reparto Clinica III	Personale infermieristico	Lamenta la mancanza di passaggio di consegne tra il personale ai cambi turno
Reparto Clinica III	Personale infermieristico	Lamenta il malfunzionamento della pompa ad infusione
Reparto Clinica III	Personale infermieristico	Lamenta che il personale non ha mantenuto comportamento consono per invitare i parenti a rispettare le regole di accesso/presenza in reparto
Reparto Clinica III	Personale infermieristico	Lamenta il comportamento di derisione da parte del personale rispetto alle sue necessità assistenziali
Reparto Clinica III		Lamenta che la distribuzione della colazione non avviene nella fascia oraria di visita dei pazienti da parte degli accompagnatori/parenti. I pazienti allettati non riescono ad avere un aiuto
Reparto Clinica III		Lamenta l'eccessivo tempo di attesa per esecuzione di agobiopsia e conseguente mancato rispetto dell'orario indicato

SC CORTI CHIRURGIA ORTOPEDICA RICOSTRUTTIVA TECNICHE INNOVATIVE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>CORTI AMBULATORIO</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 CORTI AMBULATORIO	2	1	0	0	3
<i>CORTI PRONTO SOCCORSO</i>					

SC CORTI CHIRURGIA ORTOPEDICA RICOSTRUTTIVA TECNICHE INNOVATIVE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	2	0	0	0	2
Totale CORTI PRONTO SOCCORSO	2	0	0	0	2
<i>CORTI REPARTO</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	19	2	0	0	21
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	25	0	0	0	25
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	10	0	3	0	13
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Pulizia e igiene	0	1	0	0	1
Totale CORTI REPARTO	54	4	3	0	61
<i>CORTI SALE OPERATORIE</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	1	0	0	0	1
Totale CORTI SALE OPERATORIE	1	1	0	0	2
Totale SC CORTI CHIRURGIA ORTOPEDICA RICOSTRUTTIVA TECNICHE INNOVATIVE	59	6	3	0	68

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
CORTI Ambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione (2 ore e 30 minuti)
CORTI Reparto	Personale infermieristico	Lamenta la carenza di personale infermieristico
CORTI Reparto	Personale infermieristico	Lamenta la scarsa assistenza durante la fascia oraria notturna (lentezza nella risposta alle chiamate)
CORTI Reparto	Personale medico	Lamenta che al momento della dimissione le è stata fornita una terapia antalgica che a domicilio non ha avuto effetto

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
CORTI Reparto		Lamenta l'inadeguatezza della pulizia degli ambienti
CORTI Sale operatorie		Lamenta che per il trattamento con PRP si sono allungati i tempi di tre ore (problemi con un esame del sangue)

SC DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA PEDIATRICA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO CLINICA PEDIATRICA					
INFORMAZIONE					
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO CLINICA PEDIATRICA	0	2	0	0	2
AMBULATORIO PEDIATRIA EX DAY HOSPITAL					
INFORMAZIONE					
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO PEDIATRIA EX DAY HOSPITAL	0	2	0	0	2
PROGETTO SCUOLA					
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	0	0	0	3
Totale PROGETTO SCUOLA	7	0	0	0	7
PRONTO SOCCORSO CLINICA PEDIATRICA					
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					
Rispetto della dignità della	0	1	0	0	1

SC DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA PEDIATRICA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
persona					
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA PEDIATRICA	1	2	0	0	3
<i>REPARTO CLINICA PEDIATRICA</i>					
INFORMAZIONE					
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	4	2	0	0	6
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza 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	18	0	2	0	20
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	15	3	2	0	20
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Pulizia e igiene	1	0	0	0	1
Totale REPARTO CLINICA PEDIATRICA	39	6	4	0	49
<i>SALA OPERATORIA CLINICA PEDIATRICA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale SALA OPERATORIA CLINICA PEDIATRICA	0	2	0	0	2
Totale SC DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA PEDIATRICA	47	14	4	0	65

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Ambulatorio Clinica pediatrica	Personale medico	Lamenta l'informazione errata rispetto alla sede della visita al momento della prenotazione
Ambulatorio Clinica	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
pediatrica		per esecuzione della prestazione
Ambulatorio Pediatria ex Day Hospital	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Ambulatorio Pediatria ex Day Hospital	Personale medico	Segnala la disattenzione nei riguardi del dolore provato dal bambino (a-sportazione mezzi di sintesi senza alcun tipo di sedazione)
Pronto Soccorso Clinica pediatrica	Personale medico	Lamenta che sia lei che il figlio sono stati trattati in modo maleducato e offensivo
Pronto Soccorso Clinica pediatrica		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Reparto Clinica pediatrica		Lamenta il mancato preavviso di annullamento dell'intervento con prolungamento, non previsto, del ricovero
Reparto Clinica pediatrica	Personale medico	Lamenta l'incompletezza delle informazioni cliniche fornite ai genitori dei piccoli pazienti
Reparto Clinica pediatrica	Personale medico	Lamenta la maleducazione del professionista e la mancata accettazione di un documento di delega che autorizza la nonna della paziente alle scelte di cura
Reparto Clinica pediatrica	Personale medico	Lamenta l'assenza di relazione e carenza informativa in merito al percorso di cura
Reparto Clinica pediatrica	Personale infermieristico	Lamenta l'assenza di relazione e comunicazione
Reparto Clinica pediatrica	Personale medico	Lamenta la scarsa gentilezza e disponibilità del personale
Sala operatoria Clinica pediatrica	Personale medico	Lamenta il mancato utilizzo dell'EMLA prima dell'inserimento ago cannula a bambino
Sala operatoria Clinica pediatrica	Personale medico	Lamenta l'incapacità di tenere calmo il bambino durante la premedicazione e di avere avuto modi sgarbati anche con la madre

SC DI ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA E CHIRURGIA PROTESICA E DEI REIMPIANTI D'ANCA E GINOCCHIO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI	0	1	0	0	1
AMBULATORIO CHIRURGICO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza	1	0	0	0	1

SC DI ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA E CHIRURGIA PROTESICA E DEI REIMPIANTI D'ANCA E GINOCCHIO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
della prestazione					
Totale AMBULATORIO CHIRURGICO	1	0	0	0	1
<i>PRONTO SOCCORSO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	3	1	0	0	4
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
Totale PRONTO SOCCORSO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI	5	1	0	0	6
<i>REPARTO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI</i>					
INFORMAZIONE					
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
Disponibilità di servizi/prestazioni	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/adequatezza della prestazione	35	0	0	0	35
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	28	2	0	0	30
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	22	0	0	0	22
Rispetto della dignità della persona	2	0	0	0	2
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	1	0	1	2
Pulizia e igiene	0	1	0	0	1

SC DI ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA E CHIRURGIA PROTESICA E DEI REIMPIANTI D'ANCA E GINOCCHIO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
TEMPI					
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	0	0	0	1
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale REPARTO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI	88	11	0	1	100
<i>SALA OPERATORIA CHIRURGIA DEI REIMPIANTI</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Totale SALA OPERATORIA CHIRURGIA DEI REIMPIANTI	0	1	0	0	1
Totale SC DI ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA E CHIRURGIA PROTESICA E DEI REIMPIANTI D'ANCA E GINOCCHIO	94	14	0	1	109

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Ambulatorio Chirurgia dei reimpanti	Personale medico	Lamenta l'impossibilità per il medico di modificare il codice di esenzione del ticket nella DEMA
Pronto Soccorso Chirurgia dei reimpanti	Personale medico	Lamenta errore diagnostico
Reparto Chirurgia dei reimpanti		Lamenta la mancanza di comunicazione ai familiari del rientro del paziente dalla sala operatoria
Reparto Chirurgia dei reimpanti		Lamenta che l'orario per il ricovero non combacia con quello dell'assegnazione del posto letto (accettazione ore 7, posto letto alle ore 17)
Reparto Chirurgia dei reimpanti	Personale infermieristico	Lamenta la scarsità del personale presente durante le ore notturne
Reparto Chirurgia dei reimpanti	Personale infermieristico	Lamenta il numero esiguo di infermieri nella fascia oraria notturna
Reparto Chirurgia dei reimpanti	Personale infermieristico	Lamenta che la madre è stata inviata in ambulanza, prenotata dal reparto, presso Villa Nigrisoli invece che presso Villa Regina, con i disagi conseguenti
Reparto Chirurgia dei reimpanti	Personale medico	Lamenta disattenzione nel seguire il caso di sua moglie nella fase post operatoria (medicazioni a ematoma post intervento)

Reparto Chirurgia dei reimpianti	Personale infermieristico	Lamenta disattenzione nel seguire il caso di sua moglie nella fase post operatoria e inadeguatezza dell'assistenza
Reparto Chirurgia dei reimpianti	Personale infermieristico	Lamenta l'uso di terminologia offensiva riguardo ai pazienti che provengono dal Sud Italia
Reparto Chirurgia dei reimpianti		Lamenta il furto di oggetti personali dall'armadietto mentre era in sala operatoria
Reparto Chirurgia dei reimpianti		Lamenta scarsità di pulizia degli ambienti
Reparto Chirurgia dei reimpianti		Lamenta che le è stata chiesta puntualità per il ricovero e dopo un'ora non è ancora stata accettata in reparto
Sala operatoria Chirurgia dei reimpianti	Personale medico	Lamenta che non è stato adottato, da parte dell'anestesista, il tipo di sedazione per cui ha firmato il consenso

SS CHIRURGIA GENERALE E TORACICA MUSCOLO - SCHELETRICA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>REPARTO CHIRURGIA TORACICA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	2	0	0	0	2
Totale REPARTO CHIRURGIA TORACICA	2	0	0	0	2
Totale SS CHIRURGIA GENERALE E TORACICA MUSCOLO - SCHELETRICA	2	0	0	0	2

SSD CHEMIOTERAPIA DEI TUMORI E DELL'APPARATO LOCOMOTORE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>DAY HOSPITAL CHEMIOTERAPIA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	2	0	0	2
Totale DAY HOSPITAL CHEMIOTERAPIA	0	2	0	0	2
<i>REPARTO CHEMIOTERAPIA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Aspetti tecnico-professionali - Altro	0	1	0	0	1
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	1	0	2
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del	3	0	0	1	4

SSD CHEMIOTERAPIA DEI TUMORI E DELL'APPARATO LOCOMOTORE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
personale					
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	0	1	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	4	0	6	0	10
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Condizioni ambientali	0	1	0	0	1
Pulizia e igiene	0	0	1	0	1
Totale REPARTO CHEMIOTERAPIA	8	2	9	1	20
Totale SSD CHEMIOTERAPIA DEI TUMORI E DELL'APPARATO LOCOMOTORE	8	4	9	1	22

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Day Hospital Chemioterapia	Personale medico	Lamenta la somministrazione di un farmaco chemioterapico non indicato nel protocollo firmato dal paziente
Day Hospital Chemioterapia	Personale medico	Lamenta la mancata tempestiva comunicazione dell'errore di trattamento (accortosi il paziente dell'errore)
Reparto Chemioterapia		Lamenta che i cateteri utilizzati (aghi di Gripper) non sono idonei poiché si rompono facilmente durante l'introduzione
Reparto Chemioterapia		Lamenta che molti dipendenti per raggiungere la mensa passano attraverso il reparto di chemioterapia

SSD CHIRURGIA DELLE DEFORMITÀ DEL RACHIDE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>PRONTO SOCCORSO DEFORMITÀ DEL RACHIDE</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	3	0	0	0	3
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 PRONTO SOCCORSO DEFORMITÀ DEL RACHIDE	4	1	0	0	5
<i>REPARTO DEFORMITÀ DEL RACHIDE</i>					

SSD CHIRURGIA DELLE DEFORMITÀ DEL RACHIDE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	8	1	0	0	9
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	13	2	0	0	15
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	14	0	0	0	14
Totale REPARTO DEFORMITÀ DEL RACHIDE	35	3	0	0	38
Totale SSD CHIRURGIA DELLE DEFORMITÀ DEL RACHIDE	39	4	0	0	43

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Pronto Soccorso Deformità del rachide		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Reparto Deformità del rachide	Personale medico	Lamenta esito negativo dei vari interventi per continua rottura delle barre
Reparto Deformità del rachide	Personale infermieristico	Lamenta che l'assistenza è inadeguata e il personale scortese
Reparto Deformità del rachide	Personale infermieristico	Lamenta che l'assistenza è inadeguata e il personale scortese

SSD CRA CHIRURGIA DI REVISIONE DELLA PROTESI D'ANCA E SVILUPPO NUOVI IMPIANTI (struttura chiusa il 31/05/2019)					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
CRA AMBULATORIO					
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	0	1	0	0	1
Totale CRA AMBULATORIO	0	2	0	0	2
CRA PRONTO SOCCORSO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
Totale CRA PRONTO SOCCORSO	0	2	0	0	2

SSD CRA CHIRURGIA DI REVISIONE DELLA PROTESI D'ANCA E SVILUPPO NUOVI IMPIANTI (struttura chiusa il 31/05/2019)					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
CRA REPARTO					
INFORMAZIONE					
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	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	12	0	0	0	12
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	2	0	0	0	2
Totale CRA REPARTO	15	1	0	0	16
Totale SSD CRA CHIRURGIA DI REVISIONE DELLA PROTESI D'ANCA E SVILUPPO NUOVI IMPIANTI	15	5	0	0	20

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
CRA Ambulatorio	Personale medico	Lamenta la mancata informazione in merito all'indisponibilità del referto di anatomia patologica (microscopio rotto) necessario per effettuare la visita
CRA Ambulatorio	Personale medico	Lamenta insoddisfazione per la qualità della visita
CRA Pronto Soccorso	Personale medico	Lamenta la mancata diagnosi di frattura (rilevata in altra struttura) e quindi di trattamento
CRA Pronto Soccorso	Personale medico	Lamenta atteggiamento aggressivo e maleducato del personale
CRA Reparto	Personale medico	Lamenta un'informazione incompleta e inadeguata per la programmazione della dimissione (mancanza di posto nelle strutture CEMPA, indicazione di dimissioni al domicilio)

SSD GENETICA MEDICA MALATTIE RARE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO GENETICA MEDICA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di	2	0	0	0	2

SSD GENETICA MEDICA MALATTIE RARE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
assistenza e supporto alla persona da parte del personale					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale AMBULATORIO GENETICA MEDICA	3	0	0	0	3
Totale SSD GENETICA MEDICA MALATTIE RARE	3	0	0	0	3

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	1	0	0	0	1
Totale AMBULATORIO ANGIOGRAFIA	1	0	0	0	1
Totale SSD RADIOLOGIA INTERVENTISTICA ANGIOGRAFICA	1	0	0	0	1

Allegato 6. Dipartimento Rizzoli-Sicilia

DIPARTIMENTO RIZZOLI-SICILIA (complessivo)					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale DIPARTIMENTO RIZZOLI-SICILIA	5	14	0	0	19

LIBERA PROFESSIONE BAGHERIA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO INTERNO LIBERA PROFESSIONE</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO INTERNO LIBERA PROFESSIONE	1	2	0	0	3
Totale LIBERA PROFESSIONE BAGHERIA	1	2	0	0	3

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Ambulatorio interno Libera Professione	Personale medico	Lamenta che la certificazione della visita risulta poco consistente, poco chiara e con errore anagrafico (sbagliato il nome di battesimo)
Ambulatorio interno Libera Professione	Personale medico	Lamenta che durante la visita e successivi rapporti il medico ha sempre dimostrato disinteresse e superficialità

SC ORTOPEDIA- BAGHERIA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO ORTOPEDIA - BAGHERIA</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	0	2	0	0	2
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO	0	4	0	0	4

SC ORTOPEDIA- BAGHERIA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ORTOPEDIA - BAGHERIA					
<i>REPARTO ORTOPEDIA - BAGHERIA</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	2	0	0	2
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	4	0	0	0	4
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale REPARTO ORTOPEDIA - BAGHERIA	4	5	0	0	9
<i>UFFICIO PRENOTAZIONI - BAGHERIA</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	2	0	0	2
Totale UFFICIO PRENOTAZIONI - BAGHERIA	0	3	0	0	3
Totale SC ORTOPEDIA- BAGHERIA	4	12	0	0	16

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Ambulatorio Ortopedia Bagheria	Personale medico	Lamenta che, pur essendo un caso urgente per febbre alta e versamento articolare, ma, non essendo prenotata, il medico le ha negato una visita (intervento effettuato presso Ortopedia Generale Bagheria)
Ambulatorio Ortopedia Bagheria	Personale medico	Lamenta la mancata attenzione al problema del figlio ed errata diagnosi
Ambulatorio Ortopedia Bagheria	Personale medico	Lamenta la mancata informazione del trasferimento del professionista con "passaggio" del caso clinico di suo figlio ad altro professionista
Ambulatorio Ortopedia Bagheria		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Reparto Ortopedia Bagheria		Lamenta che il Prof. Traina non esegue visite presso il Dipartimento Riz-

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
		zoli-Sicilia
Reparto Ortopedia Bagheria		Lamenta l'impossibilità del Prof. Traina di operare presso il Dipartimento Rizzoli-Sicilia
Reparto Ortopedia Bagheria	Personale medico	Contesta le dimissioni senza esecuzione dell'intervento chirurgico
Reparto Ortopedia Bagheria	Personale medico	Lamenta la mancata informazione e presenza del personale medico nella fase post operatoria
Reparto Ortopedia Bagheria	Personale medico	Lamenta il mancato rispetto della tempistica della visita post operatoria (controllo dopo 2 mesi, fornita data dopo 8 mesi)
Ufficio Prenotazioni Bagheria		Lamenta la lunga attesa per effettuare una prenotazione telefonica per visita
Ufficio Prenotazioni Bagheria		Lamentano la scortesia del personale e l'incompletezza delle informazioni
Ufficio Prenotazioni Bagheria	Personale amministrativo	Lamenta la maleducazione degli operatori addetti alle prenotazioni telefoniche delle visite

Allegato 7. Servizi esterni

SERVIZI ESTERNI – AMMINISTRAZIONE ESTERNA (complessivo)					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale SERVIZI ESTERNI – AMMINISTRAZIONE ESTERNA	1	8	1	0	10

SERVIZIO NAVETTA INTERNA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>SERVIZIO NAVETTA INTERNA</i>					
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità interna	0	1	0	0	1
Totale SERVIZIO NAVETTA INTERNA	0	1	0	0	1

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Servizio Navetta interna		Lamenta che l'autista della navetta stava per investire le persone che scendevano a piedi dal poliambulatorio verso l'ospedale

VILLA CHIARA STRUTTURA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>VILLA CHIARA STRUTTURA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Totale VILLA CHIARA STRUTTURA	1	0	0	0	1

BANCA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>CASSE AUTOMATICHE</i>					
INFORMAZIONE					
Adeguatezza del materiale di informazione	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
Totale CASSE AUTOMATICHE	0	2	0	0	2
Totale BANCA	0	2	0	0	2

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Casse automatiche		Lamenta che nella ricevuta di pagamento erogata dalla cassa automatica non è presente un richiamo alla prestazione ricevuta
Casse automatiche		Lamenta la complessità delle indicazioni per l'utilizzo delle casse automatiche

BAR SIRIO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>BAR SIRIO OSPEDALE</i>					
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Servizi accessori	0	1	0	0	1
Totale BAR SIRIO OSPEDALE	0	1	0	0	1
Totale BAR SIRIO	0	1	0	0	1

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
		Lamenta l'impossibilità di accedere al servizio bar come paziente in trattamento con pompa ad infusione del Reparto di Chemioterapia

CUP-LEPIDA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>CUP-LEPIDA</i>					
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	1	0	0	1
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
Totale CUP-LEPIDA	0	3	0	0	3
Totale CUP-LEPIDA	0	3	0	0	3

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
CUP-LEPIDA		Lamenta la mancata prenotazione di una visita con impegnativa di richiesta urgente (ma residente in Regione Veneto)
CUP-LEPIDA		Lamenta l'impossibilità di prendere appuntamento telefonico perché operatori occupati
CUP-LEPIDA	Personale amministrati-	Lamenta la difficoltà di fare cambiare

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
	vo	la sua residenza nell'anagrafe unica aziendale XMPI

MANUTENCOOP					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>MANUTENCOOP</i>					
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Pulizia e igiene	0	0	1	0	1
Totale MANUTENCOOP	0	0	1	0	1
Totale MANUTENCOOP	0	0	1	0	1

VOLONTARIATO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>VOLONTARI</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Aspetti organizzativi e burocratici/amministrativi - Altro	0	1	0	0	1
Totale VOLONTARI	0	1	0	0	1
Totale VOLONTARIATO	0	1	0	0	1

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Volontari		Lamenta la presenza di volontari nella sala di attesa del Pronto Soccorso chiedendo offerte

Allegato 8. Piano delle azioni di miglioramento 2020-2021

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 (es. 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 2020-2021, derivato dalle attività di ascolto sopra ricordate, oltre ad un prospetto riepilogativo delle azioni di miglioramento realizzate nel corso del 2019. Le azioni di miglioramento previste dal Piano 2019 e non realizzate sono state riproposte nel Piano 2020-2021.

Rendicontazione piano delle azioni di miglioramento "dal lato degli utenti" – anno 2019 – Azioni di miglioramento realizzate (situazione al 31/01/2020)

N.	Azione	Responsabilità	Tempi programma	Stato di attuazione
1	Rinnovo n. 2 divanetti area giochi Pronto Soccorso	Coord. Inf. Pronto Soccorso Marketing Sociale	31/12/2019	Azione in corso (in attesa della consegna in PS) tramite donazione da parte di una associazione di volontariato
2	Aumentare la dotazione di posti auto riservati agli utenti del Pronto Soccorso e per carico/scarico pazienti Ospedale (in occasione della messa in funzione del nuovo parcheggio da 31 posti auto per il personale IOR sul retro di Villa Putti)	Mobility Manager – SPAT	30/06/2019	Azione completata: i posti auto per carico/scarico pazienti del Pronto Soccorso e Ospedale (disco orario 2 H) sono stati incrementati di 5 unità nel dicembre 2019 (ora sono 13 su via G.C.Pupilli + 4 nel piazzale davanti all'ingresso Ospedale)
3	Verifica possibilità di attivare uno spazio dedicato ai ragazzi/e ricoverati presso la Clinica ortopedica e traumatologica III a prevalente indirizzo oncologico	Coord. Inf. Clinica III Direzione Sanitaria – PO "Benessere pazienti" SPATE (per eventuali nuovi arredi)	31/12/2019	Azione conclusa con l'inaugurazione della "Stanza di Eleonora" presso Clinica III il 19/12/2019
4	Valutazione tasso di risposta e performance dei servizi telefonici tramite reportistica periodica relativa ai principali numeri di front line: - URP (6900-6544) - visite di controllo (6530) - info. liste d'attesa (800 298 009) In base ai risultati definire eventuali azioni di miglioramento	Direzione Sanitaria URP SSD Accesso ai Servizi SPAT per apparati di telefonia	31/12/2019	Azione completata: l'URP ha predisposto 3 report trimestrali (aprile-giugno; luglio-settembre; ottobre-dicembre) trasmessi alle Direzione. L'analisi relativa al 2019 è stata presentata in Ufficio di Direzione il 4 febbraio 2020.

Piano delle azioni di miglioramento "dal lato degli utenti" – anni 2020-2021

N.	Azione	Responsabilità	Tempi
1	Installazione colonnina caricabatteria cellulari presso Pronto Soccorso (anche in connessione al Progetto Ospitalità in Pronto Soccorso – OPS!)	Struttura complessa Patrimonio e Attività Tecniche (SC PAT) Direzione Sanitaria Coord. Inf. Pronto Soccorso	30/09/2020
2	Attivazione di un sistema di gestione accoglienza in Pronto Soccorso con monitor multifunzionali	ICT Direzione Sanitaria SSD Pronto Soccorso	31/12/2020
3	Predisporre apposita cartellonistica e materiale informativo sulle norme che presiedono il pagamento ticket in PS e sull'accesso "appropriato" al PS (anche in connessione al Progetto Ospitalità in Pronto Soccorso – OPS!)	SSD Accesso ai Servizi URP Direzione Sanitaria – PO "Gestione Logistica aziendale"	30/09/2020
4	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 SC PAT (per eventuali acquisti)	30/09/2020 31/12/2020 (per eventuali acquisti)
5	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" Direzione Sanitaria – PO "Gestione Logistica aziendale" URP	30/09/2020

N.	Azione	Responsabilità	Tempi
6	Revisione delle istruzioni sull'utilizzo delle casse automatiche in Ospedale e al Poliambulatorio al fine di facilitarne l'utilizzo da parte degli utenti	SSD Accesso ai Servizi	30/09/2020
7	Predisporre programmazione più varia e mirata dei materiali diffusi dal monitor TV in Poliambulatorio	Coord. Inf. Poliambulatorio URP Ufficio Comunicazione	30/09/2020
8	Attivazione di un sistema di gestione accesso utenti presso il Poliambulatorio con monitor multifunzionali	ICT Direzione Sanitaria Coord. Inf. Poliambulatorio	31/12/2020 (compatibilmente con tempistica gara congiunta IOR, AUSL e AOU BO)
9	Nuova segnaletica, nuovi arredi e abbellimento del terrazzo al 5° piano dell'ospedale	SC PAT Marketing Sociale	31/12/2020 (compatibilmente con allocazione fondi Piano investimenti)
10	Individuazione di almeno un bagno con doccia in ospedale a disposizione degli accompagnatori dei pazienti ricoverati	Direzione Sanitaria - PO "Benessere pazienti" SC PAT (per eventuali lavori)	30/09/2020
11	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	SC PAT, in collaborazione con CCM	31/12/2020
12	Installazione di un fasciatoio in un bagno pubblico (da individuare) in ospedale per favorire accompagnatori di neonati	Direzione Sanitaria - PO "Benessere pazienti" URP	30/09/2020
13	Revisione della cartellonistica presso la Radiologia (Ospedale e Poliambulatorio) in merito alla richiesta in tempo reale di copia del CD delle radiografie	Coord. Inf. Radiologia in collaborazione con URP	30/09/2020
14	Migliore definizione delle priorità di accesso a Pronto Soccorso e ambulatori per le categorie 'protette' previste dalla Carta dei	Direzione Sanitaria Direzione	30/09/2020

N.	Azione	Responsabilità	Tempi
	Servizi IOR: persone con disabilità e minori con età 0-6 anni. Azione di informazione verso il personale IOR ed eventuale cartellonistica.	SAITER Coord. Infermieristico PS Coord. Infermieristico Poliambulatorio URP	
15	Miglioramento della segnaletica interna per l'accesso agli ambulatori di terapia antalgica e verifica adeguatezza segnaletica interna per area pre-ricovero.	Direzione Sanitaria URP	30/09/2020
16	Sostituzione delle sedute nella sala d'attesa del Pronto Soccorso con sedute più comode	Direzione Sanitaria SSD Pronto Soccorso URP	31/12/2020

Si segnala, inoltre, che almeno 7 segnalazioni tra quelle ricevute nel 2019 sollecitavano il potenziamento della raccolta differenziata dei rifiuti all'interno degli spazi ospedalieri e/o la riduzione dell'utilizzo di materiali a perdere in plastica.

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)