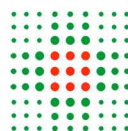




Report Segnalazioni 2023

Azienda USL di Ferrara



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

Ufficio Relazioni con il Pubblico URP
Responsabile Dott.ssa Sara Castellari
Email: urp@ausl.fe.it - Tel. 0532 235153

PROGETTAZIONE

Isabella Masina

REDAZIONE ED ELABORAZIONE DATI

Sara Castellari (Responsabile URP Aziendale)

Hanno collaborato:

M. Paola Baccaglini, Tiziana Bernardinello, Elisa Giannitto, Anna Liccardo, Fabia Mangolini, Isabella Masina, Sabrina Viaro, Nadia Salani, Gerardo Sevà, Grazia Zucchini.

COORDINAMENTO

Sara Castellari (Responsabile URP Aziendale)

LISTA DI DISTRIBUZIONE

Direzione Generale

Direzioni Distrettuali

Dipartimenti

Moduli Dipartimentali

Comitati Consultivi Misti

DISPONIBILE ON-LINE nella sezione dedicata del sito istituzionale:

www.ausl.fe.it

SOMMARIO

Nota metodologica	4
UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO E PUNTI INFORMATIVI AZIENDALI IN CIFRE	5
Gli URP dell'Azienda USL di Ferrara	5
I numeri degli URP distrettuali dei Punti informativi dell'Ospedale del Delta di Lagosanto	
e della Casa della Comunità Cittadella S. Rocco di Ferrara	8
Il contatto allo sportello: dall'accoglienza all'ascolto	10
IL PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE REGIONALE "CITTADINI DIGITALI"	11
"Lo sportello che abbatte gli ostacoli": dati di attività	12
ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO - ANNO 2023	14
La riflessione sugli elogi	17
CHI segnala?	18
A che AMBITO si riferisce la segnalazione?	19
COME segnala?	19
Ancora più in dettaglio...	20
COME si conclude la segnalazione?	25
<i>Allegato 1- Classificazione regionale macrocategorie e categorie CCRQ con esempi</i>	<i>27</i>

Nota Metodologica

GLI UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO (D.G.R. 320/2000 attuativa del PSR 1999-2001) sono istituiti in ogni Azienda Sanitaria ed articolazione a livello distrettuale, rappresentano l'interfaccia fra l'esterno, la cittadinanza, l'utenza e l'ambiente organizzativo interno.

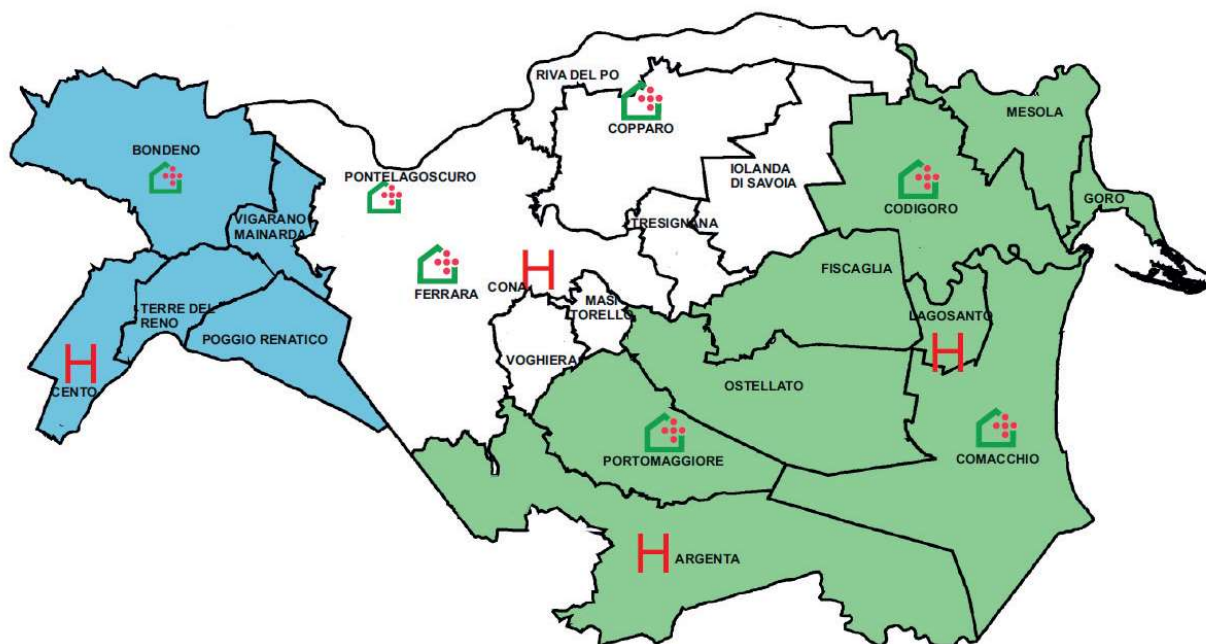
Dal 2003 è costituita la banca dati della Regione Emilia Romagna alimentata dagli Uffici Relazioni col Pubblico (URP) delle Aziende Sanitarie emiliano-romagnole che qui registrano periodicamente le segnalazioni pervenute dagli utenti (reclami, rilievi, elogi, impropri e suggerimenti) dando così vita al Sistema informativo regionale di raccolta delle segnalazioni. Tra i punti di forza del sistema la possibilità di archiviare e analizzare i dati dal punto di vista qualitativo, oltre che quantitativo, consentendo inoltre il confronto tra i dati di tutte le Aziende Sanitarie.

Come di consueto, nella prima parte del lavoro si offrirà una panoramica dei dati per l'anno 2023 su scala aziendale, mentre per un'analisi strategica di dettaglio, dalla quale possano emergere problematiche circostanziate ed eventuali indicazioni di miglioramento, si rimanda a quanto emerso dall'elaborazione dei dati di dettaglio per singoli Servizio e al relativo commento.

L'URP dell'Azienda USL di Ferrara elabora, su richiesta dei servizi interessati, anche report analitici di dettaglio. Tali rapporti possono essere richiesti scrivendo a urp@ausl.fe.it.

UFFICI RELAZIONI CON IL PUBBLICO E PUNTI INFORMATIVI AZIENDALI IN CIFRE - ANNO 2023

Gli URP dell'Azienda USL di Ferrara



L'Azienda USL è suddivisa in tre distretti così articolati:

Distretto Centro - Nord

- 7 Comuni (Ferrara, città capoluogo come Comune capodistretto);
- 175mila residenti circa;
- Tre Case di Comunità (Ferrara, Pontelagoscuro e Copparo).

Distretto Ovest

- 5 comuni (Cento Comune capodistretto);
- 100mila residenti circa;
- Due Case di Comunità di Bondeno e di Pieve di Cento (unica casa di Comunità interaziendale della Regione) e l'ospedale di Cento.

Distretto Sud - Est

- 9 comuni (Codigoro Comune capodistretto);
- 140mila residenti circa;
- Tre Case di Comunità (Codigoro, Comacchio e Ostellato/Portomaggiore) e due ospedali (Delta a Lagosanto e Mazzolani Vandini di Argenta).

L'URP dell'Azienda USL è presente con propri sportelli in tutti gli ospedali distrettuali oltre che 4 delle Case della Comunità: Ferrara, Copparo, Codigoro e Portomaggiore. È inoltre presente un punto di ascolto gestito dall'URP presso la Casa della Comunità Cittadella San Rocco di Ferrara ed all'Ospedale del Delta di Lagosanto.

Nell'ambito delle attività declinate dalla normativa nazionale e regionale è stato garantito:

1. *L'ascolto, sistemico, organico e continuo dei cittadini* in merito ai loro bisogni ed esigenze rispetto ai servizi e alle prestazioni erogate, con la presa in carico diretta delle loro richieste.
2. *La tutela di primo livello*, gestione delle segnalazioni, tramite procedura validata ed utilizzando un database regionale.
3. *La tutela di secondo livello*, attività di supporto e di segreteria della Commissione Mista Conciliativa.
4. *La comunicazione esterna ed interna*, che si concretizza principalmente attraverso l'informazione all'utenza, attività per la quale si utilizzano diversi strumenti informativi:
 - le fonti informative regionali: implementazione della banca dati del Numero Verde unico per la sanità regionale 800-033033, con cui i cittadini possono avere informazioni dettagliate sulle prestazioni e sui servizi sanitari e socio-sanitari offerti dal S.S.R., semplificando l'accesso e garantendo anche una risposta telefonica di secondo livello nel caso le richieste siano troppo complesse per essere gestite dal call center regionale;
 - le fonti informative aziendali: elenco telefonico cartaceo Pagine Bianche, Carta dei Servizi cartacea ed on-line, opuscoli e brochure informative sulle strutture e sui servizi, per poter offrire informazioni pertinenti ed aggiornate sui servizi e sui percorsi.
 - il Fascicolo Sanitario Elettronico: la facilitazione nell'accesso ai percorsi viene garantita presso gli URP anche tramite l'associazione al Fascicolo Sanitario Elettronico dei genitori dei minori e delle persone tutelate. Nell'ambito dell'utilizzo del FSE è stato realizzato un progetto specifico con i volontari del Servizio Civile Regionale e la collaborazione dei Dipartimenti ICT aziendale e Formazione (*vedi approfondimento a pag. 11 - dedicato al Progetto di Facilitazione Digitale: "Lo sportello che abbatte gli ostacoli"*).

- Predisposizione di materiale informativo relativo a servizi e progetti aziendali. Tra gli altri, nel 2023, sono stati prodotti:
 - 15 brochure dedicate alla nuova attività dell'Infermiere di Famiglia e di Comunità IFEC (Cento, Renazzo, Poggio Renatico, Vigarano Mainarda, Terre del Reno, Bondeno, Reno Centese, Copparo, distretto ovest);
 - 10 locandine per la diffusione di eventi formativi e convegni;
 - 2 brochure dedicate agli Ospedali di Comunità (Copparo, Comacchio);
 - predisposizione di 35 strumenti comunicativi di formati misti per SERD e Servizio Psichiatrico Territoriale;
 - 22 volantini e 8 locandine sul tema dell'allattamento;
 - 11 formati misti, 2 brochure, + piantina di Aggiornamento Screening, poliambulatori, Avec, moduli ritiro referti Case della Comunità.

A ciò si è aggiunto l'aggiornamento completo della segnaletica del Poliambulatorio della Casa della Comunità di Comacchio e della Casa della Comunità Cittadella S. Rocco. In particolare per il Dipartimento Cure primarie, CUP, Diabetologia, Oncologia e Pneumologia, Vaccinazioni, area disabilità adulti, oculista, cassetta screening, ambulatorio ABC e Sportello FSE (facilitatori digitali).

5. *Il coordinamento, la gestione e la partecipazione ai Comitati Consultivi Misti aziendali.* Le operatrici URP - insieme al personale Ufficio e Stampa e dalla Segreteria del Distretto Centro Nord - collaborano alla segreteria del coordinamento dei tre Comitati riuniti e seguono i rapporti con il CCM dell'Azienda Ospedaliera S. Anna di Ferrara. Dopo la sospensione delle attività nel 2022 a causa dell'emergenza COVID 19, le attività sono riprese regolarmente e con entusiasmo nel 2023.

6. *Il contributo all'aggiornamento del sito internet/intranet e della Banca Dati informativa Regionale.*

dell'Ospedale del Delta di Lagosanto e della Casa della Comunità Cittadella S. Rocco di Ferrara

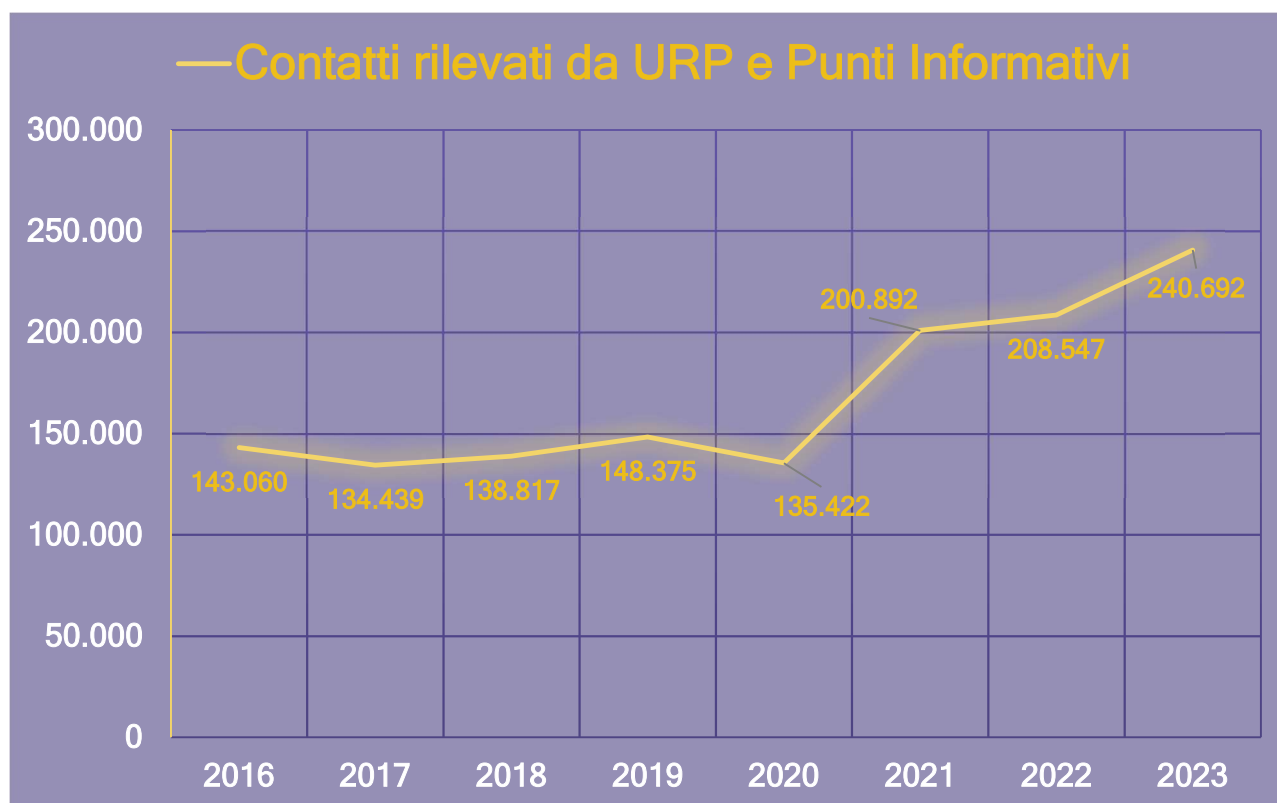
L'informazione all'utenza e la corretta fruizione dei servizi vengono assicurate anche dalla presenza dei **Punti Informativi** collegati agli **URP**.

Tabella 1. Contatti rilevati dagli URP e dai Punti Informativi - 2021/2023

	Anno		
	2021	2022	2023
Contatti rilevati dagli URP e dai Punti Informativi	200.892	208.547	240.692

Per capire l'andamento dell'attività di URP e Punti Informativi aziendali, sempre più punti di riferimento per il cittadino che ha bisogno di dialogare con l'Azienda Sanitaria basta prendere in esame gli ultimi i sei anni precedenti:

Grafico 1. Contatti rilevati dagli URP e dai Punti Informativi - 2017/2023



L'impennata dei contatti coincide con una sempre maggiore esigenza della cittadinanza di

essere accompagnata nei percorsi di cura e presa in carico, ben comprensibile alla luce dell'invecchiamento della popolazione.

L'utente è sempre più fragile, sia per la propria età e le condizioni di salute ad essa connesse, sia per la rete sempre più scarna di familiari e relazioni significative che possono accompagnarlo in questa nuova fase della vita.

In un contesto sanitario che amplia le proprie attività, potenzia i propri percorsi ed implementa nuove soluzioni di prossimità - si pensi all'attivazione su tutto il territorio provinciale delle sedi degli Infermieri di Famiglia e di Comunità - l'utente, il malato, rimane il soggetto da tutelare maggiormente.

Non stupisce, in tal senso, la crescita importante dei contatti allo sportello e delle telefonate. In un momento storico nel quale la digitalizzazione è ormai affermata ed il ricorso alle nuove tecnologie in grado di semplificare alcune delle procedure sanitarie e socio-sanitarie, il cittadino fragile manifesta la necessità di luoghi fisici, di persone che lo ascoltino, preparate ed in grado di dare risposta alle sue esigenze, in modo umano.

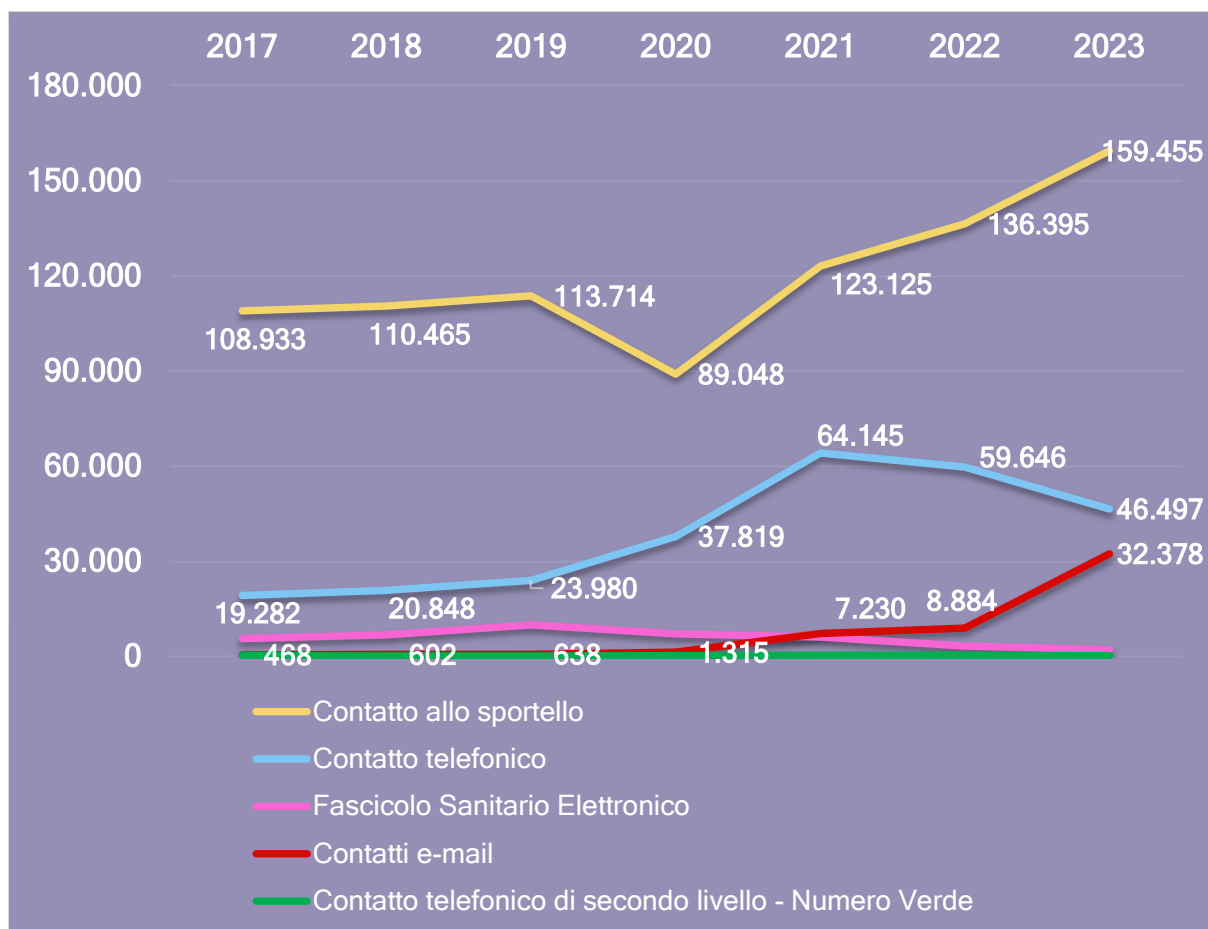
I dati 2023 sottolineano, in maniera netta, l'esigenza di conservare - al fianco delle utilissime nuove opportunità offerte dal digitale - le relazioni, in contatto tra persone ed i luoghi deputati al dialogo.

La riduzione dei contatti telefonici trova spiegazione nella riduzione delle linee e degli operatori dedicati a seguito anche di pensionamenti e trasferimenti. Parallelamente si assiste ad una crescita esponenziale delle mail, strumento sempre più diffuso a livello generale per comunicare in maniera efficace e veloce, del quale l'Azienda USL di Ferrara ha incentivato l'utilizzo.

Tabella 2. Dettaglio per tipologia di contatti rilevati dagli URP e dai Punti Informativi - 2021/2023

Tipologia di contatti rilevati dagli URP e dai Punti Informativi	Anno		
	2021	2022	2023
Contatto allo sportello	123.125	136.395	159.455
Contatto telefonico	64.145	59.646	46.497
Contatti e-mail	7.230	8.884	32.378
Fascicolo Sanitario Elettronico	6.093	3.282	2.096
Contatto telefonico di secondo livello - Numero Verde	299	340	266
TOTALE	200.892	208.547	240.692

Grafico 2. Dettaglio per tipologia di contatti rilevati dagli URP e dai Punti Informativi - 2018/2023



Il contatto allo sportello: dall'accoglienza all'ascolto

Agli sportelli dei **Punti Informativi** si rivolge la maggior parte della nostra utenza per chiedere informazioni, sia di tipo logistico, che riferite ai percorsi di accesso o riguardo ad aspetti amministrativi ed economici.

Presso gli **Uffici Relazioni con il Pubblico** il cittadino trova personale qualificato e contesto adatto nei quali essere ricevuto per esporre richieste o problemi più complessi della semplice ricerca di informazioni. Si tratta di una vera e propria presa in carico delle difficoltà dell'utenza, per orientarsi ed avere risposte attraverso il dialogo ed il supporto dell'articolazione aziendale, individuata per agevolare il cittadino nel rapporto con l'azienda Sanitaria. Diverse le tematiche e la qualità delle richieste presentate: dalle attività/prestazioni erogate, agli aspetti amministrativi, autorizzativi e pagamenti, orari, modalità di accesso/fruizione delle prestazioni, attivazione di percorsi complessi o di integrazione fra territorio e strutture ospedaliere, richieste di supporto/attivazione/riattivazione FSE oltre che segnalazioni di disservizi.

PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE REGIONALE “CITTADINI DIGITALI”

Il digitale ha apportato una trasformazione nella vita delle persone. La tecnologia digitale è inserita ormai in tutti gli ambiti della vita quotidiana. L'accesso ai servizi pubblici digitali è in costante crescita ma non è stato analogamente accompagnato da una crescita di competenze digitali da parte della popolazione che caratterizza il territorio della provincia ferrarese (stranieri, anziani e giovani con poche competenze) e che deve accedere e beneficiare di questi servizi per poter pienamente esercitare la propria cittadinanza digitale.

Partendo dalle difficoltà espresse dagli utenti - soprattutto stranieri, anziani, giovani con difficoltà, nell'usufruire dei servizi pubblici digitali, a causa di scarsa competenza, che hanno incontrato difficoltà o non sono riusciti affatto nell'uso delle piattaforme e che necessitano, pertanto, della mediazione di un operatore, **l'Azienda USL di Ferrara**, in collaborazione con i Comuni di Ferrara, Portomaggiore ed Ostellato, ha avviato nel 2023 il progetto di Servizio Civile Regionale intitolato “Cittadini Digitali”.

L'obiettivo è quello di rafforzare le abilità e l'inclusione digitale dei cittadini con una serie di interventi di formazione e pratica, prevedendo la *realizzazione ed il potenziamento di sportelli dedicati all'accompagnamento al cittadino, prevedendo inoltre percorsi di facilitazione e educazione digitale*.



I giovani volontari sono così divenuti veri e propri “facilitatori digitali”, figure chiave negli interventi per l’inclusione digitale.

Il progetto ha previsto l’apertura di uno sportello all’interno della Casa della Comunità Cittadella S. Rocco che assicura supporto mirato a facilitare l’accesso a servizi pubblici fruibili digitalmente, con particolare riferimento al FSE, nei giorni di martedì, mercoledì e giovedì pomeriggio.

Il progetto prevedeva, inoltre, la realizzazione di brevi corsi di formazione (4/6 ore) di alfabetizzazione digitale rivolti agli operatori, per l’accesso ai servizi on line della P.A. e in particolare del FSE. I volontari del SCR “Cittadini digitali” lavorano in stretta collaborazione con gli operatori URP, sono stati direttamente coinvolti nella relazione con l’utente, affiancando i professionisti nei contatti telefonici, via mail ed allo sportello.

“Lo sportello che abbate gli ostacoli”: dati di attività

Durante l’attività di progetto i volontari del Servizio Civile Regionale hanno somministrato questionari di rilevazione del servizio, in grado di analizzare l’utilità del progetto stesso per la cittadinanza, ma soprattutto il bisogno e le necessità dei singoli cittadini.

SESSO	RILEVAZIONI
MASCHIO	78
FEMMINA	119
PREFERISCO NON INDICARLO	

PROVENIENZA	PREFERENZE
FERRARA	156
ARGENTA	9
VIGARANO MAINARDA	6
SAN BONIFACIO	2
POGGIO RENATICO	5
OSTELLATO	1
JOLANDA DI SAVOIA	5
PORTOMAGGIORE	10
PONTELAGOSCURO	3

ETA'	PREFERENZE
0 -40	25
41 - 50	15
51 - 60	46
61 - 70	60
71 - 80	45
> 80	6

COMUNICAZIONE	PREFERENZE
SOCIAL NETWORK	15
RADIO O TV	3
CUP	81
URP	31
GIORNALI	7
DA UN CONOSCENTE	25
ALTRO	35

ASSISTENZA	PREFERENZE
SPID	76
PRIMO ACCESSO FSE	45
PROBLEMI TECNICI FSE	26
ESENZIONI	36
ASSOCIAZIONE MINORE-GENITORE	17
ALTRO	9

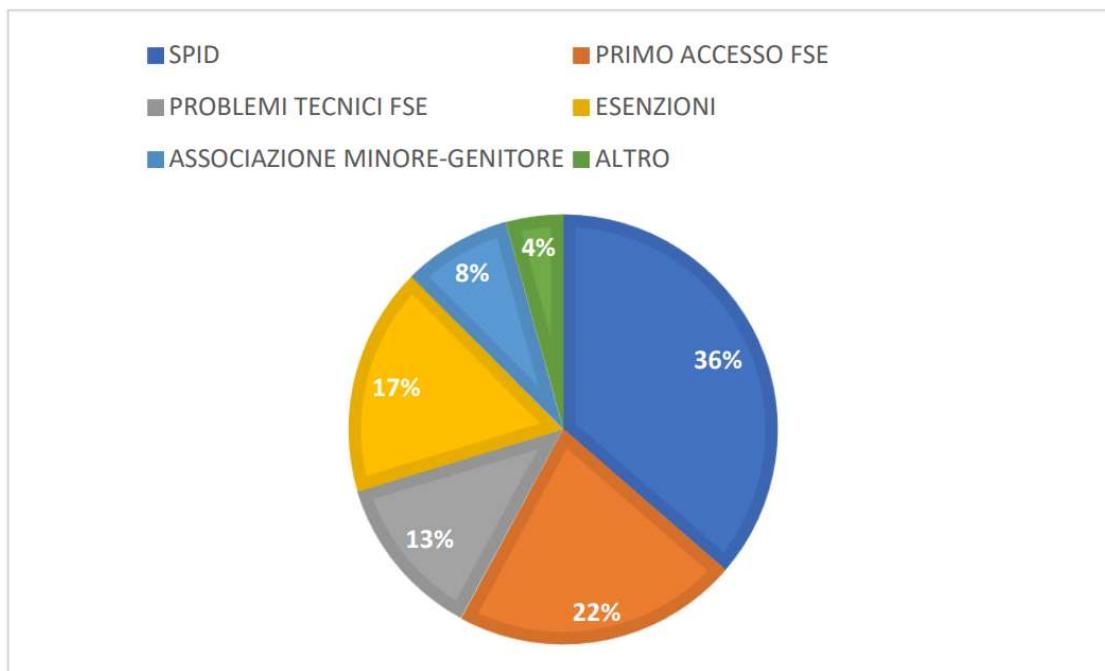
VALUTAZIONE SERVIZIO	PREFERENZE
SI	197
NO	
ABBASTANZA	

UTILITA'	PREFERENZE
PER NIENTE	
POCO	
BENE	3
MOLTO BENE	194

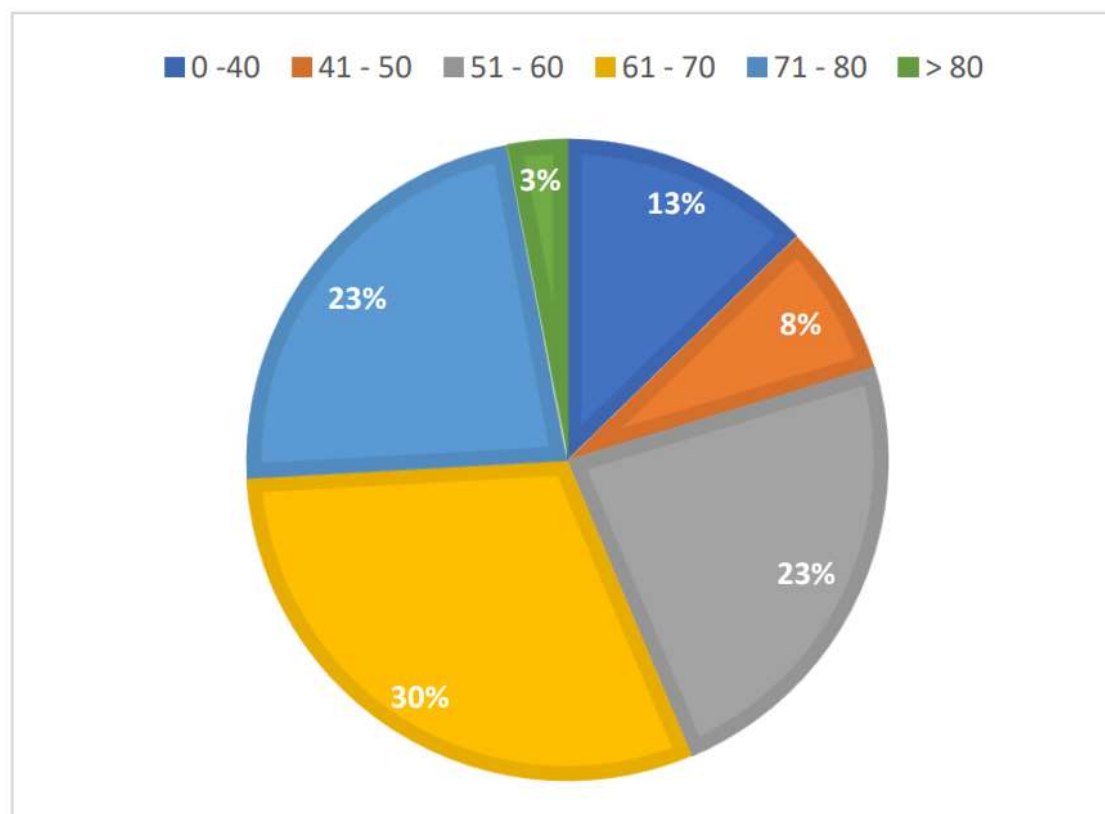
NAZIONALITÀ	RILEVAZIONI
ITALIANA	133
UCRAINA	19
ROMANIA	5
ALBANESE	4
RUMENA	15
NIGERIANA	11
SERBIA	10

TOTALE ACCESSI	197
-----------------------	------------

La rilevazione è stata avviata il 04 aprile 2023, giornata di apertura dello sportello, sino 02 novembre 2023. Di seguito alcuni dati interessanti risultati dall'indagine:



Casi di assistenza erogati



Fasce di età

Visto gli ottimi risultati raggiunti il progetto è stato riproposto anche per il 2024.

ATTIVITÀ DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI DI DISSERVIZIO - ANNO 2023

Tabella 1. Tipologia delle segnalazioni ricevute: distribuzione a livello aziendale - 2022/2023

Anno	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT
2023	175	3	219	162	23	582
2022	146	2	246	98	13	505

Dai dati riportati si evince una leggera flessione dei reclami raccolti rispetto all'anno precedente accompagnata da una crescita significativa dei rilievi (+ 65,3%), dei suggerimenti (77%) ed un aumento degli elogi (20%).

L'aumento significativo dei rilievi è dovuto sostanzialmente alla modalità di gestione - e conseguente classificazione - di quelle segnalazioni, soprattutto ricevute via mail, che presentavano caratteristiche tali da non necessitare dell'avvio della procedura di reclamo; ma piuttosto di una rapida gestione utilizzando percorsi interni e semplificati da parte degli operatori URP.

Tabella 2. Tipologia di segnalazione per URP aziendale anno 2023

Sede URP	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT
Codigoro	2	0	5	3	1	11
Copparo	11	1	8	11	2	33
Ferrara	46	1	105	91	9	252
Lagosanto	30	1	44	10	1	86
Argenta	18	0	17	21	2	58
Cento	66	0	36	23	8	133
Portomaggiore	2	0	4	3	0	9
TOT	175	3	219	162	23	582

Gli operatori URP hanno cercato di gestire tutte le segnalazioni in tempi rapidi e di indirizzarle ai servizi preposti, seguendo la procedura aziendale e utilizzando le modalità di classificazione indicate dal sistema informatizzato per la rilevazione e gestione delle segnalazioni dei cittadini della Regione Emilia Romagna (reclami, elogi, rilievi e suggerimenti), che consente alle organizzazioni sanitarie di avere un riscontro sulle proprie attività e di acquisire dati e informazioni per migliorare i percorsi assistenziali.

Tabella 3. Distribuzione segnalazioni ricevute per articolazione aziendale anno 2023

Articolazione Aziendale	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT
Chirurgico	29	0	11	3	0	43
Cure primarie	62	3	157	117	15	354
Direzione Generale	16	0	7	7	4	34
Direzione Sanitaria	5	0	5	4	0	14
Emergenza	22	0	15	2	0	39
Farmaceutico	0	0	0	1	0	1
Laboratorio analisi unico	1	0	0	0	0	1
Materno infantile	6	0	0	0	0	6
Medico	16	0	8	7	2	33
Radiologia	9	0	5	5	0	19
Salute mentale	0	0	2	4	0	6
Sanità pubblica	9	0	5	12	2	28
Strutture private accreditate	0	0	2	0	0	2
Strutture socio - sanitarie convenzionate	0	0	2	0	0	2
TOT	175	3	219	162	23	582

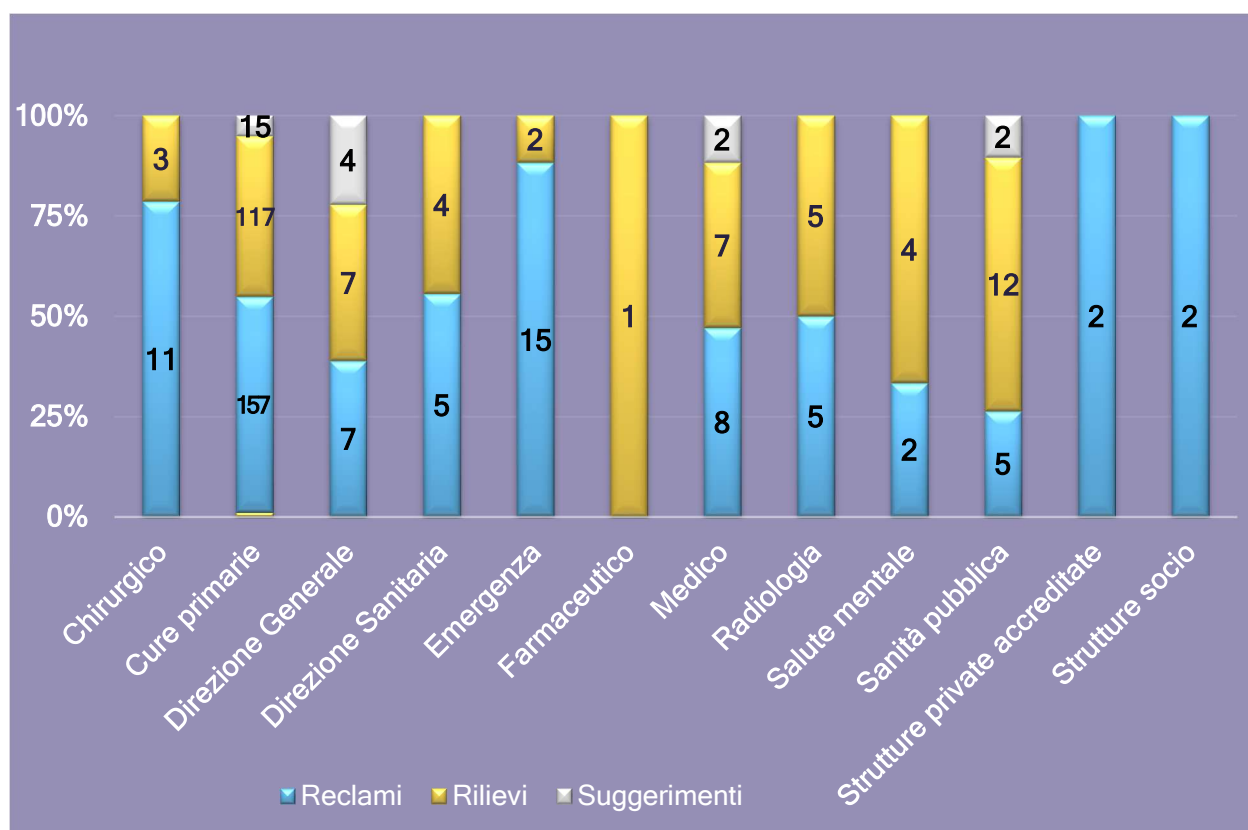
Come verificatosi anche negli anni precedenti, il Dipartimento di Cure Primarie è l'ambito a cui sono giunte il maggior numero di segnalazioni: complessivamente 354 segnalazioni, su un totale di 582. Questo in parte si spiega con l'appartenenza a questo settore dei servizi che impattano maggiormente con i bisogni dei cittadini (Sportello Unico/CUP, Medici di Medicina Generale /Pediatri di Libera Scelta, Medici del Servizio di Continuità Assistenziale, Specialistica Ambulatoriale, inclusa Odontoiatria, Servizio Salute Donna, Punti Prelievi e Assistenza Protesica).

Nell'anno 2023 sono aumentate in maniera importante le evidenze agli Uffici Relazioni con il Pubblico, di insoddisfazione/richieste da parte dei cittadini o care giver, medici di medicina generale e associazioni/strutture di sostegno, dovute ai lunghi tempi di attesa tra la data di prenotazione e la data di erogazione delle prestazioni sanitarie.

A tale criticità si associavano, le lamentele per la mancanza di date disponibili per effettuare le prestazioni richieste dal curante o dallo specialista. Questa specifica situazione è stata superata, dal 4 aprile 2024, a seguito dell'eliminazione della profondità delle agende, il che ha portato però ad un ulteriore incremento delle segnalazioni relative ai tempi di erogazione (tale situazione sarà puntualmente descritta nel report relativo all'anno d'attività 2024).

Gli operatori URP hanno provveduto a fare da tramite tra i cittadini ed il servizio di back-office dello Sportello Unico, al fine di favorire la presa in carico e ridurre i tempi di risoluzione/risposta. Questo ruolo di "intermediario" ha assunto, nell'ultimo anno, il ruolo di attività preponderante per l'Ufficio Relazioni con il Pubblico con la necessità di prendere in carico ed orientare quotidianamente i cittadini che non trovano risposta ai propri bisogni di salute e che non riescono a comunicare con lo Sportello Unico - CUP.

Grafico 1. Incidenza percentuale di Reclami - Rilievi - Suggerimenti per articolazione aziendale anno 2023



L'esito del reclamo è il risultato del processo di valutazione attivato dall'Azienda in riferimento alla segnalazione e, nel contempo, è il contenuto della comunicazione conclusiva al cittadino. Può trattarsi di risposte contenenti spiegazioni, scuse, conferme dell'agire aziendale, comunicazione della soluzione del problema presentato o dell'accettazione delle richieste del presentatore della segnalazione.

La riflessione sugli elogi

Il contenuto degli elogi può essere un apprezzamento generale, ad esempio "Ringrazio tutti gli operatori per gentilezza e professionalità", oppure un testo più dettagliato, in cui si indica il motivo per cui si è deciso di scrivere un ringraziamento.

Le categorie in cui vengono classifica' sono "Umanizzazione e aspetti relazionali" e "Aspetti tecnici professionali". Nel caso in cui il testo dell'elogio sia molto generico o poco circostanziato viene classificato con "Altro".

Complessivamente, anche per il 2023, gli elogi imputano alla Direzione Generale sono riferiti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, quelli imputati alla Direzione Sanitaria sono riferiti alle attività insite nell'organizzazione ospedaliera.

L'elogio denota senz'altro una percezione di qualità da parte dei cittadini - più evidente nell'ambito dei servizi di degenza - sia come apprezzamento generale, che come soddisfazione tra le persone ricoverate per gli aspetti della degenza ospedaliera.

In queste segnalazioni emerge sicuramente nel rapporto tra paziente e operatore l'aspetto della "cortesia e gentilezza", quindi i punti di forza dei servizi erogati sono strettamente collegati all'umanizzazione dell'assistenza, sia in ambito ospedaliero che in quello territoriale, rispetto alla capacità di accoglienza e di presa in carico dei pazienti.

CHI segnala?

Tabella 4. Dettaglio segnalazioni per tipologia del segnalante anno 2023

Tipologia Segnalante	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT
Associazione	0	0	18	7	0	25
Cittadino	175	2	200	154	23	554
Ente	0	1	0	0	0	1
Operatore sanitario	0	0	0	1	0	1
Studio legale	0	0	1	0	0	1
TOT	175	3	219	162	23	582

A che AMBITO si riferisce la segnalazione?

Tabella 5. Dettaglio segnalazioni per ambito anno 2023

Ambito	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT
Azienda USL	175	3	207	161	23	569
Attività libero professionale	0	0	1	0	0	1
Servizi esternalizzati Contratti/Appalti	0	0	2	0	0	2
Strutture accreditate Soggette a controllo	0	0	9	1	0	10
TOT	175	3	219	162	23	582

COME segnala?

Tabella 6. Dettaglio segnalazioni per modalità di presentazione anno 2023

Modalità di presentazione	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT
Cassetta	31	0	1	5	3	40
Email	68	1	104	81	6	260
Fax	0	0	0	0	0	0
Lettera	11	1	15	8	0	35
Stampa	9	0	0	0	0	9
URP	31	1	37	42	4	115
Verbale/Telefonica	0	0	1	0	0	1
Sito web aziendale	25	0	61	26	10	122
TOT	175	3	219	162	23	582

Ancora più in dettaglio...

Le comunicazioni dei cittadini sono classificate in 10 macro categorie (cosiddette CCRQ) che a loro volta sono declinate in altre sottoclassi più specifiche che vanno ulteriormente a dettagliare il contenuto della segnalazione.

Ogni singola segnalazione, in funzione del contenuto, può essere classificata in una categoria e sotto-categoria. Le macro categorie individuate sono:

- Umanizzazione e aspetti relazionali
- Informazioni
- Tempi
- Aspetti alberghieri e Comfort
- Aspetti strutturali
- Aspetti organizzativi, burocratico-amministrativi
- Aspetti tecnico-professionali
- Aspetti economici
- Adeguamento alla normativa
- Altro

Ogni macro categoria è corredata da diverse sotto categorie al fine di attribuire ogni segnalazione al contesto che più si avvicina all'ambito interessato e consentire un percorso di analisi e valutazione dei contenuti il più omogeneo e chiaro possibile.

Tabella 7. Distribuzione segnalazioni per categorie e sottocategorie (CCRQ) anno 2023

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT
ASPETTI STRUTTURALI						
Aspetti strutturali - Altro	0	0	0	1	0	1
Accessibilità esterna	0	0	3	0	0	3
Accessibilità interna	0	0	1	2	1	4
Sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo	0	0	0	0	3	3
TOT	0	0	4	3	4	11

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT
INFORMAZIONE						
Informazione - Altro	0	0	0	1	0	1
Adeguatezza del materiale di informazione	0	0	0	1	1	2
Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	0	0	0	0	1	1
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	0	0	1	0	1
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	0	1	0	1
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	0	0	0	1	1
Adeguatezza del portale web/social network	0	0	0	0	1	1
TOT	0	0	0	4	4	8

ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI						
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	1	0	9	20	4	34
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	6	0	23	31	3	63
Funzionalità organizzativa	1	0	23	37	0	61
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	40	16	4	60
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	0	1	0	0	1
TOT	8	0	96	104	11	219

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI						
Aspetti tecnico-professionali - Altro	3	0	1	4	0	8
Opportunità/adequatezza della prestazione	2	0	22	4	0	28
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	0	10	11	0	21
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	143	0	50	4	1	198
TOT	148	0	83	23	1	255

UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI						
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	0	0	1	0	0	1
Cortesie e gentilezza	18	0	10	7	0	35
Rispetto della riservatezza	0	0	0	1	0	1
Maltrattamenti	0	0	3	2	0	5
TOT	18	0	14	10	0	42

ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT						
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	0	0	1	0	1
TOT	0	0	0	1	0	1

	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT
TEMPI						
Coda per la prenotazione	0	0	3	5	0	8
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	3	3	0	6
Coda per la prestazione	0	0	5	3	2	10
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	2	0	0	2
TOT	0	0	13	11	2	26

ASPETTI ECONOMICI						
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	0	1	2	0	3
Richiesta di rimborsi	0	0	2	3	1	6
Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso	0	0	1	0	0	1
TOT	0	0	4	5	1	10

ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA						
Adeguamento alla normativa - altro	0	0	2	0	0	2
Ticket	0	0	1	0	0	1
TOT	0	0	3	0	0	3

ALTRO						
Altro	1	0	2	1	0	4
TOT	1	0	2	1	0	4

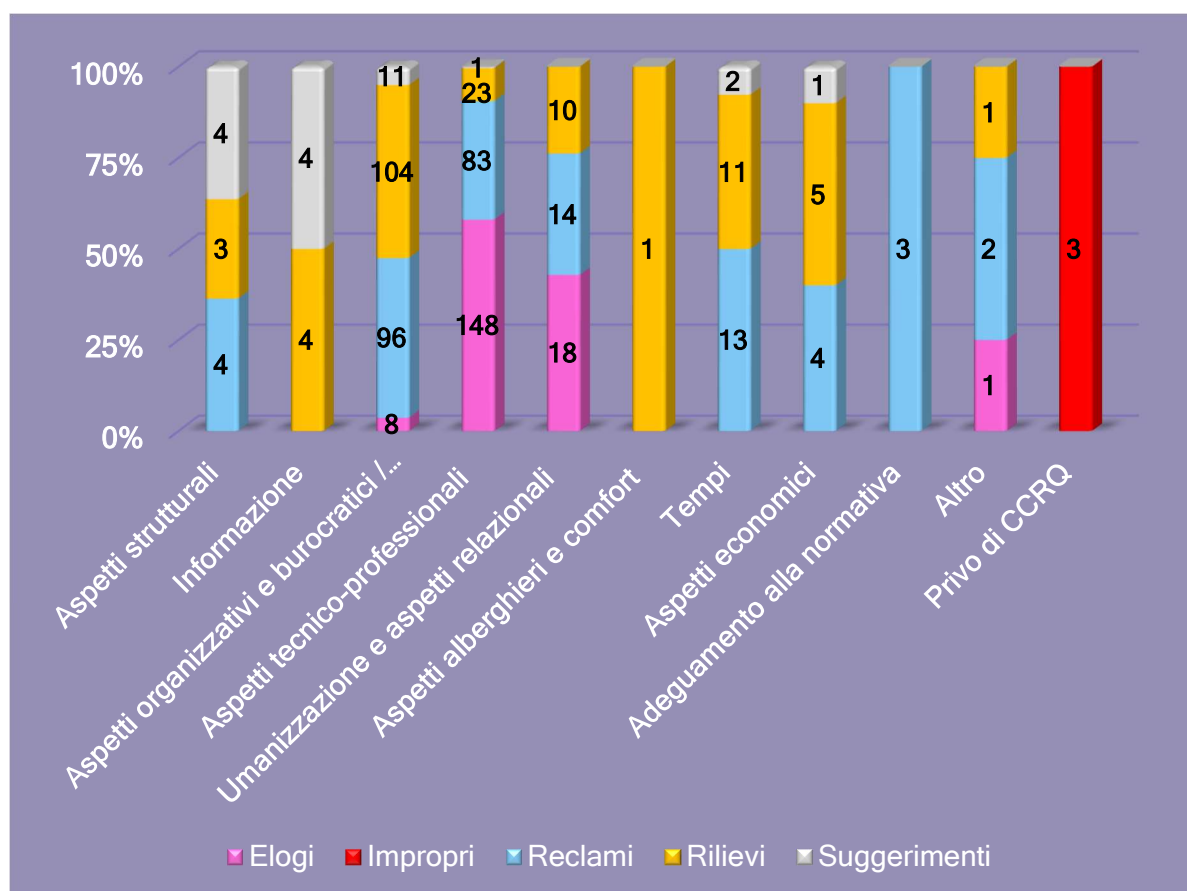
PRIVO DI CCRQ						
Privo di CCRQ	0	3	0	0	0	3
TOT	0	3	0	0	0	3

Dalla tabella emerge un trend simile - ancora più accentuato - rispetto al passato, circa le categorie più numerose. Ad esempio indica che gli aspetti organizzativi/burocratici/amministrativi sono l'ambito che descrive il maggior disservizio per i cittadini, mentre gli elogi sono più presenti sia riguardo agli aspetti di umanizzazione e di relazione, che riguardo all'ambito tecnico-professionale.

Gli aspetti tecnico professionali hanno registrato, anche nell'anno 2023, in valore assoluto il maggior numero di segnalazioni (n. 255), ad evidenziare una generale tendenza dei cittadini ad attribuire importanza e pretendere qualità rispetto alla prestazione ricevuta, analogamente alla sfera relazionale e di umanizzazione che riveste anch'essa sensibile importanza sulla valutazione complessiva del servizio fruito.

Il 2023, pur non caratterizzato come i tre anni precedenti da una situazione generale di emergenza, riconferma le problematiche già evidenziate riguardo le quali non si è riscontrato l'auspicato miglioramento.

Grafico 2. Incidenza percentuale della tipologia di segnalazione per categoria anno 2023



COME si conclude la segnalazione?

Tabella 8. Esito segnalazioni per tipologia anno 2023

Esito	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	TOT
Pratica aperta	0	0	11	5	0	16
Risoluzione	0	0	33	77	0	110
Chiarimento	0	0	114	34	0	148
Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida	0	1	5	5	0	11
Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a normativa vigente	0	0	0	3	0	3
Accoglimento richiesta di rimborso	0	0	0	0	0	0
Trasmissione al servizio legale per competenza	0	0	0	0	0	0
Scuse	0	0	48	20	0	68
Assunzione di impegno	0	0	5	1	1	7
Ringraziamento verbale (elogio verbale)	0	0	0	0	0	0
Ringraziamento scritto (elogio scritto)	175	0	1	1	0	177
Altro	0	2	2	16	22	42
TOT	175	3	219	162	23	582

Escludendo gli esiti “Ringraziamento per elogio”, “Altro” (in cui sono attribuiti gli esiti dei suggerimenti, dei rilievi che vengono inviati ai servizi per conoscenza e gli impropri) e “Trasmissione al servizio legale”, possiamo prendere in considerazione le segnalazioni che si sono concluse con:

- **Risoluzione, Scuse e Assunzioni di impegno**, che evidenziano tutti casi in cui **effettivamente il disservizio c'è stato e il cittadino lo ha rilevato e segnalato all'URP**;
- **Chiarimenti e Conferme dell'operato dell'Azienda o dell'Operatore**, rappresentano situazioni in cui, **malgrado il percepito dell'utente, l'istruttoria ha dimostrato che non si è verificato un disservizio**. Il dato può risultare significativo in quanto evidenzia che in questi casi, pur essendo stata comunicata insoddisfazione, il percepito negativo dell'utente, che lo spinge a reclamare formalmente, non corrisponde in realtà a un reale disservizio da parte dell'Azienda. In questi casi, quindi, **il reclamo è causato da altri fattori, es. qualità, efficienza ed efficacia dei servizi e delle prestazioni erogate non conformi alle aspettative attese**. In particolare spesso è dovuto alla mancanza/scorrettezza/incompletezza di informazioni, dalla scarsa chiarezza dei meccanismi di accesso, da aspetti normativi e burocratici che nella percezione dell'utente (qualità percepita) ledono un suo diritto o gli precludono di ottenere quanto richiesto, oppure dalle modalità di approccio/relazione adottate dal professionista o dall'operatore nella visita o nella presa in carico.

Conclusioni

Il report rimarca il valore positivo del dialogo aperto e del confronto con il cittadino assume una importanza strategica per l'Azienda, in quanto **offre elemento per intraprendere azioni di miglioramento sia di tipo organizzativo che sanitario**, offrendo un efficace **strumento di dialogo e di avvicinamento con i cittadini**, fondamentale per l'evoluzione stessa delle organizzazioni.

Allegato 1- Classificazione regionale macrocategorie e categorie CCRQ con esempi ¹

Descrizione macrocategoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Aspetti strutturali	1.0	Aspetti strutturali - Altro	Aspetti strutturali - Altro
Aspetti strutturali	1.1	Accesso alle strutture: parcheggi, barriere architettoniche, trasporti pubblici, segnali stradali, panchine, ecc.	Accessibilità esterna: si intende tutto ciò che ostacola/facilita l'accesso alla struttura
Aspetti strutturali	1.2	Utilizzo delle strutture interne: scale, percorsi, ascensori, barriere architettoniche, servizi igienici per portatori di handicap, pavimenti e illuminazione <u>Esempi di segnalazioni:</u> - l'ascensore dell'ingresso principale non consente il passaggio della carrozzina - i gradini impediscono il raggiungimento di... - la sala d'attesa del poliambulatorio è priva dei servizi igienici riservati agli handicap	Accessibilità interna: si intende tutto ciò che ostacola/facilita l'utilizzo delle strutture interne, in genere spazi comuni
Aspetti strutturali	1.3	Misure per la sicurezza del cittadino relative a: impianti elettrici, pavimenti, corrimano, ecc. Riservatezza delle informazioni cliniche negli ambulatori <u>Esempi di segnalazioni:</u> - l'insonorizzazione delle pareti degli ambulatori non garantisce la riservatezza delle informazioni - la documentazione clinica non è conservata in spazi adeguati a garantirne la riservatezza - sono caduto perché la piastrella del pavimento era sconnessa - lamenta la presenza di nomadi richiedenti l'elemosina negli spazi interni ed esterni di pertinenza dell'Azienda (NB solo se gli spazi sono di pertinenza dell'Azienda - attribuzione ai servizi di supporto)	
Aspetti strutturali	1.4	Strumenti diagnostici e terapeutici. Infortuni avvenuti nell'utilizzo delle apparecchiature	Attrezzature e strumentazione sanitaria (non sono compresi ausili e presidi)

Descrizione macrocategoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Informazione	2.0	Informazione - Altro	Informazione - Altro
Informazione	2.1	Opuscoli, manifesti e materiali informativi: presenza, utilità, piacevolezza, comprensibilità/assenza, errata collocazione, carenza, incomprensibilità	Adeguatezza del materiale di informazione
Informazione	2.2	Indicazioni, segnaletica posta all'esterno e all'interno delle strutture per indicare i percorsi ai servizi e ai reparti: presenza, chiarezza/assenza, errata collocazione, non chiarezza	Adeguatezza della segnaletica esterna e interna

¹

Informazione	2.3	Informazioni per l'accesso ai servizi fornite dagli operatori nei punti informativi, portinerie, guardiole dei reparti, URP e servizi vari, risposte telefoniche: mancate, errate, insufficienti/corrette, comprensibili	Chiarezza e correttezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni
Informazione	2.4	Informazioni sugli aspetti organizzativi relativi alla conduzione del proprio percorso di cura	Carenza/adequatezza delle informazioni fornite agli utenti e ai familiari sui percorsi organizzativi di cura
Informazione	2.5	Riconoscibilità degli operatori/mancata esposizione del tesserino aziendale	Riconoscibilità degli operatori
	2.6	Trasparenza delle liste di attesa, del percorso di accesso alle prestazioni, metodo con cui vengono informati i cittadini <u>Esempi di segnalazioni:</u> lamenta l'assenza di informazioni aggiornate sui tempi d'attesa	
Informazione	2.7	Accessibilità dei servizi on line (pago online, prenotazioni on line, referti on line, FSE, ecc..)	Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi on line
Informazione	2.8	Informazioni sul portale web/social network: presenza/assenza, correttezza, chiarezza, errata collocazione	Adeguatezza del portale web/social network
Descrizione macrocategoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	3.0	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi - Altro	Aspetti organizzativi burocratici amministrativi - Altro
Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	3.1	Ottenimento della prestazione o di un accesso ai servizi sanitari (facilità/difficoltà; complessità burocratica/semplificata) <u>Esempi di segnalazioni:</u> - limitata disponibilità nella scelta del PLS - difficoltà nell'ottenere protesi e ausili - scarsa qualità di protesi e ausili - risuotitrici - elimina code - mancato rispetto del numero progressivo di chiamata - l'impossibilità di scegliere lo specialista o la struttura desiderata - carenza posti letto - lamenta l'assenza dell'ambulatorio vaccinale con conseguenti spostamenti	Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)
Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	3.2	Organizzazione/disorganizzazione interna e presenza/assenza di operatori. Preavviso alla cancellazione di visite o esami prenotati <u>Esempi di segnalazioni:</u> - reclama per errori di prenotazione, smarrimento lastre, scambio referti - lamenta in seguito a sciopero del personale - lamenta impossibilità a comunicare con n. di telefono - lamenta riduzione dell'orario del CUP nel periodo estivo	Funzionalità organizzativa: tutto ciò che ostacola/facilita l'accesso e l'erogazione delle prestazioni percepito come disorganizzazione aziendale

- lamenta la restrittiva fascia oraria di apertura al pubblico
- reclama la limitata apertura dell'ambulatorio del MMG con conseguente difficoltà di accesso
- lamenta che gli orari fissati ai pazienti per i controlli sono uguali per tutti e comportano lunghe attese
- lamenta di non aver ricevuto in tempo reale il referto di una prestazione urgente
- lamenta la carenza di personale con conseguente tempo di attesa ai servizi/sportelli
- lamenta l'assenza di disponibilità di prenotazioni per..
- lamenta errata consegna di ausili e protesi
- lamenta di non aver ricevuto in tempo reale la richiesta di rimborso del ticket

Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	3.3	Segnalazioni per l'assenza di servizi, prestazioni e risorse <u>Esempi di segnalazioni:</u> • lamenta che nell'Azienda..non è possibile eseguire il test, l'esame, ecc • lamenta l'impossibilità ad ottenere l'invio a domicilio del referto, dell'esame, della TC, ... • lamenta l'assenza di posti letto	Disponibilità/non disponibilità di servizi/prestazioni/risorse dipendenti da una vera e propria assenza di offerta assistenziale da parte dell'Azienda
Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	3.4	Raccordo tra servizi (carente/efficiente), dimissioni protette non concordate con i familiari e/o senza l'adeguata prescrizione per gli ausili necessari	Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni

Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Aspetti tecnico Professionali	4.0	Aspetti tecnico professionali- Altro	Aspetti tecnico professionali- Altro
Aspetti tecnico professionali	4.1	Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali (medico di guardia, MMG, specialista, pediatra,...) in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive <u>Esempi di segnalazioni:</u> • non mi è stata fatta una diagnosi tempestiva • non mi è stata diagnosticata e in altro posto si • l'oculista prescrive occhiali/lenti non idonei • non mi è stata fatta una radiografia che serviva • il mio caso è stato sottovalutato • errata lettura di referti • a seguito di manipolazione fisioterapia... • a seguito di mal posizione catetere intervento chirurgico di... • manovre errate al pronto soccorso che provocano lussazione • a seguito di comportamento nella fase di travagli • denti danneggiati a causa di intubazione • dolore a seguito di ...	Opportunità/adeguatezza della prestazione
Aspetti tecnico professionali	4.2	Segnalazioni che riguardano aspetti deontologici (medico, infermiere, altri professionisti) in merito alle modalità di erogazione delle prestazioni: aderenza a	Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni

		normativa, rispetto della privacy, documentazione clinica <u>Esempi di segnalazioni:</u> • sono stato al pronto soccorso e non ho ricevuto le cure di cui avevo bisogno • visita non accurata e superficiale • il medico di guardia/il pediatra/il medico di medicina generale non si reca al domicilio e visita o prescrive telefonicamente... • contesta i contenuti della certificazione.. • i referti non contengono dettagli sufficienti, non sono chiari... • la documentazione clinica non è leggibile • personale sponsorizza ditte private (ad es. onoranze funebri) • presenza al bar di medici/operatori sanitari in divisa da lavoro (in orario o fuori orario di lavoro)	
Aspetti tecnico professionali	4.3	Segnalazioni che riguardano le modalità di erogazione complessiva dell'assistenza da parte del personale medico e non medico (in regime di ricovero durante visite specialistiche) in riferimento all'efficacia, empatia, adeguatezza della stessa <u>Esempi di segnalazioni:</u> • paziente incontinente non viene accudito in modo appropriato • mancato rispetto di precauzioni igieniche (mancato utilizzo dei guanti) • non rispondono quando il ricoverato chiama con il campanello • assistenza negligente durante il ricovero, i pazienti non vengono aiutati e subiscono danni (cadono dal letto) • non riesce ad effettuare esame (es. clisma) per scarsa attenzione del tecnico	Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale
Aspetti tecnico professionali	4.4	Rapporto di partnership col paziente in merito a consenso informato, preferenze e scelte di trattamento, comunicazione dei rischi <u>Esempi di segnalazioni:</u> • non vengono fornite informazioni sull'esame eseguito • mancata informazione sulla data dell'intervento • non viene informato del rischio di permanenza esiti cicatriziali deturpanti • il medico non mi ha detto che... non mi ha orientato • ritardo nella comunicazione di esito/esame	Informazione agli utenti sui percorsi di cura
Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Umanizzazione e aspetti relazionali	5.0	Umanizzazione e aspetti relazionali- Altro	Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro
Umanizzazione e aspetti relazionali	5.1	Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: scorrettezza, scortesia / accuratezza, gentilezza.	Cortesia e gentilezza
Umanizzazione e aspetti relazionali	5.2	Segnalazioni che mettono in evidenza uno stato di malessere dovuto a cattivi rapporti fra gli operatori con conseguenze sul servizio e nei rapporti con utenti e familiari	Conflittualità interpersonale
Umanizzazione e	5.3	Rispetto delle caratteristiche individuali, sociali,	Rispetto della dignità della

aspetti relazionali		culturali e religiose e della dignità personale. Rispetto della morte e della dignità dei familiari.	persona
Umanizzazione e aspetti relazionali	5.4	Riservatezza in merito a notizie riservate e alla privacy individuale (visite mediche di fronte a personale non professionalmente coinvolto, servizi igienici senza chiusura, ecc.): rispetto/ violazione	Rispetto della riservatezza
Umanizzazione e aspetti relazionali	5.5	Comportamenti offensivi e violenti sia fisici che psicologici da parte di operatori: atteggiamenti, volume della voce, ecc. / comportamenti empatici e accoglienti	Maltrattamenti
Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Aspetti alberghieri e Comfort	6.0	Aspetti alberghieri e comfort - Altro	Aspetti alberghieri e comfort - Altro
Aspetti alberghieri e comfort	6.1	Segnalazioni sull'ampiezza ed estetica degli ambienti in merito alla vivibilità: letti per stanza, vivibilità (ampiezza ed estetica), servizi igienici, stanze per colloqui, sale d'attesa, ausili per il rispetto della privacy (paratie mobili), ecc	Caratteristiche strutturali
Aspetti alberghieri e Comfort	6.2	Qualità, quantità, orari di distribuzione, temperatura e la possibilità di personalizzare i pasti; norme igieniche: presenza/assenza	Vitto
Aspetti alberghieri e comfort	6.3	Rumori, illuminazione, temperature ambienti, umidità, correnti d'aria. Funzionalità del sistema di chiamata. Presenza di fumo nei luoghi vietati	Condizioni ambientali
Aspetti alberghieri e Comfort	6.4	Servizi accessori quali la pulizia, accuratezza, polvere, sporcizia, materiali di scarto abbandonati, servizi igienici non idonei	Pulizia e igiene
Aspetti alberghieri e comfort	6.5	Punto vendite per riviste e giornali, telefoni pubblici, servizio ristoro o macchine erogatrici di acqua e bibite, WI-FI	Servizi accessori
Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Tempi	7.0	Tempi - Altro	Tempi - Altro
Tempi	7.1	Orari di apertura dei servizi, degli orari di visita nei reparti di degenza e degli ambulatori	Orari di apertura dei servizi
Tempi	7.2	Tempi per le prenotazioni di prestazioni o esami presso CUP o farmacie	Coda per la prenotazione
Tempi	7.3	Tempi di attesa fra la prenotazione e la fruizione della prestazione	Tempi di attesa fra prenotazione e prestazione
Tempi	7.4	Tempi per effettuare il pagamento di ticket o donazioni	Coda per il pagamento
Tempi	7.5	Tempi di attesa per ottenere la prestazione (pronto soccorso, studi MMG, studi PLS, ambulatori aziendali e ricoveri)	Coda per la prestazione
Tempi	7.6	Tempi di attesa per l'ottenimento della cartella clinica, di certificati, sedie a rotelle, ausili sanitari, ecc	Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili, referti
Tempi	7.7	Tempi elevati di attesa o mancata risposta i reclami	
Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Aspetti economici	8.0	Aspetti economici - Altro	Aspetti economici - Altro
Aspetti economici	8.1	Segnalazioni di ticket su prestazioni sanitarie assegnate da CUP, pronto soccorso, farmacie: es. errata attribuzione	Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie
Aspetti economici	8.2	Rimborsi, pagamenti (es. ticket non appropriati, eccessivi, rimborsi per prestazioni non eseguite, ecc)	Richiesta di rimborsi

Aspetti economici	8.3	Richieste in seguito a danni, smarrimento e infortuni occorsi presso la struttura <u>Esempi di segnalazioni:</u> - reclama per perdita/rottura di dentiere, pancere, ecc... - reclami per i danni subiti in seguito a caduta dovuta a...	Richiesta risarcimento
Aspetti economici	8.4	Risarcimenti per prestazioni sanitarie non ottenute nei rispetto dei tempi stabiliti nella carta dei servizi e dei diritti dei cittadini	Bonus malus
Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Adeguamento alla normative	9.0	Adeguamento alla normativa – Altro NB: Sono contemplate quelle richieste di rimborso che non possono venire accolte in base alla normativa vigente (ma non rientrano né nei ticket, né nei farmaci, né nei LEA) <u>Esempi di segnalazioni:</u> - lamenta il mancato rilascio/rinnovo tessera sanitaria (per mancanza di requisiti) - reclama per le difficoltà ad ottenere l'esenzione per patologia (per mancanza di requisiti) - richiede il rimborso di una RMN effettuata in libera professione - lamenta il mancato rimborso delle spese sostenute per il trasporto in ambulanza - richiede il rimborso delle spese mediche sostenute fuori regione - lamenta la mancata consegna di documentazione sanitaria (referti, cartella clinica, ecc.) per l'assenza di delega	Adeguamento alla normativa regionale o nazionale o forniti da linee guida aziendali - Altro
Adeguamento alla normative	9.1	Ticket	Ticket
Adeguamento alla Normative	9.2	LEA	LEA
Adeguamento alla normative	9.3	Farmaci	Farmaci
Descrizione macro-categoria	Codice	Descrizione categoria	Descrizione breve categoria
Altro	10.0	Altro – Altro APPREZZAMENTO/ELOGIO GENERICO	Altro