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

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI FERRARA
- EX LABORE FRUCTUS -

REPORT SEGNALAZIONI URP 2016

INDICE

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

Introduzione

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (di seguito URP) nell'anno 2016 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 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 minore che si risolvono con una risposta di cortesia o con la risoluzione immediata e che comunque non attivano la procedura tipica del reclamo; rientrano nei rilievi le segnalazioni anonime di disservizio.
□ **Elogio:** espressione di soddisfazione del cittadino/utente, presentata all'Azienda Sanitaria sotto qualsiasi forma o modalità.
□ **Suggerimenti/Proposte:** segnalazioni dei cittadini/utenti che hanno lo scopo di fornire delle indicazioni esplicite all'Azienda, affinché fornisca un servizio più vicino alle loro esigenze.

1. Modalità di presentazione delle segnalazioni

Il cittadino può presentare una segnalazione:

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

Nel 2016 i cittadini hanno preferito presentare le segnalazioni prevalentemente con inoltro di e-mail e recandosi di persona all'URP, come indica la seguente tabella:

AOSP Ferrara URP1	Altro	Cassetta	Email	Fax	Lettera	Stampa	URP	Verbale/Telefonica (*)	Web	Totale
Elogi	1	22	82	1	29	51	70	-	9	**265**
Impropri	0	3	24	0	6	0	30	-	1	**64**
Reclami	0	20	192	27	33	2	231	-	13	**518**
Rilievi	0	58	37	4	5	0	43	-	1	**148**
Suggerimenti	0	12	3	0	0	0	2	-	0	**17**
Totale	**1**	**115**	**338**	**32**	**73**	**53**	**376**	**-**	**24**	**1012**

(*) 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

AOSP Ferrara		Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
2013	URP1	318	90	347	176	38	**969**
2014	URP1	402	92	429	160	27	**1110**
2015	URP1	309	91	388	150	16	**954**
2016	URP1	**265**	**64**	**518**	**148**	**17**	**1012**

Tutte le segnalazioni risultano in diminuzione rispetto agli anni precedenti, ad eccezione dei Reclami, che incrementano rispetto al 2016.

Come verrà di seguito illustrato nel dettaglio, tale incremento è dovuto alle criticità rilevate durante la stagione invernale, caratterizzata da un significativo incremento degli accessi in Pronto Soccorso, che hanno inciso sui tempi di attesa e sulle modalità di presa in carico del paziente in Pronto Soccorso e, di conseguenza, sulla capacità di soddisfare il bisogno di ricovero da parte delle Unità Operative, compresa la decisione di sospendere gli interventi chirurgici a bassa priorità, allo scopo di garantire i posti letto in emergenza.

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 segnalazioni, per cui risulta che più segnalazioni vengano identificate con lo stesso numero progressivo.

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 2016 su un totale di n. 518 reclami, n. 370 sono stati chiusi entro i 30 giorni previsti (71.42%); per n. 146 reclami è stato superato il limite temporale e ne restano ancora aperti n. 3.

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.

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:

AOSP Ferrara URP1	Pratica aperta	Risoluzione	Chiarimento	Conferma operato dell'azienda/ operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida	Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente	Accoglimento richiesta di rimborso	Trasmissione al servizio legale per competenza	Scuse	Assunzione di impegno	Ringraziamento scritto (elogio scritto)	Altro	Totale
Elogi	0	0	1	0	0	0	0	0	0	264	0	**265**
Impropri	0	18	3	0	0	0	0	0	0	0	43	**64**
Reclami	3	153	110	10	150	11	0	55	9	7	9	**517**
Rilievi	0	41	23	0	3	4	0	14	0	0	64	**149**
Suggerimenti	0	1	2	0	0	0	0	1	2	0	11	**17**
Totale	**3**	**213**	**139**	**10**	**153**	**15**	**0**	**70**	**11**	**271**	**127**	**1012**

Per facilitare la lettura dei dati riportati, si pone l'attenzione su alcune tipologie di esito.

La modalità di chiusura **Altro** per le segnalazioni, indica che l'esito della pratica non si può classificare tra le restanti proposte di chiusura. Questa definizione è utilizzata ad esempio nella registrazione di segnalazioni anonime, o improprie (non di competenza dell'Azienda o richieste di rateizzazione degli importi del ticket) o per i suggerimenti.

Delle 158 segnalazioni chiuse con Altro, si evidenziano 9 reclami e 63 rilievi che riguardano in maggioranza i tempi di attesa in Pronto Soccorso, restituzione di documenti sanitari smarriti, carenze di confort alberghiero nelle stanze di degenza e nei servizi igienici pubblici.

La modalità **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 e burocratici, ad esempio richiesta di aiuto per riprogrammare un appuntamento, carenza di segnaletica per l'orientamento in Ospedale, istruzioni per la preparazione di esami non esaustive.

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 2016 sono state presentate 16 controdeduzioni alla prima risposta della segnalazione, che rappresentano lo 0.015% sul totale delle segnalazioni pervenute e hanno riguardato in maggioranza contestazioni sulla richiesta di pagamento del ticket per prestazioni ambulatoriali o di Pronto Soccorso.

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. Nel 2016 la Commissione ha valutato per la parte di sua

competenza 6 casi su 10 presentati, 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, come da procedura.

Nella tabella seguente i dati:

Azienda Ospedaliera di Ferrara	Ricorso CMC	Seconda Istanza	Richiesta Risarcimento Danni	Persone Risarcite	Presentatori	Assistiti
URP1	10	16	1	0	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.

Azienda Ospedaliera di Ferrara

URP1	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI STRUTTURALI						
Aspetti strutturali - Altro	1	0	0	3	2	6
Accessibilità esterna	0	0	2	1	0	3
Accessibilità interna	0	0	0	0	1	1
Totale	**1**	**0**	**2**	**4**	**3**	**10**
INFORMAZIONE						
Informazione - Altro	1	0	1	4	1	7
Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	0	0	1	1	0	2
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	0	1	0	0	1
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, dispobibilità a incontrarli	0	0	4	3	1	8
Totale	**1**	**0**	**7**	**8**	**2**	**18**
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI						
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	1	0	24	12	3	40
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	1	0	38	9	1	49
Funzionalità organizzativa	0	0	13	5	1	19
Disponbilità di servizi / prestazioni	0	0	3	4	0	7
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	0	1	0	0	1
Totale	**2**	**0**	**79**	**30**	**5**	**116**
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI						
Aspetti tecnico-professionali - Altro	4	0	5	2	0	11
Opportunità/adeguatezza della prestazione	93	0	27	3	0	123
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	1	0	2	2	1	6
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	117	0	25	4	0	146
Totale	**215**	**0**	**59**	**11**	**1**	**286**
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI						
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	6	0	4	4	0	14
Cortesia e gentilezza	36	0	26	8	0	70

Conflittualità interpersonale	3	0	1	0	0	4
Rispetto della dignità della persona	1	0	0	0	1	2
Rispetto della riservatezza	0	0	1	0	0	1
Totale	**46**	**0**	**32**	**12**	**1**	**91**
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT						
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	0	3	7	2	12
Caratteristiche strutturali	0	0	1	0	1	2
Vitto	0	0	0	3	0	3
Condizioni ambientali	0	0	0	1	0	1
Pulizia e igiene	0	0	0	3	0	3
Servizi accessori	0	0	0	2	0	2
Totale	**0**	**0**	**4**	**16**	**3**	**23**
TEMPI						
Tempi - Altro	0	0	5	3	0	8
Orari di apertura dei servizi	0	0	2	1	0	3
Coda per la prenotazione	0	0	4	1	0	5
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	15	3	0	18
Coda per la prestazione	0	0	12	5	0	17
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	1	0	0	1
Totale	**0**	**0**	**39**	**13**	**0**	**52**
ASPETTI ECONOMICI						
Aspetti economici - Altro	0	0	5	3	0	8
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	109	10	0	119
Richiesta di rimborsi	0	0	28	5	0	33
Totale	**0**	**0**	**142**	**18**	**0**	**160**
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA						
Ticket	0	0	146	3	0	149
Totale	**0**	**0**	**146**	**3**	**0**	**149**
ALTRO						
Altro	1	0	7	33	2	43
Totale	**1**	**0**	**7**	**33**	**2**	**43**
PRIVO DI CCRQ						
Privo di CCRQ	0	64	0	0	0	64
Totale	**0**	**64**	**0**	**0**	**0**	**64**
Totale di URP1	**266**	**64**	**517**	**148**	**17**	**1012**

La maggioranza delle segnalazioni (286) 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.

Le segnalazioni relative a problematiche di tipo economico sono in totale 309. Di queste 119 riguardano **contestazioni ai ticket delle prestazioni sanitarie**, ritenuti impropriamente o erroneamente attribuiti, che dopo la valutazione della pratica da parte del servizio competente, sono state accolte in 113 casi, annullando la richiesta 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.

Mentre in 149 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 116 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.

L'umanizzazione e gli aspetti relazionali hanno visto la presentazione di 91 segnalazioni, di cui 44 tra reclami e rilievi, nei quali si evidenzia un comportamento non cortese né gentile del personale, e 46 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 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 momento del trasferimento dell'Ospedale alla sede di Cona, che nel 2016 ha visto un progetto di revisione e rinnovo dei percorsi di orientamento, i cui effetti sono stati valutati positivamente nell'immediato, ma potranno essere confermati nel 2017.

La macroarea **Tempi** presenta 52 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 di priorità verde, in giornate con picchi di affluenza notevoli, come quelli registrati tra novembre e dicembre 2016. Il dato è comunque in diminuzione rispetto al 2015 (78 segnalazioni).

23 segnalazioni, classificate in maggioranza come **Rilievi**, 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; 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. CONFRONTO DATI 2015-2016

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

Risultano in diminuzione rispetto al 2015, le segnalazioni che riguardano gli aspetti qualitativi dei servizi offerti dall'Azienda. Si evidenzia un costante miglioramento infatti per quanto riguarda gli aspetti relazionali, di accoglienza e sui tempi di attesa per le prestazioni.

Gli aspetti economici e di applicazione della normativa, che coprono sostanzialmente tutto l'incremento dei reclami, sono conseguenza degli effetti di una politica aziendale volta a rilevare con maggiore completezza e qualità le prestazioni ambulatoriali erogate all'utenza, quindi anche la quota di ticket dovuta all'Azienda.

L'aumento delle richieste di pagamento del ticket è stato determinato inoltre dal trasferimento in regime ambulatoriale di prestazioni precedentemente rese in regime di Day Hospital, in adempimento alle indicazioni regionali.

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.

URP1	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AREA OSPEDALIERA						
AZIENDA OSPEDALIERA DI FERRARA						
ANESTESIA E RIANIMAZIONE OSPEDALIERA						
FUNZIONE ANESTESIA OSP.	1	0	0	1	0	2
Totale ANESTESIA E RIANIMAZIONE OSPEDALIERA	**1**	**0**	**0**	**1**	**0**	**2**

URP1

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ANESTESIA E RIANIMAZIONE UNIVERSITARIA						
DEGENZA ANESTESIA E RIANIMAZIONE UNIVERSITARIA 3C3	1	0	0	0	0	1
FUNZIONE DI ANESTESIA UNIV.	0	0	1	0	0	1
Totale ANESTESIA E RIANIMAZIONE UNIVERSITARIA	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**2**
AREA COMUNICAZIONE						
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	9	0	2	0	0	11
Totale AREA COMUNICAZIONE	**9**	**0**	**2**	**0**	**0**	**11**
AZIENDA USL						
CENTRALE OPERATIVA 118 (AUSL)	1	0	2	2	0	5
CUP AZIENDA USL	0	0	0	0	1	1
URP AZIENDA USL	1	7	1	0	0	9
Totale AZIENDA USL	**2**	**7**	**3**	**2**	**1**	**15**
CHIRURGIA D'URGENZA						
CHIRURGIA D'URGENZA DEGENZA 2B2	5	0	0	1	0	6
Totale CHIRURGIA D'URGENZA	**5**	**0**	**0**	**1**	**0**	**6**
CHIRURGIA PLASTICA						
AMBULATORI CHIRURGIA PLASTICA 1D1	0	0	2	0	0	2
DEGENZA CHIRURGIA PLASTICA 2B2	1	0	1	0	0	2
Totale CHIRURGIA PLASTICA	**1**	**0**	**3**	**0**	**0**	**4**
CLINICA CHIRURGICA						
CHIRURGIA SENOLOGICA RADIOGUIDATA	3	0	1	0	0	4
CLINICA CHIRUGICA SEGRETERIA	0	0	0	1	0	1
DEGENZA CLINICA CHIRURGICA 2B2	4	0	3	1	0	8
Totale CLINICA CHIRURGICA	**7**	**0**	**4**	**2**	**0**	**13**
CLINICA OCULISTICA						
DAY SURGERY OCULISTICO	1	0	1	0	0	2
Totale CLINICA OCULISTICA	**1**	**0**	**1**	**0**	**0**	**2**
CLINICA ORL						
AUDIOLOGIA	0	0	0	3	0	3
PRONTO SOCCORSO ORL	0	0	1	0	0	1
Totale CLINICA ORL	**0**	**0**	**1**	**3**	**0**	**4**
CLINICA OSTETRICO-GINECOLOGICA						
AMBULATORIO ECOGRAFICO OSTETRICIA GINECOLOGIA	0	0	0	1	0	1
Totale CLINICA OSTETRICO-GINECOLOGICA	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**1**
CLINICA PEDIATRICA						
DH ONCOEMATOLOGICO PEDIATRICO	0	0	2	0	0	2
Totale CLINICA PEDIATRICA	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**	**2**
DAY HOSPITAL INTERNISTICO						
DH INTERNISTICO	2	0	0	0	0	2
Totale DAY HOSPITAL INTERNISTICO	**2**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO						
NUMERO VERDE 800532000	0	0	3	0	0	3
OSPEDALE IN GENERALE	2	1	4	10	3	20
Totale DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	**2**	**1**	**7**	**10**	**3**	**23**
DIREZIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE						
BILANCIO	0	7	2	3	0	12
Totale DIREZIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE	**0**	**7**	**2**	**3**	**0**	**12**
ECOGRAFIA INTERVENTISTICA						
ECOGRAFIA INTERVENTISTICA	1	0	0	0	0	1
Totale ECOGRAFIA INTERVENTISTICA	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**
ENDOSCOPIA DIGESTIVA						
CENTRO ENDOSCOPIA DIGESTIVA	4	1	5	1	2	13
Totale ENDOSCOPIA DIGESTIVA	**4**	**1**	**5**	**1**	**2**	**13**
GESTIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE						

URP1

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
CED	0	0	1	2	0	3
INCASSATRICI CARISBO	0	1	0	6	0	7
Totale GESTIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE	**0**	**1**	**1**	**8**	**0**	**10**
GESTIONE SERVIZI DIRETTI E APPALTATI						
ACQUISIZIONE E MANUTENZIONE ATTREZZATURE SANITARIE ED ECONOMALI	0	0	0	1	0	1
SERENISSIMA RISTORAZIONE	0	0	1	1	0	2
TELEVISORI SECOM	0	0	0	2	0	2
Totale GESTIONE SERVIZI DIRETTI E APPALTATI	**0**	**0**	**1**	**4**	**0**	**5**
MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA 2						
DEGENZA MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA 2	9	0	3	0	0	12
Totale MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA 2	**9**	**0**	**3**	**0**	**0**	**12**
MEDICINA NUCLEARE						
MEDICINA NUCLEARE	1	0	0	0	0	1
Totale MEDICINA NUCLEARE	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**
NEURORADIOLOGIA						
RADIOLOGIA INTERVENTISTICA NEURORADIOLOGIA	1	0	0	0	0	1
Totale NEURORADIOLOGIA	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**
ONCOLOGIA CLINICA						
ONCOLOGIA DEGENZA	1	0	0	0	0	1
ONCOLOGIA DH E AMBULATORIO	2	0	2	0	0	4
Totale ONCOLOGIA CLINICA	**3**	**0**	**2**	**0**	**0**	**5**
ORTOPEDIA						
PRONTO SOCCORSO TRAUMATOLOGICO ORTOPEDICO	1	0	15	2	0	18
Totale ORTOPEDIA	**1**	**0**	**15**	**2**	**0**	**18**
PNEUMOLOGIA						
AMBULATORI PNEUMOLOGIA	2	0	2	0	0	4
DEGENZA PNEUMOLOGIA	4	2	2	2	0	10
DH PNEUMOLOGIA	0	0	1	0	0	1
Totale PNEUMOLOGIA	**6**	**2**	**5**	**2**	**0**	**15**
RADIOLOGIA OSPEDALIERA						
RADIOLOGIA OSPEDALIERA	4	0	2	4	0	10
SENOLOGIA	1	0	0	0	0	1
Totale RADIOLOGIA OSPEDALIERA	**5**	**0**	**2**	**4**	**0**	**11**
RADIOTERAPIA						
RADIOTERAPIA	0	0	1	0	0	1
Totale RADIOTERAPIA	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**
SERVIZIO TRASFUSIONALE						
SERVIZIO TRASFUSIONALE	4	0	0	0	0	4
Totale SERVIZIO TRASFUSIONALE	**4**	**0**	**0**	**0**	**0**	**4**
SETTORE MEDICINA RIABILITATIVA						
AMBULATORIO RIABILITAZIONE CONA	2	0	1	0	0	3
MODULO DIP ATTIVITA' AMBULATORIALE (MDAA)	0	0	0	2	0	2
UNITÀ GRAVI CEREBROLESIONI (UGC) DEGENZA	1	0	1	0	0	2
UNITÀ MEDICINA RIABILITATIVA (UMR) DEGENZA	5	0	2	0	0	7
Totale SETTORE MEDICINA RIABILITATIVA	**8**	**0**	**4**	**2**	**0**	**14**
SETTORE NEUROSCIENZE						
AMBULATORI E DH DEMENZE NEUROLOGIA	0	0	1	0	0	1
AMBULATORI E DH NEUROLOGIA	2	0	6	0	0	8
AMBULATORI NEUROCHIRURGIA 1D1	0	0	3	0	0	3
NEUROCHIRURGIA DEGENZA	8	1	1	0	0	10
NEUROFISIOLOGIA	1	0	0	0	0	1
NEUROLOGIA DEGENZA	2	0	2	2	1	7
NEURORADIOLOGIA	1	0	1	0	0	2
Totale SETTORE NEUROSCIENZE	**14**	**1**	**14**	**2**	**1**	**32**

URP1

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
U.O.C. MEDICINA D'EMERGENZA-URGENZA						
TRASPORTI AMBULANZE AUTORIZZATE	0	1	2	0	0	3
Totale U.O.C. MEDICINA D'EMERGENZA-URGENZA	**0**	**1**	**2**	**0**	**0**	**3**
UNITÀ OPERATIVA DI CLINICA MEDICA						
AMBULATORIO ALLERGOLOGICO	0	0	3	1	0	4
CENTRO DELL'IPERTENSIONE ARTERIOSA	0	0	1	0	0	1
DEGENZA CLINICA MEDICA	2	0	1	1	0	4
Totale UNITÀ OPERATIVA DI CLINICA MEDICA	**2**	**0**	**5**	**2**	**0**	**9**
UNITÀ OPERATIVA MEDICINA DI LABORATORIO						
LABORATORIO ANALISI CONA	0	0	4	0	0	4
Totale UNITÀ OPERATIVA MEDICINA DI LABORATORIO	**0**	**0**	**4**	**0**	**0**	**4**
Totale AZIENDA OSPEDALIERA DI FERRARA	**90**	**21**	**90**	**50**	**7**	**258**
STABILIMENTO ARCISPEDALE S.ANNA-FE						
AMBULATORI ACCERTAMENTI PREOPERATORI						
AMBULATORI ACCERTAMENTI PREOPERATORI	1	0	0	0	0	1
Totale AMBULATORI ACCERTAMENTI PREOPERATORI	**1**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**
ANESTESIA E RIANIMAZIONE OSPEDALIERA						
AMBULATORIO ANESTESIA E RIANIMAZIONE OSP. 1E0	1	0	0	0	0	1
DEGENZA ANESTESIA RIANIMAZIONE OSP.3C3	7	0	2	0	0	9
Totale ANESTESIA E RIANIMAZIONE OSPEDALIERA	**8**	**0**	**2**	**0**	**0**	**10**
AREA MEDICA						
AMBULATORIO CARDIOLOGICO (AREA MEDICA)	0	0	2	0	0	2
AMBULATORIO GASTROENTEROLOGICO (AREA MEDICA)	0	0	2	1	0	3
Totale AREA MEDICA	**0**	**0**	**4**	**1**	**0**	**5**
CARDIOLOGIA						
AMBULATORIO E DH CARDIOLOGIA	0	0	4	2	0	6
DEGENZA CARDIOLOGIA	5	0	0	2	0	7
Totale CARDIOLOGIA	**5**	**0**	**4**	**4**	**0**	**13**
CHIRURGIA CRANIO MAXILLO FACCIALE						
DEGENZA CHIRURGIA CRANIO MAXILLO FACCIALE	5	0	2	0	0	7
Totale CHIRURGIA CRANIO MAXILLO FACCIALE	**5**	**0**	**2**	**0**	**0**	**7**
CHIRURGIA GENERALE E TORACICA						
DAY SURGERY CHIRURGIA GENERALE	0	0	1	1	0	2
DEGENZA CHIRURGIA GENERALE E TORACICA 2C2	6	0	1	0	0	7
DH CHIRURGIA GENERALE (CL. CHIRURGICA)	1	0	0	0	0	1
Totale CHIRURGIA GENERALE E TORACICA	**7**	**0**	**2**	**1**	**0**	**10**
CHIRURGIA PEDIATRICA						
AMBULATORIO CHIRURGIA PEDIATRICA	1	0	1	0	0	2
DEGENZA CHIRURGIA PEDIATRICA	1	0	0	0	0	1
GRUPPO OPERATORIO CHIRURGIA PED. (NEUROCHIRUGIA/UROLOGIA)	1	0	0	0	0	1
Totale CHIRURGIA PEDIATRICA	**3**	**0**	**1**	**0**	**0**	**4**
CHIRURGIA VASCOLARE						
AMBULATORIO CHIRURGIA VASCOLARE 1D1	0	0	2	0	0	2
DEGENZA CHIRURGIA VASCOLARE	3	0	3	1	0	7
Totale CHIRURGIA VASCOLARE	**3**	**0**	**5**	**1**	**0**	**9**
CLINICA CHIRURGICA						
AMBULATORIO GENERALE CLINICA CHIRURGICA 1D1	0	0	0	1	0	1
AMBULATORIO PROCTOLOGICO CLINICA CHIRURGICA 1D1	1	0	2	0	0	3
Totale CLINICA CHIRURGICA	**1**	**0**	**2**	**1**	**0**	**4**
CLINICA OCULISTICA						
AMBULATORI CLINICA OCULISTICA	2	4	17	2	0	25
DEGENZA CLINICA OCULISTICA	2	1	0	0	0	3
PRONTO SOCCORSO OCULISTICO	0	0	4	1	0	5

URP1

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
SALA OPERATORIA CLINICA OCULISTICA	1	0	0	0	0	1
Totale CLINICA OCULISTICA	**5**	**5**	**21**	**3**	**0**	**34**
CLINICA ODONTOIATRICA						
ODONTOIATRIA MODULO	0	0	3	0	0	3
Totale CLINICA ODONTOIATRICA	**0**	**0**	**3**	**0**	**0**	**3**
CLINICA ORL						
AMBULATORI E DH CLINICA ORL	1	0	2	0	0	3
DEGENZA CLINICA ORL	4	0	0	3	0	7
Totale CLINICA ORL	**5**	**0**	**2**	**3**	**0**	**10**
CLINICA OSTETRICO-GINECOLOGICA						
AMBULATORI CL. OSTERICO-GINECOLOGICA	0	1	1	1	0	3
DEGENZA GINECOLOGIA	4	1	0	1	0	6
DEGENZA OSTETRICIA	8	1	0	1	0	10
DH GINECOLOGIA	0	0	0	1	0	1
PRONTO SOCCORSO CL. OSTETRICO-GINECOLOGICA	3	0	4	1	0	8
SALA PARTO - SALA OP. OSTETRICIA	9	0	0	0	0	9
Totale CLINICA OSTETRICO-GINECOLOGICA	**24**	**3**	**5**	**5**	**0**	**37**
CLINICA PEDIATRICA						
DEGENZA CLINICA PEDIATRICA	1	0	0	0	0	1
PRONTO SOCCORSO PEDIATRICO CL. PED.	1	0	2	0	0	3
Totale CLINICA PEDIATRICA	**2**	**0**	**2**	**0**	**0**	**4**
DERMATOLOGIA						
AMBULATORI DERMATOLOGIA	2	0	4	1	0	7
Totale DERMATOLOGIA	**2**	**0**	**4**	**1**	**0**	**7**
DIREZIONE ASSISTENZIALE						
TRASPORTI INTERNI	0	0	1	0	0	1
Totale DIREZIONE ASSISTENZIALE	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO						
ARCHIVIO CARTELLE CLINICHE	0	0	1	0	0	1
DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	2	0	7	2	0	11
Totale DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	**2**	**0**	**8**	**2**	**0**	**12**
DIVISIONE MALATTIE INFETTIVE						
AMBULATORI E DH DIV. MALATTIE INFETTIVE	1	0	0	0	0	1
DEGENZA MALATTIE INFETTIVE	3	0	0	0	0	3
Totale DIVISIONE MALATTIE INFETTIVE	**4**	**0**	**0**	**0**	**0**	**4**
DIVISIONE PEDIATRICA						
AMBULATORIO LUSSAZIONE ANCA DIV. PED.	0	0	0	1	0	1
DEGENZA DIVISIONE PEDIATRICA	1	0	0	0	0	1
DH TALASSEMICI	1	0	1	1	0	3
PRONTO SOCCORSO PEDIATRICO DIV. PED.	0	0	1	0	0	1
Totale DIVISIONE PEDIATRICA	**2**	**0**	**2**	**2**	**0**	**6**
EMATOLOGIA						
AMBULATORIO EMATOLOGIA	0	0	2	0	0	2
DEGENZA EMATOLOGIA	2	0	0	1	0	3
DH EMATOLOGIA	2	0	0	0	0	2
Totale EMATOLOGIA	**4**	**0**	**2**	**1**	**0**	**7**
ENDOCRINOLOGIA						
AMBULATORI ENDOCRINOLOGIA	4	0	4	2	0	10
DEGENZA ENDOCRINOLOGIA	6	0	0	1	0	7
DH ENDOCRINOLOGIA	3	0	2	0	0	5
Totale ENDOCRINOLOGIA	**13**	**0**	**6**	**3**	**0**	**22**
FARMACIA OSPEDALIERA						
EROGAZIONE FARMACI IN DIMISSIONE	1	0	1	2	0	4
Totale FARMACIA OSPEDALIERA	**1**	**0**	**1**	**2**	**0**	**4**

URP1

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
FISIOPATOLOGIA RESPIRATORIA						
AMBULATORIO FISIOPATOLOGIA RESP. (EX DISPENSARIO)	0	0	1	0	0	1
Totale FISIOPATOLOGIA RESPIRATORIA	**0**	**0**	**1**	**0**	**0**	**1**
FUNZIONI DI STAFF ALLA DIREZIONE GENERALE						
SEGRETERIA DIREZIONE GENERALE	1	0	0	0	0	1
UFFICIO LEGALE	0	1	0	0	0	1
Totale FUNZIONI DI STAFF ALLA DIREZIONE GENERALE	**1**	**1**	**0**	**0**	**0**	**2**
GASTROENTEROLOGIA						
AMBULATORIO E DH GASTROENTEROLOGIA	4	1	7	2	0	14
DEGENZA GASTROENTEROLOGIA	1	0	0	2	0	3
Totale GASTROENTEROLOGIA	**5**	**1**	**7**	**4**	**0**	**17**
GERIATRIA						
AMBULATORIO E DH DEMENZE GERIATRIA	0	0	0	1	0	1
DEGENZA GERIATRIA	13	0	3	1	1	18
DEGENZA ORTOGERIATRIA	3	0	1	0	0	4
Totale GERIATRIA	**16**	**0**	**4**	**2**	**1**	**23**
GESTIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE						
BANCA	0	0	1	1	0	2
Totale GESTIONE RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE	**0**	**0**	**1**	**1**	**0**	**2**
GESTIONE RISORSE UMANE						
DIREZIONE AMMINISTRATIVA DI PRESIDIO	1	0	5	0	1	7
UFFICIO PERSONALE	0	0	1	0	0	1
Totale GESTIONE RISORSE UMANE	**1**	**0**	**6**	**0**	**1**	**8**
GESTIONE SERVIZI DIRETTI E APPALTATI						
COPMA	0	0	0	1	0	1
Totale GESTIONE SERVIZI DIRETTI E APPALTATI	**0**	**0**	**0**	**1**	**0**	**1**
ISTITUTO DI MEDICINA LEGALE						
ISTITUTO DI MEDICINA LEGALE	0	1	4	1	0	6
Totale ISTITUTO DI MEDICINA LEGALE	**0**	**1**	**4**	**1**	**0**	**6**
MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA						
DEGENZA MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA	4	0	4	1	0	9
Totale MEDICINA INTERNA OSPEDALIERA	**4**	**0**	**4**	**1**	**0**	**9**
MEDICINA INTERNA UNIVERSITARIA						
DEGENZA MEDICINA INTERNA UNIVERSITARIA	2	0	0	1	0	3
Totale MEDICINA INTERNA UNIVERSITARIA	**2**	**0**	**0**	**1**	**0**	**3**
NEFROLOGIA						
AMBULATORI NEFROLOGIA	0	0	1	0	0	1
DEGENZA NEFROLOGIA	2	0	1	0	0	3
DH NEFROLOGIA	0	0	1	0	0	1
DIALISI	4	0	1	0	0	5
Totale NEFROLOGIA	**6**	**0**	**4**	**0**	**0**	**10**
ORTOPEDIA						
AMBULATORIO ORTOPEDICO 2B0	2	0	1	0	0	3
DEGENZA ORTOPEDIA	18	0	4	0	0	22
SALA OPERATORIA ORTOPEDIA	0	0	1	0	0	1
Totale ORTOPEDIA	**20**	**0**	**6**	**0**	**0**	**26**
REUMATOLOGIA						
AMBULATORI REUMATOLOGIA	1	0	3	0	0	4
DEGENZA REUMATOLOGIA	0	0	0	2	0	2
Totale REUMATOLOGIA	**1**	**0**	**3**	**2**	**0**	**6**
SERV. PROGRAMMAZIONE VALUT. E CONTROLLO STRAT.						
CENTRO SERVIZI	0	8	229	30	3	270
Totale SERV. PROGRAMMAZIONE VALUT. E CONTROLLO STRAT.	**0**	**8**	**229**	**30**	**3**	**270**
TERAPIA INTENSIVA NEONATALE E NEONATOLOGIA						

URP1	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DEGENZA TERAPIA INTENSIVA NEONATALE	2	0	1	0	0	3
Totale TERAPIA INTENSIVA NEONATALE E NEONATOLOGIA	**2**	**0**	**1**	**0**	**0**	**3**
U.O.C. MEDICINA D'EMERGENZA-URGENZA						
CENTRALE OPERATIVA (TRASPORTI INTERNI)	0	0	1	0	0	1
DEGENZA MEDICINA D'URGENZA	2	0	3	0	0	5
PRONTO SOCCORSO GENERALE	14	0	66	24	5	109
Totale U.O.C. MEDICINA D'EMERGENZA-URGENZA	**16**	**0**	**70**	**24**	**5**	**115**
UROLOGIA						
AMBULATORI UROLOGIA 1D1	0	0	4	0	0	4
DEGENZA UROLOGIA 3B2	4	0	3	1	0	8
GRUPPO OPERATORIO UROLOGIA (NEUROCHIRUGIA/CHIRURGIA PED.)	1	0	1	0	0	2
Totale UROLOGIA	**5**	**0**	**8**	**1**	**0**	**14**
Totale STABILIMENTO ARCISPEDALE S.ANNA-FE	**176**	**19**	**427**	**98**	**10**	**730**
Totale AREA OSPEDALIERA	**266**	**40**	**517**	**148**	**17**	**988**
Totale di URP1	**266**	**40**	**517**	**148**	**17**	**988**

8. B) Segnalazioni suddivise per Dipartimento: sintesi.

URP1	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AZIENDA USL DI FERRARA	2	7	3	2	1	15
DIPARTIMENTO CHIRURGICO	28	0	21	7	0	56
DIPARTIMENTO CHIRURGICO SPECIALISTICO	18	5	33	9	0	65
DIPARTIMENTO DELLA RIPRODUZIONE E ACCRESCIMENTO	33	3	13	8	0	57
DIPARTIMENTO DI EMERGENZA	58	3	106	33	5	205
DIPARTIMENTO DI MEDICINE SPECIALISTICHE	29	0	21	7	0	57
DIPARTIMENTO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E MEDICINA DI LABORATORIO	10	0	3	4	0	17
DIPARTIMENTO ECONOMICO E DELLA GESTIONE DEI SERVIZI	0	8	5	17	0	30
DIPARTIMENTO GESTIONE E SVILUPPO RISORSE UMANE E AFF. IST.	1	0	6	0	1	8
DIPARTIMENTO LABORATORIO UNICO PROVINCIALE (LUP)	0	0	4	0	0	4
DIPARTIMENTO MEDICO	49	2	32	12	3	98
DIPARTIMENTO NEUROSCIENZE/RIABILITAZIONE	23	1	18	4	1	47
DIREZIONE GENERALE	10	9	231	30	3	283
DIREZIONE SANITARIA	5	2	21	15	3	46
Totale di URP1	**266**	**40**	**517**	**148**	**17**	**988**

Cona, 30/6/2017