

## REPORT SEGNALAZIONI URP 2017

### INDICE

Introduzione	<b>Pag. 2</b>
1. <i>Modalità di presentazione delle segnalazioni</i>	<b>Pag. 2</b>
2. <i>Tipologia di segnalazioni e confronto con anni precedenti</i>	<b>Pag. 3</b>
3. <i>La classificazione CCRQ delle segnalazioni</i>	<b>Pag. 3</b>
4. <i>I tempi di risposta al cittadino</i>	<b>Pag. 4</b>
5. <i>Esito delle segnalazioni</i>	<b>Pag. 4</b>
6. <i>Valutazione quali-quantitativa delle segnalazioni</i>	<b>Pag. 6</b>
7. <i>Confronto dati 2015-2016-2017</i>	<b>Pag. 9</b>
8. <i>Segnalazioni suddivise per Dipartimento e rispettive Unità operative</i>	<b>Pag. 9</b>
8.A) <i>Segnalazioni suddivise per Dipartimento e rispettive Unità operative, in ordine alfabetico</i>	<b>Pag. 9</b>
8.B) <i>Segnalazioni suddivise per Dipartimento: sintesi</i>	<b>Pag. 15</b>

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito URP) nell'anno 2017 ha gestito le segnalazioni pervenute dai cittadini, come previsto dalla procedura aziendale P-061AZ "Gestione delle Segnalazioni" e ha provveduto alla loro registrazione sul "Sistema Informativo Segnalazioni URP Sanità", attivo dal 2002 sulla rete Emilia-Romagna Intranet.

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

Le segnalazioni si specificano nelle seguenti tipologie:

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

## 1. Modalità di presentazione delle segnalazioni

Il cittadino può presentare una segnalazione:

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

Nel 2017 i cittadini hanno preferito presentare le segnalazioni prevalentemente con invio di e-mail e recandosi di persona all'URP, come indica la seguente tabella:

Tipo Segnalazione	Altro	Cassetta	Email	Fax	Lettera	Stampa	URP	Verbale/Telefonica	Web	Totale
Elogi	2	24	94	3	21	56	83	0	8	291
Impropri	0	2	21	1	2	0	14	0	1	41
Reclami	0	23	200	15	45	0	169	0	19	471
Rilievi	0	67	29	1	4	0	31	0	1	133
Suggerimenti	0	11	6	0	1	0	5	0	0	23
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>127</b>	<b>350</b>	<b>20</b>	<b>73</b>	<b>56</b>	<b>302</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>959</b>

(\*) Le segnalazioni Verbali/Telefoniche, come previsto dalla procedura aziendale di Gestione delle Segnalazioni, vengono trascritte e quindi registrate sulla banca dati regionale come Segnalazioni URP.

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

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
2013	318	90	347	176	38	969
2014	402	92	429	160	27	1110
2015	309	91	388	150	16	954
2016	265	64	518	148	17	1012
<b>2017</b>	<b>299</b>	<b>41</b>	<b>465</b>	<b>131</b>	<b>23</b>	<b>959</b>

Tra le segnalazioni risultano in diminuzione rispetto al 2016 Reclami, Rilievi e Improprie, mentre incrementano Elogi e Suggerimenti.

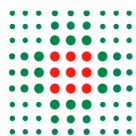
## 3. La classificazione CCRQ delle segnalazioni

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



prenotazione al momento della fruizione da parte del cittadino. Fanno parte di questa macro classificazione anche i tempi di risposta ai reclami.

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

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

#### 4. I tempi di risposta al cittadino

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

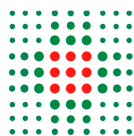
Nel 2017 su un totale di n. 465 reclami, n. 301 sono stati chiusi entro i 30 giorni previsti (77.63 %); per n. 146 reclami è stato superato il limite temporale e ne restano ancora aperti n. 18 (anziché 17, poiché un reclamo risulta avere una doppia classificazione tematica).

Il ritardo nella chiusura della pratica è imputabile a problemi organizzativi e tecnici che hanno coinvolto i servizi aziendali con i quali collabora l'URP per la propria attività o alla complessità del problema oggetto della segnalazione, che ha richiesto tempi di risoluzione più lunghi del previsto.

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

Nel 2017 sono state presentate 24 controdeduzioni alla prima risposta dell'Azienda sul totale dei reclami pervenuti (465), che hanno riguardato in maggioranza contestazioni sulla richiesta di pagamento del ticket per prestazioni ambulatoriali o di Pronto Soccorso (17) e richieste di chiarimento sui percorsi di cura (5).

Nel caso in cui anche il riscontro alle controdeduzioni sia motivo di insoddisfazione, i cittadini possono chiedere che il proprio caso sia sottoposto a valutazione da parte della Commissione Mista Conciliativa, nell'ambito delle competenze ad essa attribuite. Nel 2017 la Commissione ha valutato per la parte di sua competenza 4 casi sui 5 inviati, 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.

## 5. Esito delle segnalazioni

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

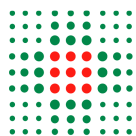
<b>AOSP Ferrara URP1</b>	Pratica aperta	Risoluzione	Chiarimento	Conferma operato dell'azienda/operatore perchè conforme a standard, protocolli, linee guida	Conferma operato dell'azienda perchè conforme alla normativa vigente	Accoglimento richiesta di rimborso	Trasmissione al servizio legale per competenza	Scuse	Assunzione di impegno	Ringraziamento verbale (elogio verbale)	Ringraziamento scritto (elogio scritto)	Altro	Totale
Elogi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	299	0	299
Impropri	0	17	1	0	0	0	0	0	0	0	0	23	41
Reclami	17	114	163	4	110	12	4	27	5	0	1	8	465
Rilievi	0	29	63	0	1	4	0	5	1	0	0	28	131
Suggerimenti	0	0	17	0	0	0	0	0	2	0	0	4	23
<b>Totale</b>	<b>17</b>	<b>160</b>	<b>244</b>	<b>4</b>	<b>111</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>32</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>300</b>	<b>63</b>	<b>959</b>

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

**'Altro'**: questa modalità di chiusura indica che l'esito della pratica non si può classificare tra le restanti proposte di chiusura. Le 63 pratiche che risultano in tabella riguardano principalmente:

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

**'Assunzione di impegno'**: si riferisce a segnalazioni riguardanti problematiche per le quali non è possibile fornire una risposta in tempi brevi, ma che l'Azienda considera un impegno da assumere nei confronti dell'utente. Tali segnalazioni riguardano prevalentemente aspetti organizzativi (informazioni sui tempi di attesa per interventi), aspetti alberghieri e comfort (carenza di sedute, utilizzo degli apparecchi TV nei reparti, carenza di ausili nei bagni, carenza di apparecchi cambia monete), interventi tecnico-strutturali per migliorare l'accessibilità ai servizi.



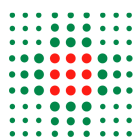
Richieste di risarcimento per danni a protesi dentarie e acustiche (4) verificatisi durante il ricovero, sono state inoltrate al **servizio Legale per competenza**, come da procedura.

## 6. Valutazione quali-quantitativa delle segnalazioni

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

### Azienda Ospedaliera di Ferrara

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>ASPETTI STRUTTURALI</b>						
Aspetti strutturali - Altro	1	0	1	3	0	5
Accessibilità esterna	0	0	8	1	4	13
Accessibilità interna	0	0	1	1	0	2
Sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo	0	0	2	1	0	3
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>23</b>
<b>INFORMAZIONE</b>						
Informazione - Altro	1	0	0	1	1	3
Adeguatezza del materiale di informazione	0	0	1	0	1	2
Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	1	0	2	1	2	6
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	1	2	1	4
Adeguatezza del portale web/social network	0	0	1	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>16</b>
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI</b>						
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	3	0	17	7	1	28
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	39	9	3	51
Funzionalità organizzativa	0	0	6	4	0	10
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	8	0	0	8
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>70</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>97</b>
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>						
Aspetti tecnico-professionali - Altro	1	0	4	2	0	7
Opportunità/adequatezza della prestazione	70	0	27	4	1	102
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	6	1	0	7
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	148	0	22	5	0	175
<b>Totale</b>	<b>219</b>	<b>0</b>	<b>59</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>291</b>
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>						
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	9	0	1	3	0	13
Cortesia e gentilezza	58	0	25	8	0	91
Conflittualità interpersonale	2	0	0	0	0	2
Rispetto della dignità della persona	0	0	0	0	1	1
Rispetto della riservatezza	0	0	3	1	0	4
<b>Totale</b>	<b>69</b>	<b>0</b>	<b>29</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>111</b>
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>						
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	1	0	2	3	3	9
Caratteristiche strutturali	0	0	1	0	0	1
Vitto	1	0	4	0	0	5
Condizioni ambientali	0	0	7	2	0	9
Pulizia e igiene	0	0	1	2	0	3
Servizi accessori	0	0	0	1	1	2
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>29</b>
<b>TEMPI</b>						
Tempi - Altro	1	0	1	0	0	2
Orari di apertura dei servizi	0	0	1	0	0	1
Coda per la prenotazione	0	0	3	0	1	4



Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	7	5	0	12
Coda per la prestazione	1	0	21	26	1	49
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	4	1	0	5
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>37</b>	<b>32</b>	<b>2</b>	<b>73</b>
<b>ASPETTI ECONOMICI</b>						
Aspetti economici - Altro	0	0	5	0	0	5
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	82	1	0	83
Richiesta di rimborsi	0	0	16	2	0	18
Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso	0	0	2	0	0	2
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>105</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>108</b>
<b>ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA</b>						
Ticket	0	0	112	1	0	113
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>112</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>113</b>
<b>ALTRO</b>						
Altro	1	0	21	33	2	57
<b>Totale</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>21</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>57</b>
<b>PRIVO DI CCRQ</b>						
Privo di CCRQ	0	41	0	0	0	41
<b>Totale</b>	<b>0</b>	<b>41</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>41</b>
<b>Totale di URP1</b>	<b>299</b>	<b>41</b>	<b>465</b>	<b>131</b>	<b>23</b>	<b>959</b>

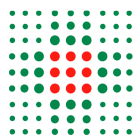
La maggioranza delle segnalazioni (291) riguarda gli **aspetti tecnico-professionali**, con particolare riferimento alle modalità di erogazione della prestazione sanitaria in regime di degenza, in ambulatorio o durante gli accessi di Pronto Soccorso. Va tuttavia evidenziato che su 291 segnalazioni, 219 (75%) sono elogi e ringraziamento al personale.

**L'umanizzazione e gli aspetti relazionali** hanno visto la presentazione di 111 segnalazioni, di cui 41 tra reclami e rilievi, 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.

Le segnalazioni relative a problematiche di tipo economico sono in totale 221. Di queste 108 riguardano **contestazioni ai ticket delle prestazioni sanitarie**, ritenuti impropriamente o erroneamente attribuiti. Dopo la valutazione della pratica da parte del servizio competente, sono stati forniti chiarimenti ai quesiti posti dall'utente in 42 casi e sono state annullate 66 richieste di pagamento del ticket. Nella maggioranza dei casi si è trattato di applicare un diritto all'esenzione non formalizzato al momento dell'erogazione della prestazione, o perché non figurava sull'impegnativa o perché si trattava di paziente proveniente da altra Regione, per cui non c'era corrispondenza tra i codici di esenzione.

In 113 casi è stata confermata la richiesta di pagamento del ticket, poiché conforme all'applicazione della normativa regionale vigente in materia, come emerge alla voce **Adeguamento alla normativa**.

Gli **aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi** riguardano 97 segnalazioni, nelle quali i cittadini lamentano difficoltà nella prenotazione di prestazioni, se non previste dai CUP provinciali, problemi organizzativi dei servizi dedicati all'utenza, difficoltà a contattare Reparti /Ambulatori/Servizi (numeri verdi dedicati alla Libera Professione, numeri di accettazioni dedicate alla prenotazione di particolari prestazioni).



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

E' utile ricordare che nel 2017 importanti interventi hanno riguardato la struttura ospedaliera:

la riorganizzazione degli spazi in Pronto Soccorso, per facilitare i percorsi dei pazienti in base al codice di priorità

- lo spostamento del Pronto Soccorso Pediatrico dall'area del PS Generale all'Area Pediatrica
- il trasferimento presso la sede di Cona della Medicina Riabilitativa, con creazione di parcheggi e percorsi dedicati al particolare tipo di utenza.

La creazione degli spazi per la Medicina Riabilitativa ha comportato lo spostamento di altre unità operative e ambulatori, con conseguente revisione dell'intero sistema di orientamento, che in alcuni casi non è stato contestuale alla ricollocazione dei locali.

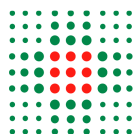
Per quanto riguarda la voce '**Aspetti alberghieri e comfort**', sono state presentate 23 segnalazioni, tra Reclami (15) e Rilievi (8), riferite alla carenza di specchi nei servizi igienici delle aree comuni e attaccapanni per poter posizionare oggetti personali e vestiti; carenza di sedute nei pressi degli ingressi e nei corridoi, considerazioni sul vitto fornito al paziente in regime di ricovero, sulla temperatura nelle stanze di degenza con freddo in inverno e caldo in estate.

Parte di tali problematiche sono state affrontate e risolte nel 2017, ad esempio l'incremento di sedute in alcuni punti dell'Ospedale, dove la presenza non costituiva un ostacolo alle vie di fuga in caso di incendio. Altre problematiche, come gli ausili nei servizi igienici, saranno oggetto di interventi di prossima programmazione.

La macroarea **Tempi** presenta 73 segnalazioni, di cui 49 per 'Coda per la prestazione', che si registra in massima parte in Pronto Soccorso (34). Le restanti segnalazioni riguardano i tempi di attesa per interventi chirurgici o prestazioni ambulatoriali.

Nella seguente tabella è possibile confrontare i dati del triennio 2015-2017 per la macroarea '**Tempi**'.

CCRQ	Descrizione	2015	2016	2017	TOT
7.0	Tempi. Altro	4	8	2	14
7.1	Orari di apertura dei servizi, degli orari di visita nei reparti, orari degli ambulatori	1	3	1	5
7.2	Tempi per le prenotazioni di prestazioni o esami presso CUP e farmacie	4	5	4	13
7.3	Tempi di attesa fra la prenotazione e la fruizione della prestazione	24	18	12	54
		(1 PS)	(1 PS)	(4 PS)	(6 PS)
7.4	Tempi per effettuare il pagamento di ticket o	1	0	0	1



	donazioni				
7.5	Tempi di attesa per ottenere la prestazione (PS, MMG, pediatri, ambulatori aziendali e ricoveri)	39	15	49	103
		(12 PS)	(7 PS)	(12 PS)	(31 PS)
7.6	Tempi di attesa per ottenere la cartella clinica, certificati, sedie a rotelle, ausili sanitari, ecc..)	5	0	5	10
7.7	Tempi elevati di attesa o mancata risposta ai reclami	0	0	0	0

Le casistiche che hanno registrato il maggior numero di segnalazioni nel triennio sono la 7.3 e la 7.5. I tempi di attesa per ottenere una prestazione in PS sono in aumento nell'intero 2017, ma analizzando **il periodo novembre-gennaio** in cui aumenta l'affluenza di pazienti al Pronto Soccorso per problemi legati ai picchi di influenza, il numero dei casi segnalati è molto esiguo.

CCRQ	Descrizione	2015	2016	2017
7.3	Tempi di attesa fra la prenotazione e la fruizione della prestazione	0	1	0
7.5	Tempi di attesa per ottenere la prestazione (PS, MMG, pediatri, ambulatori aziendali e ricoveri)	3	7	6
<b>TOT</b>		<b>3</b>	<b>8</b>	<b>6</b>

Nel corso del 2017, il Pronto Soccorso è stato oggetto di una riorganizzazione per il miglioramento della fruibilità degli spazi e dell'organizzazione degli accessi, soprattutto nei periodi di massima affluenza stagionale, i cui effetti saranno più evidenti nel medio periodo.

## 7. CONFRONTO DATI 2015 - 2016 - 2017

DESCRIZIONE	2015	2016	2017
Aspetti tecnico-professionali	283	286	291
Aspetti economici	117	160	108
Adeguamento alla normativa	85	149	113
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	104	116	97
Umanizzazione e aspetti relazionali	107	91	111
Aspetti alberghieri e comfort	24	23	29
Aspetti strutturali	18	10	23
Informazione	20	18	16
Tempi	78	52	73

Sebbene non vi siano particolari variazioni, si rileva che gli aspetti economici e di applicazione della normativa risultano in diminuzione rispetto al 2016, per effetto di un miglioramento dell'informazione fornita al cittadino, rispetto alle previsioni normative in

materia di compartecipazione alla spesa sanitaria, sia per i ticket dovuti per accessi al Pronto Soccorso, sia per i ticket dovuti per prestazioni erogate in regime di Pacchetto Ambulatoriale Complesso (PAC).

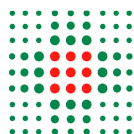
Da evidenziare infine che oltre il 75% delle segnalazioni relative ad aspetti tecnico-professionali sono costituite da **elogi e ringraziamenti alle Unità Operative e Servizi**, compreso il Pronto Soccorso con 20 segnalazioni.

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

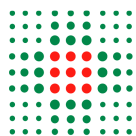
**8. A)** La tabella seguente riporta i dati relativi alle segnalazioni suddivise per Dipartimenti sanitari e amministrativi e Unità Operative/Uffici e Servizi afferenti.

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.

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>AREA OSPEDALIERA</b>						
<b>AZIENDA USL DI FERRARA</b>						
<b>AZIENDA USL</b>						
CENTRALE OPERATIVA 118 (AUSL)	4	5	1	5	0	15
CUP AZIENDA USL	0	0	0	1	0	1
URP AZIENDA USL	0	4	0	0	0	4
<b>Totale AZIENDA USL</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>20</b>
<b>Totale AZIENDA USL DI FERRARA</b>	<b>4</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>20</b>
<b>DIPARTIMENTO CHIRURGICO</b>						
<b>CHIRURGIA 1 (GENERALE E TORACICA)</b>						
AMBULATORIO PROCTOLOGICO CHIRURGIA 1 - 1D1	1	0	0	2	0	3
DAY SURGERY CHIRURGIA 1 (GENERALE E TORACICA)	0	0	2	0	0	2
DEGENZA CHIRURGIA 1 (GENERALE E TORACICA) 2C2	11	0	3	0	0	14
<b>Totale CHIRURGIA 1 (GENERALE E TORACICA)</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>19</b>
<b>CHIRURGIA 2 (CHIR. SENOLOGICA - CLINICA CHIRURGICA)</b>						
AMBULATORIO PROCTOLOGICO CHIRURGICA 2 - 1D1	0	0	1	0	0	1
CHIRURGIA SENOLOGICA RADIOGUIDATA	2	0	3	1	1	7
DAY SURGERY CHIRURGIA 2 (CHIR. SENOLOGICA E CLINICA CHIRURGICA)	2	0	0	0	0	2
DEGENZA CHIRURGIA 2 (CHIR. SENOLOGICA - CLINICA CHIRURGICA) 2B2	4	0	2	0	0	6
<b>Totale CHIRURGIA 2 (CHIR. SENOLOGICA - CLINICA CHIRURGICA)</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>16</b>
<b>CHIRURGIA D'URGENZA</b>						
OBSOLETO CHIRURGIA D'URGENZA DEGENZA 2B2	8	0	1	0	0	9
<b>Totale CHIRURGIA D'URGENZA</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
<b>CHIRURGIA VASCOLARE</b>						
DAY SURGERY CHIRURGIA VASCOLARE	1	0	0	0	0	1
DEGENZA CHIRURGIA VASCOLARE	0	0	5	1	0	6
GRUPPO OPERATORIO CHIRURGIA VASCOLARE/CHIR. GEN. II	0	0	0	1	0	1
<b>Totale CHIRURGIA VASCOLARE</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
<b>UROLOGIA</b>						
AMBULATORI UROLOGIA 1D1	0	0	1	0	0	1
DEGENZA UROLOGIA 3B2	6	0	0	0	0	6
ENDOSCOPIA UROLOGICA	0	0	0	1	0	1
<b>Totale UROLOGIA</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
<b>Totale DIPARTIMENTO CHIRURGICO</b>	<b>35</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>60</b>
<b>DIPARTIMENTO CHIRURGICO SPECIALISTICO</b>						

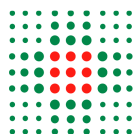


<b>AMBULATORI ACCERTAMENTI PREOPERATORI</b>						
AMBULATORI ACCERTAMENTI PREOPERATORI	2	1	0	0	0	3
<b>Totale AMBULATORI ACCERTAMENTI PREOPERATORI</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>CHIRURGIA CRANIO MAXILLO FACCIALE</b>						
DEGENZA CHIRURGIA CRANIO MAXILLO FACCIALE	1	0	0	0	0	1
<b>Totale CHIRURGIA CRANIO MAXILLO FACCIALE</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>CHIRURGIA PLASTICA</b>						
DEGENZA CHIRURGIA PLASTICA 2B2	1	0	1	0	0	2
<b>Totale CHIRURGIA PLASTICA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>CLINICA OCULISTICA</b>						
AMBULATORI CLINICA OCULISTICA	5	0	8	1	0	14
DAY SURGERY OCULISTICO	0	0	1	2	0	3
PRONTO SOCCORSO OCULISTICO	1	0	4	0	0	5
<b>Totale CLINICA OCULISTICA</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>22</b>
<b>CLINICA ODONTOIATRICA</b>						
ODONTOIATRIA MODULO	0	0	1	2	0	3
<b>Totale CLINICA ODONTOIATRICA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>CLINICA ORL</b>						
AMBULATORI E DH CLINICA ORL	0	0	5	0	0	5
AUDIOLOGIA	1	0	0	0	0	1
DEGENZA CLINICA ORL	1	0	1	0	0	2
PRONTO SOCCORSO ORL	2	0	2	0	0	4
<b>Totale CLINICA ORL</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>
<b>Totale DIPARTIMENTO CHIRURGICO SPECIALISTICO</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>43</b>
<b>DIPARTIMENTO DELLA RIPRODUZIONE E ACCRESCIMENTO</b>						
<b>CHIRURGIA PEDIATRICA</b>						
DEGENZA CHIRURGIA PEDIATRICA	4	0	0	0	0	4
<b>Totale CHIRURGIA PEDIATRICA</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>CLINICA OSTETRICO-GINECOLOGICA</b>						
AMBULATORI CL. OSTETRICO-GINECOLOGICA	1	0	1	0	0	2
AMBULATORIO ECOGRAFICO OSTETRICIA GINECOLOGIA	0	1	1	3	0	5
DEGENZA GINECOLOGIA	2	0	1	1	0	4
DEGENZA OSTETRICIA	17	0	0	1	0	18
DH GINECOLOGIA	0	0	1	0	0	1
PRONTO SOCCORSO CL. OSTETRICO-GINECOLOGICA	0	1	3	0	0	4
SALA PARTO - SALA OP. OSTETRICIA	4	0	2	4	0	10
<b>Totale CLINICA OSTETRICO-GINECOLOGICA</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>44</b>
<b>CLINICA PEDIATRICA</b>						
DH ONCOEMATOLOGICO PEDIATRICO	0	0	1	0	0	1
PRONTO SOCCORSO PEDIATRICO CL. PED.	0	0	0	1	0	1
<b>Totale CLINICA PEDIATRICA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>DIVISIONE PEDIATRICA</b>						
AMBULATORIO ALLERGOLOGICO DIV. PED.	0	0	1	0	0	1
AMBULATORIO LUSSAZIONE ANCA DIV. PED.	1	0	0	0	0	1
DEGENZA DIVISIONE PEDIATRICA	0	0	1	0	0	1
PRONTO SOCCORSO PEDIATRICO DIV. PED.	2	0	1	0	0	3
<b>Totale DIVISIONE PEDIATRICA</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>GENETICA MEDICA UNIV. E OSPEDALIERA</b>						
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>
<b>TERAPIA INTENSIVA NEONATALE E NEONATOLOGIA</b>						
DEGENZA TERAPIA INTENSIVA NEONATALE	1	0	0	0	0	1
DH NEONATOLOGIA	0	0	1	0	0	1
NIDO	1	0	0	0	0	1
<b>Totale TERAPIA INTENSIVA NEONATALE E NEONATOLOGIA</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Totale DIPARTIMENTO DELLA RIPRODUZIONE E ACCRESCIMENTO</b>	<b>33</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>60</b>

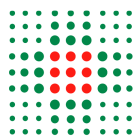


DIPARTIMENTO DI EMERGENZA

ANESTESIA E RIANIMAZIONE OSPEDALIERA						
DEGENZA ANESTESIA RIANIMAZIONE OSP.3C3	13	0	1	0	0	14
FUNZIONE ANESTESIA OSP.	2	0	0	0	0	2
<b>Totale ANESTESIA E RIANIMAZIONE OSPEDALIERA</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16</b>
ANESTESIA E RIANIMAZIONE UNIVERSITARIA						
DEGENZA ANESTESIA E RIANIMAZIONE UNIVERSITARIA 3C3	3	0	0	0	0	3
<b>Totale ANESTESIA E RIANIMAZIONE UNIVERSITARIA</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
CARDIOLOGIA						
AMBULATORIO E DH CARDIOLOGIA	2	0	3	1	0	6
CARDIOLOGIA OPERATIVA	1	0	0	0	0	1
DEGENZA CARDIOLOGIA	7	0	1	0	0	8
UNITÀ CORONARICA	0	0	1	0	0	1
<b>Totale CARDIOLOGIA</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>16</b>
CHIRURGIA D'URGENZA						
CHIRURGIA D'URGENZA DEGENZA	2	0	0	0	0	2
<b>Totale CHIRURGIA D'URGENZA</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
ORTOPEDIA						
AMBULATORIO ORTOPEDICO 2B0	0	1	2	0	0	3
DEGENZA ORTOPEDIA	10	0	4	0	0	14
PRONTO SOCCORSO TRAUMATOLOGICO ORTOPEDICO	1	0	4	2	0	7
<b>Totale ORTOPEDIA</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>24</b>
PNEUMOLOGIA						
AMBULATORI PNEUMOLOGIA	2	0	1	0	0	3
DEGENZA PNEUMOLOGIA	2	0	0	2	0	4
DH PNEUMOLOGIA	1	0	1	0	0	2
<b>Totale PNEUMOLOGIA</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
U.O.C. MEDICINA D'EMERGENZA-URGENZA						
DEGENZA MEDICINA D'URGENZA	5	0	3	0	0	8
PRONTO SOCCORSO GENERALE	20	0	55	38	7	120
<b>Totale U.O.C. MEDICINA D'EMERGENZA-URGENZA</b>	<b>25</b>	<b>0</b>	<b>58</b>	<b>38</b>	<b>7</b>	<b>128</b>
<b>Totale DIPARTIMENTO DI EMERGENZA</b>	<b>71</b>	<b>1</b>	<b>76</b>	<b>43</b>	<b>7</b>	<b>198</b>
DIPARTIMENTO DI MEDICINE SPECIALISTICHE						
DERMATOLOGIA						
AMBULATORI DERMATOLOGIA	0	0	4	0	0	4
DEGENZA DERMATOLOGIA	1	0	0	0	0	1
DH DERMATOLOGIA	1	0	0	0	0	1
<b>Totale DERMATOLOGIA</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
DIABETOLOGIA						
DH DIABETOLOGIA	1	0	0	0	0	1
<b>Totale DIABETOLOGIA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
EMATOLOGIA						
AMBULATORIO EMATOLOGIA	2	0	0	1	0	3
DEGENZA EMATOLOGIA	2	0	1	0	0	3
DH EMATOLOGIA	2	0	0	0	0	2
<b>Totale EMATOLOGIA</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
ENDOCRINOLOGIA						
AMBULATORI ENDOCRINOLOGIA	2	0	1	3	1	7
DEGENZA ENDOCRINOLOGIA	1	0	0	0	0	1
DH ENDOCRINOLOGIA	1	0	0	0	0	1
<b>Totale ENDOCRINOLOGIA</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
FISIOPATOLOGIA DELLA COAGULAZIONE						
FISIOPATOLOGIA DELLA COAGULAZIONE	0	0	1	0	0	1
<b>Totale FISIOPATOLOGIA DELLA COAGULAZIONE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
NEFROLOGIA						
AMBULATORI NEFROLOGIA	0	0	1	1	0	2

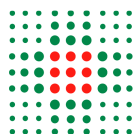


DEGENZA NEFROLOGIA	1	0	1	1	0	3
<b>Totale NEFROLOGIA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
ONCOLOGIA CLINICA						
ONCOLOGIA DEGENZA	2	0	3	1	1	7
ONCOLOGIA DH E AMBULATORIO	9	0	1	0	0	10
<b>Totale ONCOLOGIA CLINICA</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>17</b>
REUMATOLOGIA						
AMBULATORI REUMATOLOGIA	1	0	2	2	0	5
DEGENZA REUMATOLOGIA	12	0	1	0	0	13
<b>Totale REUMATOLOGIA</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
<b>Totale DIPARTIMENTO DI MEDICINE SPECIALISTICHE</b>	<b>38</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>65</b>
DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E MEDICINA DI LABORATORIO						
ANATOMIA PATOLOGICA						
ANATOMIA PATOLOGICA	0	0	2	0	0	2
<b>Totale ANATOMIA PATOLOGICA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
MEDICINA NUCLEARE						
MEDICINA NUCLEARE	2	0	0	0	0	2
<b>Totale MEDICINA NUCLEARE</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
RADIOLOGIA OSPEDALIERA						
RADIOLOGIA OSPEDALIERA	4	1	4	1	0	10
SENOLOGIA	0	0	2	0	0	2
<b>Totale RADIOLOGIA OSPEDALIERA</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>12</b>
RADIOTERAPIA						
RADIOTERAPIA	1	0	0	0	0	1
<b>Totale RADIOTERAPIA</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>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>17</b>
DIPARTIMENTO ECONOMICO E DELLA GESTIONE DEI SERVIZI						
DIREZIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE						
BILANCIO	0	12	4	5	0	21
<b>Totale DIREZIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>21</b>
GESTIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE						
CED	0	0	0	1	1	2
INCASSATRICI CARISBO	0	0	0	2	0	2
<b>Totale GESTIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
GESTIONE SERVIZI DIRETTI E APPALTATI						
ACQUISIZIONE E MANUTENZIONE ATTREZZATURE SANITARIE ED ECONOMICHE	0	1	0	0	0	1
COPMA	4	0	1	0	0	5
MEDIAGROUP CALL CENTER RECEPTION	0	0	1	1	0	2
PARCHEGGIO INTERNO	0	0	1	0	1	2
SERENISSIMA RISTORAZIONE	2	0	4	0	0	6
SIRAM	0	0	6	0	0	6
<b>Totale GESTIONE SERVIZI DIRETTI E APPALTATI</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>22</b>
<b>Totale DIPARTIMENTO ECONOMICO E DELLA GESTIONE DEI SERVIZI</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>47</b>
DIPARTIMENTO GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE E AFF. IST.						
GESTIONE RISORSE UMANE						
DIREZIONE AMMINISTRATIVA DI PRESIDIO	0	0	3	1	0	4
UFFICIO CONCORSI	1	0	1	0	0	2
<b>Totale GESTIONE RISORSE UMANE</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>Totale DIPARTIMENTO GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE E AFF. IST.</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
DIPARTIMENTO LABORATORIO UNICO PROVINCIALE (LUP)						
UNITÀ OPERATIVA MEDICINA DI LABORATORIO						
LABORATORIO ANALISI CONA	2	0	0	0	0	2
<b>Totale UNITÀ OPERATIVA MEDICINA DI LABORATORIO</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Totale DIPARTIMENTO LABORATORIO UNICO PROVINCIALE (LUP)</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

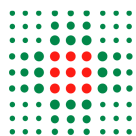


DIPARTIMENTO MEDICO

AREA MEDICA						
AMBULATORIO INTERNISTICO (AREA MEDICA)	0	0	1	0	0	1
<b>Totale AREA MEDICA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
DAY HOSPITAL INTERNISTICO						
DH INTERNISTICO	1	0	0	0	0	1
<b>Totale DAY HOSPITAL INTERNISTICO</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
DIVISIONE MALATTIE INFETTIVE						
DEGENZA MALATTIE INFETTIVE	6	0	2	0	0	8
<b>Totale DIVISIONE MALATTIE INFETTIVE</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
ECOGRAFIA INTERVENTISTICA						
ECOGRAFIA INTERVENTISTICA	0	0	0	0	2	2
<b>Totale ECOGRAFIA INTERVENTISTICA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
ENDOSCOPIA DIGESTIVA						
CENTRO ENDOSCOPIA DIGESTIVA	2	2	4	3	0	11
<b>Totale ENDOSCOPIA DIGESTIVA</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>11</b>
GASTROENTEROLOGIA						
AMBULATORIO E DH GASTROENTEROLOGIA	2	1	4	0	0	7
DEGENZA GASTROENTEROLOGIA	2	0	1	2	0	5
<b>Totale GASTROENTEROLOGIA</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>12</b>
GERIATRIA						
AMBULATORIO E DH DEMENZE GERIATRIA	0	0	1	0	0	1
DEGENZA GERIATRIA	11	0	0	0	0	11
DEGENZA ORTOGERIATRIA	1	0	0	0	0	1
GERIATRIA 2	1	0	0	0	0	1
<b>Totale GERIATRIA</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>
ISTITUTO MALATTIE INFETTIVE						
DH ISTITUTO MALATTIE INFETTIVE	1	0	0	0	0	1
<b>Totale ISTITUTO MALATTIE INFETTIVE</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA						
DEGENZA MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA	8	0	0	1	0	9
<b>Totale MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA 2						
DEGENZA MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA 2	7	0	3	0	0	10
<b>Totale MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA 2</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
MEDICINA INTERNA UNIVERSITARIA						
DEGENZA MEDICINA INTERNA UNIVERSITARIA	2	0	1	0	1	4
<b>Totale MEDICINA INTERNA UNIVERSITARIA</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
UNITÀ OPERATIVA DI CLINICA MEDICA						
AMBULATORIO ALLERGOLOGICO	0	0	1	0	0	1
DEGENZA CLINICA MEDICA	0	0	3	0	0	3
<b>Totale UNITÀ OPERATIVA DI CLINICA MEDICA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>Totale DIPARTIMENTO MEDICO</b>	<b>44</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>77</b>
DIPARTIMENTO NEUROSCIENZE/RIABILITAZIONE						
PSICHIATRIA						
PSICHIATRIA	1	0	0	0	0	1
<b>Totale PSICHIATRIA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
SETTORE MEDICINA RIABILITATIVA						
MODULO DIP ATTIVITA' AMBULATORIALE (MDAA)	0	1	0	1	0	2
SERVIZIO PSICOLOGIA CLINICA	3	0	0	0	0	3
UNITÀ GRAVI CEREBROLESIONI (UGC) DEGENZA	0	0	1	0	0	1
UNITÀ MEDICINA RIABILITATIVA (UMR) DEGENZA	4	0	0	0	0	4
UNITÀ MEDICINA RIABILITATIVA (UMR) DH	1	0	0	0	0	1
<b>Totale SETTORE MEDICINA RIABILITATIVA</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>11</b>
SETTORE NEUROSCIENZE						
AMBULATORI E DH DEMENZE NEUROLOGIA	0	0	3	0	0	3



AMBULATORI E DH NEUROLOGIA	6	0	2	0	0	8
AMBULATORI NEUROCHIRURGIA 1D1	0	1	2	0	0	3
CLINICA NEUROLOGICA	0	0	1	1	0	2
GRUPPO OPERATORIO NEUROCHIRURGIA (CHIRURGIA PED./UROLOGIA)	1	0	0	0	0	1
NEUROCHIRURGIA DEGENZA	9	0	3	4	0	16
NEUROFISIOLOGIA	0	0	1	0	0	1
NEUROLOGIA DEGENZA	4	0	2	0	0	6
NEURORADIOLOGIA	1	0	0	0	0	1
<b>Totale SETTORE NEUROSCIENZE</b>	<b>21</b>	<b>1</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>41</b>
<b>Totale DIPARTIMENTO NEUROSCIENZE/RIABILITAZIONE</b>	<b>30</b>	<b>2</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>53</b>
<b>DIREZIONE GENERALE</b>						
<b>AREA COMUNICAZIONE</b>						
UFFICIO ACCOGLIENZA E MEDIAZIONE	1	0	0	0	0	1
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	5	0	1	1	0	7
<b>Totale AREA COMUNICAZIONE</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
<b>DIREZIONE AMMINISTRATIVA DI PRESIDIO</b>						
UFFICIO MOBILITY MANAGER	0	0	1	1	0	2
<b>Totale DIREZIONE AMMINISTRATIVA DI PRESIDIO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>FUNZIONI DI STAFF ALLA DIREZIONE GENERALE</b>						
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>
<b>SERV. PROGRAMMAZIONE VALUT. E CONTROLLO STRAT.</b>						
CENTRO SERVIZI	0	4	213	12	1	230
<b>Totale SERV. PROGRAMMAZIONE VALUT. E CONTROLLO STRAT.</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>213</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>230</b>
<b>Totale DIREZIONE GENERALE</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>217</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>242</b>
<b>DIREZIONE SANITARIA</b>						
<b>DIREZIONE ASSISTENZIALE</b>						
TRASPORTI INTERNI	0	0	2	1	0	3
UFFICIO INFERMIERISTICO	3	0	0	0	0	3
<b>Totale DIREZIONE ASSISTENZIALE</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO</b>						
ARCHIVIO CARTELLE CLINICHE	0	0	1	0	0	1
CAMERA MORTUARIA	1	0	0	0	0	1
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	1	0	5	2	0	8
NUMERO VERDE 800532000	0	0	1	1	0	2
OSPEDALE IN GENERALE	2	2	16	7	6	33
<b>Totale DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>45</b>
<b>DIREZIONE RISORSE TECNICHE E PATRIMONIALI</b>						
COMPARTO EDILE	0	0	2	0	0	2
<b>Totale DIREZIONE RISORSE TECNICHE E PATRIMONIALI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>FARMACIA OSPEDALIERA</b>						
EROGAZIONE FARMACI IN DIMISSIONE	0	0	4	2	0	6
<b>Totale FARMACIA OSPEDALIERA</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>FISICA MEDICA E TECNOLOGIE INNOVATIVE</b>						
FISICA SANITARIA	1	0	0	0	0	1
<b>Totale FISICA MEDICA E TECNOLOGIE INNOVATIVE</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>ISTITUTO DI MEDICINA LEGALE</b>						
ISTITUTO DI MEDICINA LEGALE	0	0	3	2	1	6
<b>Totale ISTITUTO DI MEDICINA LEGALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>
<b>Totale DIREZIONE SANITARIA</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>34</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>66</b>
<b>Totale AREA OSPEDALIERA</b>	<b>299</b>	<b>38</b>	<b>465</b>	<b>131</b>	<b>23</b>	<b>956</b>
<b>Totale di URP1</b>	<b>299</b>	<b>38</b>	<b>465</b>	<b>131</b>	<b>23</b>	<b>956</b>



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

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AZIENDA USL DI FERRARA	4	9	1	6	0	20
DIPARTIMENTO CHIRURGICO	35	0	18	6	1	60
DIPARTIMENTO CHIRURGICO SPECIALISTICO	14	1	23	5	0	43
DIPARTIMENTO DELLA RIPRODUZIONE E ACCRESCIMENTO	33	2	15	10	0	60
DIPARTIMENTO DI EMERGENZA	71	1	76	43	7	198
DIPARTIMENTO DI MEDICINE SPECIALISTICHE	38	0	16	9	2	65
DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E MEDICINA DI LABORATORIO	7	1	8	1	0	17
DIPARTIMENTO ECONOMICO E DELLA GESTIONE DEI SERVIZI	6	13	17	9	2	47
DIPARTIMENTO GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE E AFF. IST.	1	0	4	1	0	6
DIPARTIMENTO LABORATORIO UNICO PROVINCIALE (LUP)	2	0	0	0	0	2
DIPARTIMENTO MEDICO	44	3	21	6	3	77
DIPARTIMENTO NEUROSCIENZE/RIABILITAZIONE	30	2	15	6	0	53
DIREZIONE GENERALE	6	4	217	14	1	242
DIREZIONE SANITARIA	8	2	34	15	7	66
<b>Totale di URP1</b>	<b>299</b>	<b>38</b>	<b>465</b>	<b>131</b>	<b>23</b>	<b>956</b>

Cona, 27/4//2018