

**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA - ROMAGNA**  
Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



Regione Siciliana



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA - ROMAGNA**  
Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico  
Dipartimento Rizzoli-Sicilia



# **REPORT SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI**

## **ANNO 2020**



**Marzo 2021**

# INDICE

Introduzione .....	2
1. Segnalazioni degli utenti 2020: quante e come.....	2
2. Segnalazioni degli utenti: la serie storica.....	3
3. Segnalazioni degli utenti 2020: il dettaglio .....	4
4. Reclami 2020 a confronto con i quattro anni precedenti .....	7
5. Elogi 2020 a confronto con i quattro anni precedenti .....	9
6. Esiti e tempi di risposta .....	9
Allegato 1. Area amministrativa.....	11
Allegato 2. Direzione Sanitaria .....	17
Allegato 3. Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Complesse .....	24
Allegato 4. Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Specialistiche ....	37
Allegato 5. Dipartimento Rizzoli-Sicilia.....	50
Allegato 6. Servizi esterni.....	54
Allegato 7. Piano delle azioni di miglioramento 2021 .....	58
Allegato 8. Classificazione Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato dei cittadini - CCRQ .....	60

## Introduzione

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) raccoglie le segnalazioni dei cittadini, classificandole secondo le indicazioni regionali:

- **Elogio:** espressione di soddisfazione dell'utente;
- **Reclamo:** espressione di insoddisfazione dell'utente;
- **Rilievo:** indicazione di disservizio che si risolve con una risposta di cortesia o risoluzione immediata e che comunque non attiva la procedura tipica del reclamo;
- **Suggerimento:** indicazione al soggetto erogatore affinché migliori il servizio.

Ogni segnalazione viene trattata secondo un'apposita procedura che si conclude con la risposta all'utente<sup>1</sup>. Risposta scritta viene data anche a tutti gli elogi. Tutte le segnalazioni, oltre ad essere analizzate internamente al fine di alimentare il processo di miglioramento<sup>2</sup>, sono inserite nella banca dati regionale dedicata.

### 1. Segnalazioni degli utenti 2020: quante e come

Nel corso del 2020 sono pervenute all'URP 748 segnalazioni. Nella maggior parte dei casi si tratta di elogi (67,4%). I reclami sono stati 209, pari al 27,9% delle segnalazioni ricevute. Le segnalazioni pervenute nel 2020 sono in diminuzione rispetto al 2019 (748 contro 1.163, pari a -35,7%): tale riduzione è presumibilmente ascrivibile ad una complessiva riorganizzazione e a nuove regole di distanziamento sociale dovute alla pandemia da Covid-19. Come si vedrà meglio, la riduzione delle segnalazioni ha riguardato principalmente gli elogi.

**Tab. 1 – Segnalazioni 2020 distinte per ambito**

	Attività libero professionale	Azienda	Servizi Ester-nalizzati Contratti/ Appalti	Strutture ac-creditate soggette a controllo	Totale	
					v.a.	%
Elogi	10	493	1	0	504	67,4%
Reclami	14	190	4	1	209	27,9%
Rilievi	0	29	0	0	29	3,9%
Suggerimenti	0	6	0	0	6	0,8%
<b>Totale</b>	<b>24</b>	<b>718</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>748</b>	<b>100,0%</b>

Come evidenziano i dati di tabella 2, la quasi totalità delle segnalazioni giunge direttamente dall'utente o da un suo familiare (740 su 748, pari al 98,9%). Trascurabile è la quota di segnalazioni effettuate da operatori sanitari (3 su 748) o affidate ad "intermediari" come associazioni o altri enti (rispettivamente 3 e 2).

**Tab. 2 – Segnalazioni 2020 distinte per tipologia di presentatore**

	Associa-zione	Cittadino	Ente	Operatore Sanitario	Studio Le-gale	Totale	di cui Ano-nime
Elogi	3	501	0	0	0	504	0
Reclami	0	205	2	2	0	209	0

<sup>1</sup> Ai reclami relativi a casi più complessi viene risposto dopo istruttoria interna.

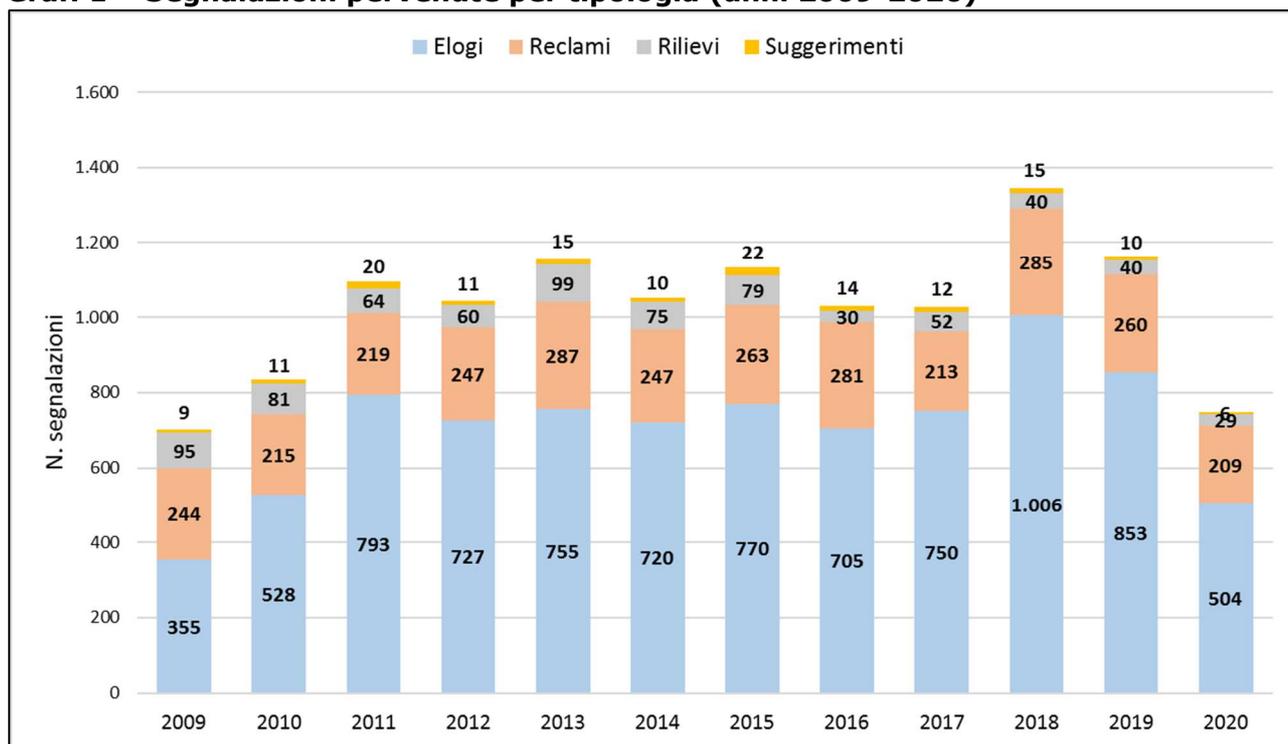
<sup>2</sup> Nell'Allegato n.7 è riportato lo schema delle azioni di miglioramento 2020-2021 derivanti dall'analisi delle segnalazioni 2019.

	Associa- zione	Cittadino	Ente	Operatore Sanitario	Studio Le- gale	Totale	di cui Ano- nime
Rilievi	0	28	0	1	0	29	3
Suggerimenti	0	6	0	0	0	6	0
<b>Totale</b>	<b>3</b>	<b>740</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>748</b>	<b>3</b>

## 2. Segnalazioni degli utenti: la serie storica

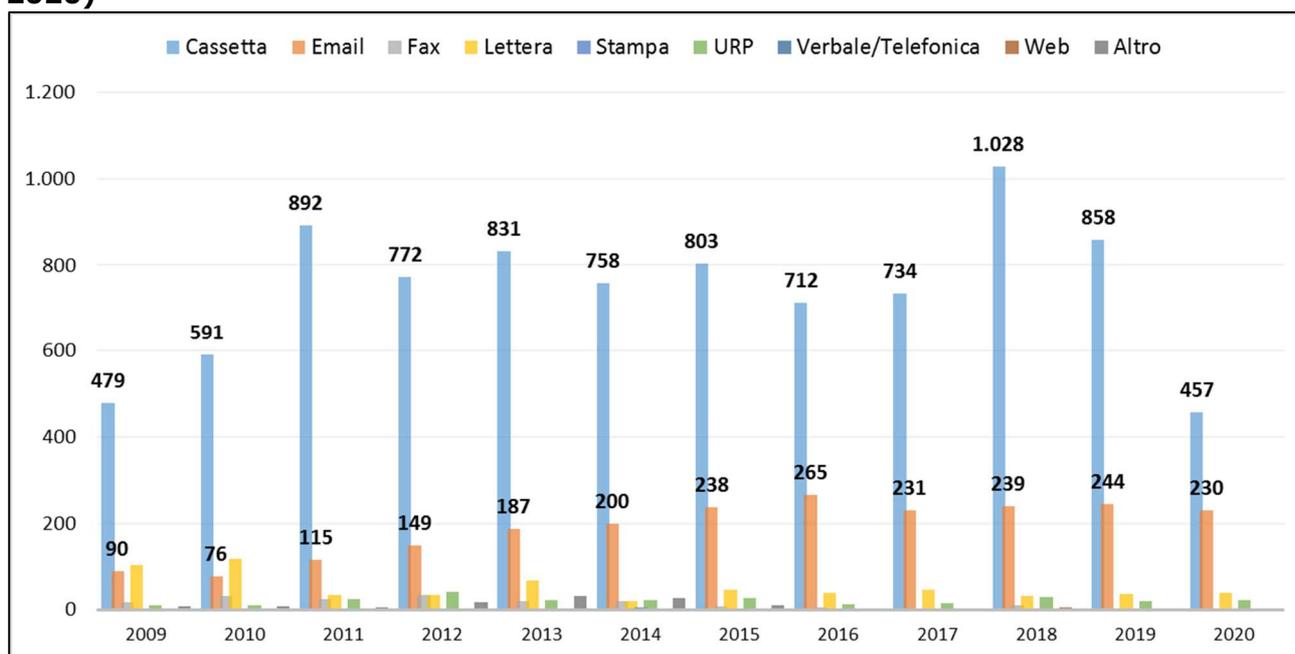
I dati del periodo 2009-2018 evidenziano con chiarezza un aumento degli "elogi", mentre i reclami rimangono sostanzialmente stabili, per diminuire nel corso degli anni 2019-2020, come peraltro registrato per gli elogi. Nel periodo 2009-2020 i reclami rappresentano circa il 28% delle segnalazioni ricevute ed oscillano tra 209 (2020) e 287 (2013). Per quanto riguarda gli elogi, dopo il picco del 2018 (1.006), che per la prima volta ha superato le mille unità, nel 2020 essi risultano pari a 504, un valore inferiore alla media del periodo considerato ma che, inevitabilmente, risente dell'emergenza da Covid-19 e della conseguente riorganizzazione complessiva. Analizzando la serie storica negli ultimi anni il numero degli elogi risulta pari a 2,8 volte il numero dei reclami (nel 2020 gli elogi sono 2,4 volte il numero dei reclami).

**Graf. 1 – Segnalazioni pervenute per tipologia (anni 2009-2020)**



Per quanto riguarda le modalità di presentazione (vedi grafico 2), rimane ampiamente prevalente l'utilizzo delle cassette per la raccolta delle segnalazioni (457 su 748 pari al 61,1%). Nel corso degli anni risulta in crescita l'utilizzo delle email per le segnalazioni (nel 2020 230 su 748, pari al 30,7%). Le restanti modalità risultano residuali (complessivamente nel 2020 pari all'8,2% delle segnalazioni).

**Graf. 2 – Segnalazioni pervenute all’URP per modalità di presentazione (anni 2009-2020)**



### 3. Segnalazioni degli utenti 2020: il dettaglio

La tabella 3 presenta l’articolazione delle segnalazioni pervenute nel 2020 secondo la classificazione del *Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei Servizi dal lato del cittadino - CCRQ* (si rimanda all’allegato 8 per il dettaglio della classificazione CCRQ ed alcuni esempi di attribuzione).

**Tab. 3 – Segnalazioni 2020 distinte secondo la classificazione Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato dei cittadini - CCRQ**

	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>ASPETTI STRUTTURALI</b>					
Accessibilità esterna	0	3	0	1	4
Accessibilità interna	0	0	2	0	2
Attrezzature e strumentazione sanitaria	0	2	1	0	3
<b>Totale (sezione)</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
<b>INFORMAZIONE</b>					
Informazione - Altro	0	0	0	1	1
Adeguatezza del materiale di informazione	1	0	0	1	2
Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	0	1	0	0	1
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l’accesso ai servizi/prestazioni	1	5	0	0	6
Informazioni agli utenti e ai familiari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	7	0	0	7

	<i>Elogi</i>	<i>Reclami</i>	<i>Rilievi</i>	<i>Suggerimenti</i>	<i>Totale</i>
Adeguatezza delle modalità di informazione	0	2	0	0	2
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	1	0	0	1
Adeguatezza del portale web/social network	0	2	0	0	2
<b>Totale (sezione)</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>22</b>
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI</b>					
Aspetti organizzativi e burocratici/amministrativi - Altro	0	3	0	0	3
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	1	9	0	1	11
Funzionalità organizzativa	1	13	0	0	14
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	18	0	0	18
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	4	0	0	4
<b>Totale (sezione)</b>	<b>2</b>	<b>47</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>50</b>
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>					
Aspetti tecnico-professionali - Altro	0	4	0	0	4
Opportunità/adequazione della prestazione	153	20	2	0	175
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	11	0	0	11
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	101	14	3	0	118
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	3	0	0	3
<b>Totale (sezione)</b>	<b>254</b>	<b>52</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>311</b>
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>					
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	1	0	0	0	1
Cortesìa e gentilezza	238	21	4	0	263
Rispetto della dignità della persona	0	2	0	0	2
Maltrattamenti	2	5	0	0	7
<b>Totale (sezione)</b>	<b>241</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>273</b>
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>					
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	4	0	0	0	4
Caratteristiche strutturali	0	3	1	1	5
Vitto	1	3	1	0	5
Condizioni ambientali	0	1	5	1	7
Pulizia e igiene	0	2	6	0	8
<b>Totale (sezione)</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>29</b>
<b>TEMPI</b>					
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	3	0	0	3

	<i>Elogi</i>	<i>Reclami</i>	<i>Rilievi</i>	<i>Suggerimenti</i>	<i>Totale</i>
Coda per la prestazione	0	38	2	0	40
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	1	0	0	1
<b>Totale (sezione)</b>	<b>0</b>	<b>42</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>44</b>
ASPETTI ECONOMICI					
Aspetti economici - Altro	0	1	0	0	1
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	1	0	0	1
Richiesta di rimborsi	0	4	0	0	4
Bonus malus	0	1	0	0	1
<b>Totale (sezione)</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA					
Adeguamento alla normativa - altro	0	1	0	0	1
<b>Totale (sezione)</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
ALTRO					
Altro	0	0	2	0	2
<b>Totale (sezione)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Totale (complessivo)</b>	<b>504</b>	<b>209</b>	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>748</b>

Elogi e reclami sono perlopiù originati dall'attività dei due principali Dipartimenti ad Attività Integrata: il Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Specialistiche (292 segnalazioni su 748, pari al 39,0%) e il Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Complesse (239 segnalazioni su 748, pari al 32,0%). Seguono l'area amministrativa e la Direzione Sanitaria, entrambe con 90 segnalazioni su 748 (pari al 12,0%). Il restante 4,9% si ripartisce tra Dipartimento Rizzoli-Sicilia e Servizi esterni.

**Tab. 4 – Segnalazioni 2020 distinte per dipartimento (Classificazione Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato dei cittadini – CCRQ)**

	<i>Elogi</i>	<i>Reclami</i>	<i>Rilievi</i>	<i>Suggerimenti</i>	<i>Totale</i>
Area amministrativa	58	30	0	2	90
Direzione Sanitaria	40	40	9	1	90
Dipartimento Pat. Ortopediche e Traumat. Complesse	171	62	5	1	239
Dipartimento Pat. Ortopediche e Traumat. Specialistiche	224	53	14	1	292
Dipartimento Rizzoli-Sicilia	8	13	0	0	21
Servizi esterni	3	11	1	1	16
<b>Totale</b>	<b>504</b>	<b>209</b>	<b>29</b>	<b>6</b>	<b>748</b>

La distribuzione delle segnalazioni per funzione (ospedaliera/ambulatoriale) è rappresentata nella tabella 5. La distribuzione delle segnalazioni per profilo professionale è riportata nella tabella 6.

**Tab. 5 – Segnalazioni 2020 distinte per funzione**

	<i>area ospedaliera</i>	<i>attività di supporto</i>	<i>specialistica ambulatoriale</i>	<i>Totale</i>
Elogi	402	0	102	<b>504</b>
Reclami	125	1	83	<b>209</b>
Rilievi	19	0	10	<b>29</b>
Suggerimenti	4	0	2	<b>6</b>
<b>Totale</b>	<b>550</b>	<b>1</b>	<b>197</b>	<b>748</b>

**Tab. 6 – Segnalazioni 2020 distinte per profilo professionale**

	<i>Elogi</i>	<i>Reclami</i>
Personale medico	220	75
Personale infermieristico	181	22
Personale amministrativo	19	4
Personale tecnico-sanitario (TSRM, fisioterapisti, ecc.)	30	3
Altro personale addetto all'assistenza	0	2

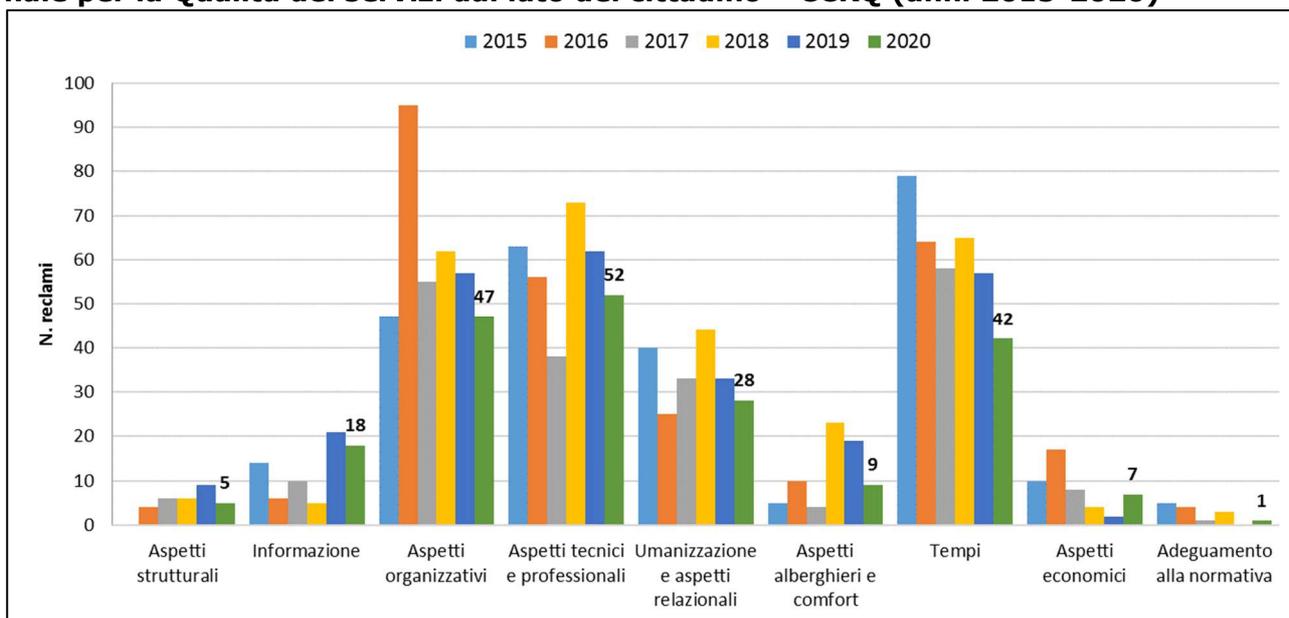
Si segnala che 4 reclami su 209 (pari all'1,9%) sono stati ritenuti rilevanti ai fini dell'attività di *risk management* e quindi trasmessi al corrispondente ufficio.

#### **4. Reclami 2020 a confronto con i quattro anni precedenti**

Nel 2020 si registra una diminuzione generale delle segnalazioni rispetto al 2019 (748 contro 1.163 nel 2019) che riguarda principalmente gli elogi (504 nel 2020 contro 853 nel 2019, pari a -40,9%), ma anche i reclami (209 nel 2020 contro 260 nel 2019, pari a -19,6%). Il grafico 3 mette a confronto i reclami negli ultimi cinque anni (2015-2020) distinti secondo la classificazione del Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino (CCRQ). Risultano più numerosi i reclami relativi a:

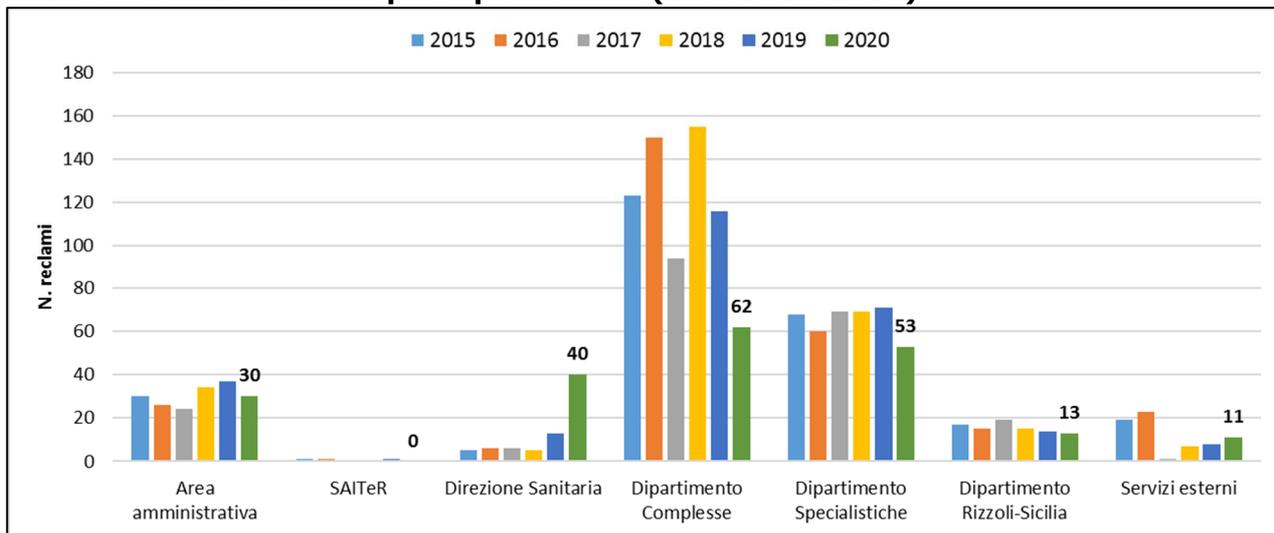
- aspetti tecnici e professionali (nel 2020 pari a 52)
- aspetti organizzativi (47)
- tempi (42).

**Graf. 3 – Reclami distinti secondo la classificazione del Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino – CCRQ (anni 2015-2020)**



Occorre in ogni caso considerare che solo una piccola minoranza degli utenti trasmette segnalazioni (748 segnalazioni su oltre 69.000 prestazioni ambulatoriali ed ospedaliere erogate nel 2020 nelle sedi bolognesi; circa 81.000 considerando anche la sede di Bagheria). Risulta pertanto all'incirca 1 segnalazione ogni 1080 prestazioni erogate ed 1 reclamo ogni 687 prestazioni.

**Graf. 4 – Reclami distinti per dipartimento (anni 2015-2020)**

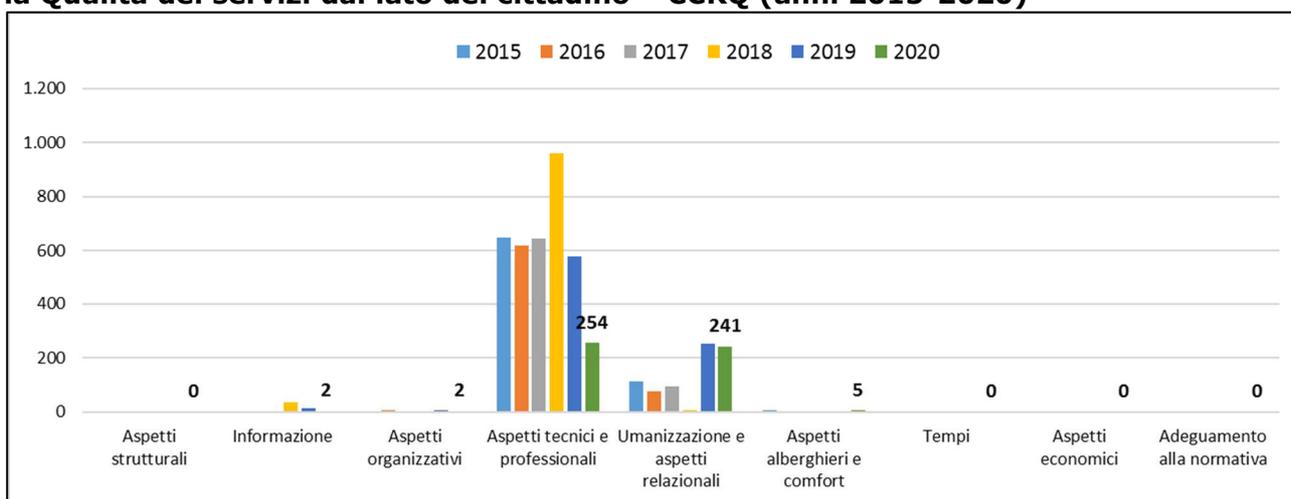


L'andamento dei reclami nel periodo 2015-2020 per dipartimento di origine è invece riportato nel grafico 4. Risulta in particolare evidente la maggiore oscillazione annuale nel Dipartimento Patologie Complesse rispetto al Dipartimento Patologie Specialistiche, molto più stabile nel quinquennio. Tale analisi diacronica risulta viziata dalle modifiche organizzate effettuate nel 2017 e che hanno portato ad una revisione della composizione dei due Dipartimenti ad Attività Integrata.

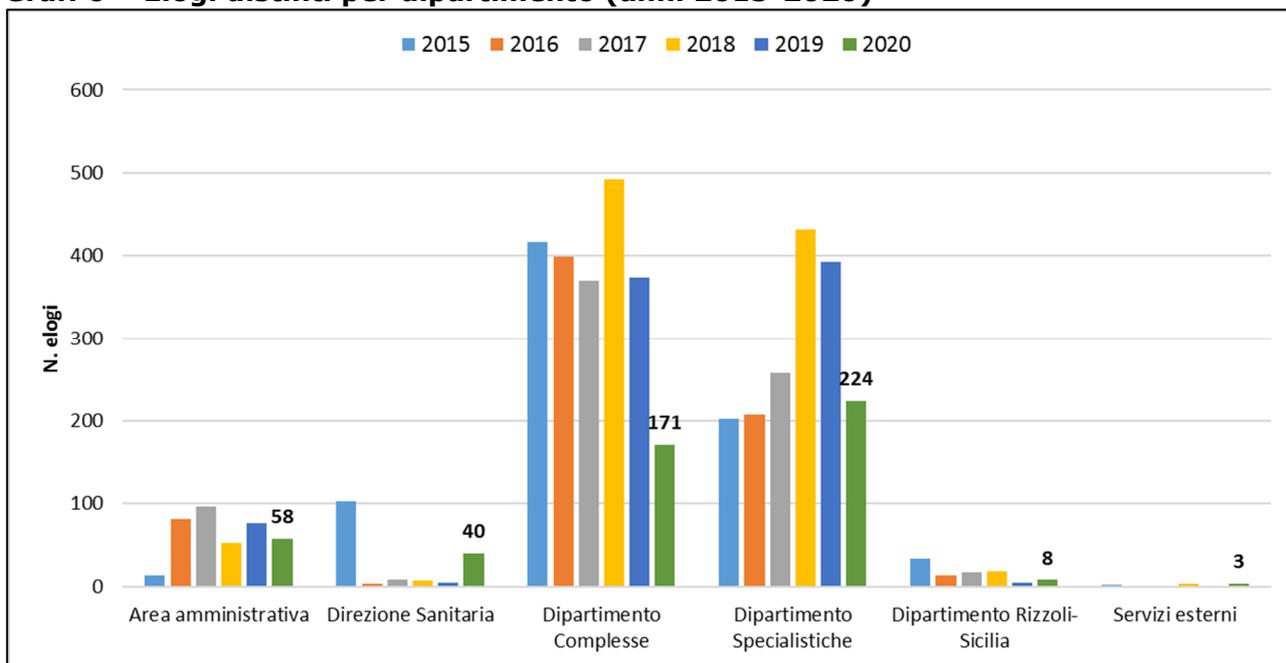
## 5. Elogi 2020 a confronto con i quattro anni precedenti

Il grafico 5 riporta i dati degli elogi negli anni 2015-2020, distinti secondo la classificazione del Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino – CCRQ. Anche nel 2020, come negli anni precedenti, risulta accentuata una focalizzazione sugli aspetti tecnici e professionali (254 su 504, pari al 50,4%) e su quelli relazionali (241 su 504, pari al 47,8%).

**Graf. 5 – Elogi distinti secondo la classificazione del Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino – CCRQ (anni 2015-2020)**



**Graf. 6 – Elogi distinti per dipartimento (anni 2015-2020)**



## 6. Esiti e tempi di risposta

La tabella 7 riporta l'esito delle segnalazioni nel 2020. La politica aziendale prevede la risposta scritta sia ai reclami che agli elogi ricevuti. Una quota consistente dei reclami

(86 su 209, pari al 41,1%) ha ottenuto una risposta di "chiarimento". In 54 casi (pari al 25,8%) la risposta è stata di scuse. Tre reclami hanno richiesto la trasmissione al servizio legale per competenza (pari all'1,4%).

**Tab. 7 - Esito delle segnalazioni 2020**

	<i>Pratica aperta</i>	<i>Risoluzione</i>	<i>Chiarimento</i>	<i>Conferma operato azienda/operatore*</i>	<i>Conferma operato azienda**</i>	<i>Accogliimento o richiesta rimborso</i>	<i>Trasmissione al servizio legale**</i>	<i>Scuse</i>	<i>Assunzione di impegno</i>	<i>Ringraziamento verbale***</i>	<i>Ringraziamento o scritto****</i>	<i>Altro</i>	<i>Totale</i>
Elogi	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	446	56	504
Reclami	6	10	86	18	4	3	3	54	24	0	0	1	209
Rilievi	0	1	2	0	0	0	0	1	14	0	1	10	29
Suggerimenti	0	0	2	0	0	0	0	0	4	0	0	0	6
<b>Totale</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>90</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>55</b>	<b>42</b>	<b>0</b>	<b>447</b>	<b>67</b>	<b>748</b>

\* perché conforme a standard, protocolli, linee guida.

\*\* perché conforme alla normativa vigente.

\*\*\* per competenza.

\*\*\*\* elogio verbale.

\*\*\*\*\* elogio scritto.

La tabella 8, invece, riporta i valori medi relativi ai tempi del procedimento di risposta ai reclami, mettendo a confronto 2019 e 2020. Nel 2020 l'87,6% dei reclami è stato chiuso entro 30 giorni (era l'85,0% nel 2019)<sup>3</sup>. Il tempo medio di risposta nel 2020 è risultato pari a 15 giorni (era pari a 17 giorni nel 2019), segnando un lieve miglioramento nella tempestività della risposta.

**Tab. 8 – Tempi di chiusura dei procedimenti 2019 e 2020**

	T. risposta <= 30 gg		T. risposta >= 30 gg		Totale	
	<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>	<i>2019</i>	<i>2020</i>
Numero reclami	221	183	39	26	260	209
Tempo <i>medio</i> di risposta (gg)	13	12	42	39	17	15

<sup>3</sup> Occorre considerare che il 30-40% circa dei reclami necessita di istruttoria per la preparazione della risposta, con relativo allungamento dei tempi del procedimento.

## Allegato 1. Area amministrativa

AREA AMMINISTRATIVA "SERVICE MANAGEMENT" (complessivo)					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>Totale AREA AMMINISTRATIVA</b>	<b>58</b>	<b>30</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>90</b>

MARKETING SOCIALE E UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>MARKETING SOCIALE</i>					
INFORMAZIONE					
Informazione - Altro	0	0	0	1	1
Adeguatezza del portale web/social network	0	2	0	0	2
<b>Totale MARKETING SOCIALE</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<i>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</i>					
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	1	0	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	35	0	0	0	35
<b>Totale UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>37</b>
<b>Totale MARKETING SOCIALE E UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</b>	<b>36</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>40</b>

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Marketing Sociale		La signora segnala la mancata possibilità di effettuare visita reumatologica poiché leggendo le informazioni sul sito web aziendale risultava l'inattività dell'ambulatorio (invece aperto da giorni) (periodo Covid-19)	Scuse
Marketing Sociale		Lamenta il mancato aggiornamento del sito web in merito alla possibilità di visita di familiari ai ricoverati (periodo Covid-19)	Pratica aperta
Ufficio Relazioni con il Pubblico		Lamenta l'impossibilità di comunicare telefonicamente con l'Ufficio Informazioni (6900)	Chiarimento

<b>SC BILANCIO E PROCESSI ECONOMICI</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>SEGRETERIA LIBERA PROFESSIONE</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
<b>Totale SEGRETERIA LIBERA PROFESSIONE</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Totale SC BILANCIO E PROCESSI ECONOMICI</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

<b>SC ITC</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>INFORMATICO</i>					
INFORMAZIONE					
Chiarezza e completezza delle indicazioni per l'accesso ai servizi online	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Aspetti organizzativi e burocratici/amministrativi - Altro	0	1	0	0	1
Funzionalità organizzativa	0	2	0	0	2
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Condizioni ambientali	0	1	0	0	1
TEMPI					
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	1	0	0	1
<b>Totale INFORMATICO</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>Totale SC ITC</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Informatico		Lamenta un prolungamento del tempo di attesa in Pronto Soccorso a causa del blocco del nuovo sistema informatico (SIR 2020)	Pratica aperta
Informatico		Lamenta che non è stato informato del posticipo orario della prenotazione della visita con forti disagi per il ritorno al proprio domicilio	Scuse
Informatico		Lamenta la mancata comunicazione dell'annullamento della visita per emergenza Covid-19	Scuse
Informatico		Lamenta che al momento dell'accettazione gli è stato fornito un codice privacy che	Scuse

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
		non corrispondeva al codice di chiamata in ambulatorio	
Informativo		Lamenta che da oltre 3 mesi dalla data della richiesta non le è ancora pervenuta copia della documentazione clinica	Assunzione di impegno
Informativo		Lamenta che i medici in ambulatorio non hanno la possibilità di accedere ai referti e alle immagini nel FSE dei pazienti	Assunzione di impegno

<b>SSD ACCESSO AI SERVIZI</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>ACCETTAZIONE AMBULATORI OSPEDALE</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	2	0	0	2
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
<b>Totale ACCETTAZIONE AMBULATORI OSPEDALE</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<i>SEGRETERIA LIBERA PROFESSIONE</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	2	0	0	0	2
<b>Totale SEGRETERIA LIBERA PROFESSIONE</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<i>SEGRETERIA ORTOPEDIA BENTIVOGLIO</i>					
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
<b>Totale SEGRETERIA ORTOPEDIA BENTIVOGLIO</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<i>UFFICIO ACCETTAZIONE POLIAMBULATORIO</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	10	0	0	10
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	10	0	0	0	10
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Condizioni ambientali	0	0	0	1	1
<b>Totale UFFICIO ACCETTAZIONE POLIAMBULATORIO</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>22</b>
UFFICIO PRESTAZIONI ECONOMICHE					

SSD ACCESSO AI SERVIZI					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1
<b>Totale UFFICIO PRESTAZIONI ECONOMICHE</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Totale SSD ACCESSO AI SERVIZI</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>30</b>

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Accettazione ambulatori ospedale		Lamenta l'apertura di un solo sportello per accettazione visite, prestazioni radiologiche, densitometria e ritiro referti	Chiarimento
Accettazione ambulatori ospedale		Lamenta che per le accettazioni sia disponibile un solo sportello e che non si possa adottare un sistema di accettazione automatico	Assunzione di impegno
Segreteria Ortopedia Bentivoglio	Personale amministrativo	Lamenta errata informazione rispetto alle modalità di accesso per collaudo plantare	Chiarimento
Ufficio accettazione poliambulatorio	Personale amministrativo	Lamenta di non essere stato avvisato dello spostamento dell'orario di visita (spostato due ore dopo) in periodo Covid-19	Chiarimento
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta la difficoltà di mettersi in contatto telefonico con interno 6530 per prenotazione visite di controllo	Scuse
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta la difficoltà di mettersi in contatto telefonico con interno 6530 per prenotazione visita di controllo	Pratica aperta
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta l'impossibilità di mettersi in contatto con l'interno 6530 per prenotazione visita di controllo	Chiarimento
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta l'impossibilità di mettersi in contatto con l'interno 6530 per prenotazione visita di controllo	Chiarimento
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta l'impossibilità di contattare il numero per le disdette/prenotazioni 6530	Chiarimento
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta l'impossibilità di contattare il numero per le disdette/prenotazioni 6530	Scuse
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta l'impossibilità di contattare il numero per le disdette/prenotazioni 6530	Chiarimento
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta difficoltà a contattare il numero interno 6530 per prenotare visita post PS	Chiarimento
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta difficoltà a contattare il numero dedicato per prenotare visita di controllo post Pronto Soccorso (6530)	Chiarimento

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Ufficio accettazione poliambulatorio		Lamenta difficoltà a contattare il numero dedicato per prenotare visita di controllo post Pronto Soccorso (6530)	Chiarimento

UFFICIO TECNICO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>CENTRALINO</b>					
INFORMAZIONE					
Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
<b>Totale CENTRALINO</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>GUARDIE COVID</b>					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	5	0	0	0	5
<b>Totale GUARDIE COVID</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>SERVIZIO</b>					
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità esterna	0	2	0	0	2
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
<b>Totale SERVIZIO</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Totale UFFICIO TECNICO</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Centralino		Lamenta che per ore nessuno ha risposto alle sue continue chiamate al centralino	Assunzione di impegno
Centralino		Lamenta la continua mancata risposta da parte degli operatori del centralino	Scuse
Centralino		Lamenta che l'operatore con cui ha sostenuto un colloquio oltre che fornire informazioni scorrette ha anche usato un linguaggio di difficile comprensione	Assunzione di impegno
Centralino		Lamenta che l'operatore si è posto in modo maleducato, non professionale e che lo ha mortificato durante la telefonata	Assunzione di impegno

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Servizio		Lamenta scarsa disponibilità di posti auto a disposizione degli accompagnatori dei pazienti che si recano in Pronto Soccorso	Chiarimento
Servizio		Lamenta il numero inadeguato di posti auto riservati ai portatori di handicap	Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente
Servizio		Lamenta maleducazione e uso di parole offensive da parte del parcheggiatore	Scuse

## Allegato 2. Direzione Sanitaria

<b>DIREZIONE SANITARIA (complessivo)</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>Totale Direzione Sanitaria</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>90</b>

<b>DIREZIONE SANITARIA</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>DIREZIONE SANITARIA</i>					
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI</b>					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>					
Aspetti tecnico-professionali - Altro	0	2	0	0	2
<b>ASPETTI ECONOMICI</b>					
Richiesta di rimborsi	0	1	0	0	1
<b>Totale DIREZIONE SANITARIA</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<i>PARTI COMUNI</i>					
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>					
Pulizia e igiene	0	0	1	0	1
<b>Totale PARTI COMUNI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<i>REPARTO COVID-19</i>					
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	1	0	2
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
<b>Totale REPARTO COVID-19</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<i>SALE OPERATORIE</i>					
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>					
Opportunità/adequazione della prestazione	2	0	0	0	2
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
<b>Totale SALE OPERATORIE</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<i>SEGRETERIA CLINICA II - ZAFFAGNINI</i>					
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
<b>Totale SEGRETERIA CLINICA II - ZAFFAGNINI</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<i>SEGRETERIA DI RADIOLOGIA</i>					

<b>DIREZIONE SANITARIA</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	1
<b>Totale SEGRETERIA DI RADIOLOGIA</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
SERVIZIO DIETETICO					
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Vitto	0	2	1	0	3
<b>Totale SERVIZIO DIETETICO</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
SERVIZIO SOCIALE					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1
<b>Totale SERVIZIO SOCIALE</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
SETTORE TAMPONI COVID 19					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1
<b>Totale SETTORE TAMPONI COVID 19</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Totale DIREZIONE SANITARIA</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>22</b>

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Direzione Sanitaria	Personale medico	Lamenta mancate informazioni a reparti e servizi sulle azioni e precauzioni da adottare per i pazienti prima del ricovero (spostamento data biopsia TC guidata perché il reparto non era informato che il giorno precedente all'indagine andava effettuato tampone per coronavirus)	Scuse
Direzione Sanitaria		Lamenta la mancata effettuazione della visita in regime libero professionale per assenza del medico	Chiarimento
Direzione Sanitaria		Lamenta l'assenza di check point negli accessi dell'ospedale durante l'emergenza coronavirus	Assunzione di impegno
Direzione Sanitaria		Lamenta che in Istituto non ci siano indicazioni di effettuare il tampone per coronavirus	Chiarimento

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
		anche all'accompagnatore (papà di una bambina)	
Direzione Sanitaria		Lamenta la mancata informazione in merito al cambio orario della visita e l'annullamento della stessa il giorno precedente. Chiede rimborso delle spese sostenute	Trasmissione al servizio legale per competenza
Segreteria di Radiologia	Personale amministrativo	Lamenta arroganza e maleducazione nella risposta telefonica da parte dell'operatore	Scuse
Servizio Dietetico		Lamenta che in periodo Covid-19 (impossibilità di ricevere visite) vengano fornite ai pazienti ricoverati solo due bottigliette di acqua al giorno	Pratica aperta
Servizio Dietetico		Lamenta che nell'impossibilità di ricevere visite in periodo Covid-19 vengano fornite ai ricoverati solo due bottigliette di acqua	Risoluzione
Servizio Sociale		Lamenta che neanche il servizio sociale ha cambiato la residenza del paziente che non ha potuto fare richiesta di assistenza domiciliare	Risoluzione

<b>LIBERA PROFESSIONE</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>AMBULATORIO INTERNO</b>					
<b>INFORMAZIONE</b>					
Informazioni agli utenti e ai familiari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	1	0	0	1
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI</b>					
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	2	0	0	3
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>					
Cortesia e gentilezza	3	1	0	0	4
<b>TEMPI</b>					
Coda per la prestazione	0	7	0	0	7
<b>ASPETTI ECONOMICI</b>					
Richiesta di rimborsi	0	1	0	0	1

<b>LIBERA PROFESSIONE</b>					
<b>Totale AMBULATORIO INTERNO</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>19</b>
<i>REPARTO LIBERA PROFESSIONE</i>					
INFORMAZIONE					
Adeguatezza delle modalità di informazione	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	2	0	0	2
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	8	0	0	0	8
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Caratteristiche strutturali	0	0	1	0	1
<b>Totale REPARTO LIBERA PROFESSIONE</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>14</b>
<b>Totale LIBERA PROFESSIONE</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>33</b>

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta la mancata risposta alle numerose mail	Assunzione di impegno
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta che è stato avvisato dell'assenza del professionista mentre era già in viaggio verso Bologna	Chiarimento
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta insoddisfazione per la qualità e l'esito della visita	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta che durante la visita il professionista non indossava i presidi (mascherina) per la prevenzione Covid-19	Chiarimento
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta che la visita è stata particolarmente frettolosa (rimandando allo specializzando la refertazione in cui si evince anche un errore di data)	Chiarimento
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta insoddisfazione per la visita, in particolare assenza di empatia e capacità relazionali	Chiarimento
Ambulatorio interno	Personale infermieristico	Lamenta la mancata presa in carico della problematica personale e la maleducazione	Scuse
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa tra l'orario della	Scuse

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
		prenotazione e la chiamata a visita (il paziente ha abbandonato l'ambulatorio senza eseguire visita)	
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta che il medico, informato che il paziente si stava allontanando dal poliambulatorio, ha manifestato disinteresse e indifferenza	Scuse
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione	Pratica aperta
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione delle prestazioni (due ore)	Chiarimento
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione delle prestazioni (due ore)	Chiarimento
Ambulatorio interno		Lamenta eccessivo tempo di attesa per esecuzione della prestazione	Chiarimento
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta un eccessivo tempo di attesa per il completamento della prestazione	Pratica aperta
Ambulatorio interno	Personale medico	Chiede il rimborso della spesa sostenuta per la visita (Dyadea ha chiesto due volte la tariffa)	Accoglimento richiesta di rimborso
Reparto Libera Professione	Personale infermieristico	Lamenta che non le è stato possibile visitare la madre ricoverata poiché già assistita dal marito (Covid-19)	Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente
Reparto Libera Professione	Personale tecnico-sanitario (fisioterapista, logopedista, radiologo, ecc.)	Lamenta che non vi è organizzazione da parte dei TDR per effettuare la riabilitazione (accavallamento con attività assistenziali e distribuzione del vitto)	Assunzione di impegno
Reparto Libera Professione	Personale medico	Lamenta che non è riuscito ad avere chiarimenti sul suo percorso di cura da parte medica per una "perdita di dati informatici"	Chiarimento

<b>POLIAMBULATORIO</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>AMBULATORI OSPEDALE</b>					
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>					
Caratteristiche strutturali	0	0	0	1	1
<b>Totale AMBULATORI OSPEDALE</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>POLIAMBULATORIO</b>					
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI</b>					

<b>POLIAMBULATORIO</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	2	0	0	2
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	2	0	0	2
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>					
Opportunità/adequazione della prestazione	0	0	1	0	1
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	3	0	0	0	3
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>					
Cortesìa e gentilezza	13	1	0	0	14
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>					
Caratteristiche strutturali	0	1	0	0	1
Condizioni ambientali	0	0	2	0	2
<b>TEMPI</b>					
Coda per la prestazione	0	6	2	0	8
<b>Totale POLIAMBULATORIO</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>34</b>
<b>Totale POLIAMBULATORIO</b>	<b>16</b>	<b>13</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>35</b>

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Poliambulatorio		Lamenta l'assenza di un display per i pazienti sordomuti	Assunzione di impegno
Poliambulatorio		Lamenta l'assenza di un display per le chiamate dei pazienti in ambulatorio e radiologia	Assunzione di impegno
Poliambulatorio		Paziente sorda senza accompagnatore non riesce a sentire la chiamata in ambulatorio	Assunzione di impegno
Poliambulatorio		Lamenta l'impossibilità di prenotare la visita per la rimozione del gesso nei tempi indicati dallo specialista per mancata disponibilità di posti nelle agende delle visite	Risoluzione
Poliambulatorio	Personale infermieristico	Lamenta che parte del personale non indossa le mascherine protettive (Covid-19)	Scuse
Poliambulatorio	Personale infermieristico	Lamenta comportamento sgarbato e aggressivo nei confronti della moglie	Scuse
Poliambulatorio		Lamenta sovraffollamento durante un periodo Covid-19 e il mancato rispetto delle indicazioni riguardanti l'uso delle mascherine	Assunzione di impegno

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione	Chiarimento
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione	Chiarimento
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione	Chiarimento
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per esecuzione della prestazione	Chiarimento
Poliambulatorio		lamenta eccessivo tempo di attesa per completamento della prestazione	Chiarimento
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per completamento della prestazione	Chiarimento

### Allegato 3. Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Complesse

<b>DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE E TRAUMATOLOGICHE COMPLESSE (comples-sivo)</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>Totale Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Complesse</b>	<b>171</b>	<b>62</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>239</b>

<b>SC CLINICA I - FALDINI</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO CHIRURGICO DELLA MANO</i>					
INFORMAZIONE					
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	3	0	0	0	3
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	2	0	0	2
<b>Totale AMBULATORIO CHIRURGICO DELLA MANO</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<i>AMBULATORIO CLINICA I - FALDINI</i>					
INFORMAZIONE					
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	2	0	0	2
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	0	1	0	0	1
<b>Totale AMBULATORIO CLINICA I - FALDINI</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<i>PRONTO SOCCORSO CLINICA I - FALDINI</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	1	0	0	3
<b>Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA I - FALDINI</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<i>REPARTO CLINICA I - FALDINI</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Aspetti tecnico-professionali - Altro	0	1	0	0	1
Opportunità/adequatezza della prestazione	20	1	0	0	21
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	6	1	0	0	7

<b>SC CLINICA I - FALDINI</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>					
Cortesìa e gentilezza	29	1	0	0	30
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>					
Pulizia e igiene	0	0	3	0	3
<b>TEMPI</b>					
Coda per la prestazione	0	2	0	0	2
<b>Totale REPARTO CLINICA I - FALDINI</b>	<b>55</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>65</b>
<b>Totale SC CLINICA I - FALDINI</b>	<b>60</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>77</b>

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio chirurgico della mano	Personale medico	Lamenta la difficoltà di acquisire informazioni dal professionista relativamente al suo reintervento (primo intervento esito negativo, medico non risponde alle mail)	Scuse
Ambulatorio chirurgico della mano		Lamenta eccessivo tempo di attesa per chiamata a reintervento chirurgico	Chiarimento
Ambulatorio chirurgico della mano	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa per la chiamata a ricovero (in attesa da 4 mesi)	Chiarimento
Ambulatorio Clinica I - Faldini	Personale medico	Lamenta che il professionista gli ha consigliato di effettuare visita presso ambulatorio chirurgia della mano per trattamento con collagenasi (non più effettuabile con SSN presso strutture pubbliche)	Chiarimento
Ambulatorio Clinica I - Faldini	Personale medico	Lamenta che il professionista gli ha dato indicazioni di altri trattamenti (fascectomia) e di averlo indirizzato presso "il privato" per effettuare trattamento con collagenasi	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
Ambulatorio Clinica I - Faldini	Personale medico	Lamenta superficialità e non curanza delle condizioni cliniche della paziente (82 anni)	Scuse
Pronto Soccorso Clinica I - Faldini	Personale infermieristico	Lamenta la mancata presa in carico della paziente fragile	Chiarimento
Reparto Clinica I - Faldini	Personale medico	Lamenta che un medico specializzando lavora in regime di libera professione e come medico del 118 in Veneto	Chiarimento
Reparto Clinica I - Faldini		Lamenta che durante il ricovero è stata infettata dal coronavirus riscontrato prima della dimissione (paziente deceduta)	Trasmissione al servizio legale per competenza
Reparto Clinica I - Faldini	Personale infermieristico	Lamenta che il personale infermieristico durante la notte	Conferma operato

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
		ha somministrato un antidolorifico troppo pesante provocando amnesia e delirio	dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
Reparto Clinica I - Faldini	Altro personale addetto all'assistenza	Lamenta la completa mancanza di assistenza notturna nonostante le ripetute chiamate con il campanello	Chiarimento
Reparto Clinica I - Faldini	Personale infermieristico	Lamenta le modalità offensive e irrispettose tenute dall'operatrice durante il turno notturno	Scuse
Reparto Clinica I - Faldini		Lamenta eccessivo tempo di attesa per la chiamata a ricovero (tenendo anche conto del periodo di emergenza Covid-19)	Chiarimento
Reparto Clinica I - Faldini	Personale medico	Lamenta che, a fronte di un quadro clinico particolarmente grave e necessità di intervento urgente, al paziente è stato prospettato il ricovero in regime di libera professione	Chiarimento

<b>SC CLINICA II - ZAFFAGNINI</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO CLINICA II- ZAFFAGNINI</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	1	0	0	2
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
<b>Totale AMBULATORIO CLINICA II- ZAFFAGNINI</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<i>AMBULATORIO PIEDE CAVIGLIA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
TEMPI					
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	1	0	0	1
<b>Totale AMBULATORIO PIEDE CAVIGLIA</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>

<b>SC CLINICA II - ZAFFAGNINI</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>DEGENZA PIEDE CAVIGLIA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequazione della prestazione	2	0	0	0	2
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	1	0	0	1
<b>Totale DEGENZA PIEDE CAVIGLIA</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<i>PRONTO SOCCORSO CLINICA II - ZAFFAGNINI</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequazione della prestazione	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
<b>Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA II - ZAFFAGNINI</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<i>REPARTO CLINICA II - ZAFFAGNINI</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequazione della prestazione	16	0	0	0	16
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	5	0	0	0	5
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	15	1	0	0	16
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Pulizia e igiene	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
<b>Totale REPARTO CLINICA II - ZAFFAGNINI</b>	<b>36</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>40</b>
<b>Totale SC CLINICA II - ZAFFAGNINI</b>	<b>42</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>54</b>

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio Clinica II - Zaffagnini	Personale medico	Lamenta che durante la visita è stato tolto il tutore lasciando libero l'arto di caricare. A fronte di continuo dolore il paziente ha effettuato lastre in privato che dimostrano la non calcificazione della frattura	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio Clinica II - Zaffagnini		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione	Chiarimento
Ambulatorio Piede Caviglia	Personale medico	Lamenta che per effettuare i plantari del figlio gli è stata proposta una sola sanitaria (in contrasto con il Regolamento sulla presenza nell'Istituto Ortopedico Rizzoli di fornitori di ausili e presidi ortopedici protesici)	Assunzione di impegno
Ambulatorio Piede Caviglia	Personale medico	Lamenta atteggiamento scortese e maleducato	Chiarimento
Ambulatorio Piede Caviglia	Personale medico	Lamenta il mancato rispetto dell'orario di prenotazione. Dopo oltre due ore il paziente con il genitore si sono allontanati dal poliambulatorio	Chiarimento
Ambulatorio Piede Caviglia	Personale medico	Lamenta visita superficiale e inadeguata	Chiarimento
Degenza Piede Caviglia	Personale medico	Lamenta che il professionista lo ha dimesso, dopo averlo chiamato a ricovero, perché aveva già dichiarato che le complicanze dell'intervento fossero molte. Nonostante la scelta del paziente di farsi comunque operare, il medico si è rifiutato di eseguire l'intervento (con danni economici dovuti all'organizzazione familiare e lavorativi per la famiglia)	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
Pronto Soccorso Clinica II- Zaffagnini	Personale medico	Lamenta la mancata diagnosi di presenza di microfrattura al ginocchio con indicazioni terapeutiche non adeguate	Chiarimento
Reparto Clinica II - Zaffagnini		Lamenta che, pur avendo segnalato a tutte le figure professionali il cambio di residenza, nei documenti tra cui la lettera di dimissione risulta ancora il vecchio indirizzo	Risoluzione
Reparto Clinica II - Zaffagnini	Personale infermieristico	Lamenta comportamento maleducato del personale e scarsa attenzione alla qualità dell'assistenza	Scuse
Reparto Clinica II - Zaffagnini		Lamenta la mancata sanificazione della camera e del bagno dopo avere trasferito un paziente positivo al Covid-19 nel reparto idoneo	Pratica aperta
Reparto Clinica II - Zaffagnini	Personale medico	Lamenta il mancato rispetto del tempo di attesa dichiarato durante la visita specialistica	Risoluzione

<b>SC MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO MEDICINA RIABILITATIVA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
<b>Totale AMBULATORIO MEDICINA RIABILITATIVA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<i>REPARTO MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE</i>					
ASPETTI STRUTTURALI					
Attrezzature e strumentazione sanitaria	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	3	0	0	0	3
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	4	1	0	0	5
<b>Totale REPARTO MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>
<i>SERVIZIO CURE</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	7	0	0	0	7
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	3	0	0	0	3
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	7	0	0	0	7
<b>Totale SERVIZIO CURE</b>	<b>17</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>
<b>Totale SC MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>28</b>

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Reparto Medicina Fisica e Riabilitativa		Lamenta che i Kinetec sono obsoleti e hanno problemi di funzionamento	Assunzione di impegno
Reparto Medicina Fisica e Riabilitativa	Personale infermieristico	Lamenta mancanza di educazione, rispetto e sensibilità	Scuse

<b>SC ORTOPEDIA BENTIVOGLIO</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO BENTIVOGLIO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	0	2	0	0	2
<b>Totale AMBULATORIO BENTIVOGLIO</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

<b>SC ORTOPEDIA BENTIVOGLIO</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>BENTIVOGLIO DEGENZA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	3	0	0	0	3
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
ALTRO					
Altro	0	0	1	0	1
<b>Totale BENTIVOGLIO DEGENZA</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<b>Totale SC ORTOPEDIA BENTIVOGLIO</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>7</b>

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio Bentivoglio	Personale medico	Lamenta visita superficiale con carenza informativa rispetto al quesito clinico (donna con ernia discale chiedeva informazioni per eventuali complicanze in caso di parto naturale)	Scuse
Ambulatorio Bentivoglio	Personale medico	Lamenta visita superficiale con diagnosi senza spiegazioni, atteggiamento poco cortese	Chiarimento

<b>SC RADIOLOGIA DIAGNOSTICA E INTERVENTISTICA</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>DENSITOMETRIA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	2	0	0	0	2
<b>Totale DENSITOMETRIA</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<i>ECOGRAFIA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	1	0	0	2
<b>Totale ECOGRAFIA</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<i>RADIOLOGIA INTERVENTISTICA</i>					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
<b>Totale RADIOLOGIA INTERVENTISTICA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<i>RADIOLOGIA POLIAMBULATORIO</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					

<b>SC RADIOLOGIA DIAGNOSTICA E INTERVENTISTICA</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
<b>Totale RADIOLOGIA POLIAMBULATORIO</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>RADIOLOGIA PRONTO SOCCORSO</b>					
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>					
Cortesia e gentilezza	1	1	0	0	2
<b>Totale RADIOLOGIA PRONTO SOCCORSO</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>RISONANZA MAGNETICA (RMN)</b>					
<b>ASPETTI STRUTTURALI</b>					
Attrezzature e strumentazione sanitaria	0	0	1	0	1
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
<b>Totale RISONANZA MAGNETICA (RMN)</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<b>TOMOGRAFIA ASSIALE COMPUTERIZZATA (TAC)</b>					
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
<b>Totale TOMOGRAFIA ASSIALE COMPUTERIZZATA (TAC)</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
<b>Totale SC RADIOLOGIA DIAGNOSTICA E INTERVENTISTICA</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>18</b>

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ecografia	Personale medico	Lamenta l'errata diagnosi effettuata presso ecografia Rizzoli, in netto contrasto con diagnosi di ecografia eseguita privatamente	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
Radiologia Poliambulatorio	Personale tecnico-sanitario (fisioterapista, logopedista, radiologo, ecc.)	Lamenta l'impossibilità di completare la visita specialistica di controllo poiché	Chiarimento

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
		l'orario di visita e richiesta radiografie di controllo (h.18,30) prevedeva la chiusura del Servizio di radiologia	
Radiologia Pronto Soccorso	Personale tecnico-sanitario (fisioterapista, logopedista, radiologo, ecc.)	Lamenta che il tecnico ha messo in discussione la richiesta dell'ortopedico e ha instaurato un rapporto arrogante con il paziente	Scuse

<b>SSD MEDICINA E REUMATOLOGIA</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>AMBULATORIO REUMATOLOGIA</b>					
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI</b>					
Aspetti organizzativi e burocratici/amministrativi - Altro	0	1	0	0	1
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>					
Opportunità/adequatezza della prestazione	3	0	0	0	3
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	3	0	0	0	3
<b>TEMPI</b>					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
<b>Totale AMBULATORIO REUMATOLOGIA</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
<b>Totale SSD MEDICINA E REUMATOLOGIA</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio Reumatologia	Personale medico	Lamenta l'impossibilità di prenotare una visita entro 12 mesi e il mancato aiuto da parte dei servizi IOR (URP, Ufficio Prenotazioni)	Chiarimento
Ambulatorio Reumatologia	Personale medico	Lamenta che le è stato confermato il protocollo farmacologico quando il farmaco è stato ritirato dal prontuario farmaceutico	Chiarimento
Ambulatorio Reumatologia		Lamenta il mancato rispetto dell'orario di prenotazione visita	Chiarimento

<b>SSD PRONTO SOCCORSO</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO POST PS</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	3	1	0	0	4
<b>Totale AMBULATORIO POST PS</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<i>AMBULATORIO PRONTO SOCCORSO</i>					
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità esterna	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	1	2	0	1	4
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	5	1	0	0	6
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	5	1	0	0	6
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Caratteristiche strutturali	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	5	0	0	5
ASPETTI ECONOMICI					
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	1	0	0	1
<b>Totale AMBULATORIO PRONTO SOCCORSO</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>26</b>
<i>SERVIZIO</i>					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	4	0	0	0	4
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	3	0	0	3
ASPETTI ECONOMICI					
Richiesta di rimborsi	0	1	0	0	1
<b>Totale SERVIZIO</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
<i>TRIAGE</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					

SSD PRONTO SOCCORSO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	2	0	0	2
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	1	0	0	2
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	2	0	0	2
<b>Totale TRIAGE</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>Totale SSD PRONTO SOCCORSO</b>	<b>19</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>46</b>

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Ambulatorio Post PS	Personale medico	Lamenta di non essere stata visitata poiché non in possesso del referto del Pronto Soccorso (non del Rizzoli)	Chiarimento
Ambulatorio Post PS	Personale medico	Lamenta che la visita è stata breve e superficiale	Chiarimento
Ambulatorio Post PS	Personale medico	Lamenta visita superficiale, mancanza di attenzione, atteggiamento distaccato e superficiale	Scuse
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta una malsana situazione dell'entrata del Pronto Soccorso (nuova entrata per Covid-19)	Assunzione di impegno
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta la mancanza di un percorso dedicato ai pazienti minori che si presentano in Pronto Soccorso per il controllo dopo 24 ore come Post PS (codice bianco e lunghi tempi di attesa)	Scuse
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta di non avere avuto un accesso preferenziale essendo un paziente emofiliaco	Chiarimento
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta di non essere stata accettata in Pronto Soccorso (presentazione ore 21, PS chiuso agli accessi alle ore 19.30)	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta che in periodo Covid-19 i pazienti vengono intervistati davanti a tutti senza rispetto della privacy personale	Chiarimento
Ambulatorio Pronto Soccorso	Personale infermieristico	Lamenta l'assenza completa di assistenza e controllo della mamma (93 anni) da sola in PS per emergenza Covid-19, senza fornirle da bere e	Scuse

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
		accompagnarla in bagno (anche se richiesto dalla paziente) per più di 5 ore di attesa	
Ambulatorio Pronto Soccorso	Personale infermieristico	Lamenta il comportamento maleducato dell'infermiere del triage	Scuse
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta la mancata disponibilità di sedie e carrozzine in base all'elevato numero di pazienti in attesa	Scuse
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta eccessivo tempo di attesa prima di essere chiamata in ambulatorio	Chiarimento
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta eccessivo tempo di attesa per completare la prestazione	Chiarimento
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta la lunga attesa per completare la prestazione (accesso h. 8.28, dimissione h. 10.10)	Chiarimento
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta eccessivo tempo di attesa tra il momento del triage e l'accettazione in ambulatorio	Scuse
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta eccessivo tempo di attesa per completamento prestazione (paziente minore, attesa di tre ore)	Pratica aperta
Ambulatorio Pronto Soccorso	Personale medico	Lamenta il pagamento del ticket quando viene assegnato un codice verde	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
Servizio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per un minore (5 ore)	Chiarimento
Servizio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per un minore (4 ore)	Chiarimento
Servizio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per concludere la prestazione	Chiarimento
Servizio	Personale medico	Richiesta rimborso ticket	Accoglimento richiesta di rimborso
Triage		Lamenta che, pur avendo un intenso dolore alla colonna vertebrale, le è stato assegnato un codice bianco	Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente
Triage		Lamenta che per accedere al triage con una bambina di 5 anni ha dovuto fare un'ora e mezza di fila (bambina con omero fratturato)	Scuse
Triage	Personale infermieristico	Lamenta la mancata preparazione del personale presente al triage	Chiarimento

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Triage	Personale infermieristico	Lamenta che al triage non è stata raccolta l'anamnesi e non sono stati rilevati i parametri vitali	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
Triage	Personale infermieristico	Lamenta maleducazione e mancanza di empatia	Scuse

## Allegato 4. Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Specialistiche

<b>DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE E TRAUMATOLOGICHE SPECIALISTICHE (complessivo)</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>Totale Dipartimento Patologie Ortopediche e Traumatologiche Specialistiche</b>	<b>224</b>	<b>53</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>292</b>

<b>ANATOMIA PATOLOGICA</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>ANATOMIA PATOLOGICA SERVIZIO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequazione della prestazione	0	1	0	0	1
<b>Totale ANATOMIA PATOLOGICA SERVIZIO</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Totale ANATOMIA PATOLOGICA</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Anatomia Patologica Servizio	Personale medico	Lamenta errore nell'analisi del campione biotipico con conseguenze negative per le scelte di trattamento	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida

<b>SC ANESTESIA</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO PRE-RICOVERO</i>					
INFORMAZIONE					
Adeguatezza del materiale di informazione	1	0	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequazione della prestazione	5	0	0	0	5
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	7	0	0	0	7
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	10	2	0	0	12
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Condizioni ambientali	0	0	2	0	2
<b>Totale AMBULATORIO PRE-RICOVERO</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>27</b>
<i>AMBULATORIO TERAPIA ANTALGICA</i>					

<b>SC ANESTESIA</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>					
Opportunità/adequatezza della prestazione	2	0	0	0	2
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	6	0	0	0	6
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	1	0	0	1
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>					
Cortesia e gentilezza	2	0	0	0	2
<b>TEMPI</b>					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
<b>Totale AMBULATORIO TERAPIA ANTALGICA</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>
<b>DAY SURGERY</b>					
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
<b>Totale DAY SURGERY</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>TERAPIA INTENSIVA POST OPERATORIA</b>					
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>					
Opportunità/adequatezza della prestazione	6	0	0	0	6
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	3	0	0	0	3
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>					
Cortesia e gentilezza	3	1	0	0	4
<b>Totale TERAPIA INTENSIVA POST OPERATORIA</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>
<b>Totale SC ANESTESIA</b>	<b>46</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>53</b>

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio Pre-ricevuto	Personale medico	Lamenta scarsa umanità per chi proviene da molto lontano	Scuse
Ambulatorio Pre-ricevuto	Personale infermieristico	Lamenta scarsa umanità per chi proviene da molto lontano	Scuse
Ambulatorio Terapia antalgica	Personale medico	Lamenta il fatto che il medico anestesista ha espresso opinioni pesanti sulla tipologia di intervento addentrandosi in aspetti di tipo ortopedico e spaventando la figlia su aspetti che il medico ortopedico aveva già descritto ma con modalità diverse	Chiarimento
Ambulatorio Terapia antalgica	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione (ritardo di due ore rispetto all'orario di prenotazione)	Chiarimento

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Terapia Intensiva Post-Operatoria	Personale infermieristico	Lamenta comportamento maleducato, mancanza di rispetto	Assunzione di impegno

<b>SC CHIRURGIA DELLA SPALLA E DEL GOMITO</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO SPALLA E GOMITO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
<b>Totale AMBULATORIO SPALLA E GOMITO</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<i>REPARTO SPALLA E GOMITO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	4	0	0	0	4
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	2	0	0	0	2
<b>Totale REPARTO SPALLA E GOMITO</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
<b>Totale SC CHIRURGIA DELLA SPALLA E DEL GOMITO</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>

<b>SC CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO PRE RICOVERO</i>					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
<b>Totale AMBULATORIO PRE RICOVERO</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<i>REPARTO CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA</i>					
INFORMAZIONE					
Adeguatezza del materiale di informazione	0	0	0	1	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	7	0	0	0	7
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	14	0	0	0	14
TEMPI					

<b>SC CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
ASPETTI ECONOMICI					
Bonus malus	0	1	0	0	1
ALTRO					
Altro	0	0	1	0	1
<b>Totale REPARTO CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>27</b>
<b>Totale SC CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>28</b>

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Reparto chirurgia vertebrale oncologica degenerativa		Lamenta eccessivo tempo di attesa per essere chiamata a ricovero	Chiarimento
Reparto chirurgia vertebrale oncologica degenerativa		Chiede il rimborso delle spese sostenute presso altra struttura poiché lo IOR non ha rispettato la tempistica dichiarata per la chiamata a ricovero	Trasmissione al servizio legale per competenza

<b>SC CLINICA DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA TERZA A PREVALENTE INDIRIZZO ONCOLOGICO</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO CLINICA III</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequazione della prestazione	1	0	0	0	1
<b>Totale AMBULATORIO CLINICA III</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<i>PRONTO SOCCORSO CLINICA III</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	2	0	0	2
<b>Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA III</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<i>REPARTO CLINICA III</i>					
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità interna	0	0	1	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequazione della prestazione	5	1	0	0	6
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1

**SC CLINICA DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA TERZA A PREVALENTE INDIRIZZO ONCOLOGICO**

	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	6	0	0	0	6
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Pulizia e igiene	0	0	2	0	2
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
<b>Totale REPARTO CLINICA III</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
<b>Totale SC CLINICA DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA TERZA A PREVALENTE INDIRIZZO ONCOLOGICO</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>22</b>

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Pronto Soccorso Clinica III	Personale medico	Lamenta che il professionista si è relazionato in modo superficiale e maleducato	Scuse
Pronto Soccorso Clinica III	Personale medico	Lamenta che il professionista non ha tenuto conto delle patologie di base della paziente provocandole estremo dolore	Chiarimento
Reparto Clinica III	Personale medico	Lamenta errore nella diagnosi di patologia tumorale ossea con conseguenze negative rispetto al trattamento indicato	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
Reparto Clinica III		Lamenta che nelle camere vengono ricoverati pazienti di sesso diverso con solo una tenda di separazione	Chiarimento
Reparto Clinica III	Personale medico	Lamenta scelta di trattamento inadeguato al suo caso. Ha dovuto rivolgersi ad altra struttura	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
Reparto Clinica III		Lamenta eccessivo tempo di attesa per essere accettato per ricovero	Chiarimento

<b>SC CORTI CHIRURGIA ORTOPEDICA RICOSTRUTTIVA TECNICHE INNOVATIVE</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>CORTI AMBULATORIO</b>					
INFORMAZIONE					
Informazioni agli utenti e ai familiari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	2	0	0	2
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	0	1	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	0	0	1	0	1
<b>Totale CORTI AMBULATORIO</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>CORTI PRONTO SOCCORSO</b>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1
<b>Totale CORTI PRONTO SOCCORSO</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>CORTI REPARTO</b>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	7	2	0	0	9
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	2	0	0	2
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	3	1	0	0	4
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	19	0	1	0	20
Rispetto della dignità della persona	0	2	0	0	2
Maltrattamenti	2	1	0	0	3
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
<b>Totale CORTI REPARTO</b>	<b>31</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>41</b>
<b>Totale SC CORTI CHIRURGIA ORTOPEDICA RICOSTRUTTIVA TECNICHE INNOVATIVE</b>	<b>35</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>50</b>

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
CORTI Ambulatorio	Personale medico	Lamenta che non le sono state fornite indicazioni corrette in merito al suo percorso di cura (non è stata informata di esecuzione di indagine diagnostica/TAC durante un ricovero ordinario)	Chiarimento
CORTI Ambulatorio	Personale medico	Lamenta la mancata informazione in merito al contenuto del referto radiologico	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
CORTI Ambulatorio		Lamenta l'impossibilità di ricevere una validazione "informatica" dei plantari, anche se più volte sollecitato	Chiarimento
CORTI Reparto	Personale medico	Lamenta la precoce diagnosi di mobilitazione protesi anca con proseguimento dei trattamenti fisioterapici e dolore intenso (la paziente è stata sottoposta a ulteriore intervento)	Chiarimento
CORTI Reparto	Personale medico	Lamenta la superficialità di come è stato trattato il suo caso clinico	Chiarimento
CORTI Reparto	Personale medico	Lamenta la mancata effettuazione della medicazione il giorno della dimissione e la mancata consegna della pinza per asportazione punti dalla ferita	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
CORTI Reparto	Personale medico	Lamenta l'incompletezza delle informazioni sulla lettera di dimissione (tempi per medicazione, giorni di prognosi)	Scuse
CORTI Reparto	Personale infermieristico	Lamenta scarsa professionalità ed empatia	Scuse
CORTI Reparto	Personale medico	Lamenta la dimissione di una paziente con problemi senili senza attendere gli assistenti che stavano arrivando per acquisire le consegne post dimissione (paziente incapace di intendere e di volere)	Scuse
CORTI Reparto	Personale infermieristico	Lamenta la dimissione di una paziente con problemi senili senza attendere gli assistenti che stavano arrivando per acquisire le consegne post dimissione (paziente incapace di intendere e di volere)	Scuse
CORTI Reparto	Personale infermieristico	Lamenta comportamento offensivo e irrispettoso durante il turno notturno	Scuse
CORTI Reparto		Lamenta eccessivo tempo di attesa per la chiamata a	Risoluzione

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
		ricovero (quadro clinico aggravato)	

<b>SC DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA PEDIATRICA</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO CLINICA PEDIATRICA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	2	0	0	2
TEMPI					
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	2	0	0	2
<b>Totale AMBULATORIO CLINICA PEDIATRICA</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>
<i>PROGETTO SCUOLA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	2	0	0	0	2
<b>Totale PROGETTO SCUOLA</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<i>PRONTO SOCCORSO CLINICA PEDIATRICA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	5	0	0	5
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1
<b>Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA PEDIATRICA</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<i>REPARTO CLINICA PEDIATRICA</i>					
INFORMAZIONE					
Informazioni agli utenti e ai familiari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	2	0	0	0	2
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	6	0	2	0	8
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	4	0	0	0	4
Maltrattamenti	0	1	0	0	1

SC DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA PEDIATRICA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Caratteristiche strutturali	0	1	0	0	1
<b>Totale REPARTO CLINICA PEDIATRICA</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
<b>Totale SC DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA PEDIATRICA</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>32</b>

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Ambulatorio Clinica pediatrica	Personale medico	Lamenta la mancanza di professionalità e la maleducazione del professionista durante la visita	Chiarimento
Ambulatorio Clinica pediatrica	Personale medico	Lamenta visita frettolosa e referto redatto dall'infermiera	Scuse
Ambulatorio Clinica pediatrica	Personale medico	Lamenta che il medico ha effettuato la visita in borghese e senza cartellino identificativo	Assunzione di impegno
Ambulatorio Clinica pediatrica		Lamenta eccessivo tempo di attesa per prenotazione visita presso Ambulatorio Reparto pediatria IOR (da settembre 2020 è stata data a maggio 2021)	Chiarimento
Ambulatorio Clinica pediatrica		Lamenta l'impossibilità di prenotare visita di controllo a 6 mesi poiché le agende fino al mese di giugno sono piene e quelle da luglio in poi non sono ancora disponibili	Risoluzione
Pronto Soccorso Clinica pediatrica	Personale medico	Lamenta due accessi al Pronto Soccorso durante i quali non sono state viste microfratture del piede	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
Pronto Soccorso Clinica pediatrica	Personale medico	Lamenta che alla figlia è stata posizionata una gomitiere nell'arto superiore sbagliato (sinistro invece che destro)	Scuse
Pronto Soccorso Clinica pediatrica	Personale infermieristico	Lamenta che alla figlia è stata posizionata una gomitiere nell'arto superiore sbagliato (sinistro invece che destro)	Scuse
Pronto Soccorso Clinica pediatrica	Personale medico	Lamenta che il referto della visita della figlia è stato discordante rispetto alle precedenti informazioni riferite da una collega (correzioni effettuate a biro)	Pratica aperta
Pronto Soccorso Clinica pediatrica	Personale medico	Lamenta che le informazioni in merito al quadro clinico della figlia le sono state fornite in corridoio e non le è stato consegnato il referto	Pratica aperta

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Reparto Clinica pediatrica	Personale medico	Lamenta il mancato preavviso dello spostamento del ricovero al giorno successivo	Chiarimento
Reparto Clinica pediatrica	Personale infermieristico	Lamenta la disorganizzazione del personale al momento della dimissione che non tiene conto del viaggio che i pazienti minori devono sostenere	Chiarimento
Reparto Clinica pediatrica	Personale medico	Lamenta che durante la visita della figlia (minorenne) il medico ha usato toni offensivi e maleducati in riferimento al sovrappeso	Scuse
Reparto Clinica pediatrica		Lamenta una serie di problematiche: assenza asse del bagno, rottura erogatore asciugamano, panetti del ghiaccio insufficienti, telecomando TV non funzionante	Risoluzione

<b>SC DI ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA E CHIRURGIA PROTESICA E DEI REIMPIANTI D'ANCA E GINOCCHIO</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>AMBULATORIO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI</b>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	1	0	0	2
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	3	0	0	0	3
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
<b>Totale AMBULATORIO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>6</b>
<b>PRONTO SOCCORSO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI</b>					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
<b>Totale PRONTO SOCCORSO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>REPARTO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI</b>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	18	0	0	0	18
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	7	0	0	0	7

**SC DI ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA E CHIRURGIA PROTESICA E DEI REIMPIANTI D'ANCA E GINOCCHIO**

	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>					
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	1	0	0	0	1
Cortesia e gentilezza	7	0	0	0	7
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>					
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	2	0	0	0	2
Condizioni ambientali	0	0	1	0	1
<b>TEMPI</b>					
Coda per la prestazione	0	3	0	0	3
<b>Totale REPARTO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI</b>	<b>35</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>41</b>
<b>Totale SC DI ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA E CHIRURGIA PROTESICA E DEI REIMPIANTI D'ANCA E GINOCCHIO</b>	<b>39</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>48</b>

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio Chirurgia dei reimpanti	Personale medico	Lamenta la formazione di un trombo a seguito di mancata informazione e indicazioni sui tempi di sospensione dell'enoxaparina	Chiarimento
Ambulatorio Chirurgia dei reimpanti	Personale medico	Lamenta comportamento poco accogliente e professionale del medico	Scuse
Pronto Soccorso Chirurgia dei reimpanti	Personale medico	Lamenta che il medico è stato superficiale e si è relazionato in modo scorretto (la paziente ha usato la parola comportamento "razzista")	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
Reparto Chirurgia dei reimpanti	Personale medico	Lamenta la disorganizzazione per la dimissione della moglie (consegnata lettera 5 ore dopo rispetto a quanto scritto nel materiale informativo)	Scuse
Reparto Chirurgia dei reimpanti		Lamenta che presso il Centro di Riabilitazione IGEA (Ravenna) le hanno organizzato solo una settimana di terapia riabilitativa	Pratica aperta
Reparto Chirurgia dei reimpanti		Lamenta che i tempi di attesa per ricovero sono troppo lunghi per il quadro clinico riscontrato alla figlia disabile, con possibilità di complicanze (necrosi testa del femore) durante l'attesa	Chiarimento
Reparto Chirurgia dei reimpanti		Lamenta eccessivo tempo di attesa tra l'orario indicato per il ricovero e la presa in carico effettiva in reparto	Scuse

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Reparto Chirurgia dei reimpianti		Lamenta il lungo tempo di attesa per la chiamata a ricovero	Risoluzione

<b>SS CHIRURGIA GENERALE E TORACICA MUSCOLO - SCHELETRICA</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO CHIRURGIA TORACICA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
<b>Totale AMBULATORIO CHIRURGIA TORACICA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Totale SS CHIRURGIA GENERALE E TORACICA MUSCOLO - SCHELETRICA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

<b>SSD CHEMIOTERAPIA DEI TUMORI E DELL'APPARATO LOCOMOTORE</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>REPARTO CHEMIOTERAPIA</b>					
ASPETTI STRUTTURALI					
Attrezzature e strumentazione sanitaria	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	4	0	2	0	6
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA					
Adeguamento alla normativa - altro	0	1	0	0	1
<b>Totale REPARTO CHEMIOTERAPIA</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
<b>Totale SSD CHEMIOTERAPIA DEI TUMORI E DELL'APPARATO LOCOMOTORE</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>8</b>

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Reparto Chemioterapia		Lamenta che le pompe di infusione sono obsolete	Assunzione di impegno
Reparto Chemioterapia		Lamenta la mancata osservanza delle indicazioni delle autorità sanitarie per emergenza Coronavirus nelle camere di degenza	Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente

<b>SSD CHIRURGIA DELLE DEFORMITÀ DEL RACHIDE</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO DEFORMITÀ DEL RACHIDE</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
<b>Totale AMBULATORIO DEFORMITÀ DEL RACHIDE</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>
<i>REPARTO DEFORMITÀ DEL RACHIDE</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	22	0	0	0	22
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	7	0	0	0	7
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	6	1	0	0	7
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
<b>Totale REPARTO DEFORMITÀ DEL RACHIDE</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>37</b>
<b>Totale SSD CHIRURGIA DELLE DEFORMITÀ DEL RACHIDE</b>	<b>38</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>41</b>

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio Deformità del Rachide		Lamenta che dalle ore 13 (orario dell'appuntamento) il paziente di 80 anni è entrato in ambulatorio per visita dopo più di un'ora e dopo diversi solleciti del figlio	Chiarimento
Reparto Deformità del Rachide	Personale infermieristico	Lamenta scarsa qualità delle prestazioni assistenziali	Pratica aperta
Reparto Deformità del Rachide	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa per la chiamata a ricovero (ultima visita 02/07/2019)	Chiarimento

## Allegato 5. Dipartimento Rizzoli-Sicilia

<b>DIPARTIMENTO RIZZOLI-SICILIA (complessivo)</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>Totale DIPARTIMENTO RIZZOLI-SICILIA</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>21</b>

<b>ANESTESIA</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO TERAPIA ANTALGICA BAGHERIA</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
<b>Totale AMBULATORIO TERAPIA ANTALGICA BAGHERIA</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<i>ANESTESIA REPARTI BAGHERIA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
<b>Totale ANESTESIA REPARTI BAGHERIA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Totale ANESTESIA</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio Terapia antalgica Bagheria		Lamenta l'impossibilità di prenotare trattamenti antalgici e che gli è stata indicata altra struttura presso cui eseguire le cure	Chiarimento

<b>LIBERA PROFESSIONE BAGHERIA</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO INTERNO LIBERA PROFESSIONE</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	0	1	0	0	1
<b>Totale AMBULATORIO INTERNO LIBERA PROFESSIONE</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<i>REPARTO LIBERA PROFESSIONE BAGHERIA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Aspetti tecnico-professionali - Altro	0	1	0	0	1
ASPETTI ECONOMICI					
Aspetti economici - Altro	0	1	0	0	1
<b>Totale REPARTO LIBERA PROFESSIONE BAGHERIA</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

<b>LIBERA PROFESSIONE BAGHERIA</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>Totale LIBERA PROFESSIONE BAGHERIA</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Ambulatorio interno Libera Professione	Personale medico	Lamenta l'indifferenza del professionista che, dopo visita in regime di libera professione e diverse mail con cui ricevuto documentazione clinica, non ha mai contattato il paziente	Scuse
Reparto Libera Professione Bagheria		Lamenta che al momento della dimissione non gli è stato consegnato il tesserino riportante il materiale dell'impianto protesico	Altro
Reparto Libera Professione Bagheria		Lamenta il costo eccessivo che ha dovuto pagare per effettuare intervento in regime di libera professione	Risoluzione

<b>MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA - BAGHERIA</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>REPARTO MEDICINA FISICA - BAGHERIA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	2	0	0	2
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	0	1	0	0	1
<b>Totale REPARTO MEDICINA FISICA - BAGHERIA</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Totale MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA - BAGHERIA</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Reparto Medicina Fisica - Bagheria	Personale medico	Lamenta disinteresse e mancanza di informazioni sul percorso di cura	Chiarimento
Reparto Medicina Fisica - Bagheria	Personale medico	Lamenta l'assenza di un medico cardiologo nella struttura con conseguente inadeguata gestione terapia cardiologica	Chiarimento
Reparto Medicina Fisica - Bagheria	Altro personale addetto all'assistenza	Lamenta che il personale addetto all'assistenza (OSS) non lavora in modo professionale (ai pazienti non vengono eseguite le cure igieniche)	Scuse

<b>SC ORTOPEDIA - BAGHERIA</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>AMBULATORIO ORTOPEDIA - BAGHERIA</b>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	0	1	0	0	1
TEMPI					
Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
<b>Totale AMBULATORIO ORTOPEDIA - BAGHERIA</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>REPARTO ORTOPEDIA - BAGHERIA</b>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	4	0	0	0	4
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
<b>Totale REPARTO ORTOPEDIA - BAGHERIA</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>
<b>SEGRETERIA REPARTI - BAGHERIA</b>					
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
<b>Totale SEGRETERIA REPARTI - BAGHERIA</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>UFFICIO PRENOTAZIONI - BAGHERIA</b>					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1
<b>Totale UFFICIO PRENOTAZIONI - BAGHERIA</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Totale SC ORTOPEDIA - BAGHERIA</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Ambulatorio Ortopedia - Bagheria		Lamenta che le è stata annullata la visita causa Covid-19 e che la nuova prenotazione è stata proposta 7 mesi dopo (già in attesa di visita da più di sei mesi)	Chiarimento
Ambulatorio Ortopedia - Bagheria	Personale medico	Lamenta l'inadeguatezza e incompletezza della visita	Pratica aperta
Ambulatorio Ortopedia - Bagheria	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa per completamento della prestazione	Chiarimento
Reparto Ortopedia - Bagheria		Lamenta che dopo essere stato preparato per un	Pratica aperta

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
		intervento in Day Surgery, al momento di entrare in sala operatoria è stato tutto sospeso e rimandato a ricovero ordinario con indicazione di altro trattamento chirurgico	
Segreteria Reparti - Bagheria		Lamenta il mancato aggiornamento del materiale informativo che viene inviato ai pazienti chiamati a ricovero (non aggiornato con indicazioni agli accompagnatori per Covid-19)	Pratica aperta

<b>AZIENDE FORNITRICI ESTERNE - BAGHERIA</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>VITTO - BAGHERIA</i>					
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Vitto	0	1	0	0	1
<b>Totale VITTO - BAGHERIA</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Totale AZIENDE FORNITRICI ESTERNE - BAGHERIA</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Vitto - Bagheria		Lamenta la scarsa qualità del vitto	Assunzione di impegno

## Allegato 6. Servizi esterni

<b>SERVIZI ESTERNI - AMMINISTRAZIONE ESTERNA (complessivo)</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>Totale SERVIZI ESTERNI - AMMINISTRAZIONE ESTERNA</b>	<b>3</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>16</b>

<b>ALTRI ENTI</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>ALTRI ENTI</i>					
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità esterna	0	0	0	1	1
<b>Totale ALTRI ENTI</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

<b>SERVIZIO NAVETTA INTERNO</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>SERVIZIO NAVETTA INTERNO</i>					
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità interna	0	0	1	0	1
<b>Totale SERVIZIO NAVETTA INTERNO</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

<b>VILLALBA</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>VILLALBA STRUTTURA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	1	0	0	0	1
ASPETTI ECONOMICI					
Richiesta di rimborsi	0	1	0	0	1
<b>Totale VILLALBA STRUTTURA</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Villalba Struttura	Personale medico	Lamenta che, pur trattandosi di visita antalgica di controllo, ha dovuto pagare la tariffa della prima visita	Accoglimento richiesta di rimborso

<b>BAR SIRIO</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>BAR SIRIO OSPEDALE</i>					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Maltrattamenti	0	1	0	0	1
<b>Totale BAR SIRIO OSPEDALE</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Totale BAR SIRIO</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
Bar Sirio Ospedale		Lamenta aggressività e maleducazione da parte dell'operatore addetto alla cassa	Scuse

<b>CIRFOOD</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>CIRFOOD</i>					
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Vitto	1	0	0	0	1
<b>Totale CIRFOOD</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

<b>CUP-LEPIDA</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>CUP-LEPIDA</i>					
INFORMAZIONE					
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	3	0	0	3
Adeguatezza delle modalità di informazione	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	0	3	0	0	3
Disponibilità di servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
<b>Totale CUP-LEPIDA</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>
<b>Totale CUP-LEPIDA</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>	<i>Esito</i>
CUP-LEPIDA		Lamenta che al call center per ALP non le sono state fornite indicazioni rispetto al trasferimento del Dott. De Paolis	Conferma operato dell'azienda/operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida
CUP-LEPIDA		Lamenta che al momento della prenotazione gli è stata fornita informazione errata in	Scuse

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
		merito alla sede di erogazione della visita	
CUP-LEPIDA	Personale amministrativo	Lamenta l'incompletezza delle informazioni relativamente alla sede di svolgimento delle visite	Scuse
CUP-LEPIDA		Lamenta mancata informazione in merito allo spostamento orario dell'appuntamento per prima visita	Scuse
CUP-LEPIDA		Lamenta di non avere ricevuto nessun messaggio che indicasse il cambio di orario della visita	Scuse
CUP-LEPIDA		Lamenta la mancata comunicazione dell'annullamento visita per Covid-19 (visita annuale)	Scuse
CUP-LEPIDA		Lamenta di avere richiesto una prenotazione con SSN presso Chirurgia del Rachide, di avere ricevuto sms di conferma presso Villa Mazzacurati e di avere verificato che erano stati prenotati esami del sangue per la madre e nessuna prenotazione presso IOR	Chiarimento
CUP-LEPIDA		Lamenta l'impossibilità di comunicare telefonicamente con l'ufficio prenotazioni visite in convenzione con SSN	Chiarimento

REKEEP PULIZIE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>REKEEP PULIZIE</i>					
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Pulizia e igiene	0	1	0	0	1
<b>Totale REKEEP PULIZIE</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Totale REKEEP PULIZIE</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami	Esito
Rekeep pulizie		Lamenta scarsa pulizia dei bagni dedicati ai pazienti presso la Clinica I	Assunzione di impegno

SICURSAT					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>SICURSAT</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Funzionalità organizzativa	1	0	0	0	1

<b>SICURSAT</b>					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<b>Totale SICURSAT</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>
<b>Totale SICURSAT</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

## **Allegato 7. Piano delle azioni di miglioramento 2021**

Tra gli strumenti in uso presso l'Istituto Ortopedico Rizzoli volti ad alimentare i processi di miglioramento vi sono anche quelli di "ascolto" degli utenti, quali:

- l'analisi delle segnalazioni degli utenti trasmesse all'URP e le analisi periodiche della "qualità percepita";
- l'attività di analisi, monitoraggio e valutazione della qualità "dal lato degli utenti", promossa dal Comitato Consultivo Misto (CCM), in particolare tramite le periodiche "visite ai reparti";
- progetti ad hoc di analisi della qualità dei servizi, come il "Progetto Umanizzazione", promosso dall'Agenas e dall'Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale dell'Emilia-Romagna, al quale ha aderito anche l'Istituto, anche con la collaborazione del CCM.

Si riporta di seguito la proposta di Piano delle azioni di miglioramento per l'anno 2021, derivato dalle attività di ascolto sopra ricordate.

## Piano delle azioni di miglioramento "dal lato degli utenti" – Anno-2021

N.	Azione	Responsabilità	Tempi
1	Installazione colonnina carica-batteria cellulari presso Pronto Soccorso	Struttura complessa Patrimonio e Attività Tecniche (SC PAT) Direzione Sanitaria - PO "Gestione Logistica aziendale" e PO "Benessere pazienti" Coord. Inf. Pronto Soccorso	31/12/2021
2	Predisposizione di apposita cartellonistica e materiale informativo sulle norme che presiedono il pagamento ticket in PS e sull'accesso "appropriato" al Pronto Soccorso	SSD Accesso ai Servizi URP Direzione Sanitaria – PO "Gestione Logistica aziendale"	30/09/2021
3	Verifica in almeno due reparti della presenza di cartelli informativi su orari di ricevimento medici e/o modalità per richiedere appuntamento	Direzione Sanitaria – PO "Benessere pazienti" Direzione Sanitaria – PO "Gestione Logistica aziendale" URP	31/12/2021
4	Revisione delle istruzioni sull'utilizzo delle casse automatiche in Ospedale e al Poliambulatorio al fine di facilitarne l'utilizzo da parte degli utenti	SSD Accesso ai Servizi URP	31/12/2021
5	Studio di fattibilità di un percorso assistito per non vedenti	Direzione Sanitaria – PO "Gestione Logistica aziendale"	31/12/2021
6	Miglioramento della segnaletica interna per l'accesso agli ambulatori nuova palazzina e verifica adeguatezza segnaletica interna	Direzione Sanitaria – PO "Gestione Logistica aziendale" CPSE Ambulatori	31/12/2021
7	Migliore definizione delle priorità di accesso a Pronto Soccorso e ambulatori per le categorie 'protette' previste dalla Carta dei Servizi IOR: persone con disabilità e minori con età 0-6 anni. Azione di informazione verso il personale IOR ed eventuale cartellonistica	Direzione Sanitaria Coord. Infermieristico PS Coord. Infermieristico Poliambulatorio URP	30/09/2021

## **Allegato 8. Classificazione Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato dei cittadini - CCRQ**

A partire dal 2001 la Regione Emilia-Romagna ha avviato un progetto per coordinare la gestione delle segnalazioni dei cittadini. In collaborazione con i Responsabili degli URP, è stata prodotta (e nel 2015 revisionata) una classificazione delle segnalazioni dei cittadini: la *Classificazione Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato dei cittadini - CCRQ*.

Si riportano alcuni esempi di attribuzione secondo la Classificazione CCRQ.

### **• Aspetti strutturali**

- Accesso alle strutture: parcheggi, barriere architettoniche, trasporti pubblici, segnali stradali, panchine, ecc.
- Utilizzo delle strutture interne: scale, percorsi, ascensori, barriere architettoniche, servizi igienici per portatori di handicap, pavimenti e illuminazione
- Misure per la sicurezza del cittadino relative a: impianti elettrici, pavimenti, corrimano, ecc.
- Strumenti diagnostici e terapeutici. Infortuni avvenuti nell'utilizzo delle apparecchiature

### **• Informazione**

- Opuscoli, manifesti e materiali informativi: presenza, utilità, piacevolezza, comprensibilità/assenza, errata collocazione, carenza, incomprensibilità
- Indicazioni, segnaletica posta all'esterno e all'interno della struttura per indicare i percorsi ai servizi e ai reparti: presenza, chiarezza/assenza, errata collocazione, non chiarezza
- 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)
- Informazioni sugli aspetti organizzativi relativi alla conduzione del proprio percorso di cura
- Riconoscibilità degli operatori/mancata esposizione del tesserino aziendale
- Trasparenza delle liste d'attesa del percorso di accesso a prestazioni, metodo con cui vengono informati i cittadini
- Accessibilità ai servizi online
- Informazioni sul portale web/sociale network: presenza/assenza, correttezza, chiarezza, errata collocazione

### **• Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi**

- Ottenimento della prestazione o di un accesso ai servizi sanitari (facilità/difficoltà, complessità burocratica/semplificata)
- Organizzazione/disorganizzazione interna e presenza/assenza di operatori. Preavviso alla cancellazione di visite o esami prenotati
- Segnalazioni per l'assenza di servizi, prestazioni e risorse
- Raccordo tra servizi (carente/efficiente), dimissioni protette non concordate con i familiari e/o senza l'adeguata prescrizione per gli ausili necessari

### • **Aspetti tecnico-professionali**

- Segnalazioni che si riferiscono alle prestazioni tecnico-professionali in riferimento a diagnosi, trattamento e pratiche invasive
- Segnalazioni che riguardano aspetti deontologici (medico, infermiere, altri professionisti) in merito alle modalità di erogazione delle prestazioni: aderenza a normativa, rispetto della privacy, documentazione clinica
- 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 alla efficacia, empatia, adeguatezza della stessa
- Rapporto di partnership col paziente in merito a consenso informato, preferenze e scelte di trattamento, comunicazione dei rischi

### • **Umanizzazione e aspetti relazionali**

- Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: scorrettezza, scortesia/accuratezza, gentilezza
- 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
- Rispetto delle caratteristiche individuali, sociali, culturali, religiose e della dignità personale. Rispetto della morte e della dignità dei familiari
- 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
- Comportamenti offensivi e violenti sia fisici che psicologici da parte degli operatori: atteggiamenti, volume della voce, ecc./comportamenti empatici e accoglienti

### • **Aspetti alberghieri e comfort**

- Segnalazioni sull'ampiezza ed estetica degli ambienti in merito alla vivibilità: letti per stanza, vivibilità (ampiezza, estetica), servizi igienici, stanze per colloqui, sale d'attesa, ausili per il rispetto della privacy (paratie mobili), ecc.
- Qualità, quantità, orari di distribuzione, temperatura e la possibilità di personalizzare i pasti; norme igieniche – presenza/assenza
- Rumori, illuminazione, temperature ambienti, umidità, correnti d'aria. Funzionalità del sistema di chiamata. Presenza di fumo nei luoghi vietati
- Servizi accessori quali la pulizia, accuratezza, polvere, sporcizia, materiali di scarto abbandonati, servizi igienici non idonei
- Punto vendita per riviste e giornali, telefonici pubblici, servizio ristoro o macchine erogatrici di acqua e bibite, wi-fi

### • **Tempi**

- Orari di apertura dei servizi, degli orari di visita nei reparti di degenza e degli ambulatori
- Tempi per le prenotazioni di prestazioni o esami presso CUP o farmacie
- Tempi di attesa fra la prenotazione e la fruizione della prestazione

- Tempi per effettuare il pagamento di ticket o donazioni
  - Tempi d'attesa per ottenere la prestazione (pronto soccorso, ambulatori aziendali e ricoveri)
  - Tempi di attesa per l'ottenimento della cartella clinica, di certificati, sedie a rotelle, ausili sanitari, ecc.
  - Tempi elevati di attesa o mancata risposta ai reclami
- **Aspetti economici**
    - Segnalazioni di ticket su prestazioni sanitarie assegnate da CUP, pronto soccorso, farmacie (es. errata attribuzione)
    - Rimborsi, pagamenti (es. ticket non appropriati, eccessivi, rimborsi per prestazioni non eseguite, ecc.)
    - Richieste a seguito di danni, smarrimento e infortuni occorsi presso la struttura
    - Risarcimento per prestazioni sanitarie non ottenute nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta dei servizi e dei diritti dei cittadini
- **Adeguamento alla normativa**
    - Ticket
    - LEA
    - Farmaci
    - Altro (apprezzamento generico)