

REPORT SEGNALAZIONI URP 2018

INDICE

Introduzione	Pag. 2
1. <i>Modalità di presentazione delle segnalazioni</i>	Pag. 2
2. <i>Tipologia di segnalazioni e confronto con anni precedenti</i>	Pag. 3
3. <i>La classificazione CCRQ delle segnalazioni</i>	Pag. 3
4. <i>I tempi di risposta al cittadino</i>	Pag. 4
5. <i>Esito delle segnalazioni</i>	Pag. 5
6. <i>Valutazione quali-quantitativa delle segnalazioni</i>	Pag. 5
7. <i>Confronto dati 2015-2016-2017-2018</i>	Pag. 9
8. <i>Segnalazioni suddivise per Dipartimento e rispettive Unità operative</i>	Pag. 9
8.A) <i>Segnalazioni suddivise per Dipartimento e rispettive Unità operative, in ordine alfabetico</i>	Pag. 9
8.B) <i>Segnalazioni suddivise per Dipartimento: sintesi</i>	Pag. 11

Introduzione

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito URP) nell'anno 2018 ha gestito le segnalazioni pervenute dai cittadini, come previsto dalla procedura aziendale P-061AZ "Gestione delle Segnalazioni" e ha provveduto alla loro registrazione sul "Sistema Informativo Segnalazioni URP Sanità", attivo dal 2002 sulla rete Emilia-Romagna Intranet.

L'elaborazione statistica dei dati registrati nel Sistema Regionale consente di valutare l'andamento delle segnalazioni e di evidenziare problematiche particolari ed emergenti.

Le segnalazioni si specificano nelle seguenti tipologie:

- **Segnalazione impropria:** riferita ad un evento che non è imputabile alla responsabilità della Azienda Sanitaria, o non di competenza: può trattarsi di un reclamo, un rilievo, un elogio/ apprezzamento, un suggerimento/proposta.
- **Reclamo:** qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti e degli operatori sanitari. Costituisce un'opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione dei cittadini/utenti (DGR 320/2000).
- **Rilievo:** indicazioni di disservizio minore che si risolvono con una risposta di cortesia o con la risoluzione immediata e che comunque non attivano la procedura tipica del reclamo; rientrano nei rilievi le segnalazioni anonime di disservizio.
- **Elogio:** espressione di soddisfazione del cittadino/utente, presentata all'Azienda Sanitaria sotto qualsiasi forma o modalità.
- **Suggerimenti/Proposte:** segnalazioni dei cittadini/utenti che hanno lo scopo di fornire delle indicazioni esplicite all'Azienda, affinché fornisca un servizio più vicino alle loro esigenze.

1. Modalità di presentazione delle segnalazioni

Il cittadino può presentare una segnalazione:

- recandosi direttamente all'URP
- utilizzando le urne/cassette dislocate all'interno della struttura
- utilizzando il sito Web aziendale (www.ospfe.it)
- via mail (urp@ospfe.it) o fax (0532 236895)
- attraverso la stampa locale
- telefonicamente.

Nel 2018 i cittadini hanno preferito presentare le segnalazioni prevalentemente con invio di e-mail e recandosi di persona all'URP, come indica la seguente tabella:

	Altro	Cassetta	Email	Fax	Lettera	Stampa	URP	Verbale/Telefonica	Web	Totale
Elogi	1	17	126	2	27	22	84	0	8	287
Impropri	0	3	10	1	2	0	7	0	0	23
Reclami	0	21	192	7	11	0	161	0	16	408
Rilievi	0	37	21	1	3	0	25	0	2	89
Suggerimenti	0	9	0	0	0	0	1	0	2	12
Totale	1	87	349	11	43	23	278	0	28	820

2. Tipologia di segnalazioni e confronto con anni precedenti

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
2013	318	90	347	176	38	969
2014	402	92	429	160	27	1110
2015	309	91	388	150	16	954
2016	265	64	518	148	17	1012
2017	299	41	465	131	23	959
2018	287	24	408	89	12	820

Il 2018 registra una diminuzione delle segnalazioni da parte dei cittadini, confermando il trend dal 2016.

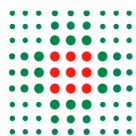
3. La classificazione CCRQ delle segnalazioni

Il Sistema Regionale URP Sanità classifica le segnalazioni con un codice particolare (CCRQ), che definisce macro aree tematiche, alle quali sono associate sottoclassi di dettaglio.

Tutte le segnalazioni sono codificate CCRQ ad eccezione delle Improprie, per le quali la classificazione non è prevista dal sistema.

La macro classificazione CCRQ riguarda le seguenti aree tematiche:

- Aspetti strutturali:** quali accessibilità interna ed esterna alla struttura ospedaliera (parcheggi, barriere architettoniche, trasporti pubblici, scale, ascensori), misure per la sicurezza del cittadino (impianti elettrici, pavimenti, privacy negli ambulatori).
- Informazione:** presenza, utilità e comprensione di opuscoli informativi sui percorsi clinici; informazioni su come orientarsi all'interno e all'esterno della struttura fornite da operatori di Punti informativi, URP, Centralino; accessibilità ai servizi on-line, al portale web/social network.
- Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi:** semplicità o complessità del percorso per ottenere una prestazione o un servizio, carenze organizzative interne che incidono sull'erogabilità delle prestazioni e dei servizi.
- Aspetti tecnico-professionali:** segnalazioni che si riferiscono alla modalità di erogazione complessiva dell'assistenza da parte del personale medico e non medico, con riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive e al coinvolgimento del paziente nel percorso di cura.
- Umanizzazione e aspetti relazionali:** con riferimento alla gestione del rapporto medico-paziente-famigliare; al rispetto delle caratteristiche sociali, religiose, culturali e della dignità personale.
- Aspetti alberghieri e comfort:** riferiti alla vivibilità degli ambienti in ordine ad ampiezza, pulizia, illuminazione, presenza di ausili nei servizi igienici e nelle stanze di degenza; e alla presenza di servizi commerciali per le necessità di base (edicola, telefoni pubblici, servizi di ristoro).
- Tempi:** dagli orari di apertura dei servizi a quelli di visita ai pazienti ricoverati. Dai tempi di attesa per ottenere una prestazione, valutati dal momento della prenotazione al momento della fruizione da parte del cittadino. Fanno parte di questa macro classificazione anche i tempi di risposta ai reclami.



8. **Aspetti economici:** segnalazioni di errata attribuzione di ticket su prestazioni sanitarie prenotate dai CUP o fruite in Pronto Soccorso; richieste di rimborsi per ticket non dovuti o prestazioni non fruite; risarcimenti a seguito di danno o infortuni subiti in relazioni a prestazioni sanitarie.
9. **Adeguamento alla normativa:** richieste di pagamento ticket per prestazioni e farmaci in linea con la normativa vigente e con il rispetto dei livelli essenziali di assistenza.
10. **Altro:** in questa macro categoria confluiscono le segnalazioni improprie e quelle che non trovano definizione nelle categorie prima descritte.

Una segnalazione può presentare più codici CCRQ, in relazione al contenuto e agli aspetti da valutare, e questo influisce sul numero complessivo delle registrazioni sul portale regionale rispetto alle segnalazioni.

4. I tempi di risposta al cittadino

Il percorso di presa in carico delle segnalazioni si chiude con la risposta al cittadino/utente nei tempi previsti dal Regolamento di Pubblica Tutela (30 giorni).

Nel 2018 su un totale di n. 409 reclami, n. 273 sono stati chiusi entro i 30 giorni previsti (66.74 %); per n. 121 reclami è stato superato il limite temporale e al 31/12/2018 ne restano ancora aperti n. 14.

Il ritardo nella chiusura della pratica è imputabile a alla complessità del problema oggetto della segnalazione, che ha richiesto tempi di risoluzione più lunghi del previsto.

I cittadini che non sono soddisfatti della risposta ottenuta dall'Azienda, come da procedura, possono presentare una seconda istanza, nella quale generalmente ribadiscono la loro posizione o integrano quanto espresso la prima volta, per una nuova valutazione del caso.

Nel 2018 sono state presentate 14 controdeduzioni alla prima risposta fornita dall'Azienda, in merito a segnalazioni che, in maggioranza, contestavano la richiesta di pagamento del ticket per prestazioni ambulatoriali o di Pronto Soccorso.

Si tratta del 3.42% sul totale dei reclami pervenuti (n. 409), per i quali l'Azienda ha poi confermato la prima risposta.

Nel caso in cui anche il riscontro alle controdeduzioni sia motivo di insoddisfazione, i cittadini possono chiedere che il proprio caso sia sottoposto a valutazione da parte della **Commissione Mista Conciliativa**, nell'ambito delle competenze ad essa attribuite. Nel 2018 la Commissione ha valutato per la parte di competenza un caso del 2017, che contestava la richiesta di pagamento ticket, confermando la decisione aziendale, in applicazione della normativa vigente in materia di compartecipazione alla spesa sanitaria da parte dei cittadini. Al 31/12/18 risulta ancora in attesa di valutazione un caso del 2018, sullo stesso argomento.

5. Esito delle segnalazioni

Al termine del percorso previsto dalla procedura aziendale per le segnalazioni, l'esito del procedimento viene registrato nella banca dati regionale, con le seguenti risposte codificate:

	Risoluzione	Chiarimento	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida	Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente	Accoglimento richiesta di rimborso	Trasmissione al servizio legale per competenza	Scuse	Assunzione di impegno	Ringraziamento verbale (elogio verbale)	Ringraziamento scritto (elogio scritto)	Altro	Totale
Elogi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	288	0	288
Impropri	4	3	0	0	0	0	0	0	0	0	17	24
Reclami	91	163	3	77	17	0	33	2	0	0	8	409
Rilievi	23	39	0	2	3	0	1	0	0	0	21	89
Suggerimenti	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	7	11
Totale	118	209	3	79	20	0	34	2	0	288	53	820

Per facilitare la lettura dei dati riportati, si pone l'attenzione su alcune tipologie di esito, mentre per le altre si rimanda al paragrafo 6.

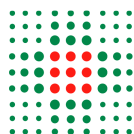
'Altro' (n. 53): questa modalità di chiusura indica che l'esito della pratica non si può classificare tra le restanti proposte di chiusura. Le pratiche riguardano principalmente:

- segnalazioni anonime, segnalazioni dei dipendenti sulle difficoltà nei rapporti interpersonali con l'utenza (URPD) alle quali non corrispondono segnalazioni degli utenti coinvolti
- segnalazioni alle quali l'utente non vuole risposta, dopo il chiarimento telefonico con l'Operatore URP
- casi in cui l'utente non completa la segnalazione con documenti che vengono richiesti dall'URP per dar corso all'istruttoria
- casi non di competenza dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria (AUSL Ferrara, servizi dell'Area Commerciale).

'Assunzione di impegno' (n.2): si riferisce a segnalazioni riguardanti problematiche per le quali non è possibile fornire una risposta in tempi brevi, ma che l'Azienda considera un impegno da assumere nei confronti dell'utente. Tali segnalazioni sono richieste di aiuto sui tempi di attesa per interventi chirurgici.

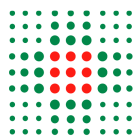
6. Valutazione quali-quantitativa delle segnalazioni

La tabella seguente riporta i dati relativi alle segnalazioni suddivise per macro aree tematiche e sottoclassi di dettaglio.



URP

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI STRUTTURALI						
Accessibilità esterna	0	0	3	3	1	7
Accessibilità interna	0	0	1	2	3	6
Sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo	0	0	1	0	0	1
Totale	0	0	5	5	4	14
INFORMAZIONE						
Informazione - Altro	0	0	1	0	0	1
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	3	0	0	3
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	0	1	0	0	1
Adeguatezza del portale web/social network	0	0	1	2	0	3
Totale	0	0	6	2	0	8
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI						
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	0	8	4	0	12
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	33	12	1	46
Funzionalità organizzativa	0	0	7	0	0	7
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	4	0	0	4
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	0	5	2	0	7
Totale	0	0	57	18	1	76
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI						
Aspetti tecnico-professionali - Altro	0	0	0	2	0	2
Opportunità/adequazione della prestazione	38	0	34	1	0	73
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	10	1	0	11
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	124	0	26	2	0	152
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	0	1	0	0	1
Totale	162	0	71	6	0	239
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI						
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	1	0	3	2	0	6
Cortesie e gentilezza	118	0	20	5	1	144
Conflittualità interpersonale	0	0	2	0	0	2
Rispetto della dignità della persona	1	0	4	0	0	5
Rispetto della riservatezza	0	0	1	1	0	2
Totale	120	0	30	8	1	159
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT						
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	0	3	5	1	9
Caratteristiche strutturali	0	0	0	1	0	1
Vitto	0	0	2	1	0	3
Pulizia e igiene	0	0	3	7	0	10
Totale	0	0	8	14	1	23
TEMPI						
Tempi - Altro	0	0	1	1	0	2
Coda per la prenotazione	0	0	3	0	0	3
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	7	0	0	7
Coda per la prestazione	0	0	21	10	0	31
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	4	1	0	5
Totale	0	0	36	12	0	48
ASPETTI ECONOMICI						
Aspetti economici - Altro	0	0	7	1	0	8
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	3	0	65	0	0	68
Richiesta di rimborsi	0	0	25	5	0	30
Totale	3	0	97	6	0	106
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA						
Adeguamento alla normativa - altro	0	0	1	0	0	1
Ticket	0	0	71	2	0	73
Totale	0	0	72	2	0	74
ALTRO						



Altro	2	0	26	16	5	49
Totale	2	0	26	16	5	49
PRIVO DI CCRQ						
Privo di CCRQ	0	24	0	0	0	24
Totale	0	24	0	0	0	24
Totale di URP1	287	24	408	89	12	820

La maggioranza delle segnalazioni (239) riguarda gli **aspetti tecnico-professionali**, con particolare riferimento alle modalità di erogazione della prestazione sanitaria in regime di degenza, in ambulatorio o durante gli accessi di Pronto Soccorso.

Va tuttavia evidenziato che il 67.78% delle segnalazioni sono elogi e ringraziamenti al personale, con riferimento alla professionalità dimostrata.

Per l'**umanizzazione e gli aspetti relazionali** sono state presentate 159 segnalazioni, di cui 144 evidenziano un comportamento non cortese né gentile del personale, mentre e 120 sono elogi.

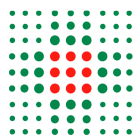
Si tratta del 75.57% sul totale delle segnalazioni, in cui i cittadini esprimono ringraziamenti, in maggioranza rivolti al personale medico e infermieristico, per l'assistenza ricevuta durante il ricovero o durante l'accesso a prestazioni ambulatoriali o in Pronto Soccorso.

Per quanto riguarda gli '**Aspetti economici**', si rilevano 180 segnalazioni in totale. Di queste, 68 riguardano **contestazioni ai ticket delle prestazioni sanitarie**, ritenuti impropriamente o erroneamente attribuiti dall'utente e che sono stati annullati o ricalcolati, a seguito di valutazione della pratica, da parte del servizio competente. Nella maggioranza dei casi è stato infatti riconosciuto un diritto all'esenzione, non formalizzato al momento dell'erogazione della prestazione, o perché non figurava sull'impegnativa o perché si trattava di paziente proveniente da altra Regione, per cui non c'era corrispondenza tra i codici di esenzione.

Alla voce '**Adeguamento alla normativa**' figurano invece i 74 casi di contestazioni ai ticket per prestazioni sanitarie, per i quali è stata confermata la richiesta di pagamento, poiché conforme all'applicazione della normativa regionale vigente in materia, come emerge alla voce.

Gli **aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi** riguardano 76 segnalazioni, nelle quali i cittadini lamentano difficoltà nella prenotazione di prestazioni, se non previste dai CUP provinciali, problemi organizzativi dei servizi dedicati all'utenza, difficoltà a contattare Reparti /Ambulatori/Servizi (numeri verdi dedicati alla Libera Professione, numeri di accettazioni dedicate alla prenotazione di particolari prestazioni).

Le aree tematiche **aspetti strutturali e informazione** presentano segnalazioni su problematiche comuni relative all'orientamento del cittadino all'interno e all'esterno della struttura. Le difficoltà sono attribuite dal cittadino alla carenza di segnaletica o alla poca chiarezza di quella presente, che indica i percorsi ai Reparti e agli Ambulatori.



E' utile ricordare che la struttura di Cona è in continua evoluzione organizzativa e logistica. A settembre 2018 gli Ambulatori della Cardiologia e della Dermatologia sono stati trasferiti dal blocco 3B0 al blocco 1B0 e ciò ha comportato interventi sulla segnaletica, che sarà implementata secondo una precisa pianificazione nel 2019.

Per quanto riguarda la voce '**Aspetti alberghieri e comfort**', sono state presentate 23 segnalazioni, riferite alla carenza attaccapanni nei servizi igienici delle aree comuni per poter posizionare oggetti personali e vestiti; considerazioni sul vitto fornito al paziente in regime di ricovero e sulle pulizie delle stanze di degenza.

Se vitto e igiene sono problematiche risolte nell'immediato, la presenza di ausili nei servizi igienici, saranno oggetto di interventi di prossima programmazione.

La macroarea **Tempi** presenta 48 segnalazioni, di cui 31 per 'Coda per la prestazione', che si registra in massima parte in Pronto Soccorso. A seguito della riorganizzazione dell'attività e della logistica del Pronto Soccorso, i tempi di attesa non riguardano la presa in carico del paziente subito dopo il Triage, ma l'attesa per il ricovero al termine del percorso di PS. Le restanti segnalazioni riguardano i tempi di attesa per interventi chirurgici o prestazioni ambulatoriali.

Nella seguente tabella è possibile confrontare i dati del triennio 2016-2018 per la macroarea '**Tempi**'.

CCRQ	Descrizione	2016	2017	2018	TOT
7.0	Tempi. Altro	8	2	2 (PS)	12 (2 PS)
7.1	Orari di apertura dei servizi, degli orari di visita nei reparti, orari degli ambulatori	3	1	0	4
7.2	Tempi per le prenotazioni di prestazioni o esami presso CUP e farmacie	5	4	3	12
7.3	Tempi di attesa fra la prenotazione e la fruizione della prestazione	18 (1 PS)	12 (4 PS)	7 (1 PS)	37 (6 PS)
7.4	Tempi per effettuare il pagamento di ticket o donazioni	0	0	0	0
7.5	Tempi di attesa per ottenere la prestazione (PS, MMG, pediatri, ambulatori aziendali e ricoveri)	15 (7 PS)	49 (12 PS)	31 (19 PS)	95 (38 PS)
7.6	Tempi di attesa per ottenere la cartella clinica, certificati, sedie a rotelle, ausili sanitari, ecc..)	0	5	5	10
7.7	Tempi elevati di attesa o mancata risposta ai reclami	0	0	0	0

Le casistiche che hanno registrato il maggior numero di segnalazioni nel triennio sono la 7.3 e la 7.5. I tempi di attesa per ottenere una prestazione in PS, nel 2016 e 2017 si riferivano all'attesa per la presa in carico da parte del Triage, mentre nel 2018 si riferiscono all'attesa per la chiusura dell'accesso o per il ricovero successivo all'accesso di PS. I valori sono in progressivo aumento nel triennio, ma è bene evidenziare che nel **periodo novembre-febbraio** di ogni anno, aumenta l'affluenza di pazienti al Pronto

Soccorso per problemi legati ai picchi di influenza, pertanto il numero dei casi segnalati risulta esiguo.

7. CONFRONTO DATI 2015 - 2016 – 2017 - 2018

CODIFICA CCRQ	DESCRIZIONE	2015	2016	2017	2018
4	Aspetti tecnico-professionali	283	286	291	239
8	Aspetti economici	117	160	108	106
9	Adeguamento alla normativa	85	149	113	74
3	Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	104	116	97	76
5	Umanizzazione e aspetti relazionali	107	91	111	159
6	Aspetti alberghieri e comfort	24	23	29	23
1	Aspetti strutturali	18	10	23	14
2	Informazione	20	18	16	8
7	Tempi	78	52	73	48

Si rileva che **gli aspetti economici e di applicazione della normativa** risultano in diminuzione nel periodo 2016-18, per effetto di un miglioramento dell'informazione fornita al cittadino, rispetto alle previsioni normative in materia di compartecipazione alla spesa sanitaria, sia per i ticket dovuti per accessi al Pronto Soccorso, sia per i ticket dovuti per prestazioni erogate in regime di Pacchetto Ambulatoriale Complesso (PAC).

Le segnalazioni riferite ad aspetti tecnico-professionali risultano in diminuzione dal 2015, mentre incrementano quelle riferite agli aspetti relazionali nello stesso periodo.

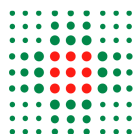
Tuttavia va evidenziato che il 67.78% degli aspetti tecnico-professionali e il 75.57% dell'umanizzazione e aspetti relazionali è costituito da **elogi e ringraziamenti alle Unità Operative e Servizi**.

8. Segnalazioni suddivise per Dipartimento e rispettive Unità Operative

8. A) La tabella seguente riporta i dati relativi alle segnalazioni suddivise per Dipartimenti sanitari, Servizi / Direzioni amministrativi e Unità Operative/Uffici e Servizi afferenti.

Il dato relativo all'Azienda USL si riferisce a segnalazioni presentate presso l'URP dell'Azienda ospedaliera, ma inoltrate all'Azienda USL territoriale per competenza.

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AZIENDA USL DI FERRARA						
CENTRALE OPERATIVA 118 (AUSL)	3	2	0	0	0	5
URP AZIENDA USL	0	4	1	0	0	5
Totale AZIENDA USL DI FERRARA	3	6	1	0	0	10

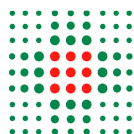


DIPARTIMENTO CHIRURGICO

CHIRURGIA 1 (GENERALE E TORACICA)						
AMBULATORIO CHIRURGIA 1 (GENERALE E TORACICA) -1D1	0	0	1	0	0	1
AMBULATORIO SENOLOGICO CHIRURGIA GENERALE 1D1	0	0	1	0	0	1
DAY SURGERY CHIRURGIA 1 (GENERALE E TORACICA)	0	0	0	1	0	1
DEGENZA CHIRURGIA 1 (GENERALE E TORACICA) 2C2	6	0	1	0	0	7
Totale CHIRURGIA 1 (GENERALE E TORACICA)	6	0	3	1	0	10
CHIRURGIA D'URGENZA						
CHIRURGIA D'URGENZA DEGENZA	14	0	1	0	0	15
Totale CHIRURGIA D'URGENZA	14	0	1	0	0	15
CHIRURGIA 2 (CHIR. SENOLOGICA - CLINICA CHIRURGICA)						
DAY SURGERY CHIRURGIA 2 (CHIR. SENOLOGICA E CLINICA CHIRURGICA)	1	0	1	0	0	2
DEGENZA CHIRURGIA 2 (CHIR. SENOLOGICA - CLINICA CHIRURGICA) 2B2	13	0	4	1	0	18
Totale CHIRURGIA 2 (CHIR. SENOLOGICA - CLINICA CHIRURGICA)	14	0	5	1	0	20
CHIRURGIA VASCOLARE						
AMBULATORIO CHIRURGIA VASCOLARE 1D1	1	0	2	0	0	3
DAY SURGERY CHIRURGIA VASCOLARE	1	0	0	0	0	1
DEGENZA CHIRURGIA VASCOLARE	4	0	0	0	0	4
Totale CHIRURGIA VASCOLARE	6	0	2	0	0	8
UROLOGIA						
DEGENZA UROLOGIA 3B2	4	0	3	0	0	7
GRUPPO OPERATORIO UROLOGIA (NEUROCHIRURGIA/CHIRURGIA PED.)	0	0	1	0	0	1
Totale UROLOGIA	4	0	4	0	0	8
Totale DIPARTIMENTO CHIRURGICO	30	0	14	2	0	46

DIPARTIMENTO CHIRURGICO SPECIALISTICO

AMBULATORI ACCERTAMENTI PREOPERATORI						
AMBULATORI ACCERTAMENTI PREOPERATORI	1	0	0	0	0	1
Totale AMBULATORI ACCERTAMENTI PREOPERATORI	1	0	0	0	0	1
CHIRURGIA CRANIO MAXILLO FACCIALE						
AMBULATORI CHIRURGIA CRANIO MAXILLO FACCIALE 1D1	0	0	1	0	0	1
DEGENZA CHIRURGIA CRANIO MAXILLO FACCIALE	2	0	0	0	0	2
Totale CHIRURGIA CRANIO MAXILLO FACCIALE	2	0	1	0	0	3
CHIRURGIA PLASTICA						
AMBULATORI CHIRURGIA PLASTICA 1D1	0	0	5	1	0	6
DEGENZA CHIRURGIA PLASTICA 2B2	3	0	3	0	0	6
GRUPPO OPERATORIO CHIRURGIA PLASTICA	2	0	0	0	0	2
Totale CHIRURGIA PLASTICA	5	0	8	1	0	14
CLINICA OCULISTICA						
AMBULATORI CLINICA OCULISTICA	1	2	6	1	0	10
DAY SURGERY OCULISTICO	0	0	1	0	0	1
DEGENZA CLINICA OCULISTICA	1	0	0	0	0	1
SALA OPERATORIA CLINICA OCULISTICA	0	0	1	0	0	1
Totale CLINICA OCULISTICA	2	2	8	1	0	13
CLINICA ODONTOIATRICA						
ODONTOIATRIA MODULO	0	0	2	1	0	3
Totale CLINICA ODONTOIATRICA	0	0	2	1	0	3
CLINICA ORL						
AMBULATORI E DH CLINICA ORL	0	0	5	1	0	6
AUDIOLOGIA	0	0	2	1	0	3
DEGENZA CLINICA ORL	2	0	0	1	0	3
Totale CLINICA ORL	2	0	7	3	0	12
Totale DIPARTIMENTO CHIRURGICO SPECIALISTICO	12	2	26	6	0	46

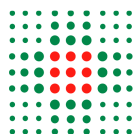


DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE (RIPRODUZIONE E ACCRESCIMENTO)

CHIRURGIA PEDIATRICA						
AMBULATORIO CHIRURGIA PEDIATRICA	0	0	1	0	0	1
DEGENZA CHIRURGIA PEDIATRICA	2	0	1	0	0	3
DH CHIRURGIA PEDIATRICA	0	0	1	0	0	1
Totale CHIRURGIA PEDIATRICA	2	0	3	0	0	5
CLINICA OSTETRICO-GINECOLOGICA						
AMBULATORI CL. OSTERICO-GINECOLOGICA	0	0	1	1	0	2
AMBULATORIO ECOGRAFICO OSTETRICIA GINECOLOGIA	0	0	2	0	0	2
DEGENZA GINECOLOGIA	3	0	1	0	0	4
DEGENZA OSTETRICIA	9	0	1	0	0	10
DH GINECOLOGIA	0	0	1	0	0	1
ENDOSCOPIA CL. GINECOLOGICA	0	0	2	0	0	2
PRONTO SOCCORSO CL. OSTETRICO-GINECOLOGICA	0	0	3	1	0	4
SALA OP. GINECOLOGIA E PICCOLI INTERVENTI	1	0	0	0	0	1
SALA PARTO - SALA OP. OSTETRICIA	5	1	1	0	0	7
Totale CLINICA OSTETRICO-GINECOLOGICA	18	1	12	2	0	33
CLINICA PEDIATRICA						
AMBULATORIO CEFALEE CL. PEDIATRICA	0	0	1	0	0	1
AMBULATORIO NEFROLOGICO CL. PEDIATRICA	0	0	1	0	0	1
DEGENZA CLINICA PEDIATRICA	0	0	4	0	0	4
DH CLINICA PEDIATRICA	1	0	0	0	0	1
Totale CLINICA PEDIATRICA	1	0	6	0	0	7
DIVISIONE PEDIATRICA						
DEGENZA DIVISIONE PEDIATRICA	1	0	1	0	0	2
DH TALASSEMICI	0	0	1	0	0	1
PRONTO SOCCORSO PEDIATRICO DIV. PED.	2	1	2	0	0	5
Totale DIVISIONE PEDIATRICA	3	1	4	0	0	8
GENETICA MEDICA UNIV. E OSPEDALIERA						
CITOGENETICA PRENATALE	0	0	1	0	0	1
Totale GENETICA MEDICA UNIV. E OSPEDALIERA	0	0	1	0	0	1
TERAPIA INTENSIVA NEONATALE E NEONATOLOGIA						
DEGENZA TERAPIA INTENSIVA NEONATALE	1	0	0	0	0	1
DH NEONATOLOGIA	0	0	1	0	0	1
NIDO	1	0	0	0	0	1
SERVIZIO CARDIOLOGICO PEDIATRICO	0	0	1	0	0	1
Totale TERAPIA INTENSIVA NEONATALE E NEONATOLOGIA	2	0	2	0	0	4
Totale DIPARTIMENTO DELLA RIPRODUZIONE E ACCRESCIMENTO	26	2	28	2	0	58

DIPARTIMENTO DI EMERGENZA

ANESTESIA E RIANIMAZIONE OSPEDALIERA						
DEGENZA ANESTESIA RIANIMAZIONE OSP.3C3	5	0	0	0	0	5
FUNZIONE ANESTESIA OSP.	2	0	0	0	0	2
Totale ANESTESIA E RIANIMAZIONE OSPEDALIERA	7	0	0	0	0	7
ANESTESIA E RIANIMAZIONE UNIVERSITARIA						
DEGENZA ANESTESIA E RIANIMAZIONE UNIVERSITARIA 3C3	2	0	0	0	0	2
FUNZIONE DI ANESTESIA UNIV.	1	0	0	0	0	1
Totale ANESTESIA E RIANIMAZIONE UNIVERSITARIA	3	0	0	0	0	3
CARDIOLOGIA						
AMBULATORIO E DH CARDIOLOGIA	0	0	0	1	0	1
DEGENZA CARDIOLOGIA	6	0	0	0	0	6
UNITÀ CORONARICA	1	0	0	0	0	1
Totale CARDIOLOGIA	7	0	0	1	0	8
ORTOPEDIA						
AMBULATORIO ORTOPEDICO 2B0	0	0	1	0	0	1



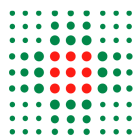
DEGENZA ORTOPEDIA	4	1	7	0	0	12
PRONTO SOCCORSO TRAUMATOLOGICO ORTOPEDICO	2	0	6	0	0	8
SALA OPERATORIA ORTOPEDIA	1	0	0	0	0	1
Totale ORTOPEDIA	7	1	14	0	0	22
PNEUMOLOGIA						
AMBULATORI PNEUMOLOGIA	0	0	3	0	0	3
DEGENZA PNEUMOLOGIA	9	0	1	6	0	16
Totale PNEUMOLOGIA	9	0	4	6	0	19
U.O.C. MEDICINA D'EMERGENZA-URGENZA						
DEGENZA MEDICINA D'URGENZA	4	0	3	1	0	8
PRONTO SOCCORSO GENERALE	13	1	52	15	3	84
TRASPORTI AMBULANZE AUTORIZZATE	0	1	0	0	0	1
Totale U.O.C. MEDICINA D'EMERGENZA-URGENZA	17	2	55	16	3	93
Totale DIPARTIMENTO DI EMERGENZA	64	3	74	23	3	167

DIPARTIMENTO DI MEDICINE SPECIALISTICHE (DIPARTIMENTO ONCOLOGICO / MEDICO SPECIALISTICO)

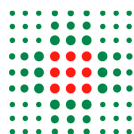
DERMATOLOGIA						
AMBULATORI DERMATOLOGIA	3	0	7	0	0	10
DH DERMATOLOGIA	1	0	1	0	0	2
Totale DERMATOLOGIA	4	0	8	0	0	12
DIETOLOGIA E NUTRIZIONE CLINICA						
SERVIZIO DIETETICO	6	0	0	0	0	6
Totale DIETOLOGIA E NUTRIZIONE CLINICA	6	0	0	0	0	6
EMATOLOGIA						
AMBULATORIO EMATOLOGIA	0	0	2	0	0	2
DH EMATOLOGIA	0	0	1	0	0	1
Totale EMATOLOGIA	0	0	3	0	0	3
ENDOCRINOLOGIA						
AMBULATORI ENDOCRINOLOGIA	5	0	0	0	0	5
DEGENZA ENDOCRINOLOGIA	6	0	0	1	0	7
DH ENDOCRINOLOGIA	0	0	1	0	0	1
Totale ENDOCRINOLOGIA	11	0	1	1	0	13
FISIOPATOLOGIA DELLA COAGULAZIONE						
FISIOPATOLOGIA DELLA COAGULAZIONE	0	0	3	0	0	3
Totale FISIOPATOLOGIA DELLA COAGULAZIONE	0	0	3	0	0	3
NEFROLOGIA						
DEGENZA NEFROLOGIA	2	1	1	0	0	4
DIALISI	1	0	0	0	0	1
Totale NEFROLOGIA	3	1	1	0	0	5
ONCOLOGIA CLINICA						
ONCOLOGIA DEGENZA	1	0	3	1	0	5
ONCOLOGIA DH E AMBULATORIO	16	0	4	1	0	21
Totale ONCOLOGIA CLINICA	17	0	7	2	0	26
REUMATOLOGIA						
AMBULATORI REUMATOLOGIA	0	0	2	2	0	4
DEGENZA REUMATOLOGIA	3	0	1	1	1	6
Totale REUMATOLOGIA	3	0	3	3	1	10
Totale DIPARTIMENTO DI MEDICINE SPECIALISTICHE	44	1	26	6	1	78

DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE STRUTTURALE 'LABORATORIO UNICO PROVINCIALE'

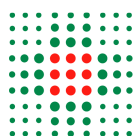
ANATOMIA PATOLOGICA						
ANATOMIA PATOLOGICA	2	0	5	1	0	8
Totale ANATOMIA PATOLOGICA	2	0	5	1	0	8
RADIOLOGIA OSPEDALIERA						
RADIOLOGIA OSPEDALIERA	6	1	2	0	0	9
SENOLOGIA	1	0	0	0	0	1



	Totale RADIOLOGIA OSPEDALIERA	7	1	2	0	0	10
RADIOTERAPIA							
	RADIOTERAPIA	5	0	0	0	0	5
	Totale RADIOTERAPIA	5	0	0	0	0	5
SERVIZIO TRASFUSIONALE							
	SERVIZIO TRASFUSIONALE	0	0	1	1	0	2
	Totale SERVIZIO TRASFUSIONALE	0	0	1	1	0	2
	Totale DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E MEDICINA DI LABORATORIO	14	1	8	2	0	25
DIPARTIMENTO ECONOMICO E DELLA GESTIONE DEI SERVIZI							
DIREZIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE							
	BILANCIO	0	3	17	6	0	26
	Totale DIREZIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE	0	3	17	6	0	26
GESTIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE							
	BANCA	0	1	0	0	0	1
	CED	0	0	1	0	0	1
	Totale GESTIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE	0	1	1	0	0	2
GESTIONE SERVIZI DIRETTI E APPALTATI							
	COOPSERVICE	0	0	1	0	0	1
	COPMA	1	0	0	1	0	2
	SERENISSIMA RISTORAZIONE	2	0	3	1	0	6
	Totale GESTIONE SERVIZI DIRETTI E APPALTATI	3	0	4	2	0	9
	Totale DIPARTIMENTO ECONOMICO E DELLA GESTIONE DEI SERVIZI	3	4	22	8	0	37
DIPARTIMENTO GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE E AFF. IST.							
GESTIONE RISORSE UMANE							
	DIREZIONE AMMINISTRATIVA DI PRESIDIO	0	0	3	1	0	4
	Totale GESTIONE RISORSE UMANE	0	0	3	1	0	4
	Totale DIPARTIMENTO GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE E AFF. IST.	0	0	3	1	0	4
DIPARTIMENTO LABORATORIO UNICO PROVINCIALE (LUP)							
UNITÀ OPERATIVA MEDICINA DI LABORATORIO							
	LABORATORIO ANALISI CONA	0	0	2	0	0	2
	Totale UNITÀ OPERATIVA MEDICINA DI LABORATORIO	0	0	2	0	0	2
	Totale DIPARTIMENTO LABORATORIO UNICO PROVINCIALE (LUP)	0	0	2	0	0	2
DIPARTIMENTO DI MEDICINA							
AREA MEDICA							
	AMBULATORIO INTERNISTICO (AREA MEDICA)	2	0	0	0	0	2
	Totale AREA MEDICA	2	0	0	0	0	2
DAY HOSPITAL INTERNISTICO							
	DH INTERNISTICO	1	0	0	0	0	1
	Totale DAY HOSPITAL INTERNISTICO	1	0	0	0	0	1
DIVISIONE MALATTIE INFETTIVE							
	AMBULATORI E DH DIV. MALATTIE INFETTIVE	2	0	0	0	0	2
	DEGENZA MALATTIE INFETTIVE	1	0	1	0	0	2
	Totale DIVISIONE MALATTIE INFETTIVE	3	0	1	0	0	4
ECOGRAFIA INTERVENTISTICA							
	ECOGRAFIA INTERVENTISTICA	0	0	1	0	0	1
	Totale ECOGRAFIA INTERVENTISTICA	0	0	1	0	0	1
ENDOSCOPIA DIGESTIVA							
	CENTRO ENDOSCOPIA DIGESTIVA	1	1	3	0	0	5
	Totale ENDOSCOPIA DIGESTIVA	1	1	3	0	0	5
GASTROENTEROLOGIA							



AMBULATORIO E DH GASTROENTEROLOGIA	1	0	2	0	0	3
DEGENZA GASTROENTEROLOGIA	6	0	0	0	0	6
Totale GASTROENTEROLOGIA	7	0	2	0	0	9
GERIATRIA						
AMBULATORIO E DH DEMENZE GERIATRIA	0	0	1	0	0	1
DEGENZA GERIATRIA	6	0	2	1	0	9
DEGENZA ORTOGERIATRIA	3	0	0	0	0	3
Totale GERIATRIA	9	0	3	1	0	13
ISTITUTO MALATTIE INFETTIVE						
DH ISTITUTO MALATTIE INFETTIVE	0	0	1	0	0	1
Totale ISTITUTO MALATTIE INFETTIVE	0	0	1	0	0	1
MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA						
DEGENZA MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA	4	0	4	1	0	9
Totale MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA	4	0	4	1	0	9
MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA 2						
DEGENZA MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA 2	3	0	0	0	0	3
Totale MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA 2	3	0	0	0	0	3
MEDICINA INTERNA UNIVERSITARIA						
AMBULATORIO DISLIPIDEMIE	1	0	0	0	0	1
DEGENZA MEDICINA INTERNA UNIVERSITARIA	5	0	0	0	0	5
Totale MEDICINA INTERNA UNIVERSITARIA	6	0	0	0	0	6
UNITÀ OPERATIVA DI CLINICA MEDICA						
AMBULATORIO ALLERGOLOGICO	0	1	1	1	0	3
CENTRO DELL'IPERTENSIONE ARTERIOSA	0	0	1	0	0	1
DEGENZA CLINICA MEDICA	5	0	0	0	0	5
Totale UNITÀ OPERATIVA DI CLINICA MEDICA	5	1	2	1	0	9
Totale DIPARTIMENTO MEDICO	41	2	17	3	0	63
DIPARTIMENTO NEUROSCIENZE/RIABILITAZIONE						
SETTORE MEDICINA RIABILITATIVA						
AMBULATORIO RIABILITAZIONE CONA	1	0	1	0	0	2
MODULO DIP ATTIVITA' AMBULATORIALE (MDAA)	0	0	1	0	0	1
UNITÀ GRAVI CEREBROLESIONI (UGC) DEGENZA	3	0	0	0	1	4
UNITÀ MEDICINA RIABILITATIVA (UMR) DEGENZA	8	0	1	3	0	12
Totale SETTORE MEDICINA RIABILITATIVA	12	0	3	3	1	19
SETTORE NEUROSCIENZE						
AMBULATORI E DH DEMENZE NEUROLOGIA	0	0	1	0	0	1
AMBULATORI E DH NEUROLOGIA	0	0	1	1	0	2
AMBULATORI NEUROCHIRURGIA 1D1	0	0	2	0	0	2
CLINICA NEUROLOGICA	0	0	1	0	0	1
GRUPPO OPERATORIO NEUROCHIRURGIA (CHIRURGIA PED./UROLOGIA)	0	0	1	0	0	1
NEUROCHIRURGIA DEGENZA	19	0	1	0	0	20
NEUROLOGIA DEGENZA	4	0	3	0	0	7
NEURORADIOLOGIA	0	0	1	0	0	1
Totale SETTORE NEUROSCIENZE	23	0	11	1	0	35
Totale DIPARTIMENTO NEUROSCIENZE/RIABILITAZIONE	35	0	14	4	1	54
DIREZIONE GENERALE						
AREA COMUNICAZIONE						
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	5	0	1	0	0	6
Totale AREA COMUNICAZIONE	5	0	1	0	0	6
DIREZIONE AMMINISTRATIVA DI PRESIDIO						
UFFICIO MOBILITY MANAGER	0	0	1	0	0	1
Totale DIREZIONE AMMINISTRATIVA DI PRESIDIO	0	0	1	0	0	1
FUNZIONI DI STAFF ALLA DIREZIONE GENERALE						
UFFICIO LEGALE	0	0	1	0	0	1



Totale FUNZIONI DI STAFF ALLA DIREZIONE GENERALE	0	0	1	0	0	1
SERV. PROGRAMMAZIONE VALUT. E CONTROLLO STRAT.						
CENTRO SERVIZI	2	0	150	16	1	169
Totale SERV. PROGRAMMAZIONE VALUT. E CONTROLLO STRAT.	2	0	150	16	1	169
Totale DIREZIONE GENERALE	7	0	153	16	1	177
DIREZIONE SANITARIA						
DIREZIONE ASSISTENZIALE						
TRASPORTI INTERNI	1	0	0	1	0	2
UFFICIO INFERMIERISTICO	3	0	1	0	0	4
Totale DIREZIONE ASSISTENZIALE	4	0	1	1	0	6
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO						
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	1	0	2	3	0	6
OSPEDALE IN GENERALE	2	2	7	13	6	30
Totale DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	3	2	9	16	6	36
DIREZIONE RISORSE TECNICHE E PATRIMONIALI						
COMPARTO EDILE	0	0	0	1	0	1
Totale DIREZIONE RISORSE TECNICHE E PATRIMONIALI	0	0	0	1	0	1
FARMACIA OSPEDALIERA						
EROGAZIONE FARMACI IN DIMISSIONE	0	0	7	0	0	7
Totale FARMACIA OSPEDALIERA	0	0	7	0	0	7
ISTITUTO DI MEDICINA LEGALE						
ISTITUTO DI MEDICINA LEGALE	0	0	3	0	0	3
Totale ISTITUTO DI MEDICINA LEGALE	0	0	3	0	0	3
Totale DIREZIONE SANITARIA	7	2	20	18	6	53
Totale AREA OSPEDALIERA	286	23	408	91	12	820
Totale di URP1	286	23	408	91	12	820

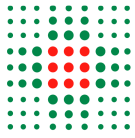
8. B) Segnalazioni suddivise per Dipartimento.

La tabella indica il numero delle segnalazioni attribuite a ciascun Dipartimento.

Le ultime tre definizioni non costituiscono Dipartimenti, ma raggruppamenti di Uffici e Servizi che afferiscono alle Direzioni Generale e Sanitaria.

Per l'Azienda USL di Ferrara si rimanda al punto 8.A).

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO CHIRURGICO	30	0	14	2	0	46
DIPARTIMENTO CHIRURGICO SPECIALISTICO	12	2	26	6	0	46
DIPARTIMENTO DELLA RIPRODUZIONE E ACCRESCIMENTO	26	2	28	2	0	58
DIPARTIMENTO DI EMERGENZA	64	3	74	23	3	167
DIPARTIMENTO DI MEDICINE SPECIALISTICHE	44	1	26	6	1	78
DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E MEDICINA DI LABORATORIO	14	1	8	2	0	25
DIPARTIMENTO ECONOMICO E DELLA GESTIONE DEI SERVIZI	3	4	22	8	0	37
DIPARTIMENTO GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE E AFF. IST.	0	0	3	1	0	4
DIPARTIMENTO LABORATORIO UNICO PROVINCIALE (LUP)	0	0	2	0	0	2
DIPARTIMENTO MEDICO	41	2	17	2	0	62
DIPARTIMENTO NEUROSCIENZE/RIABILITAZIONE	35	0	14	4	1	54
AZIENDA USL DI FERRARA	3	6	1	0	0	10
DIREZIONE GENERALE	7	0	153	16	1	177
DIREZIONE SANITARIA	8	2	20	17	6	53
Totale	287	23	409	89	12	820



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara



**Università
degli Studi
di Ferrara**

Cona, 12/2/2018