



**Le segnalazioni dei cittadini della  
provincia di Ferrara  
anno 2015**



**Coordinamento URP Aziendale  
Dott.ssa Sara Castellari – Dott.ssa Emanuela Montanari**

**C.so Giovecca, 203 – Ferrara – Tel 0532-235605/123 – Fax 0532-235602  
e-mail: [urp@ausl.fe.it](mailto:urp@ausl.fe.it); [emanuela.montanari@ausl.fe.it](mailto:emanuela.montanari@ausl.fe.it)**

## Indice

Le principali attività degli Uffici Relazioni con il Pubblico distrettuali:	Pag. 3
Attività di ascolto–accoglienza	Pag. 3
Fascicolo Sanitario Elettronico	Pag. 3
Attività di <i>front office</i> : la banca dati per la gestione dei contatti informativi	Pag. 4
Attività di <i>back office</i> : la banca dati per la gestione delle segnalazioni: reclami e rilievi	Pag. 5
Attività di <i>back office</i> : la banca dati per la gestione delle segnalazioni: elogi	Pag. 7
Criticità rilevate nell'attività di <i>front office</i>	Pag. 9
Criticità rilevate nell'attività di <i>back office</i>	Pag. 12
Tabelle di sintesi:	Pag. 15
<i>Tipologia segnalazioni</i>	<i>Pag. 15</i>
<i>Tipologia di presentatore</i>	<i>Pag. 16</i>
<i>Modalità di presentazione</i>	<i>Pag. 17</i>
<i>Tipologia di segnalazione per CCRQ</i>	<i>Pag. 18</i>
Altri dati significativi:	Pag. 19
<i>Casi di interesse per la gestione del rischio</i>	<i>Pag. 19</i>
Commissione Mista Conciliativa: dati sui casi trattati	Pag. 20
<i>Esito delle segnalazioni</i>	<i>Pag. 22</i>
Dati analitici per URP distrettuale attività di <i>back office</i> : <u>reclami e rilievi</u> ed <u>elogi</u>	Pag. 23

***Precisazione:*** per motivi di sintesi nel documento vengono elencate solo le Strutture Semplici interessate da segnalazioni (reclami, rilievi, elogi).

## La gestione delle segnalazioni da parte degli Uffici Relazioni con il Pubblico distrettuali

### Attività di ascolto-accoglienza

Presso gli URP il cittadino oltre a segnalare disservizi e reclami, può trovare anche spazi idonei nei quali essere ricevuto per esporre richieste o problemi più complessi rispetto alla semplice ricerca di informazioni. Per queste finalità il personale dell'URP è stato appositamente formato alla comunicazione e all'ascolto del cittadino utente.

Nello specifico di questa attività, gli operatori degli URP distrettuali si occupano di:

- front office con i cittadini, ovvero accoglienza e ascolto delle loro richieste, attraverso l'utilizzo dei seguenti canali: contatto diretto, e-mail, telefono, fax, lettera, modulo in line;
- back office finalizzato alla gestione delle segnalazioni dei cittadini e loro rappresentanti, sia in ambito aziendale, che in ambito regionale attraverso il *sistema informativo di gestione delle segnalazioni*.

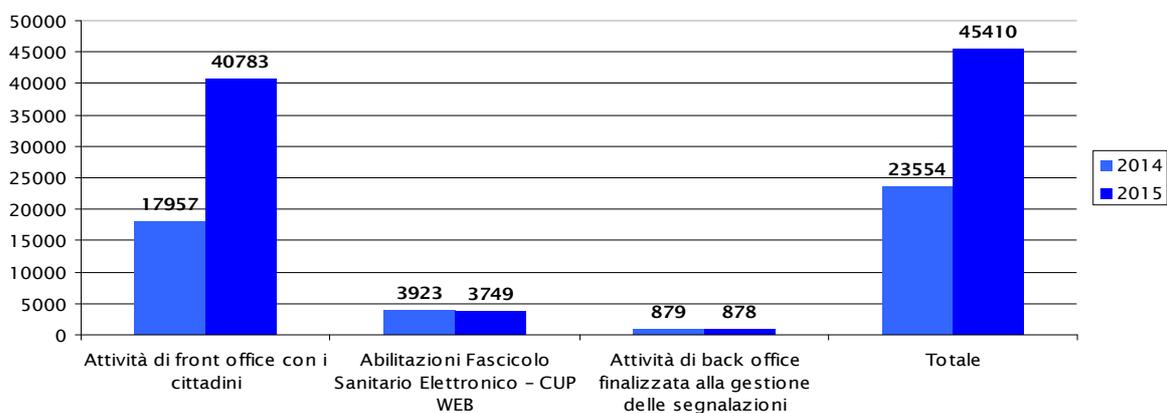
### Fascicolo Sanitario Elettronico

Gli URP sono sede di riconoscimento *de visu* per l'attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico. Il cittadino che intende accedere ai servizi del *Progetto Sole Sanità on line* dopo essersi preregistrato sul sito [www.progetto-sole.it](http://www.progetto-sole.it), si mette in contatto con l'URP competente territorialmente, dove concorda un appuntamento per completare il percorso di abilitazione.

Di seguito si riportano i dati di attività a contatto diretto con i cittadini:

	gennaio-dicembre	2014	2015
<u>Attività</u> ↓			
Attività di <i>front office</i> con i cittadini		17957	40783
Abilitazioni Fascicolo Sanitario Elettronico - CUP WEB		3923	3749
Attività di <i>back office</i> finalizzata alla gestione delle segnalazioni		879	878
<b>Totale</b>		<b>23554</b>	<b>45410</b>

Dati attività operatori URP 2015 VS 2014



### Attività di *front office*: la banca dati per la gestione dei contatti informativi

Di seguito si propongono i dati aggregati di tutti gli URP distrettuali, 2015 VS 2014:

	Telefonate		Cittadini accolti		Risposte e-mail		Tel N° Verde		FSE		Tot	Tot
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Punti informativi	*	2301	*	15253	*	39	*	2	*	124	*	17719
Informazione generica	6193	7588	4858	6227	507	566	310	211	*	--	11858	14592
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	909	1180	1419	1426	183	188	3	10	*	--	2514	2804
Umanizzazione e aspetti relazionali	294	312	370	390	27	10	--	--	*	--	691	712
Aspetti economici	301	382	219	222	23	16	1	--	*	--	544	620
Tempi	495	444	139	127	25	24	--	--	*	--	659	595
Aspetti tecnici professionali	132	121	388	355	21	8	--	--	*	--	541	484
Altre categorie	497	1047	573	1386	25	141	1	10	*	673	1166	3257
Totale	8324	13375	7393	25386	786	992	314	233	*	797	17973	40783

\* Dato non disponibile per il 2014, poiché solo nel 2015 anche i Punti Informativi sono stati dotati del programma informatizzato di registrazione dei dati di attività che utilizzano gli operatori URP.

I dati confermano la tendenza dei cittadini a rivolgersi sempre più spesso agli Uffici Relazioni con il Pubblico per avere risposte a quesiti di varia natura: sulle attività/prestazioni erogate, orari, modalità di accesso, attivazione di percorsi complessi o di integrazione fra territorio e strutture ospedaliere.

L'aumento delle richieste all'URP è direttamente proporzionale alla diminuzione degli spazi dedicati all'informazione -telefonica o di persona - da parte dei servizi erogatori di prestazioni di primo e secondo livello. Mancando un interlocutore competente (operatori competenti per quelle attività) riguardo le problematiche correlate al "primo impatto" con le nostre strutture, l'URP diventa spesso la strada obbligata (anche tramite le segnalazioni) per avere risposte.

L'URP continua ad essere chiamato ad entrare nel merito di percorsi specifici e personali, sui quali non dovrebbe intervenire, sostituendosi impropriamente ai servizi/uffici competenti per prendere in carico dei cittadini che si sentono abbandonati e completamente isolati.

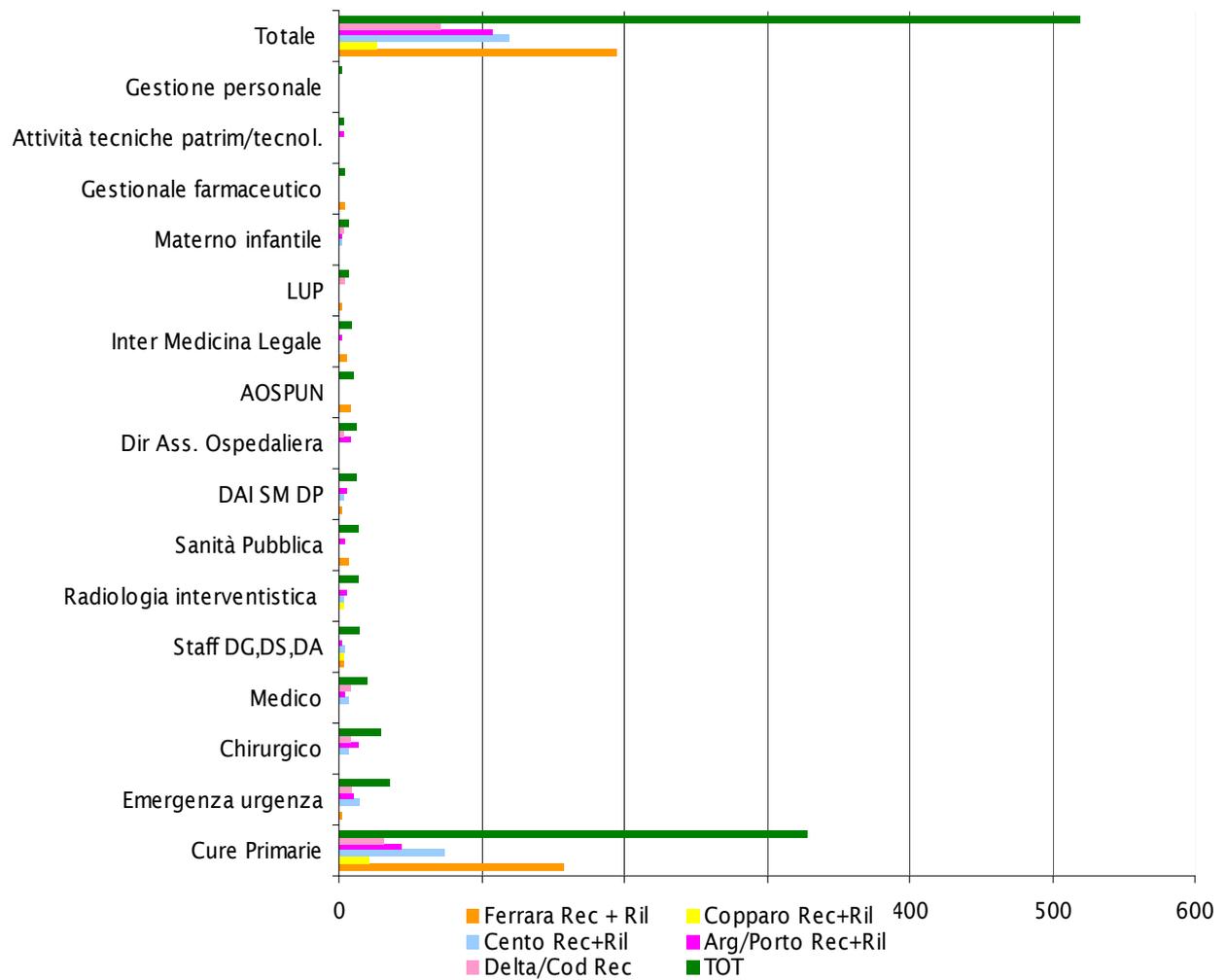
Le cifre dimostrano chiaramente che il contatto diretto con la persona è necessario e spesso imprescindibile, specie se si tiene conto che la popolazione della nostra provincia è prevalentemente anziana e non utilizza altri canali per ottenere le informazioni.

Attività di *back office*: la banca dati per la gestione delle segnalazioni

Quadro sinottico andamento segnalazioni di disservizio (reclami e rilievi) per Dipartimento e URP distrettuale anno 2015

URP ⇒  Dip.to ↓	Centro Nord				Ovest		Sud- Est				TOT
	Ferrara		Copparo		Cento		Arg/Porto		Delta/Cod		
	Rec	Ril	Rec	Ril	Rec	Ril	Rec	Ril	Rec	Ril	
Cure Primarie	105	53	18	3	54	20	32	12	29	2	328
Emergenza urgenza	2	0	0	0	12	3	9	1	9	0	36
Chirurgico	1	0	0	0	7	0	8	5	7	1	29
Medico	0	0	0	0	6	1	3	2	8	0	20
Staff DG,DS,DA	3	0	3	0	3	2	0	2	1	0	14
Radiol. clinica diagn. Interv.ca	0	0	3	0	2	1	2	4	1	0	13
Sanità Pubblica	4	3	0	0	0	1	3	1	1	0	13
DAI SM DP	1	1	0	0	2	1	3	3	1	0	12
Dir Assistenza Ospedaliera	0	0	0	0	0	1	5	3	3	0	12
AOSPUN	6	2	0	0	1	0	0	1	0	0	10
Interaziendale Medicina Legale	4	2	0	0	0	0	1	1	1	0	9
LUP	2	0	0	0	0	0	1	0	3	1	7
Materno infantile	0	0	0	0	2	0	2	0	3	0	7
Gestionale farmaceutico	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Attività tecniche patrim/tecnol.	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	3
Gestione personale	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2
<b>Totale</b>	<b>132</b>	<b>62</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>89</b>	<b>30</b>	<b>70</b>	<b>37</b>	<b>68</b>	<b>4</b>	<b>519</b>

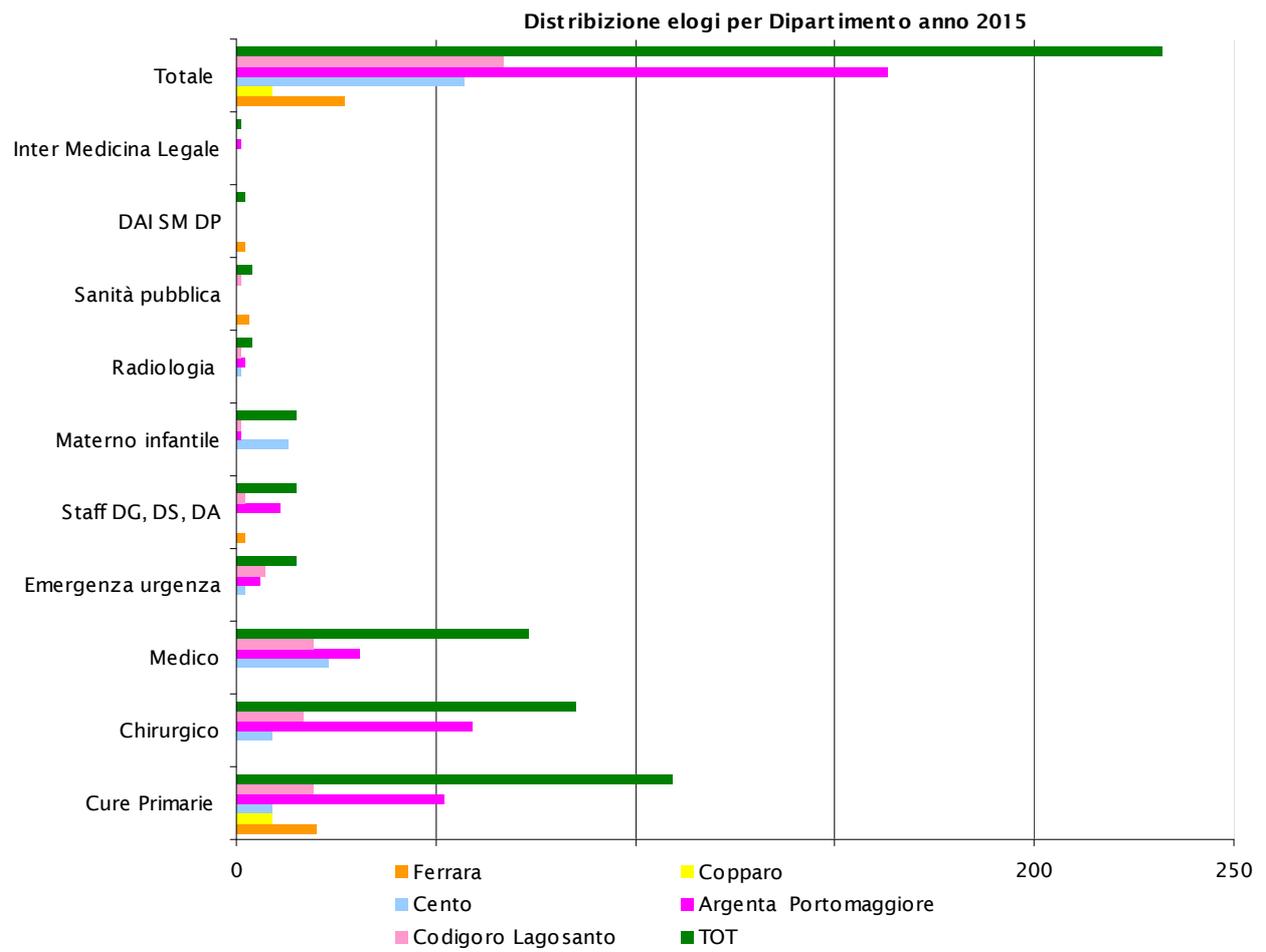
Distribuzione reclami e rilievi per Dipartimento anno 2015



L'**elogio** è un'espressione/segnalazione di soddisfazione del cittadino utente, al soggetto erogatore del servizio. Esso deve essere scritto, contenere una firma leggibile e una data di riferimento. Di seguito viene rappresentata la distribuzione degli elogi nei Dipartimenti.

**Quadro sinottico andamento **elogi** per Dipartimento e URP distrettuale anno 2015**

URP ⇒  Dip.to ↓	Centro Nord		Ovest	Sud - Est		TOT
	Ferrara	Copparo	Cento	Argenta Portomaggiore	Codigoro Lagosanto	
Cure Primarie	20	9	9	52	19	<b>109</b>
Chirurgico	0	0	9	59	17	<b>85</b>
Medico	0	0	23	31	19	<b>73</b>
Emergenza urgenza	0	0	2	6	7	<b>15</b>
Staff DG, DS, DA	2	0	0	11	2	<b>15</b>
Materno infantile	0	0	13	1	1	<b>15</b>
Radiologia clinica diagnostica interventistica	0	0	1	2	1	<b>4</b>
Sanità pubblica	3	0	0	0	1	<b>4</b>
DAI SM DP	2	0	0	0	0	<b>2</b>
Interaziendale Medicina Legale	0	0	0	1	0	<b>1</b>
<b>Totale</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>57</b>	<b>163</b>	<b>67</b>	<b>232</b>



## Analisi delle criticità rilevate a livello di URP distrettuale

### Criticità rilevate nell'attività di *front office*

#### **URP Distretto Centro Nord:**

##### ***Aspetti strutturali:***

Il 2015 è stato caratterizzato dal progressivo trasferimento di numerosi servizi dalla struttura di Via Cassoli 30 a Ferrara, verso la Casa della Salute Cittadella S. Rocco, e ciò ha creato qualche problema di orientamento da parte dei cittadini

##### ***Aspetti organizzativi:***

- Gestione dei cittadini stranieri per pratiche SAUB: non ricevono nessuna informazione diretta perchè non ci sono sportelli dedicati
- Persistono le criticità già segnalate sulla riprogrammazione visite specialistiche apertura agende
- Errori nella compilazione delle ricette da parte dei MMG, dove non viene riportata correttamente la fascia di reddito, l'esenzione

##### ***Aspetti tecnici professionali:***

- Enormi difficoltà per le scelte dei PLS/MMG: in presenza di valutazioni negative da parte dei cittadini nei rapporti con il Pediatra non si riesce a iscrivere i figli da altri Pediatri poiché quelli su cui cadrebbe la scelta sono massimalisti

##### ***Aspetti economici:***

Recupero ticket: persistono gli errori nell'invio delle rinvii, i cittadini hanno a disposizione solo un fax -sempre occupato - o un indirizzo di posta elettronica a cui rivolgersi

##### ***Aspetti strutturali:***

Segnaletica esterna stradale per la Casa della Salute Cittadella S. Rocco inesistente

#### **URP Distretto Ovest:**

##### ***Aspetti organizzativi:***

- Nuova modalità di accesso al Punto Prelievi: soprattutto nei primi momenti ci sono stati tempi di attesa lunghissimi, si rileva inoltre la necessità di implementare i monitor che rendono visibile la chiamata allo sportello a causa l'ubicazione della sala d'attesa e la scarsa qualità della chiamata vocale.
- Continuano i problemi di disorganizzazione del Pronto Soccorso di Cento, in particolare sono penalizzati i pazienti del PS che necessitano di approfondimenti radiologici perché la radiologia chiude alle 19,30
- Accesso telefonico per screening insufficiente ( si è passati da 5 a 3 giornate di contatto) tutto ciò fa sì che le persone non potendo riprogrammare l'appuntamento, abbandonano lo screening.
- Sportello unico: lamentele da parte degli utenti dovute alla riduzione dell'orario di apertura, con conseguente aumento dell'attesa agli sportelli.
- Persistono le criticità segnalate rispetto alle chiusure/aperture di agende di specialistica ambulatoriale

**Aspetti economici:**

- Macchine riscuotitrici – scarsa manutenzione – spesso fuori uso
- Ufficio rivalsa ticket: difficoltà dell'utenza a contattare il servizio

**Informazione:**

- Mancanza di un operatore per dare informazioni di carattere generale presso il poliambulatorio
- Le informazioni che riguardano i servizi condivisi con l'AOSPUN spesso non vengono condivise, può accadere che si forniscano informazioni ai cittadini approssimative o addirittura errate.

**Tempi :** Tempi di attesa lunghi al Pronto Soccorso di Cento

**URP Distretto Sud Est:**

**Aspetti strutturali:**

- Segnaletica interna al Presidio Sanitario S. Camillo di Comacchio superata
- Segnaletica parti esterne della Casa della Salute di Portomaggiore, Casa della Salute di Codigoro e Casa della Salute di Comacchio ancora incompleta
- Presenza di ampie buche che quando piove si riempiono di acqua

**Aspetti organizzativi:**

- Accesso telefonico per screening insufficiente ( si è passati da 5 a 3 giornate di contatto) tutto ciò fa sì che le persone non potendo riprogrammare l'appuntamento, abbandonano lo screening
- Non tutti i medici di Continuità assistenziale possono inviare telematicamente all'INPS un certificato di assenza dal lavoro
- Punto prelievi:
  1. il referto è ritirabile su supporto cartaceo nello stesso luogo in cui è stato eseguito il prelievo, oppure solo on-line. Non venendo più spedito per posta, chi abita lontano dal luogo del prelievo e non ha un pc deve per forza spostarsi nuovamente.
  2. Gli orari di segreteria e la presenza del personale dedicato sono difforni su tutto il territorio.

**Umanizzazione:**

Poca accoglienza e rapporto umano da parte dei medici delle Commissioni Invalidi

**Informazione :**

- Il Punto Informativo presso la Casa della Salute di Portomaggiore è aperto solo fino alle 13, massimo 13,30, ciò causa disagio per i cittadini
- Informazioni carenti alle utenti sul percorso delle ecografie mammarie
- Accade che alcuni MMG o specialisti non diano esaurienti informazioni su alcune prestazioni (densitometria ossea), farmaci a pagamento o percorsi di presa in carico complessi e di integrazione ospedale-territorio

***Aspetti economici :***

- Nelle strutture ospedaliere non è possibile pagare i ticket di PS nelle ore notturne poiché le macchine riscuotitrici non sono accessibili.
- A Portomaggiore da Luglio 2014 le macchine riscuotitrici possono essere usate solo con Pago bancomat e gli utenti che hanno solo contanti non riescono ad effettuare il pagamento (l'unica soluzione è uscire dalla struttura, arrivare in centro e trovare una farmacia o andare presso lo sportello della Cassa di Risparmio).
- La manutenzione delle riscuotitrici è scarsa e spesso vanno fuori uso

***Tempi***

- Problemi di attesa per prime visite di alcune specialistiche (esempio Geriatria).
- Elevati tempi di attesa e agende ciclicamente chiuse per diverse visite specialistiche (es. nefrologia, allergologia).
- Scarsa disponibilità di visite per le urgenze differite
- Tempi elevati per interventi di urologia sull'Ospedale del Delta

### Analisi delle criticità rilevate a livello di URP distrettuale

#### Criticità rilevate nell'attività di *back office* attraverso il Sistema Regionale Segnalazioni Sanità

L'approfondimento proposto sulle segnalazioni (reclami e rilievi) è relativo alle criticità maggiormente riscontrate nelle Unità Operative/Servizi afferenti al **Dipartimento di Cure Primarie**, a cui è stato indirizzato il **63%** delle segnalazioni di disservizio (328 su 519).

Per una lettura puntuale di tutte le macroarticolazioni interessate dai reclami/rilievi si invia all'analitico riportato nelle pagine successive, mentre di seguito vengono citate le aree più frequentemente interessate dalle obiezioni dei cittadini.

- Prestazioni erogate dai **Medici di Medicina Generale, Pediatri di Libera Scelta**, vengono segnalate criticità relative:
  - all'assenza del professionista in ambulatorio senza preventiva comunicazione o riferimento del sostituto
  - a diagnosi frettolose e mancanza di visite accurate, limitandosi a prescrivere ricette (visite, esami o farmaci)
  - all'impossibilità di contattare telefonicamente il MMG o il PLS
  - alla scarsa precisione nella compilazione delle ricette, errori nell'inserire correttamente la fascia di reddito o eventuali esenzioni
  - a informazioni scorrette sull'utilizzo del Pronto Soccorso e la relativa attribuzione del ticket: spesso infatti dicono "Se non migliora vada in PS" ma a questo consiglio non segue un chiarimento sull'eventuale ticket da pagare in assenza di un invio formale su ricetta rossa.  
*Si veda a questo proposito l'approfondimento sui casi presentati in Commissione Mista Conciliativa*
- Prestazioni erogate dai **medici del servizio di Continuità Assistenziale**. Le segnalazioni ricevute riguardano i seguenti aspetti:
  - non osservazione degli orari di visita ambulatoriale nelle rispettive sedi
  - in sede di consulenza telefonica, mancata verifica di eventuali progressi eventi avversi a seguito dell'assunzione di farmaci (tachipirina, aspirina,...)
  - errate diagnosi
  - tempi lunghi per la visita a domicilio
  - mancato passaggio di consegne con i Medici di Medicina Generale
  - scarsa conoscenza della modalità corretta di invio in PS (vedi punto precedente sulla compilazione corretta della ricetta rossa)
- Regolamentazione della **quota di iscritti ai Medici di Medicina Generale o Pediatri di Libera Scelta**, si segnala che:
  - la scelta, soprattutto dei Pediatri di Libera Scelta, è molto limitata: dopo esperienze negative con un Medico/Pediatra, se un cittadino matura la convinzione che sia venuto meno il rapporto di fiducia con quel professionista, al momento di scegliere un altro Medico/Pediatra si trova spesso nell'impossibilità di optare a favore di un professionista di fiducia perché massimalista: si trova quindi a dover scegliere tra continuare ad avere un Medico/Pediatra con cui non si trova bene o farsi seguire, a pagamento, da un altro professionista di cui si fida, che non può scegliere perché già massimalista

- non è ben chiaro il percorso corretto da seguire per poter passare da un MMG a un altro all'interno della stessa Medicina di Gruppo, ciò comporta ripetuti passaggi fra le segreterie delle Medicine e lo Sportello Unico
- nella provincia ci sono delle zone definite "scoperte" dove si tarda a nominare un Medico/Pediatra sostituto
- **Punti prelievo**, si segnala:
  - Limitata competenza del personale a eseguire prelievi ematici, soprattutto ai bambini
  - la scortesia del personale addetto all'accettazione, frettoloso e poco attento
  - i lunghi tempi di attesa
  - a Cento: la nuova organizzazione dell'accesso al Punto prelievo ha incontrato numerose resistenze, per la consegna di campioni è capitato che una persona abbia atteso 80 minuti
  - non è sempre presente tutto il materiale necessario per eseguire gli esami del sangue, per alcuni esami non di routine sono mancate le provette (non erano pazienti in urgenza, ma regolarmente prenotati, che hanno dovuto tornare)
  - la scarsa attenzione alle donne in gravidanza o ai bambini: se i cittadini spontaneamente non danno loro la precedenza (non essendo regolamentata), gli operatori non prendono l'iniziativa
  - accade ancora che vengano eseguiti prelievi senza l'utilizzo dei guanti
  - a Copparo: nello spostamento del Punto prelievi nell'area esterna non si è tenuto conto del fatto che chi accompagna persone che necessitano di carrozzine deve lasciare il familiare in macchina, entrare nella vecchia struttura per prendere la carrozzina, accompagnare il familiare al punto prelievi e poi rifare il percorso a ritroso per la riconsegna della carrozzina
  - a Lagosanto: attesa eccessiva
  - a Ferrara: lunghe attese, rottura di provette, mancanza di un percorso dedicato per i bambini, scarsa attenzione al rispetto della riservatezza
  - a Portomaggiore: scarsa attenzione a chi deve andare al lavoro
- **Specialistica ambulatoriale**, si segnala che:
  - servirebbero lettini più comodi e più puliti
  - richiesta di paraventi, più attenzione alla riservatezza
  - visite frettolose che si traducono nella sola lettura di referti (da cui nasce il contenzioso: perché pagare il ticket?)
  - scarsa qualità percepita riguardo gli aspetti professionali e relazionali
  - ritardi da parte degli specialisti sull'apertura dell'ambulatorio
  - medici specialisti assenti in ambulatorio senza alcun avviso né spiegazione
  - in poche strutture vengono eseguiti gli ECG per i bambini per uso sportivo non agonistico: ciò determina Tempi di Attesa lunghissimi
  - Ferrara: indicazioni poco chiare sull'ubicazione degli ambulatori
  - prescrizioni errate (casi delle lenti da vista )
  - scarsa adeguatezza dell'attrezzatura per eseguire le visite (es. prenotata una laringoscopia con fibre ottiche, ma lo strumento mancava)

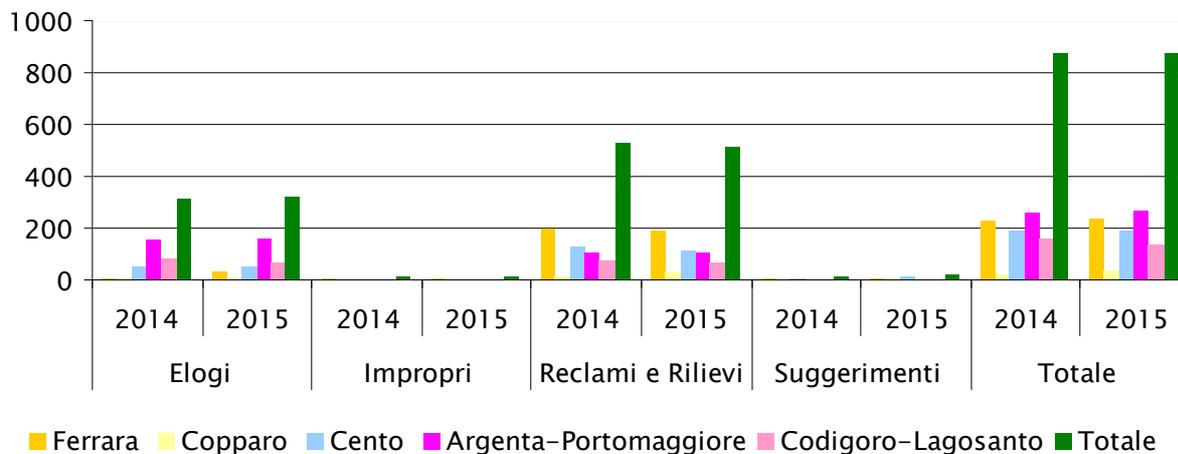
- **Fascicolo Sanitario Elettronico**, si segnala che:
  - Accade che a cittadini che non hanno eseguito la visita specialistica (sistema ONESYS) vengano comunque create le credenziali per accedere al proprio FSE (problema di scambi di persona o errori sul riconoscimento *de visu* da parte dello specialista)
  - la procedura di registrazione con ONESYS spesso è inconcludente (non viene detto cosa è stato fatto e come fare per completare la procedura, il Numero verde 800448822 risponde in modo generico ai cittadini di recarsi all'URP)
  - vengono date le credenziali per accedere al proprio FSE senza prima verificare il corretto numero di telefono cellulare a cui mandare la seconda parte della password e se la persona è in possesso di un indirizzo di posta elettronica (requisito fondamentale per aver il FSE)
  - nonostante venga pubblicizzata la possibilità di cambiare il MMG/PLS tramite FSE, quindi senza doversi recare allo sportello, accade invece che dopo settimane di attesa della conferma on line, il cittadino si debba recare allo sportello per ottenere la registrazione
  - l'attivazione del FSE per tutto il Comune di Argenta viene fatta soltanto dall'URP di Argenta
  
- Prestazioni erogate dai **Servizi Amministrativo Distrettuali**, si segnala:
  - scortesia del personale di *front office*
  - scarsa conoscenza delle procedure che esulano da quelle standard
  - lunga attesa agli sportelli anche le pratiche più semplici
  - insufficienti sedi sul territorio aperte al sabato (solo a Ferrara)
  - frequente malfunzionamento delle macchinette riscuotitrici: non eroga i resti, si inceppa,....
  - accade, soprattutto nelle zone più lontane dalla città, che funzioni solo la riscuotitrice abilitata al pagamento Bancomat, che non tutti le persone hanno
  - accade di frequente lo spostamento degli appuntamenti già erogati, con le seguenti problematiche: quello nuovo viene comunicato con pochissimo preavviso, se il cittadino non può perché non è libero deve attendere tempi più lunghi rispetto alla programmazione iniziale
  - aggiornamento dei dati (variazioni di residenza, di recapiti telefonici, di esenzione, di fasce di reddito) non registrati correttamente sulla scheda anagrafica
  - errori nella prenotazione delle prestazioni
  - errori di tariffazione
  - il sito web dedicato alle attività SAD non è di facile consultazione, si fatica a trovare le informazioni più semplici
  - informazioni discordanti per l'iscrizione al SSN soprattutto per gli STP: non si sa quali documenti servono
  
- **Sportello Unico di Farmacia**, si segnala:
  - scarso raccordo con il centro Servizi del S. Anna e con gli Sportelli Unici aziendali
  - errori nella prenotazione delle prestazioni
  - difficoltà nella lettura/ricezione della ricetta dematerializzata

**Tabelle di sintesi in cui i dati elaborati nel 2015 vengono confrontati con quelli del 2014**

**Tipologia di segnalazioni**

	Elogi		Impropri		Reclami e Rilievi		Suggerimenti		Totale	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Ferrara	7	27	9	5	197	194	4	9	234	235
Copparo	7	9	--	3	17	27	--	1	24	40
Cento	52	57	--	--	134	119	6	13	196	189
Argenta-Portomaggiore	152	163	2	1	110	107	1	1	265	272
Codigoro-Lagosanto	82	67	2	3	74	72	2	--	160	142
<b>Totale</b>	<b>312</b>	<b>323</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>532</b>	<b>519</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>879</b>	<b>878</b>

**Tipologia di segnalazioni anno 2015 VS 2014**

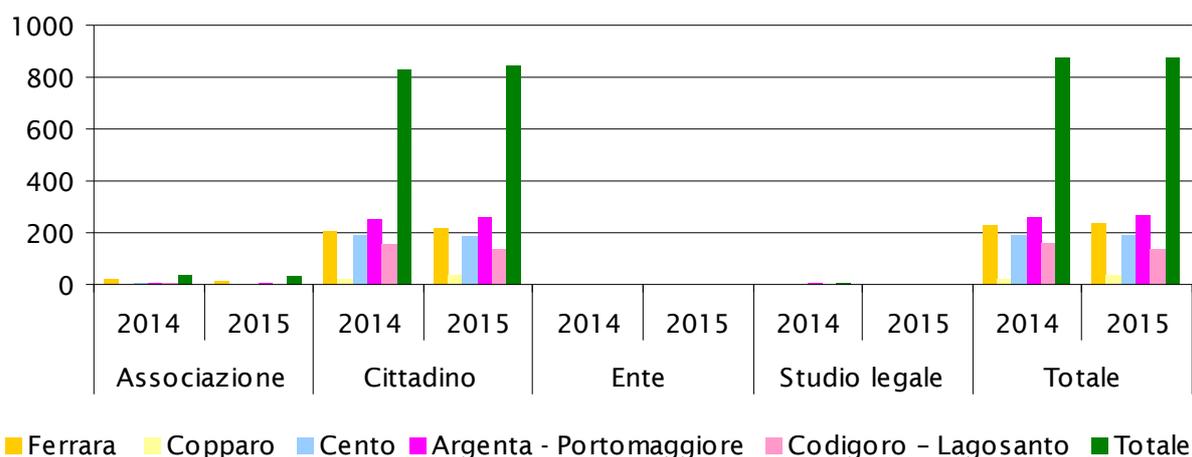


- la percentuale delle segnalazioni di disservizio sul totale delle segnalazioni nel 2015 è stata del 59,11% (nel 2014 è stata del 50,52%)
- la percentuale degli elogi nel 2015 è stata del 36,78% (nel 2014 25,49%).

**Tipologia di presentatore: Chi presenta?**

	Associazione		Cittadino		Ente		Studio legale		Totale	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Ferrara	21	16	211	218	1	--	1	1	234	235
Copparo	--	1	24	39	--	--	--	--	24	40
Cento	4	2	191	187	1	--	--	--	196	189
Argenta - Portomaggiore	5	6	256	263	--	1	4	2	265	272
Codigoro - Lagosanto	9	3	151	137	--	2	--	--	160	142
<b>Totale</b>	<b>39</b>	<b>28</b>	<b>833</b>	<b>844</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>879</b>	<b>878</b>

**Tipologia di presentatore delle segnalazioni anno 2015 VS 2014**

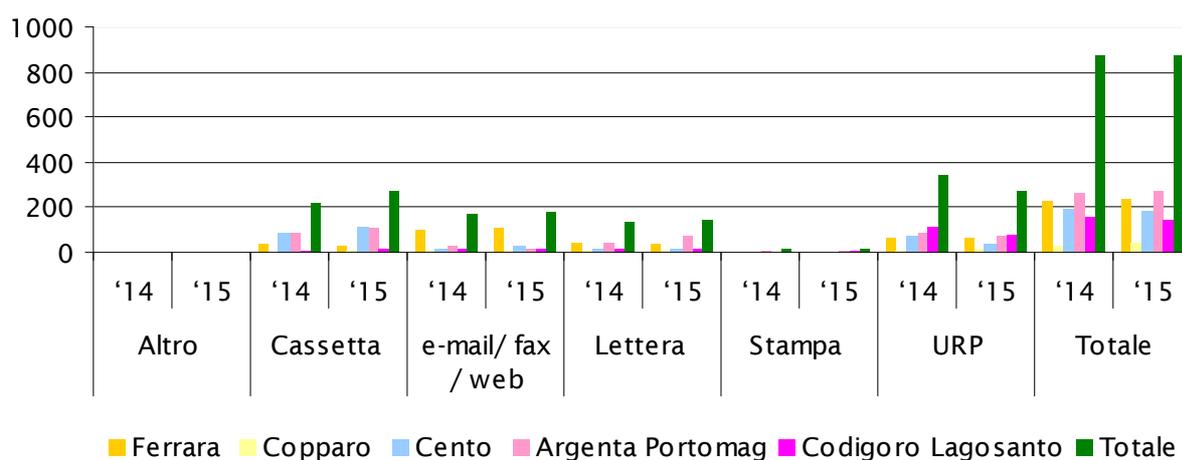


- il cittadino si è presentato in prima persona nel 96% dei casi (nel 2014: 94,76%)
- mentre si è rivolto ad associazioni di volontariato e tutela nel 3,18% dei casi (nel 2014: 4,43%)

**Modalità di presentazione: Come vengono presentate le segnalazioni?**

	Altro		Cassetta		e-mail/ fax / web		Lettera		Stampa		URP		Totale	
	'14	'15	'14	'15	'14	'15	'14	'15	'14	'15	'14	'15	'14	'15
Ferrara	1	--	33	26	94	108	45	34	2	3	59	64	234	235
Copparo	--	--	1	7	6	7	6	6	--	2	11	18	24	40
Cento	--	--	85	112	21	24	19	15	--	1	71	37	196	189
Argenta Portom.	1	--	91	104	26	18	47	71	9	5	91	74	265	272
Codigoro Lagosanto	--	--	11	21	18	20	17	14	3	10	111	77	160	142
<b>Totale</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>221</b>	<b>270</b>	<b>165</b>	<b>177</b>	<b>134</b>	<b>140</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>343</b>	<b>270</b>	<b>879</b>	<b>878</b>

**Modalità di presentazione delle segnalazioni anno 2015 VS 2014**

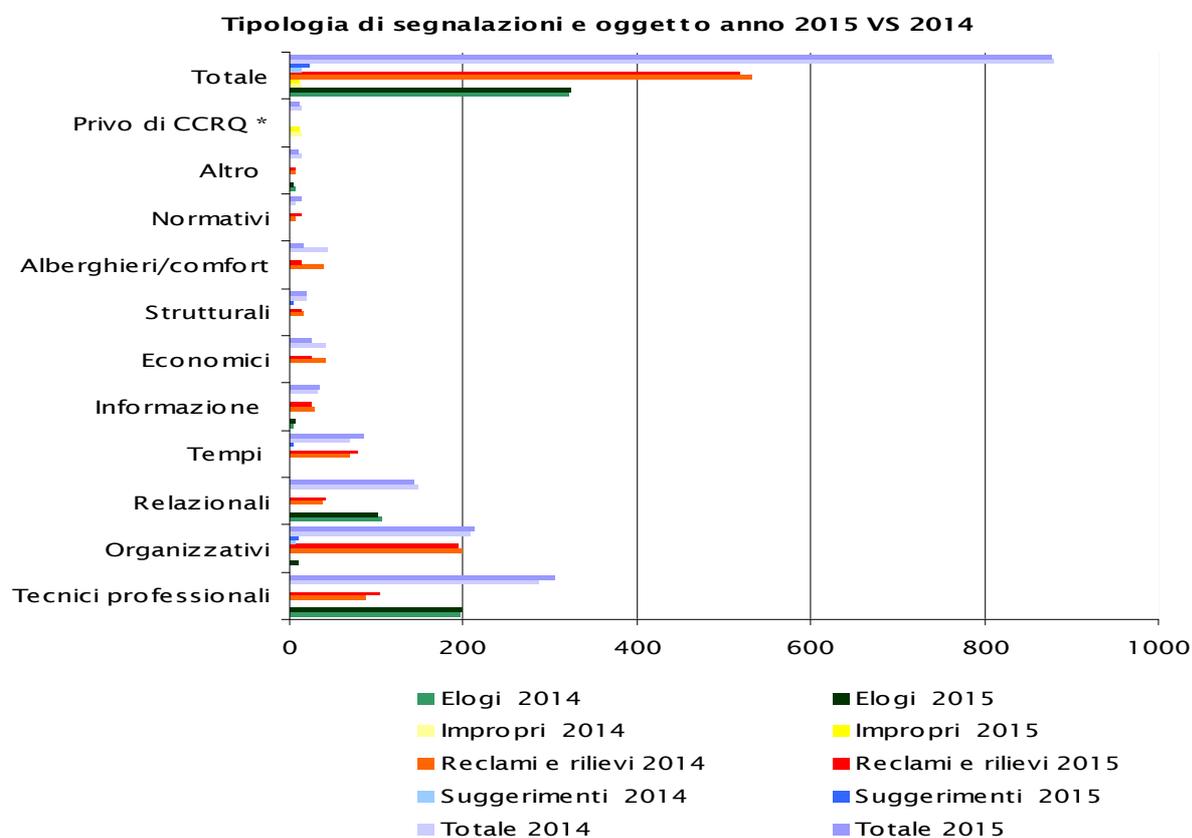


- allo sportello URP si è rivolto il 30,57% dei segnalanti (nel 2014: 39,02%)
- attraverso il web sono giunte il 20,15% delle segnalazioni (nel 2014: 18,77%)
- le Casette dei Comitati Consultivi Misti sono state utilizzate dal 30,75% dei cittadini (nel 2014: 25,14%)
- il canale della lettera è stato usato nel 15,94% dei casi (dato 2014: 1,59%)

Distribuzione per tipologia di segnalazione e per oggetto della segnalazione

	Elogi		Impropri		Reclami e rilievi		Suggerimenti		Totale	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Aspetti tecnici professionali	197	200	--	--	89	105	1	1	287	306
Aspetti organizzativi	2	10	--	--	200	195	6	9	208	214
Aspetti relazionali	107	102	--	--	38	41	2	--	147	143
Tempi	--	1	--	--	69	79	--	5	69	85
Informazione	5	6	--	--	27	26	--	3	32	35
Aspetti economici	--	--	--	--	41	25	--	--	41	25
Aspetti strutturali	--	--	--	--	16	14	2	4	18	18
Aspetti alberghieri e comfort	3	--	--	--	39	15	1	2	43	17
Aspetti normativi	--	--	--	--	6	13	--	--	6	13
Altro	7	4	--	--	7	6	1	--	15	10
Privo di CCRQ *	--	--	13	12	--	--	--	--	13	12
<b>Totale</b>	<b>321</b>	<b>323</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>532</b>	<b>519</b>	<b>13</b>	<b>24</b>	<b>879</b>	<b>878</b>

\* Un evento classificato improprio non può avere da sistema una classificazione CCRQ



**Altri dati significativi**

	Richiesta di ricorso alla Commissione Mista Conciliativa		Il istanze		Richieste risarcimento		Persone risarcite		Azioni miglioramento		N° Casi di interesse per la gestione del rischio	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2014	2014	2015
AUSL FE	1	1	1	2	4	1	0	0	1	2*	44	37

**\* Azioni di miglioramento:**

- per reclami sulla qualità del vitto: è stata intensificata la sorveglianza durante la distribuzione del vitto oltre alla somministrazione di un questionario ad hoc con il servizio di dietologia
- per i reclami sull'assenza di indicazioni stradali per raggiungere la struttura di Bondeno: sono in corso lavori di posizionamento della segnaletica

## Approfondimento sui casi trattati dalla Commissione Mista Conciliativa delle Aziende sanitarie ferraresi

Come previsto dal regolamento di Pubblica Tutela, se il cittadino si dichiara insoddisfatto delle risposte ricevute, il responsabile dell'URP, nell'impossibilità di fornire diversa risposta, provvede ad attivare la procedura di riesame avanti alla Commissione Mista Conciliativa, organismo di tutela di secondo livello, a composizione paritetica, presieduta da persona esterna alle Aziende Sanitarie che ha una funzione *super partes*. La finalità dell'organismo è quella di gestire e risolvere le controversie con procedure conciliative, al fine di giungere ad una decisione condivisa dalle parti, al di fuori di ogni altro mezzo amministrativo o giurisdizionale, attraverso l'accertamento dei fatti e l'individuazione delle cause che hanno limitato o negato il diritto alla prestazione sanitaria, al fine di contribuire al loro superamento.

Nel corso del 2015 sono state posti all'attenzione della Commissione Mista Conciliativa 15 reclami: di questi, 13 sono riferiti all'AOSPUN S. Anna e 2 all'AUSL di Ferrara.

- I due casi dell'AUSL sono relativi:
  - rimborso per spese sostenute in un centro di riferimento fuori regione per intervento urgente (ex assistenza indiretta)
  - rimborso per protesi acustica
- Casi AOSPUN:
  - contestazioni a ticket di Pronto Soccorso: 11
  - contestazioni a ticket di prestazioni ambulatoriali: 1
  - comportamento di professionista: 1

I reclami nascono da questi aspetti:

- informativa sul pagamento del Ticket in Pronto Soccorso non adeguatamente diffusa, né spiegata in modo chiaro da non creare fraintendimenti
- negli ambulatori dei MMG/PLS mancano semplici informazioni sulle norme corrette di accesso al Pronto Soccorso
- i MMG/PLS stessi quando accennano al paziente di rivolgersi al PS, non chiariscono l'aspetto ticket, perciò i cittadini chiedono che il ticket venga pagato da chi ha commesso l'errore di inviarli in PS senza formale richiesta

Tutto ciò è legato alla normativa sul ticket di Pronto Soccorso (D.G.R. 389/2011) che prevede, oltre ad altre casistiche ben precisate, che siano esenti dal ticket coloro che si rivolgono al PS su formale richiesta del medico/ pediatra di famiglia, del medico di continuità assistenziale (guardia medica) o del medico di un altro pronto soccorso. Per mettere il paziente nella condizione di non pagare il ticket, va inviato con: "richiesta di valutazione urgente in Pronto Soccorso per ....." indicando la sospetta diagnosi e quindi il quesito diagnostico.

**Esiti** delle segnalazioni valutate dalla Commissione:

In 3 degli 11 reclami sui ticket di Pronto Soccorso è stato possibile accogliere la richiesta presentata dal cittadino di non pagare il ticket. Interpretando la D.G.R. 389/2011, si è individuata

una motivazione coerente con la suddetta normativa per la quale esentare il cittadino dal pagamento.

Negli altri casi, nell'impossibilità di individuare tale strada, è stato necessario confermare il pagamento del ticket. Nonostante ciò, anche in questi casi, la Commissione ha ritenuto che il cittadino abbia presentato i reclami su giustificate e solide motivazioni.

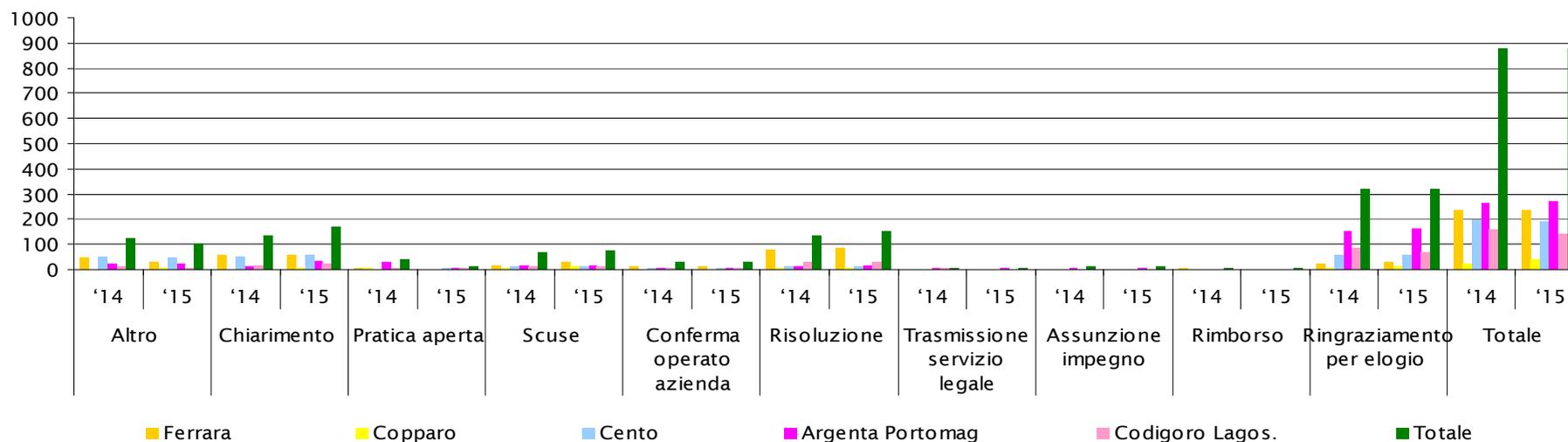
Ha inoltre sollecitato più volte l'URP dell'Azienda Ospedaliera e il Direttore del Pronto Soccorso affinché mettessero in atto delle azioni correttive per evitare, o quantomeno ridurre, i casi di contenzioso legati alla mancanza di informazioni corrette e alla non corretta applicazione della normativa sull'invio in PS.

Questo URP suggerirà alla CMC di coinvolgere anche i Medici di Medicina generale/Pediatri di Libera Scelta ed i medici di Continuità Assistenziale.

Distribuzione delle risposte date ai cittadini alle segnalazioni presentate

Anno⇒	Altro		Chiarimento		Pratica aperta		Scuse		Conferma operato azienda		Risoluzione		Trasmissione servizio legale		Assunzione impegno		Rimborso		Ringraziamento per elogio		Totale	
	'14	'15	'14	'15	'14	'15	'14	'15	'14	'15	'14	'15	'14	'15	'14	'15	'14	'15	'14	'15	'14	'15
Ferrara	43	28	54	55	4	0	19	27	13	11	76	82	0	1	1	2	3	2	24	27	234	235
Copparo	2	5	2	5	3	2	3	11	0	2	7	6	0	0	0	0	0	0	7	9	24	40
Cento	52	45	49	54	1	3	14	9	7	5	12	14	1	0	2	2	2	0	56	57	196	189
Argenta Portom.	21	20	14	32	30	4	17	17	7	7	14	19	3	3	7	6	0	1	152	163	265	272
Codigoro Lagos.	10	5	17	23	3	5	12	10	3	3	28	28	3	1	2	0	0	0	82	67	160	142
<b>Totale</b>	<b>125</b>	<b>103</b>	<b>136</b>	<b>169</b>	<b>41</b>	<b>14</b>	<b>65</b>	<b>74</b>	<b>30</b>	<b>28</b>	<b>137</b>	<b>149</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>321</b>	<b>323</b>	<b>879</b>	<b>878</b>

Esito delle segnalazioni anno 2015 VS 2014



### Segnalazioni di disservizio presentate all'URP di Copparo nel periodo 1/01/2015 - 31/12/2015

Dipartimento	Struttura semplice	Oggetto - CCRQ	Reclami	Rilievi	TOT	
<b>CURE PRIMARIE</b>	Ambulatorio medico NCP 12	Aspetti organizzativi	1	0	1	
		Vigilanza MMG/PLS/CA	3	2	5	
	Specialistica Poliambulatorio	Aspetti tecnici professionali	1	0	1	
		Aspetti relazionali	1	0	1	
		Aspetti organizzativi	4	0	4	
		Aspetti tecnici professionali	3	0	3	
		Aspetti relazionali	1	0	1	
		Pediatria di comunità	Aspetti relazionali	1	0	1
	Area dipartimentale SAD	Sportello unico	Aspetti organizzativi	2	0	2
		Numero Verde/ALP	Aspetti relazionali	1	0	1
Degenza territoriale	OsCo	Aspetti strutturali	0	1	1	
			<b>18</b>	<b>3</b>	<b>21</b>	
<b>DIAGN. IMM. RADIOL. INTER.CA</b>	Servizio Radiologia	Aspetti organizzativi	1	0	1	
		Aspetti tecnici professionali	2	0	2	
			<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	
<b>SERVIZI DI STAFF AZIENDALI</b>	Direzione Distretto Centro Nord	Aspetti strutturali	1	0	1	
	Punto Informativo/consegna referti	Aspetti organizzativi	1	0	1	
	Centralino aziendale	Informazione	1	0	1	
			<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	
<b>TOTALE RECLAMI E RILIEVI URP COPPARO</b>			<b>24</b>	<b>3</b>	<b>27</b>	

## Segnalazioni di disservizio presentate all'URP di Ferrara nel periodo 1/01/2015 - 31/12/2015

Dipartimento	Struttura semplice	Oggetto - CCRQ	Reclami	Rilievi	TOT	
<b>AOSPUN</b>	CAD/Diabetologia	Aspetti organizzativi	3	0	3	
	RRF e DHc/o S.Giorgio	Tempi	1	0	1	
	Centro servizi	Aspetti organizzativi	1	0	1	
		Tempi	0	2	2	
		Aspetti economici	1	0	1	
			<b>6</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	
<b>CHIRURGICO</b>	Degenza ortopedica Delta	Tempi	1	0	1	
			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>CURE PRIMARIE</b>	Punto prelievi Ferrara	Aspetti organizzativi	2	0	2	
		Aspetti tecnici professionali	1	0	1	
		Aspetti relazionali	0	1	1	
	Punto prelievi Copparo	Aspetti strutturali	1	0	1	
		Continuità assistenziale anziani/ disabili/ adulti	Aspetti organizzativi	1	0	1
			Aspetti tecnici professionali	2	0	2
	Gestione specialistica ambulatoriale	Aspetti alberghieri e comfort	1	0	1	
		Aspetti tecnici professionali	1	0	1	
		Aspetti organizzativi	5	6	11	
	ADI Copparo	Tempi	6	6	12	
		Aspetti economici	0	1	1	
	Assistenza protesica e integrativa	Aspetti organizzativi	0	2	2	
		Tempi	0	1	1	
	Autorizzazione MMG/PLS	Adeguamento alla normativa	2	1	3	
		Aspetti organizzativi	9	4	13	
	Vigilanza MMG/PLS/CA	Aspetti organizzativi	3	1	4	
		Aspetti tecnici professionali	9	0	9	
		Aspetti relazionali	0	2	2	
		Tempi	0	1	1	
		Aspetti economici	1	0	1	
	Vigilanza MMG/PLS/CA -area Cento	Aspetti tecnici professionali	1	0	1	
	Consultorio familiare Centro Nord	Aspetti organizzativi	4	0	4	
		Aspetti organizzativi	2	0	2	
Odontoiatria Ferrara	Aspetti relazionali	2	1	3		
	Tempi	1	0	1		

	Specialistica Poliambulatorio Ferrara	Aspetti strutturali	2	0	2
		Informazione	0	1	1
		Aspetti organizzativi	2	1	3
		Aspetti tecnici professionali	2	0	2
		Aspetti relazionali	1	0	1
		Tempi	3	0	3
<b>Area dipartimentale SAD</b>	Sportello unico Ferrara	Informazione	4	1	5
		Aspetti organizzativi	6	5	11
		Aspetti relazionali	4	1	5
		Aspetti alberghieri e comfort	1	0	1
		Tempi	5	1	6
		Aspetti economici	3	5	8
		Adeguamento alla normativa	1	1	2
	Sportello unico Copparo	Aspetti organizzativi	1	0	1
	Sportello unico Bondeno	Informazione	0	1	1
		Aspetti organizzativi	0	1	1
	Sportello unico Lagosanto	Aspetti relazionali	0	1	1
		Informazione	0	1	1
	Numero verde/cup telefonico	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
		Aspetti relazionali	1	0	1
		Informazione	0	1	1
	Sportello unico in farmacia	Aspetti organizzativi	2	0	2
		Aspetti tecnici professionali	1	0	1
Informazione		0	1	1	
Gestione FSE	Aspetti organizzativi	3	2	5	
	Altro	3	0	3	
<b>Privato accreditato</b>	LPA c/o SALUS	Aspetti organizzativi	1	0	1
		Aspetti tecnici professionali	1	1	2
	Attività specialistica c/o Quisisana	Aspetti organizzativi	3	0	3
			<b>105</b>	<b>53</b>	<b>158</b>
<b>INTERAZ.LE LUP</b>	Medicina di laboratorio AUSL	Aspetti economici	2	0	2
			<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>EMERGENZA-URGENZA</b>	Emergenza urgenza 118	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
		Tempi	1	0	1
			<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>INTER.LE GEST.LE FARMACEUTICO</b>	Vigilanza/adempimenti farmaceutica conv.ta	Adeguamento alla normativa	3	1	4

			<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>DAI SM DP</b>	UONPIA	Aspetti organizzativi	1	0	1
	SPDC	Aspetti organizzativi	0	1	1
			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>SANITA' PUBBLICA</b>	Servizio Veterinario	Aspetti tecnici professionali	0	1	1
		Altro	0	1	1
	Medicina dello sport territoriale	Aspetti relazionali	1	0	1
		Tempi	0	1	1
	Ambulatorio IP Ferrara	Aspetti organizzativi	2	0	2
		Aspetti relazionali	1	0	1
			<b>4</b>	<b>3</b>	<b>7</b>
<b>INTER.LE GESTIONE PERSONALE</b>	ALP intramoenia	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>INTER.LE MEDICINA LEGALE</b>	Commissione Medica provinciale	Aspetti organizzativi	3	2	5
		Aspetti tecnici professionali	1	0	1
			<b>4</b>	<b>2</b>	<b>6</b>
<b>SERVIZI DI STAFF AZIENDALI</b>	Direzione Distretto Centro Nord	Aspetti economici	1	0	1
	Punto informativo/consegan referti	Aspetti organizzativi	1	0	1
	URP Ferrara	Aspetti relazionali	1	0	1
			<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>TOTALE RECLAMI E RILIEVI URP FERARRA</b>			<b>132</b>	<b>62</b>	<b>194</b>

### Segnalazioni di disservizio presentate all'URP di Cento nel periodo 1/01/2015 - 31/12/2015

Dipartimento	Struttura semplice	Oggetto - CCRQ	Reclami	Rilievi	TOT
<b>AOSPUN S.ANNA</b>	Citologia ospedaliera	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>CHIRURGICO</b>	Degenza chirurgica	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
		Aspetti alberghieri e comfort	2	0	2
	Degenza ortopedica	Aspetti tecnici professionali	2	0	2
	Degenza urologica	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
		Aspetti alberghieri e comfort	1	0	1
			<b>7</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
<b>EMERGENZA-URGENZA</b>	Pronto Soccorso	Aspetti organizzativi	1	0	1
		Aspetti tecnici professionali	4	0	4
		Aspetti relazionali	1	0	1
		Tempi	5	3	8
		Aspetti economici	1	0	1
			<b>12</b>	<b>3</b>	<b>15</b>
<b>MATERNO INFANTILE</b>	Degenza ostetrico-ginecologica	Aspetti alberghieri e comfort	1	0	1
		Altro	1	0	1
			<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>MEDICO</b>	Degenza LPA	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
	Degenza medica	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
	Endoscopia digestiva	Aspetti tecnici professionali	0	1	1
	Oncologia e gestione DH	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
		Aspetti relazionali	1	0	1
	RRF e DH Cento	Informazione	1	0	1
		Aspetti tecnici professionali	1	0	1
			<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
<b>DIAGN. IMM. RADIOL. INTER.CA</b>	Servizio di radiologia Cento	Informazione	1	0	1
		Aspetti relazionali	1	1	2
			<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

<b>DIR. ASSISTENZA OSPEDALIERA</b>	Direzione Cento	Informazione	0	1	1
			<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>CURE PRIMARIE</b>	Gestione specialistica ambulatoriale	Aspetti organizzativi	1	0	1
	Autorizzazione MMG/PLS	Aspetti organizzativi	2	0	2
	Poliambulatorio Villa Verde	Aspetti relazionali	2	0	2
	Specialistica Poliambulatorio Cento	Aspetti organizzativi	4	3	7
		Aspetti tecnici professionali	3	0	3
		Tempi	3	2	5
		Aspetti economici	1	0	1
	Ambulatorio odontoiatria Cento	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
	Distribuzione ausili per stomie /incontinenza	Aspetti organizzativi	1	0	1
	Pediatria di comunità	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
	Punto prelievi Bondeno	Aspetti relazionali	0	1	1
	Punto prelievi Cento	Aspetti strutturali	2	0	2
		Informazione	1	0	1
		Aspetti organizzativi	12	8	20
		Aspetti relazionali	1	0	1
		Tempi	5	1	6
<b>Area dipartimentale SAD</b>	Sportello unico Bondeno	Aspetti relazionali	1	0	1
	Sportello unico Cento	Aspetti organizzativi	5	1	6
		Tempi	7	4	11
		Aspetti economici	1	0	1
			<b>54</b>	<b>20</b>	<b>74</b>
<b>DAI SM DP</b>	Servizio psichiatrico Cento	Aspetti organizzativi	0	1	1
	UONPIA Ovest	Aspetti organizzativi	2	0	2
			<b>2</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>SANITA' PUBBLICA</b>	Medicina dello sport territoriale	Aspetti organizzativi	0	1	1
			<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>SERVIZI DI STAFF AZIENDALI</b>	Direzione Distretto Ovest	Informazione	3	2	5
			<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
<b>TOTALE RECLAMI E RILIEVI URP CENTO</b>			<b>89</b>	<b>30</b>	<b>119</b>

## Segnalazioni di disservizio presentate all'URP di Argenta/Portomaggiore nel periodo 1/01/2015 - 31/12/2015

Dipartimento	Struttura semplice	Oggetto - CCRQ	Reclami	Rilievi	TOT
<b>AOSPUN S.ANNA</b>	Centro Servizi S. Anna	Aspetti organizzativi	0	1	1
			<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>CHIRURGICO</b>	DS chirurgico	Aspetti organizzativi	0	1	1
		Tempi	0	1	1
	Degenza chirurgica	Aspetti organizzativi	0	2	2
		Aspetti tecnici professionali	1	0	1
	DS Polispecialistico Delta	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
	Sala gessi Argenta	Aspetti tecnici professionali	2	0	2
	DS ortopedico	Tempi	0	1	1
	Degenza ortopedica	Informazione	1	0	1
		Aspetti tecnici professionali	1	0	1
	Sala gessi Delta	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
	Degenza urologica Delta	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
			<b>8</b>	<b>5</b>	<b>13</b>
<b>EMERGENZA-URGENZA</b>	Anestesia e rianimazione Argenta	Tempi	0	1	1
	Pronto Soccorso Argenta	Aspetti tecnici professionali	4	0	4
		Aspetti alberghieri e comfort	3	0	3
		Tempi	1	0	1
		Aspetti economici	1	0	1
			<b>9</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
<b>MATERNINO INFANTILE</b>	DS ginecologico Argenta	Aspetti alberghieri e comfort	2	0	2
			<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>MEDICO</b>	Ambulatorio TAO Argenta	Aspetti organizzativi	0	1	1
	Degenza LPA Argenta	Aspetti tecnici professionali	0	1	1
	Degenza medica Argenta	Aspetti tecnici professionali	2	0	2
	Diabetologia Argenta	Aspetti organizzativi	1	0	1
			<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
<b>DIAGN. IMM. RADIOL. INTER.CA</b>	Servizio di radiologia Argenta	Aspetti tecnici professionali	2	0	2
	Servizio di radiologia Delta	Aspetti organizzativi	0	3	3
		Tempi	0	1	1
			<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>

<b>INTERAZ.LE LUP</b>	Punto prelievi Argenta	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>DIR. ASSISTENZA OSPEDALIERA</b>	Direzione Argenta	Aspetti strutturali	1	1	2
		Informazione	2	0	2
		Aspetti alberghieri e comfort	0	1	1
	Direzione Delta	Aspetti organizzativi	2	0	2
	Direzione Cento	Tempi	0	1	1
			<b>5</b>	<b>3</b>	<b>8</b>
<b>CURE PRIMARIE</b>	Punto prelievi Portomaggiore	Aspetti organizzativi	4	0	4
	Continuità assistenziale anziani/disabili/adulti	Informazione	0	1	1
	Disabilità adulti Codigoro	Tempi	1	0	1
	Casa di riposo residenza Caterina	Aspetti economici	0	1	1
	Quisisana due Ostellato	Aspetti organizzativi	0	1	1
	ADI Portomaggiore	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
	RSA Portomaggiore	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
	Assistenza protesica e integrativa	Aspetti organizzativi	2	0	2
	Autorizzazione MMG/PLS/CA	Aspetti organizzativi	1	0	1
	Vigilanza MMG/PLS/CA Codigoro/Comacchio	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
	Vigilanza MMG/PLS/CA Portomaggiore/Argenta	Aspetti tecnici professionali	5	0	5
		Aspetti organizzativi	1	0	1
	Consultorio familiare Portomaggiore	Aspetti organizzativi	2	0	2
	Specialistica Poliambulatorio Argenta	Tempi	0	1	1
<b>Area dipartimentale SAD</b>	Sportello unico Portomaggiore	Aspetti organizzativi	5	1	6
		Tempi	1	0	1
		Aspetti economici	2	0	2
	Sportello unico Ferrara	Aspetti organizzativi	1	0	1
	Sportello unico Delta	Aspetti organizzativi	1	0	1
	Sportello unico in Farmacia	Aspetti organizzativi	0	1	1
	Centro servizi Argenta	Aspetti organizzativi	1	2	3
		Aspetti relazionali	0	1	1
		Tempi	1	0	1
		Aspetti economici	0	1	1
	Gestione FSE	Informazione	0	1	1
		Aspetti relazionali	1	0	1
		Aspetti organizzativi	0	1	1
			<b>32</b>	<b>12</b>	<b>44</b>

<b>DAI SM DP</b>	Servizio psichiatrico Portomaggiore	Aspetti organizzativi	0	3	3
		Aspetti tecnici professionali	1	0	1
	UONPIA Sud Est Ser.T Portomaggiore	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
		Aspetti organizzativi	1	0	1
			<b>3</b>	<b>3</b>	<b>6</b>
<b>SANITA' PUBBLICA</b>	Ambulatorio IP Portomaggiore	Aspetti tecnici professionali	3	0	3
		Adeguamento alla normativa	0	1	1
			<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>INTER. TECNICO PATRIM. E TECNOL.</b>	Settore edile	Aspetti strutturali	0	2	2
		Aspetti economici	1	0	1
			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
<b>INTER.LE MEDICINA LEGALE</b>	Invalidità/Idoneità Portomaggiore	Aspetti organizzativi	0	1	1
		Aspetti tecnici professionali	1	0	1
			<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>SERVIZI DI STAFF AZIENDALI</b>	Direzione Distretto Sud Est -Portomaggiore	Aspetti alberghieri e comfort	0	1	1
		Aspetti economici	0	1	1
			<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>TOTALE RECLAMI E RILIEVI URP ARGENTA/PORTOMAGGIORE</b>			<b>70</b>	<b>37</b>	<b>107</b>

### Segnalazioni di disservizio presentate all'URP di Lagosanto/Codigoro nel periodo 1/01/2015 - 31/12/2015

Dipartimento	Struttura semplice	Oggetto - CCRQ	Reclami	Rilievi	TOT
<b>CHIRURGICO</b>	Degenza chirurgica	Aspetti alberghieri	0	1	1
	Degenza ortopedica	Aspetti relazionali	1	0	1
		Tempi	1	0	1
	Degenza urologica	Aspetti organizzativi	1	0	1
		Aspetti tecnici professionali	1	0	1
		Tempi	3	0	3
			<b>7</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
<b>EMERGENZA-URGENZA</b>	Pronto Soccorso Delta	Aspetti tecnici professionali	6	0	6
		Aspetti relazionali	2	0	2
		Adeguamento alla normativa	1	0	1
			<b>9</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
<b>MATERNO INFANTILE</b>	Ambulatorio ostetricia-ginecologia Delta	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
	Degenza ostetrico-ginecologica	Adeguamento alla normativa	1	0	1
	Pediatria	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
			<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>MEDICO</b>	Degenza cardiologica	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
	Cardiologia strumentale non invasiva	Aspetti tecnici professionali	1	0	1
	Degenza LPA	Aspetti relazionali	1	0	1
		Aspetti alberghieri	1	0	1
	Degenza medica	Aspetti tecnici professionali	2	0	2
	RRF e DH	Aspetti strutturali	1	0	1
Diabetologia Codigoro	Aspetti organizzativi	1	0	1	
			<b>8</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
<b>DIAGN. IMM. RADIOL. INTER.CA</b>	Servizio di radiologia	Aspetti strutturali	1	0	1
			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>INTERAZ.LE LUP</b>	Punto prelievi Delta	Aspetti organizzativi	2	0	2
		Aspetti relazionali	0	1	1
		Tempi	1	0	1
			<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>
<b>DIR. ASSISTENZA OSPEDALIERA</b>	Direzione Delta	Aspetti strutturali	1	0	1
		Informazione	1	0	
		Aspetti organizzativi	1	0	1
			<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

<b>CURE PRIMARIE</b>	Vigilanza MMG/PLS/CA Copparo	Aspetti tecnici professionali	1	0	1	
	Vigilanza MMG/PLS/CA Codigoro/Comacchio	Aspetti tecnici professionali	5	0	5	
		Aspetti relazionali	1	0	1	
		Adeguamento alla normativa	1	0	1	
	ADI Codigoro	Aspetti organizzativi	2	0	2	
	Disabilità adulti Codigoro	Aspetti tecnici professionali	1	0	1	
	Assistenza protesica/integrativa Codigoro	Aspetti organizzativi	1	0	1	
	Medicina di Gruppo Codigoro	Aspetti organizzativi	1	0	1	
	Specialistica Poliambulatorio Delta	Aspetti organizzativi	1	0	1	
		Aspetti tecnici professionali	2	0	2	
		Aspetti relazionali	1	0	1	
		Tempi	1	0	1	
		Specialistica Poliambulatorio Comacchio	Aspetti organizzativi	2	1	3
			Aspetti tecnici professionali	1	0	1
Tempi	1		0	1		
Punto prelievi Comacchio	Aspetti tecnici professionali	1	0	1		
Punto prelievi Mesola	Aspetti organizzativi	1	0	1		
<b>Area dipartimentale SAD</b>	Sportello unico Delta	Aspetti organizzativi	1	1	2	
	Sportello unico Mesola	Aspetti organizzativi	1	0	1	
<b>Degenza territoriale</b>	Gestione FSE	Aspetti organizzativi	1	0	1	
	OsCo	Aspetti relazionali	1	0	1	
		Aspetti economici	1	0	1	
			<b>29</b>	<b>2</b>	<b>31</b>	
<b>DAI SM DP</b>	SPOI	Aspetti tecnici professionali	1	0	1	
			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>SANITA' PUBBLICA</b>	Ambulatorio IP Codigoro	Tempi	1	0	1	
			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>INTER.LE GESTIONE PERSONALE</b>	ALP intramoenia	Aspetti organizzativi	1	0	1	
			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>INTER.LE MEDICINA LEGALE</b>	Invalità/Idoneità Comacchio	Aspetti tecnici professionali	1	0	1	
			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>SERVIZI DI STAFF AZIENDALI</b>	Punto Informativo/consegna referti	Aspetti relazionali	1	0	1	
			<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	
<b>TOTALE RECLAMI E RILIEVI URP LAGOSANTO/CODIGORO</b>			<b>68</b>	<b>4</b>	<b>72</b>	

**Elogi presentati all'URP di Copparo nel periodo 1/01/2015 - 31/12/2015**

<b>Dipartimento</b>	<b>Struttura semplice</b>	<b>Oggetto - CCRQ</b>	<b>Elogi</b>
<b>CURE PRIMARIE</b>	Vigilanza MMG/PLS/CA	Aspetti organizzativi	1
		Aspetti tecnici professionali	1
<b>Degenza territoriale</b>	OsCo	Aspetti tecnici professionali	3
		Aspetti relazionali	4
<b>TOTALE ELOGI URP COPPARO</b>			<b>9</b>

## Elogi presentati all'URP di Ferrara nel periodo 1/01/2015 - 31/12/2015

Dipartimento	Struttura semplice	Oggetto - CCRQ	Elogi
<b>CURE PRIMARIE</b>	Punto prelievi Ferrara	Aspetti organizzativi	1
		Aspetti relazionali	1
	ADI Ferrara	Aspetti organizzativi	2
		Aspetti relazionali	4
	Assistenza protesica e integrativa	Aspetti relazionali	1
	Vigilanza MMG/PLS	Aspetti relazionali	2
	Distribuzione presidi ad assorbenza (Serenity)	Aspetti relazionali	1
	Consultorio familiare Centro Nord	Aspetti tecnici professionali	3
	Specialistica Poliambulatorio Ferrara	Aspetti organizzativi	1
		Aspetti tecnici professionali	1
	Specialistica Poliambulatorio Delta	Aspetti tecnici professionali	1
	Pediatria di comunità	Aspetti relazionali	1
Assistenza nelle carceri	Aspetti tecnici professionali	1	
			<b>20</b>
<b>DAI SM DP</b>	Residenza La Luna	Aspetti relazionali	1
	SPDC	Aspetti relazionali	1
			<b>2</b>
<b>SANITA' PUBBLICA</b>	Servizio veterinario	Aspetti tecnici professionali	1
	Ambulatorio IP Ferrara	Aspetti tecnici professionali	1
		Aspetti relazionali	1
			<b>3</b>
<b>SERVIZI DI STAFF AZIENDALI</b>	URP Ferrara	Informazione	1
		Aspetti relazionali	1
			<b>2</b>
<b>TOTALE ELOGI URP FERRARA</b>			<b>27</b>

## Elogi presentati all'URP di Cento nel periodo 1/01/2015 - 31/12/2015

Dipartimento	Struttura semplice	Oggetto - CCRQ	Elogi
<b>CHIRURGICO</b>	Degenza chirurgica	Aspetti tecnici professionali	1
		Aspetti relazionali	6
	Degenza ortopedica	Aspetti tecnici professionali	1
	Degenza urologica	Aspetti relazionali	1
			<b>9</b>
<b>EMERGENZA-URGENZA</b>	Pronto soccorso	Aspetti tecnici professionali	1
		Altro	1
			<b>2</b>
<b>MATERNO INFANTILE</b>	Degenza ostetrico-ginecologica	Aspetti tecnici professionali	3
		Aspetti relazionali	9
		Altro	1
			<b>13</b>
<b>MEDICO</b>	Degenza cardiologica	Aspetti tecnici professionali	3
		Aspetti relazionali	5
	Degenza LPA	Aspetti relazionali	2
	DS medico	Aspetti relazionali	1
	Degenza medica	Aspetti relazionali	6
		Altro	1
	Oncologia e gestione DH	Aspetti tecnici professionali	1
		Aspetti relazionali	2
		Altro	1
	RRF e DH Cento	Aspetti relazionali	1
			<b>23</b>
<b>DIAGN. IMM. RADIOL. INTER.CA</b>	Servizio radiologia Cento	Aspetti tecnici professionali	1
			<b>1</b>
<b>CURE PRIMARIE</b>	Gestione specialistica ambulatoriale	Aspetti organizzativi	1
	Punto prelievi Cento	Aspetti tecnici professionali	2
	Specialistica Poliambulatorio Cento	Aspetti tecnici professionali	4
Area Dip.le SAD	Sportello unico Ferrara	Aspetti relazionali	1
		Aspetti relazionali	1
			<b>9</b>
<b>TOTALE ELOGI URP CENTO</b>			<b>57</b>

## Elogi presentati all'URP di Argenta/Portomaggiore nel periodo 1/01/2015 - 31/12/2015

Dipartimento	Struttura semplice	Oggetto - CCRQ	Elogi
<b>CHIRURGICO</b>	DS chirurgico Argenta	Aspetti tecnici professionali	7
	Degenza chirurgica Argenta	Aspetti tecnici professionali	5
		Aspetti relazionali	6
	DP Polispecialistico Delta	Aspetti tecnici professionali	1
	Sala gessi Argenta	Aspetti tecnici professionali	1
		Aspetti relazionali	1
	DS ortopedico Argenta	Aspetti tecnici professionali	6
	Degenza ortopedica Argenta	Aspetti tecnici professionali	28
		Aspetti relazionali	4
			<b>59</b>
<b>EMERGENZA-URGENZA</b>	Anestesia e rianimazione	Aspetti tecnici professionali	1
	Pronto soccorso Argenta	Aspetti tecnici professionali	2
		Aspetti relazionali	3
		<b>6</b>	
<b>MATERO INFANTILE</b>	DS ginecologico	Aspetti tecnici professionali	1
			<b>1</b>
<b>MEDICO</b>	Ambulatorio TAO Argenta	Aspetti relazionali	1
	Degenza LPA Argenta	Aspetti tecnici professionali	7
		Aspetti relazionali	6
	Degenza medica Argenta	Aspetti tecnici professionali	12
		Aspetti relazionali	4
	Diabetologia Codigoro	Aspetti relazionali	1
			<b>31</b>
<b>DIAGN. IMM. RADIOL. INTER.CA</b>	Servizio radiologia Argenta	Aspetti tecnici professionali	1
		Tempi	1
			<b>2</b>
<b>CURE PRIMARIE</b>	Punto prelievi Portomaggiore	Aspetti organizzativi	1
		Aspetti tecnici professionali	1
		Aspetti relazionali	3
	Punto prelievi Longastrino	Aspetti tecnici professionali	2
	PDA Portomaggiore	Aspetti tecnici professionali	5
	Continuità assistenziale anziani/disabili/adulti	Aspetti relazionali	1
	ADI Portomaggiore	Aspetti tecnici professionali	16
	Aspetti relazionali	12	

	Assistenza protesica integrativa	Aspetti tecnici professionali	1
	Vigilanza MMG/PLS/CA Portomaggiore/Argenta	Aspetti tecnici professionali	1
	Ambulatorio odontoiatria Portomaggiore	Aspetti tecnici professionali	2
	Specialistica Poliambulatorio Argenta	Aspetti tecnici professionali	1
	Specialistica Poliambulatorio Portomaggiore	Aspetti tecnici professionali	3
<b>Area Dip.le SAD</b>	Sportello unico Portomaggiore	Aspetti relazionali	1
	Centro servizi Argenta	Aspetti organizzativi	1
		Aspetti relazionali	1
			<b>52</b>
<b>INTER.LE MEDICINA LEGALE</b>	Invalidità/Idoneità Portomaggiore	Aspetti tecnici professionali	1
			<b>1</b>
<b>SERVIZI DI STAFF AZIENDALI</b>	Punto informativo/consegna referti	Aspetti relazionali	1
	URP Argenta/Portomaggiore	Informazione	5
		Aspetti organizzativi	2
		Aspetti tecnici professionali	3
			<b>11</b>
<b>TOTALE ELOGI URARGENTA/PORTOMAGGIORE</b>			<b>163</b>

## Elogi presentati all'URP di Lagosanto/Codigoro nel periodo 1/01/2015 - 31/12/2015

Dipartimento	Struttura semplice	Oggetto - CCRQ	Elogi
<b>CHIRURGICO</b>	DS Polispecialistico Delta	Aspetti tecnici professionali	1
	Degenza chirurgica	Aspetti tecnici professionali	6
	Endoscopia diagnostica e terapeutica	Aspetti tecnici professionali	1
	Degenza ortopedica	Aspetti tecnici professionali	6
	Degenza urologica	Aspetti tecnici professionali	3
			<b>17</b>
<b>EMERGENZA-URGENZA</b>	Anestesia e rianimazione	Aspetti tecnici professionali	4
	Pronto soccorso	Aspetti tecnici professionali	2
	Emergenza urgenza 118	Aspetti tecnici professionali	1
			<b>7</b>
<b>MATERNO INFANTILE</b>	Degenza ostetrico-ginecologica	Aspetti tecnici professionali	1
			<b>1</b>
<b>MEDICO</b>	Degenza cardiologica	Aspetti tecnici professionali	1
	Degenza LPA	Aspetti tecnici professionali	12
		Aspetti relazionali	1
	Degenza medica	Aspetti tecnici professionali	4
	RRF e DH	Aspetti tecnici professionali	1
			<b>19</b>
<b>DIAGN. IMM. RADIOL. INTER.CA</b>	Servizio radiologia	Aspetti tecnici professionali	1
			<b>1</b>
<b>CURE PRIMARIE</b>	Specialistica Poliambulatorio Comacchio	Aspetti tecnici professionali	1
		Aspetti relazionali	1
	ADI Copparo	Aspetti tecnici professionali	1
	ADI Codigoro	Aspetti tecnici professionali	8
	Sportllo Unico Comacchio	Aspetti relazionali	1
<b>Area Dip.le SAD Degenza territoriale</b>	OsCo Comacchio	Aspetti tecnici professionali	7
			<b>19</b>
<b>SANITA' PUBBLICA</b>	Servizio alimenti e nutrizione	Aspetti tecnici professionali	1
			<b>1</b>
<b>SERVIZI DI STAFF AZIENDALI</b>	Centralino aziendale	Aspetti tecnici professionali	1
	URP Delta	Aspetti relazionali	1
			<b>2</b>
<b>TOTALE ELOGI URP LAGOSANTO/CODIGORO</b>			<b>67</b>