

## REPORT SEGNALAZIONI URP 2015

|  |             |           |
|--|-------------|-----------|
| Introduzione   | <b>Pag.</b> | <b>2</b>  |
| <i>1. Modalità di presentazione delle segnalazioni</i>   | <b>Pag.</b> | <b>2</b>  |
| <i>2. Tipologia di segnalazioni e confronto con anni precedenti</i>                                    | <b>Pag.</b> | <b>3</b>  |
| <i>3. La classificazione CCRQ delle segnalazioni</i>   | <b>Pag.</b> | <b>3</b>  |
| <i>4. I tempi di risposta al cittadino</i>   | <b>Pag.</b> | <b>4</b>  |
| <i>5. Esito delle segnalazioni</i>   | <b>Pag.</b> | <b>4</b>  |
| <i>6. Valutazione quali-quantitativa delle segnalazioni</i>  | <b>Pag.</b> | <b>5</b>  |
| <i>7. Segnalazioni suddivise per Dipartimento e rispettive Unità operative</i>                         | <b>Pag.</b> | <b>7</b>  |
| <i>7.A) Segnalazioni suddivise per Dipartimento e rispettive Unità operative, in ordine alfabetico</i> | <b>Pag.</b> | <b>13</b> |
| <i>7.B) Segnalazioni suddivise per Dipartimento: sintesi</i>   | <b>Pag.</b> | <b>18</b> |
|  |             |           |

## **Introduzione**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito URP) nell'anno 2015 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 una valutazione dell'andamento delle segnalazioni e di evidenziare problematiche particolari ed emergenti.

Le segnalazioni si specificano in:

- **Segnalazione impropria:** riferita ad un evento che non è imputabile alla responsabilità della Azienda Sanitaria. 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 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](http://www.ospfe.it))
- via mail ([urp@ospfe.it](mailto:urp@ospfe.it)) o fax (0532 236895)
- attraverso la stampa locale
- telefonicamente.

Nel 2015 i cittadini hanno preferito presentare le segnalazioni soprattutto recandosi di persona all'URP o inviando una e-mail, come indica la seguente tabella:

| <b>AOSP Ferrara<br/>URP1</b> | <b>Altro</b> | <b>Cassetta</b> | <b>Email</b> | <b>Fax</b> | <b>Lettera</b> | <b>Stampa</b> | <b>URP</b> | <b>Verbale/Telefonica</b> | <b>Web</b> | <b>Totale</b> |
|------------------------------|--------------|-----------------|--------------|------------|----------------|---------------|------------|---------------------------|------------|---------------|
| Elogi                        | 5            | 13              | 86           | 4          | 41             | 65            | 89         | 2                         | 4          | <b>309</b>    |
| Impropri                     | 1            | 6               | 39           | 4          | 7              | 0             | 32         | 1                         | 1          | <b>91</b>     |
| Reclami                      | 0            | 6               | 130          | 34         | 35             | 3             | 174        | 0                         | 6          | <b>388</b>    |
| Rilievi                      | 0            | 45              | 49           | 3          | 9              | 4             | 40         | 0                         | 0          | <b>150</b>    |
| Suggerimenti                 | 0            | 12              | 3            | 0          | 0              | 0             | 1          | 0                         | 0          | <b>16</b>     |
| <b>Totale</b>                | <b>6</b>     | <b>82</b>       | <b>307</b>   | <b>45</b>  | <b>92</b>      | <b>72</b>     | <b>336</b> | <b>3</b>                  | <b>11</b>  | <b>954</b>    |

## 2. Tipologia di segnalazioni e confronto con anni precedenti

| <b>AOSP Ferrara</b> | <b>Elogi</b> | <b>Impropri</b> | <b>Reclami</b> | <b>Rilievi</b> | <b>Suggerimenti</b> | <b>Totale</b> |
|---------------------|--------------|-----------------|----------------|----------------|---------------------|---------------|
| 2013 URP1           | 318          | 90              | 347            | 176            | 38                  | <b>969</b>    |
| 2014 URP1           | 402          | 92              | 429            | 160            | 27                  | <b>1110</b>   |
| <b>2015 URP1</b>    | <b>309</b>   | <b>91</b>       | <b>388</b>     | <b>150</b>     | <b>16</b>           | <b>954</b>    |

Tutte le segnalazioni risultano in diminuzione rispetto agli anni precedenti, ad eccezione delle Improprie, sostanzialmente invariate.

## 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:

1. Aspetti strutturali
2. Informazione
3. Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi
4. Aspetti tecnico-professionali
5. Umanizzazione e aspetti relazionali
6. Aspetti alberghieri e comfort
7. Tempi
8. Aspetti economici
9. Adeguamento alla normativa
10. Altro

#### 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).

| AZIENDA<br>FERRARA | OSPEDALIERA | DI | NUMERO RECLAMI |      |      |        |      |      | NUMERO GIORNI CHIUSURA |           |          |      |              |          |      |
|--------------------|-------------|----|----------------|------|------|--------|------|------|------------------------|-----------|----------|------|--------------|----------|------|
|                    |             |    | Aperti         |      |      | Chiusi |      |      | Totale                 | Media (*) |          |      | Mediana (**) |          |      |
|                    |             |    | <= 30          | > 30 | Tot. | <= 30  | > 30 | Tot. |                        | <= 30 (α) | > 30 (β) | Tot. | <= 30 (γ)    | > 30 (δ) | Tot. |
|                    |             |    | 0              | 0    | 0    | 328    | 60   | 388  | 388                    | 12        | 55       | 19   | 11           | 49       | 13   |

(\*)**MEDIA**: Valore medio di tutte le osservazioni raccolte di una certa variabile; è data dalla somma dei valori assunti dalla variabile su tutti i casi divisa per il numero dei casi.

(α) Esempio: In media i reclami chiusi entro 30 giorni (<=30), vengono chiusi nel numero di giorni riportati nella casella di riferimento;

(β) Esempio: In media i reclami chiusi oltre 30 giorni (> 30), vengono chiusi nel numero di giorni riportati nella casella di riferimento;

(\*\*)**MEDIANA**: Valore che divide in due parti uguali la distribuzione di frequenza di una variabile, quel valore cioè al di sopra e al di sotto del quale è contenuto il 50% delle frequenze osservate.

(γ) Esempio: Il 50% dei reclami chiusi entro 30 giorni (<=30), vengono chiusi entro il numero di giorni riportati nella casella di riferimento.

(δ) Esempio: Il 50% dei reclami chiusi oltre 30 giorni (> 30), vengono chiusi entro il numero di giorni riportati nella casella di riferimento.

Dal monitoraggio dei tempi di chiusura dei soli reclami, emerge che 60 reclami su 388 pervenuti risultano chiusi oltre il limite dei 30 giorni. Le cause sono attribuibili ad un allungamento dei tempi di risposta da parte dei professionisti su casi complessi, o ai tempi di valutazione della pratica da parte della Direzione Medica e/o Direzione Generale.

#### 5. Esito delle segnalazioni

Le segnalazioni che hanno terminato il percorso previsto dalla procedura aziendale vengono registrate nella banca dati regionale. Ad esito del procedimento, si possono avere le seguenti risposte codificate:

|                  | Risolu-<br>zione | Chiari-<br>mento | Conferma<br>operato<br>dell'azienda/<br>operatore<br>perchè<br>conforme<br>standard,<br>protocolli,<br>linee guida | Conferma<br>operato<br>dell'azienda<br>perchè<br>conforme<br>alla<br>normativa<br>vigente | Accogli-<br>mento<br>richiest<br>a di<br>rimbors<br>o | Trasmiss<br>ione al<br>servizio<br>legale<br>per<br>compe<br>tenza | Scuse     | Assunzi<br>one di<br>impegn<br>o | Ringrazi<br>amento<br>verbale<br>(elogio<br>verbale) | Ringraziam<br>ento scritto<br>(elogio<br>scritto) | Altro      | Totale     |
|------------------|------------------|------------------|--|---|---|--|-----------|----------------------------------|--|---|------------|------------|
| Elogi            | 0                | 0                | 0  | 0   | 0   | 0  | 0         | 0                                | 7  | 302   | 0          | 309        |
| Impropri         | 16               | 7                | 0  | 1   | 1   | 0  | 0         | 0                                | 0  | 1   | 65         | 91         |
| Reclami          | 137              | 118              | 1  | 88  | 3   | 2  | 30        | 2                                | 0  | 0   | 7          | 388        |
| Rilievi          | 36               | 41               | 0  | 4   | 2   | 0  | 7         | 1                                | 0  | 0   | 59         | 150        |
| Suggeri<br>menti | 0                | 2                | 0  | 0   | 0   | 0  | 0         | 0                                | 0  | 0   | 14         | 16         |
| <b>Totale</b>    | <b>189</b>       | <b>168</b>       | <b>1</b>   | <b>93</b>   | <b>6</b>  | <b>2</b>   | <b>37</b> | <b>3</b>                         | <b>7</b>   | <b>303</b>  | <b>145</b> | <b>954</b> |

Rispetto alle tipologie di esito, preme descrivere la modalità di chiusura 'Altro', che è standard per i rilievi e le improprie, mentre per i reclami e i suggerimenti rappresenta l'unica alternativa a quelle presentate dal sistema.

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.

Se, ancora una volta, sono insoddisfatti, possono rivolgersi alla Commissione Mista Conciliativa. Nel 2015 la Commissione ha valutato per la parte di sua competenza 10 casi, tutti relativi a contestazioni sulle richieste di pagamento ticket, confermando la decisione Aziendale, in applicazione della normativa vigente in materia di compartecipazione alla spesa sanitaria da parte dei cittadini.

L'unico caso rilevato di richiesta di risarcimento del danno è stato inoltrato per competenza all'Ufficio legale dell'Azienda.

Nella tabella seguente i dati:

| <b>Azienda<br/>Ospedaliera<br/>Ferrara</b> | <b>di</b> | <b>Ricorso<br/>CMC</b> | <b>Seconda<br/>Istanza</b> | <b>Richiesta<br/>Risarcimento<br/>Danni</b> | <b>Persone<br/>Risarcite</b> | <b>Soddisfazione<br/>Reclamante</b> | <b>Azioni<br/>Miglioramento</b> | <b>Presentatori</b> | <b>Assistiti</b> |
|--|-----------|------------------------|----------------------------|---|------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|---------------------|------------------|
| URP1                                       |           | 10                     | 11                         | 1   | 0                            | 1                                   | 3                               | 365                 | 365              |

## 6. Valutazione quali-quantitativa delle segnalazioni

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

| <b>URP1</b>   | <b>Elogi</b> | <b>Impropri</b> | <b>Reclami</b> | <b>Rilievi</b> | <b>Suggerimenti</b> | <b>Totale</b> |
|---|--------------|-----------------|----------------|----------------|---------------------|---------------|
| <b>ASPETTI STRUTTURALI</b>  |              |                 |                |                |                     |               |
| Aspetti strutturali - Altro   | 0            | 0               | 0              | 2              | 1                   | 3             |
| Accessibilità esterna   | 0            | 0               | 2              | 4              | 3                   | 9             |
| Accessibilità interna   | 0            | 0               | 0              | 4              | 2                   | 6             |
| <b>Totale</b>   | <b>0</b>     | <b>0</b>        | <b>2</b>       | <b>10</b>      | <b>6</b>            | <b>18</b>     |
| <b>INFORMAZIONE</b>   |              |                 |                |                |                     |               |
| Informazione - Altro  | 0            | 0               | 0              | 2              | 2                   | 4             |
| Adeguatezza della segnaletica esterna e interna   | 0            | 0               | 0              | 3              | 2                   | 5             |
| Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni | 0            | 0               | 0              | 3              | 1                   | 4             |
| Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli | 0            | 0               | 6              | 1              | 0                   | 7             |
| <b>Totale</b>   | <b>0</b>     | <b>0</b>        | <b>6</b>       | <b>9</b>       | <b>5</b>            | <b>20</b>     |
| <b>ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI</b>                                 |              |                 |                |                |                     |               |
| Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro                            | 3            | 0               | 17             | 22             | 1                   | 43            |
| Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)                   | 1            | 0               | 20             | 6              | 0                   | 27            |
| Funzionalità organizzativa  | 0            | 0               | 12             | 8              | 2                   | 22            |
| Disponibilità di servizi / prestazioni  | 0            | 0               | 8              | 4              | 0                   | 12            |
| <b>Totale</b>   | <b>4</b>     | <b>0</b>        | <b>57</b>      | <b>40</b>      | <b>3</b>            | <b>104</b>    |
| <b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>  |              |                 |                |                |                     |               |
| Aspetti tecnico-professionali - Altro   | 2            | 0               | 3              | 2              | 0                   | 7             |
| Opportunità/adeguatezza della prestazione   | 90           | 0               | 31             | 6              | 0                   | 127           |
| Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni                 | 0            | 0               | 3              | 0              | 0                   | 3             |
| Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale      | 133          | 0               | 12             | 1              | 0                   | 146           |
| <b>Totale</b>   | <b>225</b>   | <b>0</b>        | <b>49</b>      | <b>9</b>       | <b>0</b>            | <b>283</b>    |
| <b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>  |              |                 |                |                |                     |               |
| Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro   | 6            | 0               | 1              | 2              | 0                   | 9             |
| Cortesia e gentilezza   | 69           | 0               | 20             | 4              | 0                   | 93            |

|  |            |           |            |            |           |            |
|--|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
| Rispetto della dignità della persona                         | 2          | 0         | 3          | 0          | 0         | 5          |
| <b>Totale</b>  | <b>77</b>  | <b>0</b>  | <b>24</b>  | <b>6</b>   | <b>0</b>  | <b>107</b> |
| <b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>                         |            |           |            |            |           |            |
| Aspetti alberghieri e comfort - Altro                        | 1          | 0         | 3          | 3          | 0         | 7          |
| Caratteristiche strutturali                                  | 0          | 0         | 0          | 2          | 1         | 3          |
| Vitto  | 1          | 0         | 1          | 4          | 0         | 6          |
| Condizioni ambientali  | 0          | 0         | 3          | 3          | 0         | 6          |
| Pulizia e igiene   | 0          | 0         | 0          | 2          | 0         | 2          |
| <b>Totale</b>  | <b>2</b>   | <b>0</b>  | <b>7</b>   | <b>14</b>  | <b>1</b>  | <b>24</b>  |
| <b>TEMPI</b>   |            |           |            |            |           |            |
| Tempi - Altro  | 0          | 0         | 2          | 2          | 0         | 4          |
| Orari di apertura dei servizi                                | 0          | 0         | 0          | 1          | 0         | 1          |
| Coda per la prenotazione                                     | 0          | 0         | 4          | 0          | 0         | 4          |
| Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione               | 0          | 0         | 22         | 2          | 0         | 24         |
| Coda per il pagamento  | 0          | 0         | 1          | 0          | 0         | 1          |
| Coda per la prestazione                                      | 0          | 0         | 22         | 16         | 1         | 39         |
| Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili | 0          | 0         | 3          | 2          | 0         | 5          |
| <b>Totale</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>54</b>  | <b>23</b>  | <b>1</b>  | <b>78</b>  |
| <b>ASPETTI ECONOMICI</b>                                     |            |           |            |            |           |            |
| Aspetti economici - Altro                                    | 0          | 0         | 2          | 2          | 0         | 4          |
| Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie          | 0          | 0         | 81         | 12         | 0         | 93         |
| Richiesta di rimborsi  | 0          | 0         | 13         | 3          | 0         | 16         |
| Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso           | 0          | 0         | 4          | 0          | 0         | 4          |
| <b>Totale</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>100</b> | <b>17</b>  | <b>0</b>  | <b>117</b> |
| <b>ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA</b>                            |            |           |            |            |           |            |
| Adeguamento alla normativa - altro                           | 0          | 0         | 1          | 0          | 0         | 1          |
| Ticket   | 0          | 0         | 83         | 1          | 0         | 84         |
| <b>Totale</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>84</b>  | <b>1</b>   | <b>0</b>  | <b>85</b>  |
| <b>ALTRO</b>   |            |           |            |            |           |            |
| Altro  | 1          | 0         | 5          | 21         | 0         | 27         |
| <b>Totale</b>  | <b>1</b>   | <b>0</b>  | <b>5</b>   | <b>21</b>  | <b>0</b>  | <b>27</b>  |
| <b>PRIVO DI CCRQ</b>   |            |           |            |            |           |            |
| Privo di CCRQ  | 0          | 91        | 0          | 0          | 0         | 91         |
| <b>Totale</b>  | <b>0</b>   | <b>91</b> | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>91</b>  |
| <b>Totale di URP1</b>  | <b>309</b> | <b>91</b> | <b>388</b> | <b>150</b> | <b>16</b> | <b>954</b> |

La maggioranza delle segnalazioni (283) 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.

A seguire gli **aspetti economici**: 117 segnalazioni che riguardano in maggioranza contestazioni ai ticket delle prestazioni sanitarie, ritenuti impropriamente o erroneamente attribuiti.

Dopo la valutazione della pratica da parte del servizio competente, sono state accolte 98 contestazioni, annullando la richiesta di pagamento del ticket.

Mentre in 82 casi è stata confermata la richiesta di pagamento del ticket, poiché conforme all'applicazione della normativa regionale vigente in materia (Delibera di Giunta Regionale n. 389/2011), come emerge alla voce '**Adeguamento alla normativa**'.

**L'umanizzazione e gli aspetti relazionali** hanno visto la presentazione di 107 segnalazioni, di cui solo 20 reclami, nei quali si evidenzia un comportamento non cortese né gentile del personale e 69 elogi, cioè ringraziamenti da parte dei cittadini, in maggioranza al personale medico e infermieristico, per l'assistenza ricevuta durante il ricovero o durante l'accesso a prestazioni ambulatoriali o in Pronto Soccorso.

Gli **aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi** riguardano 104 segnalazioni, nelle quali i cittadini lamentano difficoltà nella prenotazione o nell'ottenimento di una prestazione; problemi organizzativi dei servizi dedicati all'utenza, difficoltà a contattare Reparti /Ambulatori/Servizi.

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.

Si tratta di un problema noto dal trasferimento dell'Ospedale alla sede di Cona, che dal 2016 è oggetto di un progetto di revisione e rinnovo dei percorsi di orientamento.

La macroarea '**Tempi**' presenta 78 segnalazioni, relative ad aspetti organizzativi che incidono ad esempio sul tempo di attesa tra la prenotazione e l'erogazione di una prestazione in Ambulatorio, o sull'attesa in Pronto Soccorso, per pazienti con codice colore verde o bianco, che indicano una gravità bassa o nulla, in giornate con picchi di affluenza notevoli.

24 segnalazioni riguardano **aspetti alberghieri e comfort**, con particolare riferimento alla carenza di specchi nei servizi igienici delle aree comuni e attaccapanni per poter posizionare oggetti personali e vestiti; problemi di privacy negli ambienti nei quali si svolgono i colloqui con il paziente e i familiari; considerazioni sul vitto fornito al paziente in regime di ricovero, sulla temperatura nelle stanze di degenza con freddo in inverno e caldo in estate.

## 7. Segnalazioni suddivise per Dipartimento e rispettive Unità Operative

La tabella seguente riporta i dati relativi alle segnalazioni suddivise per Dipartimenti sanitari e 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.

### Azienda Ospedaliera di Ferrara

#### URP1

|   | Elogi     | Impropri | Reclami  | Rilievi  | Suggerimenti | Totale    |
|---|-----------|----------|----------|----------|--------------|-----------|
| <b>AREA OSPEDALIERA</b>                       |           |          |          |          |              |           |
| <b>AZIENDA USL</b>                            |           |          |          |          |              |           |
| CENTRALE OPERATIVA 118 (AUSL)                 | 1         | 0        | 0        | 0        | 0            | 1         |
| CUP AZIENDA USL                               | 0         | 1        | 0        | 0        | 0            | 1         |
| URP AZIENDA USL                               | 0         | 8        | 0        | 0        | 0            | 8         |
| <b>Totale AZIENDA USL</b>                     | <b>1</b>  | <b>9</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>10</b> |
| <b>Totale AZIENDA USL DI FERRARA</b>          | <b>1</b>  | <b>9</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b>     | <b>10</b> |
| <b>DIPARTIMENTO CHIRURGICO</b>                |           |          |          |          |              |           |
| <b>CHIRURGIA D'URGENZA</b>                    |           |          |          |          |              |           |
| CHIRURGIA D'URGENZA DEGENZA 2B2               | 11        | 0        | 1        | 2        | 0            | 14        |
| <b>Totale CHIRURGIA D'URGENZA</b>             | <b>11</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>0</b>     | <b>14</b> |
| <b>CHIRURGIA GENERALE E TORACICA</b>          |           |          |          |          |              |           |
| AMBULATORIO CHIRURGIA GENERALE E TORACICA 1D1 | 0         | 0        | 2        | 0        | 0            | 2         |

|  |           |          |           |          |          |           |
|--|-----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|
| DAY SURGERY CHIRURGIA GENERALE                               | 1         | 0        | 1         | 0        | 0        | 2         |
| DEGENZA CHIRURGIA GENERALE E TORACICA 2C2                    | 9         | 0        | 2         | 0        | 0        | 11        |
| <b>Totale CHIRURGIA GENERALE E TORACICA</b>                  | <b>10</b> | <b>0</b> | <b>5</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>15</b> |
| <b>CHIRURGIA VASCOLARE</b>                                   |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORIO CHIRURGIA VASCOLARE 1D1                          | 0         | 0        | 1         | 0        | 0        | 1         |
| DEGENZA CHIRURGIA VASCOLARE                                  | 3         | 1        | 0         | 0        | 0        | 4         |
| <b>Totale CHIRURGIA VASCOLARE</b>                            | <b>3</b>  | <b>1</b> | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>5</b>  |
| <b>CLINICA CHIRURGICA</b>                                    |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORIO GENERALE CLINICA CHIRURGICA 1D1                  | 0         | 0        | 2         | 0        | 0        | 2         |
| AMBULATORIO PROCTOLOGICO CLINICA CHIRURGICA 1D1              | 1         | 0        | 0         | 0        | 0        | 1         |
| CHIRURGIA SENOLOGICA RADIOGUIDATA                            | 0         | 0        | 1         | 0        | 0        | 1         |
| DAY SURGERY CLINICA CHIRURGICA                               | 1         | 0        | 0         | 1        | 0        | 2         |
| DEGENZA CLINICA CHIRURGICA 2B2                               | 4         | 0        | 3         | 1        | 0        | 8         |
| <b>Totale CLINICA CHIRURGICA</b>                             | <b>6</b>  | <b>0</b> | <b>6</b>  | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>14</b> |
| <b>UROLOGIA</b>  |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORI UROLOGIA 1D1                                      | 1         | 0        | 2         | 0        | 0        | 3         |
| DEGENZA UROLOGIA 3B2   | 2         | 0        | 4         | 3        | 0        | 9         |
| GRUPPO OPERATORIO UROLOGIA (NEUROCHIRURGIA/CHIRURGIA 1 PED.) | 1         | 0        | 0         | 0        | 0        | 1         |
| <b>Totale UROLOGIA</b>                                       | <b>4</b>  | <b>0</b> | <b>6</b>  | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>13</b> |
| <b>Totale DIPARTIMENTO CHIRURGICO</b>                        | <b>34</b> | <b>1</b> | <b>19</b> | <b>7</b> | <b>0</b> | <b>61</b> |

### DIPARTIMENTO CHIRURGICO SPECIALISTICO

|   |           |          |           |          |          |           |
|---|-----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|
| <b>AMBULATORI ACCERTAMENTI PREOPERATORI</b>                         |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORI ACCERTAMENTI PREOPERATORI                                | 2         | 0        | 0         | 0        | 0        | 2         |
| <b>Totale AMBULATORI ACCERTAMENTI PREOPERATORI</b>                  | <b>2</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>2</b>  |
| <b>CHIRURGIA CRANIO MAXILLO FACCIALE</b>                            |           |          |           |          |          |           |
| DEGENZA CHIRURGIA CRANIO MAXILLO FACCIALE                           | 7         | 0        | 0         | 0        | 0        | 7         |
| GRUPPO OPERATORIO CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE (ORL - CH. 1 PLASTICA) | 1         | 0        | 0         | 0        | 0        | 1         |
| <b>Totale CHIRURGIA CRANIO MAXILLO FACCIALE</b>                     | <b>8</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>8</b>  |
| <b>CHIRURGIA PLASTICA</b>   |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORI CHIRURGIA PLASTICA 1D1                                   | 1         | 0        | 1         | 2        | 0        | 4         |
| DEGENZA CHIRURGIA PLASTICA 2B2                                      | 3         | 0        | 0         | 0        | 0        | 3         |
| GRUPPO OPERATORIO CHIRURGIA PLASTICA                                | 0         | 0        | 1         | 0        | 0        | 1         |
| <b>Totale CHIRURGIA PLASTICA</b>                                    | <b>4</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>  | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>8</b>  |
| <b>CLINICA OCULISTICA</b>   |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORI CLINICA OCULISTICA                                       | 1         | 0        | 7         | 3        | 0        | 11        |
| DAY SURGERY OCULISTICO  | 2         | 0        | 1         | 2        | 0        | 5         |
| DEGENZA CLINICA OCULISTICA  | 4         | 0        | 2         | 0        | 0        | 6         |
| PRONTO SOCCORSO OCULISTICO  | 0         | 0        | 7         | 1        | 0        | 8         |
| SALA OPERATORIA CLINICA OCULISTICA                                  | 2         | 0        | 0         | 0        | 0        | 2         |
| <b>Totale CLINICA OCULISTICA</b>                                    | <b>9</b>  | <b>0</b> | <b>17</b> | <b>6</b> | <b>0</b> | <b>32</b> |
| <b>CLINICA ODONTOIATRICA</b>  |           |          |           |          |          |           |
| ODONTOIATRIA MODULO   | 0         | 0        | 1         | 1        | 0        | 2         |
| <b>Totale CLINICA ODONTOIATRICA</b>                                 | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>2</b>  |
| <b>CLINICA ORL</b>  |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORI E DH CLINICA ORL   | 1         | 0        | 5         | 0        | 0        | 6         |
| AUDIOLOGIA  | 1         | 0        | 5         | 0        | 0        | 6         |
| DEGENZA CLINICA ORL   | 6         | 0        | 1         | 0        | 0        | 7         |
| GRUPPO OPERATORIO CLINICA ORL (CHIRURGIA PLASTICA-MAXILLO)          | 1         | 0        | 0         | 0        | 0        | 1         |
| PRONTO SOCCORSO ORL   | 1         | 0        | 3         | 0        | 0        | 4         |
| <b>Totale CLINICA ORL</b>   | <b>10</b> | <b>0</b> | <b>14</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>24</b> |
| <b>Totale DIPARTIMENTO CHIRURGICO SPECIALISTICO</b>                 | <b>33</b> | <b>0</b> | <b>34</b> | <b>9</b> | <b>0</b> | <b>76</b> |

### DIPARTIMENTO DELLA RIPRODUZIONE E ACCRESCIMENTO

|                              |   |   |   |   |   |   |
|------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| <b>CHIRURGIA PEDIATRICA</b>  |   |   |   |   |   |   |
| DEGENZA CHIRURGIA PEDIATRICA | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| DH CHIRURGIA PEDIATRICA      | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |

|   |           |           |          |           |          |          |           |
|---|-----------|-----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|
| GRUPPO OPERATORIO (NEUROCHIRURGIA/UROLOGIA)                   | CHIRURGIA | PED. 1    | 0        | 0         | 0        | 0        | 1         |
| <b>Totale CHIRURGIA PEDIATRICA</b>                            |           | <b>4</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>5</b>  |
| CLINICA OSTETRICO-GINECOLOGICA                                |           |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORI CL. OSTERICO-GINECOLOGICA                          |           | 1         | 0        | 1         | 1        | 0        | 3         |
| AMBULATORIO ECOGRAFICO OSTETRICIA GINECOLOGIA                 |           | 0         | 0        | 3         | 0        | 0        | 3         |
| DEGENZA GINECOLOGIA   |           | 3         | 0        | 1         | 0        | 0        | 4         |
| DEGENZA OSTETRICA   |           | 7         | 0        | 3         | 0        | 0        | 10        |
| ENDOSCOPIA CL. GINECOLOGICA                                   |           | 1         | 0        | 0         | 0        | 0        | 1         |
| PRONTO SOCCORSO CL. OSTETRICO-GINECOLOGICA                    |           | 0         | 0        | 3         | 0        | 0        | 3         |
| SALA OP. GINECOLOGIA E PICCOLI INTERVENTI                     |           | 2         | 0        | 0         | 0        | 0        | 2         |
| SALA PARTO - SALA OP. OSTETRICA                               |           | 9         | 0        | 0         | 0        | 0        | 9         |
| <b>Totale CLINICA OSTETRICO-GINECOLOGICA</b>                  |           | <b>23</b> | <b>0</b> | <b>11</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>35</b> |
| CLINICA PEDIATRICA  |           |           |          |           |          |          |           |
| DEGENZA CLINICA PEDIATRICA                                    |           | 2         | 0        | 0         | 1        | 0        | 3         |
| DH CLINICA PEDIATRICA   |           | 0         | 0        | 1         | 0        | 0        | 1         |
| PRONTO SOCCORSO PEDIATRICO CL. PED.                           |           | 1         | 0        | 1         | 1        | 0        | 3         |
| <b>Totale CLINICA PEDIATRICA</b>                              |           | <b>3</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>  | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>7</b>  |
| DIVISIONE PEDIATRICA  |           |           |          |           |          |          |           |
| PRONTO SOCCORSO PEDIATRICO DIV. PED.                          |           | 1         | 0        | 2         | 1        | 0        | 4         |
| <b>Totale DIVISIONE PEDIATRICA</b>                            |           | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>  | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>4</b>  |
| GENETICA MEDICA UNIV. E OSPEDALIERA                           |           |           |          |           |          |          |           |
| CITOGENETICA PRENATALE  |           | 0         | 0        | 1         | 0        | 0        | 1         |
| <b>Totale GENETICA MEDICA UNIV. E OSPEDALIERA</b>             |           | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b>  |
| TERAPIA INTENSIVA NEONATALE E NEONATOLOGIA                    |           |           |          |           |          |          |           |
| DEGENZA TERAPIA INTENSIVA NEONATALE                           |           | 1         | 0        | 0         | 0        | 0        | 1         |
| NIDO  |           | 2         | 0        | 0         | 0        | 0        | 2         |
| <b>Totale TERAPIA INTENSIVA NEONATALE E NEONATOLOGIA</b>      |           | <b>3</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>3</b>  |
| <b>Totale DIPARTIMENTO DELLA RIPRODUZIONE E ACCRESCIMENTO</b> |           | <b>34</b> | <b>0</b> | <b>17</b> | <b>4</b> | <b>0</b> | <b>55</b> |
| <b>DIPARTIMENTO DI EMERGENZA</b>                              |           |           |          |           |          |          |           |
| ANESTESIA E RIANIMAZIONE OSPEDALIERA                          |           |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORIO ANESTESIA E RIANIMAZIONE OSP. 1E0                 |           | 0         | 0        | 1         | 0        | 0        | 1         |
| DEGENZA ANESTESIA RIANIMAZIONE OSP.3C3                        |           | 7         | 0        | 0         | 0        | 0        | 7         |
| FUNZIONE ANESTESIA OSP.                                       |           | 6         | 0        | 0         | 0        | 0        | 6         |
| <b>Totale ANESTESIA E RIANIMAZIONE OSPEDALIERA</b>            |           | <b>13</b> | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>14</b> |
| ANESTESIA E RIANIMAZIONE UNIVERSITARIA                        |           |           |          |           |          |          |           |
| DEGENZA ANESTESIA E RIANIMAZIONE UNIVERSITARIA 3C3            |           | 5         | 0        | 0         | 0        | 0        | 5         |
| FUNZIONE DI ANESTESIA UNIV.                                   |           | 1         | 0        | 0         | 0        | 0        | 1         |
| <b>Totale ANESTESIA E RIANIMAZIONE UNIVERSITARIA</b>          |           | <b>6</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>6</b>  |
| CARDIOLOGIA   |           |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORIO E DH CARDIOLOGIA                                  |           | 1         | 0        | 14        | 0        | 0        | 15        |
| DEGENZA CARDIOLOGIA   |           | 4         | 0        | 0         | 0        | 0        | 4         |
| EMODINAMICA   |           | 1         | 0        | 0         | 0        | 0        | 1         |
| UNITÀ CORONARICA  |           | 1         | 0        | 0         | 1        | 0        | 2         |
| <b>Totale CARDIOLOGIA</b>                                     |           | <b>7</b>  | <b>0</b> | <b>14</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>22</b> |
| ORTOPEDIA   |           |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORIO ORTOPEDICO 2B0                                    |           | 1         | 0        | 4         | 0        | 0        | 5         |
| DEGENZA ORTOPEDIA   |           | 10        | 1        | 3         | 3        | 1        | 18        |
| PRONTO SOCCORSO TRAUMATOLOGICO ORTOPEDICO                     |           | 2         | 0        | 11        | 0        | 0        | 13        |
| SALA OPERATORIA ORTOPEDIA                                     |           | 1         | 0        | 0         | 1        | 0        | 2         |
| <b>Totale ORTOPEDIA</b>                                       |           | <b>14</b> | <b>1</b> | <b>18</b> | <b>4</b> | <b>1</b> | <b>38</b> |
| PNEUMOLOGIA   |           |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORI PNEUMOLOGIA  |           | 0         | 1        | 3         | 0        | 0        | 4         |
| DEGENZA PNEUMOLOGIA   |           | 6         | 1        | 0         | 0        | 0        | 7         |
| DH PNEUMOLOGIA  |           | 5         | 0        | 0         | 0        | 0        | 5         |
| <b>Totale PNEUMOLOGIA</b>                                     |           | <b>11</b> | <b>2</b> | <b>3</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>16</b> |
| U.O.C. MEDICINA D'EMERGENZA-URGENZA                           |           |           |          |           |          |          |           |
| CENTRALE OPERATIVA (TRASPORTI INTERNI)                        |           | 0         | 0        | 1         | 0        | 0        | 1         |
| DEGENZA MEDICINA D'URGENZA                                    |           | 6         | 0        | 2         | 2        | 0        | 10        |

|   |           |          |            |           |          |            |
|---|-----------|----------|------------|-----------|----------|------------|
| PRONTO SOCCORSO GENERALE                          | 13        | 1        | 67         | 30        | 5        | 116        |
| TRASPORTI AMBULANZE AUTORIZZATE                   | 0         | 2        | 0          | 1         | 0        | 3          |
| <b>Totale U.O.C. MEDICINA D'EMERGENZA-URGENZA</b> | <b>19</b> | <b>3</b> | <b>70</b>  | <b>33</b> | <b>5</b> | <b>130</b> |
| <b>Totale DIPARTIMENTO DI EMERGENZA</b>           | <b>70</b> | <b>6</b> | <b>106</b> | <b>38</b> | <b>6</b> | <b>226</b> |

### DIPARTIMENTO DI MEDICINE SPECIALISTICHE

|   |           |          |           |          |          |           |
|---|-----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|
| <b>DERMATOLOGIA</b>                                   |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORI DERMATOLOGIA                               | 0         | 0        | 2         | 1        | 0        | 3         |
| DEGENZA DERMATOLOGIA                                  | 1         | 0        | 0         | 0        | 0        | 1         |
| <b>Totale DERMATOLOGIA</b>                            | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>  | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>4</b>  |
| <b>DIABETOLOGIA</b>                                   |           |          |           |          |          |           |
| DEGENZA DIABETOLOGIA                                  | 0         | 0        | 1         | 0        | 0        | 1         |
| DH DIABETOLOGIA                                       | 0         | 0        | 1         | 0        | 0        | 1         |
| <b>Totale DIABETOLOGIA</b>                            | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>2</b>  |
| <b>EMATOLOGIA</b>                                     |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORIO EMATOLOGIA                                | 0         | 0        | 1         | 0        | 0        | 1         |
| DEGENZA EMATOLOGIA                                    | 4         | 0        | 0         | 0        | 0        | 4         |
| DH EMATOLOGIA   | 2         | 0        | 1         | 0        | 0        | 3         |
| <b>Totale EMATOLOGIA</b>                              | <b>6</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>8</b>  |
| <b>ENDOCRINOLOGIA</b>                                 |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORI ENDOCRINOLOGIA                             | 2         | 0        | 1         | 1        | 0        | 4         |
| DEGENZA ENDOCRINOLOGIA                                | 2         | 0        | 0         | 0        | 0        | 2         |
| DH ENDOCRINOLOGIA                                     | 1         | 0        | 0         | 0        | 0        | 1         |
| <b>Totale ENDOCRINOLOGIA</b>                          | <b>5</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>7</b>  |
| <b>FISIOPATOLOGIA DELLA COAGULAZIONE</b>              |           |          |           |          |          |           |
| FISIOPATOLOGIA DELLA COAGULAZIONE                     | 0         | 0        | 0         | 2        | 0        | 2         |
| <b>Totale FISIOPATOLOGIA DELLA COAGULAZIONE</b>       | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>2</b>  |
| <b>NEFROLOGIA</b>                                     |           |          |           |          |          |           |
| DEGENZA NEFROLOGIA                                    | 2         | 0        | 2         | 0        | 0        | 4         |
| DIALISI   | 3         | 0        | 0         | 0        | 0        | 3         |
| <b>Totale NEFROLOGIA</b>                              | <b>5</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>7</b>  |
| <b>ONCOLOGIA CLINICA</b>                              |           |          |           |          |          |           |
| ONCOLOGIA DEGENZA                                     | 3         | 0        | 2         | 0        | 0        | 5         |
| ONCOLOGIA DH E AMBULATORIO                            | 1         | 0        | 3         | 1        | 0        | 5         |
| <b>Totale ONCOLOGIA CLINICA</b>                       | <b>4</b>  | <b>0</b> | <b>5</b>  | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>10</b> |
| <b>REUMATOLOGIA</b>                                   |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORI REUMATOLOGIA                               | 0         | 0        | 3         | 0        | 0        | 3         |
| DEGENZA REUMATOLOGIA                                  | 2         | 1        | 0         | 1        | 0        | 4         |
| DH REUMATOLOGIA                                       | 0         | 0        | 3         | 0        | 0        | 3         |
| <b>Totale REUMATOLOGIA</b>                            | <b>2</b>  | <b>1</b> | <b>6</b>  | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>10</b> |
| <b>Totale DIPARTIMENTO DI MEDICINE SPECIALISTICHE</b> | <b>23</b> | <b>1</b> | <b>20</b> | <b>6</b> | <b>0</b> | <b>50</b> |

### DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E MEDICINA DI LABORATORIO

|                                      |          |          |          |          |          |          |
|--------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>ANATOMIA PATOLOGICA</b>           |          |          |          |          |          |          |
| ANATOMIA PATOLOGICA                  | 0        | 0        | 2        | 3        | 0        | 5        |
| <b>Totale ANATOMIA PATOLOGICA</b>    | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>5</b> |
| <b>MEDICINA NUCLEARE</b>             |          |          |          |          |          |          |
| TERAPIA RADIOMETABOLICA              | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        |
| <b>Totale MEDICINA NUCLEARE</b>      | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b> |
| <b>RADIOLOGIA OSPEDALIERA</b>        |          |          |          |          |          |          |
| RADIOLOGIA OSPEDALIERA               | 2        | 0        | 2        | 1        | 0        | 5        |
| SENOLOGIA                            | 0        | 0        | 2        | 1        | 0        | 3        |
| <b>Totale RADIOLOGIA OSPEDALIERA</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>4</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>8</b> |
| <b>RADIOTERAPIA</b>                  |          |          |          |          |          |          |
| RADIOTERAPIA                         | 2        | 0        | 0        | 0        | 0        | 2        |
| <b>Totale RADIOTERAPIA</b>           | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>2</b> |
| <b>SERVIZIO TRASFUSIONALE</b>        |          |          |          |          |          |          |
| SERVIZIO TRASFUSIONALE               | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        |
| <b>Totale SERVIZIO TRASFUSIONALE</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b> |

|   |          |          |          |          |          |           |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| <b>Totale DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E MEDICINA DI LABORATORIO</b> | <b>6</b> | <b>0</b> | <b>6</b> | <b>5</b> | <b>0</b> | <b>17</b> |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|

### DIPARTIMENTO ECONOMICO E DELLA GESTIONE DEI SERVIZI

|   |          |          |          |          |          |           |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| <b>GESTIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE</b>                     |          |          |          |          |          |           |
| BANCA   | 0        | 1        | 1        | 1        | 0        | 3         |
| CED   | 1        | 0        | 0        | 1        | 0        | 2         |
| INCASSATRICI CARISBO  | 0        | 1        | 4        | 0        | 0        | 5         |
| UFF. PRESTAZIONI SPECIALISTICHE/ESTERO                            | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 1         |
| <b>Totale GESTIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE</b>              | <b>1</b> | <b>3</b> | <b>5</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>11</b> |
| <b>GESTIONE SERVIZI DIRETTI E APPALTATI</b>                       |          |          |          |          |          |           |
| COOPSERVICE   | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1         |
| COPMA   | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 1         |
| MEDIAGROUP CALL CENTER RECEPTION                                  | 1        | 0        | 1        | 0        | 0        | 2         |
| PARCHEGGIO INTERNO  | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 1         |
| SERENISSIMA RISTORAZIONE  | 1        | 0        | 1        | 3        | 0        | 5         |
| SERV. DISTRIBUZIONE PASTI   | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 1         |
| SIRAM   | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 1         |
| TELEVISORI SECOM  | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 1         |
| <b>Totale GESTIONE SERVIZI DIRETTI E APPALTATI</b>                | <b>3</b> | <b>1</b> | <b>3</b> | <b>5</b> | <b>1</b> | <b>13</b> |
| <b>Totale DIPARTIMENTO ECONOMICO E DELLA GESTIONE DEI SERVIZI</b> | <b>4</b> | <b>4</b> | <b>8</b> | <b>7</b> | <b>1</b> | <b>24</b> |

### DIPARTIMENTO GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE E AFF. IST.

|  |          |          |          |          |          |           |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| <b>GESTIONE RISORSE UMANE</b>  |          |          |          |          |          |           |
| DIREZIONE AMMINISTRATIVA DI PRESIDIO                                     | 0        | 0        | 8        | 3        | 0        | 11        |
| <b>Totale GESTIONE RISORSE UMANE</b>                                     | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>8</b> | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>11</b> |
| <b>Totale DIPARTIMENTO GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE E AFF. IST.</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>8</b> | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>11</b> |

### DIPARTIMENTO LABORATORIO UNICO PROVINCIALE (LUP)

|  |          |          |          |          |          |          |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| <b>UNITÀ OPERATIVA MEDICINA DI LABORATORIO</b>                 |          |          |          |          |          |          |
| LABORATORIO ANALISI CONA                                       | 0        | 0        | 2        | 5        | 0        | 7        |
| PUNTO PRELIEVI VIA CASSOLI                                     | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 1        |
| <b>Totale UNITÀ OPERATIVA MEDICINA DI LABORATORIO</b>          | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>5</b> | <b>0</b> | <b>8</b> |
| <b>Totale DIPARTIMENTO LABORATORIO UNICO PROVINCIALE (LUP)</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>5</b> | <b>0</b> | <b>8</b> |

### DIPARTIMENTO MEDICO

|   |           |          |          |          |          |           |
|---|-----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| <b>CENTRO DI DIAGNOSTICA VASCOLARE</b>        |           |          |          |          |          |           |
| CENTRO DI DIAGNOSTICA VASCOLARE               | 0         | 0        | 1        | 0        | 0        | 1         |
| <b>Totale CENTRO DI DIAGNOSTICA VASCOLARE</b> | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b>  |
| <b>DIVISIONE MALATTIE INFETTIVE</b>           |           |          |          |          |          |           |
| DEGENZA MALATTIE INFETTIVE                    | 4         | 0        | 1        | 0        | 0        | 5         |
| <b>Totale DIVISIONE MALATTIE INFETTIVE</b>    | <b>4</b>  | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>5</b>  |
| <b>ENDOSCOPIA DIGESTIVA</b>                   |           |          |          |          |          |           |
| CENTRO ENDOSCOPIA DIGESTIVA                   | 0         | 0        | 1        | 0        | 0        | 1         |
| <b>Totale ENDOSCOPIA DIGESTIVA</b>            | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b>  |
| <b>GASTROENTEROLOGIA</b>                      |           |          |          |          |          |           |
| AMBULATORIO E DH GASTROENTEROLOGIA            | 6         | 0        | 2        | 0        | 0        | 8         |
| DEGENZA GASTROENTEROLOGIA                     | 7         | 0        | 1        | 0        | 0        | 8         |
| <b>Totale GASTROENTEROLOGIA</b>               | <b>13</b> | <b>0</b> | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>16</b> |
| <b>GERIATRIA</b>                              |           |          |          |          |          |           |
| DEGENZA GERIATRIA                             | 11        | 0        | 1        | 0        | 0        | 12        |
| DEGENZA ORTOGERIATRIA                         | 6         | 0        | 0        | 0        | 0        | 6         |
| <b>Totale GERIATRIA</b>                       | <b>17</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>18</b> |
| <b>MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA</b>           |           |          |          |          |          |           |
| DEGENZA MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA          | 4         | 0        | 2        | 0        | 0        | 6         |
| <b>Totale MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA</b>    | <b>4</b>  | <b>0</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>6</b>  |
| <b>MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA 2</b>         |           |          |          |          |          |           |
| DEGENZA MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA 2        | 4         | 0        | 1        | 0        | 0        | 5         |

|   |           |          |           |          |          |           |
|---|-----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|
| <b>Totale MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA 2</b>    | <b>4</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>5</b>  |
| MEDICINA INTERNA UNIVERSITARIA                  |           |          |           |          |          |           |
| DEGENZA MEDICINA INTERNA UNIVERSITARIA          | 8         | 0        | 4         | 1        | 0        | 13        |
| <b>Totale MEDICINA INTERNA UNIVERSITARIA</b>    | <b>8</b>  | <b>0</b> | <b>4</b>  | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>13</b> |
| UNITÀ OPERATIVA DI CLINICA MEDICA               |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORIO ALLERGOLOGICO                       | 0         | 0        | 2         | 0        | 0        | 2         |
| DEGENZA CLINICA MEDICA                          | 3         | 0        | 0         | 1        | 0        | 4         |
| <b>Totale UNITÀ OPERATIVA DI CLINICA MEDICA</b> | <b>3</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>  | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>6</b>  |
| <b>Totale DIPARTIMENTO MEDICO</b>               | <b>53</b> | <b>0</b> | <b>16</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>71</b> |

## DIPARTIMENTO NEUROSCIENZE/RIABILITAZIONE

|  |           |          |           |          |          |           |
|--|-----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|
| NEURORADIOLOGIA  |           |          |           |          |          |           |
| RADIOLOGIA INTERVENTISTICA NEURORADIOLOGIA                   | 1         | 0        | 0         | 0        | 0        | 1         |
| <b>Totale NEURORADIOLOGIA</b>                                | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b>  |
| SETTORE MEDICINA RIABILITATIVA                               |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORIO RIABILITAZIONE CONA                              | 1         | 0        | 0         | 1        | 0        | 2         |
| MODULO DIP ATTIVITA' AMBULATORIALE (MDAA)                    | 0         | 0        | 4         | 2        | 0        | 6         |
| UNITÀ GRAVI CEREBROLESIONI (UGC) DEGENZA                     | 4         | 0        | 1         | 0        | 0        | 5         |
| UNITÀ MEDICINA RIABILITATIVA (UMR) DEGENZA                   | 3         | 0        | 1         | 0        | 0        | 4         |
| UNITÀ MEDICINA RIABILITATIVA (UMR) DH                        | 2         | 0        | 4         | 0        | 0        | 6         |
| <b>Totale SETTORE MEDICINA RIABILITATIVA</b>                 | <b>10</b> | <b>0</b> | <b>10</b> | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>23</b> |
| SETTORE NEUROSCIENZE   |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORI E DH NEUROLOGIA                                   | 3         | 1        | 7         | 0        | 0        | 11        |
| GRUPPO OPERATORIO NEUROCHIRURGIA (CHIRURGIA 5 PED./UROLOGIA) | 5         | 0        | 0         | 0        | 0        | 5         |
| NEUROCHIRURGIA DEGENZA                                       | 8         | 1        | 1         | 0        | 0        | 10        |
| NEUROLOGIA DEGENZA   | 9         | 0        | 1         | 0        | 0        | 10        |
| NEURORADIOLOGIA  | 1         | 0        | 0         | 0        | 0        | 1         |
| <b>Totale SETTORE NEUROSCIENZE</b>                           | <b>26</b> | <b>2</b> | <b>9</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>37</b> |
| <b>Totale DIPARTIMENTO NEUROSCIENZE/RIABILITAZIONE</b>       | <b>37</b> | <b>2</b> | <b>19</b> | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>61</b> |

## DIREZIONE GENERALE

|  |           |           |            |           |          |            |
|--|-----------|-----------|------------|-----------|----------|------------|
| AREA COMUNICAZIONE   |           |           |            |           |          |            |
| UFFICIO ACCOGLIENZA E MEDIAZIONE                             | 1         | 0         | 0          | 0         | 0        | 1          |
| UFFICIO EVENTI E CERIMONIALE                                 | 1         | 0         | 0          | 0         | 0        | 1          |
| UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO                            | 4         | 1         | 0          | 1         | 0        | 6          |
| <b>Totale AREA COMUNICAZIONE</b>                             | <b>6</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b>   | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>8</b>   |
| DIREZIONE AMMINISTRATIVA DI PRESIDIO                         |           |           |            |           |          |            |
| UFFICIO MOBILITY MANAGER                                     | 0         | 0         | 0          | 1         | 0        | 1          |
| <b>Totale DIREZIONE AMMINISTRATIVA DI PRESIDIO</b>           | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>   | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>   |
| FUNZIONI DI STAFF ALLA DIREZIONE GENERALE                    |           |           |            |           |          |            |
| UFFICIO LEGALE   | 0         | 0         | 2          | 0         | 0        | 2          |
| <b>Totale FUNZIONI DI STAFF ALLA DIREZIONE GENERALE</b>      | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>2</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>   |
| SERV. PROGRAMMAZIONE VALUT. E CONTROLLO STRAT.               |           |           |            |           |          |            |
| CENTRO SERVIZI   | 5         | 11        | 102        | 20        | 1        | 139        |
| <b>Totale SERV. PROGRAMMAZIONE VALUT. E CONTROLLO STRAT.</b> | <b>5</b>  | <b>11</b> | <b>102</b> | <b>20</b> | <b>1</b> | <b>139</b> |
| <b>Totale DIREZIONE GENERALE</b>                             | <b>11</b> | <b>12</b> | <b>104</b> | <b>22</b> | <b>1</b> | <b>150</b> |

## DIREZIONE SANITARIA

|  |          |          |           |           |          |           |
|--|----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| DIREZIONE ASSISTENZIALE                    |          |          |           |           |          |           |
| TRASPORTI INTERNI                          | 0        | 0        | 1         | 0         | 0        | 1         |
| <b>Totale DIREZIONE ASSISTENZIALE</b>      | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>  |
| <b>DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO</b>        |          |          |           |           |          |           |
| ARCHIVIO CARTELLE CLINICHE                 | 0        | 0        | 0         | 4         | 0        | 4         |
| ASSISTENTI SANITARIE                       | 0        | 0        | 1         | 0         | 0        | 1         |
| DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO               | 0        | 1        | 4         | 6         | 0        | 11        |
| NUMERO VERDE 800532000                     | 0        | 0        | 2         | 1         | 0        | 3         |
| OSPEDALE IN GENERALE                       | 2        | 5        | 4         | 26        | 7        | 44        |
| <b>Totale DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO</b> | <b>2</b> | <b>6</b> | <b>11</b> | <b>37</b> | <b>7</b> | <b>63</b> |

## FARMACIA OSPEDALIERA

|   |            |           |            |            |           |            |
|---|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
| EROGAZIONE FARMACI IN DIMISSIONE          | 1          | 0         | 5          | 1          | 0         | 7          |
| <b>Totale FARMACIA OSPEDALIERA</b>        | <b>1</b>   | <b>0</b>  | <b>5</b>   | <b>1</b>   | <b>0</b>  | <b>7</b>   |
| <b>ISTITUTO DI MEDICINA LEGALE</b>        |            |           |            |            |           |            |
| ISTITUTO DI MEDICINA LEGALE               | 0          | 1         | 11         | 1          | 1         | 14         |
| <b>Totale ISTITUTO DI MEDICINA LEGALE</b> | <b>0</b>   | <b>1</b>  | <b>11</b>  | <b>1</b>   | <b>1</b>  | <b>14</b>  |
| <b>Totale DIREZIONE SANITARIA</b>         | <b>3</b>   | <b>7</b>  | <b>28</b>  | <b>39</b>  | <b>8</b>  | <b>85</b>  |
| <b>Totale AREA OSPEDALIERA</b>            | <b>309</b> | <b>42</b> | <b>388</b> | <b>150</b> | <b>16</b> | <b>905</b> |
| ASSISTENZA PRIMARIA                       |            |           |            |            |           |            |
| AZIENDA USL DI FERRARA                    |            |           |            |            |           |            |
| AZIENDA USL                               |            |           |            |            |           |            |
| FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO FSE       | 0          | 1         | 0          | 0          | 0         | 1          |
| <b>Totale AZIENDA USL</b>                 | <b>0</b>   | <b>1</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>1</b>   |
| <b>Totale AZIENDA USL DI FERRARA</b>      | <b>0</b>   | <b>1</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>1</b>   |
| <b>Totale ASSISTENZA PRIMARIA</b>         | <b>0</b>   | <b>1</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>1</b>   |
| <b>Totale di URP1</b>                     | <b>309</b> | <b>43</b> | <b>388</b> | <b>150</b> | <b>16</b> | <b>906</b> |

## 7. A) Segnalazioni suddivise per Dipartimento e rispettive Unità Operative in ordine alfabetico

### Azienda Ospedaliera di Ferrara

#### URP1

| Elogi | Impropri | Reclami | Rilievi | Suggerimenti | Totale |
|-------|----------|---------|---------|--------------|--------|
|-------|----------|---------|---------|--------------|--------|

#### AREA OSPEDALIERA

| AZIENDA OSPEDALIERA DI FERRARA                       |           |          |          |          |          |           |
|--|-----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| ANATOMIA PATOLOGICA                                  |           |          |          |          |          |           |
| ANATOMIA PATOLOGICA                                  | 0         | 0        | 2        | 3        | 0        | 5         |
| <b>Totale ANATOMIA PATOLOGICA</b>                    | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>5</b>  |
| ANESTESIA E RIANIMAZIONE OSPEDALIERA                 |           |          |          |          |          |           |
| FUNZIONE ANESTESIA OSP.                              | 6         | 0        | 0        | 0        | 0        | 6         |
| <b>Totale ANESTESIA E RIANIMAZIONE OSPEDALIERA</b>   | <b>6</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>6</b>  |
| ANESTESIA E RIANIMAZIONE UNIVERSITARIA               |           |          |          |          |          |           |
| DEGENZA ANESTESIA E RIANIMAZIONE UNIVERSITARIA 3C3   | 5         | 0        | 0        | 0        | 0        | 5         |
| FUNZIONE DI ANESTESIA UNIV.                          | 1         | 0        | 0        | 0        | 0        | 1         |
| <b>Totale ANESTESIA E RIANIMAZIONE UNIVERSITARIA</b> | <b>6</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>6</b>  |
| AREA COMUNICAZIONE                                   |           |          |          |          |          |           |
| UFFICIO ACCOGLIENZA E MEDIAZIONE                     | 1         | 0        | 0        | 0        | 0        | 1         |
| UFFICIO EVENTI E CERIMONIALE                         | 1         | 0        | 0        | 0        | 0        | 1         |
| UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO                    | 4         | 1        | 0        | 1        | 0        | 6         |
| <b>Totale AREA COMUNICAZIONE</b>                     | <b>6</b>  | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>8</b>  |
| AZIENDA USL  |           |          |          |          |          |           |
| CENTRALE OPERATIVA 118 (AUSL)                        | 1         | 0        | 0        | 0        | 0        | 1         |
| CUP AZIENDA USL                                      | 0         | 1        | 0        | 0        | 0        | 1         |
| URP AZIENDA USL                                      | 0         | 8        | 0        | 0        | 0        | 8         |
| <b>Totale AZIENDA USL</b>                            | <b>1</b>  | <b>9</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>10</b> |
| CARDIOLOGIA  |           |          |          |          |          |           |
| EMODINAMICA  | 1         | 0        | 0        | 0        | 0        | 1         |
| <b>Totale CARDIOLOGIA</b>                            | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b>  |
| CHIRURGIA D'URGENZA                                  |           |          |          |          |          |           |
| CHIRURGIA D'URGENZA DEGENZA 2B2                      | 11        | 0        | 1        | 2        | 0        | 14        |
| <b>Totale CHIRURGIA D'URGENZA</b>                    | <b>11</b> | <b>0</b> | <b>1</b> | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>14</b> |
| CHIRURGIA PLASTICA                                   |           |          |          |          |          |           |
| AMBULATORI CHIRURGIA PLASTICA 1D1                    | 1         | 0        | 1        | 2        | 0        | 4         |
| DEGENZA CHIRURGIA PLASTICA 2B2                       | 3         | 0        | 0        | 0        | 0        | 3         |
| GRUPPO OPERATORIO CHIRURGIA PLASTICA                 | 0         | 0        | 1        | 0        | 0        | 1         |

|  |           |          |           |           |          |           |
|--|-----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| <b>Totale CHIRURGIA PLASTICA</b>                     | <b>4</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>  | <b>2</b>  | <b>0</b> | <b>8</b>  |
| CLINICA CHIRURGICA                                   |           |          |           |           |          |           |
| CHIRURGIA SENOLOGICA RADIOGUIDATA                    | 0         | 0        | 1         | 0         | 0        | 1         |
| DEGENZA CLINICA CHIRURGICA 2B2                       | 4         | 0        | 3         | 1         | 0        | 8         |
| <b>Totale CLINICA CHIRURGICA</b>                     | <b>4</b>  | <b>0</b> | <b>4</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>9</b>  |
| CLINICA OCULISTICA                                   |           |          |           |           |          |           |
| DAY SURGERY OCULISTICO                               | 2         | 0        | 1         | 2         | 0        | 5         |
| <b>Totale CLINICA OCULISTICA</b>                     | <b>2</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>2</b>  | <b>0</b> | <b>5</b>  |
| CLINICA ORL  |           |          |           |           |          |           |
| AUDIOLOGIA   | 1         | 0        | 5         | 0         | 0        | 6         |
| PRONTO SOCCORSO ORL                                  | 1         | 0        | 3         | 0         | 0        | 4         |
| <b>Totale CLINICA ORL</b>                            | <b>2</b>  | <b>0</b> | <b>8</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>10</b> |
| CLINICA OSTETRICO-GINECOLOGICA                       |           |          |           |           |          |           |
| AMBULATORIO ECOGRAFICO OSTETRICIA GINECOLOGIA        | 0         | 0        | 3         | 0         | 0        | 3         |
| <b>Totale CLINICA OSTETRICO-GINECOLOGICA</b>         | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>3</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>3</b>  |
| DIREZIONE AMMINISTRATIVA DI PRESIDIO                 |           |          |           |           |          |           |
| UFFICIO MOBILITY MANAGER                             | 0         | 0        | 0         | 1         | 0        | 1         |
| <b>Totale DIREZIONE AMMINISTRATIVA DI PRESIDIO</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>  |
| DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO                         |           |          |           |           |          |           |
| NUMERO VERDE 800532000                               | 0         | 0        | 2         | 1         | 0        | 3         |
| OSPEDALE IN GENERALE                                 | 2         | 5        | 4         | 26        | 7        | 44        |
| <b>Totale DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO</b>           | <b>2</b>  | <b>5</b> | <b>6</b>  | <b>27</b> | <b>7</b> | <b>47</b> |
| ENDOSCOPIA DIGESTIVA                                 |           |          |           |           |          |           |
| CENTRO ENDOSCOPIA DIGESTIVA                          | 0         | 0        | 1         | 0         | 0        | 1         |
| <b>Totale ENDOSCOPIA DIGESTIVA</b>                   | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>  |
| FISIOPATOLOGIA DELLA COAGULAZIONE                    |           |          |           |           |          |           |
| FISIOPATOLOGIA DELLA COAGULAZIONE                    | 0         | 0        | 0         | 2         | 0        | 2         |
| <b>Totale FISIOPATOLOGIA DELLA COAGULAZIONE</b>      | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>2</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>  |
| GESTIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE               |           |          |           |           |          |           |
| CED  | 1         | 0        | 0         | 1         | 0        | 2         |
| INCASSATRICI CARISBO                                 | 0         | 1        | 4         | 0         | 0        | 5         |
| <b>Totale GESTIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE</b> | <b>1</b>  | <b>1</b> | <b>4</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>7</b>  |
| GESTIONE SERVIZI DIRETTI E APPALTATI                 |           |          |           |           |          |           |
| COOPSERVICE  | 1         | 0        | 0         | 0         | 0        | 1         |
| MEDIAGROUP CALL CENTER RECEPTION                     | 1         | 0        | 1         | 0         | 0        | 2         |
| SERENISSIMA RISTORAZIONE                             | 1         | 0        | 1         | 3         | 0        | 5         |
| SIRAM  | 0         | 0        | 1         | 0         | 0        | 1         |
| TELEVISORI SECOM                                     | 0         | 1        | 0         | 0         | 0        | 1         |
| <b>Totale GESTIONE SERVIZI DIRETTI E APPALTATI</b>   | <b>3</b>  | <b>1</b> | <b>3</b>  | <b>3</b>  | <b>0</b> | <b>10</b> |
| MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA 2                       |           |          |           |           |          |           |
| DEGENZA MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA 2               | 4         | 0        | 1         | 0         | 0        | 5         |
| <b>Totale MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA 2</b>         | <b>4</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>5</b>  |
| MEDICINA NUCLEARE                                    |           |          |           |           |          |           |
| TERAPIA RADIOMETABOLICA                              | 1         | 0        | 0         | 0         | 0        | 1         |
| <b>Totale MEDICINA NUCLEARE</b>                      | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>  |
| NEURORADIOLOGIA                                      |           |          |           |           |          |           |
| RADIOLOGIA INTERVENTISTICA NEURORADIOLOGIA           | 1         | 0        | 0         | 0         | 0        | 1         |
| <b>Totale NEURORADIOLOGIA</b>                        | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>  |
| ONCOLOGIA CLINICA                                    |           |          |           |           |          |           |
| ONCOLOGIA DEGENZA                                    | 3         | 0        | 2         | 0         | 0        | 5         |
| ONCOLOGIA DH E AMBULATORIO                           | 1         | 0        | 3         | 1         | 0        | 5         |
| <b>Totale ONCOLOGIA CLINICA</b>                      | <b>4</b>  | <b>0</b> | <b>5</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>10</b> |
| ORTOPEDIA  |           |          |           |           |          |           |
| PRONTO SOCCORSO TRAUMATOLOGICO ORTOPEDICO            | 2         | 0        | 11        | 0         | 0        | 13        |
| <b>Totale ORTOPEDIA</b>                              | <b>2</b>  | <b>0</b> | <b>11</b> | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>13</b> |
| PNEUMOLOGIA  |           |          |           |           |          |           |
| AMBULATORI PNEUMOLOGIA                               | 0         | 1        | 3         | 0         | 0        | 4         |
| DEGENZA PNEUMOLOGIA                                  | 6         | 1        | 0         | 0         | 0        | 7         |
| DH PNEUMOLOGIA                                       | 5         | 0        | 0         | 0         | 0        | 5         |
| <b>Totale PNEUMOLOGIA</b>                            | <b>11</b> | <b>2</b> | <b>3</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>16</b> |

|   |            |           |           |           |          |            |
|---|------------|-----------|-----------|-----------|----------|------------|
| <b>RADIOLOGIA OSPEDALIERA</b>                                     |            |           |           |           |          |            |
| RADIOLOGIA OSPEDALIERA  | 2          | 0         | 2         | 1         | 0        | 5          |
| SENOLOGIA   | 0          | 0         | 2         | 1         | 0        | 3          |
| <b>Totale RADIOLOGIA OSPEDALIERA</b>                              | <b>2</b>   | <b>0</b>  | <b>4</b>  | <b>2</b>  | <b>0</b> | <b>8</b>   |
| <b>RADIOTERAPIA</b>   |            |           |           |           |          |            |
| RADIOTERAPIA  | 2          | 0         | 0         | 0         | 0        | 2          |
| <b>Totale RADIOTERAPIA</b>  | <b>2</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>   |
| <b>SERVIZIO TRASFUSIONALE</b>                                     |            |           |           |           |          |            |
| SERVIZIO TRASFUSIONALE  | 1          | 0         | 0         | 0         | 0        | 1          |
| <b>Totale SERVIZIO TRASFUSIONALE</b>                              | <b>1</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>   |
| <b>SETTORE MEDICINA RIABILITATIVA</b>                             |            |           |           |           |          |            |
| AMBULATORIO RIABILITAZIONE CONA                                   | 1          | 0         | 0         | 1         | 0        | 2          |
| MODULO DIP ATTIVITA' AMBULATORIALE (MDAA)                         | 0          | 0         | 4         | 2         | 0        | 6          |
| UNITÀ GRAVI CEREBROLESIONI (UGC) DEGENZA                          | 4          | 0         | 1         | 0         | 0        | 5          |
| UNITÀ MEDICINA RIABILITATIVA (UMR) DEGENZA                        | 3          | 0         | 1         | 0         | 0        | 4          |
| UNITÀ MEDICINA RIABILITATIVA (UMR) DH                             | 2          | 0         | 4         | 0         | 0        | 6          |
| <b>Totale SETTORE MEDICINA RIABILITATIVA</b>                      | <b>10</b>  | <b>0</b>  | <b>10</b> | <b>3</b>  | <b>0</b> | <b>23</b>  |
| <b>SETTORE NEUROSCIENZE</b>                                       |            |           |           |           |          |            |
| AMBULATORI E DH NEUROLOGIA  | 3          | 1         | 7         | 0         | 0        | 11         |
| GRUPPO OPERATORIO NEUROCHIRURGIA (CHIRURGIA PED./UROLOGIA)        | 5          | 0         | 0         | 0         | 0        | 5          |
| NEUROCHIRURGIA DEGENZA  | 8          | 1         | 1         | 0         | 0        | 10         |
| NEUROLOGIA DEGENZA  | 9          | 0         | 1         | 0         | 0        | 10         |
| NEURORADIOLOGIA   | 1          | 0         | 0         | 0         | 0        | 1          |
| <b>Totale SETTORE NEUROSCIENZE</b>                                | <b>26</b>  | <b>2</b>  | <b>9</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>37</b>  |
| <b>U.O.C. MEDICINA D'EMERGENZA-URGENZA</b>                        |            |           |           |           |          |            |
| TRASPORTI AMBULANZE AUTORIZZATE                                   | 0          | 2         | 0         | 1         | 0        | 3          |
| <b>Totale U.O.C. MEDICINA D'EMERGENZA-URGENZA</b>                 | <b>0</b>   | <b>2</b>  | <b>0</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>3</b>   |
| <b>UNITÀ OPERATIVA DI CLINICA MEDICA</b>                          |            |           |           |           |          |            |
| AMBULATORIO ALLERGOLOGICO   | 0          | 0         | 2         | 0         | 0        | 2          |
| DEGENZA CLINICA MEDICA  | 3          | 0         | 0         | 1         | 0        | 4          |
| <b>Totale UNITÀ OPERATIVA DI CLINICA MEDICA</b>                   | <b>3</b>   | <b>0</b>  | <b>2</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>6</b>   |
| <b>UNITÀ OPERATIVA MEDICINA DI LABORATORIO</b>                    |            |           |           |           |          |            |
| LABORATORIO ANALISI CONA  | 0          | 0         | 2         | 5         | 0        | 7          |
| PUNTO PRELIEVI VIA CASSOLI  | 0          | 0         | 1         | 0         | 0        | 1          |
| <b>Totale UNITÀ OPERATIVA MEDICINA DI LABORATORIO</b>             | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>3</b>  | <b>5</b>  | <b>0</b> | <b>8</b>   |
| <b>Totale AZIENDA OSPEDALIERA DI FERRARA</b>                      | <b>116</b> | <b>23</b> | <b>83</b> | <b>58</b> | <b>7</b> | <b>287</b> |
| <b>STABILIMENTO ARCISPEDALE S.ANNA-FE</b>                         |            |           |           |           |          |            |
| <b>AMBULATORI ACCERTAMENTI PREOPERATORI</b>                       |            |           |           |           |          |            |
| AMBULATORI ACCERTAMENTI PREOPERATORI                              | 2          | 0         | 0         | 0         | 0        | 2          |
| <b>Totale AMBULATORI ACCERTAMENTI PREOPERATORI</b>                | <b>2</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>   |
| <b>ANESTESIA E RIANIMAZIONE OSPEDALIERA</b>                       |            |           |           |           |          |            |
| AMBULATORIO ANESTESIA E RIANIMAZIONE OSP. 1E0                     | 0          | 0         | 1         | 0         | 0        | 1          |
| DEGENZA ANESTESIA RIANIMAZIONE OSP.3C3                            | 7          | 0         | 0         | 0         | 0        | 7          |
| <b>Totale ANESTESIA E RIANIMAZIONE OSPEDALIERA</b>                | <b>7</b>   | <b>0</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>8</b>   |
| <b>CARDIOLOGIA</b>  |            |           |           |           |          |            |
| AMBULATORIO E DH CARDIOLOGIA                                      | 1          | 0         | 14        | 0         | 0        | 15         |
| DEGENZA CARDIOLOGIA   | 4          | 0         | 0         | 0         | 0        | 4          |
| UNITÀ CORONARICA  | 1          | 0         | 0         | 1         | 0        | 2          |
| <b>Totale CARDIOLOGIA</b>   | <b>6</b>   | <b>0</b>  | <b>14</b> | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>21</b>  |
| <b>CENTRO DI DIAGNOSTICA VASCOLARE</b>                            |            |           |           |           |          |            |
| CENTRO DI DIAGNOSTICA VASCOLARE                                   | 0          | 0         | 1         | 0         | 0        | 1          |
| <b>Totale CENTRO DI DIAGNOSTICA VASCOLARE</b>                     | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>   |
| <b>CHIRURGIA CRANIO MAXILLO FACCIALE</b>                          |            |           |           |           |          |            |
| DEGENZA CHIRURGIA CRANIO MAXILLO FACCIALE                         | 7          | 0         | 0         | 0         | 0        | 7          |
| GRUPPO OPERATORIO CHIRURGIA MAXILLO FACCIALE (ORL - CH. PLASTICA) | 1          | 0         | 0         | 0         | 0        | 1          |
| <b>Totale CHIRURGIA CRANIO MAXILLO FACCIALE</b>                   | <b>8</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>8</b>   |
| <b>CHIRURGIA GENERALE E TORACICA</b>                              |            |           |           |           |          |            |
| AMBULATORIO CHIRURGIA GENERALE E TORACICA 1D1                     | 0          | 0         | 2         | 0         | 0        | 2          |

|  |           |          |           |          |          |           |
|--|-----------|----------|-----------|----------|----------|-----------|
| DAY SURGERY CHIRURGIA GENERALE                               | 1         | 0        | 1         | 0        | 0        | 2         |
| DEGENZA CHIRURGIA GENERALE E TORACICA 2C2                    | 9         | 0        | 2         | 0        | 0        | 11        |
| <b>Totale CHIRURGIA GENERALE E TORACICA</b>                  | <b>10</b> | <b>0</b> | <b>5</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>15</b> |
| <b>CHIRURGIA PEDIATRICA</b>                                  |           |          |           |          |          |           |
| DEGENZA CHIRURGIA PEDIATRICA                                 | 3         | 0        | 0         | 0        | 0        | 3         |
| DH CHIRURGIA PEDIATRICA                                      | 0         | 0        | 1         | 0        | 0        | 1         |
| GRUPPO OPERATORIO CHIRURGIA PED. 1 (NEUROCHIRURGIA/UROLOGIA) | 0         | 0        | 0         | 0        | 0        | 1         |
| <b>Totale CHIRURGIA PEDIATRICA</b>                           | <b>4</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>5</b>  |
| <b>CHIRURGIA VASCOLARE</b>                                   |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORIO CHIRURGIA VASCOLARE 1D1                          | 0         | 0        | 1         | 0        | 0        | 1         |
| DEGENZA CHIRURGIA VASCOLARE                                  | 3         | 1        | 0         | 0        | 0        | 4         |
| <b>Totale CHIRURGIA VASCOLARE</b>                            | <b>3</b>  | <b>1</b> | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>5</b>  |
| <b>CLINICA CHIRURGICA</b>                                    |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORIO GENERALE CLINICA CHIRURGICA 1D1                  | 0         | 0        | 2         | 0        | 0        | 2         |
| AMBULATORIO PROCTOLOGICO CLINICA CHIRURGICA 1D1              | 1         | 0        | 0         | 0        | 0        | 1         |
| DAY SURGERY CLINICA CHIRURGICA                               | 1         | 0        | 0         | 1        | 0        | 2         |
| <b>Totale CLINICA CHIRURGICA</b>                             | <b>2</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>  | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>5</b>  |
| <b>CLINICA OCULISTICA</b>                                    |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORI CLINICA OCULISTICA                                | 1         | 0        | 7         | 3        | 0        | 11        |
| DEGENZA CLINICA OCULISTICA                                   | 4         | 0        | 2         | 0        | 0        | 6         |
| PRONTO SOCCORSO OCULISTICO                                   | 0         | 0        | 7         | 1        | 0        | 8         |
| SALA OPERATORIA CLINICA OCULISTICA                           | 2         | 0        | 0         | 0        | 0        | 2         |
| <b>Totale CLINICA OCULISTICA</b>                             | <b>7</b>  | <b>0</b> | <b>16</b> | <b>4</b> | <b>0</b> | <b>27</b> |
| <b>CLINICA ODONTOIATRICA</b>                                 |           |          |           |          |          |           |
| ODONTOIATRIA MODULO  | 0         | 0        | 1         | 1        | 0        | 2         |
| <b>Totale CLINICA ODONTOIATRICA</b>                          | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>2</b>  |
| <b>CLINICA ORL</b>   |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORI E DH CLINICA ORL                                  | 1         | 0        | 5         | 0        | 0        | 6         |
| DEGENZA CLINICA ORL  | 6         | 0        | 1         | 0        | 0        | 7         |
| GRUPPO OPERATORIO CLINICA ORL (CHIRURGIA PLASTICA-MAXILLO)   | 1         | 0        | 0         | 0        | 0        | 1         |
| <b>Totale CLINICA ORL</b>                                    | <b>8</b>  | <b>0</b> | <b>6</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>14</b> |
| <b>CLINICA OSTETRICO-GINECOLOGICA</b>                        |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORI CL. OSTETRICO-GINECOLOGICA                        | 1         | 0        | 1         | 1        | 0        | 3         |
| DEGENZA GINECOLOGIA  | 3         | 0        | 1         | 0        | 0        | 4         |
| DEGENZA OSTETRICA  | 7         | 0        | 3         | 0        | 0        | 10        |
| ENDOSCOPIA CL. GINECOLOGICA                                  | 1         | 0        | 0         | 0        | 0        | 1         |
| PRONTO SOCCORSO CL. OSTETRICO-GINECOLOGICA                   | 0         | 0        | 3         | 0        | 0        | 3         |
| SALA OP. GINECOLOGIA E PICCOLI INTERVENTI                    | 2         | 0        | 0         | 0        | 0        | 2         |
| SALA PARTO - SALA OP. OSTETRICA                              | 9         | 0        | 0         | 0        | 0        | 9         |
| <b>Totale CLINICA OSTETRICO-GINECOLOGICA</b>                 | <b>23</b> | <b>0</b> | <b>8</b>  | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>32</b> |
| <b>CLINICA PEDIATRICA</b>                                    |           |          |           |          |          |           |
| DEGENZA CLINICA PEDIATRICA                                   | 2         | 0        | 0         | 1        | 0        | 3         |
| DH CLINICA PEDIATRICA  | 0         | 0        | 1         | 0        | 0        | 1         |
| PRONTO SOCCORSO PEDIATRICO CL. PED.                          | 1         | 0        | 1         | 1        | 0        | 3         |
| <b>Totale CLINICA PEDIATRICA</b>                             | <b>3</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>  | <b>2</b> | <b>0</b> | <b>7</b>  |
| <b>DERMATOLOGIA</b>  |           |          |           |          |          |           |
| AMBULATORI DERMATOLOGIA                                      | 0         | 0        | 2         | 1        | 0        | 3         |
| DEGENZA DERMATOLOGIA   | 1         | 0        | 0         | 0        | 0        | 1         |
| <b>Totale DERMATOLOGIA</b>                                   | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>  | <b>1</b> | <b>0</b> | <b>4</b>  |
| <b>DIABETOLOGIA</b>  |           |          |           |          |          |           |
| DEGENZA DIABETOLOGIA   | 0         | 0        | 1         | 0        | 0        | 1         |
| DH DIABETOLOGIA  | 0         | 0        | 1         | 0        | 0        | 1         |
| <b>Totale DIABETOLOGIA</b>                                   | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>2</b>  |
| <b>DIREZIONE ASSISTENZIALE</b>                               |           |          |           |          |          |           |
| TRASPORTI INTERNI  | 0         | 0        | 1         | 0        | 0        | 1         |
| <b>Totale DIREZIONE ASSISTENZIALE</b>                        | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>1</b>  |
| <b>DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO</b>                          |           |          |           |          |          |           |
| ARCHIVIO CARTELLE CLINICHE                                   | 0         | 0        | 0         | 4        | 0        | 4         |

|   |           |          |           |           |          |           |
|---|-----------|----------|-----------|-----------|----------|-----------|
| ASSISTENTI SANITARIE                                    | 0         | 0        | 1         | 0         | 0        | 1         |
| DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO                            | 0         | 1        | 4         | 6         | 0        | 11        |
| <b>Totale DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO</b>              | <b>0</b>  | <b>1</b> | <b>5</b>  | <b>10</b> | <b>0</b> | <b>16</b> |
| DIVISIONE MALATTIE INFETTIVE                            |           |          |           |           |          |           |
| DEGENZA MALATTIE INFETTIVE                              | 4         | 0        | 1         | 0         | 0        | 5         |
| <b>Totale DIVISIONE MALATTIE INFETTIVE</b>              | <b>4</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>5</b>  |
| DIVISIONE PEDIATRICA                                    |           |          |           |           |          |           |
| PRONTO SOCCORSO PEDIATRICO DIV. PED.                    | 1         | 0        | 2         | 1         | 0        | 4         |
| <b>Totale DIVISIONE PEDIATRICA</b>                      | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>4</b>  |
| EMATOLOGIA  |           |          |           |           |          |           |
| AMBULATORIO EMATOLOGIA                                  | 0         | 0        | 1         | 0         | 0        | 1         |
| DEGENZA EMATOLOGIA                                      | 4         | 0        | 0         | 0         | 0        | 4         |
| DH EMATOLOGIA   | 2         | 0        | 1         | 0         | 0        | 3         |
| <b>Totale EMATOLOGIA</b>                                | <b>6</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>8</b>  |
| ENDOCRINOLOGIA  |           |          |           |           |          |           |
| AMBULATORI ENDOCRINOLOGIA                               | 2         | 0        | 1         | 1         | 0        | 4         |
| DEGENZA ENDOCRINOLOGIA                                  | 2         | 0        | 0         | 0         | 0        | 2         |
| DH ENDOCRINOLOGIA                                       | 1         | 0        | 0         | 0         | 0        | 1         |
| <b>Totale ENDOCRINOLOGIA</b>                            | <b>5</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>7</b>  |
| FARMACIA OSPEDALIERA                                    |           |          |           |           |          |           |
| EROGAZIONE FARMACI IN DIMISSIONE                        | 1         | 0        | 5         | 1         | 0        | 7         |
| <b>Totale FARMACIA OSPEDALIERA</b>                      | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>5</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>7</b>  |
| FUNZIONI DI STAFF ALLA DIREZIONE GENERALE               |           |          |           |           |          |           |
| UFFICIO LEGALE  | 0         | 0        | 2         | 0         | 0        | 2         |
| <b>Totale FUNZIONI DI STAFF ALLA DIREZIONE GENERALE</b> | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>  |
| GASTROENTEROLOGIA                                       |           |          |           |           |          |           |
| AMBULATORIO E DH GASTROENTEROLOGIA                      | 6         | 0        | 2         | 0         | 0        | 8         |
| DEGENZA GASTROENTEROLOGIA                               | 7         | 0        | 1         | 0         | 0        | 8         |
| <b>Totale GASTROENTEROLOGIA</b>                         | <b>13</b> | <b>0</b> | <b>3</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>16</b> |
| GENETICA MEDICA UNIV. E OSPEDALIERA                     |           |          |           |           |          |           |
| CITOGENETICA PRENATALE                                  | 0         | 0        | 1         | 0         | 0        | 1         |
| <b>Totale GENETICA MEDICA UNIV. E OSPEDALIERA</b>       | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>1</b>  |
| GERIATRIA   |           |          |           |           |          |           |
| DEGENZA GERIATRIA                                       | 11        | 0        | 1         | 0         | 0        | 12        |
| DEGENZA ORTOGERIATRIA                                   | 6         | 0        | 0         | 0         | 0        | 6         |
| <b>Totale GERIATRIA</b>                                 | <b>17</b> | <b>0</b> | <b>1</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>18</b> |
| GESTIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE                  |           |          |           |           |          |           |
| BANCA   | 0         | 1        | 1         | 1         | 0        | 3         |
| UFF. PRESTAZIONI SPECIALISTICHE/ESTERO                  | 0         | 1        | 0         | 0         | 0        | 1         |
| <b>Totale GESTIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE</b>    | <b>0</b>  | <b>2</b> | <b>1</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>4</b>  |
| GESTIONE RISORSE UMANE                                  |           |          |           |           |          |           |
| DIREZIONE AMMINISTRATIVA DI PRESIDIO                    | 0         | 0        | 8         | 3         | 0        | 11        |
| <b>Totale GESTIONE RISORSE UMANE</b>                    | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>8</b>  | <b>3</b>  | <b>0</b> | <b>11</b> |
| GESTIONE SERVIZI DIRETTI E APPALTATI                    |           |          |           |           |          |           |
| COPMA   | 0         | 0        | 0         | 1         | 0        | 1         |
| PARCHEGGIO INTERNO                                      | 0         | 0        | 0         | 0         | 1        | 1         |
| SERV. DISTRIBUZIONE PASTI                               | 0         | 0        | 0         | 1         | 0        | 1         |
| <b>Totale GESTIONE SERVIZI DIRETTI E APPALTATI</b>      | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>0</b>  | <b>2</b>  | <b>1</b> | <b>3</b>  |
| ISTITUTO DI MEDICINA LEGALE                             |           |          |           |           |          |           |
| ISTITUTO DI MEDICINA LEGALE                             | 0         | 1        | 11        | 1         | 1        | 14        |
| <b>Totale ISTITUTO DI MEDICINA LEGALE</b>               | <b>0</b>  | <b>1</b> | <b>11</b> | <b>1</b>  | <b>1</b> | <b>14</b> |
| MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA                            |           |          |           |           |          |           |
| DEGENZA MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA                    | 4         | 0        | 2         | 0         | 0        | 6         |
| <b>Totale MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA</b>              | <b>4</b>  | <b>0</b> | <b>2</b>  | <b>0</b>  | <b>0</b> | <b>6</b>  |
| MEDICINA INTERNA UNIVERSITARIA                          |           |          |           |           |          |           |
| DEGENZA MEDICINA INTERNA UNIVERSITARIA                  | 8         | 0        | 4         | 1         | 0        | 13        |
| <b>Totale MEDICINA INTERNA UNIVERSITARIA</b>            | <b>8</b>  | <b>0</b> | <b>4</b>  | <b>1</b>  | <b>0</b> | <b>13</b> |
| NEFROLOGIA  |           |          |           |           |          |           |
| DEGENZA NEFROLOGIA                                      | 2         | 0        | 2         | 0         | 0        | 4         |
| DIALISI   | 3         | 0        | 0         | 0         | 0        | 3         |

|  |            |           |            |            |           |            |
|--|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
| <b>Totale NEFROLOGIA</b>                                     | <b>5</b>   | <b>0</b>  | <b>2</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>7</b>   |
| ORTOPEDIA  |            |           |            |            |           |            |
| AMBULATORIO ORTOPEDICO 2B0                                   | 1          | 0         | 4          | 0          | 0         | 5          |
| DEGENZA ORTOPEDIA  | 10         | 1         | 3          | 3          | 1         | 18         |
| SALA OPERATORIA ORTOPEDIA                                    | 1          | 0         | 0          | 1          | 0         | 2          |
| <b>Totale ORTOPEDIA</b>                                      | <b>12</b>  | <b>1</b>  | <b>7</b>   | <b>4</b>   | <b>1</b>  | <b>25</b>  |
| REUMATOLOGIA   |            |           |            |            |           |            |
| AMBULATORI REUMATOLOGIA                                      | 0          | 0         | 3          | 0          | 0         | 3          |
| DEGENZA REUMATOLOGIA   | 2          | 1         | 0          | 1          | 0         | 4          |
| DH REUMATOLOGIA  | 0          | 0         | 3          | 0          | 0         | 3          |
| <b>Totale REUMATOLOGIA</b>                                   | <b>2</b>   | <b>1</b>  | <b>6</b>   | <b>1</b>   | <b>0</b>  | <b>10</b>  |
| SERV. PROGRAMMAZIONE VALUT. E CONTROLLO STRAT.               |            |           |            |            |           |            |
| CENTRO SERVIZI   | 5          | 11        | 102        | 20         | 1         | 139        |
| <b>Totale SERV. PROGRAMMAZIONE VALUT. E CONTROLLO STRAT.</b> | <b>5</b>   | <b>11</b> | <b>102</b> | <b>20</b>  | <b>1</b>  | <b>139</b> |
| TERAPIA INTENSIVA NEONATALE E NEONATOLOGIA                   |            |           |            |            |           |            |
| DEGENZA TERAPIA INTENSIVA NEONATALE                          | 1          | 0         | 0          | 0          | 0         | 1          |
| NIDO   | 2          | 0         | 0          | 0          | 0         | 2          |
| <b>Totale TERAPIA INTENSIVA NEONATALE E NEONATOLOGIA</b>     | <b>3</b>   | <b>0</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>3</b>   |
| U.O.C. MEDICINA D'EMERGENZA-URGENZA                          |            |           |            |            |           |            |
| CENTRALE OPERATIVA (TRASPORTI INTERNI)                       | 0          | 0         | 1          | 0          | 0         | 1          |
| DEGENZA MEDICINA D'URGENZA                                   | 6          | 0         | 2          | 2          | 0         | 10         |
| PRONTO SOCCORSO GENERALE                                     | 13         | 1         | 67         | 30         | 5         | 116        |
| <b>Totale U.O.C. MEDICINA D'EMERGENZA-URGENZA</b>            | <b>19</b>  | <b>1</b>  | <b>70</b>  | <b>32</b>  | <b>5</b>  | <b>127</b> |
| UROLOGIA   |            |           |            |            |           |            |
| AMBULATORI UROLOGIA 1D1                                      | 1          | 0         | 2          | 0          | 0         | 3          |
| DEGENZA UROLOGIA 3B2   | 2          | 0         | 4          | 3          | 0         | 9          |
| GRUPPO OPERATORIO UROLOGIA (NEUROCHIRURGIA/CHIRURGIA 1 PED.) | 1          | 0         | 0          | 0          | 0         | 1          |
| <b>Totale UROLOGIA</b>                                       | <b>4</b>   | <b>0</b>  | <b>6</b>   | <b>3</b>   | <b>0</b>  | <b>13</b>  |
| <b>Totale STABILIMENTO ARCISPEDALE S.ANNA-FE</b>             | <b>193</b> | <b>19</b> | <b>305</b> | <b>92</b>  | <b>9</b>  | <b>618</b> |
| <b>Totale AREA OSPEDALIERA</b>                               | <b>309</b> | <b>42</b> | <b>388</b> | <b>150</b> | <b>16</b> | <b>905</b> |
| ASSISTENZA PRIMARIA  |            |           |            |            |           |            |
| AZIENDA OSPEDALIERA DI FERRARA                               |            |           |            |            |           |            |
| AZIENDA USL  |            |           |            |            |           |            |
| FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO FSE                          | 0          | 1         | 0          | 0          | 0         | 1          |
| <b>Totale AZIENDA USL</b>                                    | <b>0</b>   | <b>1</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>1</b>   |
| <b>Totale AZIENDA OSPEDALIERA DI FERRARA</b>                 | <b>0</b>   | <b>1</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>1</b>   |
| <b>Totale ASSISTENZA PRIMARIA</b>                            | <b>0</b>   | <b>1</b>  | <b>0</b>   | <b>0</b>   | <b>0</b>  | <b>1</b>   |
| <b>Totale di URP1</b>  | <b>309</b> | <b>43</b> | <b>388</b> | <b>150</b> | <b>16</b> | <b>906</b> |

## 7. B) Segnalazioni suddivise per Dipartimento: sintesi.

| <b>URP1</b>   | <b>Elogi</b> | <b>Impropri</b> | <b>Reclami</b> | <b>Rilievi</b> | <b>Suggerimenti</b> | <b>Totale</b> |
|---|--------------|-----------------|----------------|----------------|---------------------|---------------|
| AZIENDA USL DI FERRARA  | 1            | 10              | 0              | 0              | 0                   | 11            |
| DIPARTIMENTO CHIRURGICO   | 34           | 1               | 19             | 7              | 0                   | 61            |
| DIPARTIMENTO CHIRURGICO SPECIALISTICO                           | 33           | 0               | 34             | 9              | 0                   | 76            |
| DIPARTIMENTO DELLA RIPRODUZIONE E ACCRESCIMENTO                 | 34           | 0               | 17             | 4              | 0                   | 55            |
| DIPARTIMENTO DI EMERGENZA                                       | 70           | 6               | 106            | 38             | 6                   | 226           |
| DIPARTIMENTO DI MEDICINE SPECIALISTICHE                         | 23           | 1               | 20             | 6              | 0                   | 50            |
| DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E MEDICINA DI LABORATORIO | 6            | 0               | 6              | 5              | 0                   | 17            |
| DIPARTIMENTO ECONOMICO E DELLA GESTIONE DEI SERVIZI             | 4            | 4               | 8              | 7              | 1                   | 24            |
| DIPARTIMENTO GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE E AFF. IST.      | 0            | 0               | 8              | 3              | 0                   | 11            |
| DIPARTIMENTO LABORATORIO UNICO PROVINCIALE (LUP)                | 0            | 0               | 3              | 5              | 0                   | 8             |
| DIPARTIMENTO MEDICO   | 53           | 0               | 16             | 2              | 0                   | 71            |
| DIPARTIMENTO NEUROSCIENZE/RIABILITAZIONE                        | 37           | 2               | 19             | 3              | 0                   | 61            |

|                       |            |           |            |            |           |            |
|-----------------------|------------|-----------|------------|------------|-----------|------------|
| DIREZIONE GENERALE    | 11         | 12        | 104        | 22         | 1         | 150        |
| DIREZIONE SANITARIA   | 3          | 7         | 28         | 39         | 8         | 85         |
| <b>Totale di URP1</b> | <b>309</b> | <b>43</b> | <b>388</b> | <b>150</b> | <b>16</b> | <b>906</b> |