

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



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



REPORT SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI

ANNO 2022



Marzo 2023

A cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

INDICE

Introduzione	2
1. Segnalazioni degli utenti 2022: quante e come.....	2
2. Segnalazioni degli utenti: la serie storica.....	3
3. Segnalazioni degli utenti 2022: il dettaglio	4
4. Reclami 2022 a confronto con i quattro anni precedenti	6
5. Elogi 2022 a confronto con i quattro anni precedenti	8
6. Esiti e tempi di risposta	8
Allegato 1. Area amministrativa "Service management"	10
Allegato 2. Direzione Sanitaria	12
Allegato 3. Dipartimento Tecnico	17
Allegato 4. Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Complesse	20
Allegato 5. Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Specialistiche	33
Allegato 6. Dipartimento Rizzoli-Sicilia	44
Allegato 7. Servizi esterni.....	47
Allegato 8. Piano delle azioni di miglioramento 2022	50
Allegato 9. Classificazione Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato dei cittadini - CCRQ	52

Introduzione

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

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

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

1. Segnalazioni degli utenti 2022: quante e come

Nel corso del 2022 sono pervenute all'URP 805 segnalazioni utili³. Nella maggior parte dei casi si tratta di elogi (69,4%). I reclami sono stati 201, pari al 25,0% delle segnalazioni ricevute.

Le segnalazioni pervenute nel 2022 sono in lieve crescita rispetto al 2021 (805 rispetto a 778, pari a +3,5%): pur non attestandosi ancora sui dati pre-pandemia, si registra infatti un aumento presumibilmente ascrivibile ad una meno impattante riorganizzazione degli spazi e delle attività dovute alla pandemia da Covid-19.

Tab. 1 – Segnalazioni 2022 distinte per ambito

	Attività libero professionale	Azienda	Servizi Esternalizzati Contratti/ Appalti	Strutture accreditate soggette a controllo	Totale	
					v.a.	%
Elogi	3	550	6	0	559	69,4%
Reclami	11	178	12	0	201	25,0%
Rilievi	0	32	6	0	38	4,7%
Suggerimenti	0	7	0	0	7	0,9%
Totale	14	767	24	0	805	100,0%

Come evidenziano i dati di tabella 2, la quasi totalità delle segnalazioni giunge direttamente dall'utente o da un suo familiare (793 su 805, pari al 98,5%). Trascurabile è la quota di segnalazioni affidate ad "intermediari" come associazioni (5).

Tab. 2 – Segnalazioni 2022 distinte per tipologia di presentatore

	Associazione	Cittadino	Ente	Operatore sanitario	Studio Legale	Totale
Elogi	2	553	4	0	0	559
Reclami	3	195	1	0	2	201

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

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

³ Nel corso del 2022 è pervenuta una segnalazione "impropria", che non viene riportata nel presente report.

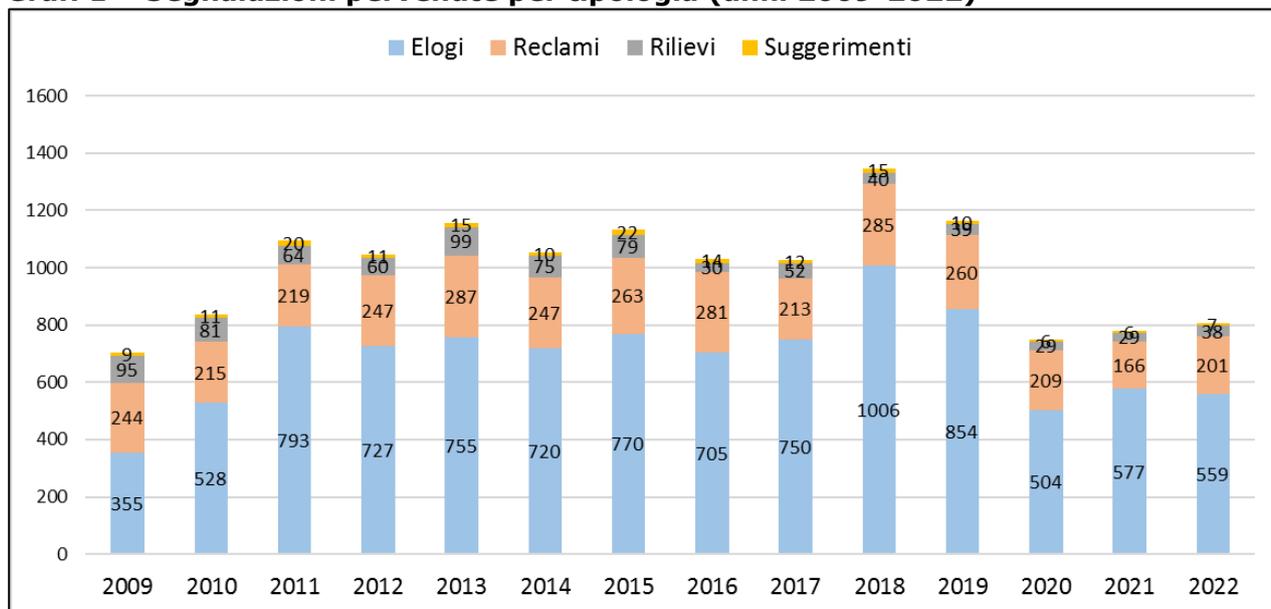
	Associa- zione	Cittadino	Ente	Operatore sanitario	Studio Legale	Totale
Rilievi	0	38	0	0	0	38
Suggerimenti	0	7	0	0	0	7
Totale	5	793	5	0	2	805

2. Segnalazioni degli utenti: la serie storica

I dati del periodo 2009-2018 evidenziano con chiarezza un aumento degli “elogi”, mentre i reclami rimangono sostanzialmente stabili, per diminuire nel corso degli anni 2019-2020 e registrare una lieve crescita nel 2021.

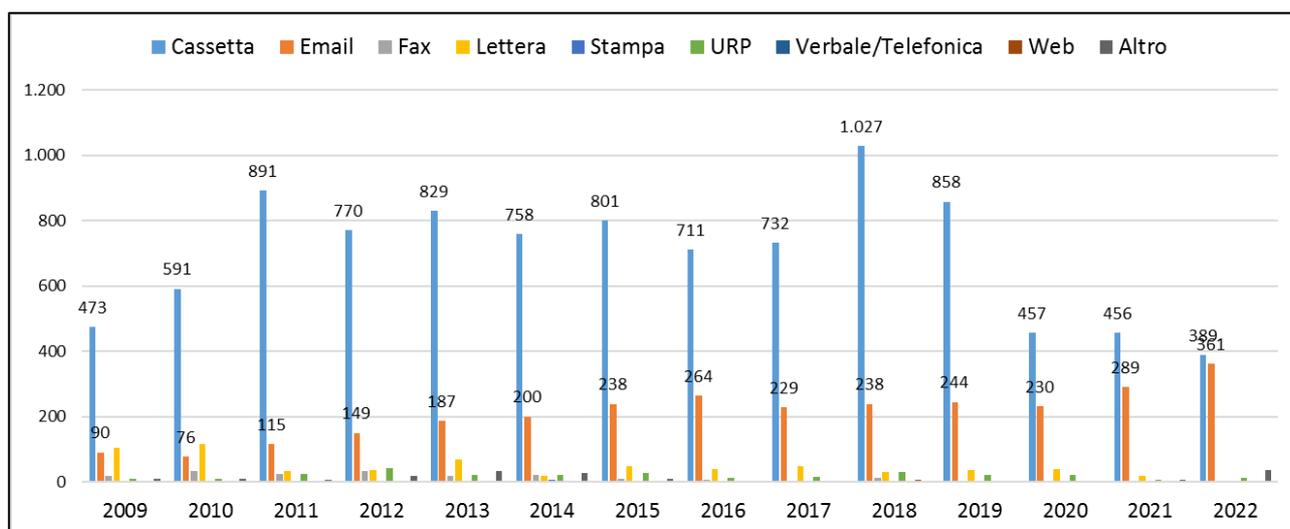
Nel periodo 2009-2022 i reclami rappresentano circa il 24% delle segnalazioni ricevute ed oscillano tra 166 (2021) e 287 (2013). Per quanto riguarda gli elogi, dopo il picco del 2018 (1.006), che per la prima volta ha superato le mille unità, nel 2022 essi risultano pari a 559, un valore inferiore alla media del periodo considerato ma che, inevitabilmente, risente degli anni dell'emergenza da Covid-19.

Graf. 1 – Segnalazioni pervenute per tipologia (anni 2009-2022)



Per quanto riguarda le modalità di presentazione (vedi grafico 2), rimane ampiamente prevalente l'utilizzo delle cassette per la raccolta delle segnalazioni (389 su 805 pari al 48,3%). Nel corso degli anni risulta in crescita l'utilizzo delle email per le segnalazioni (nel 2022 361 su 805, pari al 44,8%). Le restanti modalità risultano residuali (complessivamente nel 2022 pari al 6,8% delle segnalazioni).

Graf. 2 – Segnalazioni pervenute all’URP per modalità di presentazione (anni 2009-2022)



3. Segnalazioni degli utenti 2022: il dettaglio

La tabella 3 presenta l’articolazione delle segnalazioni pervenute nel 2022 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 2022 distinte secondo la classificazione Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato dei cittadini - CCRQ

	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità esterna	0	4	0	1	5
Accessibilità interna	0	2	0	0	2
Sicurezza e adeguatezza degli spazi all’utilizzo	0	1	0	0	1
Attrezzature e strumentazione sanitaria	0	1	1	0	2
Totale (sezione)	0	8	1	1	10
INFORMAZIONE					
Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	0	1	0	0	1
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l’accesso ai servizi/prestazioni	4	3	0	0	7
Informazioni agli utenti e ai familiari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	3	0	0	3
Adeguatezza delle modalità di informazione	0	1	0	0	1
Totale (sezione)	4	8	0	0	12
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	1	5	1	1	8
Funzionalità organizzativa	2	13	1	2	18

	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Disponibilità di servizi/prestazioni	2	1	2	0	5
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	1	0	0	1
Totale (sezione)	5	20	4	3	32
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequazione della prestazione	8	7	0	0	15
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	207	26	0	0	233
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	158	9	0	1	168
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	1	4	0	0	5
Totale (sezione)	374	46	0	1	421
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	0	1	0	0	1
Cortesìa e gentilezza	160	16	1	0	177
Rispetto della dignità della persona	1	0	2	0	3
Rispetto della riservatezza	0	1	0	0	1
Maltrattamenti	6	12	3	0	21
Totale (sezione)	167	30	6	0	203
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	2	0	0	2
Caratteristiche strutturali	0	3	6	0	9
Vitto	6	4	4	1	15
Condizioni ambientali	0	1	0	0	1
Pulizia e igiene	2	2	8	1	13
Servizi accessori	0	1	1	0	2
Totale (sezione)	8	13	19	2	42
TEMPI					
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	5	1	0	6
Coda per la prestazione	0	64	7	0	71
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	1	4	0	0	5
Totale (sezione)	1	73	8	0	82
ASPETTI ECONOMICI					
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	2	0	0	2
Richiesta di rimborsi	0	1	0	0	1
Totale (sezione)	0	3	0	0	3
Totale complessivo	559	201	38	7	805

Elogi e reclami sono perlopiù originati dall'attività dei due principali Dipartimenti ad Attività Integrata: il Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Complesse

(310 segnalazioni su 805, pari al 38,5%) e il Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Specialistiche (212 segnalazioni su 805, pari al 26,3%). Seguono la Direzione Sanitaria (189 segnalazioni, pari al 23,5%) e l'area amministrativa (16 segnalazioni, pari al 2,0%). Il restante 9,7% si ripartisce tra Dipartimento Rizzoli-Sicilia, Servizi esterni e Dipartimento tecnico.

Tab. 4 – Segnalazioni 2022 distinte per dipartimento (Classificazione Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato dei cittadini – CCRQ)

	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Area amministrativa	9	5	2	0	16
Direzione Sanitaria	140	38	9	2	189
Dipartimento Tecnico	0	23	7	2	32
Dip. Pat. Ortopediche e Traumat. Complesse	225	76	8	1	310
Dip. Pat. Ortopediche e Traumat. Specialistiche	169	37	4	2	212
Dipartimento Rizzoli-Sicilia	8	11	0	0	19
Servizi esterni	8	11	8	0	27
Totale	559	201	38	7	805

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 2022 distinte per funzione

	Area ospedaliera	Specialistica ambulatoriale	Attività di supporto	Totale
Elogi	492	67	0	559
Reclami	120	80	1	201
Rilievi	28	9	1	38
Suggerimenti	6	1	0	7
Totale	646	157	2	805

Tab. 6 – Segnalazioni 2022 distinte per profilo professionale

	Elogi	Reclami
Personale medico	150	49
Personale infermieristico	92	11
Personale amministrativo	12	2
Personale tecnico-sanitario (TSRM, fisioterapisti, ecc.)	34	2
Altro personale addetto all'assistenza	8	0

Si segnala che 3 reclami su 201 (pari all'1,5%) sono stati ritenuti rilevanti ai fini dell'attività di *risk management* e quindi trasmessi al corrispondente ufficio.

4. Reclami 2022 a confronto con i quattro anni precedenti

Nel 2022 si registra un lieve aumento delle segnalazioni rispetto all'anno precedente (805 rispetto a 778 nel 2021). Le principali variazioni riguardano un aumento dei rilievi

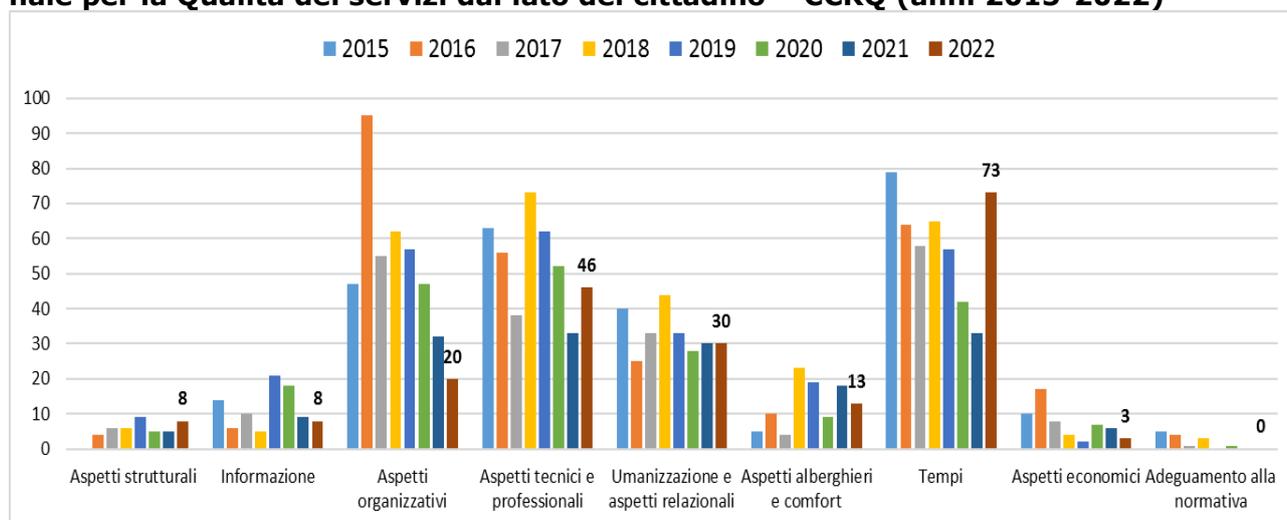
(38 nel 2022 contro 29 nel 2021, pari a +31,0%) e dei reclami (201 nel 2022 contro 166 nel 2021, pari a +21,1%).

Il grafico 3 mette a confronto i reclami negli ultimi sette anni (2015-2022) distinti secondo la classificazione del Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino (CCRQ).

Nel 2022 risultano più numerosi i reclami relativi a:

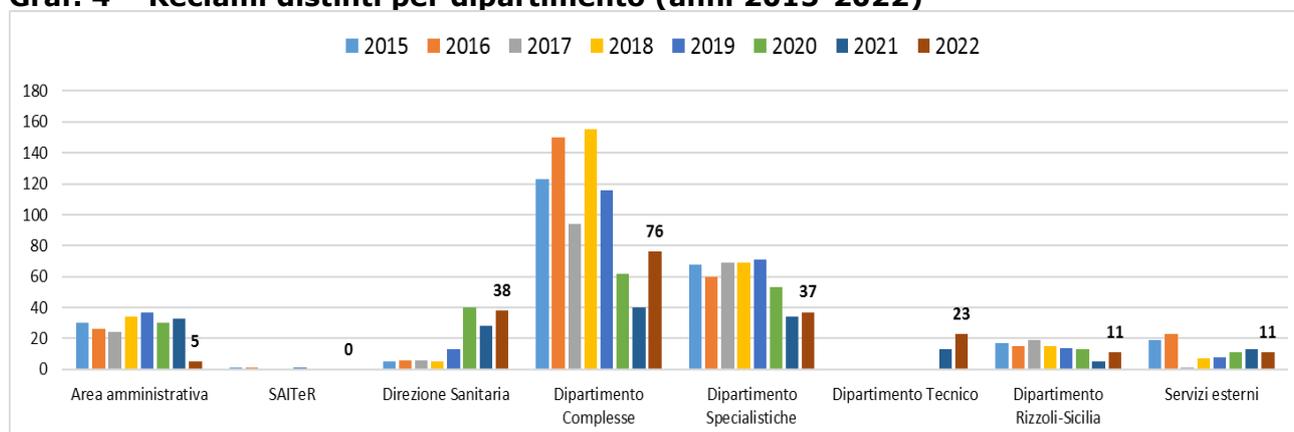
- tempi (pari a 73)
- aspetti tecnici e professionali (46)
- umanizzazione e aspetti relazionali (30)
- aspetti organizzativi (20).

Graf. 3 – Reclami distinti secondo la classificazione del Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino – CCRQ (anni 2015-2022)



Occorre in ogni caso considerare che solo una piccola minoranza degli utenti trasmette segnalazioni (805 segnalazioni su oltre 98.000 prestazioni ambulatoriali ed ospedaliere erogate nel 2022 nelle sedi di Bologna, Bentivoglio e Argenta; circa 110.000 considerando anche la sede di Bagheria).

Graf. 4 – Reclami distinti per dipartimento (anni 2015-2022)



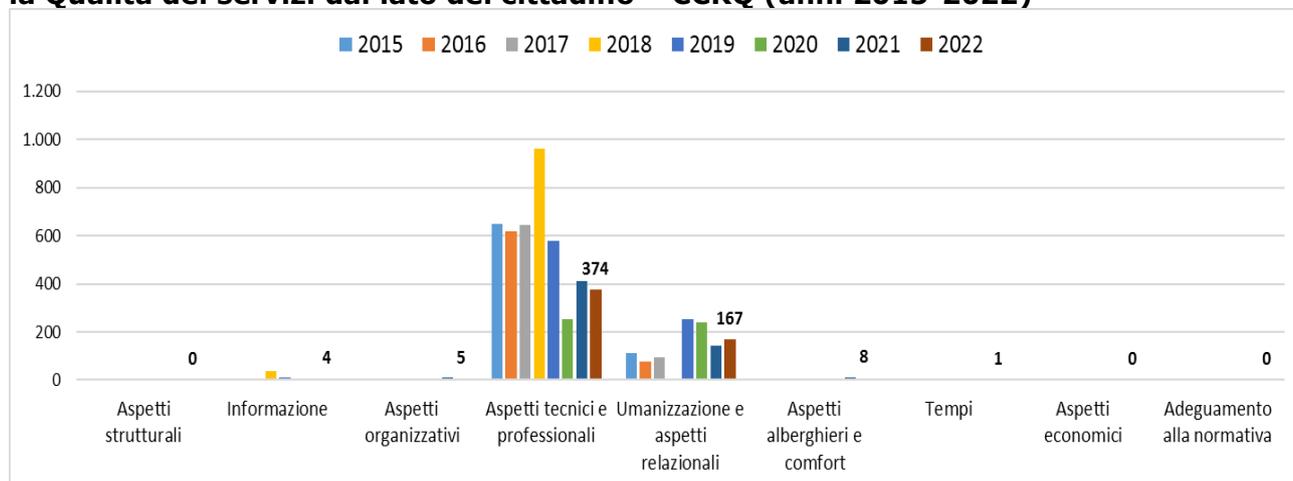
L'andamento dei reclami nel periodo 2015-2022 per dipartimento di origine è invece riportato nel grafico 4. Risulta in particolare evidente la maggiore oscillazione negli anni

passati nel Dipartimento Patologie Complesse rispetto al Dipartimento Patologie Specialistiche. Tale analisi diacronica risulta viziata dalle modifiche organizzate effettuate negli anni 2017, 2021 e 2022, che hanno portato ad una revisione della composizione dei due Dipartimenti ad Attività Integrata.

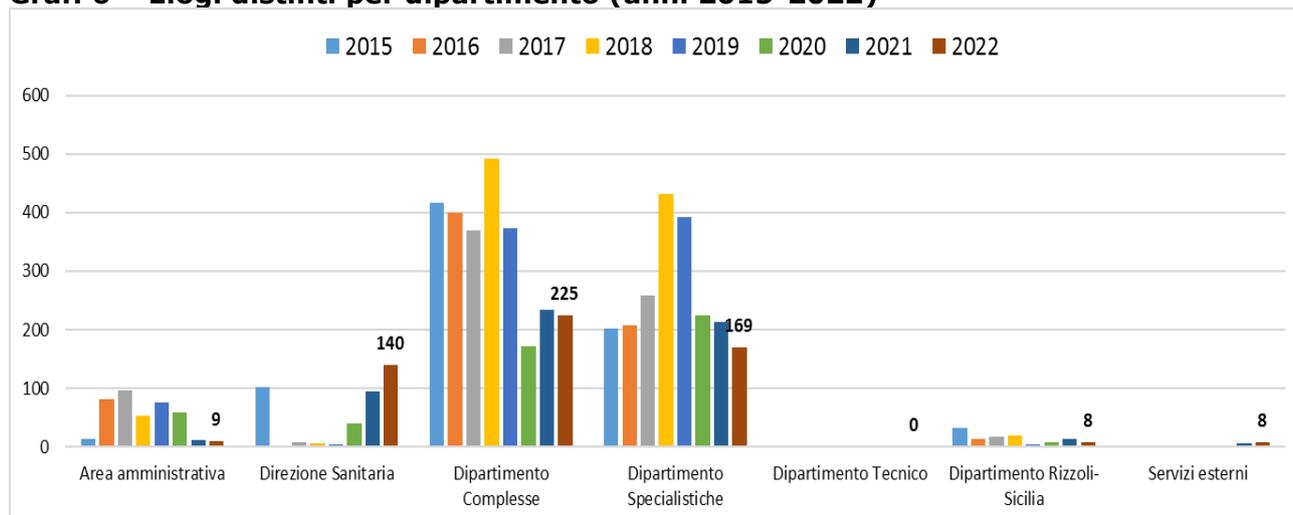
5. Elogi 2022 a confronto con i quattro anni precedenti

Il grafico 5 riporta i dati degli elogi negli anni 2015-2022, distinti secondo la classificazione del Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino – CCRQ. Anche nel 2022, come negli anni precedenti, risulta accentuata una focalizzazione sugli aspetti tecnici e professionali (374 su 559, pari al 66,9%) e su quelli relazionali (167 su 577, pari al 29,9%).

Graf. 5 – Elogi distinti secondo la classificazione del Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino – CCRQ (anni 2015-2022)



Graf. 6 – Elogi distinti per dipartimento (anni 2015-2022)



6. Esiti e tempi di risposta

La tabella 7 riporta l'esito delle segnalazioni nel 2022. La politica aziendale prevede la risposta scritta sia ai reclami che agli elogi ricevuti. Una quota consistente dei reclami

(118 su 201, pari al 58,7%) ha ottenuto una risposta di "chiarimento". In 44 casi (pari al 21,9%) la risposta è stata di scuse, in 21 vi è stata un'assunzione di impegno (pari al 10,4%).

Tab. 7 - Esito delle segnalazioni 2021

	Risolu- zione	Chiari- mento	Con- ferma ope- rato azien- da/ opera- tore*	Con- ferma ope- rato aziend a**	Acco- gli- mento richie- sta rim- borso	Tras- mis- sione al ser- vizio le- gale** *	Scuse	Assun- zione di im- pegno	Rin- gra- zia- mento ver- bale ****	Rin- gra- zia- mento scritto *****	Altro	Totale
Elogi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	235	324	559
Re- clami	10	118	4	3	1	0	44	21	0	0	0	201
Rilievi	0	7	0	0	0	0	1	11	0	0	19	38
Sugge- rimenti	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	1	7
Totale	10	128	4	3	1	0	45	35	0	235	344	805

* perché conforme a standard, protocolli, linee guida.

** perché conforme alla normativa vigente.

*** per competenza.

**** elogio verbale.

***** elogio scritto.

La tabella 8, invece, riporta i valori medi relativi ai tempi del procedimento di risposta ai reclami, mettendo a confronto 2021 e 2022.

Tab. 8 – Tempi di chiusura dei procedimenti 2021 e 2022

	T. risposta <= 30 gg		T. risposta >= 30 gg		Totale	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Numero reclami	128	133	37	68	166	201
Tempo medio di risposta (gg)	16	18	35	44	20	27

Allegato 1. Area amministrativa "Service management"

AREA AMMINISTRATIVA "SERVICE MANAGEMENT" (complessivo)	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale AREA AMMINISTRATIVA	9	5	2	0	16

DIREZIONE AMMINISTRATIVA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Servizi accessori	0	0	1	0	1
Totale DIREZIONE AMMINISTRATIVA (complessivo)	0	0	1	0	1

SSD ACCESSO AI SERVIZI	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ACCETTAZIONE AMBULATORI - ARGENTA					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	1	0	1
Totale ACCETTAZIONE AMBULATORI - ARGENTA	0	0	1	0	1
ACCETTAZIONE AMBULATORI OSPEDALE					
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 ACCETTAZIONE AMBULATORI OSPEDALE	0	2	0	0	2
RECUPERO CREDITI					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi/prestazioni	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale RECUPERO CREDITI	2	0	0	0	2
SEGRETERIA LIBERA PROFESSIONE					
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale SEGRETERIA LIBERA PROFESSIONE	2	0	0	0	2
SPORTELLO UNICO COPIA DOCUMENTAZIONE CLINICA					
TEMPI					
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	1	1	0	0	2

SSD ACCESSO AI SERVIZI	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale SPORTELLO UNICO COPIA DOCUMENTAZIONE CLINICA	1	1	0	0	2
UFFICIO ACCETTAZIONE POLIAMBULATORIO					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	1	1	0	0	2
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	3	0	0	0	3
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale UFFICIO ACCETTAZIONE POLIAMBULATORIO	4	2	0	0	6
Totale SSD ACCESSO AI SERVIZI (complessivo)	9	5	1	0	15

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Accettazione ambulatori ospedale		Lamenta malfunzionamento della cassa automatica riscuotitrice e mancanza di n. assistenza	Chiarimento
Accettazione ambulatori ospedale		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per effettuare l'accettazione, a causa dell'apertura di un solo sportello	Chiarimento
Sportello unico copia documentazione clinica		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per ottenere copia di cartella clinica	Scuse
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per accettazione amministrativa per visita	Chiarimento
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta difficoltà a mettersi in contatto telefonico con linea dedicata alla prenotazione delle visite di controllo	Chiarimento

Allegato 2. Direzione Sanitaria

DIREZIONE SANITARIA (complessivo)	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale DIREZIONE SANITARIA	140	38	9	2	189

DIREZIONE SANITARIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	1	2
Totale DIREZIONE SANITARIA	0	1	0	1	2
LOGISTICA					
INFORMAZIONE					
Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	0	1	0	0	1
Totale LOGISTICA	0	1	0	0	1
PARTI COMUNI					
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Pulizia e igiene	0	0	1	0	1
Totale PARTI COMUNI	0	0	1	0	1
SALE OPERATORIE					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale SALE OPERATORIE	2	0	0	0	2
SEGRETERIA DEFORMITÀ VERTEBRALI					
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	1	0	0	0	1
Totale SEGRETERIA DEFORMITÀ VERTEBRALI	1	0	0	0	1
SEGRETERIA DI RADIOLOGIA					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
Rispetto della riservatezza	0	1	0	0	1
TEMPI					
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	1	0	0	1
Totale SEGRETERIA DI RADIOLOGIA	1	3	0	0	4
SEGRETERIA MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA					

DIREZIONE SANITARIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale SEGRETERIA MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA	1	0	0	0	1
SERVIZIO DIETETICO					
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Vitto	3	1	2	1	7
Totale SERVIZIO DIETETICO	3	1	2	1	7
SERVIZIO SOCIALE					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	1	0	0	0	1
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale SERVIZIO SOCIALE	2	1	0	0	3
SETTORE TAMPONI COVID 19					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale SETTORE TAMPONI COVID 19	1	0	0	0	1
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi/prestazioni	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	116	1	0	0	117
Totale UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)	117	1	0	0	118
Totale DIREZIONE SANITARIA (complessivo)	128	8	3	2	141

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Direzione Sanitaria		Lamenta complessità burocratica per accesso ad una struttura pubblica (epoca Covid-19)	Chiarimento
Logistica		Lamenta segnaletica interna inadeguata	Assunzione di impegno
Segreteria di Radiologia		Lamenta impossibilità di contattare la segreteria telefonicamente	Risoluzione
Segreteria di Radiologia		Lamenta ricezione referto di altro paziente	Assunzione di impegno

Segreteria di Radiologia		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per ricevere grafico della densitometria	Risoluzione
Servizio Dietetico		Lamenta qualità inadeguata del vitto, che arriva anche freddo	Assunzione di impegno
Servizio Sociale	Personale tecnico-sanitario	Lamenta dimissione senza ausili necessari e assistenza al domicilio	Chiarimento
Ufficio Relazioni con il Pubblico		Lamenta comportamento scorretto da parte di operatore	Chiarimento

LIBERA PROFESSIONE	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO AUTORIZZATO ESTERNO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO AUTORIZZATO ESTERNO	1	1	0	0	2
AMBULATORIO INTERNO					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	3	2	0	0	5
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
TEMPI					
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	1	0	0	1
Coda per la prestazione	0	7	0	0	7
Totale AMBULATORIO INTERNO	3	13	0	0	16
REPARTO LIBERA PROFESSIONE					
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	1	0	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	3	0	0	0	3
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					

LIBERA PROFESSIONE	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale REPARTO LIBERA PROFESSIONE	6	0	0	0	6
Totale LIBERA PROFESSIONE (complessivo)	10	14	0	0	24

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio autorizzato esterno	Personale medico	Lamenta insoddisfazione per la visita effettuata	Chiarimento
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta disorganizzazione nell'apertura e chiusura delle agende per prenotazione visita	Chiarimento
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta assenza del professionista alla visita prenotata in LP senza preventiva comunicazione	Risoluzione
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta frettezza della visita	Chiarimento
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta inadeguata presa in carico	Chiarimento
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta visita insoddisfacente	Chiarimento
Ambulatorio interno		Lamenta eccessivo tempo d'attesa tra accettazione e visita	Chiarimento
Ambulatorio interno		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per effettuare la visita	Chiarimento
Ambulatorio interno		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per effettuare la visita	Chiarimento
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo d'attesa per effettuare la visita	Chiarimento
Ambulatorio interno		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per effettuare la visita	Chiarimento
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo d'attesa per erogazione visita	Chiarimento
Ambulatorio interno		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per effettuare la visita	Chiarimento
Ambulatorio interno		Lamenta eccessivo tempo d'attesa tra accettazione ed effettuazione della visita	Chiarimento

POLIAMBULATORIO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
POLIAMBULATORIO					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	1	0	2
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	2	0	0	2

POLIAMBULATORIO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
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
Maltrattamenti	0	0	1	0	1
TEMPI					
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	1	0	1
Coda per la prestazione	0	13	3	0	16
Totale POLIAMBULATORIO	2	16	6	0	24
Totale POLIAMBULATORIO (complessivo)	2	16	6	0	24

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Poliambulatorio		Lamenta disorganizzazione nell'accesso alle prestazioni ambulatoriali	Scuse
Poliambulatorio	Personale medico	Lamenta visita non accurata e superficiale	Chiarimento
Poliambulatorio	Personale medico	Lamenta visita non accurata e superficiale	Chiarimento
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per visita	Chiarimento
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per effettuazione della visita	Chiarimento
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per effettuazione della visita di controllo	Chiarimento
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa tra accettazione e visita di controllo	Chiarimento
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa tra accettazione e visita	Chiarimento
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa tra accettazione e visita di controllo	Chiarimento
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa tra accettazione e visita	Chiarimento
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per effettuare la visita	Scuse
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per effettuare la visita	Scuse
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per visita	Scuse
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per visita	Scuse
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per visita	Scuse
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per visita	Scuse
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa tra accettazione ed effettuazione della visita	Chiarimento

Allegato 3. Dipartimento Tecnico

DIPARTIMENTO TECNICO (complessivo)	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale DIPARTIMENTO TECNICO	0	23	7	2	32

SC ICT	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
INFORMATICO					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	2	0	0	2
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	1	0	0	1
Totale INFORMATICO	0	3	0	0	3
Totale SC ICT (complessivo)	0	3	0	0	3

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Informatico		Lamenta eccessiva attesa per visualizzazione immagini e referto densitometria su FSE	Scuse
Informatico		Lamenta ritardo nella visualizzazione delle immagini e del referto della densitometria sul FSE	Scuse
Informatico		Lamenta inadeguatezza del wi-fi	Chiarimento

SC PATRIMONIO E ATTIVITÀ TECNICHE	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
CENTRALINO					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	3	0	0	3
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
Totale CENTRALINO	0	5	0	0	5
GUARDIE COVID					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
Totale GUARDIE COVID	0	1	0	0	1
MANUTENZIONI					
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità interna	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	1	0	0	1
Caratteristiche strutturali	0	1	2	0	3
Condizioni ambientali	0	1	0	0	1

SC PATRIMONIO E ATTIVITÀ TECNICHE	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale MANUTENZIONI	0	4	2	0	6
PORTINERIA OSPEDALIERA					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
Totale PORTINERIA OSPEDALIERA	0	3	0	0	3
SERVIZIO					
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità esterna	0	4	0	1	5
Accessibilità interna	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Caratteristiche strutturali	0	2	4	0	6
Pulizia e igiene	0	0	1	1	2
Totale SERVIZIO	0	7	5	2	14
Totale SC PATRIMONIO E ATTIVITÀ TECNICHE (complessivo)	0	20	7	2	29

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Centralino	Personale amministrativo	Lamenta scorrettezza e scortesia da parte dell'operatore centralinista	Scuse
Centralino		Lamenta scortesia da parte dell'operatore del centralino	Scuse
Centralino		Lamenta scortesia da parte dell'operatore del centralino	Scuse
Centralino		Lamenta mancanza di professionalità e poca educazione da parte di un operatore	Scuse
Centralino		Lamenta impossibilità di comunicare con gli operatori del centralino	Assunzione di impegno
Guardie Covid		Lamenta comportamento offensivo e verbalmente violento da parte di una guardia	Assunzione di impegno
Manutenzioni		Lamenta acqua fredda nel reparto di degenza, con conseguente disagio ad effettuare igiene personale	Assunzione di impegno
Manutenzioni		Lamenta scarsa manutenzione a letti e bagno di degenza	Assunzione di impegno
Manutenzioni		Lamenta cattivi odori provenienti dal bagno della camera di degenza	Assunzione di impegno
Manutenzioni		Lamenta bagni per utenti non funzionanti	Assunzione di impegno
Portineria ospedaliera		Lamenta scortesia da parte dell'operatore	Chiarimento

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Portineria ospedaliera		Lamenta comportamento sgarbato e maleducato da parte di un operatore	Scuse
Portineria ospedaliera		Lamenta impossibilità di ritirare referto, necessario per visita, perché richiesto 10 minuti prima dell'orario previsto	Scuse
Servizio		Lamenta mancanza di parcheggio e segnaletica inadeguata	Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente
Servizio		Lamenta impossibilità di accedere al parcheggio riservato ai disabili	Chiarimento
Servizio		Lamenta la mancanza di parcheggi con conseguente rimozione dall'auto	Chiarimento
Servizio		Lamenta mancanza di segnaletica orizzontale con conseguente impossibilità di accedere, per i taxi, alle postazioni dedicate	Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente
Servizio		Lamenta inadeguatezza del locale dedicato alla densitometria	Chiarimento
Servizio		Lamenta inadeguatezza del locale dedicato alla densitometria	Chiarimento
Servizio		Lamenta inadeguatezza del locale destinato a indagini diagnostiche	Chiarimento

Allegato 4. Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Complesse

DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE E TRAUMATOLOGICHE COMPLESSE (complessivo)	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Complesse	225	76	8	1	310

SALA GESSI	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
SALA GESSI POLIAMBULATORIO					
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale SALA GESSI POLIAMBULATORIO	0	1	0	0	1
SALA GESSI REPARTI					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Totale SALA GESSI REPARTI	1	0	0	0	1
Totale SALA GESSI (complessivo)	1	1	0	0	2

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Sala gessi Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per visita di controllo di apparecchio gessato	Scuse

SC CLINICA I - FALDINI	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
PRONTO SOCCORSO CLINICA I - FALDINI					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	1	0	0	2
Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA I - FALDINI	1	1	0	0	2
REPARTO CLINICA I - FALDINI					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	1	0	0	2
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	17	0	0	0	17
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	27	0	0	0	27
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	2	0	0	0	2
Maltrattamenti	1	1	0	0	2

SC CLINICA I - FALDINI	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
TEMPI					
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	1	0	0	1
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale REPARTO CLINICA I - FALDINI	48	4	0	0	52
Totale SC CLINICA I - FALDINI (complessivo)	49	5	0	0	54

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Pronto Soccorso Clinica I - Faldini	Personale medico	Lamenta insoddisfazione per la visita	Chiarimento
Reparto Clinica I - Faldini		Lamenta inadeguatezza dell'assistenza al paziente	Chiarimento
Reparto Clinica I - Faldini	Personale infermieristico	Lamenta comportamento offensivo e verbalmente aggressivo	Assunzione di impegno
Reparto Clinica I - Faldini		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per ricovero	Chiarimento
Reparto Clinica I - Faldini		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per accesso in reparto per ricovero	Chiarimento

SC CLINICA II - ZAFFAGNINI	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO CARTILAGINE E SPORT					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale AMBULATORIO CARTILAGINE E SPORT	1	1	0	0	2
AMBULATORIO CLINICA II - ZAFFAGNINI					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	2	3	0	0	5
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	1	2	0	0	3
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO CLINICA II- ZAFFAGNINI	4	7	0	0	11
AMBULATORIO PIEDE CAVIGLIA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					

SC CLINICA II - ZAFFAGNINI	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	2	0	0	0	2
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	2	1	0	3
Totale AMBULATORIO PIEDE CAVIGLIA	2	2	1	0	5
CHIRURGIA AMBULATORIALE					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequazione della prestazione	0	1	0	0	1
Totale CHIRURGIA AMBULATORIALE	0	1	0	0	1
DEGENZA PIEDE CAVIGLIA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	16	0	0	0	16
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale DEGENZA PIEDE CAVIGLIA	17	0	0	0	17
PRONTO SOCCORSO CLINICA II - ZAFFAGNINI					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA II - ZAFFAGNINI	1	0	0	0	1
REPARTO CLINICA II - ZAFFAGNINI					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	9	0	0	0	9
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	9	2	0	0	11
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
TEMPI					
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	1	0	0	1
Totale REPARTO CLINICA II - ZAFFAGNINI	19	3	0	0	22
Totale SC CLINICA II - ZAFFAGNINI (complessivo)	44	14	1	0	59

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio Cartilagine e sport	Personale medico	Lamenta mancato trattamento	Chiarimento
Ambulatorio Clinica II - Zaffagnini	Personale medico	Lamenta visita superficiale, poco accurata e sbrigativa e	Scuse

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
		comportamento scortese e arrogante	
Ambulatorio Clinica II - Zaffagnini	Personale medico	Lamenta visita superficiale e comportamento inopportuno	Risoluzione
Ambulatorio Clinica II - Zaffagnini	Personale medico	Lamenta visita inadeguata, mancanza di informazioni e comportamento inopportuno	Chiarimento
Ambulatorio Clinica II - Zaffagnini	Personale medico	Lamenta informazioni errate sull'intervento ed i suoi rischi e sull'operatore primo chirurgo	Chiarimento
Ambulatorio Clinica II - Zaffagnini	Personale medico	Lamenta scortesia, scorrettezza e comportamento poco professionale	Scuse
Ambulatorio Clinica II - Zaffagnini	Personale medico	Lamenta comportamento inadeguato durante la visita	Risoluzione
Ambulatorio Clinica II - Zaffagnini		Lamenta eccessivo tempo di attesa tra accettazione e visita	Chiarimento
Ambulatorio Piede e caviglia		Lamenta eccessivo tempo d'attesa tra accettazione ed effettuazione della visita	Chiarimento
Ambulatorio Piede e caviglia		Lamenta eccessivo tempo d'attesa tra accettazione e effettuazione della visita	Scuse
Chirurgia ambulatoriale Clinica II - Zaffagnini	Personale medico	Lamenta trattamento inadeguato	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
Reparto Clinica II - Zaffagnini	Personale infermieristico	Lamenta assistenza inadeguata e mancanza di attenzione al paziente	Assunzione di impegno
Reparto Clinica II - Zaffagnini	Personale infermieristico	Lamenta assistenza inadeguata durante il ricovero	Chiarimento
Reparto Clinica II - Zaffagnini	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo d'attesa per ricovero, informazioni errate sui tempi per il ricovero e mancanza di trasparenza sui criteri di scorrimento delle liste d'attesa	Risoluzione

SC CLINICA IV - ORTOPLASTICA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO IV CLINICA - ORTOPLASTICA					
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO IV CLINICA - ORTOPLASTICA	0	1	0	0	1
REPARTO IV CLINICA - ORTOPLASTICA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1

SC CLINICA IV - ORTOPLASTICA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale REPARTO IV CLINICA - ORTOPLASTICA	1	0	0	0	1
Totale SC CLINICA IV - ORTOPLASTICA	1	1	0	0	2

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio IV Clinica - Ortoplastica		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per effettuare la visita	Chiarimento

SC MALATTIE RARE SCHELETRICHE	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO MALATTIE RARE					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	1	0	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 AMBULATORIO MALATTIE RARE	2	0	0	0	2
CENTRO MALATTIE RARE SCHELETRICHE (CEMARS)					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Rispetto della dignità della persona	1	0	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale CENTRO MALATTIE RARE SCHELETRICHE (CEMARS)	1	1	0	0	2
Totale SC MALATTIE RARE SCHELETRICHE (complesivo)	3	1	0	0	4

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Centro Malattie rare scheletriche (CEMARS)		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per effettuare la visita	Chiarimento

SC MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO MEDICINA RIABILITATIVA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO MEDICINA RIABILITATIVA	1	1	0	0	2
SERVIZIO CURE					

SC MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	0	2	0	2
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	11	0	0	0	11
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 SERVIZIO CURE	17	0	2	0	19
Totale SC MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA (complessivo)	18	1	2	0	21

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio Medicina riabilitativa		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per visita	Chiarimento

SC MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA RIZZOLI-ARGENTA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
REPARTO MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA RIZZOLI-ARGENTA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	2	0	0	0	2
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Maltrattamenti	1	0	0	0	1
Totale REPARTO MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA RIZZOLI-ARGENTA	3	0	0	0	3
Totale SC MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA RIZZOLI-ARGENTA (complessivo)	3	0	0	0	3

SC ORTOPEDIA BENTIVOGLIO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
BENTIVOGLIO DEGENZA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	20	1	0	0	21
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
Totale BENTIVOGLIO DEGENZA	22	1	0	0	23

SC ORTOPEDIA BENTIVOGLIO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale SC ORTOPEDIA BENTIVOGLIO (complessivo)	22	1	0	0	23

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Bentivoglio degenza	Personale medico	Lamenta inadeguatezza dell'intervento	Chiarimento

SC ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA RIZZOLI-ARGENTA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA RIZZOLI-ARGENTA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA RIZZOLI-ARGENTA	1	1	0	0	2
REPARTO ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA RIZZOLI-ARGENTA					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	19	0	0	0	19
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	16	0	0	0	16
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
Maltrattamenti	3	0	1	0	4
Totale REPARTO ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA RIZZOLI-ARGENTA	39	1	1	0	41
Totale SC ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA RIZZOLI-ARGENTA (complessivo)	40	2	1	0	43

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Ambulatorio Ortopedia Rizzoli-Argenta	Personale medico	Lamenta atteggiamento inopportuno e inadeguato	Chiarimento
Reparto Ortopedia Rizzoli-Argenta	Personale medico	Lamenta impossibilità di colloquio con medici una volta dimessi dall'ospedale, con conseguente unica possibilità un accesso in PS	Chiarimento

SC RADIOLOGIA DIAGNOSTICA E INTERVENTISTICA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DENSITOMETRIA					
INFORMAZIONE					
Adeguatezza delle modalità di informazione	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	10	0	0	0	10
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
TEMPI					
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	2	0	0	2
Totale DENSITOMETRIA	11	3	0	0	14
ECOGRAFIA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	3	0	0	0	3
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale ECOGRAFIA	4	1	0	0	5
RADIOLOGIA INTERVENTISTICA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	0	1	0	0	1
Totale RADIOLOGIA INTERVENTISTICA	1	1	0	0	2
RADIOLOGIA OSPEDALIERA					
ASPETTI STRUTTURALI					
Attrezzature e strumentazione sanitaria	0	1	1	0	2
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	2	0	0	0	2
Totale RADIOLOGIA OSPEDALIERA	2	1	1	0	4
RADIOLOGIA POLIAMBULATORIO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Totale RADIOLOGIA POLIAMBULATORIO	1	0	0	0	1

SC RADIOLOGIA DIAGNOSTICA E INTERVENTISTICA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
RADIOLOGIA PRONTO SOCCORSO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Totale RADIOLOGIA PRONTO SOCCORSO	1	0	0	0	1
RISONANZA MAGNETICA (RMN)					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequazione della prestazione	0	1	0	0	1
Totale RISONANZA MAGNETICA (RMN)	0	1	0	0	1
TOMOGRAFIA ASSIALE COMPUTERIZZATA (TAC)					
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
Totale TOMOGRAFIA ASSIALE COMPUTERIZZATA (TAC)	0	1	0	0	1
Totale SC RADIOLOGIA DIAGNOSTICA E INTERVENTISTICA (complessivo)	20	8	1	0	29

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Densitometria		Lamenta effettuazione di esame con medico diverso da quello della sua prima scelta (LP equipe)	Chiarimento
Densitometria		Lamenta ritardo per ricevere grafico e referto densitometria	Scuse
Densitometria		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per ricevere referto e grafico	Risoluzione
Ecografia		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per effettuazione di ecografia, con conseguente impossibilità di effettuare visita successiva	Scuse
Radiologia interventistica	Personale infermieristico	Lamenta assistenza inadeguata durante la preparazione dell'esame diagnostico	Scuse
Radiologia ospedaliera		Lamenta supporti inadeguati per accedere ad apparecchiature diagnostiche	Chiarimento
Risonanza magnetica (RMN)		Lamenta impossibilità di eseguire esame diagnostico precedentemente prenotato in LP	Chiarimento
Tomografia Assiale Computerizzata (TAC)		Lamenta mancata informazione per accedere a servizi e prestazioni	Chiarimento

SSD MEDICINA E REUMATOLOGIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO REUMATOLOGIA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	2	0	0	0	2
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale AMBULATORIO REUMATOLOGIA	3	0	0	0	3
UNITA' OPERATIVE DI DEGENZA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Totale UNITA' OPERATIVE DI DEGENZA	1	0	0	0	1
Totale SSD MEDICINA E REUMATOLOGIA	4	0	0	0	4

SSD PRONTO SOCCORSO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO POST PS					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	2	0	0	2
Totale AMBULATORIO POST PS	0	3	0	0	3
AMBULATORIO PRONTO SOCCORSO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO PRONTO SOCCORSO	0	1	0	0	1
SERVIZIO					
INFORMAZIONE					
Informazioni agli utenti e ai familiari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	0	0	1	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	10	2	0	0	12
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	8	0	0	0	8

SSD PRONTO SOCCORSO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	3	1	0	5
Maltrattamenti	1	1	0	0	2
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	24	2	0	26
ASPETTI ECONOMICI					
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	2	0	0	2
Richiesta di rimborsi	0	1	0	0	1
Totale SERVIZIO	20	34	3	1	58
TRIAGE					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	2	0	0	2
Totale TRIAGE	0	4	0	0	4
Totale SSD PRONTO SOCCORSO (complessivo)	20	42	3	1	66

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Ambulatorio Post PS		Lamenta difficoltà ad accedere a visita di controllo presso ambulatorio Post-PS	Scuse
Ambulatorio Post PS	Personale medico	Lamenta referto e visita inadeguati	Chiarimento
Ambulatorio Post PS	Personale medico	Lamenta visita poco accurata e superficiale	Chiarimento
Ambulatorio Pronto Soccorso	Personale medico	Lamenta inadeguatezza della presa in carico	Chiarimento
Servizio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa	Chiarimento
Servizio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa	Chiarimento
Servizio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa	Chiarimento
Servizio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa	Chiarimento
Servizio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa	Chiarimento
Servizio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per controllo gesso di bambina	Chiarimento
Servizio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa tra esami radiologici e visita	Chiarimento
Servizio	Personale medico	Lamenta visita superficiale e comportamento non idoneo	Chiarimento
Servizio		Lamenta comportamento poco rispettoso da parte del personale di assistenza	Chiarimento

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Servizio		Richiesta rimborso ticket per inadeguata diagnosi	Conferma operato dell'azienda perchè conforme alla normativa vigente
Servizio		Lamenta disorganizzazione e mancanza di informazioni	Scuse
Servizio	Personale medico	Lamenta inesattezza del contenuto del referto	Chiarimento
Triage	Personale infermieristico	Lamenta mancanza di assistenza da parte del personale infermieristico	Assunzione di impegno
Triage		Lamenta comportamento maleducato e sgarbato da parte di operatore	Scuse
Triage		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per accedere al servizio	Scuse
Triage		Lamenta eccessivo tempo d'attesa tra esami radiologici e visita	Chiarimento

Allegato 5. Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Specialistiche

DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE TRAUMATOLOGICHE SPECIALISTICHE (complessivo)	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Specialistiche	169	37	4	2	212

SC ANESTESIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO PRE-RICOVERO					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	0	1	0	0	1
Cortesìa e gentilezza	3	0	0	0	3
Totale AMBULATORIO PRE-RICOVERO	6	2	0	0	8
AMBULATORIO TERAPIA ANTALGICA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	3	0	0	0	3
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO TERAPIA ANTALGICA	3	1	0	0	4
SALE OPERATORIE					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Rispetto della dignità della persona	0	0	1	0	1
Totale SALE OPERATORIE	2	0	1	0	3
TERAPIA INTENSIVA POST OPERATORIA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					

SC ANESTESIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	3	0	0	0	3
Totale TERAPIA INTENSIVA POST OPERATORIA	3	0	0	0	3
Totale SC ANESTESIA (complessivo)	14	3	1	0	18

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio pre-ricovero		Lamenta che è stato impedito l'accesso ad accompagnatore di paziente con importanti fragilità e invalidità	Chiarimento
Ambulatorio pre-ricovero	Personale medico	Lamenta aspetti relazionali inadeguati	Chiarimento
Ambulatorio Terapia Antalgica	Personale medico	Lamenta inadeguatezza della visita e difficoltà di dialogo con il medico	Scuse

SS ANESTESIA RIZZOLI-ARGENTA	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 SS ANESTESIA RIZZOLI-ARGENTA	1	0	0	0	1

SC CHIRURGIA DELLA SPALLA E DEL GOMITO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO CHIRURGICO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Totale AMBULATORIO CHIRURGICO	1	0	0	0	1
AMBULATORIO SPALLA E GOMITO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	2	0	0	0	2
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO SPALLA E GOMITO	3	1	0	0	4
REPARTO SPALLA E GOMITO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequazione della prestazione	1	0	0	0	1

SC CHIRURGIA DELLA SPALLA E DEL GOMITO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	12	0	0	0	12
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	9	0	0	0	9
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	2	0	0	0	2
Totale REPARTO SPALLA E GOMITO	24	0	0	0	24
Totale SC CHIRURGIA DELLA SPALLA E DEL GOMITO (complessivo)	28	1	0	0	29

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio Spalla e Gomito		Lamenta eccessivo tempo d'attesa tra accettazione ed effettuazione della visita a paziente con gravi disabilità	Chiarimento

SC CHIRURGIA VERTEBRALE	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO CHIRURGIA VERTEBRALE					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	2	0	0	0	2
Totale AMBULATORIO CHIRURGIA VERTEBRALE	2	0	0	0	2
AMBULATORIO PRE RICOVERO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale AMBULATORIO PRE RICOVERO	1	1	0	0	2
PRONTO SOCCORSO CHIRURGIA VERTEBRALE					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Totale PRONTO SOCCORSO CHIRURGIA VERTEBRALE	1	0	0	0	1
REPARTO CHIRURGIA VERTEBRALE					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	11	0	0	0	11

SC CHIRURGIA VERTEBRALE	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	14	1	0	1	16
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	1	1	0	0	2
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	3	0	0	0	3
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale REPARTO CHIRURGIA VERTEBRALE	29	5	0	1	35
SALA OPERATORIA CHIRURGIA VERTEBRALE					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale SALA OPERATORIA CHIRURGIA VERTEBRALE	1	0	0	0	1
Totale SC CHIRURGIA VERTEBRALE (complessivo)	34	6	0	1	41

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio Pre ricovero		Lamenta personale poco disponibile e visita superficiale	Chiarimento
Reparto Chirurgia vertebrale	Personale medico	Lamenta sottovalutazione del suo caso al momento del ricovero	Chiarimento
Reparto Chirurgia vertebrale		Lamenta inadeguata attenzione al paziente, assistenza inadeguata e difficoltà a parlare con personale medico	Chiarimento
Reparto Chirurgia vertebrale		Lamenta tardiva comunicazione di positività a tampone Covid-19 pre-ricovero	Scuse
Reparto Chirurgia vertebrale	Personale infermieristico	Lamenta comportamento verbalmente inadeguato e non professionale	Assunzione di impegno
Reparto Chirurgia vertebrale	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo d'attesa per ricovero anche rispetto a data prospettata dal medico	Risoluzione

SS DEFORMITÀ VERTEBRALI	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO SS DEFORMITÀ VERTEBRALI					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	1	0	0	2
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale AMBULATORIO SS DEFORMITÀ VERTEBRALI	2	1	0	0	3

SS DEFORMITÀ VERTEBRALI	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
REPARTO SS DEFORMITÀ VERTEBRALI					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	4	0	0	0	4
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	1	0	0	2
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Pulizia e igiene	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale REPARTO SS DEFORMITÀ VERTEBRALI	7	4	0	0	11
Totale SS DEFORMITÀ VERTEBRALI	9	5	0	0	14

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio Deformità vertebrali	Personale medico	Lamenta inadeguatezza della visita	Chiarimento
Reparto Deformità vertebrali		Lamenta ritardi e carenze organizzative	Scuse
Reparto Deformità vertebrali	Personale infermieristico	Lamenta comportamento scortese e scorretto da parte di una operatrice	Assunzione di impegno
Reparto Deformità vertebrali		Lamenta inadeguata pulizia del bagno	Assunzione di impegno
Reparto Deformità vertebrali	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo d'attesa per chiamata a ricovero per intervento	Chiarimento

SC CLINICA DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA TERZA A PREVALENTE INDIRIZZO ONCOLOGICO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO CLINICA III					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	2	1	0	0	3
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	1	0	0	2
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	1	0	2

SC CLINICA DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA TERZA A PREVALENTE INDIRIZZO ONCOLOGICO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale AMBULATORIO CLINICA III	3	4	1	0	8
PRONTO SOCCORSO CLINICA III					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA III	0	1	0	0	1
REPARTO CLINICA III					
INFORMAZIONE					
Informazioni agli utenti e ai familiari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	5	0	0	0	5
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	7	0	0	0	7
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Rispetto della dignità della persona	0	0	1	0	1
Totale REPARTO CLINICA III	12	1	1	0	14
Totale SC CLINICA DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA TERZA A PREVALENTE INDIRIZZO ONCOLOGICO (complessivo)	15	6	2	0	23

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio Clinica III	Personale medico	Lamenta visita poco accurata e superficiale e referto incompleto	Chiarimento
Ambulatorio Clinica III	Personale medico	Lamenta inadeguata presa in carico	Chiarimento
Ambulatorio Clinica III		Lamenta comportamento scostante e modalità inadeguate	Scuse
Ambulatorio Clinica III		Lamenta eccessivo tempo d'attesa tra accettazione ed effettuazione della visita	Chiarimento
Pronto Soccorso Clinica III	Personale medico	Lamenta mancata consegna personalmente del referto di PS e del certificato di assenza dal lavoro	Scuse
Reparto Clinica III	Personale medico	Lamenta mancanza di informazioni e difficoltà a mettersi in contatto con i medici per i familiari (periodo Covid), nonché lunga attesa per lettera di dimissione	Scuse

SS CHIRURGIA GENERALE E TORACICA MUSCOLO-SCHELETRICA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO CHIRURGIA TORACICA					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	0	0	1	1
Totale AMBULATORIO CHIRURGIA TORACICA	0	0	0	1	1
REPARTO CHIRURGIA TORACICA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Totale REPARTO CHIRURGIA TORACICA	1	0	0	0	1
Totale SS CHIRURGIA GENERALE E TORACICA MUSCOLO-SCHELETRICA (complessivo)	1	0	0	1	2

SC CORTI CHIRURGIA ORTOPEDICA RICOSTRUTTIVA TECNICHE INNOVATIVE	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
CORTI AMBULATORIO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	3	0	0	3
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale CORTI AMBULATORIO	1	4	0	0	5
CORTI PRONTO SOCCORSO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Totale CORTI PRONTO SOCCORSO	1	0	0	0	1
CORTI REPARTO					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	7	1	0	0	8
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	6	1	0	0	7
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	3	0	0	0	3
Maltrattamenti	0	1	1	0	2
Totale CORTI REPARTO	16	3	1	0	20

SC CORTI CHIRURGIA ORTOPEDECA RICOSTRUTTIVA TECNICHE INNOVATIVE	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
CORTI SALE OPERATORIE					
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	0	0	0	1
Totale SC CORTI CHIRURGIA ORTOPEDECA RICOSTRUTTIVA TECNICHE INNOVATIVE (complessivo)	19	7	1	0	27

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
CORTI Ambulatorio	Personale medico	Lamenta inadeguatezza trattamento eseguito	Chiarimento
CORTI Ambulatorio	Personale medico	Lamenta trattamenti proposti non opportuni e inadeguati	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
CORTI Ambulatorio	Personale medico	Lamenta comportamento e visita inadeguati	Chiarimento
CORTI Ambulatorio		Lamenta eccessivo tempo d'attesa tra accettazione e visita	Chiarimento
CORTI Reparto		Lamenta inadeguata assegnazione di posto letto e carenza informativa con i familiari	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
CORTI Reparto	Personale infermieristico	Lamenta scarsa attenzione a precauzioni igieniche durante procedure assistenziali	Assunzione di impegno
CORTI Reparto	Personale infermieristico	Lamenta comportamento poco empatico e scortese da parte di un operatore	Assunzione di impegno

SC DI ORTOPEZIA E TRAUMATOLOGIA PEDIATRICA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO ORTOPEZIA PEDIATRICA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO ORTOPEZIA PEDIATRICA	0	1	0	0	1
AMBULATORIO PEDIATRIA EX DAY HOSPITAL					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	2	0	0	0	2

SC DI ORTOPEdia E TRAUMATOLOGIA PEDIATRICA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale AMBULATORIO PEDIATRICA EX DAY HOSPITAL	2	0	0	0	2
PROGETTO SCUOLA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	5	0	0	0	5
Totale PROGETTO SCUOLA	6	0	0	0	6
PRONTO SOCCORSO ORTOPEdia PEDIATRICA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Totale PRONTO SOCCORSO ORTOPEdia PEDIATRICA	1	0	0	0	1
REPARTO ORTOPEdia PEDIATRICA					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	2	0	0	0	2
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	3	0	0	0	3
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	1	1	0	0	2
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
Totale REPARTO ORTOPEdia PEDIATRICA	7	3	0	0	10
Totale SC DI ORTOPEdia E TRAUMATOLOGIA PEDIATRICA (complessivo)	16	4	0	0	20

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio Ortopedia pediatrica	Personale medico	Lamenta insoddisfazione per la visita	Chiarimento
Reparto Ortopedia pediatrica		Lamenta scarsa trasparenza nella comunicazione dell'accesso da parte di parenti di minori	Chiarimento
Reparto Ortopedia pediatrica		Lamenta mancanza di empatia e umanità	Chiarimento
Reparto Ortopedia pediatrica	Personale infermieristico	Lamenta atteggiamento verbalmente eccessivo da parte di un'operatrice	Chiarimento

SC DI ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA E CHIRURGIA PROTESICA E DEI REIMPIANTI D'ANCA E GINOCCHIO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	3	2	0	0	5
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
TEMPI					
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI	5	3	0	0	8
REPARTO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	9	0	0	0	9
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	8	0	0	0	8
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	2	0	0	0	2
Totale REPARTO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI	20	1	0	0	21
Totale SC DI ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA E CHIRURGIA PROTESICA E DEI REIMPIANTI D'ANCA E GINOCCHIO (complessivo)	25	4	0	0	29

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio Chirurgia dei Reimpianti	Personale medico	Lamenta visita poco accurata e superficiale	Chiarimento
Ambulatorio Chirurgia dei Reimpianti	Personale medico	Lamenta inadeguatezza della visita	Chiarimento
Ambulatorio Chirurgia dei Reimpianti		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per erogazione di visita ad utente anziano	Chiarimento
Reparto Chirurgia dei Reimpianti	Personale medico	Lamenta informazioni incomplete rispetto all'intervento eseguito	Chiarimento

SC OSTEONCOLOGIA, SARCOMI DELL'OSSO E DEI TESSUTI MOLLI, E TERAPIE INNOVATIVE	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO OSTEONCOLOGIA					
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO OSTEONCOLOGIA	0	1	0	0	1
REPARTO OSTEONCOLOGIA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	5	0	0	0	5
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale REPARTO OSTEONCOLOGIA	7	0	0	0	7
Totale SC OSTEONCOLOGIA, SARCOMI DELL'OSSO E DEI TESSUTI MOLLI, E TERAPIE INNOVATIVE (complessivo)	7	1	0	0	8

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio Osteonco- logia		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per effettuazione vi- sita	Chiarimento

Allegato 6. Dipartimento Rizzoli-Sicilia

DIPARTIMENTO RIZZOLI-SICILIA (complessivo)	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale DIPARTIMENTO RIZZOLI-SICILIA	8	11	0	0	19

DIREZIONE AMMINISTRATIVA SICILIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ACCETTAZIONE DRS					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
Totale ACCETTAZIONE DRS	0	1	0	0	1
Totale DIREZIONE AMMINISTRATIVA SICILIA (complessivo)	0	1	0	0	1

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Accettazione DRS		Lamenta mancanza di dispositivi di protezione anticovid-19 al checkpoint	Scuse

DIREZIONE SANITARIA SICILIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
SEGRETERIA					
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	1	0	0	0	1
Totale SEGRETERIA	1	0	0	0	1
Totale DIREZIONE SANITARIA SICILIA (complessivo)	1	0	0	0	1

MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA - BAGHERIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
REPARTO MEDICINA FISICA - BAGHERIA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
Totale REPARTO MEDICINA FISICA - BAGHERIA	2	1	0	0	3
Totale MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA - BAGHERIA (complessivo)	2	1	0	0	3

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Reparto Medicina Fisica - Bagheria	Personale tecnico-sanitario	Lamenta inadeguatezza delle prestazioni	Chiarimento

SC ORTOPEDIA - BAGHERIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO ORTOPEDIA - BAGHERIA					
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
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO ORTOPEDIA - BAGHERIA	0	3	0	0	3
REPARTO ORTOPEDIA - BAGHERIA					
INFORMAZIONE					
Informazioni agli utenti e ai familiari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	3	0	0	0	3
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	1	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 REPARTO ORTOPEDIA - BAGHERIA	5	5	0	0	10
SEGRETERIA REPARTI - BAGHERIA					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale SEGRETERIA REPARTI - BAGHERIA	0	1	0	0	1
Totale SC ORTOPEDIA- BAGHERIA (complessivo)	5	9	0	0	14

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Ambulatorio Ortopedia Bagheria		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per visita e disorganizzazione	Scuse
Ambulatorio Ortopedia Bagheria	Personale medico	Lamenta visita superficiale e poco accurata	Risoluzione
Ambulatorio Ortopedia Bagheria	Personale medico	Lamenta comportamento poco empatico da parte del professionista	Chiarimento
Reparto Ortopedia Bagheria		Lamenta mancate informazioni sullo stato di salute della madre dovute all'impossibilità	Scuse

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
		di comunicare telefonicamente con i medici di reparto (epoca Covid-19)	
Reparto Ortopedia Bagheria		Lamenta rinvio di intervento chirurgico per problemi in sala operatoria	Assunzione di impegno
Reparto Ortopedia Bagheria		Lamenta inadeguata assistenza a paziente fragile	Scuse
Reparto Ortopedia Bagheria		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per ricovero	Risoluzione
Reparto Ortopedia Bagheria		Lamenta eccessivo tempo d'attesa per chiamata a ricovero	Chiarimento
Segreteria reparti Ortopedia Bagheria	Personale amministrativo	Lamenta comportamento inadeguato da parte di operatore	Scuse

Allegato 7. Servizi esterni

SERVIZI ESTERNI - AMMINISTRAZIONE ESTERNA (complessivo)	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale SERVIZI ESTERNI - AMMINISTRAZIONE ESTERNA	8	11	8	0	27

SERVIZIO NAVETTA INTERNO	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI STRUTTURALI					
Sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo	0	1	0	0	1
Totale SERVIZIO NAVETTA INTERNO (complessivo)	0	1	0	0	1

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Servizio navetta interno		Lamenta inadeguatezza della navetta interna di collegamento	Scuse

VILLALBA STRUTTURA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
Totale VILLALBA STRUTTURA (complessivo)	0	1	0	0	1

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Villalba		Lamenta raccordo inadeguato con IOR	Scuse

VILLA CHIARA STRUTTURA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	0	0	1
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	1	0	0	1
Totale VILLA CHIARA STRUTTURA (complessivo)	1	1	0	0	2

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Villa Chiara	Personale medico	Lamenta informazioni incomplete in merito ad intervento e possibili esiti	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida

CIRFOOD	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
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Vitto	3	3	2	0	8
Totale CIRFOOD (complessivo)	4	3	2	0	9

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Cirfood		Lamenta scarsa varietà del menu, scarsa qualità del cibo, mancanza di pietanze adatte alle esigenze dei pazienti	Chiarimento
Cirfood		Lamenta vitto scadente e poca varietà	Chiarimento
Cirfood		Lamenta temperatura del cibo inadeguata (pasti freddi)	Assunzione di impegno

CUP-LEPIDA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	2	0	0	2
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	2
Totale CUP-LEPIDA (complessivo)	0	3	0	0	3

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
CUP-LEPIDA		Lamenta di aver ricevuto informazioni inesatte sull'accesso alle prestazioni	Chiarimento
CUP-LEPIDA		Lamenta incompletezza del messaggio sms a seguito di prenotazione di visita in libera professione	Chiarimento
CUP-LEPIDA		Lamenta comportamento maleducato da parte di operatore di call center	Scuse

NOLEGGIO TELEVISORI	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Servizi accessori	0	1	0	0	1
Totale NOLEGGIO TELEVISORI (complessivo)	0	1	0	0	1

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Noleggio televisori		Lamenta malfunzionamento del televisore in camera di degenza	Assunzione di impegno

REKEEP PULIZIE	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Pulizia e igiene	2	1	6	0	9
Totale REKEEP PULIZIE (complessivo)	2	1	6	0	9

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Rekeep pulizie		Lamenta scarsa pulizia in camera e sala d'attesa di reparto	Assunzione di impegno

VOLONTARI	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale VOLONTARI (complessivo)	1	0	0	0	1

Allegato 8. Piano delle azioni di miglioramento 2022

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

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

Si riporta di seguito la proposta di Piano delle azioni di miglioramento per l'anno 2023, derivato dalle attività di ascolto sopra ricordate.

Piano delle azioni di miglioramento "dal lato degli utenti" – Anno 2023

N.	Azione	Responsabilità	Tempi
1	Prosecuzione Progetto civile universale in Pronto Soccorso e Poliambulatorio	Marketing sociale	31/12/2023
2	Revisione procedura segnalazioni utenti	Ufficio Relazioni con il Pubblico	31/12/2023
3	Revisione materiale informativo in modalità partecipata	Ufficio Relazioni con il Pubblico in collaborazione con Comitato Consultivo Misto (CCM)	31/12/2023
4	Formazione in tema di semplificazione del linguaggio	Ufficio Relazioni con il Pubblico	31/12/2023
5	Formazione in tema di importanza della comunicazione con l'utenza e intra e inter equipe	Ufficio Relazioni con il Pubblico	31/12/2023

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/semplificazione)
- 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)