

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

Le segnalazioni
dei cittadini
dell'Azienda USL di Ferrara
raccolte dagli URP aziendali
nell'anno 2008

Coordinamento URP Aziendale
Dott.ssa Sara Castellari – Dott.ssa Emanuela Montanari

Via Cassoli, 30 – Ferrara – Tel 0532-235605/5123 – Fax 0532-235602
e-mail: urpferrara@ausl.fe.it; e.montanari@ausl.fe.it

Febbraio 2009

Indice

I numeri degli URP nel 2008: dati di attività URP distrettuali	pag. 5
Premessa	pag. 7
Dati di contesto aziendale	pag. 8
Perché le segnalazioni dei cittadini ci dovrebbero interessare	pag. 10
Le segnalazioni ricevute dagli URP distrettuali nel 2008	pag. 12
Distretto centro-nord URP Ferrara: reclami e rilievi	pag. 12
Distretto centro-nord URP Copparo: reclami e rilievi	pag. 12
Distretto sud-est URP Codigoro: reclami e rilievi	pag. 13
Distretto sud-est URP Delta: reclami e rilievi	pag. 13
Distretto sud-est URP Argenta: reclami e rilievi	pag. 13
Distretto ovest URP Cento: reclami e rilievi	pag. 13
Approfondimento: reclami e rilievi	pag. 14
Sintesi analitica dell'andamento dei reclami e rilievi raccolti dagli URP nel 2008	pag. 15
Gli elogi pervenuti nel 2008	pag. 39
Distretto centro-nord URP Ferrara: elogi	pag. 39
Distretto centro-nord URP Copparo: elogi	pag. 39
Distretto sud-est URP Codigoro: elogi	pag. 39
Distretto sud-est URP Delta: elogi	pag. 39
Distretto sud-est URP Argenta: elogi	pag. 39
Distretto ovest URP Cento: elogi	pag. 39
Approfondimento: elogi	pag. 40
Tabelle analitiche:	pag. 53
<i>tabella 1: tipologia di segnalazione</i>	<i>pag. 54</i>
<i>tabella 2: tipologia di presentatore e tipologia di segnalazione</i>	<i>pag. 55</i>
<i>tabella 3: modalità di presentazione</i>	<i>pag. 56</i>
<i>tabella 4: modalità di presentazione e tipologia di segnalazione</i>	<i>pag. 57</i>
<i>tabella 5: tipologia di evento segnalato(CCRQ) e tipologia di segnalazione</i>	<i>pag. 58</i>
<i>tabella 6: Dipartimento e tipologia di segnalazione</i>	<i>pag. 59</i>
<i>tabella 7: risposta data dall'Azienda USL di Ferrara (esito)</i>	<i>pag. 62</i>
<i>tabella 8: numero di casi sottoposti alla valutazione della Commissione Mista Conciliativa</i>	<i>pag. 64</i>
<i>tabella 9: tempi medi di risposta e chiusura dei RECLAMI</i>	<i>pag. 65</i>

Dati di attività URP distrettuali gennaio-dicembre 2008

Come si può vedere dalla tabella sottostante Rispetto al 2007 tutte le attività rilevate hanno visto un incremento (ad esclusione delle telefonate del N° verde):

Attività URP	Gennaio-Dicembr e 2008	Gennaio-Dicembr e 2007	Differenza Δ
Contatto telefonico semplice (inferiore 15 minuti)	11894	11450	$\Delta = + 3.87$
Contatto telefonico complesso (superiore a 15 minuti)	1254	1040	$\Delta = + 20.57$
Contatto allo sportello semplice (inferiore a 15 minuti)	6736	6686	$\Delta = +0.74$
Contatto allo sportello complesso (superiore a 15 minuti)	1775	1544	$\Delta = +14.96$
Telefonate N° verde	393	627	$\Delta = -37.32$
E-mail	241	165	$\Delta = +46.06$
Totale	22293	21514	$\Delta = +3.62$

Sede e ubicazione degli URP distrettuali

URP distrettuale	Sede	Tel/Fax	E-mail
Cento	Via Cremonino 18	Tel. 051-6838429/6838282 Fax 051-902016	urpcento@ausl.fe.it
Argenta	Via Nazionale 5, c/o ospedale	Tel. 0532-317856 Fax 0532-317717	urpargenta@ausl.fe.it
Portomaggiore	Via De Amicis, 22, c/o ospedale	Tel. 05832-817429	urpeppi@ausl.fe.it
Codigoro	Via Cavallotti 347	Tel. 0533-729812 Fax 0533-729654	urpcodigoro@ausl.fe.it
Comacchio	Via XX Settembre, 45 uff. n°1	Tel. 0533- 310716	urpcodigoro@ausl.fe.it
Lagosanto	Via Valle Oppio 2 , c/o ospedale	Tel. e Fax 0533-723224	urpdelta@ausl.fe.it
Ferrara	Via Cassoli 30	Tel. 0532-235605 Fax 0532-235602	urpferrara@ausl.fe.it
Copparo	Via Roma 18, c/o ospedale	Tel. 0532-879733 Fax 0532-879760	urpcopparo@ausl.fe.it

Stesura a cura di: *Castellari Sara, Montanari Emanuela*

Raccolta e inserimento segnalazioni a cura di: *Antoniazzi Cristina, Biagi Albertina, Bennati Susi, Cattozzi Elisabetta, Ceragioli Lorena, Marchesi Rodolfo, Massarenti Franca, Scalambra Alessandro, Toschi Annamaria, Viaro Sabrina, Zecchi Enza*

Si informa che quanti fossero interessati ad avere approfondimenti più specifici o ulteriori chiarimenti possono farne richiesta al Coordinamento Ufficio Relazioni con il Pubblico, sede di Ferrara, tel. 0532-235123; fax 0532-235602 E-mail: e.montanari@ausl.fe.it

Premessa dei cittadini

La gestione delle segnalazioni (e fra queste i reclami) è uno strumento di comunicazione che si inserisce fra quelli che valorizzano un approccio di ascolto sistematico e strutturato dell'utenza da parte dell'organizzazione, al fine di garantire un riscontro sulle proprie attività.

La voce all'interno del Servizio sanitario può esprimersi infatti attraverso molteplici canali: dalle forme più soggettive e spontanee (reclamo, suggerimento, elogio, ecc.) a quelle collettive e formalizzate, promosse da precisi organismi politici di rappresentanza dei cittadini, di Associazioni di Tutela e Volontariato (convenzioni, segnalazioni, protocolli, incontri, indagini, ecc.). Ognuna di queste modalità può essere funzionale a obiettivi specifici e intervenire in momenti organizzativi diversi, come la fase di programmazione, di erogazione o di verifica di un percorso.

In particolare, istituire un sistema di gestione delle segnalazioni garantisce opportunità di crescita all'Azienda aumentando le sue capacità di ascolto, coinvolgimento, correzione dei disservizi e miglioramento qualitativo, che può essere perseguito solo se si integrano le informazioni rilevate dai diversi strumenti di ascolto. Conseguentemente, le segnalazioni spontanee dei cittadini vanno a costituire un utile fonte di verifica su quanto viene rilevato in modo sistematico dalle indagini sulla qualità percepita e dal monitoraggio costante di controllo dei servizi.

Proprio per questo, le segnalazioni dei cittadini risultano anticipatorie di problematicità che possono sfuggire a indagini più strutturate.

Dati di contesto aziendale:

Di seguito si propone una prima lettura dell'andamento delle segnalazioni in funzione del numero di cittadini presenti sul territorio provinciale.

Emerge che nel corso del triennio considerato è aumentato il numero complessivo delle segnalazioni (reclami, rilievi, elogi, suggerimenti, impropri) in modo proporzionale all'aumento della popolazione. Questo dato però di per sé non suggerisce alcuna riflessione, è necessario infatti leggerlo scorporando la percentuale di segnalazioni di disservizio dagli elogi, come sotto riportato.

Totale segnalazioni/popolazione residente

Azienda USL FE	Totale segnalazioni			Popolazione residente al 1.01			Rapporto segnalazioni/ popolazione (x 1.000)		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
	825	880	913	351.463	353.304	355.809	2.34	2.49	2.56

Totale reclami e rilievi/popolazione residente

Azienda USL FE	Totale reclami + rilievi			Popolazione residente al 1.01			Rapporto reclami+rilievi / popolazione (x 1.000)		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
	592	566	515	351.463	353.304	355.809	1.68	1.60	1.44

Totale elogi/popolazione residente

Azienda USL FE	Totale elogi			Popolazione residente al 1.01			Rapporto elogi / popolazione (x 1.000)		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
	204	299	383	351.463	353.304	355.809	0.58	0.84	1.07

Guardando l'andamento del numero di reclami e rilievi negli anni 2006-2008 si registra un decremento degli stessi: mentre nel 2006 l'1,68% dei cittadini residenti nella provincia di Ferrara ha presentato un reclamo o un rilievo, nel 2008 tale cifra è diminuita al 1,44%.

In modo speculare, a conferma della coerenza del dato, si è registrato un aumento degli elogi: nel 2006 lo 0,58% dei cittadini ferraresi ha presentato un elogio, nel 2007 lo 0,84% e nel 2008 l'1,07%.

Totale segnalazioni/popolazione residente distinte per Distretti

Distretti USL FE	Totale segnalazioni			Popolazione residente al 1.01			Rapporto segnalazioni/ popolazione (x 1.000)		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Centro Nord	309	343	242	176.579	176.947	177.231	1.75	1.93	1.36
Ovest	147	175	180	72.755	74.022	75.658	2.02	2.36	2.37
Sud-Est	369	362	491	102.129	102.335	102.920	3.16	3.54	4.77

Ulteriori spunti di riflessione emergono da una lettura ancor più specifica, ovvero isolando il numero delle segnalazioni in relazione ai 3 Distretti:

- Distretto Centro Nord: si registra un calo del numero delle segnalazioni complessive presentate: 1,75% nel 2006, 1,93% nel 2007 e 1,36% nel 2008.
- Distretto Ovest: non apprezzabile aumento: 2,02% nel 2006, 3,36% nel 2007 e 2,37% nel 2008.
- Distretto Sud-Est: significativo aumento nel corso del triennio, passando dal 3,16% del 2006 al 3,54% del 2007 al 4,77% del 2008.

Come per i dati generali aziendali, è più opportuno valutare singolarmente le valutazioni negative e quelle positive, sotto illustrate.

Totale reclami e rilievi/popolazione residente distinti per Distretti

Distretti USL FE	Totale reclami+rilievi			Popolazione residente al 1.01			Rapporto reclami+rilievi/ popolazione (x 1.000)		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Centro Nord	268	283	175	176.579	176.947	177.231	1.52	1.60	0.98
Ovest	70	80	87	72.755	74.022	75.658	0.96	1.08	1.15
Sud-Est	254	203	253	102.129	102.335	102.920	2.48	1.98	2.45

- Distretto Centro Nord: si registra un calo delle segnalazioni di disservizio: 1,52‰ nel 2006, 1,60‰ nel 2007 e 0,98‰ nel 2008.
- Distretto Ovest: non apprezzabile aumento: 0,96‰ nel 2006, 1,08‰ nel 2007 e 1,15‰ nel 2008.
- Distretto Sud-Est: mentre si è registrato una decisa diminuzione delle valutazioni negative tra il 2006 e il 2007 (2,48‰ del 2006 e 1,98‰ del 2007), nel 2008 si ripresenta una percentuale pari al 2,45‰.

Totale elogi/popolazione residente distinti per Distretti

Distretti USL FE	Totale elogi			Popolazione residente al 1.01			Rapporto elogi/ popolazione (x 1.000)		
	2006	2007	2008	2006	2007	2008	2006	2007	2008
Centro Nord	34	57	64	176.579	176.947	177.231	0.19	0.32	0.36
Ovest	74	95	92	72.755	74.022	75.658	1.02	1.25	1.21
Sud-Est	96	147	227	102.129	102.335	102.920	0.94	1.43	2.20

- Gli elogi nel Distretto Centro Nord sono gradatamente aumentati nel corso degli anni: 0,19‰ nel 2006, 0,32‰ nel 2007 e 0,36‰ nel 2008.
- Nel Distretto Ovest le valutazioni positive nel corso del 2008 sono diminuite in modo non apprezzabile rispetto al 2007: 1,21‰ nel 2008 e 1,25‰ nel 2007. Tuttavia sono aumentate rispetto al 2006: 1,02‰.
- Nel Distretto Sud-Est l'andamento degli elogi ha decisamente conosciuto un picco di aumento nel corso del 2008: passando da uno 0,94‰ (dato più basso di tutta la provincia nel 2006) all'1,43‰ del 2007 al quasi raddoppiato 2,20‰ del 2008 (dato più alto di tutta la provincia).

Nella sezione dedicata agli elogi del presente report si descrivono nell'analitico le singole realtà aziendali: tuttavia si anticipa che l'elevato numero di elogi a carico dell'Hospice di Codigoro spiega l'andamento in crescita delle valutazioni positive del Distretto Sud-Est sia rispetto agli anni precedenti che rispetto agli altri Distretti.

Perché le segnalazioni dei cittadini dovrebbero interessarci

Gli Uffici Relazioni con il Pubblico lavorano sul *percepito* dei cittadini, la loro percezione è il punto di partenza per comprendere e gestire una segnalazione. Tale percezione è influenzata enormemente da ciò che non è tangibile, in particolare dalla capacità o meno di *far sentire* il cittadino al centro dell'attenzione.

La soddisfazione o insoddisfazione del cittadino dipendono dal valore percepito, o dalla qualità che percepisce (se assumiamo il termine *qualità* in senso più ampio): la qualità percepita dal cliente non dipende solo dalla qualità oggettivamente erogata dal fruitore, ma anche dalle aspettative del cliente stesso.

Volendo riassumere questo concetto in formule, si passa dalla seguente equazione:

$$\text{Soddisfazione} = f(\text{qualità percepita})$$

a quest'altra:

$$\text{Soddisfazione} = f(\text{qualità erogata/qualità attesa})$$

Da queste valutazioni emergono 3 scenari:

1. caso in cui la qualità erogata è giudicata dal cliente complessivamente superiore alla qualità attesa, per cui si ha un cliente veramente soddisfatto: da questa percezione può nascere un elogio. Ciò accade perché vengono soddisfatti dei bisogni impliciti di cui il cliente non è però consapevole. La loro soddisfazione equivale a una *bella sorpresa*: sono qualcosa di assolutamente inaspettato fino al momento in cui il cliente scopre i *benefici* che derivano dalla loro soddisfazione;
2. caso in cui la qualità erogata è giudicata dal cliente complessivamente inferiore alla qualità attesa (cliente veramente insoddisfatto: situazione tipica che può sfociare in un reclamo o un rilievo). L'insoddisfazione derivante da prestazioni del fruitore che impattano sui bisogni espliciti, esplicitati e molto consapevoli del cliente è direttamente correlata con la risposta negativa ricevuta: l'insoddisfazione quindi deriva da una risposta negativa a fronte di una richiesta esplicita;
3. caso in cui la qualità erogata è giudicata dal cliente complessivamente uguale alla qualità attesa (cliente accontentato, non insoddisfatto, neutro), per cui si ha un cliente né particolarmente insoddisfatto né particolarmente soddisfatto. E' un cliente che si ritiene accontentato: le prestazioni del fruitore che impattano sui bisogni impliciti del cliente non producono alcuna soddisfazione, al massimo una non-insoddisfazione.

Quindi il reclamo non è solo una *manifestazione di insoddisfazione o non-soddisfazione da parte di un cliente*, ma è anche da intendersi come *l'espressione di una divergenza tra le aspettative di un cliente e le prestazioni di un'organizzazione, indipendentemente dalla presenza o meno di difetti o disservizi oggettivamente riscontrati*.

Il reclamo spesso innesca un atteggiamento di prevenzione, di diffidenza, di repulsione, di allontanamento, esattamente il contrario dello spirito dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, le cui strategie si orientano in un'ottica di ascolto, quindi di relazione.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il sensore del posizionamento dell'immagine dell'Azienda su un'ipotetica linea continua, sulla quale si muove l'utente spostandosi da un estremo negativo (molto insoddisfatto: reclamo/rilievo) a un estremo positivo (molto soddisfatto: elogio). L'utente è da considerarsi nell'insieme della sua relazione di fiducia con l'organizzazione: la segnalazione di disservizio, così come l'elogio, sono segnali di come procede questo rapporto.

Il feedback informativo di questo andamento che offre l'Ufficio Relazioni con il Pubblico con il costante invio alle macroarticolazioni aziendali delle segnalazioni (negative e positive) e il periodico report: sono strumenti utili non solo per monitorare nel tempo la posizione degli utenti su quell'ipotetica linea della insoddisfazione-soddisfazione, ma anche per impostare azioni correttive idonee all'impedire il verificarsi di nuove situazioni che hanno generato insoddisfazione.

Azioni correttive che impattano sulla soddisfazione non necessariamente con grandi progetti di miglioramento, anzi generalmente sono i piccoli aggiustamenti quotidiani che danno evidenza di un attivo ascolto, continuativo e sistematico. Talvolta si traducono in facilitazione dei percorsi di accesso a determinati servizi/prestazioni, (vedi i contenuti di carattere organizzativo/burocratico delle segnalazioni) altre volte in *formule*-modalità di comunicazione

finalizzata al chiarire le reali motivazioni per cui un determinato disservizio si è venuto a creare (vedi i contenuti di carattere relazionale) .

Spesso infatti l'insoddisfazione nasce da un'incomprensione, da una carenza di comunicazione: una coda allo sportello o un ritardo sull'inizio di una visita delude una legittima aspettativa, ed è sempre spiacevole, ma viene facilmente superato se viene giustificato, se si instaura una corretta comunicazione con il cittadino; al contrario, assai più facilmente si trasforma in una insoddisfazione che si riflette negativamente anche sulla percezione della prestazione vera e propria, con il conseguente reclamo.

In tutto questo complesso meccanismo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha un ruolo centrale, ma non può essere l'unico terminale nella gestione delle segnalazioni. Non può essere solo una camera di compensazione dove gestire *gli insoddisfatti*.

E' necessario costruire una rete di comunicazione con gli operatori e i responsabili di servizi per gestire le situazioni di disagio, prevenire ulteriori disservizi e contribuire a rendere esplicito il punto di vista dei cittadini agli operatori, sia qualora fosse negativo (reclami e rilievi) o positivo (elogi).

Nelle pagine seguenti vi sono informazioni generali che diventano via via più dettagliate sui *percepiti* dei cittadini, individuano strade e percorsi da disegnare per spostare tali percezioni verso il polo della soddisfazione.

Le segnalazioni ricevute dagli URP distrettuali nel periodo gennaio-dicembre 2008

Dal 2003 è operativo in tutte le aziende sanitarie dell'Emilia Romagna un sistema informatizzato per la rilevazione e la registrazione delle segnalazioni dei cittadini. La gestione di queste segnalazioni è infatti uno degli strumenti a disposizione delle strutture sanitarie per avere un riscontro sulle proprie attività, in particolare per acquisire dati e informazioni utili all'organizzazione e ai professionisti per il miglioramento dei percorsi assistenziali o riconoscere i punti di forza per migliorare la fiducia del cittadino nel sistema sanitario. L'analisi delle segnalazioni si basa su una classificazione regionale messa a punto dal Comitato Consultivo Misto Regionale per la Qualità dal lato del cittadino (CCRQ) e dai responsabili aziendali degli Uffici Relazioni con il Pubblico. Le macrocategorie tematiche raggruppano tutti gli aspetti del percorso di cura che possono essere oggetto di una segnalazione negativa (reclamo o rilievo) o positiva (elogio).

Tipologia di classificazione CCRQ:

- ↪ *adeguamento alla normativa*
- ↪ *aspetti alberghieri e confort*
- ↪ *aspetti economici*
- ↪ *aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi*
- ↪ *aspetti strutturali*
- ↪ *aspetti tecnico-professionali*
- ↪ *informazione*
- ↪ *umanizzazione e aspetti relazionali*
- ↪ *tempi*
- ↪ *altro*

Di seguito si presentano, in forma sintetica, i dati riferiti alle segnalazioni per categoria CCRQ, per ogni URP distrettuale. Nelle pagine successive invece si propone una declinazione più analitica e precisa.

Distretto Centro-Nord. URP Ferrara: *reclami e rilievi*

- Il 33,58% delle segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi) è riferito al Dipartimento di Cure Primarie, in lieve aumento rispetto al 2007 (32,4%). Questo dipartimento è interessato dal 27,27% dei casi da segnalazioni di disservizio che evidenziano difficoltà nel percorso di cura dal punto di vista esclusivamente organizzativo (in lieve aumento rispetto al 2007: 24,35%). L'insoddisfazione derivante da una non positiva qualità relazionale è riportata nel 22,27% dei casi (mentre nel 2007 era del 16,6%).
- Il sistema informativo e committenza ha gestito 10 segnalazioni su 21 complessive a carico delle UO/Servizi in staff alla DG,DS,DA relative a prestazioni erogate presso Case di Cura/Servizi diagnostici e ambulatoriali convenzionati con l'Azienda USL: vengono espresse insoddisfazioni sugli aspetti tecnici professionali delle prestazioni fruite.
- Il Dipartimento delle Funzioni Amministrative Distrettuali è stato interessato dal 13,74% delle segnalazioni di disservizio raccolte dall'URP di Ferrara (nel 2007: 13%): lo sportello unico e il N° verde (CUP telefonico) sono chiamati in causa in merito ai percorsi di accesso alle prestazioni.

Distretto Centro-Nord. URP Copparo: *reclami e rilievi*

Come nel precedente anno, il 31,81% delle valutazioni negative raccolte dall'URP di Copparo si riferisce al Dipartimento Medico (2007: 34,48%): nel 50% dei casi vengono presentate osservazioni non positive sugli aspetti tecnici professionali, mentre nel 21,42% dei casi i pazienti hanno valutato negativamente il comfort alberghiero.

Distretto Sud-Est. URP Codigoro: *reclami e rilievi*

- Il 50% delle segnalazioni di disservizio raccolte dall'URP di Codigoro è relativo al Dipartimento di Cure Primarie (nel 2007 tale percentuale era del 51,21%), interessato nel 42,85% dei casi da valutazioni negative circa gli aspetti tecnici professionali delle prestazioni ricevute (31,57% nel 2007).
- In deciso aumento rispetto al 2007 le segnalazioni di disservizio relative al Dipartimento di Sanità Pubblica, interessato nel 21,42% dei casi (3,12% nel 2007): i tempi di attesa per ricevere documenti, correttezza e precisione nell'erogazione delle prestazioni e la funzionalità organizzativa dei servizi sono le criticità rilevate più di frequente.

Distretto Sud-Est. URP Delta: *reclami e rilievi*

- In aumento lieve diminuzione rispetto al 2007, il 23,80% delle segnalazioni di disservizio si riferisce al Dipartimento Chirurgico (nel 2007 interessato dal 24,63%): di questi il 36% evidenzia insoddisfazione per la qualità delle prestazioni ricevute dal punto di vista tecnico-professionale (nel 2007 = 53,84%).
- Le valutazioni negative dei cittadini interessano nel 21,90% dei casi il Dipartimento di Emergenza (in calo rispetto al 2007: 24,63%), gli aspetti tecnici professionali incidono per il 47,82%, quelli economici per il 26,08% e quelli relazionali per il 13,04%;
- Il Dipartimento Medico è interessato dal 19,04% delle segnalazioni di disservizio (in leggero aumento rispetto al 2007: 18,84%): nel 60% dei casi l'insoddisfazione è legata alla qualità tecnica-professionale della prestazioni ricevute.

Distretto Sud-Est. URP Argenta: *reclami e rilievi*

- Il Dipartimento di Cure Primarie è interessato dal 18,56% delle segnalazioni di disservizio (in diminuzione rispetto al 2007: 20,58%): il servizio di continuità assistenziale di Portomaggiore è stato valutato negativamente nel 22,22% dei casi rispetto agli aspetti tecnici professionali.
- Il 18,47% delle segnalazioni riguarda il Dipartimento Chirurgico (in aumento rispetto al 2007: 10,78%), nel 47,05% dei casi vengono riportate esperienze negative sul versante tecnico professionale.
- Le segnalazioni di disservizio relative al Dipartimento per le Funzioni Amministrative Distrettuali sono in calo rispetto al 2007: infatti si passa dal 19,60% del 2007 al 15,21%; permangono tuttavia difficoltà organizzative nell'accedere ai percorsi di cura.

Distretto Ovest. URP Cento: *reclami e rilievi*

- Il Dipartimento di Emergenza-urgenza è interessato dal 24,13% delle segnalazioni di disservizio (nel 2007 = 17,5%): i cittadini si sono lamentati del tempo necessario per concludere gli accertamenti clinici e diagnostici in Pronto Soccorso (53%).
- Il 20,68% dei reclami e dei rilievi si riferisce al Dipartimento di Cure Primarie (16,25% nel 2007), sul quale nel 44,44% dei casi vengono espresse valutazioni negative sulla qualità tecnico-professionale dell'assistenza ricevuta, in particolare sul Servizio di Continuità Assistenziale, Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta.
- Il Dipartimento Chirurgico è interessato dal 16,09% delle segnalazioni di disservizio (17,5% nel 2007): nel 14,85% dei casi si esprime insoddisfazione sugli aspetti alberghieri quali il vitto e la pulizia (21,42% nel 2007).

Approfondimento: reclami e rilievi

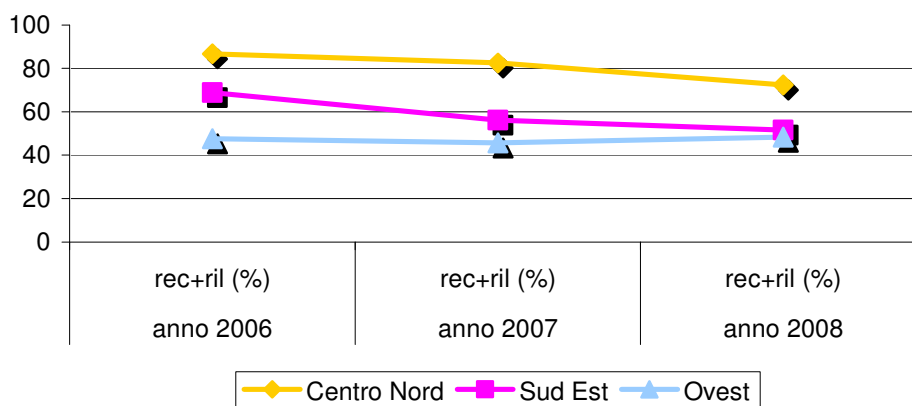
Si propone una lettura delle segnalazioni di disservizio (*reclami e rilievi*) per URP distrettuale, nella quale si evidenzia l'andamento delle valutazioni negative nell'ultimo triennio:

URP Centro Nord	anno 2006			anno 2007			anno 2008		
	recl+ril	totale segnal.	%	recl+ril	totale segnal.	%	recl+ril	totale segnal.	%
Ferrara	211	235	89,78%	228	249	91,56%	131	160	81,87%
Copparo	57	74	77,04%	55	94	58,51%	44	82	53,65%

URP Sud Est	anno 2006			anno 2007			anno 2008		
	recl+ril	totale segnal.	%	recl+ril	totale segnal.	%	recl+ril	totale segnal.	%
Codigoro	38	49	77,55%	32	50	64%	56	125	44,8%
Lagosanto	103	153	67,32%	69	131	52,67%	105	186	56,45%
Argenta-Portomaggiore	113	167	67,66%	102	181	56,35%	92	180	51,11%

URP Ovest	anno 2006			anno 2007			anno 2008		
	recl+ril	totale segnal.	%	recl+ril	totale segnal.	%	recl+ril	totale segnal.	%
Cento	70	147	47,61%	80	175	45,71%	87	180	48,33%

**Andamento delle segnalazioni di disservizio
2006-2008**

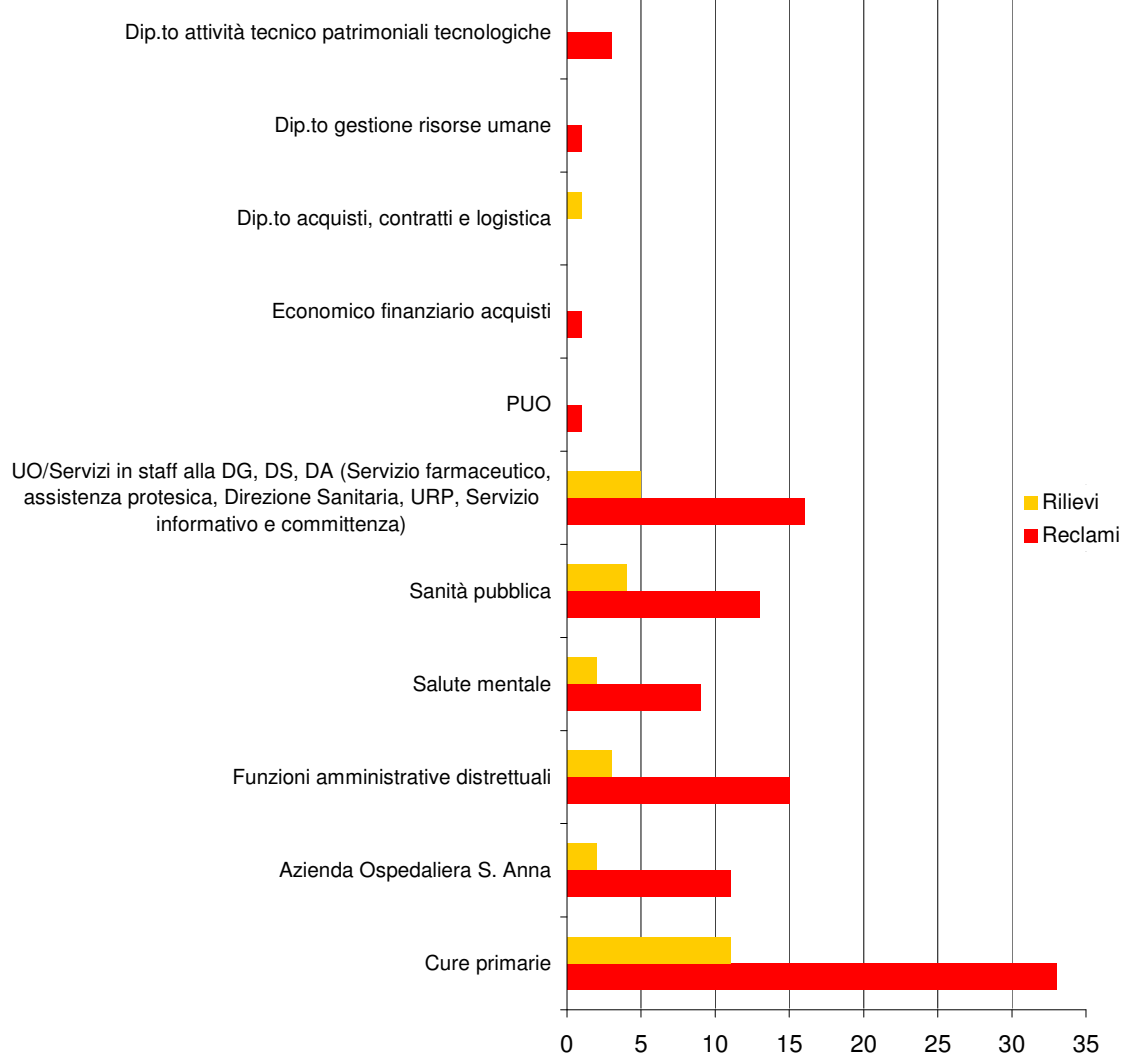


Nel corso del triennio 2006-2008 le segnalazioni di disservizio sono diminuite nel Distretto Centro Nord e nel Sud Est; nell'Ovest hanno conosciuto un decremento tra il 2006 e il 2007, mentre sono lievemente aumentate nel 2008.

Sintesi analitica dell'andamento dei reclami e dei rilievi raccolti dall'URP di Ferrara nel periodo gennaio-dicembre 2008

Dipartimento	Reclami	Rilievi	Totale
Cure primarie	33	11	44
Azienda Ospedaliera S. Anna	11	2	13
Funzioni amministrative distrettuali	15	3	18
Salute mentale	9	2	11
Sanità pubblica	13	4	17
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA (Servizio farmaceutico, assistenza protesica, Direzione Sanitaria, URP, Servizio informativo e committenza)	16	5	21
PUO	1	0	1
Economico finanziario acquisti	1	0	1
Dip.to acquisti, contratti e logistica	0	1	1
Dip.to gestione risorse umane	1	0	1
Dip.to attività tecnico patrimoniali tecnologiche	3	0	3
Totale	103	28	131

Reclami e rilievi URP Ferrara



Azienda Osp. Univ. S. Anna	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Amb. logopedia	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
Punto prelievi V.Cassoli	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	2	--	2
	<i>Tempi: coda per la prestazione</i>	1	--	1
	<i>Aspetti economici: richiesta di rimborsi</i>	1	--	1
Sportello ritiro referti laboratorio analisi	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	3	1	4
Centro S. Giorgio	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	--	1	1
Totale Az. Osp. Univ. S. Anna		11	2	13
Dip.to cure primarie	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Amb. vaccinazioni pediatriche	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: disponibilità di servizi/prestazioni</i>	--	1	1
	<i>Aspetti strutturali: accessibilità esterna</i>	1	--	1
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	--	1	1
Amb. ost-ginecologia	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1	--	1
	<i>Altro: altro</i>	--	1	1
Amb. odontoiatria conservativa V. Montebello	<i>Aspetti strutturali: accessibilità interna</i>	1	--	1
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1	--	1
	<i>Aspetti alberghieri e comfort: caratteristiche strutturali</i>	1	--	1
	<i>Aspetti economici: richiesta di rimborsi</i>	1	--	1
Amb. ortodonzia infantile V. Montebello	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
Ambulatorio ORL	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1	--	1
Coordinamento area specialistica	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	2	3
	<i>Tempi: tempi di attesa tra prenotazione e prestazione</i>	3	--	2
	<i>Adeguamento alla normativa: ticket</i>	1	--	1
	<i>Aspetti economici: altro</i>	1	--	1
	<i>Aspetti economici: richiesta di rimborsi</i>	1	--	1
Continuità assistenziale (Ferrara)	<i>Informazione: correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni</i>	1	1	2
Continuità assistenziale (Cento)	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	1	--	1
MMG	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: conflittualità interpersonale</i>	3	--	3
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	2	--	2
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
PLS	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	--	1	1
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	--	1	1

MO NCP	<i>Informazione: adeguatezza delle modalità di informazione</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
	<i>Aspetti economici: richiesta di rimborsi</i>	1	--	1
Hospice V. Veneziani	<i>Informazione: altro</i>	--	1	1
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: conflittualità interpersonale</i>	1	--	1
Amb. ecografia	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
Servizi per gli utenti P.T. V. Cassoli	<i>Aspetti alberghieri e comfort: pulizia e igiene</i>	--	1	1
MO Ser.T	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: rispetto della riservatezza</i>	--	1	1
Totale Dip.to cure primarie		33	11	44

Dip.to economico finanziario acquisti	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Bilancio, contabilità generale e fiscale	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	1	--	1
Totale Dip.to economico finanz. acquisti		1	0	1

Dip.to acquisti contratti e logistica	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Servizi appalti e logistica	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	--	1	1
Totale Dip.to acquisti contratti e logistica		0	1	1

Dip.to funzioni amm.ve distrettuali	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
CUP telefonico N° verde aziendale	<i>Informazione: correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	1	1	2
Sportello Unico Ferrara	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: altro</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	2	--	2
	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
	<i>Informazione: correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni</i>	2	--	2
	<i>Tempi: coda per la prestazione</i>	--	2	2
	<i>Aspetti economici: contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie</i>	2	--	2
	<i>Aspetti economici: adeguamento alla normativa</i>	1	--	1
	<i>Aspetti economici: richiesta di rimborsi</i>	1	--	1
	<i>Aspetti strutturali: altro</i>	1	--	1
Totale Dip.to funzioni amm.ve distrettuali		15	3	18

UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Direzione sanitaria	<i>Altro</i>	--	1	1
UO Organizzazione e sviluppo della comunicazione, qualità e accreditamento: Punto informativo H. Delta*	<i>Tempi: orario di apertura dei servizi</i>	1	--	1

UO Organizzazione e sviluppo della comunicazione, formazione, qualità e accreditamento: URP Ferrara	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: disponibilità di servizi/prestazioni</i>	--	1	1
UO Organizzazione e sviluppo della comunicazione, formazione, qualità e accreditamento: centralino Copparo*	<i>Informazione: correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni</i>	1	--	1
	<i>Aspetti alberghieri e comfort: condizioni ambientali</i>	--	1	1
Sistema inf.vo e committenza: amb. cardiologico c/o Quisisana	<i>Tempi: coda per la prestazione</i>	1	--	1
Sistema inf.vo e committenza: LPA c/o Quisisana	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	2	1	3
	<i>Aspetti alberghieri e comfort: vitto</i>	1	1	2
Sistema inf.vo e committenza: LPA c/o Salus	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
Sistema inf.vo e committenza: DH oculistico c/o Salus	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
Sistema inf.vo e committenza: UO ortopedia c/o Quisisana	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
Servizio farmaceutico interaziendale	<i>Adeguamento alla normativa: farmaci</i>	2	--	2
	<i>Aspetti tecnici professionali: correttezza, precisione, accuratezza nell'erogazione delle prestazioni</i>	1	--	1
Assistenza protesica	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
	<i>Aspetti economici: richiesta di rimborsi</i>	1	--	1
Totale UO/Servizi in staff alla DG,DS,DA		16	5	21

*Segnalazione gestita dall'URP di Ferrara

Dip.to gestione risorse umane	<i>Oggetto-Tipologia CCRQ</i>	Reclami	Rilievi	Totale
UO gestione personale dipendente e convenzionato	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
Totale Dip.to gestione RU		1	0	1

Dip.to attività tecnico patrimoniali tecnologiche	<i>Oggetto-Tipologia CCRQ</i>	Reclami	Rilievi	Totale
Ufficio tecnico	<i>Aspetti strutturali: accessibilità interna</i>	1	--	1
Servizio impiantistica e antinfortunistica	<i>Aspetti alberghieri e comfort: condizioni ambientali</i>	2	--	2
Totale Dip.to attività tecn.patrim.tecnologiche		3	0	3

Dip.to salute mentale	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
SMRIA	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	--	1	1
	<i>Aspetti alberghieri e comfort: pulizia e igiene</i>	--	1	1
	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	1	--	1
Servizio interventi psicologici integrati	<i>Tempi: orari di apertura dei servizi</i>	1	--	1
SPOD Delta*	<i>Aspetti strutturali: sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo</i>	1	--	1
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: maltrattamenti</i>	1	--	1
MO SPDC reparto 1 distretto centro nord	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
Consultorio specialistica ambulatoriale	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	1	--	1
MO Psicologia clinica territoriale	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: rispetto della riservatezza</i>	1	--	1
Mo Servizio psichiatrico territoriale	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: conflittualità interpersonale</i>	1	--	1
Totale Dip.to salute mentale		9	2	11

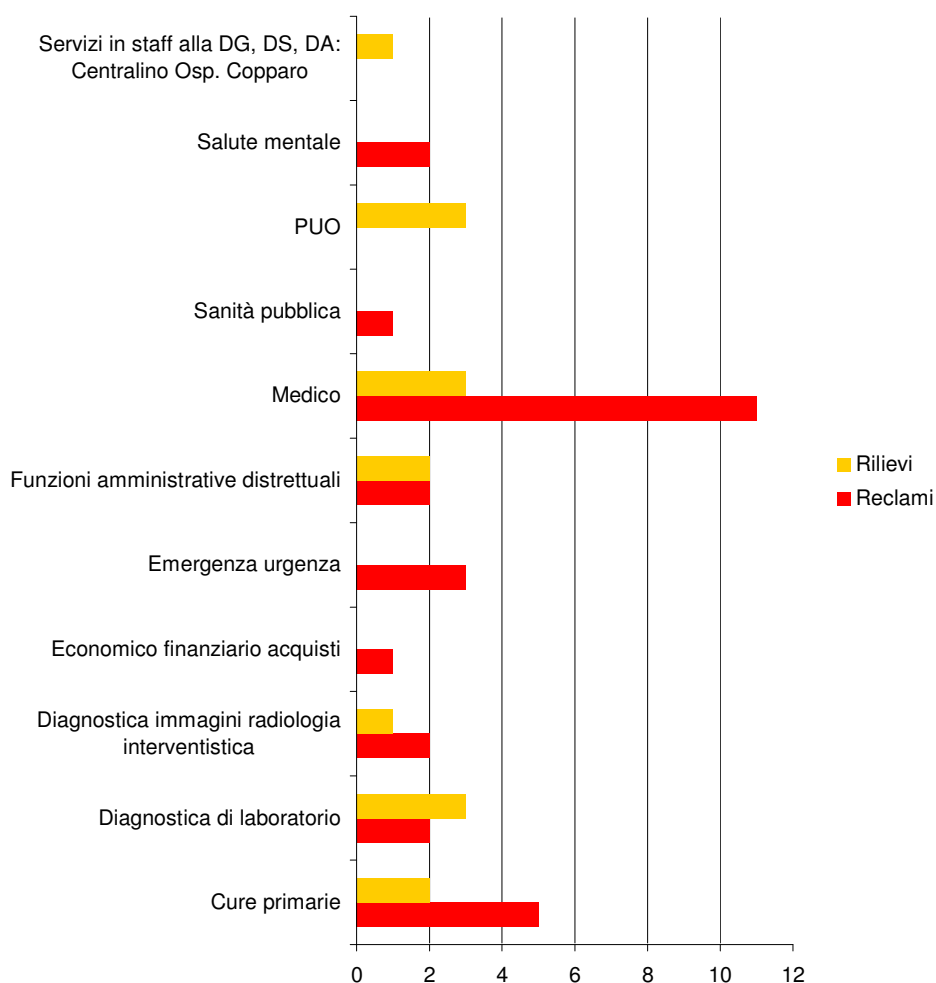
*Segnalazione gestita dall'URP di Ferrara

Dip.to sanità pubblica	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
MO igiene alimenti e nutrizione	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1	--	1
Amb. igiene alimenti e bevande	<i>Aspetti alberghieri e comfort: condizioni ambientali</i>	1	--	1
Amb. attività sanitarie e socio sanitarie	<i>Informazione: adeguatezza del materiale d'informazione</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: disponibilità di servizi/prestazioni</i>	--	1	1
	<i>Altro: altro</i>	--	1	1
MO igiene ambienti confinati	<i>Altro: altro</i>	1	--	1
Amb. rilascio invalidità	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	1	--	1
	<i>Aspetti economici: richiesta di rimborsi</i>	--	1	1
	<i>Adeguamento alla normativa: altro</i>	1	--	1
Amb. rilascio idoneità	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	1	--	1
MO medicina legale	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: conflittualità interpersonale</i>	1	--	1
Amb. comm.ne medica per patenti speciali	<i>Informazione: correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici amministrativi: raccordo tra le UO e tra aziende e servizi esterni</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
Ambulatorio screening tumori femminili	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	--	1	1
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1	--	1
Ambulatorio medicina dello sport	<i>Aspetti economici: richiesta di rimborsi</i>	1	--	1
Totale Dip.to sanità pubblica		13	4	17

Sintesi analitica dell'andamento dei reclami e dei rilievi raccolti dall'URP di Copparo nel periodo gennaio-dicembre 2008

Dipartimento	Reclami	Rilievi	Totale
Cure primarie	5	2	7
Diagnostica di laboratorio	2	3	5
Diagnostica immagini radiologia interventistica	2	1	3
Economico finanziario acquisti	1	0	1
Emergenza urgenza	3	0	3
Funzioni amministrative distrettuali	2	2	4
Medico	11	3	14
Sanità pubblica	1	0	1
PUO	0	3	3
Salute mentale	2	0	2
Servizi in staff alla DG, DS, DA: Centralino Osp. Copparo	0	1	1
Totale	29	15	44

Reclami e rilievi URP Copparo



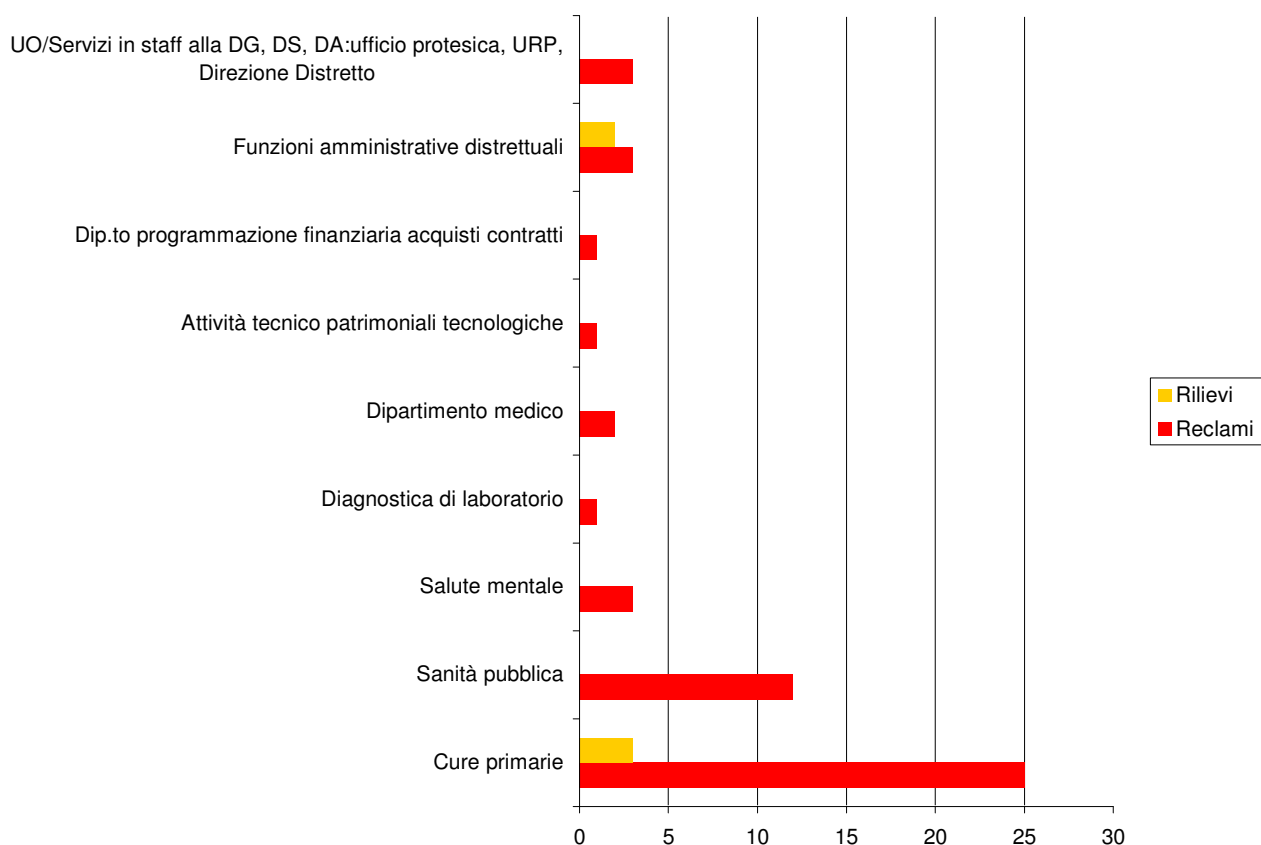
Dip.to Cure primarie	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
MO Nuclei Cure primarie	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
Amb. salute donna	<i>Tempi: tempi di attesa tra prenotazione e prestazione</i>	1	--	1
Servizio Continuità assistenziale	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
Punto Prelievi Tresigallo	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	1	--	1
MMG	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: disponibilità di servizi/prestazioni</i>	--	2	2
Totale Dip.to Cure primarie		5	2	7
Dip.to Diagnostica di laboratorio	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Laboratori analisi Copparo	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	2	1	3
	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: disponibilità di servizi/prestazioni</i>	--	2	2
Totale Dip.to Diagnostica di laboratorio		2	3	5
Dip.to Diagnostica per immagini radiologia interventistica	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Radiologia Copparo	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	--	1	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
	<i>Tempi: tempi di attesa tra prenotazione e prestazione</i>	1	--	1
Totale Dip.to Diagnostica per immagini		2	1	3
Dip.to Economico finanziario acquisti	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
MO Bilancio, contabilità generale e fiscale	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: disponibilità di servizi/prestazioni</i>	1	--	1
Totale Dip.to Economico finanziario acquisti		1	0	1
Dip.to Emergenza urgenza	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Punto primo soccorso	<i>Aspetti strutturali: altro</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	2	--	2
Totale Dip.to Emergenza urgenza		3	0	3
Dip.to Funzioni amm.ve distrettuali	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Sportello Unico Copparo	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	2	1	3
	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	--	1	1
Totale Dip.to Funzioni amm.ve distrettuali		1	1	2

Dip.to Medico	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
MO Acuti e DH	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
Attività ambulatoriali	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: altro</i>	1	--	1
	<i>Aspetti alberghieri e comfort: condizioni ambientali</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: rispetto della riservatezza</i>	1	--	1
UO Modulo Acuti	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	4	--	4
	<i>Aspetti alberghieri e comfort: vitto</i>	--	1	1
	<i>Aspetti alberghieri e comfort: pulizia e igiene</i>	--	1	1
MO RRF	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
Totale Dip.to Medico		11	3	14
PUO	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Direzione Stabilimento Copparo	<i>Aspetti strutturali: sicurezza e adequatezza degli spazi all'utilizzo</i>	--	2	2
	<i>Aspetti alberghieri e comfort: vitto</i>	--	1	1
Totale PUO		0	3	3
Dip.to Sanità Pubblica	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
MO Medicina legale	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
Totale Dip.to Sanità Pubblica		1	0	1
Dip.to Salute mentale	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Centro salute mentale	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	1	--	1
Totale Dip.to Salute mentale		2	0	2
Servizi in staff alla DG, DS, DA	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
UO Org.ne e sviluppo Comunicazione, Formazione, Qualità, Accreditamento: URP- Centralino Ospedale Copparo	<i>Aspetti alberghieri e comfort: condizioni ambientali</i>	--	1	1
Totale Servizi in staff alla DG, DS, DA		0	1	1

Sintesi analitica dell'andamento dei reclami e dei rilievi raccolti dall'URP di Codigoro nel periodo gennaio-dicembre 2008

Dipartimento	Reclami	Rilievi	Totale
Cure primarie	25	3	28
Sanità pubblica	12	0	12
Salute mentale	3	0	3
Diagnostica di laboratorio	1	0	1
Dipartimento medico	2	0	2
Attività tecnico patrimoniali tecnologiche	1	0	1
Dip.to programmazione finanziaria acquisti contratti	1	0	1
Funzioni amministrative distrettuali	3	2	5
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA:ufficio protesica, URP, Direzione Distretto	3	0	3
Totale	51	5	56

Reclami e rilievi URP Codigoro



Dip.to Cure primarie	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Amb. ostetricia ginecologia	<i>Aspetti tecnici professionali: altro</i>	1	--	1
Continuità assistenziale (Codigoro)	<i>Aspetti tecnici professionali: altro</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: correttezza, precisione e accuratezza nell'erogazione delle prestazioni</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
Guardia turistica (area Codigoro)	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
MO ADI	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: disponibilità di servizi/prestazioni</i>	1	--	1
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1	--	1
MO Nuclei Cure Primarie	<i>Aspetti tecnici professionali: altro</i>	3	--	2
	<i>Adeguamento alla normativa: altro</i>	1	--	1
Amb. cardiologia Comacchio	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: conflittualità interpersonale</i>	2	--	2
Amb. oculistica	<i>Aspetti economici: richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso</i>	1	--	1
Amb. endocrinologia	<i>Tempi: tempi di attesa per ricevere documenti, presidi, ausili</i>	1	--	1
Amb. ORL	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
RSA Codigoro	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	1	--	1
Centro prelievi Migliarino	<i>Aspetti economici: richiesta di risarcimenti legati al contenzioso</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	--	1	1
Specialistica ambulatoriale	<i>Tempi: tempi di attesa tra prenotazione e prestazione</i>	2	--	2
MO adulti, svantaggiati e disabili	<i>Aspetti tecnici professionali: correttezza, precisione, accuratezza nell'erogazione delle prestazioni</i>	2	--	2
	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
Amb. cardiologia Argenta*	<i>Tempi: tempi di attesa tra prenotazione e prestazione</i>	--	1	1
Amb. chirurgia Argenta*	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	--	1	1
Amb. dermatologia Delta	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	1	--	1
Totale Dip.to Cure primarie		25	3	28

* Segnalazione gestita dall'URP di Codigoro

Dip.to Funzioni amm.ve distrettuali	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
CUP Telefonico N° verde aziendale	<i>Informazione: correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni</i>	1	--	1
Sportello Unico Delta	<i>Tempi: coda per la prestazione</i>	--	1	1
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorso di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	--	1	1
Sportello Unico Ferrara*	<i>Aspetti economici: richiesta di rimborsi</i>	1	--	1
Sportello Unico Ostellato	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: altro</i>	1	--	1
Totale Dip.to Funzioni Amm.ve distrettuali		3	2	5

* Segnalazione gestita dall'URP di Codigoro

Dip.to Salute mentale	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
MO Servizio psichiatrico territoriale Codigoro	<i>Tempi: tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili</i>	1	--	1
SPOD Delta	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: raccordo fra unità operative e tra aziende e servizi esterni</i>	1	--	1
	<i>Aspetti economici: richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso</i>	1	--	1
Totale Dip.to Salute mentale		3	0	3

Dip.to Sanità pubblica	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
MO Epidemiologia a profilassi malattie infettive	<i>Aspetti tecnici professionali: correttezza, precisione, accuratezza nell'erogazione delle prestazioni</i>	1	--	1
MO Invalidità Comacchio	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1	--	1
	<i>Tempi: tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili</i>	2	--	2
MO Medicina Legale	<i>Tempi: tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili</i>	1	--	1
	<i>Altro: altro</i>	1	--	1
UO Organizzazione oncologica	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	2	--	2
Servizio igiene alimenti e nutrizione	<i>Aspetti alberghieri e comfort: vitto</i>	3	--	3
MO Medicina del lavoro	<i>Aspetti tecnici professionali: correttezza, precisione, accuratezza nell'erogazione delle prestazioni</i>	1	--	1
Totale Dip.to Sanità pubblica		12	0	12

Dip.to diagnostica di laboratorio	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Centro prelievi Ostellato	<i>Aspetti strutturali: altro</i>	1	--	1
Totale Dip. diagnostica di laboratorio		1	0	1

Dip.to medico	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Amb. neurologia Delta	<i>Tempi: tempi di attesa tra prenotazione e prestazione</i>	1	--	1
Attività ambulatoriali Copparo*	<i>Tempi: tempi di attesa tra prenotazione e prestazione</i>	1	--	1
Totale Dip.to medico		2	0	2

* Segnalazione gestita dall'URP di Codigoro

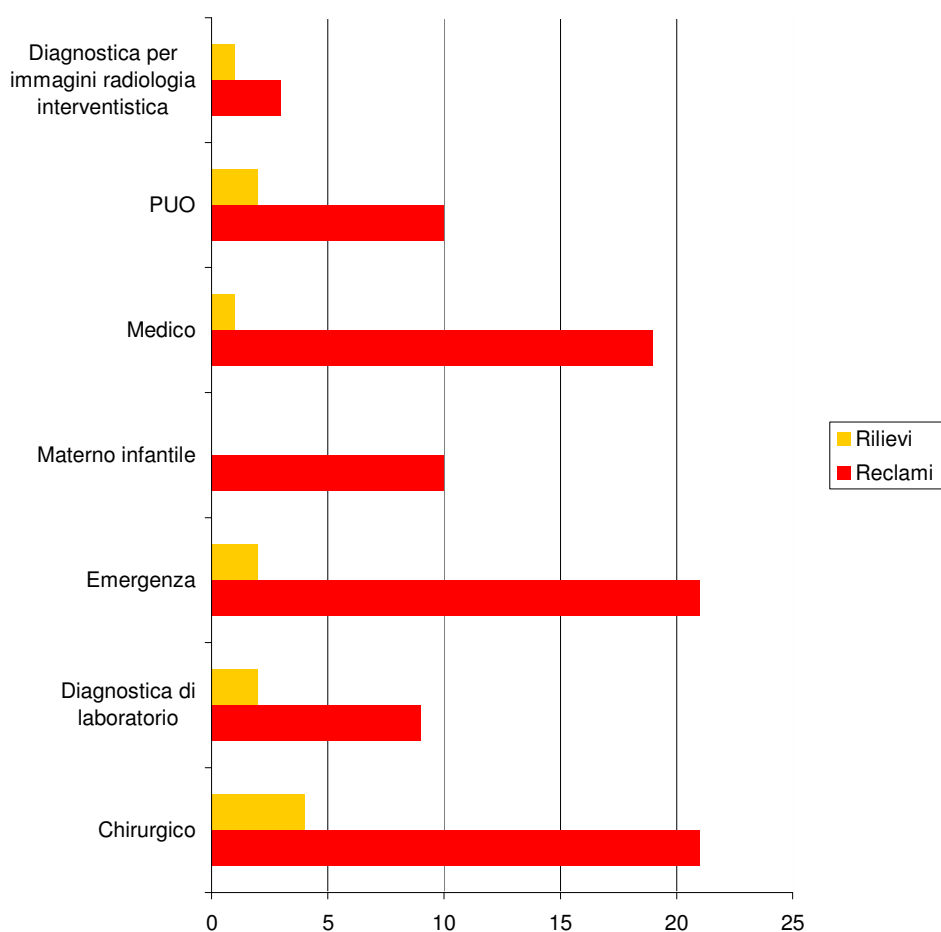
Dip.to programmazione finanziaria acquisti contratti	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
UO beni non sanitari, servizi appalti logistica	<i>Altro: altro</i>	1	--	1
Totale Dip.to programm. acquisti		1	0	1

UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
MO Assistenza protesica	<i>Aspetti tecnici professionali: raccordo tra unità operative e tra aziende e servizi esterni</i>	1	--	1
UO org.ne e sviluppo della comunicazione, formazione, qualità, accreditamento: URP	<i>Tempi: orari di apertura dei servizi</i>	1	--	1
Direzione Distretto Sud-Est	<i>Aspetti strutturali: accessibilità interna</i>	1	--	1
Totale UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA		3	0	3

Sintesi analitica dell'andamento dei reclami e dei rilievi raccolti dall'URP del Delta nel periodo gennaio-dicembre 2008

Dipartimento	Reclami	Rilievi	Totale
Chirurgico	21	4	25
Diagnostica di laboratorio	9	2	11
Emergenza	21	2	23
Materno infantile	10	0	10
Medico	19	1	20
PUO	10	2	12
Diagnostica per immagini radiologia interventistica	3	1	4
Totale	93	12	105

Reclami e rilievi URP Delta



Dip.to Chirurgico	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Amb. chirurgia Delta	<i>Tempi: tempi di attesa tra prenotazione e prestazione</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	3	--	3
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: rispetto della riservatezza</i>	1	--	1
Amb. chirurgia Comacchio	<i>Aspetti economici: richiesta di rimborsi</i>	1	--	1
Degenza chirurgica Delta	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	3	--	3
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: altro</i>	--	2	2
	<i>Aspetti alberghieri e comfort: pulizia e igiene</i>	--	1	1
MO Endoscopia diagnostica e terapeutica	<i>Aspetti economici: richiesta risarcimenti collegati al contenzioso</i>	1	--	1
Degenza ortopedica Comacchio	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
	<i>Tempi: tempi di attesa per ricevere documentazioni, protesi, ausili</i>	1	--	1
Degenza ortopedica Delta	<i>Informazione: informazioni agli utenti e ai familiari, percorsi di cura, disponibilità a incontrarli</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: raccordo tra unità operative e tra aziende e servizi esterni</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
Degenza urologia Delta	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	2	--	2
	<i>Aspetti economici: richiesta di risarcimenti legati al contenzioso</i>	2	--	2
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
	<i>Tempi: coda per la prestazione</i>	--	1	1
Amb. ortopedia sala gessi Delta	<i>Tempi: coda per la prestazione</i>	1	--	1
Totale Dip.to Chirurgico		21	4	25

Dip.to Diagnostica di laboratorio	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Laboratorio analisi Portomaggiore	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	--	1	1
Laboratorio analisi Delta	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: altro</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
	<i>Aspetti economici: richiesta di rimborsi</i>	1	--	1
	<i>Informazione: altro</i>	--	1	1
Punto prelievi Comacchio	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	2	--	2
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	2	--	2
Laboratorio analisi Argenta*	<i>Aspetti economici: contestazione al ticket sulle prestazioni sanitarie</i>	1	--	1
Totale Dip.to Diagnostica di laboratorio		9	2	11

* Segnalazione gestita dall'URP del Delta

Dip.to diagnostica per immagini radiologia interventistica	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Radiologia Comacchio	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequazione della prestazione</i>	1	--	1
Radiologia Delta	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	--	1	1
Totale Dip.to diagnostica per immagini		3	1	4
Dip.to emergenza urgenza	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Anestesia e rianimazione	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: rispetto della dignità della persona</i>	1	--	1
Sala operatoria Delta	<i>Aspetti tecnici professionali: correttezza, precisione, accuratezza nell'erogazione delle prestazioni</i>	1	--	1
PS Comacchio	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequazione della prestazione</i>	4	--	4
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1	--	1
	<i>Aspetti economici: contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie</i>	2	--	2
PS Delta	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1	--	1
	<i>Tempi: coda per la prestazione</i>	1	2	3
	<i>Aspetti economici: contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie</i>	4	--	3
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequazione della prestazione</i>	6	--	6
Totale Dip.to emergenza urgenza		21	2	23
Dip.to materno infantile	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Degenza ostetrica ginecologica Delta	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequazione della prestazione</i>	4	--	4
	<i>Aspetti tecnici professionali: altro</i>	1	--	1
Degenza pediatrica Delta	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequazione della prestazione</i>	1	--	1
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1	--	1
Amb. pediatria libero accesso Delta	<i>Tempi: coda per la prestazione</i>	1	--	1
Totale Dip.to materno infantile		10	0	10

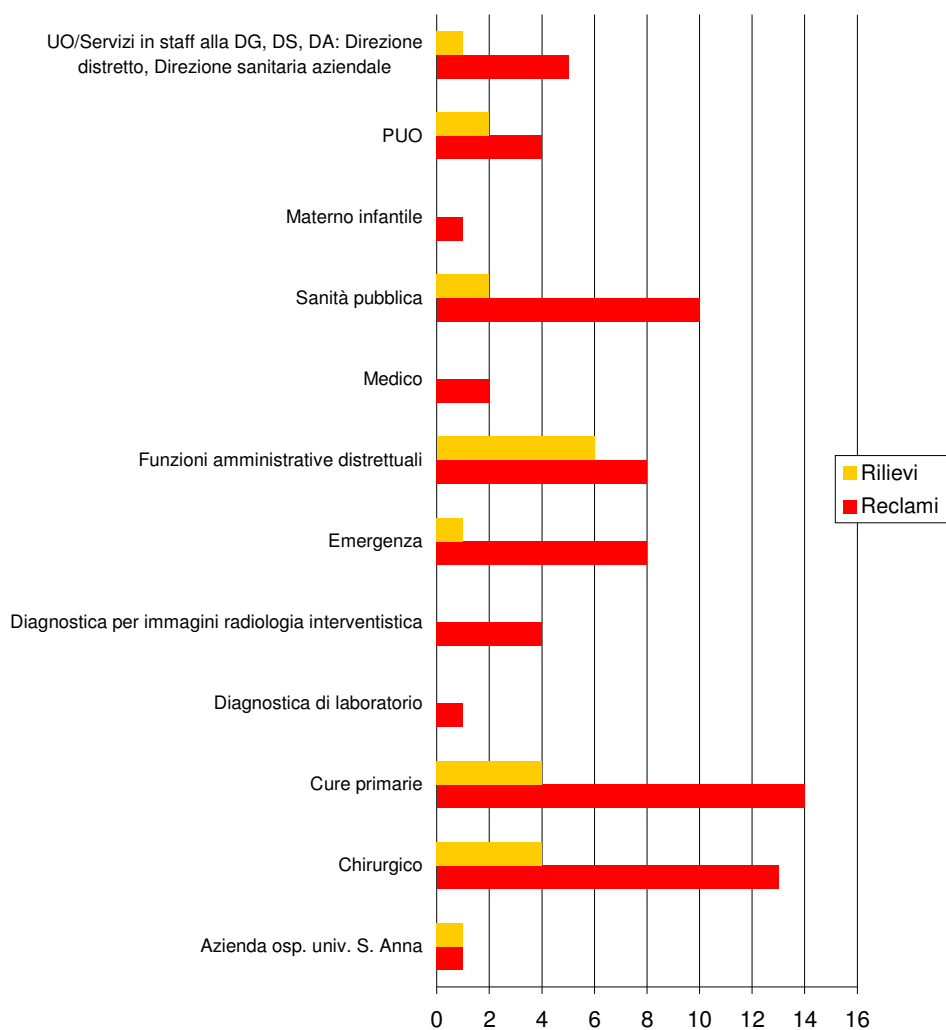
Dip.to medico	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
MO Cardiologia strumentale non invasiva	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	4	--	4
LPA Comacchio	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	2	--	2
	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	1	--	1
CAD e gestione ambulatori	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1	--	1
Degenza medica Comacchio	<i>Informazione: altro</i>	1	--	1
	<i>Aspetti economici: richiesta di risarcimenti legati al contenzioso</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	1	--	1
Degenza medica Delta	<i>Aspetti organizzativi, burocratici amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	3	--	3
	<i>Aspetti economici: richiesta di risarcimenti legati al contenzioso</i>	2	--	2
	<i>Informazione: adeguatezza del materiale di informazione</i>	1	--	1
Amb. neurologia Delta	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	--	1	1
MO oncologia e gestione DH	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
Totale Dip.to medico		19	1	20
PUO	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Ufficio Rimborsi e recupero crediti	<i>Aspetti economici: contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie</i>	8	--	8
Direzione stabilimento Delta	<i>Informazione: correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni</i>	1	--	1
	<i>Tempi: tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili</i>	1	--	1
Direzione stabilimento Argenta*	<i>Aspetti strutturali: accessibilità esterna</i>	--	1	1
	<i>Aspetti alberghieri e comfort: pulizia e igiene</i>	--	1	1
Totale PUO		10	2	12

* Segnalazione gestita dall'URP del Delta

Sintesi analitica dell'andamento dei reclami e dei rilievi raccolti dall'URP di Argenta-Portomaggiore nel periodo gennaio-dicembre 2008

Dipartimento	Reclami	Rilievi	Totale
Azienda osp. univ. S. Anna	1	1	2
Chirurgico	13	4	17
Cure primarie	14	4	18
Diagnostica di laboratorio	1	0	1
Diagnostica per immagini radiologia interventistica	4	0	4
Emergenza urgenza	8	1	9
Funzioni amministrative distrettuali	8	6	14
Medico	2	0	2
Sanità pubblica	10	2	12
Materno infantile	1	0	1
PUO	4	2	6
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA: Direzione distretto, Direzione sanitaria aziendale	5	1	6
Totale	71	21	92

Reclami e rilievi URP Argenta-Portomaggiore



Azienda Osp. Univ. S. Anna		Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Punto prelievi V. Cassoli	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>		1	--	1
Centrale operativa S. Anna	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: raccordo tra le UO e tra aziende e servizi esterni</i>		--	1	1
Totale Az. Osp. Univ. S. Anna			1	1	2
Dip.to chirurgico		Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Amb. endocrinologia	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: funzionalità organizzativa</i>		1	--	1
Chirurgia endoscopica Argenta	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>		--	1	1
Degenza chirurgica Argenta	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>		2	--	2
	<i>Aspetti economici: richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso</i>		1	--	1
	<i>Tempi: orari di apertura dei servizi</i>		1	1	2
Degenza ortopedica Argenta	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>		3	--	3
	<i>Aspetti tecnici professionali: correttezza, precisione, accuratezza nell'erogazione delle prestazioni</i>		1	--	1
	<i>Aspetti alberghieri e comfort: altro</i>		1	1	2
	<i>Aspetti economici: richiesta di risarcimenti legati al contenzioso</i>		1	--	1
MO endoscopia chirurgica Argenta	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>		1	1	2
Amb. piccoli interventi chirurgici	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: funzionalità organizzativa</i>		1	--	1
Totale Dip.to chirurgico			13	4	17
Dip.to Cure primarie		Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Amb. salute donna	<i>Aspetti alberghieri e comfort: condizioni ambientali</i>		1	--	1
Continuità assistenziale Portomaggiore	<i>Aspetti tecnici professionali: altro</i>		1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>		1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>		1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: correttezza, precisione, accuratezza nell'erogazione delle prestazioni</i>		1	--	1
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>		1	--	1
MMG Portomaggiore	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>		--	1	1
	<i>Aspetti economici: richiesta di rimborsi</i>		--	1	1
Amb. chirurgia Argenta	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>		1	--	1
Amb. ecocolordoppler	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>		1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: funzionalità organizzativa</i>		1	--	1
Amb. oculistica Argenta	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi : percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>		--	1	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>		1	--	1
Poliambulatorio V. Bertoldi	<i>Aspetti strutturali: accessibilità esterna</i>		2	--	2

Amb. dermatologia Comacchio *	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	1	--	1
Uff. amministrativo medicina di base	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
RSA Portomaggiore	<i>Aspetti economici: altro</i>	--	1	1
Totale Dip.to Cure primarie		14	4	18

* Segnalazione gestita dall'URP di Argenta

Dip.to diagnostica di laboratorio	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Laboratorio analisi Argenta	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1	--	1
Totale Dip.to diagnostica di laboratorio		1	0	1

Dip.to diagnostica per immagini	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Radiologia Argenta	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	2	--	2
Radiologia Cento*	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
Totale Dip.to diagnostica per immagini		4	0	4

* Segnalazione gestita dall'URP di Argenta

Dip.to emergenza urgenza	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Anestesia e rianimazione	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
PS Argenta	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	2	--	2
	<i>Aspetti economici: contestazioni al ticket sulle prestazioni sanitarie</i>	2	1	3
	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1	--	1
Totale Dip.to emergenza		8	1	9

Dip.to funzioni amministrative distrettuali	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
CUP telefonico N° verde aziendale	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	--	2	2
	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	1	--	1
Sportello Unico Argenta	<i>Informazione: correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni</i>	--	1	1
	<i>Aspetti organizzativi burocratici amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	2	--	2
	<i>Tempi: altro</i>	--	1	1
	<i>Aspetti economici: altro</i>	1	--	1
Sportello Unico Portomaggiore	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	--	1	1

CUP in farmacia	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
Ufficio rimborsi e recupero crediti	<i>Aspetti economici: contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie</i> <i>Aspetti economici: richiesta di rimborsi</i>	1	1	2
		1	--	1
Totale Dip.to funzioni amm.ve distrettuali		8	6	14

UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Direzione Distretto Sud-Est	<i>Aspetti economici: contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie</i>	--	1	1
Direzione Generale	<i>Aspetti alberghieri e comfort: condizioni ambientali</i>	2	--	2
Direzione Sanitaria aziendale	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: disponibilità di servizi/prestazioni</i>	3	--	3
Totale UO/ Servizi in staff alla DG,DS,DA		5	1	6

Dip.to materno infantile	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Degenza ginecologica Argenta	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
Totale Dip.to materno infantile		1	0	1

Dip.to medico	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Degenza medica Argenta	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequazione della prestazione</i>	1	--	1
MO RRF Argenta	<i>Tempi: tempi di attesa fra prenotazione e prestazione</i>	1	--	1
Totale Dip.to medico		2	0	2

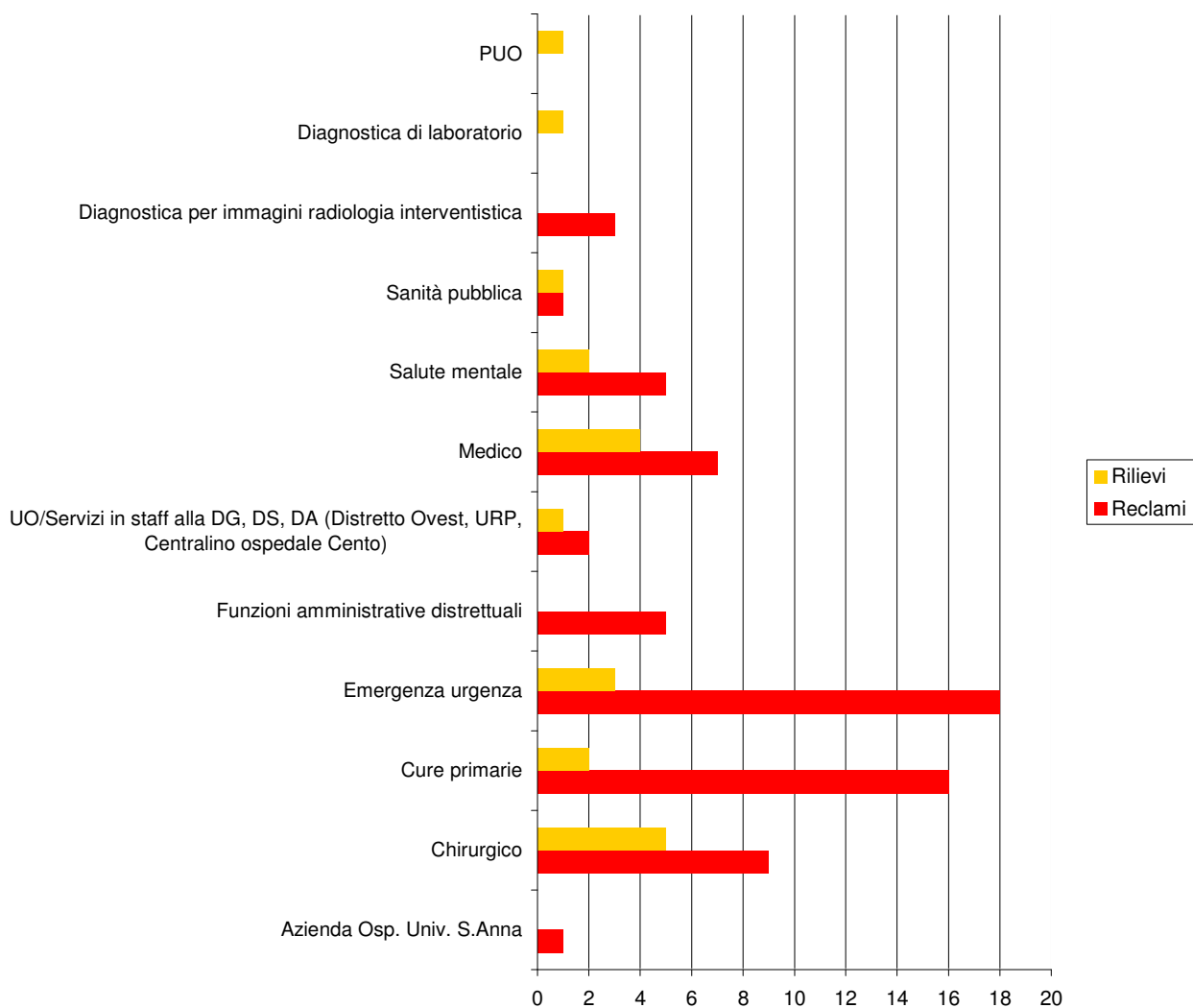
PUO	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Attività Libero Professionale Argenta	<i>Informazione: adeguatezza delle modalità di informazione</i>	--	1	1
Direzione stabilimento Argenta	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	--	1	1
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: altro</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: disponibilità di servizi/prestazioni</i>	1	--	1
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: altro</i>	1	--	1
Totale PUO		4	2	6

Dip.to sanità pubblica	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Amb. medicina dello sport	<i>Informazione: adeguatezza delle modalità di informazione</i>	--	1	1
MO Medicina legale	<i>Tempi: tempi di attesa per la ricezione della risposta alle segnalazioni</i>	3	1	4
	<i>Tempi: tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili</i>	2	--	2
Amb. screening tumori femminili	<i>Tempi: tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili</i>	2	--	2
Amb. sanità pubblica	<i>Aspetti strutturali: altro</i>	2	--	2
MO accertamenti visite fiscali	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: altro</i>	1	--	1
Totale Dip.to sanità pubblica		10	2	12

Sintesi analitica dell'andamento dei reclami e dei rilievi raccolti dall'URP di Cento nel periodo gennaio-dicembre 2008

Dipartimento	Reclami	Rilievi	Totale
Azienda Osp. Univ. S.Anna	1	0	1
Chirurgico	9	5	14
Cure primarie	16	2	18
Emergenza urgenza	18	3	21
Funzioni amministrative distrettuali	5	0	5
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA (Distretto Ovest, URP, Centralino ospedale Cento)	2	1	3
Medico	7	4	11
Salute mentale	5	2	7
Sanità pubblica	1	1	2
Diagnostica per immagini radiologia interventistica	3	0	3
Diagnostica di laboratorio	0	1	1
PUO	0	1	1
Totale	67	20	87

Reclami e rilievi URP Cento



Azienda Osp. Univ. S. Anna	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Centrale operativa S. Anna	<i>Aspetti organizzativi, burocratici amministrativi: raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni</i>	1	--	1
Totale Az. Osp. Univ. S. Anna		1	0	1
Dip.to chirurgico	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Degenza chirurgica Cento	<i>Aspetti organizzativi, burocratici amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	--	1	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	2	--	2
	<i>Aspetti alberghieri e comfort: pulizia e igiene</i>	1	--	1
Degenza urologia Cento	<i>Aspetti alberghieri e comfort: vitto</i>	2	--	2
	<i>Aspetti alberghieri e comfort: pulizia e igiene</i>	--	1	1
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1	--	1
Degenza ortopedica Cento	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	3	--	3
	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	--	1	1
	<i>Aspetti alberghieri e comfort: vitto</i>	--	1	1
	<i>Aspetti alberghieri e comfort: altro</i>	--	1	1
Totale Dip.to chirurgico		9	5	14
Dip.to cure primarie	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Continuità assistenziale area Cento	<i>Informazione: altro</i>	1	--	1
	<i>Informazione: correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	2	--	2
	<i>Aspetti tecnici professionali: correttezza, accuratezza nell'erogazione delle prestazioni</i>	1	--	1
MMG	<i>Tempi: coda per la prestazione</i>	--	1	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
PLS	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1	--	1
ADI Cento	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	1	--	1
Amb. cardiologia Cento	<i>Tempi: coda per la prestazione</i>	1	1	2
Amb. oculistica Cento	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: conflittualità interpersonale</i>	1	--	1
Amb. dermatologia Cento	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: altro</i>	1	--	1
Amb. ortopedia Cento	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
Amb. odontostomatologia Pieve di Cento	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	1	--	1
Totale Dip.to cure primarie		16	2	18

Dip.to diagnostica per immagini radiologia interventistica	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Radiologia Cento	<i>Aspetti organizzativi, burocratici amministrativi: altro</i>	2	--	2
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
	Totale Dip.to diagn. per immagini	3	0	3
Dip.to diagnostica di laboratorio	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Laboratorio analisi Cento	<i>Aspetti organizzativi, burocratici amministrativi: altro</i>	--	1	1
	Totale Dip.to diagn. di laboratorio	0	1	1
Dip.to emergenza urgenza	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
PS Cento	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: correttezza, precisione, accuratezza nell'erogazione delle prestazioni</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi (complessità, trasparenza, burocrazia)</i>	1	--	1
	<i>Tempi: coda per la prestazione</i>	8	3	11
	<i>Aspetti economici: contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie</i>	4	--	5
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: rispetto della riservatezza</i>	1	--	1
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1	--	1
	<i>Informazione: informazioni agli utenti e ai familiari, percorsi di cura, disponibilità a incontrarli</i>	1	--	1
	Totale Dip.to emergenza urgenza	18	3	21
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Distretto Ovest	<i>Tempi: altro</i>	1	--	1
UO Organizzazione e sviluppo della comunicazione, formazione, qualità e accreditamento: URP Ferrara*	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: altro</i>	1	--	1
UO Organizzazione e sviluppo della comunicazione, formazione, qualità, accreditamento: centralino ospedale Cento	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: altro</i>	--	1	1
	Totale UO/Servizi in staff alla DG, DS DA	2	1	3
*Segnalazione gestita dall'URP di Cento				
Dip.to funzioni amministrative distrettuali	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Sportello Unico Bondeno	<i>Aspetti economici: richiesta di rimborsi</i>	1	--	1
Sportello Unico Cento	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: altro</i>	2	--	2
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	2	--	2
	Totale Dip.to funzioni amministrative distrettuali	5	0	5

Dip.to medico	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
LPA Bondeno	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
MO RFF Bondeno	<i>Informazione: informazioni agli utenti e ai familiari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli</i>	--	1	1
Degenza medica Cento	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: altro</i>	1	--	1
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	1	--	1
	<i>Aspetti alberghieri e comfort: altro</i>	--	1	1
Endoscopia digestiva Cento	<i>Aspetti alberghieri e comfort: caratteristiche strutturali</i>	--	1	1
	<i>Tempi: coda per la prestazione</i>	--	1	1
DH Polispecialistico Copparo*	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	--	1
Totale Dip.to medico		7	4	11

*Segnalazione gestita dall'URP di Cento

PUO	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Direzione stabilimento di Bondeno	<i>Aspetti strutturali: accessibilità esterna</i>	--	1	1
Totale PUO		0	1	1

Dip.to salute mentale	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Centro di salute mentale	<i>Aspetti organizzativi, burocratici amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	--	1	1
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: altro</i>	1	--	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1	1	2
SMRIA	<i>Aspetti alberghieri e comfort: condizioni ambientali</i>	1	--	1
	<i>Tempi: tempi di attesa tra prenotazione e prestazione</i>	1	--	1
Totale Dip.to salute mentale		5	2	7

Dip.to sanità pubblica	Oggetto-Tipologia CCRQ	Reclami	Rilievi	Totale
Igiene ambienti confinanti	<i>Altro: altro</i>	--	1	1
MO invalidità e idoneità	<i>Tempi: tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili</i>	1	--	1
Totale Dip.to sanità pubblica		1	1	2

Quando i cittadini esprimono valutazioni positive: gli elogi

Questa sezione è dedicata agli elogi che i cittadini hanno espresso spontaneamente quando il servizio fruito è stato valutato superiore alle aspettative.

Distretto Centro-Nord. URP Ferrara: elogi

Gli elogi raccolti dall'URP di Ferrara riguardano l'Assistenza Domiciliare Integrata (28%), le UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA (25%), la Salute Mentale (14%) e il Ser.T (13%): viene espressa soddisfazione in merito alla la cortesia e gentilezza degli operatori.

Distretto Centro-Nord. URP Copparo: elogi

L'88% degli elogi raccolti dall'URP di Copparo sono riferiti al Dipartimento Medico, in particolare l'UO di Lungodegenza Post Acuzie e il Modulo acuti (in aumento rispetto al 2007 =86%): vengono in particolare apprezzate le capacità relazionali degli operatori.

Distretto Sud-Est. URP Codigoro: elogi

- L'81% degli elogi raccolti dall'URP di Codigoro è indirizzato all'Hospice: si esprime una valutazione positiva sulla qualità tecnico-professionale e relazionale dell'assistenza ricevuta.
- In calo rispetto al 2007 (85%), nel 15% dei casi i cittadini hanno espresso valutazioni positive all'ADI, soddisfatti della componente tecnico-professionale delle prestazioni: la spiegazione di tale dato va ricercata nel fatto che la maggior parte dei pazienti con problematiche oncologiche a partire dall'ottobre del 2007 è stato preso in carico dall'Hospice e non più dall'Assistenza Domiciliare Integrata.

Distretto Sud-Est. URP Delta: elogi

- Il 44% delle valutazioni positive riguarda il Dipartimento Medico (UU.OO. Lungodegenza Post Acuzie e Degenza Medica di Lagosanto e di Comacchio): gli aspetti tecnici professionali sono stati giudicati dai pazienti superiori alle aspettative (in aumento rispetto al 2007 = 33%).
- Il 29% degli elogi raccolti dall'URP del Delta è riferito al Dipartimento Chirurgico (12% nel 2007): in particolare la degenza chirurgica di Lagosanto viene apprezzata per la qualità tecnico-professionale.

Distretto Sud-Est. URP Argenta-Portomaggiore: elogi

- Il Dipartimento Medico ha raccolto il 49,39% degli elogi (64% nel 2007), che mettono in evidenza la percezione di una buona qualità sia tecnico-professionale che relazionale dell'assistenza ricevuta.
- Al Dipartimento di Cure Primarie è indirizzato il 13,25% degli elogi raccolti dall'URP di Argenta-Portomaggiore: le valutazioni positive sono relative agli aspetti tecnico-professionali e a quelli relazionali, in particolare per l'ADI di Portomaggiore (21,64% nel 2007).

Distretto Ovest. URP Cento: elogi

- Il 43,47% degli elogi raccolti dall'URP di Cento è indirizzato al Dipartimento Medico (44% nel 2007): i pazienti hanno espresso valutazioni positive (per le Unità Operative di Medicina e Cardiologia) soprattutto per gli aspetti relazionali.
- Il 25% delle espressioni di soddisfazione è a carico del Dipartimento Chirurgico, vengono espresse valutazioni positive per gli aspetti tecnici professionali e relazionali (32% nel 2007).

Approfondimento: elogi

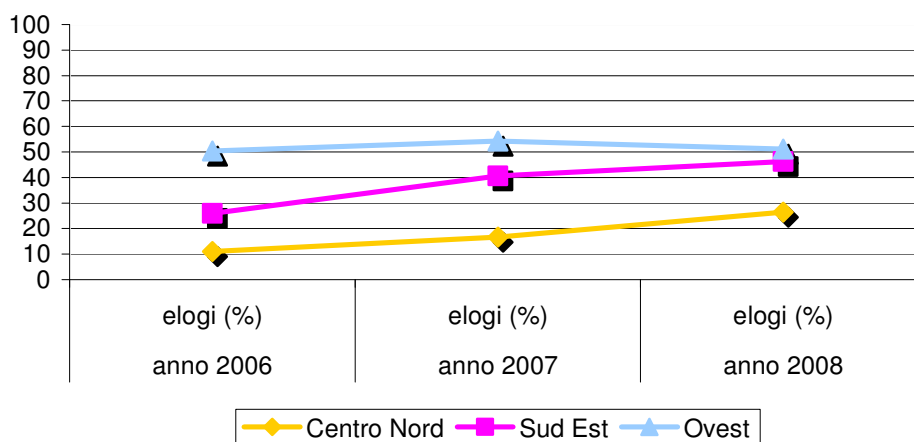
Si propone una lettura degli elogi per URP distrettuale, nella quale si evidenzia l'andamento delle valutazioni positive nell'ultimo triennio:

URP Centro Nord	anno 2006			anno 2007			anno 2008		
	<i>elogi</i>	<i>totale segnal.</i>	%	<i>elogi</i>	<i>totale segnal.</i>	%	<i>elogi</i>	<i>totale segnal.</i>	%
Ferrara	18	235	7,65%	19	249	7,63%	28	160	17,5%
Copparo	16	74	21,62%	38	94	40,42%	36	82	43,9%

URP Sud Est	anno 2006			anno 2007			anno 2008		
	<i>elogi</i>	<i>totale segnal.</i>	%	<i>elogi</i>	<i>totale segnal.</i>	%	<i>elogi</i>	<i>totale segnal.</i>	%
Codigoro	10	49	20,4%	15	50	30%	65	125	52%
Lagosanto	37	153	24,18%	58	131	44,27%	79	186	42,47%
Argenta-Portomaggiore	49	167	29,34%	74	181	40,88%	83	180	46,11%

URP Ovest	2006			2007			2008		
	<i>elogi</i>	<i>totale segnal.</i>	%	<i>elogi</i>	<i>totale segnal.</i>	%	<i>elogi</i>	<i>totale segnal.</i>	%
Cento	74	147	50,34%	95	175	54,28%	92	180	51,11%

Andamento elogi 2006-2008

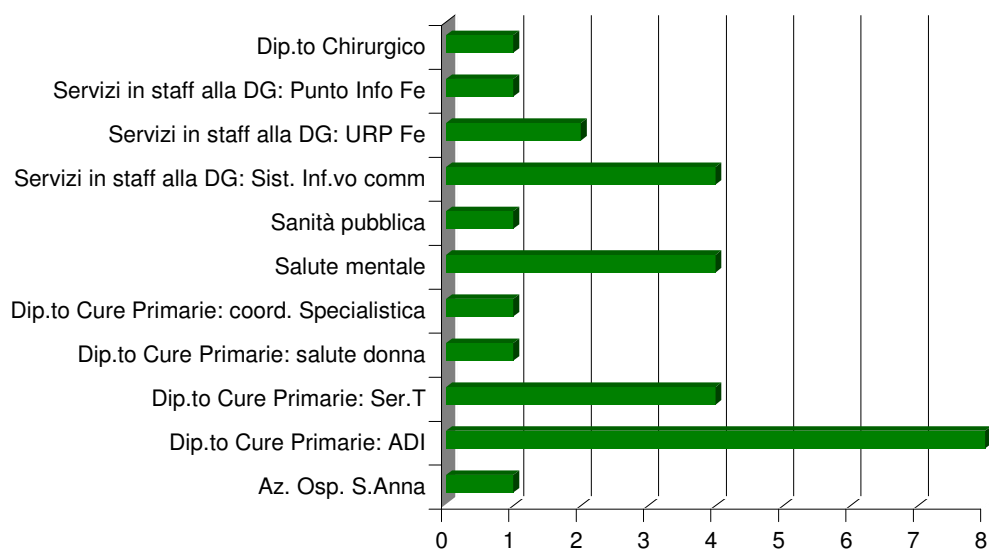


Il Distretto Ovest ha raccolto la maggior percentuale di elogi nel corso del triennio 2006-2008, conoscendo un lieve decremento nel corso dell'ultimo anno. L'andamento delle valutazioni positive nel Distretto Centro Nord e nel Sud est ha visto un incremento lieve, ma costante, nel periodo considerato.

Sintesi analitica dell'andamento degli elogi raccolti dall'URP di Ferrara nel periodo gennaio-dicembre 2008

Dipartimento	Elogi
Azienda ospedaliero univ. S. Anna	1
Cure primarie : ADI, Salute Donna, Coordinamento area specialistica, Ser.T	14
Salute mentale	4
Sanità pubblica	1
UO/Servizi in staff alla DG,DS,DA: sistema inf.vo e committenza, URP	7
Dip.to chirurgico	1
Totale	28

Elogi URP Ferrara



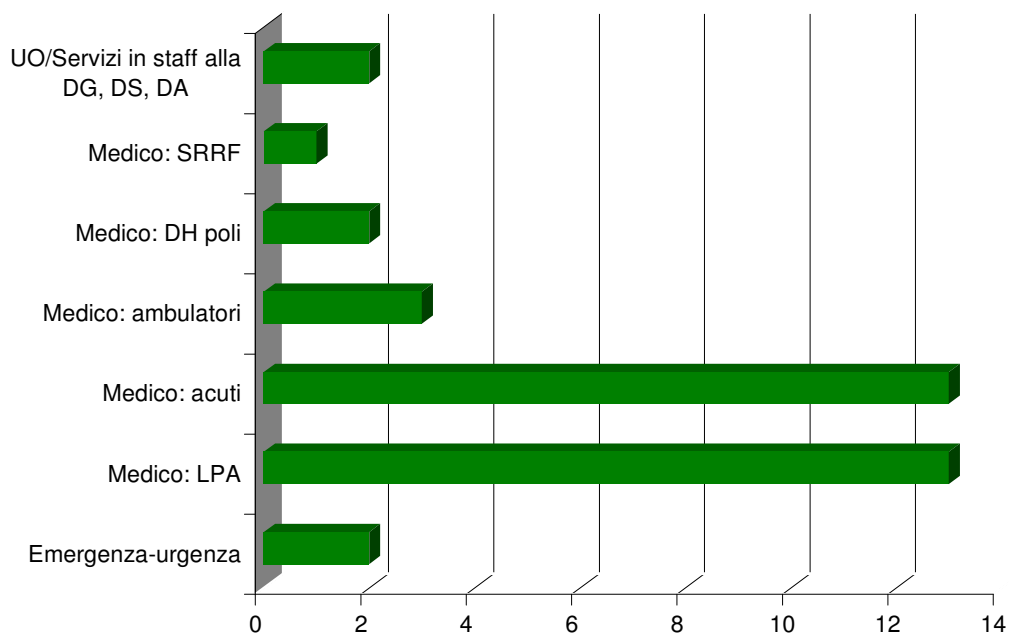
ELOGI raccolti dall'URP di Ferrara	Oggetto-Tipologia CCRQ	Elogi
Azienda osp. univ. S.Anna: punto prelievi	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1
Dip.to cure primarie: amb. salute donna	<i>Altro</i>	1
Coordinamento area specialistica	<i>Altro</i>	1
Dip.to cure primarie: ADI	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	6
	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1
Dip.to cure primarie Ser.T V. Mortara	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1
	<i>Aspetti alberghieri e comfort: caratteristiche strutturali</i>	3
Dip.to salute mentale: consultorio specialistica amb.	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	2
Dip.to salute mentale: SMRIA	<i>Aspetti alberghieri e comfort: caratteristiche strutturali</i>	1
Dip.to salute mentale: SPDC reparto 1	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1
UO/Servizi in staff alla DG;DS, DA: sistema inf.vo e committenza per LPA c/o Salus	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1
UO/Servizi in staff alla DG;DS, DA: sistema inf.vo e committenza per amb. cardiologico c/o Salus	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1
UO/Servizi in staff alla DG;DS, DA: sistema inf.vo e committenza per LPA c/o Quisisana	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1
UO/Servizi in staff alla DG;DS, DA: UO organizzazione e sviluppo comunicazione, formazione, qualità, accreditamento-URP-Punto Informativo	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	2
Dip.to sanità pubblica: MO invalidità	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	1
Dip.to chirurgico: UO chirurgia Delta*	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1
Tot. Elogi URP Ferrara		28

* Segnalazione ricevuta all'URP di Ferrara

Sintesi analitica dell'andamento degli elogi raccolti dall'URP di Copparo nel periodo gennaio-dicembre 2008

Dipartimento	Elogi
Emergenza urgenza	2
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA: URP, Coord. Servizi Sociali – RSA Tresigallo	2
Medico	32
Totale	36

Elogi URP Copparo

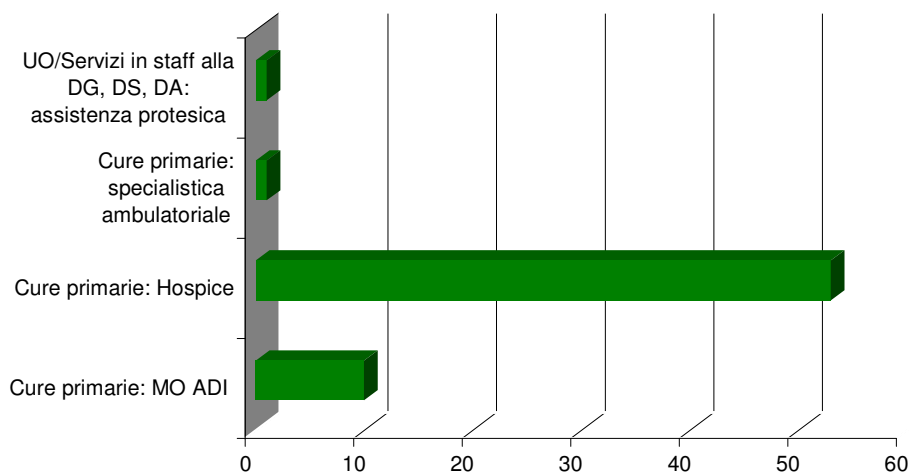


ELOGI raccolti dall'URP di Copparo	Oggetto-Tipologia CCRQ	Elogi
Dip.to Emergenza: Sala operatoria	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1
Dip.to Emergenza: day surgery	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	1
Dip.to Medico: LPA	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	5
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	7
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: altro</i>	1
Dip.to Medico: acuti	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	3
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	9
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: altro</i>	1
Dip.to Medico: DH poli	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	2
Dip.to Medico: attività ambulatoriali	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	2
Dip.to Medico: amb. allergologia/pneumologia	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1
Dip.to Medico: SRRF	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1
Servizi in staff alla DG, DS, DA: URP	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1
Servizi in staff alla DG, DS, DA: Coordinamento Servizi Sociali RSA-Tresigallo	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: rispetto della dignità della persona</i>	1
Tot. Elogi URP Copparo		36

Sintesi analitica dell'andamento degli elogi raccolti dall'URP di Codigoro nel periodo gennaio-dicembre 2008

Dipartimento	Elogi
Cure primarie: MO ADI	10
Cure primarie: Hospice	53
Cure primarie: specialistica ambulatoriale	1
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA: assistenza protesica	1
Totale	65

Elogi URP Codigoro

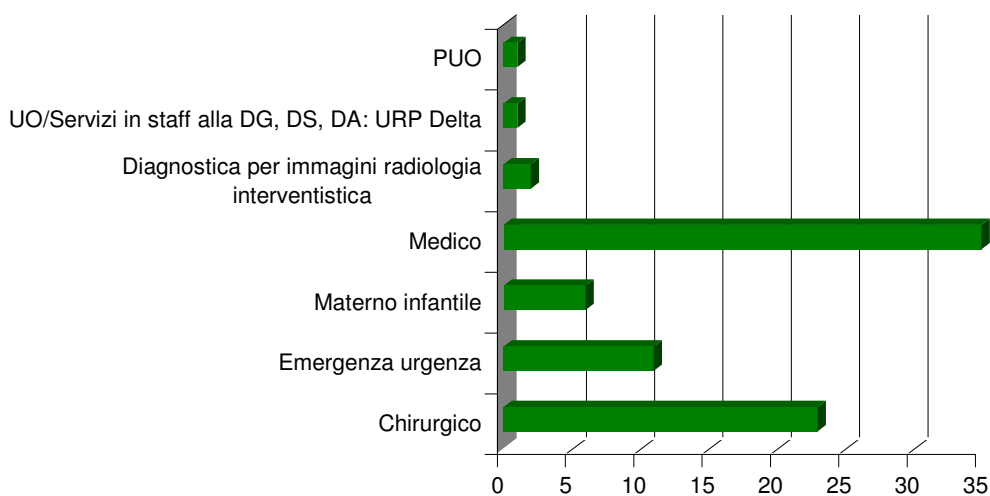


ELOGI raccolti dall'URP di Codigoro	Oggetto-Tipologia CCRQ	Elogi
MO ADI	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	10
UO Hospice Codigoro	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	40
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: rispetto della dignità della persona</i>	13
Specialistica ambulatoriale	<i>Aspetti tecnici professionali: correttezza, precisione, accuratezza nell'erogazione delle prestazioni</i>	1
Ufficio protesica Codigoro	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1
Tot. Elogi URP Codigoro		65

Sintesi analitica dell'andamento degli elogi raccolti dall'URP del Delta nel periodo gennaio-dicembre 2008

Dipartimento	Elogi
Chirurgico	23
Emergenza urgenza	11
Materno infantile	6
Medico	35
Diagnostica per immagini radiologia interventistica	2
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA: URP Delta	1
PUO	1
Totale	79

Elogi URP Delta



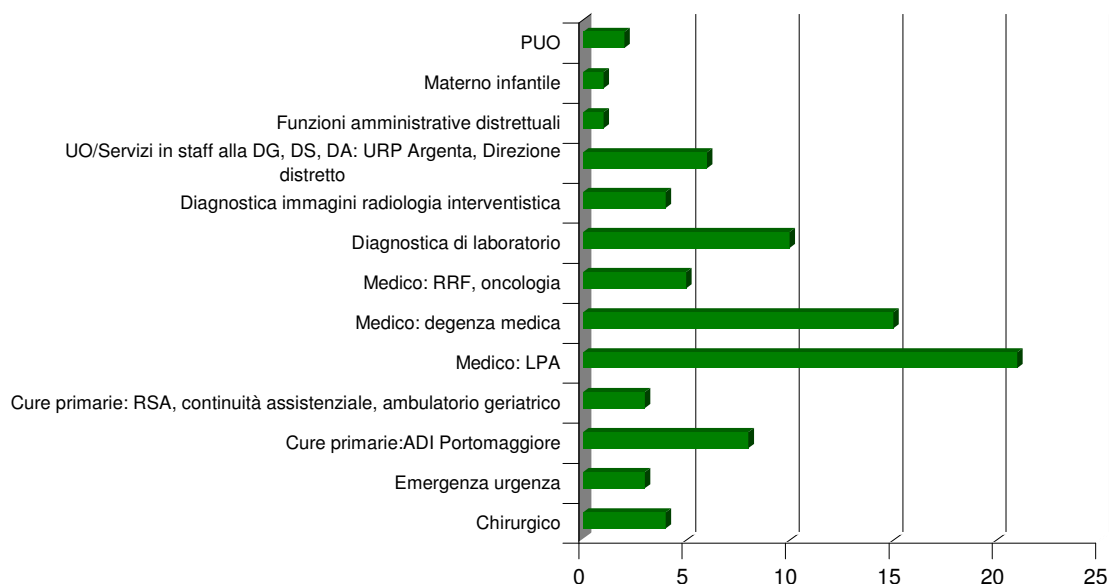
ELOGI raccolti dall'URP del Delta	Oggetto-Tipologia CCRQ	Elogi
Dip.to chirurgico: degenza chirurgica Delta	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	13
Dip.to chirurgico: degenza ortopedica Delta	<i>Aspetti tecnici professionali: correttezza, precisione, accuratezza nell'erogazione delle prestazioni</i>	1
Dip.to chirurgico: degenza ortopedica Comacchio	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequazione della prestazione</i>	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	2
Dip.to chirurgico: degenza urologia Delta	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequazione della prestazione</i>	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	4
Dip.to chirurgico: endoscopia diagnostica e terapeutica	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1
Dip.to diagnostica per immagini: radiologia Argenta	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	1
Dip.to diagnostica per immagini: radiologia Delta	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	1
Dip.to emergenza: DS polispecialistico Delta	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	2
Dip.to emergenza: anestesia e rianimazione	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	5
Dip.to emergenza: PS Delta	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	2
	<i>Aspetti tecnici professionali: correttezza, precisione, accuratezza nell'erogazione delle prestazioni</i>	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: altro</i>	1
Dip.to materno infantile: degenza ostetrica-ginecologica Delta	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	6
Dip.to medico: LPA Delta	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	14
	<i>Aspetti tecnici professionali: altro</i>	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: correttezza, precisione, accuratezza nell'erogazione delle prestazioni</i>	1
Dip.to medico: LPA Comacchio	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequazione della prestazione</i>	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	7
Dip.to medico: degenza medica Delta	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	2
Dip.to medico: degenza medica Comacchio	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	6
Dip.to medico: degenza oncologica	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	2
Dip.to medico: cardiologia strumentale non invasiva	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA: URP	<i>Informazione: informazioni agli utenti e ai familiari, percorsi di cura, disponibilità a incontrarli</i>	1
PUO: Direzione stabilimento Delta	<i>Aspetti tecnici professionali: altro</i>	1

Tot. Elogi URP Delta
79

Sintesi analitica dell'andamento degli elogi raccolti dall'URP di Argenta-Portomaggiore nel periodo gennaio-dicembre 2008

Dipartimento	Elogi
Chirurgico	4
Emergenza urgenza	3
Cure primarie	11
Medico	41
Diagnostica di laboratorio	10
Diagnostica immagini radiologia interventistica	4
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA: URP Argenta, Direzione distretto	6
Funzioni amministrative distrettuali	1
Materno infantile	1
PUO	2
Totale	83

Elogi URP Argenta-Portomaggiore



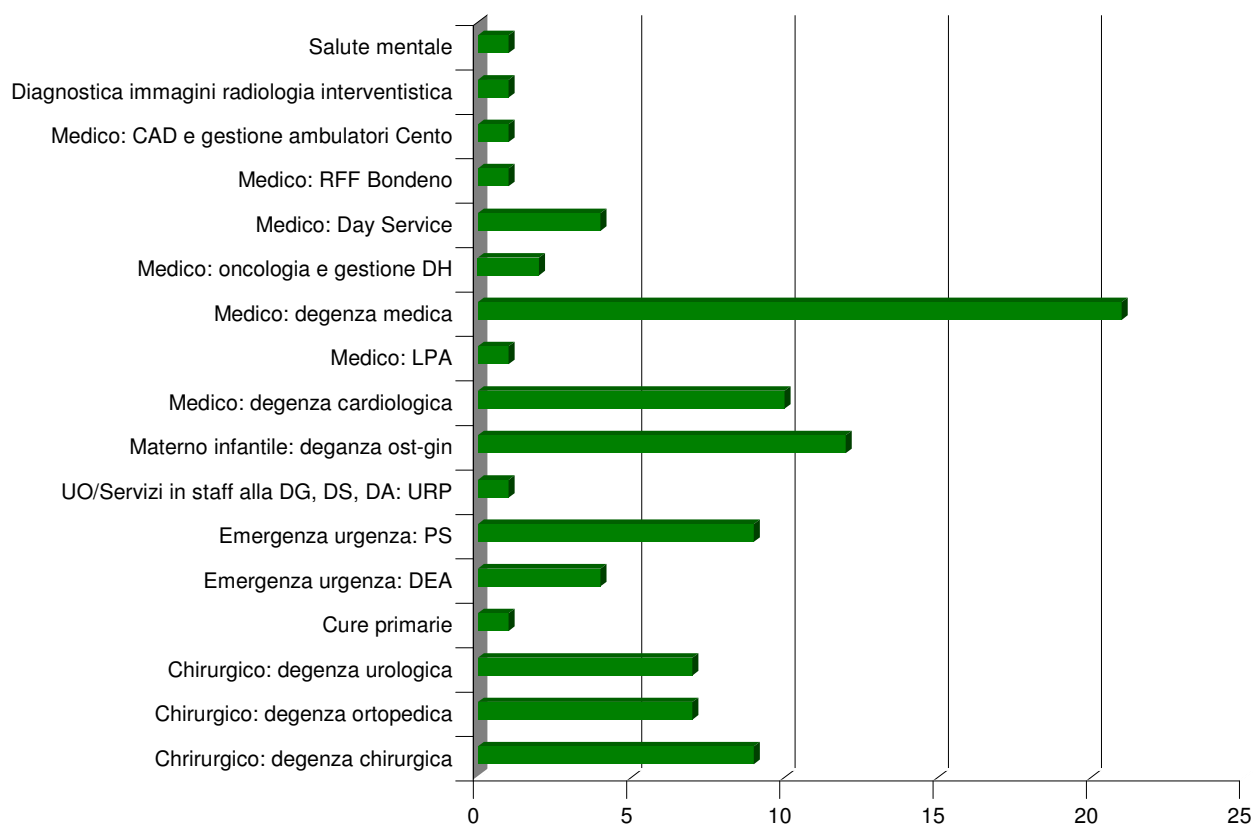
ELOGI raccolti dall'URP di Argenta	Oggetto-Tipologia CCRQ	Elogi
Dip.to chirurgico: degenza chirurgica Argenta	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	2
Dip.to chirurgico: degenza ortopedica Argenta	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	2
Dip.to cure primarie: continuità assistenziale (Portomaggiore)	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1
Dip.to cure primarie: ADI Portomaggiore	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	4
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: altro</i>	3
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: rispetto della dignità della persona</i>	1
Dip.to cure primarie: amb. geriatria	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: rispetto delle dignità della persona</i>	1
Dip.to cure primarie: RSA Portomaggiore	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: rispetto della dignità della persona</i>	1
Dip.to diagnostica di laboratorio: centro prelievi Voghiera	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	6
Dip.to diagnostica di laboratorio: laboratorio analisi Portomaggiore	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1
Diagnostica di laboratorio: laboratorio analisi Argenta	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	3
Dip.to diagnostica per immagini: radiologia Argenta	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: correttezza, precisione, accuratezza nell'erogazione delle prestazioni</i>	1
	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	1
Dip.to diagnostica per immagini: radiologia Portomaggiore	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1
Dip.to emergenza: DEA Argenta	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	1
Dip.to emergenza: PS Argenta	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: rispetto della dignità della persona</i>	2
UO/Servizi in staff alla DG,DS,DA: URP Argenta	<i>Informazione: correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni</i>	3
	<i>Informazione: informazioni agli utenti e ai familiari, percorsi di cura, disponibilità a incontrarli</i>	1
	<i>Informazione: correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni</i>	1
Funzioni amm.ve distrettuali: sportello unico Portomaggiore	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)</i>	1
PUO: Direzione stabilimento Argenta	<i>Altro: altro</i>	1
	<i>Altro: altro</i>	1
UO/Servizi in staff alla DG,DS,DA: Direzione distretto Sud Est		
Dip.to medico: LPA Argenta	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	8
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: altro</i>	3
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: rispetto della dignità della persona</i>	8

	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	3
Dip.to medico: degenza medica Argenta	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	7
	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	1
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: altro</i>	1
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: rispetto della dignità della persona</i>	4
	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	2
Dip.to medico: oncologia e DH Argenta	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	1
Dip.to medico: RRF Portomaggiore	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	3
Dip.to medico: RRF Argenta	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1
PUO: Libera Professione Argenta	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: funzionalità organizzativa</i>	1
Tot. Elogi URP Argenta		83

Sintesi analitica dell'andamento degli elogi raccolti dall'URP di Cento nel periodo gennaio-dicembre 2008

Dipartimento	Elogi
Chirurgico	23
Cure primarie	1
Emergenza urgenza	13
UO/Servizi in staff alla DG, DS, DA: URP	1
Materno infantile	12
Medico	40
Diagnostica immagini radiologia interventistica	1
Salute mentale	1
Totale	92

Elogi URP Cento



ELOGI raccolti dall'URP di Cento	Oggetto-Tipologia CCRQ	Elogi
Dip.to chirurgico: degenza chirurgica Cento	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i> <i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte della persona</i> <i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i> <i>Altro: altro</i>	3 2 2 2
Dip.to chirurgico: degenza ortopedica Cento	<i>Altro: altro</i> <i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i> <i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	4 2 1
Dip.to chirurgico: degenza urologica Cento	<i>Altro: altro</i> <i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	6 1
Dip.to diagn. per immagini: radiologia Cento	<i>Altro: altro</i>	1
Dip.to emergenza: DEA Cento	<i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i> <i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i> <i>Altro: altro</i>	1 1 2
Dip.to emergenza: PS Cento	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i> <i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i> <i>Altro: altro</i>	1 1 7
Dip.to materno inf.le: degenza ost-ginecologica Cento	<i>Altro: altro</i> <i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	11 1
Dip.to medico: degenza cardiologia Cento	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i> <i>Altro: altro</i>	2 8
Dip.to medico: LPA Bondeno	<i>Altro: altro</i>	1
Dip.to medico: degenza medica Cento	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i> <i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i> <i>Altro: altro</i>	3 1 17
Dip.to medico: oncologia e gestione DH Cento	<i>Altro: altro</i>	2
Dip.to medico: MO DAY SERVICE	<i>Altro: altro</i> <i>Aspetti tecnici professionali: opportunità/adequatezza della prestazione</i>	3 1
Dip.to medico: RRF Bondeno	<i>Umanizzazione e aspetti relazionali: cortesia e gentilezza</i>	1
Dip.to medico: CAD e gestione ambulatori Cento	<i>Altro: altro</i>	1
Dip.to salute mentale: centro salute mentale	<i>Aspetti tecnici professionali: attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</i>	1
Dip.to cure primarie: amb. cardiologia Cento	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)</i>	1
UO/Servizi in staff alla DG,DS,DA	<i>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi: percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)</i>	1
Tot. Elogi URP Cento		92

Tabelle analitiche di sintesi

Si riportano nelle pagine seguenti alcune tabelle analitiche contenenti i dati relativi all'insieme delle segnalazioni raccolte e trattate dagli URP territoriali nel periodo gennaio-settembre 2008.

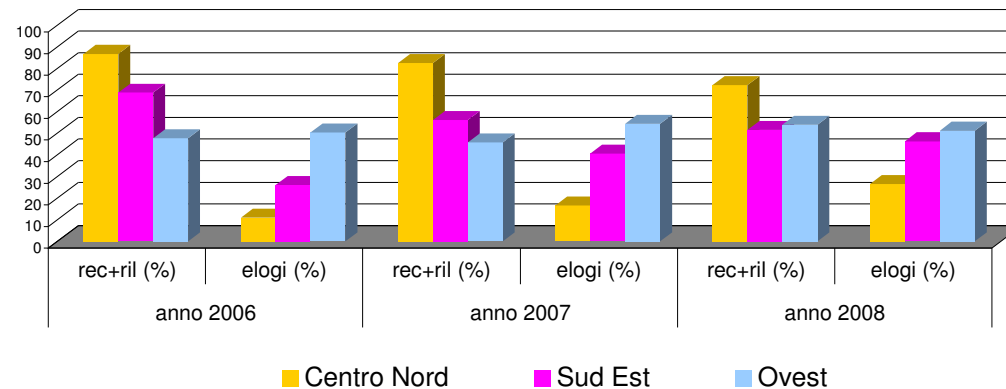
Si possono consultare i dati relativi a :

1. *tipologia di segnalazione*: elogi, reclami, rilievi, suggerimenti e impropri raccolti dagli URP territoriali
2. *tipologia di presentatore*: fonte da cui provengono le varie segnalazioni (associazione, cittadino, ente, operatore sanitario, studio legale)
3. *modalità di presentazione*: canale di presentazione delle segnalazioni (cassetta, e-mail, lettera, stampa, URP, telefonica, altro)
4. *modalità di presentazione per tipologia di segnalazione*: canale utilizzato per presentare le varie tipologie di segnalazioni (cassetta, e-mail, lettera, stampa, URP, telefonica, altro)
5. *tipologia di segnalazione per CCRQ*: quali sono stati i contenuti delle varie tipologie di segnalazioni
6. *tipologia di segnalazione per Dipartimento*: che tipo di segnalazione (elogi, reclami, rilievi, impropri, suggerimenti e impropri) è stata presentata ai vari Dipartimenti aziendali
7. *esito*: che tipo di risposta ha dato l'Azienda
8. numero di casi sottoposti alla Commissione Mista Conciliativa
9. *tempi di gestione dei reclami*: giorni medi di risposta e chiusura dei RECLAMI

Report 1. TIPOLOGIA di segnalazione

<u>Genn-Dic</u>	Elogi			Impropri			Reclami			Rilievi			Suggerimenti			Totale		
	06	07	08	06	07	08	06	07	08	06	07	08	06	07	08	06	07	08
Ferrara	18	19	28	1	1	1	132	173	103	79	55	28	5	1	0	235	249	160
Copparo	16	38	36	0	--	1	36	31	29	21	24	15	1	1	1	74	94	82
Cento	74	95	92	2	--	1	61	68	67	9	12	20	1	--	0	147	175	180
Lagosanto	37	58	79	0	--	1	86	62	93	17	7	12	13	4	1	153	131	186
Codigoro	10	15	65	1	--	3	32	28	51	6	4	5	0	3	1	49	50	125
Argenta	49	74	83	2	1	4	75	78	71	38	24	21	3	4	1	167	181	180
Totale	204	299	383	6	2	11	422	440	414	170	126	101	23	13	4	825	880	913

- Le segnalazioni complessivamente sono aumentate nel corso dell'anno, passando da 880 del 2007 a 913 nel 2008.
- Andando a scorporare le segnalazioni per le singole tipologie, si rileva che la percentuale di reclami e rilievi (valutazioni negative) è diminuita nel corso del triennio (71,75% nel 2006; 64,31% nel 2007 e 56,40% nel 2008), mentre in modo speculare è aumentato il numero degli elogi (valutazioni positive): 24,72% nel 2006; 33,97% nel 2007 e 41,94% nel 2008.

Segnalazioni 2006-2008


Report 2. **PRESENTATORE e TIPOLOGIA di SEGNALAZIONE**

Genn-Dic	Associazione			Cittadino			Ente			Op. sanitario			Studio legale			Totale		
	06	07	08	06	07	08	06	07	08	06	07	08	06	07	08	06	07	08
Elogi	4	3	3	199	294	380	1	1	--	--	1	--	--	--	--	204	299	383
Impropri	2	1	7	4	1	3	--	--	1	--	--	--	--	--	--	6	2	11
Reclami	90	112	99	314	313	303	3	3	1	3	3	1	12	9	10	422	440	414
Rilievi	11	7	6	156	119	95	2	--	--	1	--	--	--	--	--	170	126	101
Suggerimenti	1	--	--	22	13	4	--	--	--	--	--	--	--	--	--	23	13	4
Totale	108	123	115	695	740	785	6	4	2	4	4	1	12	9	10	825	880	913

Il cittadino è il soggetto che si attiva più frequentemente per esporre la propria valutazione sul servizio fruito: nell'85,98% dei casi infatti le segnalazioni provengono dagli utenti, mentre il 12,59% dalle Associazioni di Tutela presenti sul territorio provinciale. Nello specifico, delle 115 segnalazioni giunte dalle Associazioni, il 75,65% è arrivato all'attenzione dell'Azienda USL di Ferrara dal Centro Tutela Diritti del Malato (Sedi di Ferrara e Cento-Final Emilia), il 20,86% da Tribunale per i Diritti Malato (Sede di Comacchio) e il 2,49% da altre associazioni. Il cittadino non rinuncia ad un confronto diretto con l'Azienda, non solo evidenziando le criticità presenti, ma anche (cfr. aumento del numero degli elogi) valorizzando le buone pratiche (dai cittadini è giunto il 48,4% degli elogi).

Report 3. MODALITA' DI PRESENTAZIONE

	Altro			Cassetta			e-mail/ web/fax			Lettera			Stampa			URP			Verb/tel			Totale					
	06	07	08	06	07	08	06	07	08	06	07	08	06	07	08	06	07	08	06	07	08	06	07	08			
<i>Genn-Dic</i>																											
Ferrara	--	--	--	85	120	56	11	8	8	45	64	38	18	1	12	72	53	46	4	3	--	235	249	160			
Copparo	--	--	--	29	30	23	2	2	7	1	22	14	3	3	3	38	37	34	1	--	1	74	94	82			
Cento	1	--	--	51	45	45	7	10	8	47	33	47	3	1	6	34	83	73	4	3	1	147	175	180			
Lagosanto	23	32	51	40	13	16	8	3	13	40	28	50	4	10	7	38	45	49	--	--	--	153	131	186			
Codigoro	7	4	58	7	8	11	4	1	4	17	18	26	--	2	--	14	17	24	--	--	2	49	50	125			
Argenta	--	--	--	--	--	3	19	11	11	39	76	77	18	28	17	77	51	60	14	15	12	167	181	180			
Totale	31	36	109	212	216	154	51	35	51	189	241	252	46	45	45	273	286	286	23	21	16	825	880	913			

- Nel corso del 2008 le segnalazioni giunte dal contatto diretto del cittadino utente con l'operatore URP corrispondono al 31,32% dei casi (32,5% nel 2007 e 33,09% nel 2006), in calo dunque rispetto al precedente biennio.
- Le valutazioni sulla qualità e modalità dei servizi erogati giunte attraverso lettera inviata all'URP dalle Associazioni di Tutela presenti sul territorio (CTDM sedi di Ferrara, Cento e Final Emilia e TDM sede di Comacchio) costituiscono il 27,6% del totale (27,36% nel 2007 e 33,09% nel 2006).
- In calo rispetto al 2007 (24,54%) e al 2006 (25,69%), sono le segnalazioni giunte dalle cassette dei Comitati Consultivi Misti distribuite presso i punti di maggior affluenza dei cittadini sul territorio provinciale (16,86%).

Report 4. **MODALITA' DI PRESENTAZIONE e TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE**

Genn-Dic	Altro			Cassetta			e-mail/ web/fax			Lettera			Stampa			URP			Verb/tel			Totale		
	06	07	08	06	07	08	06	07	08	06	07	08	06	07	08	06	07	08	06	07	08	06	07	08
Elogi	29	35	107	80	54	39	6	9	13	45	83	104	14	27	21	29	90	95	1	1	4	204	299	383
Impropri	--	--	--	--	1	--	1	--	--	3	1	8	--	--	--	2	--	2	--	--	1	6	2	11
Reclami	2	--	--	33	77	62	31	23	33	130	149	132	11	16	13	211	172	170	4	3	4	422	440	414
Rilievi	--	1	2	86	79	52	9	2	5	10	7	8	21	2	11	26	18	16	18	17	7	170	126	101
Suggerim.	--	--	--	13	5	1	4	1	--	1	1	--	--	--	--	5	6	3	--	--	--	23	13	4
Totale	31	36	109	212	216	154	51	35	51	189	241	252	46	45	45	273	286	286	23	21	16	825	880	913

- Le valutazioni negative (reclami e rilievi) nel 2008 sono giunte all'Azienda USL di Ferrara dal cittadino all'operatore URP nel 36,11% dei casi (nel 2007 33,56% e nell' 40,03% nel 2006), attraverso lettera nel 27,18% dei casi (27,56% nel 2007 e 23,64% nel 2006); infine sono state raccolte nelle cassette dei CCM nel 22,13% dei casi (27,56% nel 2007 e 20,1% nel 2006).
- Gli elogi sono giunti nel 27,15% dei casi attraverso lettera (27,75% nel 2007 e 22,05% nel 2006), tramite contatto diretto con l'URP (24,8% nel 2008; 30,1% nel 2007 e 14,21% nel 2006), infine attraverso le cassette dei Comitati Consultivi Misti (10,18% nel 2008; 18,06% nel 2007 e 39,21 % nel 2006).

Report 5. CCRQ (tipologia di evento segnalato) e TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE

<i>Genn-Dic</i>	Elogi			Impropri			Reclami			Rilievi			Suggerimenti			Totale		
	06	07	08	06	07	08	06	07	08	06	07	08	06	07	08	06	07	08
Asp. tecnici prof.li	127	129	196	--	--	--	131	122	131	20	7	8	5	1	--	283	259	335
Asp.org.vi/bur/amm.vi	7	1	9	--	--	--	109	118	95	50	48	33	7	7	2	173	174	139
Asp. relazionali	65	107	99	--	--	--	33	44	38	19	11	7	2	1	--	119	163	144
Asp. economici	--	--	1	--	--	--	59	41	49	5	6	6	--	--	--	64	47	56
Asp. strutturali	1	1	--	--	--	--	14	20	13	12	5	4	3	1	1	30	27	18
Asp. albegh.comfort	--	1	4	--	--	--	10	8	17	14	20	16	5	1	1	29	30	38
Asp. normativi	--	--	--	--	--	--	6	5	6	--	1	--	--	--	--	6	6	6
Tempi	--	--	--	--	--	--	34	50	46	25	18	16	1	1	--	60	69	62
Informazioni	4	4	6	--	--	--	23	26	16	22	5	7	--	1	--	49	36	29
Altro/privo CCRQ	--	56	68	6	2	11	3	6	3	3	5	4	--	--	--	12	69	86
Totale	204	299	383	6	2	11	422	440	414	170	126	101	23	13	4	825	880	913

Rispetto ai **reclami** e **rilievi** si evidenzia che:

- Il 26,99% è relativo agli **aspetti tecnici professionali** (22,79% nel 2007 e 25,5% nel 2006).
- Il 24,85% riguarda gli **aspetti organizzativi burocratici amministrativi** (29,32% nel 2007 e 26,8% nel 2006).
- L' 8,73% si riferisce agli **aspetti relazionali** (9,17% nel 2007 e 8,7% nel 2006).

Riguardo gli **elogi**, si osserva quanto segue:

- Il 51,87% afferisce agli **aspetti tecnici professionali** (43,14% nel 2007 e 62,25% nel 2006).
- Il 25,84% è relativo agli **aspetti relazionali** (35,78% nel 2007 e 31,86% nel 2006).

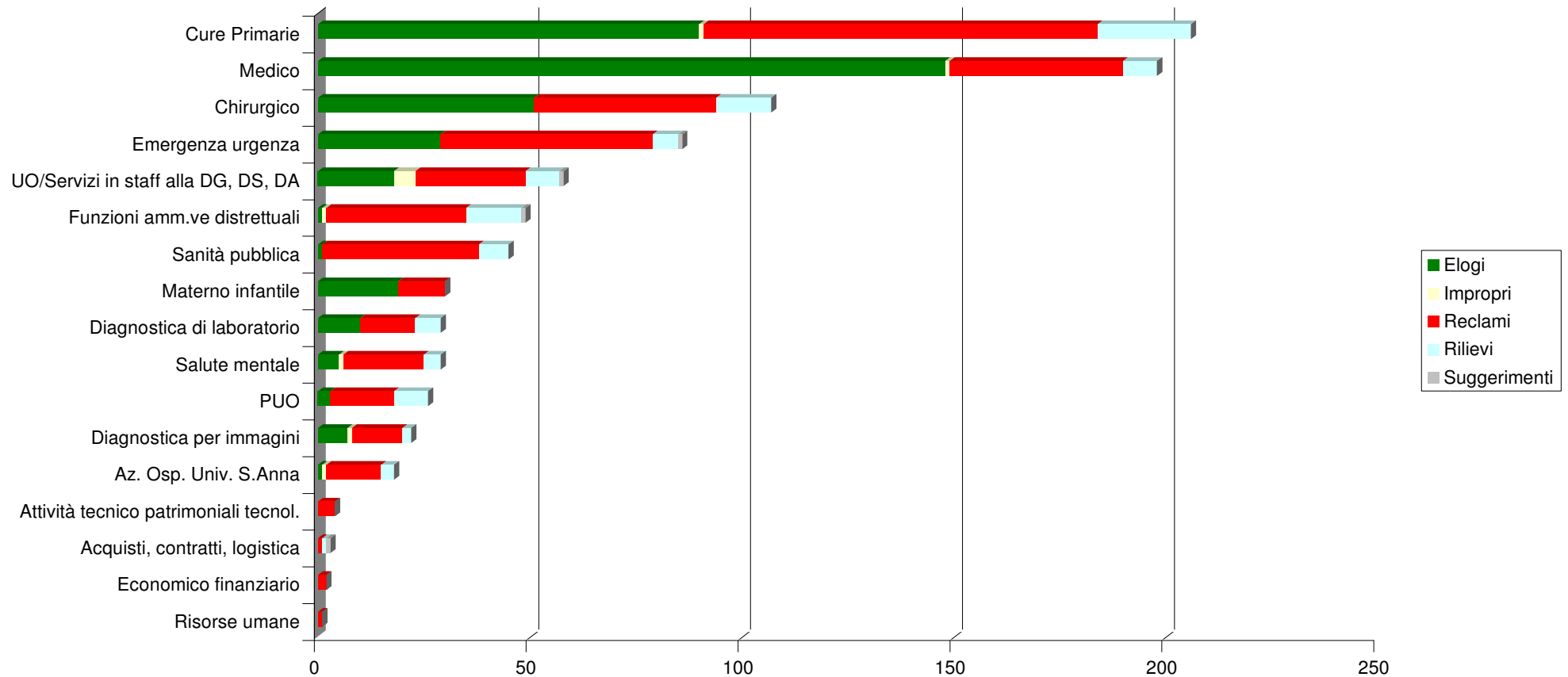
Report 6. DIPARTIMENTO e TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE

<i>Genn-Dic</i>	Elogi			Impropri			Reclami			Rilievi			Suggerimenti			Totale		
	06	07	08	06	07	08	06	07	08	06	07	08	06	07	08	06	07	08
Az.Osp. S.Anna	--	4	1	2	--	1	1	45	13	2	15	3	--	1	--	5	65	18
Cure primarie	19	40	90	2	--	1	138	117	93	60	19	22	4	1	--	223	177	206
Medico	75	139	148	--	--	1	40	29	41	12	16	8	2	2	--	129	186	198
Funz.amm.distr.	12	4	1	--	--	1	45	53	33	27	22	13	2	2	1	86	81	49
Chirurgico	37	39	51	--	--	--	28	32	43	4	6	13	--	--	--	69	77	107
Emergenza	21	15	29	--	--	--	58	42	50	11	1	6	1	1	1	91	59	86
Diagn.immag.	4	7	7	1	--	1	27	23	12	4	3	2	--	--	--	36	33	22
Salute mentale	7	5	5	--	--	1	14	31	19	10	7	4	--	--	--	31	43	29
Sanità pubblica	1	1	1	1	--	--	16	23	37	16	8	7	--	2	--	34	34	45
Mat.inf.le	23	35	19	--	--	--	5	2	11	1	--	--	--	--	--	29	37	30
Diagn.lab.	--	2	10	--	--	--	11	15	13	3	12	6	4	2	--	18	31	29
PUO	2	3	3	--	1	--	16	15	15	12	7	8	8	2	--	38	28	26
UO/Servizi staff DG	3	5	18	--	1	5	20	11	26	6	4	8	2	--	1	31	21	58
Econ.fin.acquisti	--	--	--	--	--	--	1	--	2	--	5	--	--	--	1	1	5	2
Tecnico patrim.tecnol.	--	--	--	--	--	--	1	2	4	--	--	--	--	--	--	1	2	4
Progr.finanz.	--	--	--	--	--	--	1	--	1	--	--	1	--	--	--	1	--	3
Gestione RU	--	--	--	--	--	--	--	--	1	2	1	--	--	--	--	2	1	1
Totale	204	299	383	6	2	11	422	440	414	170	126	101	23	13	4	825	880	913

Osservazioni

- Nel 2008 sono diminuite le segnalazioni di disservizio a carico dell'Azienda Ospedaliera Universitaria S. Anna: 1,97% nel 2008, 10,7% nel 2007 e 0,5% nel 2006.
- Al **Dipartimento di Cure Primarie** è giunto il **22,33%** delle segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi): 34,98% nel 2007 e 33,44% (2006) registrando quindi un decremento; per quanto riguarda gli elogi, questi costituiscono il **23,49%**, 13,37% nel 2007 e 9,31% nel 2006: l'andamento è in crescita.
- Il **Dipartimento Medico** nel 2008 è stato interessato dal **9,51%** dei reclami/rilievi: 7,95% nel 2007 e 8,49% nel 2006. Le valutazioni positive espresse dagli elogi sono il **38,64%** (46,15% nel 2007 e 36,76% nel 2006).
- L' **8,93%** delle segnalazioni a carico del **Dipartimento delle Funzioni Amministrative Distrettuali** è costituito da reclami e rilievi: 13,25% nel 2007 e 11,76% nel 2006.
- Il **Dipartimento Chirurgico** è stato interessato dal **10,87%** di valutazioni negative: 6,71% nel 2007 e 5,22% nel 2006. Gli elogi relativi al Dipartimento in oggetto sono il **13,31%** (13,04% nel 2007 e 18,13% nel 2006).
- Il **10,87%** delle segnalazioni giunte al **Dipartimento di Emergenza-urgenza** è costituito nel 2008 da reclami e rilievi (7,59% nel 2007 e 11,27% nel 2006). Vi è giunto il **7,57%** degli elogi (5% nel 2007 e 10,29% 2006).

Tipologia segnalazioni per Dipartimento



Report 7. **ESITO** (risposta data dall'Azienda USL di Ferrara)

Genn- Dic		Ferrara	Copparo	Cento	Lagosanto	Codigoro	Argenta	Totale
Altro	06	91	35	80	73	18	58	355
	07	71	61	105	67	22	88	414
	08	56	52	110	90	75	97	480
Chiarimento	06	70	18	33	18	14	17	170
	07	64	4	33	9	7	15	132
	08	29	2	30	19	27	15	122
Aperta	06	6	--	--	--	1	5	12
	07	26	8	1	1	1	0	37
	08	35	14	10	14	4	14	91
Scuse	06	30	15	3	6	3	13	70
	07	46	5	6	10	5	14	86
	08	16	4	6	10	3	11	50
Conferma operato azienda	06	16	1	3	18	5	12	55
	07	27	5	7	9	5	12	65
	08	6	7	2	19	6	3	43
Risoluzione	06	9	--	7	11	3	43	73
	07	9	1	7	13	6	24	60
	08	8	2	9	13	4	25	61
Trasmissione servizio legale	06	1	1	17	19	3	12	53
	07	1	3	11	18	2	15	50
	08	1	--	7	19	3	7	37
Assunzione impegno	06	10	3	3	3	1	6	26
	07	5	7	2	2	2	8	26
	08	7	1	3	2	3	8	24

Rimborso	06	2	1	1	5	1	1	11
	07	--	--	3	2	--	5	10
	08	2	--	3	--	--	--	5
Totale	06	235	74	147	153	49	167	825
	07	249	94	175	131	50	181	610
	08	160	82	180	186	125	180	913

- Nel 13,36% dei casi al cittadino è stata data una risposta di **chiarimento**, ovvero una spiegazione o precisazione relativamente a percorsi, modalità di accesso e fruizione delle prestazioni (21,63% nel 2007 e 20,6% nel 2006).
- Il 5,47% delle risposte è costituito da una lettera di **scuse** (14% nel 2007 e 8,48% nel 2006).
- E' stato **confermato l'operato dell'azienda** perché conforme a standard e/o alla normativa vigente nel 4,7% dei casi (10,65% nel 2007 e 6,66% nel 2006).
- E' stata raggiunta una **risoluzione** del problema posto nel 6,68% delle situazioni (9,83% nel 2007 e 8,84% nel 2006).
- Il 4,05% dei reclami è stato **trasmesso all'Unità Operativa di Medicina Legale** (8,19% nel 2007 e 6,42% nel 2006).
- La categoria **altro** comprende il 52,57% delle segnalazioni (67,86% nel 2007 e 43% nel 2006). Si ricorda che il sistema prevede tale voce per identificare le modalità di chiusura delle segnalazioni anonime e degli elogi, per i quali non si prevede alcuna forma di chiusura formalizzata.

Un altro possibile seguito di una segnalazione di disservizio è il ricorso alla **Commissione Mista Conciliativa**, organismo di tutela di secondo livello, a composizione paritetica, presieduta da persona esterna alle Aziende Sanitarie che ha una funzione "super partes". La finalità dell'organismo è quella di gestire e risolvere le controversie con procedure conciliative, al fine di giungere ad una decisione condivisa dalle parti, al di fuori di ogni altro mezzo amministrativo o giurisdizionale, attraverso l'accertamento dei fatti e l'individuazione delle cause che hanno limitato o negato il diritto alla prestazione sanitaria, al fine di contribuire al loro superamento. Nei casi in cui l'utente si dichiara insoddisfatto della risposta al reclamo ed abbia comunicato la sua insoddisfazione entro 30 giorni dal ricevimento della risposta, la questione viene deferita dall'URP alla Commissione Mista Conciliativa. Spetta alla Commissione Mista Conciliativa la valutazione delle istanze dei cittadini che si dichiarano insoddisfatti della risposta ottenuta dal primo livello di tutela. La composizione della Commissione prevede quanto sotto riportato:

- è unica a livello provinciale, quindi valida sia per l'Azienda USL che per l'Azienda Ospedaliera;
- è composta da 5 membri per ognuno dei quali è previsto un componente supplente:
 1. Presidente (esterno),
 2. Rappresentanti delle associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti,
 1. Rappresentante dell'Azienda USL.

I membri della commissione sono tenuti al segreto sulle notizie di cui siano venuti a conoscenza per ragioni d'ufficio e che siano da ritenersi riservate o segrete ai sensi delle leggi vigenti. La valutazione della Commissione viene trasmessa al Direttore Generale competente che ne prende atto e all'URP che informa l'utente e completa il percorso di gestione della segnalazione.

Di seguito si riportano i dati che descrivono il numero dei reclami sottoposti alla valutazione della Commissione Mista Conciliativa negli ultimi 3 anni.

Report 8: numero di casi sottoposti alla **COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA**

Gennaio-Dicembre	anno 2006	anno 2007	anno 2008
Ferrara	0	0	1
Copparo	0	0	0
Cento	1	2	1
Lagosanto	0	0	1
Codigoro	0	0	0
Argenta	0	0	0
Totale	1	2	3

Le valutazioni della Commissione Mista Conciliativa hanno confermato le risposte date dall'Azienda USL.

Report 9: GIORNI MEDI DI RISPOSTA E CHIUSURA DEI RECLAMI

Tempi medi di risposta ⇒	anno 2006			anno 2007			anno 2008		
	inferiore o uguale a 30 giorni	superiore a 30 giorni	N° totale reclami	inferiore o uguale a 30 giorni	superiore a 30 giorni	N° totale reclami	inferiore o uguale a 30 giorni	superiore a 30 giorni	N° totale reclami
Azienda USL Fe: n° reclami	213	205	422	204	223	440	224	154	414

Il Regolamento di Pubblica Tutela prevede che entro 30 giorni dalla presentazione di un reclamo all'Azienda il cittadino abbia una risposta. Monitorando nel corso del triennio questo dato si evince quanto segue:

- nel 2006 al 50,47% dei reclami è stata data risposta entro i 30 giorni, mentre al 48,57% in un numero di giorni superiore;
- nel 2007 è stato chiuso il 46,36% dei reclami entro 30 giorni e il 50,68% in un tempo maggiore;
- nel 2008 il 54,1% dei cittadini che hanno presentato un reclamo all'Azienda USL di Ferrara ha avuto una risposta entro 30 giorni mentre 37,19% in un numero di giorni superiore.

Tempi medi di chiusura dei reclami
