

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

DIREZIONE GENERALE

L' ASCOLTO DEI CITTADINI NEGLI UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI: Reclami, Elogi, Rilievi, Suggestimenti

Rapporto Aziendale

Anno 2008

UNITA' OPERATIVA RELAZIONI CON IL PUBBLICO

A cura dell' U.O. Relazioni con il Pubblico - Azienda USL Modena

Direttore Maurizia Gherardi

Elaborazione dati Ufficio Aziendale URP

Francesca Ballardini

Anna Latorraca

Hanno collaborato alla realizzazione del presente elaborato:

Luciana	Luciani	URP Distretto di Carpi
Beatrice	Guagliumi	URP Distretto di Mirandola
Stefania	Castagnola	URP Distretto di Modena
Cristina	Vescovini	URP Nuovo Ospedale S. Agostino Estense
Paola	Fratti	URP Distretto di Sassuolo
Laura	Biagiotti	URP Nuovo Ospedale di Sassuolo
Mariangela	Cecere	URP Distretto di Pavullo
Alessandra	Gherardi	URP Distretto di Vignola
Paola	Torregiani	URP Distretto di Castelfranco E.

Contributi:

Anna Credendino	URP Distretto di Modena
Sonia Fontana	URP Distretto di Pavullo
Ivano Reggiani	Distretto di Castelfranco E.
Pina Greco	URP Aziendale
Maria Angelina Rota	URP Aziendale
Giuseppa Lauricella	URP Aziendale

Un particolare ringraziamento al Servizio Epidemiologia dell'AUSL di Modena per la preziosa collaborazione fornita.

L'elaborato può essere scaricato dalla home page del sito intranet

Marzo 2009

Indice

Presentazione

- 1 Le segnalazioni
 - 1.1 Le segnalazioni presentate all'Azienda USL di Modena
 - 1.2 La distribuzione delle segnalazioni per Ufficio urp
 - 1.3 La distribuzione delle segnalazioni nelle macroarticolazioni aziendali
 - 1.4 La distribuzione delle segnalazioni nei Dipartimenti e nelle Direzioni aziendali
 - 1.5 I promotori delle segnalazioni
 - 1.6 Le modalità di presentazione delle segnalazioni

- 2 L'analisi del contenuto delle segnalazioni nell'ambito aziendale
 - 2.1 L'analisi del trend 2005/2008 per macrocategoria
 - 2.2 Le segnalazioni di interesse per la gestione del rischio

- 3 Gli esiti

- 4 I tempi di risposta in ambito

- 5 Sintesi del rapporto aziendale

Allegato A - Tabelle di approfondimento per servizi territoriali, ospedali, servizi centrali

Allegato B - Classificazione regionale CCRQ

Presentazione

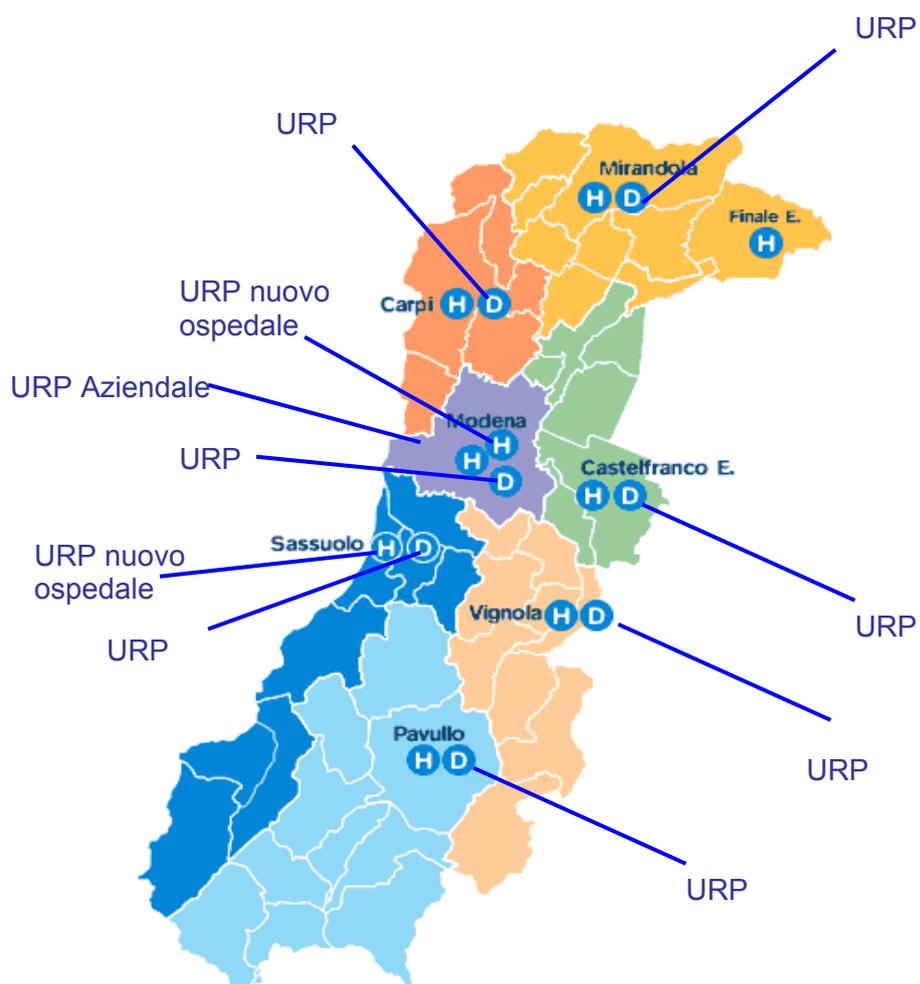
Il report aziendale dell'attività di raccolta e di gestione delle segnalazioni - anno 2008 - è stato elaborato dall'Ufficio Aziendale Relazioni con il Pubblico, sulla base dei dati inseriti dai referenti degli uffici URP decentrati ed estratti dal "Sistema Informativo regionale delle segnalazioni dei cittadini".

Il sistema di classificazione ha lo scopo di conoscere le opinioni positive o critiche presentate dai cittadini, testimoniando con le tante richieste, la fiducia nella capacità di ascolto dell'Azienda sanitaria e nella sua volontà di andare sempre più incontro alle esigenze degli utenti, anche in situazioni di apparente conflitto. Contemporaneamente le segnalazioni di disservizio, così come le segnalazioni di elogio possono essere strumenti importanti per valutare, quando necessario, le criticità da migliorare o, nel caso dell'elogio, essere fonte di soddisfazione e di stimolo per gli operatori.

La consistenza numerica dei disservizi segnalati direttamente o telefonicamente agli Uffici urp e "presi in carico" dagli stessi operatori, presenti in ogni distretto della provincia e all'interno della struttura del nuovo Ospedale S.Agostino - Estense, confermano la validità della capillare rete di ascolto e comunicazione aziendale. Il filo diretto con i cittadini permette di ascoltare e comprendere le loro esigenze, snellire le procedure burocratiche e molto spesso correggere più rapidamente eventuali disservizi senza ricorrere a ulteriori accertamenti o valutazioni.

Questo tipo di relazione che tende a diventare sempre più articolata, complessa e specializzata, va incrementata e sostenuta poichè le informazioni precise e puntuali al cittadino circa la possibilità di segnalazione dei disservizi, la loro rilevazione periodica, il riesame delle situazioni critiche, le azioni correttive conseguenti, rappresentano i presupposti indispensabili per il miglioramento continuo dell' Azienda e la soddisfazione delle persone che ad essa si rivolgono.

1- Le segnalazioni



NELL'ANNO 2008

GLI UFFICI URP

HANNO RACCOLTO

2320 SEGNALAZIONI

744 RECLAMI

889 RILIEVI

555 ELOGI

132 SUGGERIMENTI

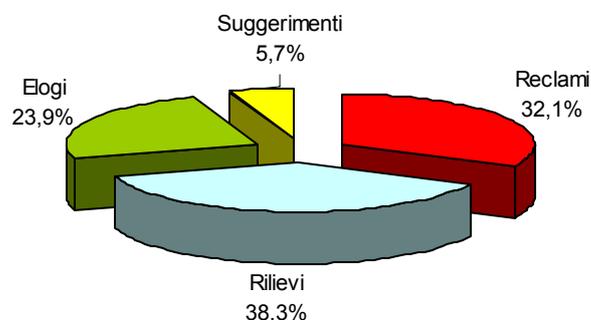
1.1 Le segnalazioni presentate all'Azienda USL di Modena

La presente analisi prende in esame le segnalazioni pervenute agli Uffici relazioni con il pubblico nel periodo compreso tra il 1 gennaio 2008 e il 31 dicembre 2008.

Le segnalazioni sono classificate ed inserite nel software regionale, le improprie (n. 8), ossia segnalazioni riferite a eventi non imputabili alla responsabilità aziendale, sono trasmesse dagli Uffici urp all'ente di competenza (es: Comuni, Azienda Policlinico ecc). Il sistema consente inoltre di suddividere le indicazioni di disservizio in due tipologie: reclami e rilievi (*).

Segnalazioni per tipologia - anno 2008

- Nel 2008 sono state presentate n. 2320 segnalazioni:
 - ◆ **744 reclami** (32,1% del totale)
 - ◆ **889 rilievi** (38,3% del totale)
 - ◆ **555 elogi** (23,9% del totale)
 - ◆ **132 suggerimenti** (5,7% del totale).



Segnalazioni per tipologia - Confronto 2007-2008

- Il confronto 2007-2008 evidenzia una **flessione delle segnalazioni**: da 2395 si passa a 2320 (-75 pari al -3,1%). A fronte di un lieve aumento degli elogi (+ 4,1%) si registra una flessione sia dei reclami (- 4,2%), sia dei rilievi (- 4,8%), che dei suggerimenti (-12,6%).

Tipologia	2007	2008	Variazione %
Reclami	777	744	- 4,2
Rilievi	934	889	- 4,8
Elogi	533	555	4,1
Suggerimenti	151	132	- 12,6
Totale	2395	2320	- 3,1

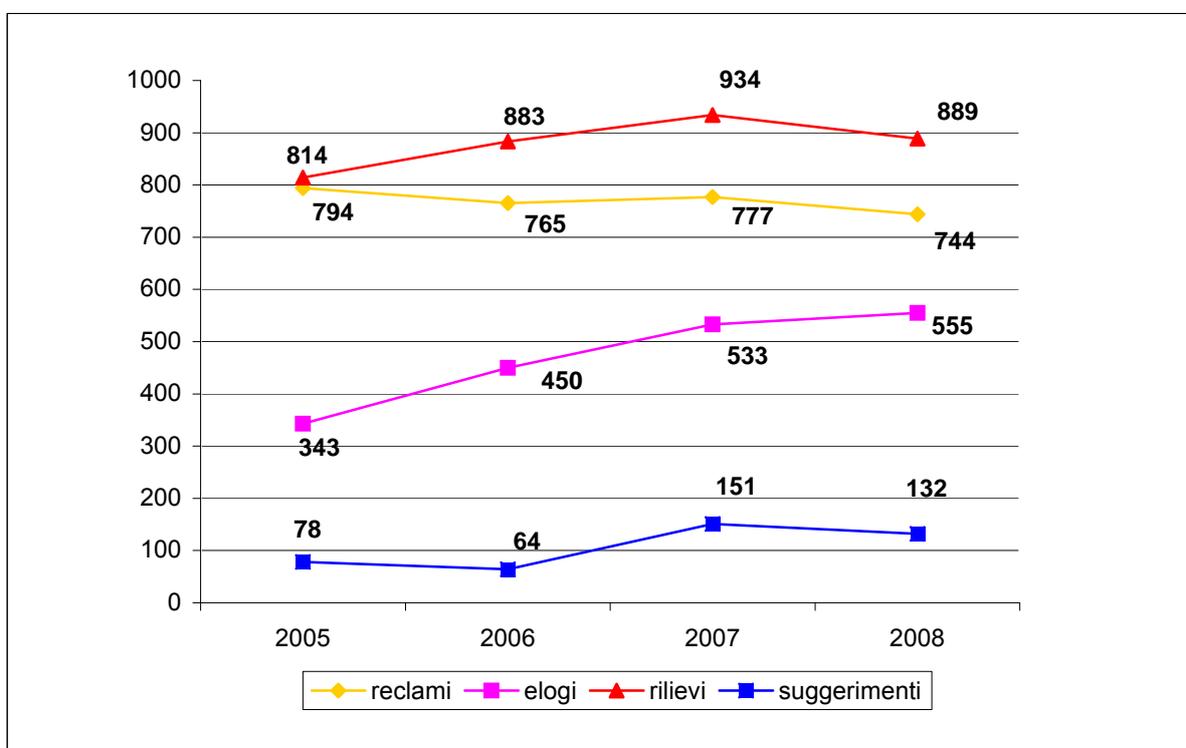
* **i reclami** attivano un percorso formale di valutazione attraverso l'acquisizione di relazioni o pareri richiesti ai Responsabili dei Servizi o delle Unità Operative e prevedono una risposta scritta al cittadino;

* **i rilievi** sono inoltrati per lo più in modo informale (verbalmente o telefonicamente), si presentano di prevedibile e certa definizione, non richiedono l'apertura di un'istruttoria e viene di solito fornita risposta verbale, immediata o comunque estremamente veloce.

Se osserviamo il **trend** sugli ultimi quattro anni, l'andamento rileva invece un generale incremento delle segnalazioni che **da 2029 nel 2005** passano a **2320 nel 2008 (+291)**.

Tra le diverse segnalazioni i **rilievi** si confermano la tipologia più frequente. Questo dato indica la presa in carico "diretta" dei disservizi da parte degli operatori urp che, attraverso l'ascolto del problema segnalato, sono in grado di inquadrare e spesso risolvere rapidamente le eventuali disfunzioni.

Le segnalazioni - Andamento 2005-2008



1.2 La distribuzione delle segnalazioni per Ufficio urp

L'analisi dei dati **raccolti e trattati dai diversi Uffici urp** consente di visualizzare la distribuzione delle segnalazioni per tutte le strutture distrettuali ed ospedaliere presenti nel territorio di competenza, ivi compresi i servizi centrali dell'Azienda. Fanno eccezione l'ambito territoriale di Sassuolo e quello di Modena. Nel primo le segnalazioni ospedaliere vengono gestite direttamente dalla struttura attraverso operatori dedicati e provvisti del data base regionale. A Modena, l'urp presente all'interno della struttura ospedaliera, gestisce direttamente i disservizi presentati informalmente dai cittadini e collabora con l'urp distrettuale al presidio delle segnalazioni che riguardano la struttura. L'urp aziendale raccoglie e tratta direttamente, per conto del distretto di Modena, i rilievi telefonici imputabili all'ambito modenese, rimandando ai singoli urp distrettuali le altre segnalazioni.

Segnalazioni per Ufficio urp - anno 2008

Ufficio	Reclami	Rilievi	Elogi	Suggerimenti	totale	%
Carpi	116	18	56	4	194	8,4
Mirandola	108	14	38	11	171	7,4
Modena	240	579	249	75	1143	49,3
Modena-Ospedale		65			65	2,8
Sassuolo	23	60	15		98	4,2
Sassuolo Nuovo Ospedale	46	12	70	7	135	5,7
Pavullo	57	8	50	2	117	5
Vignola	80	26	63	16	185	8
Castelfranco E.	74	10	14	17	115	5
URP aziendale		97			97	4,2
Totale	744	889	555	132	2320	100

Segnalazioni per Ufficio urp confronto anni 2007 - 2008

Ufficio	Reclami		Rilievi		Elogi		Suggerimenti	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Carpi	102	116	3	18	64	56	11	4
Mirandola	128	108	15	14	25	38	3	11
Modena	257	240	641	579	273	249	95	75
Modena Ospedale			56	65				
Sassuolo	36	23	56	60	13	15		
Sassuolo Nuovo Ospedale	38	46	2	12	29	70	1	7
Pavullo	60	57	9	8	59	50	10	2
Vignola	95	80	31	26	61	63	14	16
Castelfranco E.	61	74	10	10	9	14	17	17
URP aziendale			111	97				
Totale	777	744	934	889	533	555	151	132

Osservando i valori assoluti* si nota che, nei **disservizi**, la variazione più significativa riguarda l'ambito di Carpi interessato a un lieve incremento. Si tratta di segnalazioni che interessano prevalentemente l'Ospedale relativamente agli aspetti alberghieri, ai relazionali e ai tempi di attesa per accedere al Pronto soccorso. Modesti aumenti si registrano anche presso il nuovo Ospedale di Sassuolo, con insoddisfazioni riguardanti il comfort alberghiero e i ticket assegnati dal Pronto soccorso. Infine si segnalano i servizi territoriali del Distretto di Castelfranco, in particolare per l'assistenza specialistica ambulatoriale, sia per quanto riguarda i tempi di attesa per accedere agli sportelli, sia per la funzionalità organizzativa. Negli altri ambiti territoriali, invece, si assiste ad una generale diminuzione delle segnalazioni di disservizio.

Le manifestazioni di **soddisfazione** degli utenti aumentano prevalentemente a favore del nuovo Ospedale di Sassuolo, nelle strutture ospedaliere di Mirandola e Finale Emilia e riguardano la professionalità del personale.

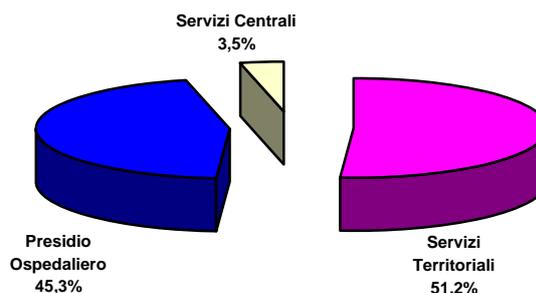
I **suggerimenti**, seppure in flessione, continuano a rappresentare importanti contributi dei cittadini che indicano spazi e ambiti per i quali l'Azienda può attivare azioni migliorative.

*Preme sottolineare che gli incrementi/decrementi segnalati si riferiscono a valori assoluti esigui pertanto vanno considerati con attenzione.

1.3 La distribuzione delle segnalazioni nelle macroarticolazioni aziendali

Segnalazioni per macroarticolazione aziendale - anno 2008

- **I servizi territoriali *** presentano il maggior numero di segnalazioni (51,2%), seguono gli ospedali (45,3%) e i servizi centrali dell'Azienda * (3,5%).

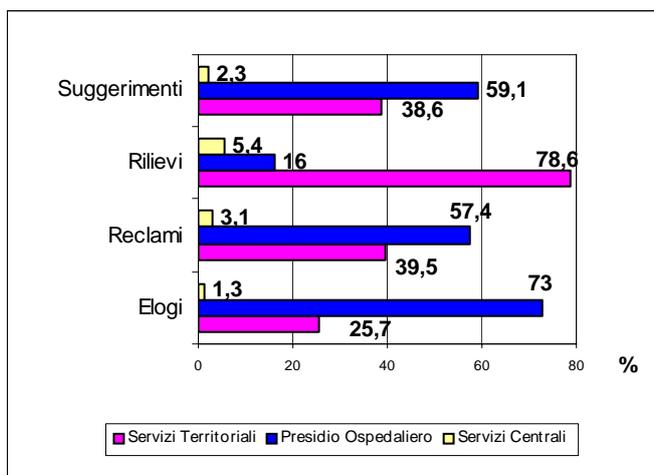


* **I Servizi Territoriali** comprendono: il Dipartimento Cure Primarie, il Dipartimento di Sanità Pubblica e di Salute Mentale, la Medicina Legale e servizi a supporto delle Direzioni Distrettuali. Sono conteggiate anche le Strutture Accreditate.

* **I Servizi Centrali** comprendono i servizi centrali in staff alle DG, DS, DA o altri a valenza provinciale (118, screening ecc.).

- I **reclami** sono più numerosi in **ambito ospedaliero** (57,4%), rispetto all'ambito territoriale (39,5%). Viceversa le lamentele informali (**rilievi**) riguardano nel 78,6% i **servizi territoriali** e nel 16% dei casi gli ospedali.
- La distribuzione degli **elogi** conferma la maggiore propensione ad esprimere apprezzamenti in **ambito ospedaliero** (73%), mentre nei servizi territoriali è pari al 25,7%.

Tipologia segnalazioni per macroarticolazione - anno 2008



1.4 La distribuzione delle segnalazioni nei Dipartimenti e nelle Direzioni Aziendali - anno 2008

AUSL Modena	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO EMERGENZA URGENZA	45	121	11	2	179
DIPARTIMENTO AREA CRITICA	21	11	7	1	40
DIPARTIMENTO CHIRURGIA GENERALE E SPECIALISTICA	35	38	11	2	86
DIPARTIMENTO CURE PRIMARIE	105	227	623	33	988
DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	15	16	17	0	48
DIPARTIMENTO FARMACEUTICO AZIENDALE	0	3	9	3	15
DIPARTIMENTO INTEGRATO DI MEDICINA, ENDOCRINOLOGIA, METABOLISMO E GERIATRIA	25	5	11	3	44
DIPARTIMENTO INTEGRATO DI NEUROSCIENZE	32	16	20	0	68
DIPARTIMENTO MEDICINA INTERNA	79	33	9	3	124
DIPARTIMENTO ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	27	31	3	4	65
DIPARTIMENTO OSTETRICIA GINECOLOGIA	10	14	0	0	24
DIPARTIMENTO PATOLOGIA CLINICA	2	9	14	2	27
DIPARTIMENTO PEDIATRIA	0	2	0	0	2
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE	7	22	14	3	46
DIPARTIMENTO SANITÀ PUBBLICA	4	5	5	2	16
DIREZIONE AMMINISTRATIVA AZIENDALE	0	9	19	2	30
DIREZIONE GENERALE	2	0	0	0	2
DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE	16	27	64	2	109
DIREZIONI SANITARIE DISTRETTI (*)	11	19	7	11	48
DIREZIONI SANITARIE OSPEDALI (*)	17	84	27	51	179
PROGRAMMA PROVINCIALE DI MEDICINA RIABILITATIVA	31	5	6	1	43
SASSUOLO NUOVO OSPEDALE - AREA MEDICINA E RIABILITAZIONE	9	24	7	2	42
SASSUOLO NUOVO OSPEDALE - AREA CHIRURGICA	46	7	0	0	53
SASSUOLO NUOVO OSPEDALE - AREA MATERNO INFANTILE	12	8	0	1	21
SASSUOLO NUOVO OSPEDALE - AREA SERVIZI SANITARI	4	5	0	0	9
SASSUOLO NUOVO OSPEDALE - DIREZIONE SANITARIA	0	3	5	4	12
Totale AUSL Modena	555	744	889	132	2320

(*) Si riferiscono a segnalazioni imputabili ai servizi di supporto alle Direzioni che comprendono in genere uffici amministrativi, uffici riscossione ticket, servizi alberghieri, servizi di pulizia, sportelli informativi ecc.

L'analisi della distribuzione delle segnalazioni nei Dipartimenti aziendali evidenzia che **nel contesto ospedaliero** il Dipartimento di Emergenza Urgenza e i servizi di supporto alle Direzioni Sanitarie ospedaliere, con la medesima percentuale, presentano il maggior numero di segnalazioni (pari al 17% sul totale segnalazioni ospedaliere). Seguono il Dipartimento Medicina Interna (11,8%), il Dipartimento Chirurgia generale specialistica (8,2%) e gli altri Dipartimenti.

Segnalazioni Dipartimento cure primarie per area- anno 2008

Nell'ambito territoriale il **Dipartimento di Cure Primarie** è quello più segnalato (83,2% sul totale delle segnalazioni territoriali).

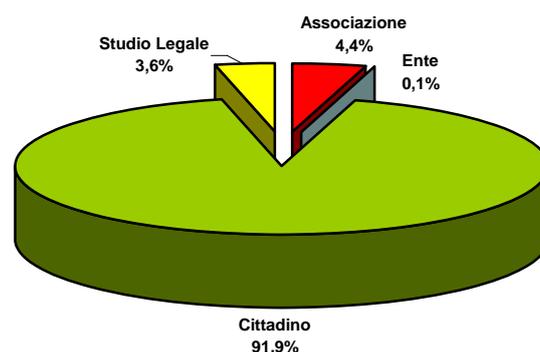
Le segnalazioni si distribuiscono prevalentemente nell'area dell'assistenza specialistica ambulatoriale e nell'area dell'assistenza primaria, seppur in proporzioni diverse. I consultori familiari e le pediatrie di comunità sono interessate a un minore numero di segnalazioni.

Area	Reclami	Rilievi	Elogi	Suggerimenti	Totale
Specialistica ambulatoriale	142	481	27	23	673
Assistenza primaria	64	91	51	6	212
Consultorio familiare	17	29	26	4	76
Pediatria di comunità	4	22	1		27
Totale	227	623	105	33	988

1.5 I promotori delle segnalazioni

- Anche per l'anno 2008 emerge in modo netto come **il cittadino** sia il soggetto che si attiva più frequentemente: infatti sono state presentate dai cittadini 2133 segnalazioni (pari al 91,9%) su un totale di 2320.

Segnalazioni per presentatore - anno 2008



- Segue la categoria **associazione** con 102 segnalazioni (pari al 4,4% del totale) di cui 100 evidenziano disservizi, tra questi 94 sono stati trasmessi dal TDM di Modena.

- Un'altra categoria di interesse è rappresentata dagli **studi legali** che concentrano le loro segnalazioni nella tipologia dei **reclami** (pari all'11,1% sul totale reclami).

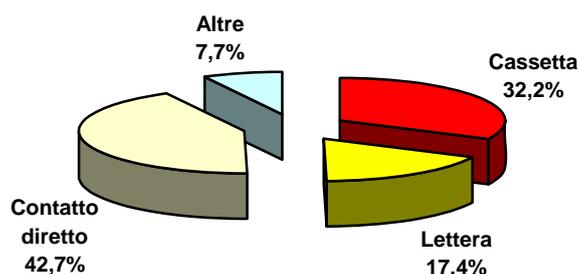
Segnalazioni per presentatore - anno 2008

Tipologia presentatore	Reclami	Rilievi	Elogi	Suggerimenti	Totale
Associazione	89	11	1	1	102
Cittadino	570	878	554	131	2133
Ente	2				2
Studio Legale	83				83
Totale	744	889	555	132	2320

1.6 Le modalità di presentazione delle segnalazioni

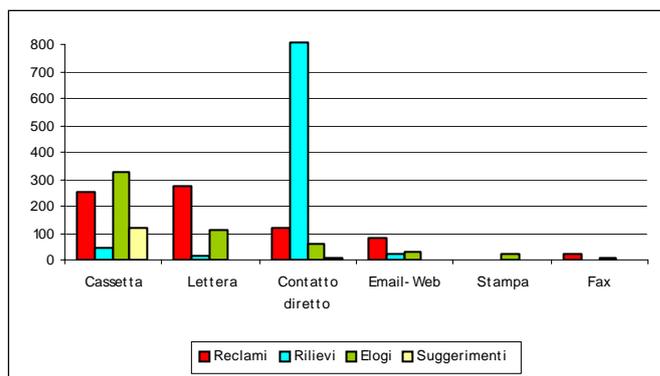
- La modalità più frequente per inoltrare una segnalazione è il **contatto diretto o telefonico** tra i cittadini e gli operatori degli Uffici per le relazioni con il pubblico (42,7%).
- Seguono le segnalazioni inoltrate attraverso le **cassette** (32,2%) e il **mezzo postale** (17,4%).
- **Altre modalità** utilizzate (pari al 7,7 %) sono per lo più costituite dalla **posta elettronica** (5,5%), dal fax e infine attraverso i giornali.

Modalità di presentazione - anno 2008



- L'analisi sulle modalità di presentazione delle segnalazioni in relazione alle diverse tipologie, evidenzia la consistenza numerica delle **lamentele** presentate dai cittadini direttamente o telefonicamente agli operatori dell'Urp.
- **I reclami**, invece, sono trasmessi prevalentemente attraverso comunicazioni scritte inviate per posta o tramite le cassette collocate presso i servizi dell'Azienda. Analoghe modalità sono utilizzate per gli **elogi** che vengono presentati anche attraverso i quotidiani locali.

Segnalazioni per modalità di presentazione - anno 2008



2 - L'analisi del contenuto delle segnalazioni nell'ambito aziendale

Le segnalazioni sono classificate in 10 macrocategorie e sottocategorie tematiche che comprendono diversi aspetti: strutturali, informazione, burocratici-amministrativi, tecnici professionali, umanizzazione e relazionali, alberghieri, tempi, economici e adeguamento alla normativa.

La presente analisi prende in considerazione le categorie che hanno ricevuto il maggior numero di segnalazioni.

Il contenuto delle segnalazioni per tipologia - anno 2008

macrocategoria	Reclami		Rilievi		Elogi		Suggerimenti		Totale	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
Tecnici professionali	233	31,3	27	3	389	70,1	1	0,8	650	28
Organizzativi burocratici amministr.	140	18,8	324	36,4	2	0,4	46	34,8	512	22,1
Tempi	85	11,4	285	32			3	2,3	373	16,1
Umanizzazione e relazionale	102	13,7	20	2,2	154	27,7	3	2,3	279	12
Economici	53	7,1	101	11,4					154	6,7
Alberghieri e comfort	49	6,6	21	2,4	3	0,5	43	32,6	116	5
Adeguamento alla normativa	47	6,4	61	6,9			1	0,7	109	4,7
Informazione	20	2,7	45	5,1	2	0,4	10	7,6	77	3,3
Strutturali	15	2	5	0,6			25	18,9	45	1,9
Altro					5	0,9			5	0,2
Totale	744	100	889	100	555	100	132	100	2320	100

Nel 2008, seppur con una lieve flessione rispetto al 2007, l'area che ha ricevuto il maggior numero di segnalazioni è quella relativa agli **aspetti tecnico professionali (anno 2008: 650 pari al 28% del totale segnalazioni, anno 2007: 717 segnalazioni pari al 29,9% del totale)**. Questa macrocategoria si riferisce alla qualità tecnico-professionale percepita dagli utenti rispetto alle prestazioni ricevute. Anche quest'anno è la macrocategoria che riceve il maggior numero di reclami e il maggior numero di elogi, confermando la tendenza dei nostri cittadini a riconoscere prioritaria la qualità della prestazione sia in termini negativi che positivi. Infatti presenta la seguente ripartizione nelle tipologie di segnalazione:

233 reclami pari al 31,3% dei reclami di cui 103 (pari al 13,8% dei reclami) con richiesta di risarcimento danno

27 rilievi pari al 3% dei rilievi

389 elogi pari al 70,1 % degli elogi

1 suggerimento pari allo 0,8 % dei suggerimenti.

Tra le sottocategorie emerge **“l’opportunità e adeguatezza della prestazione ricevuta”** interessata sia da reclami sia da elogi (reclami: 63,1% della macrocategoria, 19,8% sul totale reclami; elogi: 63,5% della macrocategoria, pari al 44,5 % sul totale elogi).

Un’altra sottocategoria segnalata in positivo è quella denominata **“attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale”** con un alto numero di elogi (36,5% della macrocategoria, pari al 25,6% sul totale elogi). Ciò lascia presupporre un significativo riconoscimento dei cittadini a quegli aspetti della prestazione che richiamano altri elementi quali la validità, l’empatia e l’ adeguatezza della stessa.

In linea con quanto sopra descritto anche nella categoria **aspetti relazionali e umanizzazione** si registra un aumento delle segnalazioni, in particolare negli elogi che rappresentano il 27,7% sul totale degli elogi, contro il 13,7% dei reclami, che subiscono a loro volta un incremento rispetto al 2007. Elogi e reclami si concentrano prevalentemente nella sottocategoria **“cortesia e gentilezza”** (153 elogi pari al 99,4 % della macrocategoria e 86 reclami pari all’ 84,3% della macrocategoria) a conferma dell’importanza attribuita dai cittadini a questi aspetti della relazione.

La macrocategoria **degli aspetti organizzativi burocratici – amministrativi** conferma l’alto numero di segnalazioni (**anno 2008:** 512 pari al 22,1% del totale segnalazioni) come peraltro già evidenziato negli anni precedenti. Le segnalazioni in questo caso sono prevalentemente di insoddisfazione come si può osservare disaggregando la macrocategoria nelle diverse tipologie:

*140 reclami pari al 18,7% dei reclami
324 rilievi pari al 36,4% dei rilievi
2 elogi pari allo 0,4 % degli elogi
46 suggerimenti pari al 34,8 % dei suggerimenti*

Le maggiori proteste riguardano gli aspetti riferiti alla sottocategoria **“funzionalità organizzativa”** (pari all’81,5% della macrocategoria e al 23,1% sul totale delle segnalazioni di disservizio), intesa come disorganizzazione interna, con conseguenti disagi nell’accesso alle prestazioni (es.: la difficoltà a contattare telefonicamente i vari servizi, gli errori di prenotazione da parte degli operatori dedicati, la cancellazione senza preavviso di esami o visite regolarmente prenotate). Anche la sottocategoria che interessa i **“percorsi di accesso e di cura”** è percepita complessa e difficoltosa dai cittadini (13,4% della macrocategoria, 3,8% sul totale delle segnalazioni di disservizio).

I tempi registrano un aumento delle segnalazioni rispetto all’anno precedente (**anno 2008:** 373 pari al 16,1% del totale segnalazioni, **anno 2007:** 329 segnalazioni pari al 13,8% del totale). Le segnalazioni sono prevalentemente di disservizio e i cittadini protestano con modalità differenti: in genere si presentano presso gli Uffici urp per lamentare i lunghi tempi di attesa tra la prenotazione e la fruizione della prestazione (pari all’83,5% della macrocategoria e al 26,8% del totale rilievi). In pratica i cittadini protestano **prima di ottenere la prestazione**. Presentano invece un reclamo formale per lo più scritto per i **lunghi tempi di attesa subiti** per accedere all’ambulatorio del professionista (61,2% della macrocategoria, 7% sul totale dei reclami) o per prenotare presso gli sportelli Cup (16,5% della macrocategoria, 1,9% sul totale dei reclami).

Le segnalazioni di disservizio che interessano **gli aspetti economici** diminuiscono considerevolmente (**anno 2008:** 154 pari al 6,7% del totale segnalazioni; **anno 2007:** 280 segnalazioni pari all’11,7% del totale). In particolare calano le richieste di rimborso o

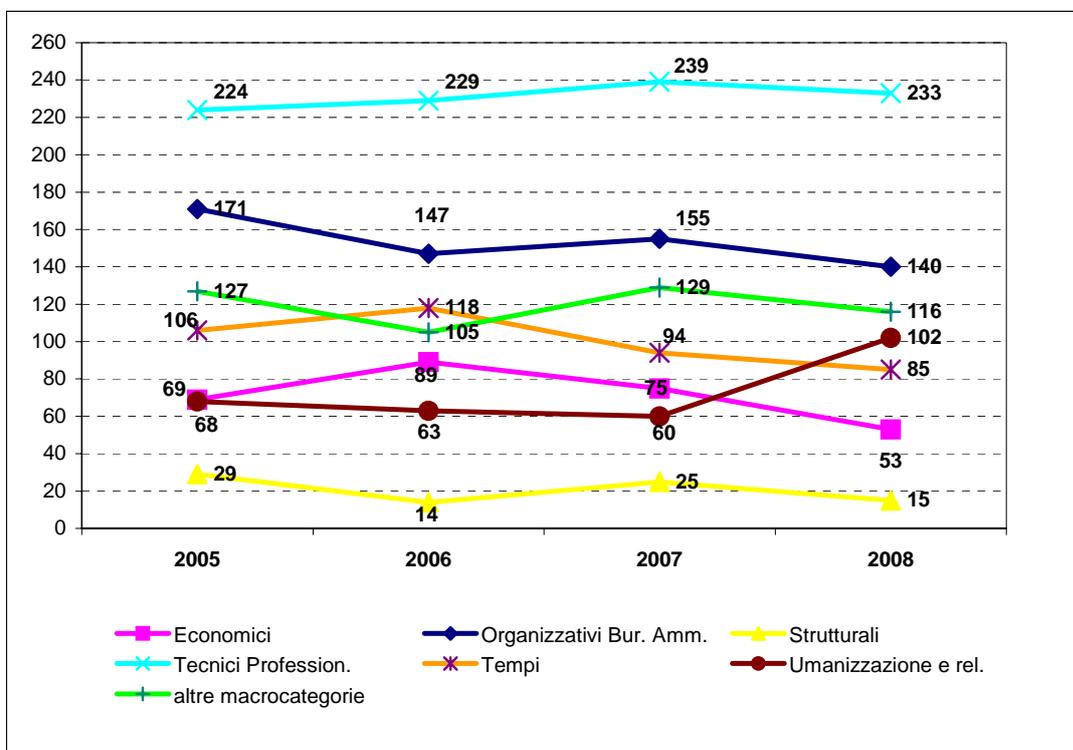
annullamento per ticket che, a seguito di successive istruttorie, si rivelano erroneamente attribuiti dall'Azienda ai cittadini. Anche le lamentele per ticket ritenuti impropri, ma correttamente attribuiti dall'Azienda in conformità **agli aspetti normativi vigenti**, subiscono una flessione (73,1% della macrocategoria, 4,8% sul totale dei disservizi). Rimangono invariate le richieste di **risarcimento per danni o infortuni subiti all'interno delle strutture sanitarie** ad esempio: lo smarrimento di protesi o di effetti personali (37,7% della macrocategoria, 2,7% sul totale dei reclami).

Gli aspetti alberghieri e comfort (anno 2008: 116 pari al 5% del totale segnalazioni; anno 2007: 100 segnalazioni pari al 4,2% del totale) presentano un leggero aumento. Le segnalazioni di insoddisfazione riguardano prevalentemente le condizioni ambientali delle strutture o dei servizi come ad esempio la climatizzazione e l'insonorizzazione degli ambienti (30% della macrocategoria, 1,3% sul totale dei disservizi). Seguono **l'informazione e gli aspetti strutturali**.

2.1 L'analisi del trend 2005/2008 per macrocategoria

L'andamento dei **reclami** in relazione al loro contenuto non evidenzia variazioni consistenti nelle aree degli aspetti tecnici professionali e degli aspetti strutturali. I reclami diminuiscono gradualmente nei tempi, nei burocratici amministrativi e negli economici. Gli aspetti relazionali e dell'umanizzazione sono interessati, invece, ad una variazione consistente nell'ultimo anno (da 68 a 102). Questo dato pone in evidenza la qualità della relazione interpersonale operatori/utenti, che per i cittadini rappresenta ancora una criticità migliorabile.

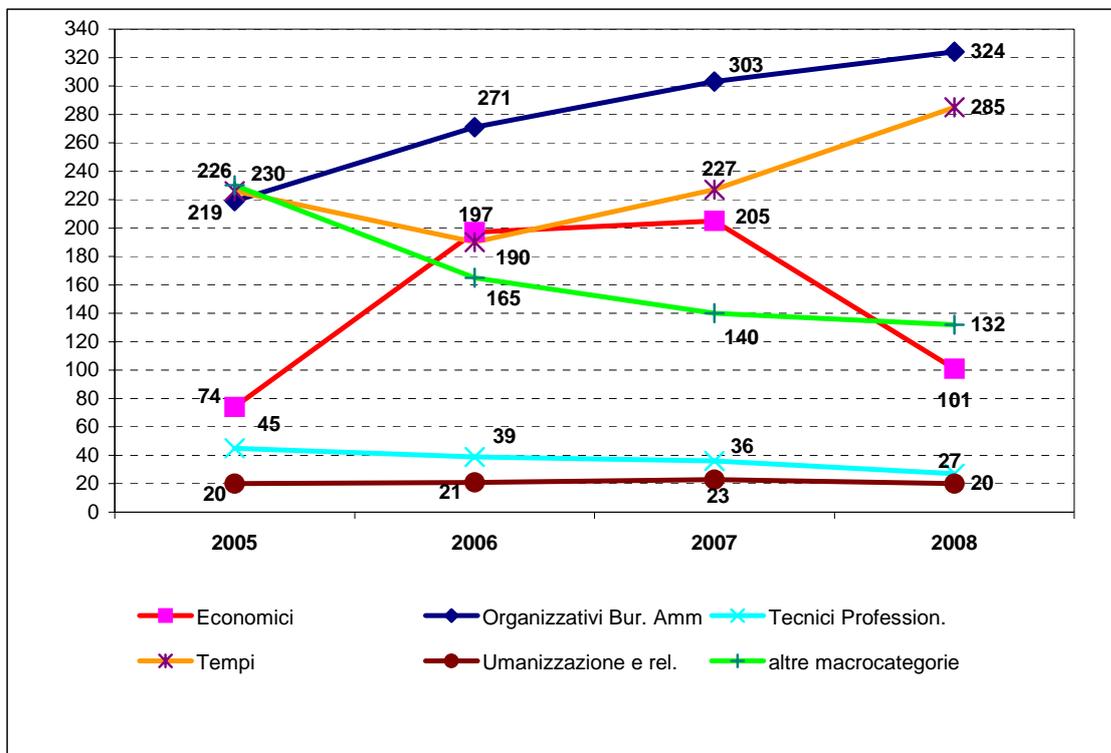
Numero di reclami per macrocategoria – Anni 2005-2008



Per quanto riguarda i **rilievi** si evidenzia una crescita costante degli aspetti burocratici amministrativi (da 219 a 324) così come dei tempi, tranne che nell'anno 2006, dove si assiste ad una loro diminuzione. Trend oscillante, invece, per gli aspetti economici interessati ad un consistente aumento tra il 2005 e il 2006, a valori costanti tra il 2006 e il 2007 e ad una significativa flessione nell'ultimo anno (da 205 a 101).

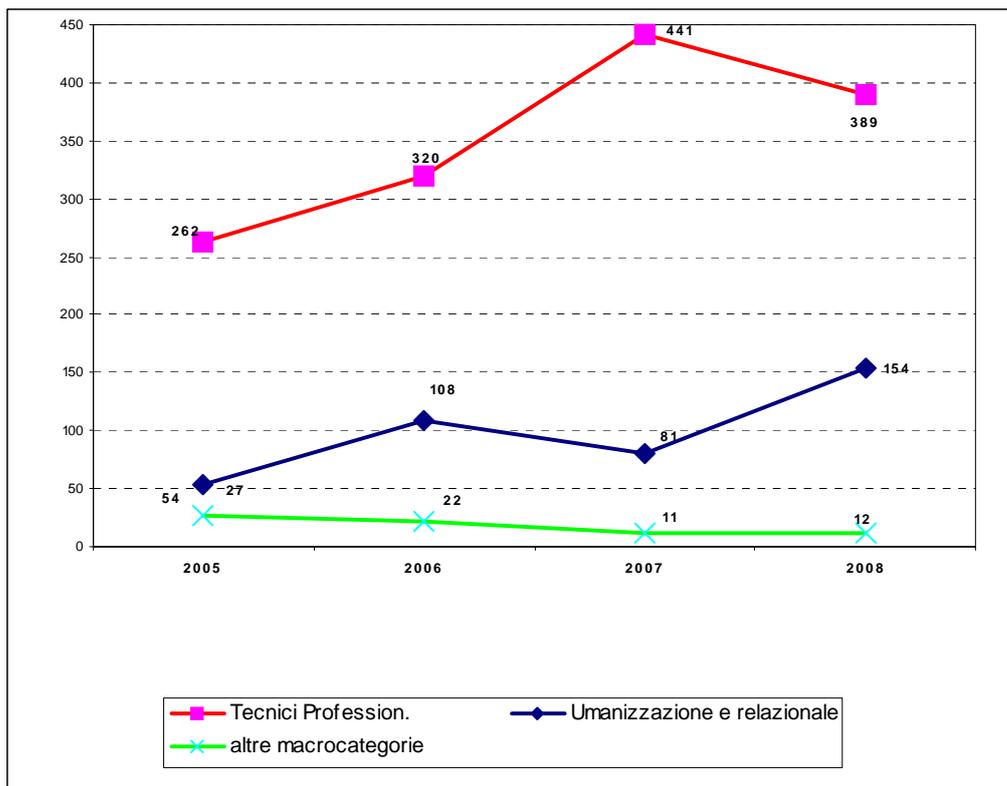
Gli aspetti tecnici professionali sono in costante diminuzione (da 45 a 27), pressoché invariati gli aspetti sull'umanizzazione.

Numero di rilievi per macrocategoria – Anni 2005-2008



Per quanto riguarda la tipologia degli **elogi** si registra un trend positivo, seppur altalenante, principalmente su due aree: la tecnico professionale (da 262 nel 2005 a 389 nel 2008) e gli aspetti dell'umanizzazione e relazionale (da 54 a 154). Nel tempo queste due categorie sono le più rappresentative a conferma che l'efficacia della prestazione e la qualità dell'assistenza ricevuta, associata alla cortesia e gentilezza degli operatori, rappresentano un tema rilevante nei giudizi positivi che i cittadini esprimono.

Numero di elogi per macrocategoria – Anni 2005-2008



2.2 Le segnalazioni di interesse per la gestione del rischio

In sintonia con le indicazioni regionali e nell'ottica di un approccio integrato alla Gestione del Rischio finalizzato al miglioramento continuo dell'assistenza, l'Azienda USL di Modena utilizza le segnalazioni dei cittadini quale importante fonte informativa, non solo ai fini della rilevazione della "qualità percepita" ma anche, sinergicamente ad altre tipologie di flussi informativi, quale prezioso strumento di identificazione e mappatura di eventuali aree di rischio.

Il sistema informativo mediante il quale l'urp classifica ed inserisce le segnalazioni dei cittadini, registra gli eventi percepiti dal cittadino come "incidenti" correlati all'assistenza a prescindere dall'oggettiva sussistenza di una inadeguatezza che abbia o meno determinato un effetto peggiorativo delle condizioni di salute di un paziente e/o di un visitatore.

L'analisi del contenuto delle segnalazioni di interesse per la Gestione del Rischio, nella misura in cui esse concorrono utilmente all'individuazione di rischi potenziali o in essere, riconferma ancora una volta come la quota preponderante dei reclami in tale ambito sia da ascrivere alla percezione di inadeguatezze di tipo tecnico-professionale. In tal senso, ancorché l'analisi dei reclami fornisca un'immagine fedele ed irrinunciabile del livello di sicurezza del sistema così come avvertito dai cittadini, va da sé che la qualificazione e la quantificazione degli eventi percepiti dal cittadino come inadeguatezze di tipo tecnico-professionale non possano essere assimilate all'andamento della sinistrosità aziendale, ricomprendendo al loro interno "incidenti" percepiti come tali dal cittadino ma non allo stesso modo "qualificabili" nell'ambito del sistema legale ed assicurativo che tutela l'Azienda.

Nel 2008 le segnalazioni ritenute di interesse per la **gestione del rischio** sono 177 (pari al 7,6% delle segnalazioni), per la quasi totalità nella tipologia reclamo (pari al 23,6% del totale dei reclami).

Questi dati sono sostanzialmente in linea con quanto rilevato nel corso del 2007 (175 segnalazioni).

Segnalazioni di interesse per la gestione del rischio - anno 2008

Tipologia segnalazione	n.	gestione rischio	% sulla tipologia
Reclami	744	176	23,6
Rilievi	889	1	0,1
Elogi	555		
Suggerimenti	132		
Totale	2320	177	7,6

Il contenuto dei reclami di interesse per la gestione del rischio - anno 2008

Categoria	n. reclami	gestione rischio	% sul totale reclami
Tecnici professionali	233	159	90,3
Economici	53	13	7,4
Organizzativi burocratici amministrativi	140	4	2,3
Adeguamento alla normativa	47		
Alberghieri e comfort	49		
Strutturali	15		
Informazione	20		
Tempi	85		
Umanizzazione e aspetti relazionali	102		
Totale	744	176	100

Queste segnalazioni interessano per lo più i reclami, prevalentemente nella categoria degli **aspetti tecnico-professionali** (n°159), confermando l'ambito del "rischio clinico" come prioritario nella percezione della sicurezza da parte degli utenti.

3 - Gli esiti

Le segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi) si sono concluse con un esito, intendendo per questo il processo di valutazione attivato dall'Azienda e il contenuto della comunicazione di chiusura al cittadino. La tabella sottoriportata distingue le diverse tipologie di esito che si possono attribuire.

LA CLASSIFICAZIONE DEGLI ESITI	
1	Pratica aperta
2	Risoluzione
3	Assunzione di impegno
4	Conferma operato Azienda: conforme a standard, protocolli e linee guida
5	Conferma operato Azienda: conforme alla normativa vigente
6	Accoglimento richiesta rimborso
7	Trasmissione al servizio legale
8	Scuse
9	Chiarimento
10	Altro

La tipologia di risposta

Nel corso del 2008 il **chiarimento** risulta la risposta più utilizzata (669 pari al 41% del totale dei disservizi) prevalentemente nei reclami, mentre nei disservizi informali si colloca al secondo posto (44,9% dei reclami, 37,7% dei rilievi). Si risponde con un chiarimento nelle aree dei tempi (225 su 669 esiti di chiarimento), degli aspetti burocratici amministrativi (n.185), degli aspetti tecnico professionali (n. 120).

La risoluzione di un evento segnalato è la seconda tipologia di esito (415 pari al 25,4% del totale dei disservizi). Anche in questo caso la distribuzione per tipologia di disservizio cambia: è prevalente nei rilievi (41,7% dei rilievi) meno significativa nei reclami (6% dei reclami). Si risolvono i disservizi segnalati nelle aree burocratiche amministrative (207 su 415 risoluzioni), nei tempi (n. 115) e negli aspetti economici (n.58).

Le scuse rappresentano la terza tipologia di esito (169 pari al 10,3% del totale dei disservizi). Questa opzione è utilizzata per lo più per rispondere a disservizi inerenti gli aspetti relazionali (72 su 169), gli aspetti burocratici amministrativi (n. 39), i tempi (n. 22), i tecnico professionali (n. 15).

Le richieste non accolte (n.126), poiché in contrasto con le normative vigenti, sono raggruppate all'interno della voce: **conferma operato azienda perché conforme alla normativa vigente** e rappresentano complessivamente il 7,7% del totale. Questo esito risponde alle richieste presentate per ottenere rimborsi vari (es. ticket, farmaci, prestazioni libero professionali, Lea ecc.) e a lamenti sull'obbligatorietà di particolari condizioni/requisiti per ottenere la prestazione.

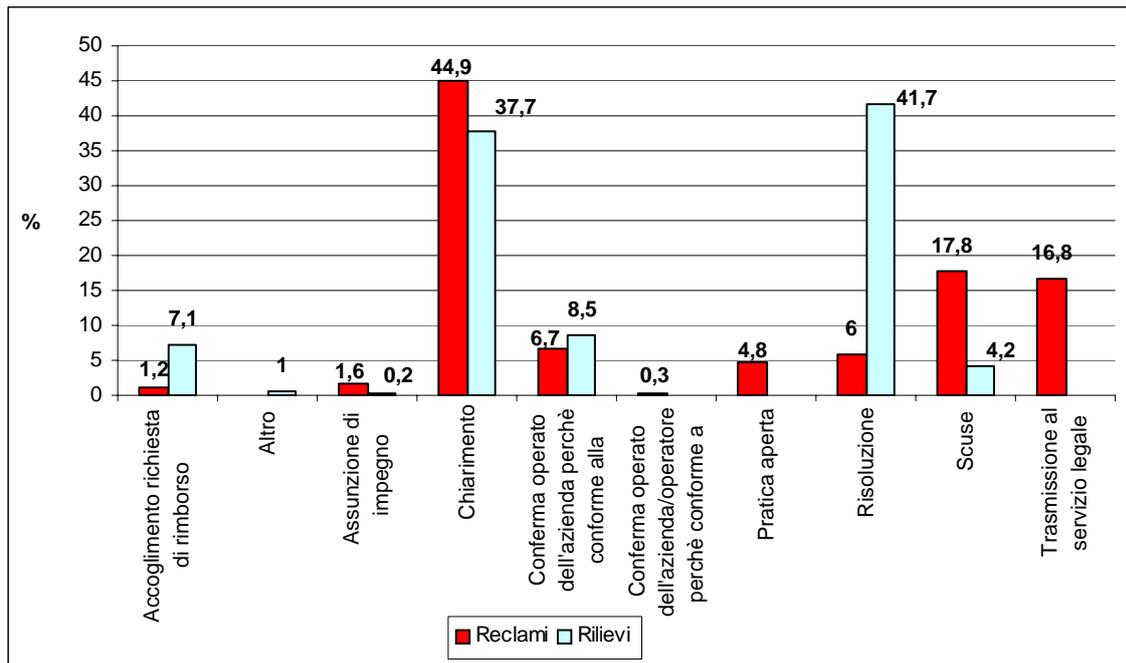
L'esito "**trasmissione al servizio legale**" (16,8% dei reclami) si riferisce al passaggio della segnalazione al Servizio Legale aziendale in quanto vi è una esplicita richiesta di risarcimento danni. Si specifica che su 125 reclami, 106 riguardano l'area tecnico-professionale e 19 sono riferite

a richieste relative, ad esempio, allo smarrimento/rottura di effetti personali (protesi, occhiali ecc.), cadute accidentali che si ritengono attribuibili alla responsabilità dell'Azienda.

Le comunicazioni relative all'**accoglimento delle richieste di rimborso** per ticket pagati o richiesti impropriamente sono il 4,4% del totale, utilizzate prevalentemente nei rilievi.

Le pratiche aperte sono 36 pari al 4,8 % del totale reclami.

Percentuale dei disservizi per esito - anno 2008



Sintesi delle segnalazione trasmesse al team mediazione

Si fornisce di seguito una sintesi riepilogativa dei casi seguiti dal team di ascolto e mediazione nell'anno 2008.

Unità Operativa di Medicina Legale - Flusso informativo - Distretti - anno 2008

TEAM DI ASCOLTO E MEDIAZIONE								
Dati di attivita'	Distretto di Carpi	Distretto di Mirandola	Distretto di Modena	Distretto di Sassuolo	Distretto di Pavullo nel Frignano	Distretto di Vignola	Distretto di Castelfranco Emilia	Totale
colloqui con i cittadini	4	2	16	6	4	5	2	39
colloqui con i professionisti	2	1	9	2	2	0	2	18
mediazioni	0	1	7	1	0	0	1	10
colloqui post mediazione (*)	0	2	6	3	0	0	1	12
totale	6	6	38	12	6	5	6	79

(*) i colloqui post mediazione sono solo telefonici.

I colloqui di ascolto/mediazione non vertono mai sull' aspetto tecnico professionale, si incontrano i cittadini ed i professionisti che desiderano parlare e confrontarsi sui sentimenti ed emozioni che hanno vissuto in relazione all' evento che li coinvolge. Non è competenza dell' èquipe di ascolto/mediazione dare risposte, sono i cittadini ed i professionisti, con l' aiuto di un interlocutore terzo e neutrale che li accompagna nella riorganizzazione della relazione, che troveranno una responsabile capacità decisionale.

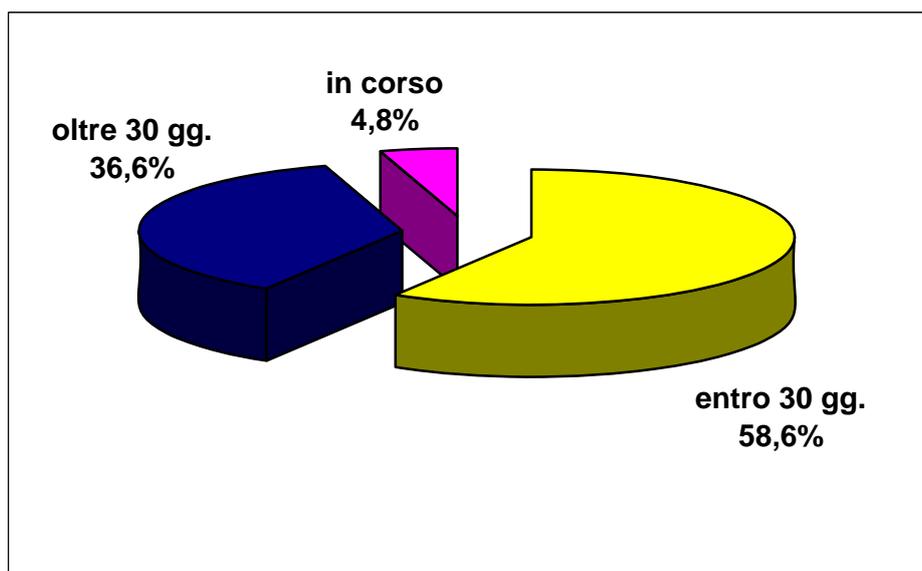
4 - I tempi di risposta in ambito aziendale

I tempi di risposta sono calcolati dal ricevimento formale della segnalazione (data di protocollo) al momento in cui si fornisce la risposta al reclamante, in conformità a quanto disposto nel D.P.C.M. 27/01/94 che fissa il termine in 30 gg. Tuttavia i tempi di risposta dipendono dalla tipologia del problema segnalato: alcuni disservizi si risolvono rapidamente, altri richiedono approfondimenti ed istruttorie, pertanto la norma prevede un' interruzione dei termini.

Si può osservare che su 744 reclami hanno ottenuto **risposta scritta entro i 30 giorni il 58,6%** (anno 2007: 68,7%), oltre i 30 giorni il 36,6%, le pratiche in corso rappresentano il 4,8%.

Il **tempo mediano*** per l'anno 2008 è di **20 giorni** per le pratiche a cui si riesce a dare risposta entro i 30 giorni e di **51 giorni** per quelle che superano tale termine (tempo mediano 2007: 19 e 47 giorni).

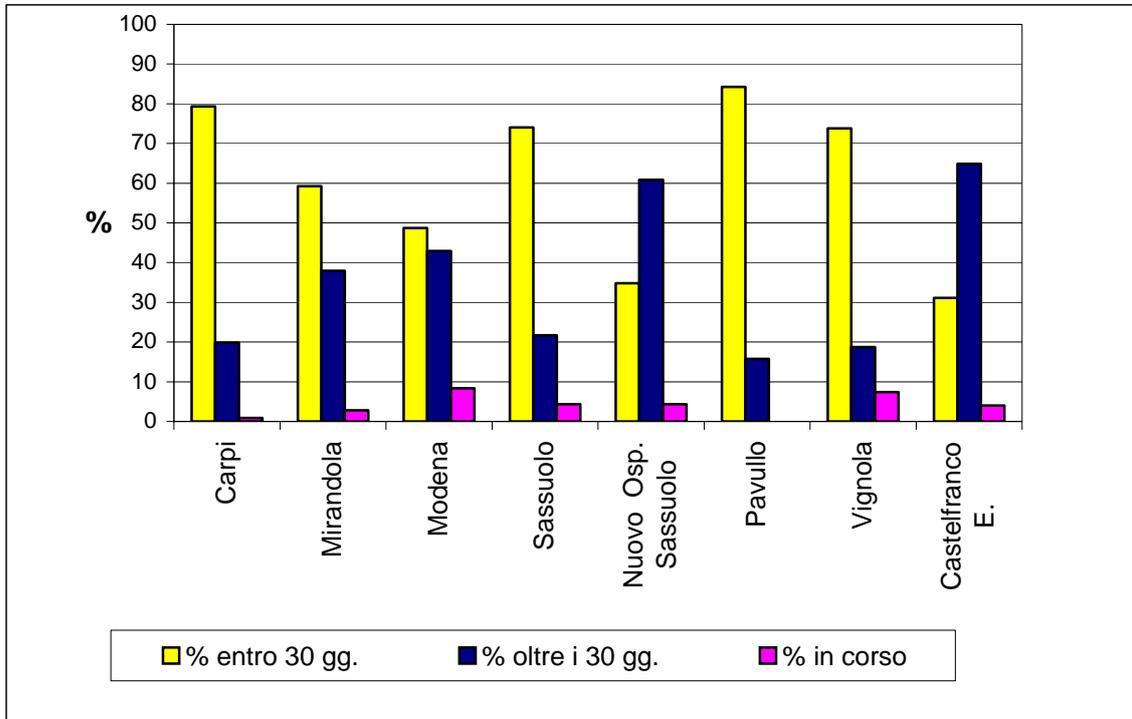
Tempi di risposta - anno 2008



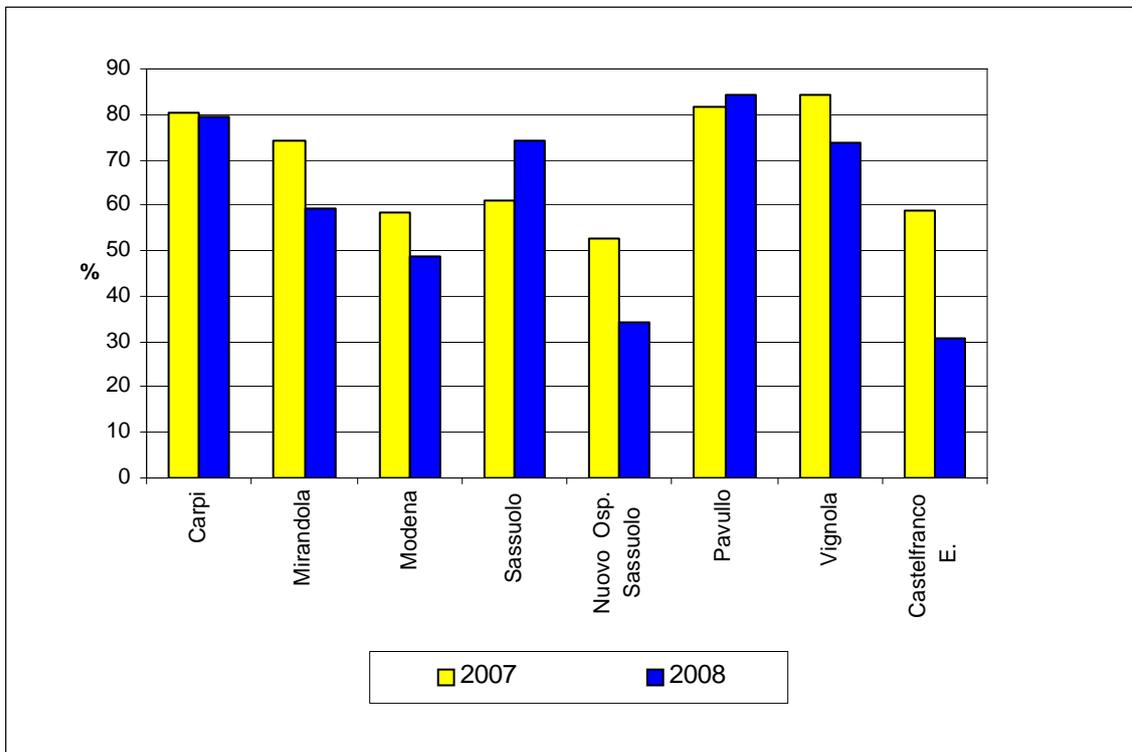
*Si è considerato il valore mediano perché il meno influenzato dai valori estremi.

I tempi di risposta per Ufficio urp

Tempi di chiusura per Uffici urp - anno 2008

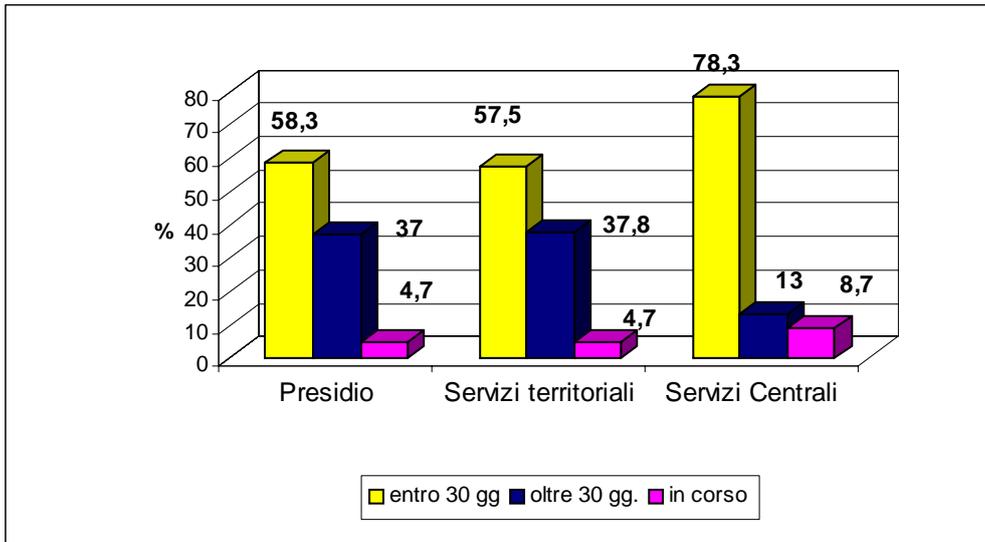


Pratiche chiuse entro 30 giorni per Uffici urp - anni 2007-2008

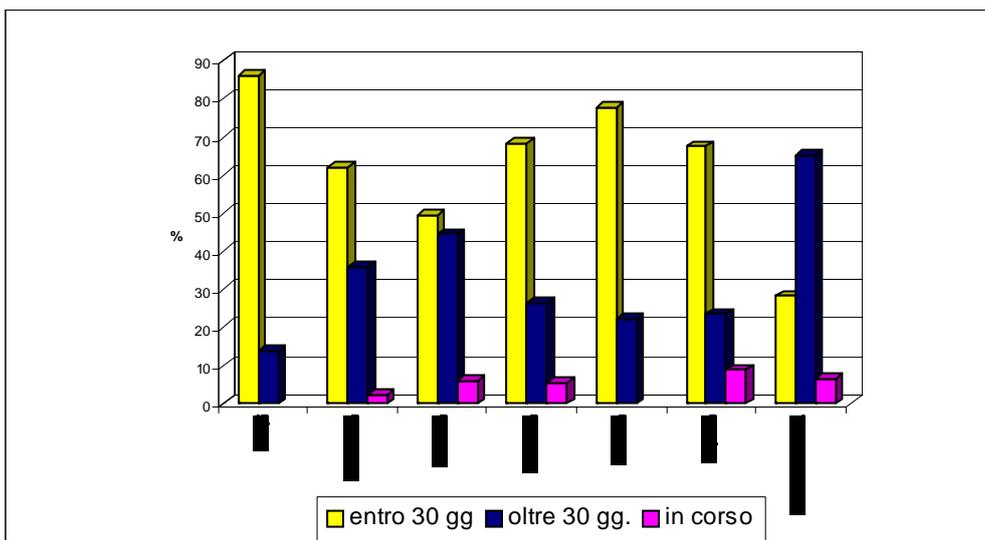


I tempi di chiusura per macroarticolazioni aziendali - anno 2008

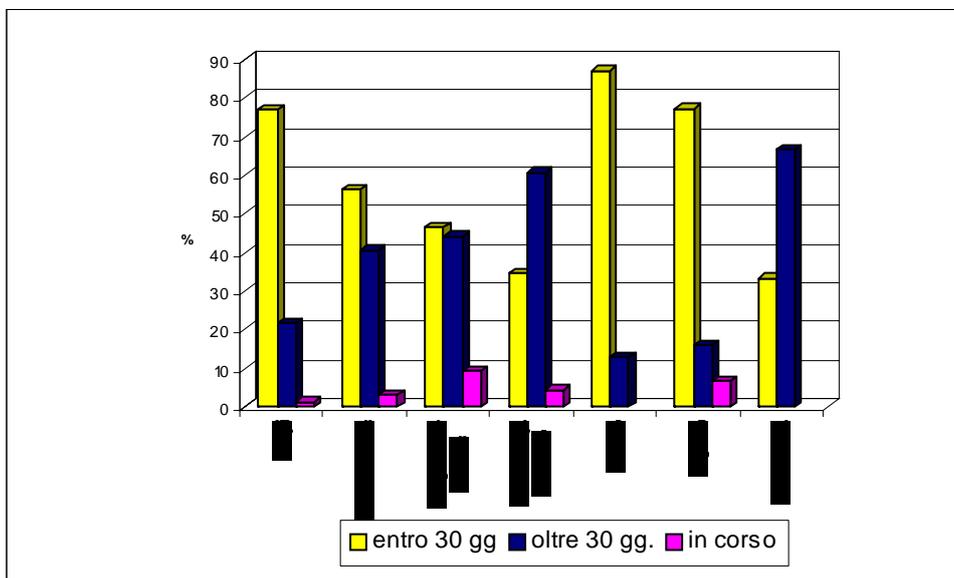
Confronto percentuale: Presidio, Servizi Territoriali e Servizi Centrali



Servizi Territoriali



Ospedali



5 - Sintesi del rapporto aziendale

Segnalazioni pervenute e analisi del trend 2005-2008

Nel 2008 sono state presentate 2320 segnalazioni di cui: ♦ 744 reclami (32,1% del totale) ♦ 889 rilievi (38,3% del totale) ♦ 555 elogi (23,9% del totale) ♦ 132 suggerimenti (5,7% del totale).

La lettura del trend 2005-2008 conferma il generale incremento delle segnalazioni rilevate: da 2029 nel 2005 a 2320 nel 2008 (+291). Si tratta di un aumento costante di anno in anno che presenta tuttavia una flessione tra il 2007 e il 2008 (- 75), tranne che per le manifestazioni di soddisfazione.

I promotori delle segnalazioni

Particolarmente elevate sono le segnalazioni presentate dai cittadini interessati (91,9%) sia per indicare un disservizio, sia per suggerire e molto spesso per ringraziare. Seguono le associazioni di volontariato e di tutela e gli studi legali. Questi ultimi presentano solo reclami pari all'11,1% del totale reclami.

La modalità di presentazione della segnalazione

La modalità più diffusa è il contatto diretto o telefonico tra i cittadini e gli operatori degli Uffici per le relazioni con il pubblico (42,7%), seguono le segnalazioni inoltrate attraverso le apposite cassette (32,2%) e il mezzo postale (17,4%). Questi dati indicano che la presenza di Uffici urp decentrati si dimostra un'efficace risorsa aziendale, poiché la presa in carico "diretta" dei disservizi da parte degli operatori dedicati consente, attraverso l'ascolto del problema segnalato, di inquadrare e spesso risolvere rapidamente le eventuali disfunzioni.

Le tipologie di segnalazioni

Anche quest'anno, seppur con una lieve flessione rispetto al 2007, la macrocategoria più segnalata è quella relativa agli aspetti tecnico-professionali. Quest'area riceve il maggior numero di reclami e il maggior numero di elogi, confermando la tendenza dei nostri cittadini a riconoscere prioritaria la qualità della prestazione sia in termini negativi che positivi. Tra le sottocategorie emerge "l'opportunità e adeguatezza della prestazione ricevuta" interessata sia da reclami sia da elogi (reclami: 63,1% della macrocategoria, 19,8% sul totale reclami; elogi: 63,5% della macrocategoria, pari al 44,5% sul totale elogi) e quella denominata "attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale" con un alto numero di elogi (36,5% della macrocategoria, pari al 25,6% sul totale elogi). Ciò lascia presupporre un significativo riconoscimento dei cittadini a quegli aspetti della prestazione che richiamano altri elementi quali la validità, l'empatia e l'adeguatezza della stessa.

In linea con quanto sopra descritto anche nella categoria aspetti relazionali e umanizzazione si registra un aumento delle segnalazioni, in particolare negli elogi che rappresentano il 27,7% sul totale degli elogi, contro il 13,7% dei reclami che subiscono a loro volta un incremento rispetto al 2007. Quest'ultimo dato pone in evidenza la qualità della relazione interpersonale operatori/utenti, che per i cittadini rappresenta ancora una criticità migliorabile.

Gli aspetti organizzativi e burocratici raccolgono invece numerose segnalazioni di disservizio, confermando il trend degli anni precedenti. Permane nei cittadini la percezione di una carente funzionalità organizzativa dei servizi con conseguenti disagi nell'accesso alle prestazioni. Anche i tempi sono oggetto di numerose critiche, sia quando si tratta dei tempi di attesa per accedere agli ambulatori specialistici, sia per i lunghi tempi tra la prenotazione e la fruizione della prestazione. Le segnalazioni di disservizio che interessano gli aspetti economici diminuiscono considerevolmente: calano le richieste di rimborso o annullamento per ticket che, a seguito di successive istruttorie, si

rivelano erroneamente attribuiti dall'Azienda ai cittadini e quelle invece attribuite correttamente in conformità agli aspetti normativi vigenti.

Gestione del rischio

Le segnalazioni ricevute sono un'importante fonte informativa per identificare e mappare eventuali aree di rischio. Nel 2008 le segnalazioni ritenute di interesse per la gestione del rischio sono 177 (pari al 7,6% delle segnalazioni), per la quasi totalità nella tipologia reclamo (pari al 23,6% del totale dei reclami) e concentrate nell'area degli aspetti tecnico-professionali (n.159).

Gli esiti delle segnalazioni

Il chiarimento risulta la tipologia di risposta prevalente in tutte le segnalazioni di disservizio (41% del totale dei disservizi). La risoluzione di un evento segnalato risulta la seconda tipologia di esito, con percentuali particolarmente elevate per quelle segnalazioni presentate direttamente agli operatori degli Uffici relazioni con il pubblico e che si concludono positivamente nel 41,7% dei casi. Seguono le scuse, le richieste non accettate in base alla normativa vigente, le domande di rimborso accolte e infine le pratiche trasmesse al servizio legale a seguito di un'esplicita richiesta di risarcimento danni.

Tempi di chiusura dei reclami

Su 744 reclami hanno ottenuto risposta scritta entro i 30 giorni il 58,6% degli stessi, oltre i 30 giorni il 36,6%, le pratiche in corso sono il 4,8%.

ALLEGATO A

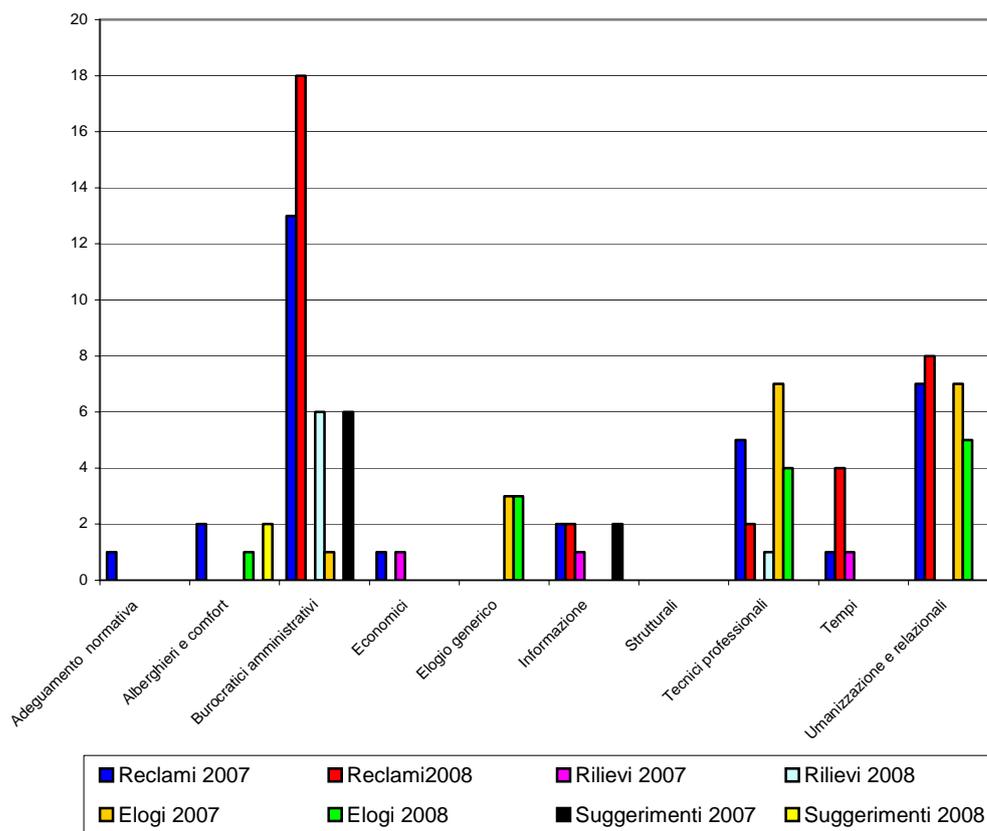
**Tabelle di approfondimento per Servizi Territoriali, Ospedali
Servizi Centrali**

Servizi Territoriali - Dati generali - anno 2008

	macrocategoria	CARPI	MIRANDOLA	MODENA	SASSUOLO	PAVULLO NEL FRIGNANO	VIGNOLA	CASTELFRANCO	Totale
Elogi	Elogio generico	3							3
	Alberghieri e comfort	1							1
	Tecnici professionali	4	10	46	10	1	10		81
	Informazione				1	1			2
	Umanizzazione e aspetti relazionali	5	2	28	4	4	10	3	56
	Totale Elogi	13	12	74	15	6	20	3	143
Reclami	Adeguamento alla normativa	2	1	5	1				9
	Alberghieri e comfort			1		2	2	1	6
	Economici		3	3	1		2		9
	Organizzativi burocratici amministrativi	18	23	18	6	6	11	12	94
	Strutturali		1	1				7	9
	Tecnici professionali	2	7	30	5	3	7	3	57
	Informazione	2		4		1		6	13
	Tempi	4	1	9	3	5	8	13	43
	Umanizzazione e aspetti relazionali	8	6	28	3	1	4	4	54
	Totale Reclami	36	42	99	19	18	34	46	294
Rilievi	Adeguamento alla normativa			54	2				56
	Alberghieri e comfort				2				2
	Economici			91		2			93
	Organizzativi burocratici amministrativi	6	4	197	33		12	4	256
	Strutturali				1		1		2
	Tecnici professionali	1		11	4	1	1	1	19
	Informazione		2	28	3			1	34
	Tempi			205	12	1	4	2	224
	Umanizzazione e aspetti relazionali			8	2	1	1	1	13
	Totale Rilievi	7	6	594	59	5	19	9	699
Suggerimenti	Adeguamento alla normativa							1	1
	Alberghieri e comfort	2		3		1	3		9
	Organizzativi burocratici amministrativi		11	12			3	8	34
	Strutturali			1			1	2	4
	Informazione							2	2
	Tempi							1	1
	Totale Suggerimenti	2	11	16			1	7	14
Totale complessivo	58	71	783	93	30	80	72	1187	

Servizi Territoriali - Distretto di Carpi

Il contenuto delle segnalazioni - anni 2007-2008



Carpi	Reclami		Rilievi		Elogi		Suggestimenti	
	Reclami 2007	Reclami 2008	Rilievi 2007	Rilievi 2008	Elogi 2007	Elogi 2008	Suggestimenti 2007	Suggestimenti 2008
Adeguamento normativa	1	0						
Alberghieri e comfort	2					1		2
Burocratici amministrativi	13	18		6	1		6	
Economici	1		1					
Elogio generico					3	3		
Informazione	2	2	1				2	
Strutturali								
Tecnici professionali	5	2		1	7	4		
Tempi	1	4	1					
Umanizzazione e relazionali	7	8			7	5		
Totale	32	34	3	7	18	13	8	2

CARPI Servizi Territoriali		ANNO 2008						
DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	
DIPARTIMENTO CURE PRIMARIE	ASSISTENZA SANITARIA DI BASE	Umanizzazione e aspetti relazionali	2	1			3	
	ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE ACCREDITATI	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1			1	
		Informazione		1			1	
	ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE DISTRETTUALE	Adeguamento alla normativa		2			2	
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		13	5		18	
		Aspetti tecnici professionali	3	1	1		5	
		Elogio generico	1				1	
		Tempi		4			4	
		Umanizzazione e aspetti relazionali		3			3	
	CONSULTORIO FAMILIARE	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1			1	
		Aspetti tecnici professionali	1				1	
		Elogio generico	2				2	
		Umanizzazione e aspetti relazionali	2				2	
	MMG e PLS - CARPI	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		2			2	
		Umanizzazione e aspetti relazionali		1			1	
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE	PSICHIATRIA - NORD	Aspetti tecnici professionali		1			1	
		Umanizzazione e aspetti relazionali		2			2	
DIPARTIMENTO SANITÀ PUBBLICA	IGIENE E SANITA' PUBBLICA	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			1		1	
		Umanizzazione e aspetti relazionali		1			1	

DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIREZIONI SANITARIE DISTRETTI	DIREZIONE DISTRETTO	Aspetti alberghieri e comfort	1			2	3
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1			1
		Informazione		1			1
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1				1
Totale			13	36	7	2	58

SINTESI DELLE SEGNALAZIONI NELL'AMBITO TERRITORIALE CARPI (*)- ANNO 2008

L'analisi delle segnalazione conferma che la prevalenza delle criticità si è verificata all'interno dei servizi del Dipartimento di Cure Primarie, analogamente a quanto registrato nel 2007.

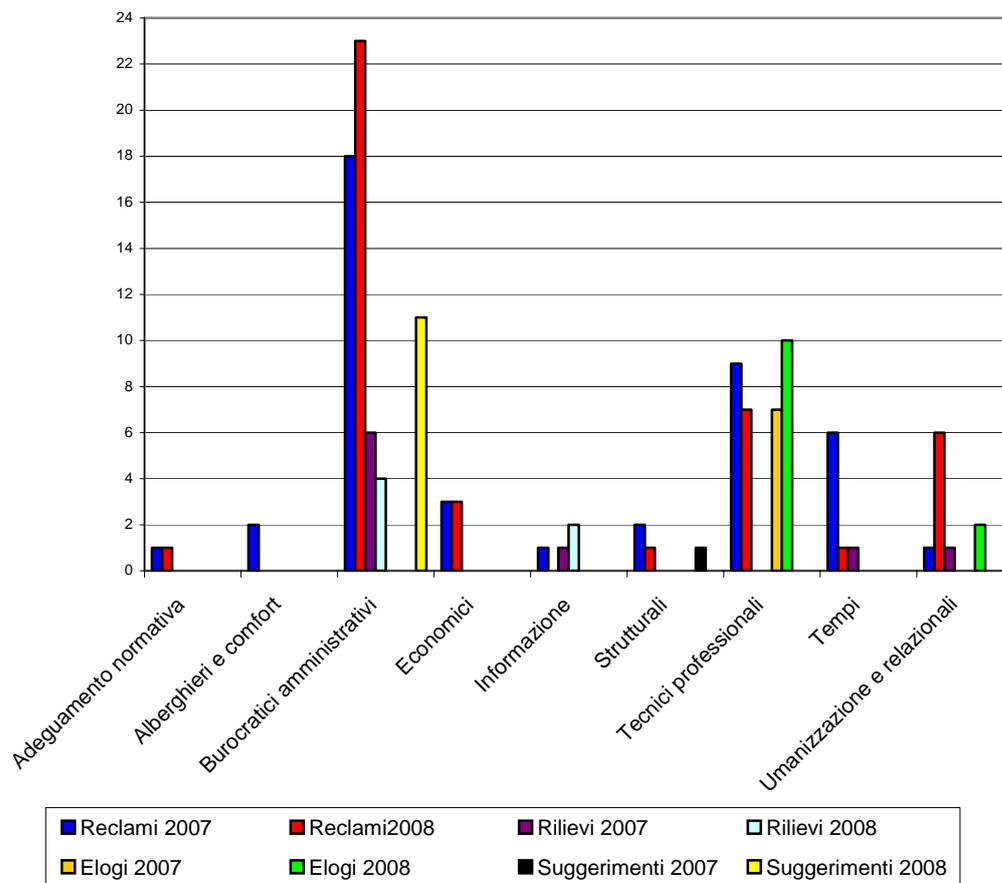
Nell' assistenza specialistica ambulatoriale si distribuiscono le principali lamentele ed interessano per lo più gli aspetti organizzativi, in particolare la difficoltà dei percorsi di accesso alle prestazioni e ai tempi. Sono segnalati, inoltre, alcuni disagi imputabili ai rapporti interpersonali tra operatori e cittadini non sempre aderenti alle aspettative degli utenti.

Non emergono dati significativi per le altre aree dipartimentali poiché le disfunzioni segnalate risultano esigue e distribuite sui diversi Servizi/UU.OO.

(*) Sono presi in considerazione gli aspetti più rilevanti dei disservizi nelle aree organizzative, strutturali, relazionali, comfort alberghiero, aspetti economici. Non sono analizzati i disservizi inerenti gli aspetti tecnici professionali che, per la loro stessa natura, necessitano di approfondimenti da parte dei diversi responsabili delle UU.OO/Servizi. Seppur la dimensione delle segnalazioni di disservizio non sia numerosa, la lettura offre un'occasione di conoscenza delle opinioni degli utenti al fine di valutare la necessità di attivare correttivi appropriati.

Servizi Territoriali - Distretto di Mirandola

Il contenuto delle segnalazioni - anni 2007-2008



Mirandola	Reclami		Rilievi		Elogi		Suggerimenti	
macrocategoria	Reclami 2007	Reclami 2008	Rilievi 2007	Rilievi 2008	Elogi 2007	Elogi 2008	Suggerimenti 2007	Suggerimenti 2008
Adeguamento normativa	1	1						
Alberghieri e comfort	2							
Burocratici amministrativi	18	23	6	4				11
Economici	3	3						
Informazione	1		1	2				
Strutturali	2	1					1	
Tecnici professionali	9	7			7	10		
Tempi	6	1	1					
Umanizzazione e relazionali	1	6	1			2		
Totale	43	42	9	6	7	12	1	11

MIRANDOLA Servizi Territoriali		ANNO 2008					
DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO CURE PRIMARIE	ASSISTENZA SANITARIA DI BASE	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		3	1		4
		Aspetti tecnici professionali	4				4
	ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE ACCREDITATI	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1			1
		Umanizzazione e aspetti relazionali		1			1
	ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE DISTRETTUALE	Aspetti economici		2			2
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		8	2	11	21
		Aspetti tecnici professionali	1	2			3
		Informazione			2		2
		Tempi		1			1
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1	5			6
	CONSULTORIO FAMILIARE	Umanizzazione e aspetti relazionali	1				1
	CONTINUITA' ASSISTENZIALE - MIRANDOLA	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1			1
		Aspetti tecnici professionali	2	1			3
	MMG e PLS - MIRANDOLA	Aspetti tecnici professionali	1	2			3
	PEDIATRIA DI COMUNITÀ	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1			1
	SERVIZI SANITARI IN GESTIONE PRIVATA	Aspetti economici		1			1
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1	1		2
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE	PSICHIATRIA - NORD	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1			1
		Aspetti tecnici professionali		2			2
DIPARTIMENTO SANITÀ PUBBLICA	IGIENE E SANITA' PUBBLICA	Aspetti tecnici professionali	1				1
DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE	MEDICINA LEGALE	Adeguamento alla normativa		1			1
DIREZIONI SANITARIE DISTRETTI	DIREZIONE DISTRETTO	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		7			7
		Aspetti strutturali		1			1
		Aspetti tecnici professionali	1				1
Totale			12	42	6	11	71

SINTESI DELLE SEGNALAZIONI NELL'AMBITO TERRITORIALE DI MIRANDOLA (*) - ANNO 2008

L'analisi delle segnalazione conferma che la prevalenza delle criticità si è verificata all'interno dei servizi del Dipartimento di Cure Primarie, analogamente a quanto registrato nel 2007.

Nell' assistenza specialistica ambulatoriale si distribuiscono le principali lamentele ed interessano per lo più gli aspetti organizzativi, in particolare la difficoltà dei percorsi di accesso alle prestazioni. Diversi suggerimenti inoltrati dai cittadini riguardano l'organizzazione degli sportelli CUP per il numero degli operatori addetti alle prenotazioni, ritenuto insufficiente.

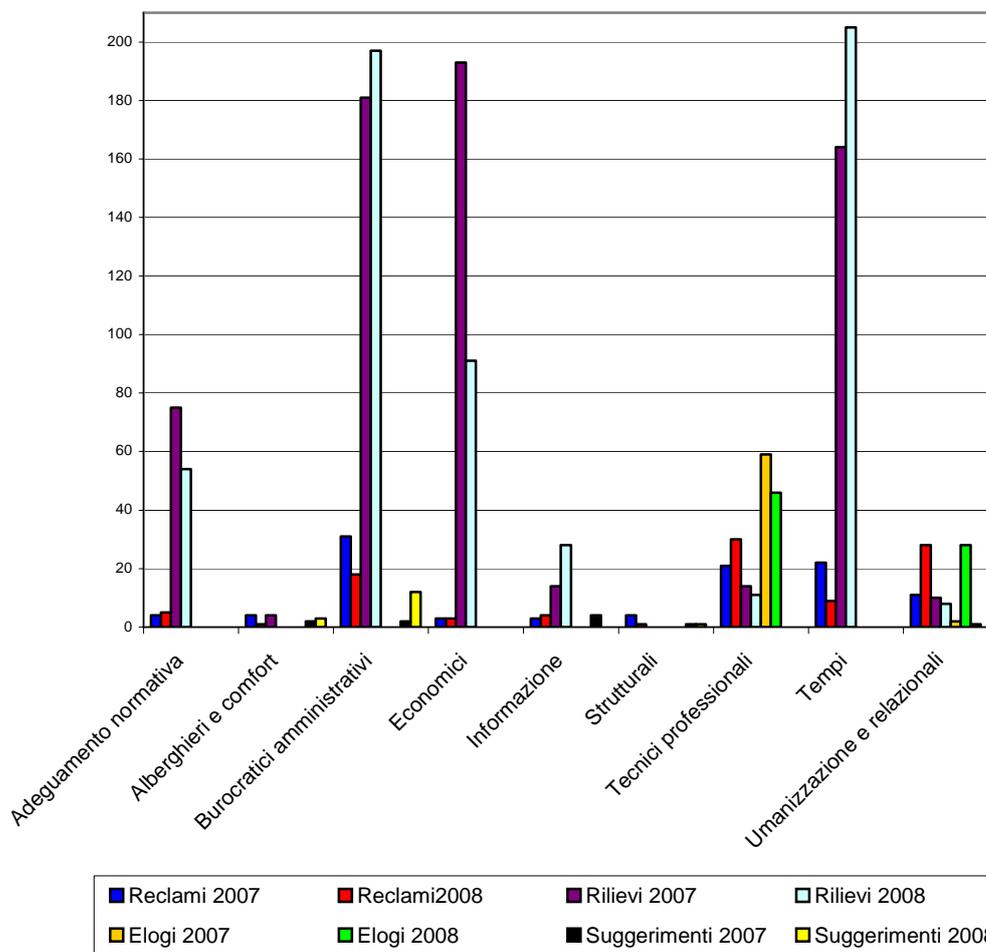
Si evidenzia un aumento di segnalazioni a carico della Direzione Distrettuale, per gli aspetti organizzativi legati al nuovo protocollo operativo previsto dalla convenzione per la consegna dei referti di laboratorio da parte della locale Croce Blu di Concordia, anziché presso gli sportelli Cup.

Non emergono dati significativi per le altre aree dipartimentali poiché le disfunzioni segnalate risultano esigue e distribuite sui diversi Servizi/UU.OO

(*) Sono presi in considerazione gli aspetti più rilevanti dei disservizi nelle aree organizzative, strutturali, relazionali, comfort alberghiero, aspetti economici. Non sono analizzati i disservizi inerenti gli aspetti tecnici professionali che, per la loro stessa natura, necessitano di approfondimenti da parte dei diversi responsabili delle UU.OO/Servizi. Seppur la dimensione delle segnalazioni di disservizio non sia numerosa, la lettura offre un'occasione di conoscenza delle opinioni degli utenti al fine di valutare la necessità di attivare correttivi appropriati.

Servizi Territoriali - Distretto di Modena

Il contenuto delle segnalazioni - anni 2007-2008



Modena	Reclami		Rilievi		Elogi		Suggerimenti	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
macrocategoria	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Adeguamento normativa	4	5	75	54				
Alberghieri e comfort	4	1	4				2	3
Burocratici amministrativi	31	18	181	197			2	12
Economici	3	3	193	91				
Informazione	3	4	14	28			4	
Strutturali	4	1					1	1
Tecnici professionali	21	30	14	11	59	46		
Tempi	22	9	164	205				
Umanizzazione e relazionali	11	28	10	8	2	28	1	
Totale	103	99	655	594	61	74	10	16

MODENA Servizi Territoriali	ANNO 2008						
DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO CURE PRIMARIE	ASSISTENZA SANITARIA DI BASE	Adeguamento alla normativa			4		4
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1	19	4	24
		Aspetti tecnici professionali	13	1	1		15
		Informazione			1		1
		Tempi		2	7		9
		Umanizzazione e aspetti relazionali	3	3			6
	ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE ACCREDITATI	Adeguamento alla normativa			1		1
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		2	2		4
		Aspetti tecnici professionali		4			4
		Informazione		1	3		4
		Tempi		1			1
		Umanizzazione e aspetti relazionali			1		1
	ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE DISTRETTUALE	Adeguamento alla normativa		5	39		44
		Aspetti alberghieri e comfort		1			1
		Aspetti economici		2	88		90
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		5	73	3	81
		Aspetti tecnici professionali	2	3	3		8
		Informazione		2	15		17
		Tempi		2	193		195
		Umanizzazione e aspetti relazionali	5	8	2		15
	CONSULTORIO FAMILIARE	Aspetti economici		1	1		2
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		4	18	2	24
		Aspetti tecnici professionali	6	2			8
		Informazione			1		1
		Umanizzazione e aspetti relazionali	2	1			3

DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO CURE PRIMARIE	CONTINUITA' ASSISTENZIALE - MODENA	Aspetti tecnici professionali		4	1		5
		Umanizzazione e aspetti relazionali		1			1
	MMG e PLS - MODENA	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1	7		8
		Aspetti tecnici professionali	12	6	5		23
		Informazione			2		2
		Umanizzazione e aspetti relazionali	2	5	3		10
	PEDIATRIA DI COMUNITÀ	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		2	20		22
		Informazione			1		1
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1				1
	SALUTE ANZIANI	Aspetti tecnici professionali	2		1		3
		Informazione			2		2
		Tempi			1		1
	SERVIZI SANITARI IN GESTIONE PRIVATA	Aspetti economici			1		1
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			15		15
Aspetti tecnici professionali			1			1	
Informazione				1		1	
DIPARTIMENTO FARMACEUTICO AZIENDALE	SERVIZIO FARMACEUTICO TERRITORIALE-MODENA	Adeguamento alla normativa			8		8
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi				1	1
		Umanizzazione e aspetti relazionali		1			1
DIPARTIMENTO INTEGRATO DI NEUROSCIENZE	OTORINOLARINGOIATRIA	Aspetti tecnici professionali		1			1
		Umanizzazione e aspetti relazionali		1			1
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE	PSICHIATRIA CENTRO	Aspetti alberghieri e comfort				2	2
		Aspetti economici			1		1
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			6		6
		Aspetti tecnici professionali	4	6			10
		Informazione			2		2

DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE	PSICHIATRIA CENTRO	Tempi			1		1
		Umanizzazione e aspetti relazionali		3	1		4
DIPARTIMENTO SANITÀ PUBBLICA	DIPARTIMENTO SANITA' PUBBLICA	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi				1	1
		Aspetti strutturali		1		1	2
		Aspetti tecnici professionali	2				2
		Informazione		1			1
		Tempi			1		1
	IGIENE E SANITA' PUBBLICA	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			1		1
		Umanizzazione e aspetti relazionali		1			1
DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE	HESPERIA HOSPITAL	Aspetti tecnici professionali		1			1
		Umanizzazione e aspetti relazionali		2			2
	MEDICINA LEGALE	Adeguamento alla normativa			2		2
		Aspetti alberghieri e comfort				1	1
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		3	35		38
		Aspetti tecnici professionali	3				3
		Tempi		4	2		6
		Umanizzazione e aspetti relazionali	13	2	1		16
	NEUROLOGIA CASA DI CURA VILLA ROSA	Aspetti tecnici professionali		1			1
DIREZIONI SANITARIE DISTRETTI	DIREZIONE DISTRETTO	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			1	1	2
		Aspetti tecnici professionali	2				2
		Umanizzazione e aspetti relazionali	2				2
Totale			74	99	594	16	783

SINTESI DELLE SEGNALAZIONI NELL'AMBITO TERRITORIALE DI MODENA (*)- ANNO 2008

L'analisi delle segnalazioni evidenzia che la prevalenza delle criticità si è verificata all'interno dei servizi del Dipartimento di Cure Primarie. L'assistenza specialistica ambulatoriale presenta il maggior numero di disservizi in particolare per le lunghe attese tra la prenotazione e la successiva erogazione della prestazione. Un'altra criticità è rappresentata dall'applicazione dei ticket sanitari. Diverse sono le motivazioni che hanno spinto i cittadini a richiedere la cancellazione o il rimborso del ticket già pagato, ad esempio per l'annullamento della visita regolarmente prenotata o per il riconoscimento dell'esenzione conseguente allo stato socio-anagrafico o per errori nel pagamento ecc. Sono state presentate, inoltre, richieste per ticket ritenuti impropri ma correttamente attribuiti dall'Azienda, in base alla normativa vigente. Seguono le lamentele sulla funzionalità del servizio con conseguenti disagi, come ad esempio gli errori di prenotazione o la difficoltà ad accedere telefonicamente alle informazioni.

L'assistenza di base registra una serie di lamentele sulla difficoltà ad accedere telefonicamente agli ambulatori dei MMG e dei PLS e sulla mancata visita domiciliare; segnalate anche disfunzionalità relative alla consegna degli ausili per incontinenti.

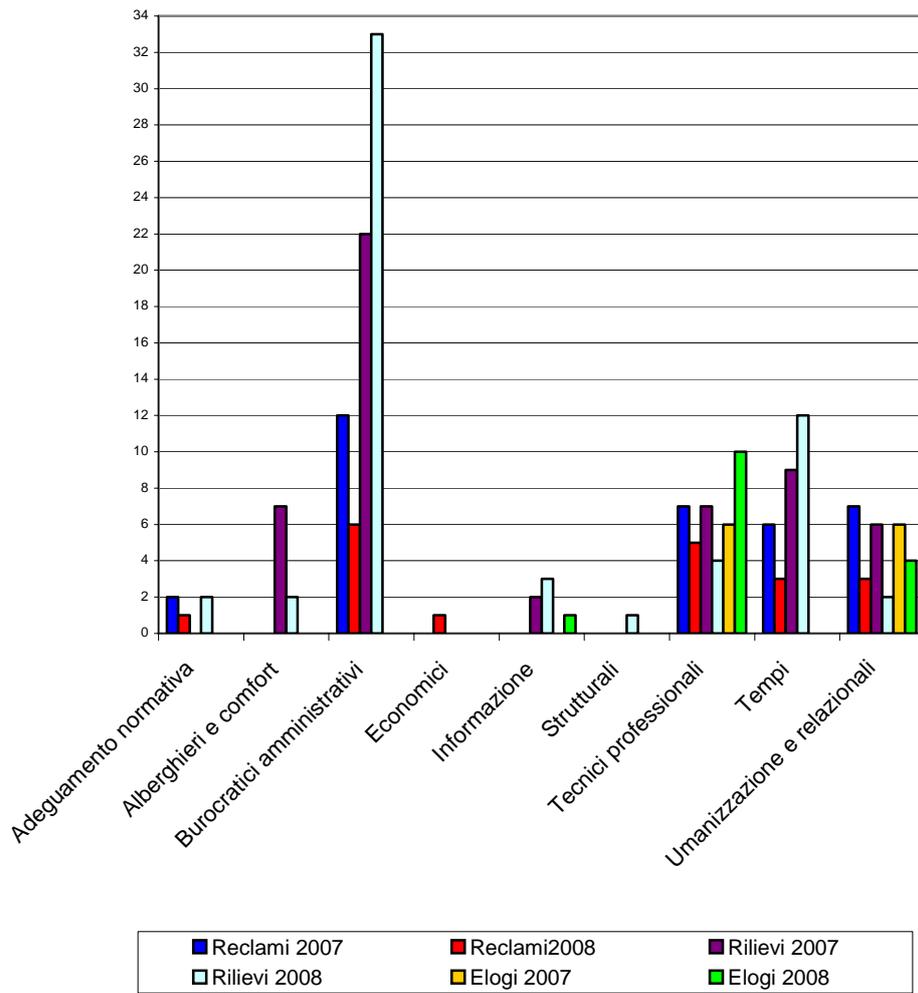
Diverse segnalazioni riguardano il numero verde del servizio pazienti speciali collegato all'U.O. di Medicina Legale, per la difficoltà a contattare gli operatori dedicati, analoga disfunzione viene segnalata anche per i servizi consultoriali e per l'ambulatorio vaccinazioni della Pediatria di comunità.

Non emergono dati significativi per le altre aree dipartimentali poiché le disfunzioni segnalate risultano esigue e distribuite sui diversi Servizi/UU.OO

(*) Sono presi in considerazione gli aspetti più rilevanti dei disservizi nelle aree organizzative, strutturali, relazionali, comfort alberghiero, aspetti economici. Non sono analizzati i disservizi inerenti gli aspetti tecnici professionali che, per la loro stessa natura, necessitano di approfondimenti da parte dei diversi responsabili delle UU.OO/Servizi. Il numero di segnalazioni permette l'approfondimento delle opinioni degli utenti al fine di valutare la necessità di attivare correttivi appropriati.

Servizi Territoriali - Distretto di Sassuolo

Il contenuto delle segnalazioni - anni 2007-2008



Sassuolo	Reclami		Rilievi		Elogi		Suggerimenti	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
macrocategoria								
Adeguamento normativa	2	1		2				
Alberghieri e comfort			7	2				
Burocratici amministrativi	12	6	22	33				
Economici		1						
Informazione			2	3		1		
Strutturali				1				
Tecnici professionali	7	5	7	4	6	10		
Tempi	6	3	9	12				
Umanizzazione e relazionali	7	3	6	2	6	4		
Totale	34	19	53	59	12	15		

SASSUOLO Servizi Territoriali	ANNO 2008					
DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Totale
DIPARTIMENTO CURE PRIMARIE	ASSISTENZA SANITARIA DI BASE	Adeguamento alla normativa		1	1	2
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1	4	5
		Tempi			3	3
	ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE ACCREDITATI	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1	2	3
		Aspetti tecnici professionali		1	1	2
	ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE DISTRETTUALE	Aspetti economici		1		1
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1	11	12
		Aspetti tecnici professionali		2	1	3
		Informazione			1	1
		Tempi		3	8	11
		Umanizzazione e aspetti relazionali	2	1	1	4
	CONSULTORIO FAMILIARE	Adeguamento alla normativa			1	1
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1	8	9
		Aspetti tecnici professionali	8			8
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1	2		3
	CONTINUITA' ASSISTENZIALE - SASSUOLO	Aspetti tecnici professionali	2	1		3
	MMG e PLS - SASSUOLO	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			1	1
		Aspetti tecnici professionali			1	1
		Informazione			1	1
	PEDIATRIA DI COMUNITÀ	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			1	1
	SALUTE ANZIANI	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1		1
	SERVIZI SANITARI IN GESTIONE PRIVATA	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			1	1
		Aspetti tecnici professionali		1	1	2
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE	PSICHIATRIA SUD	Aspetti alberghieri e comfort			1	1
		Tempi			1	1

DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Totale
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE	PSICHIATRIA SUD	Umanizzazione e aspetti relazionali			1	1
DIPARTIMENTO SANITÀ PUBBLICA	IGIENE E SANITA' PUBBLICA	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			1	1
		Informazione	1			1
DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE	MEDICINA LEGALE	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			1	1
		Informazione			1	1
DIREZIONI SANITARIE DISTRETTI	DIREZIONE DISTRETTO	Aspetti alberghieri e comfort			1	1
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1	3	4
		Aspetti strutturali			1	1
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1			1
Totale			15	19	59	93

SINTESI DELLE SEGNALAZIONI NELL'AMBITO TERRITORIALE DI SASSUOLO (*)- ANNO 2008

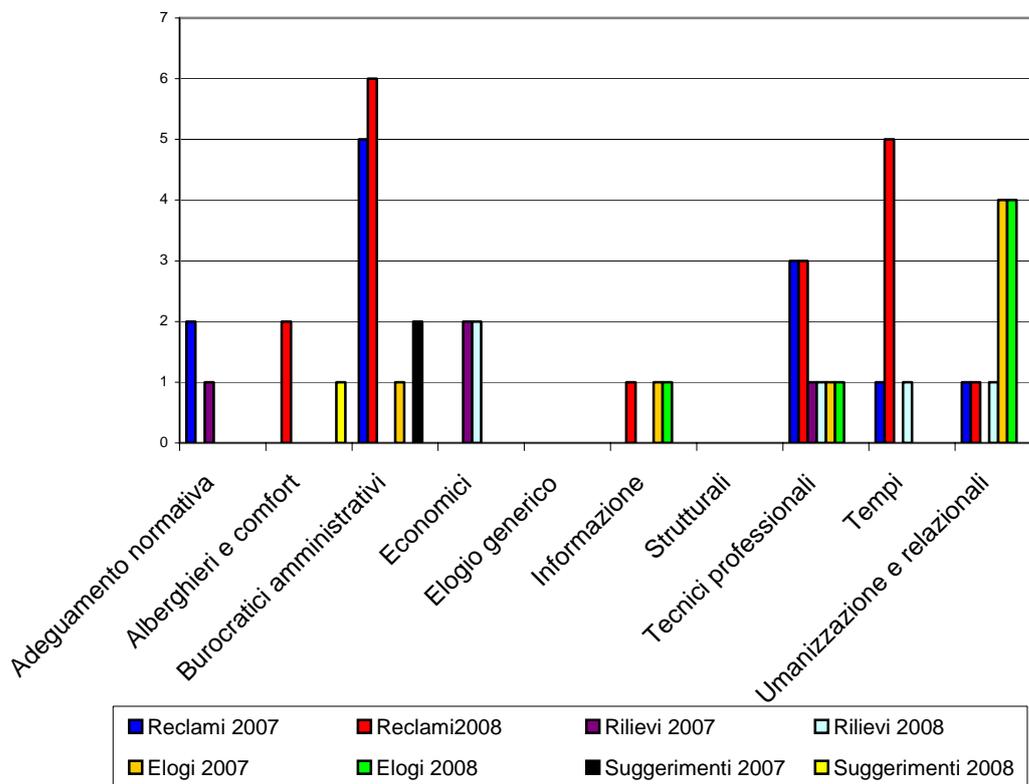
L'analisi delle segnalazioni evidenzia che la prevalenza delle criticità si è verificata all'interno dei servizi del Dipartimento di Cure Primarie. L'assistenza specialistica ambulatoriale presenta il maggior numero di disservizi, in particolare sono segnalate disfunzioni organizzative che riguardano la disponibilità di agende, gli orari di apertura degli sportelli, la gestione degli apparecchi eliminacode ecc. Anche i tempi di attesa per accedere ad un ambulatorio o ad una prestazione già prenotata, sono ritenuti eccessivamente lunghi dai cittadini. Si riscontrano inoltre lamentele che riguardano l'Assistenza di base in merito ai tempi ed ai percorsi organizzativi per ottenere quanto richiesto. Permangono inoltre, come nell'anno 2007, difficoltà a contattare telefonicamente la sede del Consultorio familiare.

Si riscontrano, infine, alcune proteste che interessano trasversalmente i servizi territoriali del Distretto, imputabili ai rapporti interpersonali tra operatori e cittadini non sempre aderenti alle aspettative degli utenti.

(*) Sono presi in considerazione gli aspetti più rilevanti dei disservizi nelle aree organizzative, strutturali, relazionali, comfort alberghiero, aspetti economici. Non sono analizzati i disservizi inerenti gli aspetti tecnici professionali che, per la loro stessa natura, necessitano di approfondimenti da parte dei diversi responsabili delle UU.OO/Servizi. Seppur la dimensione delle segnalazioni di disservizio non sia numerosa, la lettura offre un'occasione di conoscenza delle opinioni degli utenti al fine di valutare la necessità di attivare correttivi appropriati.

Servizi Territoriali - Distretto di Pavullo nel Frignano

Il contenuto delle segnalazioni - anni 2007-2008



Pavullo	Reclami		Rilievi		Elogi		Suggestimenti	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
macrocategoria	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Adeguamento normativa	2		1					
Alberghieri e comfort		2						1
Burocratici amministrativi	5	6			1		2	
Economici			2	2				
Informazione		1			1	1		
Tecnici professionali	3	3	1	1	1	1		
Tempi	1	5		1				
Umanizzazione e relazionali	1	1		1	4	4		
Totale	12	18	4	5	7	6	2	1

PAVULLO NEL FRIGNANO Servizi Territoriali		ANNO 2008					
DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO CURE PRIMARIE	ASSISTENZA SANITARIA DI BASE	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		2			2
		Aspetti tecnici professionali	1				1
		Tempi		1	1		2
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1				1
	ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE DISTRETTUALE	Aspetti economici			2		2
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1			1
		Tempi		4			4
	CONSULTORIO FAMILIARE	Aspetti tecnici professionali		1			1
	CONTINUITA' ASSISTENZIALE - PAVULLO	Aspetti tecnici professionali			1		1
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1				1
	MMG e PLS - PAVULLO	Informazione		1			1
		Umanizzazione e aspetti relazionali		1			1
	SERVIZI SANITARI IN GESTIONE PRIVATA	Umanizzazione e aspetti relazionali			1		1
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE	PSICHIATRIA SUD	Aspetti alberghieri e comfort		1			1
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1				1
DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE	MEDICINA LEGALE	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1			1
		Aspetti tecnici professionali		1			1
	PNEUMOLOGIA, TISIOLOGIA E FISIOPATOLOGIA RESPIRATORIA CASA DI CURA PINETA DI GAIATO	Aspetti tecnici professionali		1			1
DIREZIONI SANITARIE DISTRETTI	DIREZIONE DISTRETTO	Aspetti alberghieri e comfort		1		1	2
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		2			2
		Informazione	1				1
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1				1
Totale			6	18	5	1	30

SINTESI DELLE SEGNALAZIONI NELL'AMBITO TERRITORIALE DI PAVULLO (*)- ANNO 2008

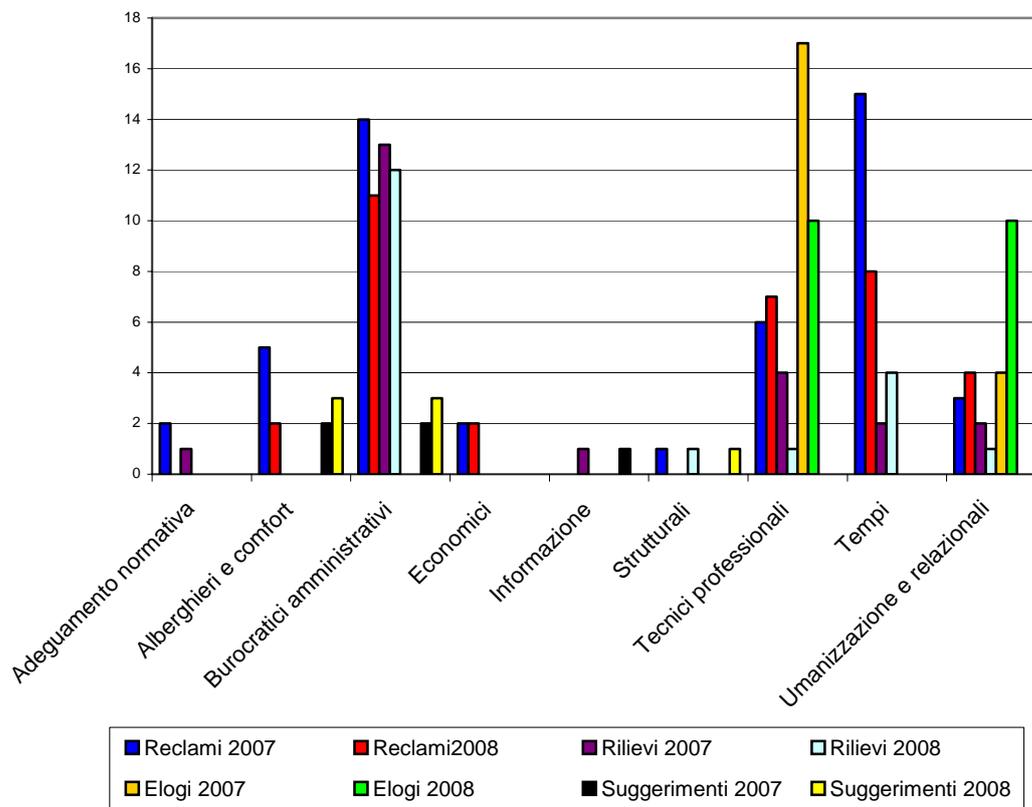
L'analisi delle segnalazione di disservizio evidenzia che la prevalenza delle criticità si è verificata all'interno dei servizi del Dipartimento di Cure Primarie. L'assistenza specialistica ambulatoriale presenta alcune lamentele relativamente ai lunghi tempi di attese per accedere agli ambulatori specialistici o agli sportelli di prenotazione.

Non emergono dati significativi per le altre aree dipartimentali poiché le disfunzioni segnalate risultano esigue e distribuite sui diversi Servizi/UU.OO.

(*) Sono presi in considerazione gli aspetti più rilevanti dei disservizi nelle aree organizzative, strutturali, relazionali, comfort alberghiero, aspetti economici. Non sono analizzati i disservizi inerenti gli aspetti tecnici professionali che, per la loro stessa natura, necessitano di approfondimenti da parte dei diversi responsabili delle UU.OO/Servizi. Seppur la dimensione delle segnalazioni di disservizio non sia numerosa, la lettura offre un'occasione di conoscenza delle opinioni degli utenti al fine di valutare la necessità di attivare correttivi appropriati.

Servizi Territoriali - Distretto di Vignola

Il contenuto delle segnalazioni - anni 2007-2008



Vignola	Reclami		Rilievi		Elogi		Suggerimenti	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
macrocategoria	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Adeguamento normativa	2		1					
Alberghieri e comfort	5	2					2	3
Burocratici amministrativi	14	11	13	12			2	3
Economici	2	2						
Informazione			1				1	
Strutturali	1			1				1
Tecnici professionali	6	7	4	1	17	10		
Tempi	15	8	2	4				
Umanizzazione e relazionali	3	4	2	1	4	10		
Totale	48	34	23	19	21	20	5	7

VIGNOLA Servizi Territoriali		ANNO 2008					
DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO CURE PRIMARIE	ASSISTENZA SANITARIA DI BASE	Aspetti economici		1			1
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		2	1		3
	ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE ACCREDITATI	Aspetti tecnici professionali			1		1
	ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE DISTRETTUALE	Aspetti economici		1			1
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		3	6	3	12
		Aspetti tecnici professionali	4	2			6
		Tempi		7	3		10
		Umanizzazione e aspetti relazionali	7	1			8
	CONSULTORIO FAMILIARE	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1			1
		Aspetti tecnici professionali	1				1
	CONTINUITA' ASSISTENZIALE - VIGNOLA	Aspetti tecnici professionali	1	3			4
	MMG e PLS - VIGNOLA	Aspetti tecnici professionali		1			1
	SALUTE ANZIANI	Aspetti tecnici professionali	2				2
		Tempi			1		1
		Umanizzazione e aspetti relazionali	2		1		3
	SERVIZI SANITARI IN GESTIONE PRIVATA	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1	4		5
		Aspetti tecnici professionali		1			1
		Umanizzazione e aspetti relazionali		1			1
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE	NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		2			2
		Tempi		1			1
	PSICHIATRIA SUD	Aspetti tecnici professionali	1				1
		Umanizzazione e aspetti relazionali		1			1
	UNITÀ OPERATIVA DIPENDENZE PATOLOGICHE - SUD	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1			1
		Aspetti tecnici professionali	1				1
DIPARTIMENTO SANITÀ PUBBLICA	IGIENE E SANITA' PUBBLICA	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1	1		2
DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE	MEDICINA LEGALE	Umanizzazione e aspetti relazionali		1			1

DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIREZIONI SANITARIE DISTRETTI	DIREZIONE DISTRETTO	Aspetti alberghieri e comfort		2		3	5
		Aspetti strutturali			1	1	2
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1				1
Totale			20	34	19	7	80

SINTESI DELLE SEGNALAZIONI NELL'AMBITO TERRITORIALE DI VIGNOLA (*)- ANNO 2008

L'analisi delle segnalazione evidenzia che la prevalenza delle criticità si è verificata all'interno dei servizi del Dipartimento di Cure Primarie. L'assistenza specialistica ambulatoriale presenta il maggior numero di disservizi inerenti, in particolare, i tempi di attesa per prenotare e per ritirare gli esiti dei referti ematici eseguiti. Seguono altri aspetti legati alla funzionalità organizzativa dove si evidenziano lamentele sull'attività di prenotazione.

Sono state segnalate disfunzioni organizzative anche nel servizio distribuzione degli ausili per incontinenti.

Infine diverse lamentele interessano il I Dipartimento Salute Mentale – Servizio di neuropsichiatria infantile, in merito all'attività di logopedia interessata ad una carenza del personale.

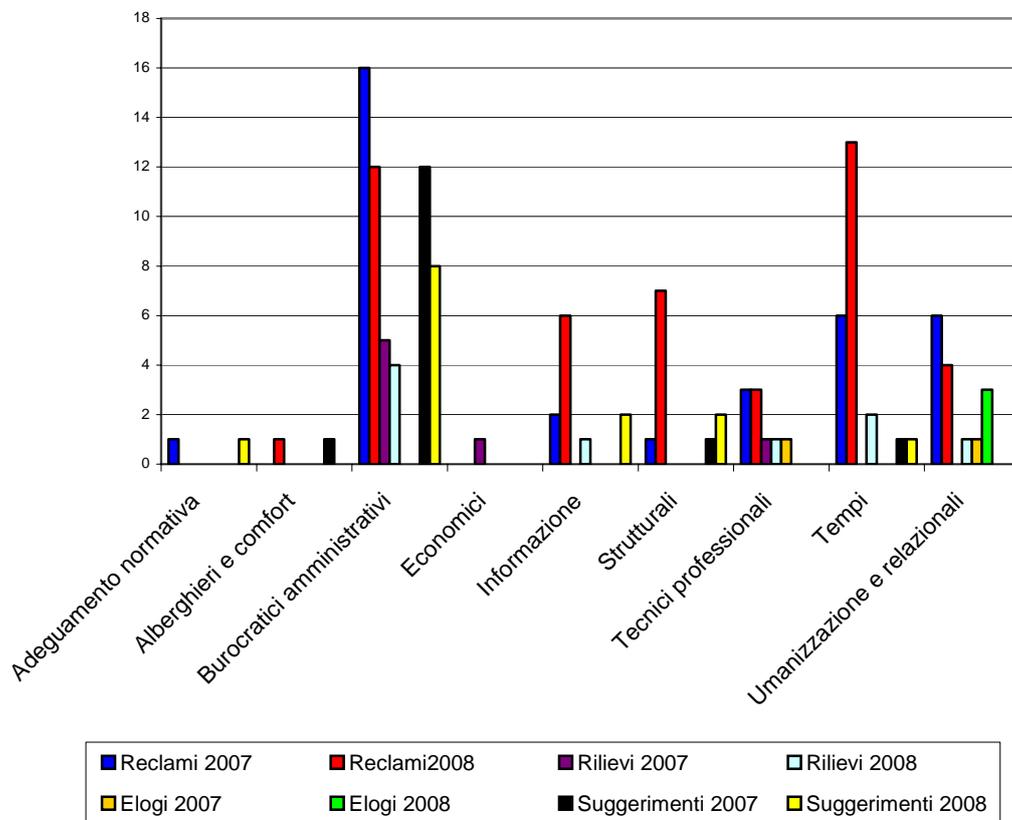
Non emergono dati significativi per le altre aree dipartimentali poiché le disfunzioni risultano esigue e distribuite sui diversi Servizi/UU.OO

(*) Sono presi in considerazione gli aspetti più rilevanti dei disservizi nelle aree organizzative, strutturali, relazionali, comfort alberghiero, aspetti economici. Non sono analizzati i disservizi inerenti gli aspetti tecnici professionali che, per la loro stessa natura, necessitano di approfondimenti da parte dei diversi responsabili delle UU.OO/Servizi.

Seppur la dimensione delle segnalazioni di disservizio non sia numerosa, la lettura offre un'occasione di conoscenza delle opinioni degli utenti al fine di valutare la necessità di attivare correttivi appropriati.

Servizi Territoriali - Distretto di Castelfranco Emilia

Il contenuto delle segnalazioni - anni 2007-2008



Castelfranco E. macrocategoria	Reclami		Rilievi		Elogi		Suggestimenti	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Adeguamento normativa	1							1
Alberghieri e comfort		1					1	
Burocratici amministrativi	16	12	5	4			12	8
Economici			1					
Informazione	2	6		1				2
Strutturali	1	7					1	2
Tecnici professionali	3	3	1	1	1			
Tempi	6	13		2			1	1
Umanizzazione e relazionali	6	4		1	1	3		
Totale	35	46	7	9	2	3	15	14

CASTELFRANCO EMILIA Servizi Territoriali		ANNO 2008						
DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	
DIPARTIMENTO CURE PRIMARIE	ASSISTENZA SANITARIA DI BASE	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		3	2	1	6	
		Informazione		1		1	2	
		Tempi		1			1	
	ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE DISTRETTUALE	Aspetti alberghieri e comfort		1			1	
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		8	1	3	12	
		Aspetti strutturali		2		1	3	
		Informazione		5	1	1	7	
		Tempi		11	2	1	14	
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1	2	1		4	
	CONSULTORIO FAMILIARE	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi				2	2	
		Umanizzazione e aspetti relazionali	2	2			4	
	CONTINUITA' ASSISTENZIALE - CASTELFRANCO EMILIA	Aspetti tecnici professionali		1			1	
	MMG e PLS - CASTELFRANCO E.	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1	1		2	
		Aspetti tecnici professionali		2	1		3	
	PEDIATRIA DI COMUNITÀ	Tempi		1			1	
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE	NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	Adeguamento alla normativa				1	1	
		Aspetti strutturali		1			1	
DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE	MEDICINA LEGALE	Aspetti strutturali		1			1	

DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIREZIONI SANITARIE DISTRETTI	DIREZIONE DISTRETTO	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi				2	2
		Aspetti strutturali		3		1	4
Totale			3	46	9	14	72

SINTESI DELLE SEGNALAZIONI NELL'AMBITO TERRITORIALE DI CASTELFRANCO EMILIA (*) - ANNO 2008

L'analisi delle segnalazione evidenzia che la prevalenza delle criticità si è verificata all'interno dei servizi del Dipartimento di Cure Primarie. Nell'assistenza specialistica ambulatoriale si distribuiscono le principali lamentele ed interessano per lo più gli aspetti organizzativi, in particolare la difficoltà dei percorsi di accesso alle prestazioni. Anche i lunghi tempi di attesa agli sportelli per effettuare la prenotazioni sono segnalati come elementi critici.

L'assistenza di base è interessata ad alcuni reclami per la mancata disponibilità di pediatri di libera scelta in taluni comuni del Distretto.

Non emergono dati significativi per le altre aree dipartimentali poiché le disfunzioni segnalate risultano esigue e distribuite sui diversi Servizi/UU.OO.

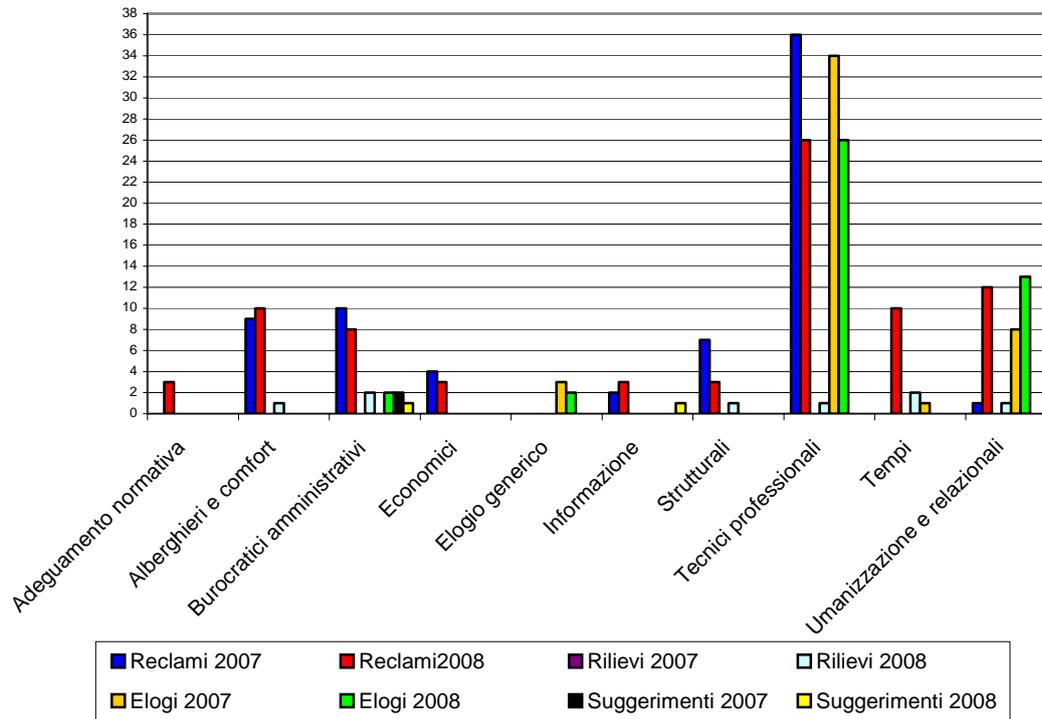
(*) Sono presi in considerazione gli aspetti più rilevanti dei disservizi nelle aree organizzative, strutturali, relazionali, comfort alberghiero, aspetti economici. Non sono analizzati i disservizi inerenti gli aspetti tecnici professionali che, per la loro stessa natura, necessitano di approfondimenti da parte dei diversi responsabili delle UU.OO/Servizi. Seppur la dimensione delle segnalazioni di disservizio non sia numerosa, la lettura offre un'occasione di conoscenza delle opinioni degli utenti al fine di valutare la necessità di attivare correttivi appropriati

Ospedali - Dati generali - anno 2008

	macrocategoria	CA RPI	MIRANDOLA FINALE	S.AGOSTINO ESTENSE	EX OSPEDALE SASSUOLO	OSPEDALE SASSUOLO	PAVULLO NEL FRIGNANO	VIGNOLA	CASTELFRANCO	Totale
Elogi	Elogio generico	2								2
	Alberghieri e comfort			2						2
	Organizzativi burocratici amministrativi	2								2
	Tecnici professionali	26	25	139		46	28	32	6	302
	Umanizzazione e aspetti relazionali	13	1	27		24	16	11	5	97
	Totale Elogi	43	26	168		70	44	43	11	405
Reclami	Adeguamento alla normativa	3	6	14		4	8		3	38
	Alberghieri e comfort	10	9	8		2	6	6	1	42
	Economici	3	13	12		4	4	1	7	44
	Organizzativi burocratici amministrativi	8	7	8		5	2	4	2	36
	Strutturali	3	1						2	6
	Tecnici professionali	26	20	57		22	13	25	6	169
	Informazione	3	1	1				1		6
	Tempi	10	1	18		4	2	1	4	40
	Umanizzazione e aspetti relazionali	12	6	11		5	4	6	2	46
	Totale Reclami	78	64	129		46	39	44	27	427
Rilievi	Adeguamento alla normativa		1	1		3				5
	Alberghieri e comfort	1	3	9		4				17
	Economici			6		2				8
	Organizzativi burocratici amministrativi	2	2	19		2		2	1	28
	Strutturali	1		1						2
	Tecnici professionali	1	1	4		1		1		8
	Informazione			8				1		9
	Tempi	2		51			2	3	1	59
	Umanizzazione e aspetti relazionali	1	1	3	1					6
	Totale Rilievi	8	8	102	1	12	2	7	2	142
Suggerimenti	Adeguamento alla normativa									
	Alberghieri e comfort			26		3		4	1	34
	Organizzativi burocratici amministrativi	1		4		2		1	1	9
	Strutturali			19		1		1		21
	Tecnici professionali			1						1
	Informazione	1		6		1				8
	Tempi			1			1			2
	Umanizzazione e aspetti relazionali							3		3
	Totale Suggerimenti	2		57		7	1	9	2	78
Totale complessivo	131	98	456	1	135	86	103	42	1052	

Ospedale di Carpi

Il contenuto delle segnalazioni - anni 2007-2008



Ospedale di Carpi	Reclami		Rilievi		Elogi		Suggerimenti	
macrocategoria	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Adeguamento normativa		3						
Alberghieri e comfort	9	10		1				
Burocratici amministrativi	10	8		2		2	2	1
Economici	4	3						
Elogio generico					3	2		
Informazione	2	3						1
Strutturali	7	3		1				
Tecnici professionali	36	26		1	34	26		
Tempi		10		2	1			
Umanizzazione e relazionali	1	12		1	8	13		
Totale	69	78		8	46	43	2	2

OSPEDALE CARPI		ANNO 2008						
DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	
DIPARTIMENTO EMERGENZA URGENZA	MEDICINA D'URGENZA E PRONTO SOCCORSO - CARPI	Adeguamento alla normativa		1			1	
		Aspetti alberghieri e comfort		1			1	
		Aspetti economici		1			1	
		Aspetti tecnici professionali	5	5			10	
		Tempi		7			7	
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1	2			3	
DIPARTIMENTO AREA CRITICA	ANESTESIA E RIANIMAZIONE CARPI	Aspetti tecnici professionali		1			1	
	CARDIOLOGIA CARPI	Aspetti economici		1			1	
		Umanizzazione e aspetti relazionali		1			1	
DIPARTIMENTO CHIRURGIA GENERALE E SPECIALISTICA	CHIRURGIA GENERALE CARPI	Aspetti alberghieri e comfort		1			1	
		Aspetti tecnici professionali		3			3	
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1				1	
	UROLOGIA CARPI	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1			1	
		Aspetti tecnici professionali		1			1	
		Umanizzazione e aspetti relazionali		2			2	
DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	RADIOLOGIA CARPI	Aspetti tecnici professionali		2			2	
		Tempi		1			1	
		Umanizzazione e aspetti relazionali		1			1	
DIPARTIMENTO FARMACEUTICO AZIENDALE	FARMACIA AREA NORD	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi				1	1	
DIPARTIMENTO INTEGRATO DI NEUROSCIENZE	NEUROLOGIA CARPI	Aspetti alberghieri e comfort		1			1	
		Aspetti tecnici professionali	1				1	
		Elogio generico	1				1	
		Tempi		1	1		2	

DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO INTEGRATO DI NEUROSCIENZE	NEUROLOGIA CARPI	Umanizzazione e aspetti relazionali	2				2
	OCULISTICA CARPI	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1			1
		Aspetti tecnici professionali	5		1		6
		Elogio generico	1				1
		Informazione		1			1
	OTORINOLARINGOIATRIA CARPI	Aspetti economici		1			1
		Aspetti tecnici professionali	3				3
		Tempi			1		1
DIPARTIMENTO MEDICINA INTERNA	MEDICINA CARPI	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1			1
		Aspetti tecnici professionali	5	4			9
		Umanizzazione e aspetti relazionali	4	2			6
	MEDICINA ONCOLOGICA CARPI	Aspetti tecnici professionali	1	1			2
	NEFROLOGIA CARPI	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1			1
		Aspetti tecnici professionali	4	1			5
		Umanizzazione e aspetti relazionali	2				2
DIPARTIMENTO ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA CARPI	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			1		1
		Aspetti tecnici professionali	1	2			3
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1	2			3
DIPARTIMENTO OSTETRICIA GINECOLOGIA	OSTETRICIA E GINECOLOGIA CARPI	Aspetti alberghieri e comfort		1			1
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1			1
		Aspetti tecnici professionali	1	5			6
		Umanizzazione e aspetti relazionali	2	2			4
DIPARTIMENTO PATOLOGIA CLINICA	ANATOMIA PATOLOGICA	Aspetti tecnici professionali		1			1
DIPARTIMENTO PEDIATRIA	PEDIATRIA CARPI	Aspetti alberghieri e comfort		1			1

DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIREZIONI SANITARIE OSPEDALI	DIREZIONE SANITARIA OSPEDALE	Adeguamento alla normativa		2			2
		Aspetti alberghieri e comfort		5	1		6
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	2	1			3
		Aspetti strutturali		3	1		4
		Informazione		2		1	3
		Tempi		1			1
PROGRAMMA PROVINCIALE DI MEDICINA RIABILITATIVA	MEDICINA RIABILITATIVA CARPI	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		2	1		3
		Umanizzazione e aspetti relazionali			1		1
Totale			43	78	8	2	131

SINTESI DELLE SEGNALAZIONI NELL'OSPEDALE DI CARPI (*) - ANNO 2008

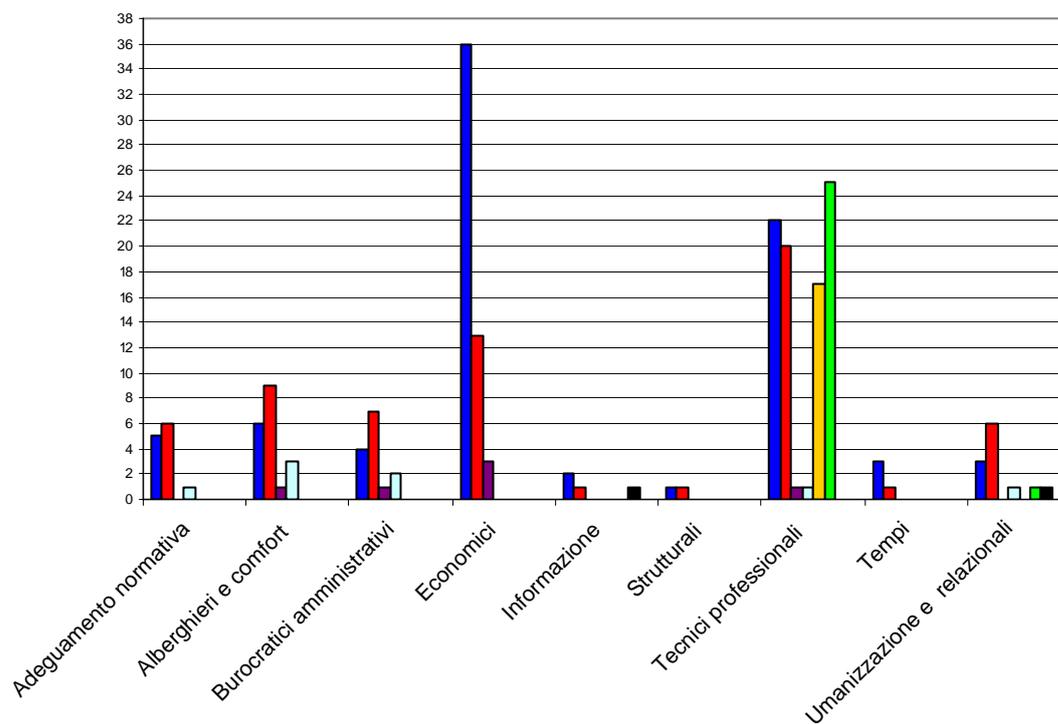
L'analisi delle segnalazioni evidenzia in particolare tre aspetti: il primo riguarda le condizioni alberghiere dell'ospedale con riferimento alla mancanza di acqua calda nei servizi igienici e alle basse temperature in alcune aree di degenza. Questi disagi si sono verificati in concomitanza ai lavori di ristrutturazione dell'ospedale. Un secondo aspetto riguarda i tempi attesa all'interno del Pronto Soccorso ritenuti eccessivi dai cittadini che hanno usufruito del servizio. Infine sono segnalati alcuni disagi imputabili ai rapporti interpersonali tra operatori e cittadini non sempre aderenti alle aspettative degli utenti.

Non emergono ulteriori dati significativi, poiché le disfunzioni segnalate risultano esigue e distribuite sui diversi Servizi/UU.OO.

(*) Sono presi in considerazione gli aspetti più rilevanti dei disservizi nelle aree organizzative, strutturali, relazionali, comfort alberghiero, aspetti economici. Non sono analizzati i disservizi inerenti gli aspetti tecnici professionali che, per la loro stessa natura, necessitano di approfondimenti da parte dei diversi responsabili delle UU.OO/Servizi. Seppur la dimensione delle segnalazioni di disservizio non sia numerosa, la lettura offre un'occasione di conoscenza delle opinioni degli utenti al fine di valutare la necessità di attivare correttivi appropriati.

Ospedali di Mirandola e Finale Emilia

Il contenuto delle segnalazioni - anni 2007-2008



Ospedali di Mirandola e Finale	Reclami		Rilievi		Elogi		Suggerimenti	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
macrocategoria	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Adeguamento normativa	5	6		1				
Alberghieri e comfort	6	9	1	3				
Burocratici amministrativi	4	7	1	2				
Economici	36	13	3					
Informazione	2	1					1	
Strutturali	1	1						
Tecnici professionali	22	20	1	1	17	25		
Tempi	3	1						
Umanizzazione e relazionali	3	6		1		1	1	
Totale	82	64	6	8	17	26	2	0

OSPEDALI MIRANDOLA E FINALE EMILIA		ANNO 2008					
DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Totale	
DIPARTIMENTO EMERGENZA URGENZA	PRONTO SOCCORSO STR.S. DIPARTIMENTALE	Adeguamento alla normativa		5		5	
		Aspetti economici		6		6	
		Aspetti tecnici professionali	5	4		9	
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1		1	2	
	PUNTO DI PRIMO INTERVENTO FINALE EMILIA	Umanizzazione e aspetti relazionali		1		1	
DIPARTIMENTO AREA CRITICA	ANESTESIA E RIANIMAZIONE MIRANDOLA	Aspetti tecnici professionali	1	1		2	
	CARDIOLOGIA - MIRANDOLA	Aspetti tecnici professionali	1	1		2	
DIPARTIMENTO CHIRURGIA GENERALE E SPECIALISTICA	CHIRURGIA GENERALE MIRANDOLA	Adeguamento alla normativa		1		1	
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			1	1	
		Aspetti tecnici professionali	1	3		4	
	DAY SURGERY POLISPECIALISTICO FINALE EMILIA	Aspetti tecnici professionali	4	1		5	
		Tempi		1		1	
DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	RADIOLOGIA MIRANDOLA	Aspetti economici		1		1	
		Aspetti tecnici professionali	1	1		2	
DIPARTIMENTO MEDICINA INTERNA	MEDICINA INTERNA MIRANDOLA	Aspetti alberghieri e comfort			1	1	
		Aspetti tecnici professionali	2		1	3	
	MEDICINA ONCOLOGICA	Aspetti tecnici professionali	1			1	
	NEFROLOGIA	Aspetti tecnici professionali	1			1	
	LUNGODEGENZA PARE STR.S. DIPARTIMENTALE - FINALE	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1	1	2	
		Aspetti tecnici professionali	1			1	

DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Totale
DIPARTIMENTO ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA MIRANDOLA	Aspetti tecnici professionali	3	4		7
		Umanizzazione e aspetti relazionali		1		1
DIPARTIMENTO OSTETRICIA GINECOLOGIA	OSTETRICIA E GINECOLOGIA MIRANDOLA	Aspetti economici		1		1
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1		1
		Aspetti tecnici professionali	4	3		7
DIPARTIMENTO PATOLOGIA CLINICA	LABORATORIO ANALISI	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1		1
DIPARTIMENTO PEDIATRIA	PEDIATRIA	Aspetti tecnici professionali		1		1
DIREZIONI SANITARIE OSPEDALI	DIREZIONE SANITARIA OSPEDALE	Aspetti alberghieri e comfort		9	2	11
		Aspetti economici		5		5
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		4		4
		Aspetti strutturali		1		1
		Informazione		1		1
		Umanizzazione e aspetti relazionali		4		4
PROGRAMMA PROVINCIALE DI MEDICINA RIABILITATIVA	LUNGO DEGENZA RIABILITAZIONE ESTENSIVA MIRANDOLA	Adeguamento alla normativa			1	1
		Aspetti tecnici professionali		1		1
Totale			26	64	8	98

SINTESI DELLE SEGNALAZIONI NEGLI OSPEDALI DI MIRANDOLA E FINALE EMILIA (*)- ANNO 2008

Le criticità principali segnalate per gli Ospedali di Mirandola e di Finale si riferiscono alla Direzione Sanitaria e al Pronto Soccorso.

Analizzando le segnalazioni si osserva che per quanto concerne la Direzione Sanitaria la maggior parte dei reclami si riferisce agli aspetti alberghieri e di comfort in alcune stanze di degenza, in particolare nel reparto di Medicina. Seguono le richieste di rimborso delle spese sostenute a seguito di rimozione forzata dei veicoli in sosta in zone vietate. Segnalate inoltre alcune disfunzioni organizzative e altre lamentele imputabili ai rapporti interpersonali tra operatori e cittadini non sempre aderenti alle aspettative degli utenti.

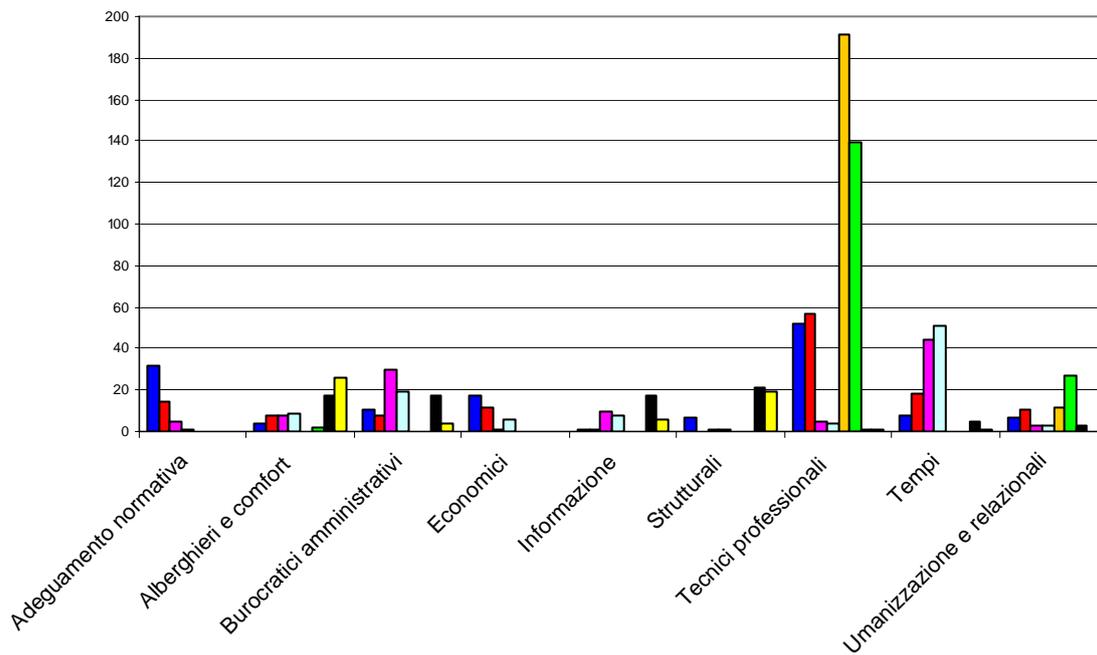
Un'altra criticità è rappresentata dall'applicazione dei ticket sanitari presso il Pronto Soccorso ospedaliero. Le successive istruttorie hanno confermato che nella metà dei casi l'attribuzione era corretta e nei restanti, invece, le richieste dei cittadini erano fondate.

Non emergono ulteriori dati significativi, poiché le disfunzioni segnalate risultano esigue e distribuite sui diversi Servizi/UU.OO.

(*) Sono presi in considerazione gli aspetti più rilevanti dei disservizi nelle aree organizzative, strutturali, relazionali, comfort alberghiero, aspetti economici. Non sono analizzati i disservizi inerenti gli aspetti tecnici professionali che, per la loro stessa natura, necessitano di approfondimenti da parte dei diversi responsabili delle UU.OO/Servizi. Seppur la dimensione delle segnalazioni di disservizio non sia numerosa, la lettura offre un'occasione di conoscenza delle opinioni degli utenti al fine di valutare la necessità di attivare correttivi appropriati.

Ospedale S. Agostino Estense di Modena

Il contenuto delle segnalazioni - anni 2007-2008



■ Reclami 2007	■ Reclami 2008	■ Rilievi 2007	■ Rilievi 2008
■ Elogi 2007	■ Elogi 2008	■ Suggerimenti 2007	■ Suggerimenti 2008

Ospedale di S. Agostino Estense	Reclami		Rilievi		Elogi		Suggerimenti	
macrocategoria	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Adeguamento normativa	32	14	5	1				
Alberghieri e comfort	4	8	8	9		2	17	26
Burocratici amministrativi	11	8	30	19			17	4
Economici	17	12	1	6				
Informazione	1	1	10	8			17	6
Strutturali	7		1	1			21	19
Tecnici professionali	52	57	5	4	191	139	1	1
Tempi	8	18	44	51			5	1
Umanizzazione e relazionali	7	11	3	3	12	27	3	
Totale	139	129	107	102	203	168	81	57

NUOVO OSPEDALE CIVILE S. AGOSTINO ESTENSE		ANNO 2008						
DIPARTIMENTO/SERVIZI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	
DIPARTIMENTO EMERGENZA URGENZA	MEDICINA D'URGENZA E PRONTO SOCCORSO - NUOVO OSPEDALE S.AGOSTINO ESTENSE	Adeguamento alla normativa		14			14	
		Aspetti economici		6	4		10	
		Aspetti tecnici professionali	16	15	1		32	
		Tempi		10			10	
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1				1	
DIPARTIMENTO AREA CRITICA	ANESTESIA E RIANIMAZIONE NUOVO OSPEDALE S.AGOSTINO ESTENSE	Aspetti tecnici professionali	4	1			5	
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1	1			2	
	CARDIOLOGIA NUOVO OSPEDALE S.AGOSTINO ESTENSE	Aspetti economici		1			1	
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			1		1	
		Aspetti tecnici professionali	3				3	
		Informazione			1		1	
		Tempi			5		5	
	NEURORIANIMAZIONE NUOVO OSPEDALE S.AGOSTINO ESTENSE	Umanizzazione e aspetti relazionali	1				1	
		Aspetti economici		1			1	
		Aspetti tecnici professionali	7				7	
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			1	1	2	
DIPARTIMENTO CHIRURGIA GENERALE E SPECIALISTICA	CHIRURGIA GENERALE NUOVO OSPEDALE S.AGOSTINO ESTENSE	Aspetti tecnici professionali	11	12	1		24	
		Tempi		1	5		6	
		Umanizzazione e aspetti relazionali						
DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	RADIOLOGIA NUOVO OSPEDALE S.AGOSTINO ESTENSE	Aspetti tecnici professionali	13				13	
		Tempi		1	4		5	
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1				1	

DIPARTIMENTO/SERVIZI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	
DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	RADIOLOGIA 1 STR.S.DIPARTIMENTALE - NUOVO OSPEDALE S.AGOSTINO ESTENSE	Aspetti tecnici professionali		1			1	
		Informazione			1		1	
		Tempi			11		11	
		Umanizzazione e aspetti relazionali		1			1	
	RADIOLOGIA D'URGENZA	Aspetti tecnici professionali		1			1	
DIPARTIMENTO FARMACEUTICO AZIENDALE	FARMACIA AREA CENTRO	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1	1		2	
DIPARTIMENTO INTEGRATO DI MEDICINA, ENDOCRINOLOGIA, METABOLISMO E GERIATRIA	DIABETOLOGIA NUOVO OSPEDALE S.AGOSTINO ESTENSE	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			2		2	
		Aspetti tecnici professionali	1				1	
		Informazione			2		2	
		Umanizzazione e aspetti relazionali	3				3	
		ENDOCRINOLOGIA	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			1		1
			Umanizzazione e aspetti relazionali	2				2
		GERIATRIA NUOVO OSPEDALE S.AGOSTINO ESTENSE	Aspetti tecnici professionali	8	1			9
		Tempi			1		1	
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1				1	
	MEDICINA AD INDIRIZZO ENDOCRINO METABOLICO - NUOVO OSPEDALE S.AGOSTINO ESTENSE	Aspetti alberghieri e comfort				3	3	
		Aspetti economici		1	1		2	
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			1		1	
		Aspetti tecnici professionali	9	2	1		12	
		Tempi			2		2	
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1	1			2	

DIPARTIMENTO/SERVIZI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO INTEGRATO DI NEUROSCIENZE	NEUROCHIRURGIA NUOVO OSPEDALE S.AGOSTINO ESTENSE	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1	2		3
		Aspetti tecnici professionali	5	2			7
		Tempi			1		1
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1				1
	NEUROLOGIA NUOVO OSPEDALE S.AGOSTINO ESTENSE	Aspetti alberghieri e comfort			1		1
		Aspetti tecnici professionali	12	3			15
		Tempi			2		2
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1				1
	NEURORADIOLOGIA NUOVO OSPEDALE S.AGOSTINO ESTENSE	Aspetti economici			1		1
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			1		1
		Aspetti tecnici professionali		1			1
		Tempi		1	8		9
		Umanizzazione e aspetti relazionali			1		1
DIPARTIMENTO MEDICINA INTERNA	ENDOSCOPIA DIGESTIVA NUOVO OSPEDALE S.AGOSTINO ESTENSE	Aspetti tecnici professionali	3				3
		Umanizzazione e aspetti relazionali		1	1		2
	MEDICINA INTERNA CARDIOVASCOLARE - NUOVO OSPEDALE S.AGOSTINO ESTENSE	Aspetti alberghieri e comfort				1	1
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			1		1
		Aspetti tecnici professionali	11	2	1		14
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1	1			2
	MEDICINA INTERNA NUOVO OSPEDALE S.AGOSTINO ESTENSE	Aspetti alberghieri e comfort		1			1
		Aspetti tecnici professionali	7	3			10
		Tempi			1		1
		Umanizzazione e aspetti relazionali		3			3

DIPARTIMENTO/SERVIZI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA NUOVO OSPEDALE S.AGOSTINO ESTENSE	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi				1	1
		Aspetti tecnici professionali	5	7			12
		Informazione			2		2
		Tempi		1		1	2
		Umanizzazione e aspetti relazionali	2	1			3
DIPARTIMENTO PATOLOGIA CLINICA	LABORATORIO ANALISI BLU-BAGGIOVARA	Aspetti alberghieri e comfort				1	1
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		2	2	1	5
		Aspetti tecnici professionali		2			2
		Tempi		2	5		7
		Umanizzazione e aspetti relazionali			1		1
DIREZIONI SANITARIE OSPEDALI	DIREZIONE SANITARIA OSPEDALE	Aspetti alberghieri e comfort	2	7	8	21	38
		Aspetti economici		3			3
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		4	6	1	11
		Aspetti strutturali			1	19	20
		Aspetti tecnici professionali	1	3			4
		Informazione		1	2	6	9
		Tempi		2	6		8
PROGRAMMA PROVINCIALE DI MEDICINA RIABILITATIVA	MEDICINA RIABILITATIVA MODENA - POLIAM. DEL POZZO	Aspetti tecnici professionali	14	1		1	16
		Umanizzazione e aspetti relazionali	6				6
	MEDICINA RIABILITATIVA NUOVO OSPEDALE S.AGOSTINO ESTENSE	Adeguamento alla normativa			1		1
		Aspetti tecnici professionali	9				9
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1				1
Totale			168	129	102	57	456

SINTESI DELLE SEGNALAZIONI NEGLI OSPEDALI NELL'OSPEDALE DI MODENA (*)- ANNO 2008

L'analisi delle segnalazioni evidenzia che la prevalenza delle criticità interessa i tempi d'attesa ritenuti eccessivi in particolare all'interno del Pronto Soccorso. Tempi di attesa eccessivi sono segnalati anche per accedere alle prestazioni di specialistica ambulatoriale regolarmente prenotate e che interessano in particolar modo il servizio di Radiologia e quello di Neuroradiologia, così come sono segnalati i lunghi per ottenere copia della cartella clinica.

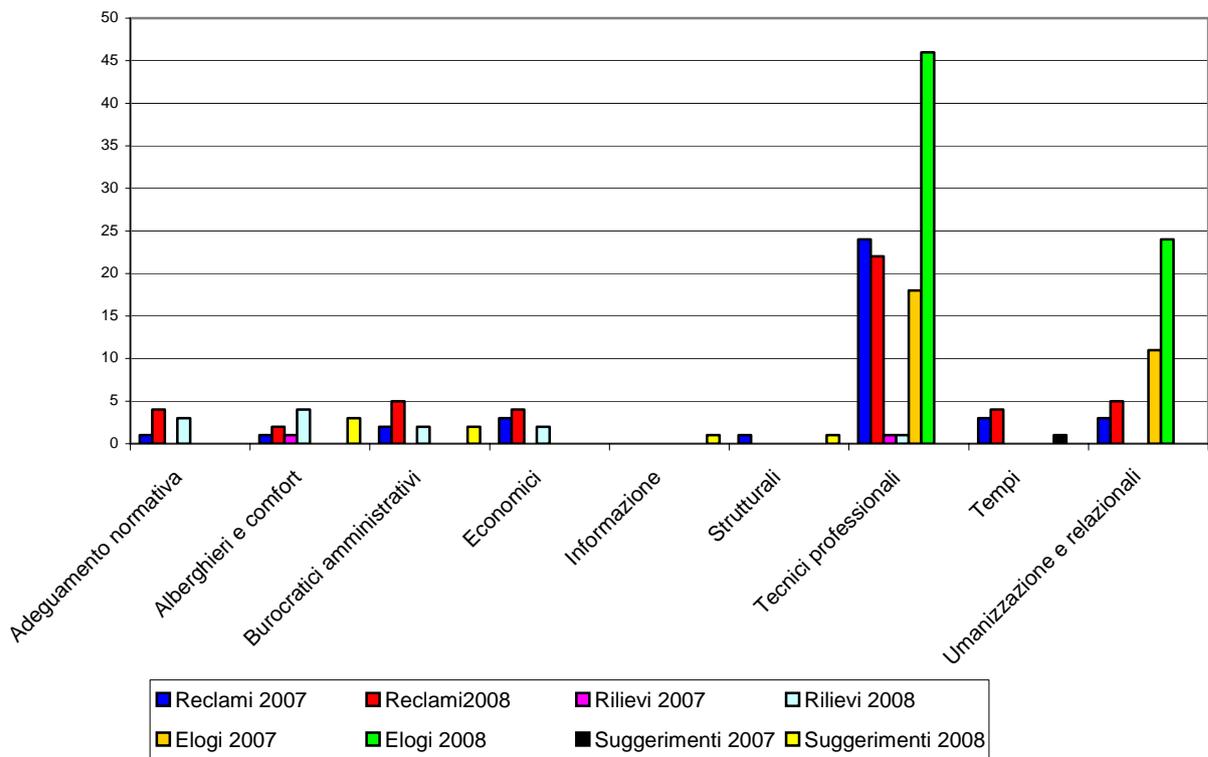
Un'altra criticità è rappresentata dall'applicazione dei ticket sanitari presso il Pronto Soccorso ospedaliero. Le successive istruttorie hanno confermato che delle 24 contestazioni 14 erano infondate e pertanto il ticket è risultato correttamente attribuito. Negli altri casi il ticket è stato annullato.

Gli aspetti strutturali ed alberghieri sono interessati da numerosi suggerimenti riferiti per lo più alla carente segnaletica interna ed esterna, alla dotazione inadeguata di accessori (maniglioni di supporto, bidet, piani di appoggio) nei servizi igienici. La presenza di ulteriori suggerimenti, su altre tematiche, fa emergere chiaramente l'attenzione dei cittadini al miglioramento della struttura ospedaliera.

(*)Sono presi in considerazione gli aspetti più rilevanti dei disservizi nelle aree organizzative, strutturali, relazionali, comfort alberghiero, aspetti economici. Non sono analizzati i disservizi inerenti gli aspetti tecnici professionali che, per la loro stessa natura, necessitano di approfondimenti da parte dei diversi responsabili delle UU.OO/Servizi. Seppur la dimensione delle segnalazioni di disservizio non sia numerosa, la lettura offre un'occasione di conoscenza delle opinioni degli utenti al fine di valutare la necessità di attivare correttivi appropriati

Ospedale di Sassuolo

Il contenuto delle segnalazioni - anni 2007-2008



Nuovo Ospedale Sassuolo	Reclami		Rilievi		Elogi		Suggerimenti	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
macrocategoria	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Adeguamento normativa	1	4		3				
Alberghieri e comfort	1	2	1	4				3
Burocratici amministrativi	2	5		2				2
Economici	3	4		2				
Informazione								1
Strutturali	1							1
Tecnici professionali	24	22	1	1	18	46		
Tempi	3	4					1	
Umanizzazione e relazionali	3	5			11	24		
Totale	38	46	2	12	29	70	1	7

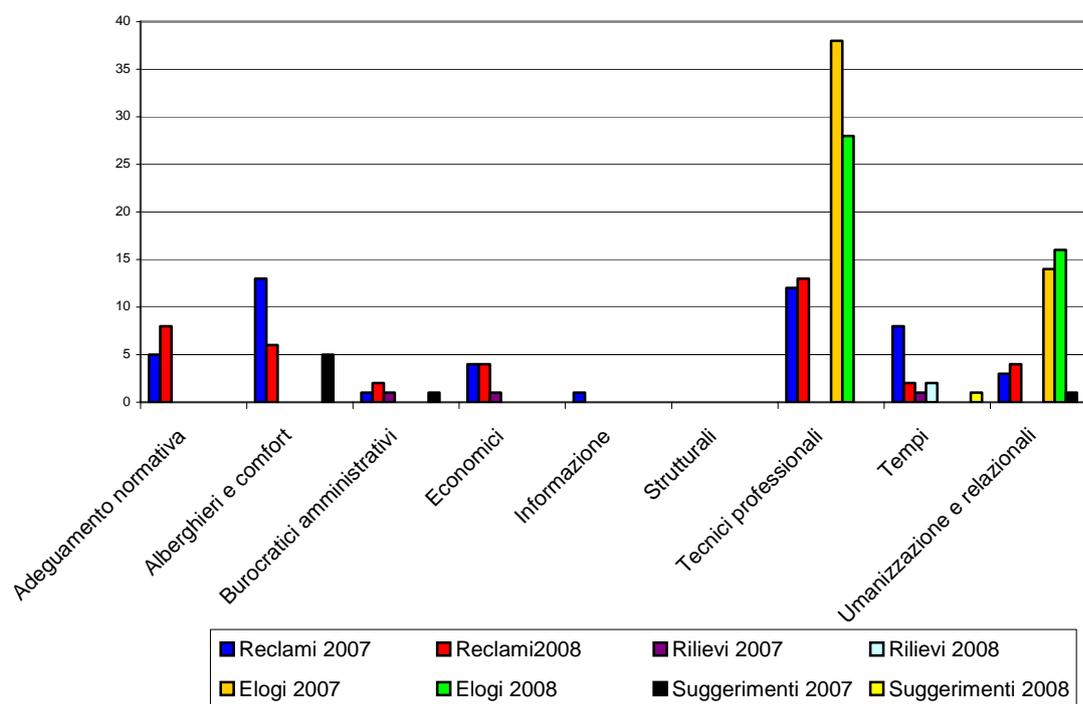
NUOVO OSPEDALE CIVILE DI SASSUOLO	ANNO 2008						
DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
SASSUOLO NUOVO OSPEDALE - AREA MEDICINA E RIABILITAZIONE	CARDIOLOGIA NUOVO OSPEDALE SASSUOLO	Aspetti tecnici professionali	3				3
	MEDICINA D'URGENZA E PRONTO SOCCORSO - NUOVO OSPEDALE DI SASSUOLO	Adeguamento alla normativa		4	3		7
		Aspetti economici		3	2		5
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			1	1	2
		Aspetti tecnici professionali		4			4
		Tempi		2			2
		Umanizzazione e aspetti relazionali		2			2
	MEDICINA INTERNA - NUOVO OSPEDALE SASSUOLO	Aspetti alberghieri e comfort		1			1
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi				1	1
		Aspetti tecnici professionali	1	7	1		9
		Umanizzazione e aspetti relazionali	5	1			6
SASSUOLO NUOVO OSPEDALE - AREA CHIRURGICA	CHIRURGIA NUOVO OSPEDALE DI SASSUOLO	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1			1
		Aspetti tecnici professionali	20				20
		Umanizzazione e aspetti relazionali	7	1			8
	OCULISTICA NUOVO OSPEDALE SASSUOLO	Aspetti tecnici professionali	1	2			3
	ORTOPEDIA E CHIRURGIA ARTROSCOPICA NUOVO OSPEDALE DI SASSUOLO	Aspetti tecnici professionali	3				3
	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA NUOVO OSPEDALE DI SASSUOLO	Aspetti tecnici professionali	2				2
		Umanizzazione e aspetti relazionali	4	1			5
	OTORINOLARINGOIATRIA NUOVO OSPEDALE SASSUOLO	Aspetti tecnici professionali	1				1
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1				1
	UROLOGIA NUOVO OSPEDALE SASSUOLO	Aspetti tecnici professionali	3	1			4

DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
SASSUOLO NUOVO OSPEDALE - AREA CHIRURGICA	UROLOGIA NUOVO OSPEDALE SASSUOLO	Umanizzazione e aspetti relazionali	3				3
SASSUOLO NUOVO OSPEDALE - AREA MATERNO INFANTILE	OSTETRICIA E GINECOLOGIA NUOVO OSPEDALE DI SASSUOLO	Aspetti alberghieri e comfort				1	1
		Aspetti tecnici professionali	5	7			12
		Umanizzazione e aspetti relazionali	2				2
	PEDIATRIA NUOVO OSPEDALE SASSUOLO	Aspetti alberghieri e comfort		1			1
		Aspetti tecnici professionali	4				4
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1				1
SASSUOLO NUOVO OSPEDALE - AREA SERVIZI SANITARI	DAY HOSPITAL ONCOLOGICO SASSUOLO	Aspetti tecnici professionali	3				3
	RADIOLOGIA NUOVO OSPEDALE SASSUOLO	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		2			2
		Aspetti tecnici professionali		1			1
		Tempi		2			2
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1				1
SASSUOLO NUOVO OSPEDALE - DIREZIONE SANITARIA	DIREZIONE SANITARIA NUOVO OSPEDALE DI SASSUOLO	Aspetti alberghieri e comfort			4	2	6
		Aspetti economici		1			1
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		2	1		3
		Aspetti strutturali				1	1
		Informazione				1	1
Totale			70	46	12	7	135

EX OSPEDALE DI SASSUOLO	ANNO 2008			
DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Rilievi	Totale
PROGRAMMA PROVINCIALE DI MEDICINA RIABILITATIVA	MEDICINA RIABILITATIVA SASSUOLO	Umanizzazione e aspetti relazionali	1	1
Totale			1	1

Ospedale di Pavullo nel Frignano

Il contenuto delle segnalazioni - anni 2007-2008



Ospedale di Pavullo	Reclami		Rilievi		Elogi		Suggerimenti	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
macrocategoria	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Adeguamento normativa	5	8						
Alberghieri e comfort	13	6					5	
Burocratici amministrativi	1	2	1				1	
Economici	4	4	1					
Informazione	1							
Strutturali								
Tecnici professionali	12	13			38	28		
Tempi	8	2	1	2				1
Umanizzazione e relazionali	3	4			14	16	1	
Totale	47	39	3	2	52	44	7	1

OSPEDALE PAVULLO		ANNO 2008						
DIPARTIMENTODIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	
DIPARTIMENTO EMERGENZA URGENZA	PRONTO SOCCORSO STR.S. DIPARTIMENTALE	Adeguamento alla normativa		4			4	
		Aspetti economici		3			3	
		Aspetti tecnici professionali	4	8			12	
		Tempi		2			2	
		Umanizzazione e aspetti relazionali	2	2			4	
DIPARTIMENTO AREA CRITICA	ANESTESIA E RIANIMAZIONE PAVULLO	Aspetti tecnici professionali	1				1	
DIPARTIMENTO CHIRURGIA GENERALE E SPECIALISTICA	CHIRURGIA GENERALE PAVULLO	Aspetti tecnici professionali	2	3			5	
		Umanizzazione e aspetti relazionali	3				3	
DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	RADIOLOGIA - VIGNOLA	Adeguamento alla normativa		2			2	
		Umanizzazione e aspetti relazionali		1			1	
DIPARTIMENTO FARMACEUTICO AZIENDALE	FARMACIA AREA SUD	Adeguamento alla normativa		1			1	
		Tempi				1	1	
DIPARTIMENTO MEDICINA INTERNA	GERIATRIA PAVULLO	Aspetti tecnici professionali	3				3	
	MEDICINA INTERNA PAVULLO	Aspetti tecnici professionali	7				7	
		Tempi			1		1	
		Umanizzazione e aspetti relazionali	4				4	
DIPARTIMENTO ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA PAVULLO	Aspetti tecnici professionali	6	2			8	
		Umanizzazione e aspetti relazionali	2				2	
DIPARTIMENTO OSTETRICIA GINECOLOGIA	OSTETRICIA E GINECOLOGIA PAVULLO	Aspetti tecnici professionali	3				3	

DIPARTIMENTODIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIREZIONI SANITARIE OSPEDALI	DIREZIONE SANITARIA OSPEDALE	Adeguamento alla normativa		1			1
		Aspetti alberghieri e comfort		6			6
		Aspetti economici		1			1
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1			1
		Aspetti tecnici professionali	1				1
		Umanizzazione e aspetti relazionali	4	1			5
	SERVIZIO DI EMODIALISI	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1			1
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1				1
PROGRAMMA PROVINCIALE DI MEDICINA RIABILITATIVA	MEDICINA RIABILITATIVA	Aspetti tecnici professionali	1				1
		Tempi			1		1
Totale			44	39	2	1	86

SINTESI DELLE SEGNALAZIONI NEGLI OSPEDALI DI PAVULLO (*) - ANNO 2008

L'analisi delle segnalazioni evidenzia che la maggiore criticità è rappresentata dalle contestazioni dei ticket di Pronto Soccorso. Le successive istruttorie hanno confermato che nella metà dei casi l'attribuzione era corretta e nei restanti, invece, le richieste dei cittadini erano fondate. Altro aspetto segnalato è rappresentato dal confort alberghiero, in particolare si segnala la scarsa qualità dei pasti.

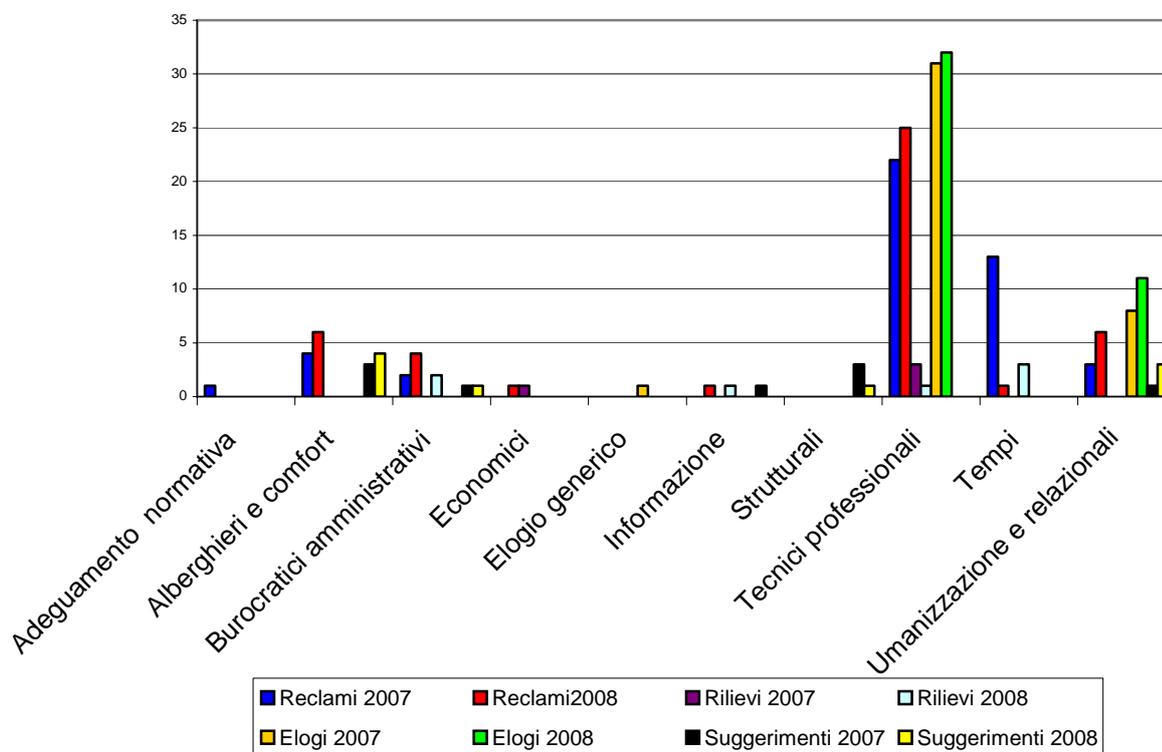
Non emergono ulteriori dati significativi, poiché le disfunzioni segnalate risultano esigue e distribuite sui diversi Servizi/UU.OO.

(*) Sono presi in considerazione gli aspetti più rilevanti dei disservizi nelle aree organizzative, strutturali, relazionali, comfort alberghiero, aspetti economici. Non sono analizzati i disservizi inerenti gli aspetti tecnici professionali che, per la loro stessa natura, necessitano di approfondimenti da parte dei diversi responsabili delle UU.OO/Servizi.

Seppur la dimensione delle segnalazioni di disservizio non sia numerosa, la lettura offre un'occasione di conoscenza delle opinioni degli utenti al fine di valutare la necessità di attivare correttivi appropriati

Ospedale di Vignola

Il contenuto delle segnalazioni - anni 2007-2008



Ospedale di Vignola	Reclami		Rilievi		Elogi		Suggerimenti	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
macrocategoria								
Adeguamento normativa	1							
Alberghieri e comfort	4	6					3	4
Burocratici amministrativi	2	4		2			1	1
Economici		1	1					
Elogio generico					1			
Informazione		1		1			1	
Strutturali							3	1
Tecnici professionali	22	25	3	1	31	32		
Tempi	13	1		3				
Umanizzazione e relazionali	3	6			8	11	1	3
Totale	45	44	4	7	40	43	9	9

OSPEDALE VIGNOLA		ANNO 2008						
DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	
DIPARTIMENTO EMERGENZA URGENZA	PRONTO SOCCORSO STR.S. DIPARTIMENTALE	Aspetti economici		1				1
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			1			1
		Aspetti strutturali				1		1
		Aspetti tecnici professionali	5	7				12
		Tempi		1	2			3
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1			1		2
DIPARTIMENTO AREA CRITICA	ANESTESIA E RIANIMAZIONE VIGNOLA	Aspetti tecnici professionali		1				1
DIPARTIMENTO CHIRURGIA GENERALE E SPECIALISTICA	CHIRURGIA GENERALE VIGNOLA	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1	1			2
		Aspetti tecnici professionali	7	3	1			11
		Tempi			1			1
		Umanizzazione e aspetti relazionali	3					3
DIPARTIMENTO CURE PRIMARIE	DAY SURGERY GINECOLOGICO	Aspetti tecnici professionali		1				1
DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	RADIOLOGIA - VIGNOLA	Aspetti tecnici professionali		1				1
DIPARTIMENTO MEDICINA INTERNA	MEDICINA INTERNA VIGNOLA	Aspetti alberghieri e comfort				1		1
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1				1
		Aspetti tecnici professionali	13	6				19
		Informazione		1	1			2
		Umanizzazione e aspetti relazionali	4			1		5
DIPARTIMENTO ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA VIGNOLA	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		2		1		3
		Aspetti tecnici professionali	6	4				10
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1	4		1		6

DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIREZIONI SANITARIE OSPEDALI	DIREZIONE SANITARIA OSPEDALE	Aspetti alberghieri e comfort		6		3	9
		Umanizzazione e aspetti relazionali	2	2			4
PROGRAMMA PROVINCIALE DI MEDICINA RIABILITATIVA	MEDICINA RIABILITATIVA MODENA	Aspetti tecnici professionali		1			1
SASSUOLO NUOVO OSPEDALE - AREA CHIRURGICA	OCULISTICA	Aspetti tecnici professionali		1			1
	UROLOGIA	Aspetti tecnici professionali	1				1
Totale			43	44	7	9	103

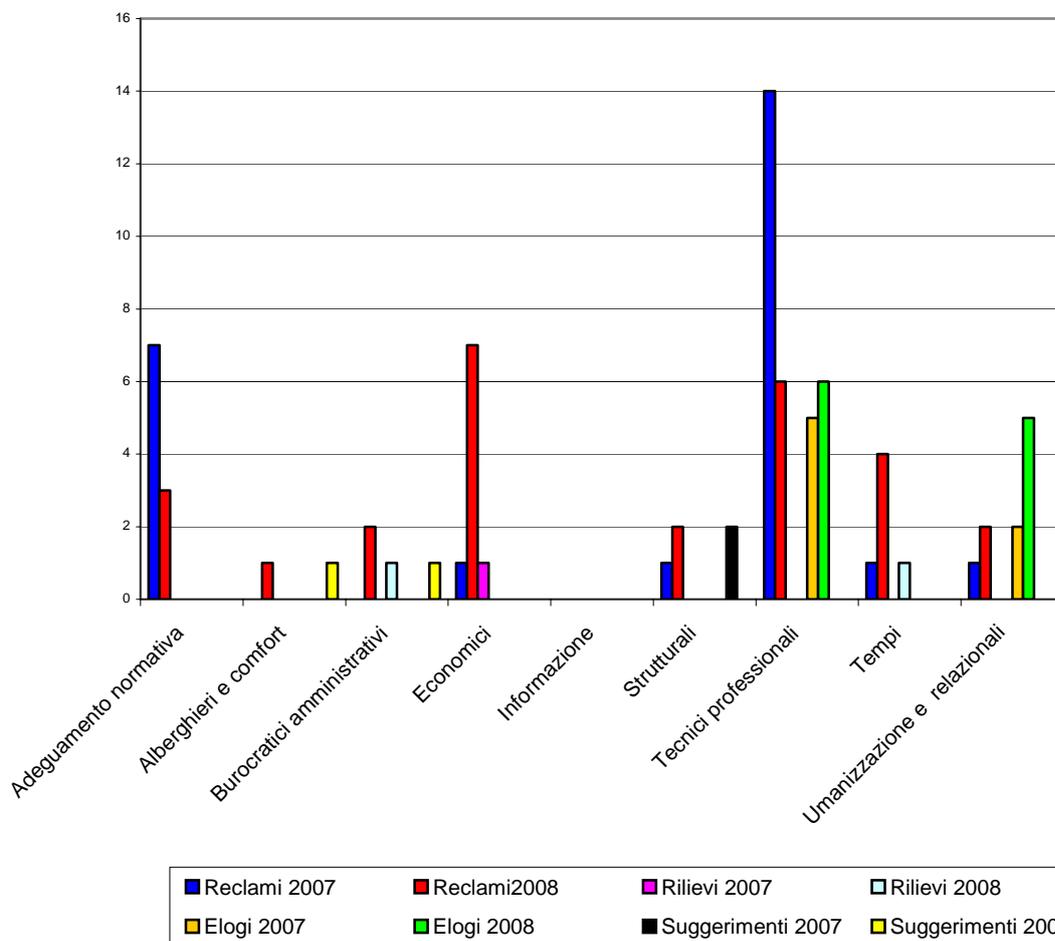
SINTESI DELLE SEGNALAZIONI NELL'OSPEDALE DI VIGNOLA(*)- ANNO 2008

L'analisi delle segnalazioni evidenzia che la prevalenza delle criticità riguarda gli aspetti alberghieri dell'ospedale con riferimento a: climatizzazione, vitto, servizi igienici. Anche i tempi attesa all'interno del Pronto Soccorso sono ritenuti eccessivi dai cittadini che hanno usufruito del servizio. Sono segnalati, inoltre, alcuni disagi imputabili ai rapporti interpersonali tra operatori e cittadini non sempre aderenti alle aspettative degli utenti.

Non emergono ulteriori dati significativi, poiché le disfunzioni segnalate risultano esigue e distribuite sui diversi Servizi/UU.OO.

(*) Sono presi in considerazione gli aspetti più rilevanti dei disservizi nelle aree organizzative, strutturali, relazionali, comfort alberghiero, aspetti economici. Non sono analizzati i disservizi inerenti gli aspetti tecnici professionali che, per la loro stessa natura, necessitano di approfondimenti da parte dei diversi responsabili delle UU.OO/Servizi. Seppur la dimensione delle segnalazioni di disservizio non sia numerosa, la lettura offre un'occasione di conoscenza delle opinioni degli utenti al fine di valutare la necessità di attivare correttivi appropriati.

Ospedale di Castelfranco Emilia
Il contenuto delle segnalazioni - anni 2007-2008



Ospedale di Castelfranco Emilia	Reclami		Rilievi		Elogi		Suggerimenti	
	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
macrocategoria								
Adeguamento normativa	7	3						
Alberghieri e comfort		1						1
Burocratici amministrativi		2		1				1
Economici	1	7	1					
Informazione								
Strutturali	1	2					2	
Tecnici professionali	14	6			5	6		
Tempi	1	4		1				
Umanizzazione e relazionali	1	2			2	5		
Totale	25	27	1	2	7	11	2	2

OSPEDALE CASTELFRANCO EMILIA		ANNO 2008						
DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	
DIPARTIMENTO EMERGENZA URGENZA	PRONTO SOCCORSO STR.S. DIPARTIMENTALE	Adeguamento alla normativa		3			3	
		Aspetti economici		3			3	
		Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1			1	
		Aspetti tecnici professionali	1	1			2	
		Tempi		2	1		3	
DIPARTIMENTO AREA CRITICA	CENTRO TERAPIA ANTALGICA STR.S.DIPARTIMENTALE -CASTELFRANCO	Aspetti tecnici professionali	2	1			3	
	RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA STR.S.DIPARTIMENTALE	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi				1	1	
DIPARTIMENTO CHIRURGIA GENERALE E SPECIALISTICA	CHIRURGIA GENERALE	Aspetti alberghieri e comfort				1	1	
		Aspetti economici		2			2	
		Aspetti tecnici professionali	2	2			4	
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1				1	
DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	RADIOLOGIA	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1	1		2	
		Tempi		1			1	
DIPARTIMENTO INTEGRATO DI NEUROSCIENZE	OTORINOLARINGOIATRIA	Aspetti tecnici professionali		1			1	
DIPARTIMENTO MEDICINA INTERNA	MEDICINA INTERNA CASTELFRANCO	Aspetti economici		2			2	
		Aspetti tecnici professionali	1				1	
		Umanizzazione e aspetti relazionali	4	1			5	

DIPARTIMENTO/DIREZIONI	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	Aspetti tecnici professionali		1			1
DIREZIONI SANITARIE OSPEDALI	DIREZIONE SANITARIA OSPEDALE	Aspetti alberghieri e comfort		1			1
		Aspetti strutturali		2			2
		Tempi		1			1
		Umanizzazione e aspetti relazionali		1			1
Totale			11	27	2	2	42

SINTESI DELLE SEGNALAZIONI NELL'OSPEDALE DI CASTELFRANCO EMILIA (*)- ANNO 2008

La criticità principale che emerge dalle segnalazioni all'interno dell'ospedale di Castelfranco riguarda l'attribuzione del ticket presso il Punto di Primo Intervento. Le successive istruttorie hanno confermato che nella metà dei casi l'attribuzione era corretta e nei restanti, invece, le richieste dei cittadini erano fondate.

Non emergono ulteriori dati significativi, poiché le disfunzioni segnalate risultano esigue e distribuite sui diversi Servizi/UU.OO.

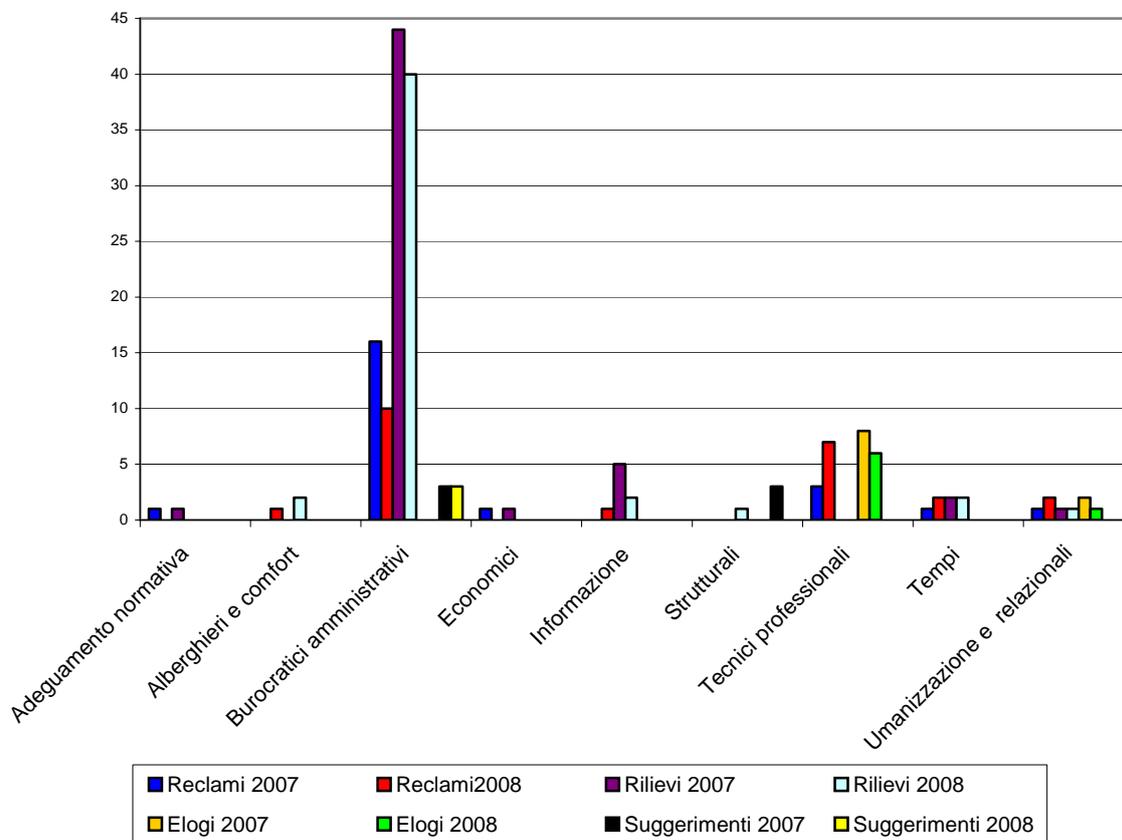
(*) Sono presi in considerazione gli aspetti più rilevanti dei disservizi nelle aree organizzative, strutturali, relazionali, comfort alberghiero, aspetti economici. Non sono analizzati i disservizi inerenti gli aspetti tecnici professionali che, per la loro stessa natura, necessitano di approfondimenti da parte dei diversi responsabili delle UU.OO/Servizi. Seppur la dimensione delle segnalazioni di disservizio non sia numerosa, la lettura offre un'occasione di conoscenza delle opinioni degli utenti al fine di valutare la necessità di attivare correttivi appropriati.

Servizi centrali - Dati generali - anno 2008

	macrocategoria	n.
Elogi	Tecnici professionali	6
	Umanizzazione e aspetti relazionali	1
	Totale Elogi	7
Reclami	Alberghieri e comfort	1
	Organizzativi burocratici amministrativi	10
	Tecnici professionali	7
	Informazione	1
	Tempi	2
	Umanizzazione e aspetti relazionali	2
	Totale Reclami	23
Rilievi	Alberghieri e comfort	2
	Organizzativi burocratici amministrativi	40
	Strutturali	1
	Informazione	2
	Tempi	2
	Umanizzazione e aspetti relazionali	1
	Totale Rilievi	48
Suggerimenti	Organizzativi burocratici amministrativi	3
	Totale Suggerimenti	3
	Totale complessivo	81

Servizi Centrali

Il contenuto delle segnalazioni - anni 2007-2008



Servizi Centrali	Reclami		Rilievi		Elogi		Suggerimenti	
macrocategoria	2007	i2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008
Adeguamento normativa	1		1					
Alberghieri e comfort		1		2				
Burocratici amministrativi	16	10	44	40			3	3
Economici	1		1					
Informazione		1	5	2				
Strutturali				1			3	
Tecnici professionali	3	7			8	6		
Tempi	1	2	2	2				
Umanizzazione e relazionali	1	2	1	1	2	1		
Totale	23	23	54	48	10	7	6	3

SERVIZI CENTRALI		ANNO 2008						
DIPARTIMENTO	STRUTTURA	MACROCATEGORIA	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	
DIPARTIMENTO EMERGENZA URGENZA	SERVIZIO 118	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		3			3	
		Aspetti tecnici professionali	3	1			4	
		Tempi			1		1	
		Umanizzazione e aspetti relazionali		1			1	
DIPARTIMENTO PATOLOGIA CLINICA	CENTRO SCREENING COLON RETTO	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1	6		7	
		Aspetti tecnici professionali	2				2	
DIREZIONE AMMINISTRATIVA AZIENDALE	DIREZIONE AMMINISTRATIVA AZIENDA	Aspetti tecnici professionali		1			1	
	SERVIZIO ECONOMICO FINANZIARIO AZIENDA	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		1	1		2	
		Tempi		1			1	
	SVILUPPO ORGANIZZATIVO	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi		5	14	2	21	
		Informazione		1	2		3	
		Tempi			1		1	
		Umanizzazione e aspetti relazionali			1		1	
DIREZIONE GENERALE	URP AZIENDALE	Aspetti tecnici professionali	1				1	
		Umanizzazione e aspetti relazionali	1				1	
DIREZIONE SANITARIA AZIENDALE	CSA AZIENDALE	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi			19	1	20	
		Tempi		1			1	
		Umanizzazione e aspetti relazionali		1			1	
	DIREZIONE SANITARIA AZIENDA	Aspetti alberghieri e comfort			1		1	
		Aspetti tecnici professionali		5			5	
	SERVIZIO TECNICO	Aspetti alberghieri e comfort		1	1		2	
		Aspetti strutturali			1		1	
Totale complessivo			7	23	48	3	81	

SINTESI DELLE SEGNALAZIONI NEI SERVIZI CENTRALI (*)- ANNO 2008

L'analisi delle segnalazioni attribuite ai Servizi Centrali evidenzia che la prevalenza delle criticità si è verificata all'interno del servizio Tel&prenota e del CSA aziendale. Per quanto riguarda il primo gli elementi critici si riferiscono principalmente alla funzionalità del servizio, infatti, si evidenziano errori di prenotazione, lamenti da parte dei cittadini sull'impossibilità di prenotare determinate prestazioni (già superata comunque nel corso dell'ultimo trimestre 2008 in virtù del progetto Sole) e ricorrenti blocchi tecnici del sistema.

E' comunque da considerare che le prenotazioni effettuate nel corso del 2008 sono state 185387.

Anche il Centro Servizi Ambulatoriali registra diverse segnalazioni in particolare sulle difficoltà incontrate dai cittadini nel disdire una prenotazione attraverso il numero automatico.

Non emergono dati significativi per le altre strutture poiché le disfunzioni segnalate risultano esigue e distribuite su diversi servizi.

(*) Sono presi in considerazione gli aspetti più rilevanti dei disservizi nelle aree organizzative, strutturali, relazionali, comfort alberghiero, aspetti economici. Non sono analizzati i disservizi inerenti gli aspetti tecnici professionali che, per la loro stessa natura, necessitano di approfondimenti da parte dei diversi responsabili delle UU.OO/Servizi. Seppur la dimensione delle segnalazioni di disservizio non sia numerosa, la lettura offre un' occasione di conoscenza delle opinioni degli utenti.

ALLEGATO B

LA CLASSIFICAZIONE REGIONALE - CCRQ

CLASSIFICAZIONE CCRQ

DESCRIZIONE MACROCATEGORIA	CODICE		DESCRIZIONE CATEGORIA	DESCRIZIONE BREVE CATEGORIA
Aspetti strutturali	1	0	Aspetti strutturali - Altro	Aspetti strutturali - Altro
	1	1	Accesso alle strutture: parcheggi, barriere architettoniche, trasporti pubblici, segnali stradali, panchine, ecc...	Accessibilità esterna
	1	2	Utilizzo delle strutture interne: scale, percorsi, ascensori, barriere architettoniche, servizi igienici per portatori di handicap, pavimenti e illuminazione.	Accessibilità interna
	1	3	Misure per la sicurezza del cittadino relative a: impianti elettrici, pavimenti, corrimano, etc... Riservatezza delle informazioni cliniche negli ambulatori.	Sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo
	1	4	Strumenti diagnostici e terapeutici. Infortuni avvenuti nell'utilizzo delle apparecchiature.	Attrezzature e strumentazione sanitaria
Informazione	2	0	Informazione - Altro	Informazione - Altro
	2	1	Opuscoli, manifesti e materiali informativi: presenza, utilità, piacevolezza, comprensibilità / assenza, errata collocazione, carenza, incomprensibilità.	Adeguatezza del materiale di informazione
	2	2	Indicazioni, segnaletica posta all'esterno e all'interno delle strutture per indicare i percorsi ai servizi e ai reparti: presenza, chiarezza / assenza, errata collocazione, non chiarezza.	Adeguatezza della segnaletica esterna e interna
	2	3	Informazioni per l'accesso ai servizi fornite dagli operatori nei punti informativi, portinerie, guardiole dei reparti, URP e servizi vari, risposte telefoniche: mancate, errate, insufficienti / corrette, comprensibili.	Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni
	2	4	Informazioni sugli aspetti organizzativi relativi alla conduzione del proprio percorso di cura.	Informazioni agli utenti e ai familiari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli
	2	5	Riconoscibilità degli operatori / mancata esposizione del tesserino aziendale.	Riconoscibilità degli operatori
	2	6	Trasparenza delle liste di attesa, del percorso di accesso a prestazioni, metodo con cui vengono informati i cittadini.	Adeguatezza delle modalità di informazione

DESCRIZIONE MACROCATEGORIA	CODICE		DESCRIZIONE CATEGORIA	DESCRIZIONE BREVE CATEGORIA
Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	3	0	Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro
	3	1	Ottenimento della prestazione o di un accesso ai servizi sanitari (facilità / difficoltà; complessità burocratica / semplicità).	Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)
	3	2	Organizzazione / disorganizzazione interna e presenza / assenza di operatori. Preavviso alla cancellazione di visite o esami prenotati.	Funzionalità organizzativa
	3	3	Segnalazioni per l'assenza di servizi e prestazioni.	Disponibilità di servizi / prestazioni
	3	4	Raccordo tra servizi (carente / efficiente), dimissioni protette non concordate con i familiari e/o senza l'adeguata prescrizione per gli ausili necessari.	Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni
Aspetti tecnici professionali	4	0	Aspetti tecnico-professionali - Altro	Aspetti tecnico-professionali - Altro
	4	1	Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra, ...) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive.	Opportunità/adeguatezza della prestazione.
	4	2	Segnalazioni che riguardano aspetti deontologici (medico, infermiere, altri professionisti) in merito alle modalità di erogazione delle prestazioni: aderenza a normativa, rispetto della privacy, documentazione clinica.	Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni.
	4	3	Segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione complessiva della assistenza da parte del personale medico e non medico (in regime di ricovero, durante visite specialistiche) in riferimento alla efficacia, empatia, adeguatezza della stessa.	Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale.
	4	4	Rapporto di partnership col paziente in merito a consenso informato, preferenze e scelte di trattamento, comunicazione dei rischi.	Informazione agli utenti sui percorsi di cura.
Umanizzazione e aspetti relazionali	5	0	Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro
	5	1	Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: scorrettezza, scortesia / accuratezza, gentilezza.	Cortesia e gentilezza
	5	2	Segnalazioni che mettono in evidenza uno stato di malessere dovuto a cattivi rapporti fra gli operatori con conseguenze sul servizio e nei rapporti con utenti e familiari.	Conflittualità interpersonale

	5	3	Rispetto delle caratteristiche individuali, sociali, culturali, religiose e delle dignità personale. Rispetto della morte e della dignità dei familiari.	Rispetto della dignità della persona
	5	4	Riservatezza in merito a notizie riservate e alla privacy individuale (visite mediche di fronte a personale non professionalmente coinvolto, servizi igienici senza chiusura, ecc...): rispetto / violazione.	Rispetto della riservatezza
	5	5	Comportamenti offensivi e violenti sia fisici che psicologici da parte di operatori: atteggiamenti, volume della voce, ecc... / comportamenti empatici e accoglienti.	Maltrattamenti
Aspetti alberghieri e comfort	6	0	Aspetti alberghieri e comfort - Altro	Aspetti alberghieri e comfort - Altro
	6	1	Segnalazioni che riguardano l'ampiezza ed estetica degli ambienti in merito alla vivibilità: il numero di letti per stanza, vivibilità degli ambienti (ampiezza, estetica), servizi igienici, stanze per colloqui, sale d'attesa, ausili per il rispetto della privacy dell'utente (paratie mobili) ecc...	Caratteristiche strutturali
	6	2	Qualità, quantità, orari di distribuzione, temperatura e la possibilità di personalizzare i pasti; norme igieniche: presenza / assenza.	Vitto
	6	3	Rumori, illuminazione, temperature ambienti, umidità, correnti d'aria. Funzionalità del sistema di chiamata. Presenza di fumo nei luoghi vietati.	Condizioni ambientali
	6	4	Servizi accessori quali la pulizia, accuratezza, polvere, sporcizia, materiali di scarto abbandonati, servizi igienici non idonei.	Pulizia e igiene
	6	5	Punto vendita per riviste e giornali, telefoni pubblici, servizio ristoro o macchine erogatrici di acqua e bibite.	Servizi accessori
	Tempi	7	0	Tempi - Altro
7		1	Orari di apertura dei servizi, degli orari di visita nei reparti di degenza e degli ambulatori.	Orari di apertura dei servizi
7		2	Tempi per le prenotazioni di prestazioni o esami presso CUP o farmacie.	Coda per la prenotazione
7		3	Tempi di attesa fra la prenotazione e la fruizione della prestazione.	Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione
7		4	Tempi per effettuare il pagamento di ticket o donazioni.	Coda per il pagamento
7		5	Tempi d'attesa per ottenere la prestazione (pronto soccorso, studi di MMG, studi di pediatri, ambulatori aziendali e ricoveri).	Coda per la prestazione
7		6	Tempi di attesa per l'ottenimento della cartella clinica, di certificati, sedie a rotelle, ausili sanitari, ecc...	Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili
7		7	Tempi elevati di attesa o mancata risposta ai reclami.	Tempi di attesa per la ricezione della risposta alle segnalazioni

DESCRIZIONE MACROCATEGORIA	CODICE		DESCRIZIONE CATEGORIA	DESCRIZIONE BREVE CATEGORIA
Aspetti economici	8	0	Aspetti economici - Altro	Aspetti economici - Altro
	8	1	Segnalazioni di ticket su prestazioni sanitarie assegnate da CUP, pronto soccorso, farmacie: es. errata attribuzione.	Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie
	8	2	Rimborsi, pagamenti (es. ticket non appropriati, eccessivi, rimborsi per prestazioni non eseguite, ecc...).	Richiesta di rimborsi
	8	3	Risarcimenti in seguito a danni o infortuni subiti in relazione a prestazioni sanitarie.	Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso
	8	4	Risarcimenti per prestazioni sanitarie non ottenute nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta dei servizi e dei diritti dei cittadini.	Bonus malus
Adeguamento alla normativa	9	0	Adeguamento alla normativa - altro	Adeguamento alla normativa - altro
	9	1	Ticket	Ticket
	9	2	L.E.A.	L.E.A.
Altro	10	0	Altro	Altro