

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 2017



Alfonso Lombardi, *Monumento sepolcrale di Armaciotto de' Ramazzotti* (particolare), 1530 circa, chiesa di San Michele in Bosco.

8 marzo 2018

Indice

Introduzione	3
1. Segnalazioni degli utenti 2017: quante e come.....	3
2. Segnalazioni degli utenti: la serie storica 2008-2017	4
3. Segnalazioni degli utenti 2017: il dettaglio.....	5
4. Segnalazioni degli utenti: confronto tra reclami ed elogi	7
5. Esiti e tempi di risposta.....	9
6. Possibili ambiti di miglioramento	10
Allegati: analisi per Dipartimento e per Unità Operativa	12
Allegato 1. Area Amministrativa	13
Allegato 2. Direzione Sanitaria.....	18
Allegato 3. Dipartimento Patologie Ortopediche Traumatologiche Complesse.....	21
Allegato 4. Dipartimento Patologie Ortopediche Traumatologiche Specialistiche	34
Allegato 5. Dipartimento Rizzoli-Sicilia	49
Allegato 6. Servizi Esterni	52

Il presente rapporto è curato dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'Istituto Ortopedico Rizzoli. L'ufficio afferisce alla *SSD Struttura di Supporto Direzionale* (Responsabile: D.ssa Maria Carla Bologna). I dati sono estratti dalla banca dati regionale sulle segnalazioni dei cittadini relativi all'anno 2017.

Introduzione

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) raccoglie le segnalazioni dei cittadini, classificandole secondo le indicazioni regionali¹:

- elogi;
- reclami;
- rilievi;
- suggerimenti.

Ogni segnalazione viene trattata secondo un'apposita procedura che si conclude con la risposta all'utente. Ai reclami relativi a casi più complessi viene risposto dopo istruttoria interna. Risposta scritta viene data anche a tutti gli elogi. Le segnalazioni, inoltre, alimentano il processo interno di miglioramento (secondo modalità individuate nel "Regolamento di Pubblica Tutela" adottato con deliberazione n.268 del 7 maggio 2009). E' sul nesso tra segnalazioni raccolte ed azioni di miglioramento che l'URP intende rafforzare il proprio intervento.

1. Segnalazioni degli utenti 2017: quante e come

Nel corso del 2017 sono pervenute all'URP 1.027 segnalazioni – sostanzialmente lo stesso numero del 2016 quando furono 1.030. Sono state escluse dal computo 4 segnalazioni "improprie", ovvero non classificabili come reclamo, rilievo, suggerimento od elogio. La loro articolazione per ambito è presentata nella tabella seguente.

Tab. 1 – Segnalazioni 2017 distinte per ambito

IOR Bologna	Attività libero professionale	Azienda	Servizi Esternalizzati Contratti/Appalti	Strutture accreditate soggette a controllo	Totale	
					v.a.	%
Elogi	12	738	0	0	750	73,0
Reclami	22	189	2	0	213	20,7
Rilievi	0	52	0	0	52	5,1
Suggerimenti	0	12	0	0	12	1,2
Totale	34	991	2	0	1.027	100,0

Da tempo la quasi totalità delle segnalazioni giunge direttamente dall'utente o da un suo familiare (1.018 su 1.027 nel 2017, pari al 99,1%). Trascurabile è la quota di segnalazioni affidate ad "intermediari" come operatori sanitari (8 su 1.027), associazioni (nessuna nel 2017), studi legali (nessuna nel 2017).

Tab. 2 – Segnalazioni 2017 distinte per modalità di presentazione

	Cassetta	Email	Fax	Lettera	Stampa	URP	Altro	Totale
Elogi	535	163	2	42	0	7	1	750
Reclami	142	61	0	3	0	6	1	213
Rilievi	46	2	1	2	0	1	0	52
Suggerimenti	9	3	0	0	0	0	0	12
Totale	732	229	3	47	0	14	2	1.027

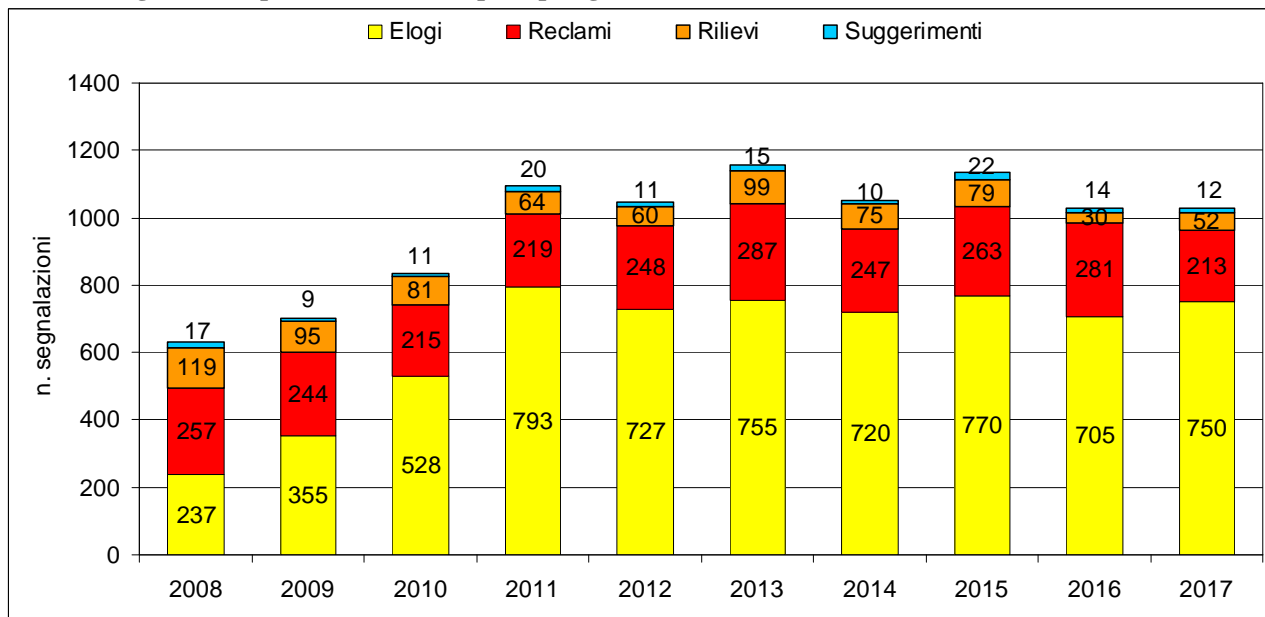
¹ Elogio: espressione di soddisfazione dell'utente. Reclamo: espressione di insoddisfazione dell'utente. Rilievo: indicazione di disservizio che si risolve con una risposta di cortesia o risoluzione immediata e che comunque non attiva la procedura tipica del reclamo. Suggerimento: indicazione al soggetto erogatore affinché migliori il servizio.

La tabella 2 presenta i dati circa le modalità di presentazione delle segnalazioni: prevalente è tuttora il ricorso alle “cassette per le segnalazioni” distribuite all’interno dell’Istituto (732 su 1.027, pari al 71,3%). Nel tempo risultano in crescita le segnalazioni trasmesse tramite e-mail (229 su 1.027, pari al 22,3%; l’andamento negli ultimi dieci anni è riportato nel grafico 2).

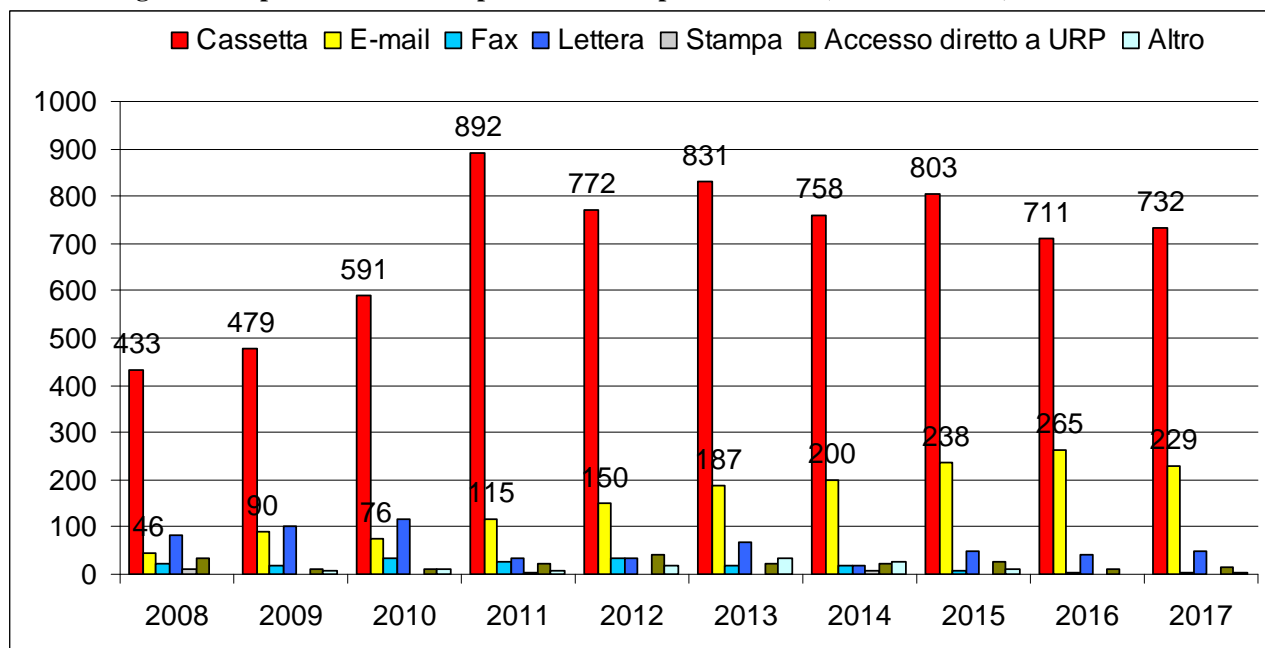
2. Segnalazioni degli utenti: la serie storica 2008-2017

I dati del decennio 2008-2017 evidenziano con chiarezza un aumento degli “elogi” ed una sostanziale stabilizzazione dei reclami, negli ultimi anni, attorno al 25% delle segnalazioni ricevute. Nel 2017 i reclami sono il 20,7% delle segnalazioni (213 su 1.027).

Graf. 1 – Segnalazioni pervenute all’URP per tipologia (anni 2008-2017)



Graf. 2 – Segnalazioni pervenute all’URP per modalità di presentazione (anni 2008-2017)



3. Segnalazioni degli utenti 2017: il dettaglio

La tabella 3 presenta l'articolazione delle segnalazioni secondo una analitica individuazione dei temi trattati (secondo la classificazione *Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino-CCRQ*).

Tab. 3 – Segnalazioni 2016 distinte secondo la classificazione Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino-CCRQ

	<i>Elogi</i>	<i>Reclami</i>	<i>Rilievi</i>	<i>Suggerimenti</i>	<i>Totale</i>
ASPETTI STRUTTURALI					
Accessibilità esterna	0	3	5	0	8
Accessibilità interna	0	1	0	0	1
Sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo	0	0	0	1	1
Attrezzature e strumentazione sanitaria	0	2	0	0	2
Totale (sezione)	0	6	5	1	12
INFORMAZIONE					
Adeguatezza del materiale di informazione	0	1	1	1	3
Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	0	0	0	2	2
Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	4	0	0	4
Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	3	2	0	5
Adeguatezza del portale web/social network	0	2	1	0	3
Totale (sezione)	0	10	4	3	17
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI					
Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	3	0	0	3
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	7	0	3	10
Funzionalità organizzativa	3	30	2	1	36
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	14	0	0	14
Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	1	0	0	1
Totale (sezione)	3	55	2	4	64
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI					
Opportunità/adequatezza della prestazione	0	22	0	1	23
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	4	0	0	4
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	646	10	17	0	673
Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	2	0	0	2

Totale (sezione)	646	38	17	1	702
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	0	3	0	0	3
Cortesìa e gentilezza	93	14	2	0	109
Conflittualità interpersonale	0	3	0	0	3
Rispetto della dignità della persona	2	7	1	0	10
Maltrattamenti	1	6	0	0	7
Totale (sezione)	96	33	3	0	132
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	0	2	0	2
Caratteristiche strutturali	0	0	5	3	8
Vitto	2	1	0	0	3
Condizioni ambientali	0	0	3	0	3
Pulizia e igiene	2	3	6	0	11
Servizi accessori	0	0	3	0	3
Totale (sezione)	4	4	19	3	30
TEMPI					
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	3	0	0	4
Coda per il pagamento	0	1	0	0	1
Coda per la prestazione	0	53	2	0	55
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	1	0	0	1
Totale (sezione)	1	58	2	0	61
ASPETTI ECONOMICI					
Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	3	0	0	3
Richiesta di rimborsi	0	5	0	0	5
Totale (sezione)	0	8	0	0	8
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA					
Ticket	0	1	0	0	1
Totale (sezione)	0	1	0	0	1
Totale (complessivo)	750	213	52	12	1.027

Elogi e reclami sono perlopiù originati dall'attività dei due principali Dipartimenti ad Attività Integrata: il *Dipartimento Patologie ortopediche e traumatologiche complesse* (492 segnalazioni su 1.027, pari al 47,9%) ed il *Dipartimento Patologie ortopediche e traumatologiche specialistiche* (344 segnalazioni su 1.027, pari al 33,5%). Segue l'area amministrativa con 134 segnalazioni su 1.027 (pari al 13,0%) – anche in tal caso si tratta prevalentemente di elogi (97 su 134 segnalazioni, pari al 72,4%). Il restante 5,6% si ripartisce tra Dipartimento Rizzoli-Sicilia, attività afferenti alla Direzione sanitaria, servizi esterni.

Tab. 4 – Segnalazioni 2017 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	97	24	11	2	134
Direzione Sanitaria	8	6	2	2	18
Dipartimento Patologie ortopediche e traumatologiche complesse	370	94	22	6	492
Dipartimento Patologie ortopediche traumatologiche specialistiche	258	69	15	2	344
Dipartimento Rizzoli-Sicilia	17	19	2	0	38
Servizi Esterni	0	1	0	0	1
Totale	750	213	52	12	1.027

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

Tab. 5 – Segnalazioni 2017 distinte per funzione

	<i>area ospedaliera</i>	<i>specialistica ambulatoriale</i>	<i>Totale</i>
Elogi	624	126	750
Reclami	92	121	213
Rilievi	41	11	52
Suggerimenti	7	5	12
Totale	764	263	1.027

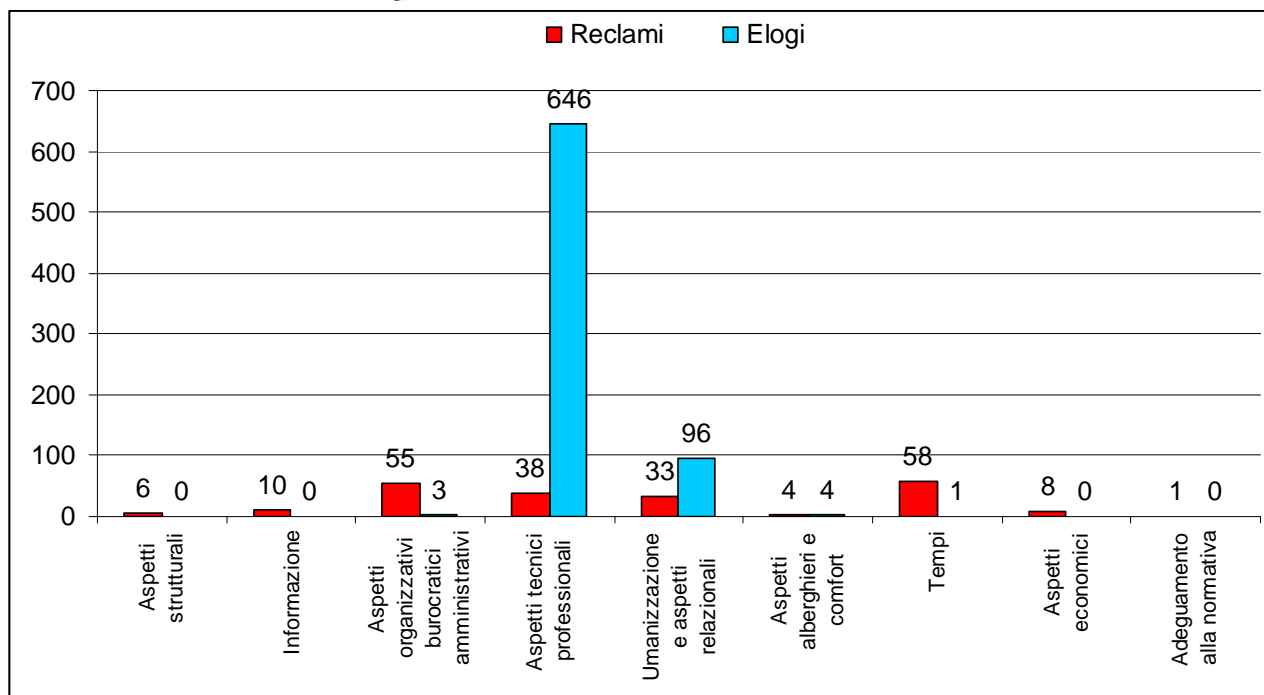
Tab. 6 - Segnalazioni 2017 distinte per profilo professionale

	<i>Elogi</i>	<i>Reclami</i>
Medici	308	68
Personale infermieristico (comprensivo di personale addetto all'assistenza)	268	25
Amministrativi	8	10
Personale tecnico sanitario (TSRM, ecc.)	63	4

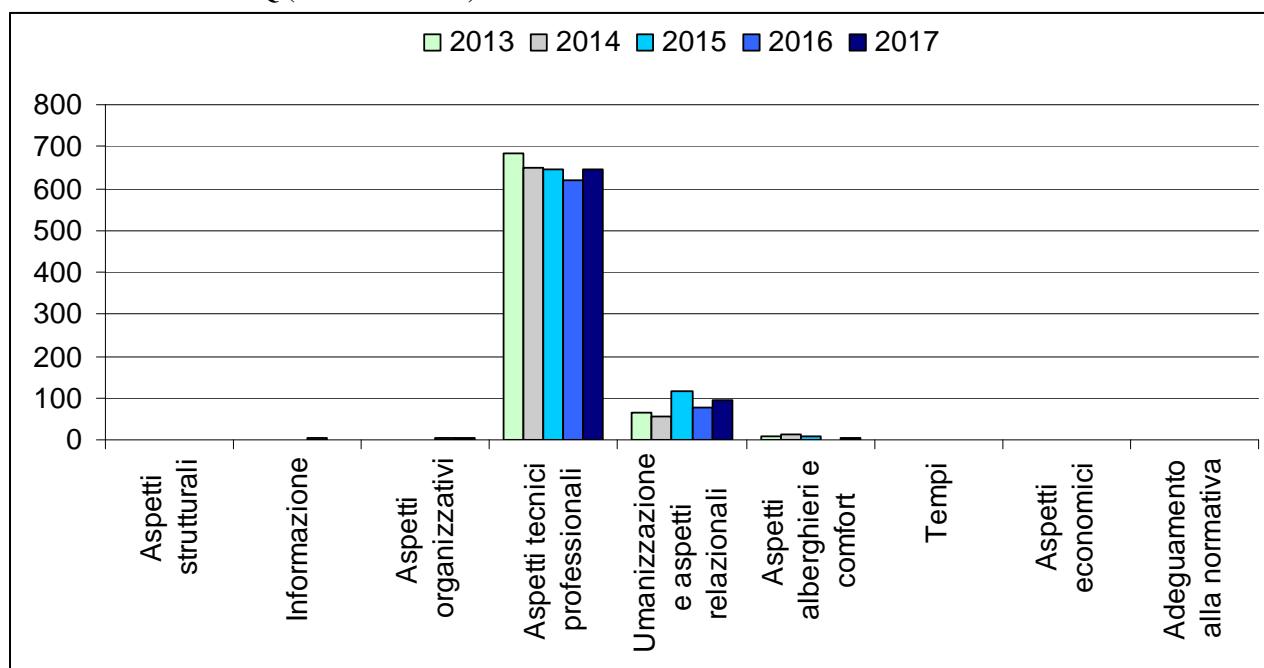
4. Segnalazioni degli utenti: confronto tra reclami ed elogi

Un confronto circa la distribuzione tematica degli elogi e dei reclami è riportato nel grafico 3. Tradizionalmente gli elogi risultano fortemente focalizzati su due ambiti: aspetti tecnici e professionali (nel 2017 646 elogi su 750, pari all'86,1%) e umanizzazione e aspetti relazionali (96 su 750, pari al 12,8%). La serie quinquennale 2013-2017 conferma questa focalizzazione (si veda il grafico 4).

Graf. 3 – Confronto tra reclami ed elogi 2017 (Classificazione Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino-CCRQ)



Graf. 4 – Elogi distinti secondo la Classificazione Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino-CCRQ (anni 2013-2017)

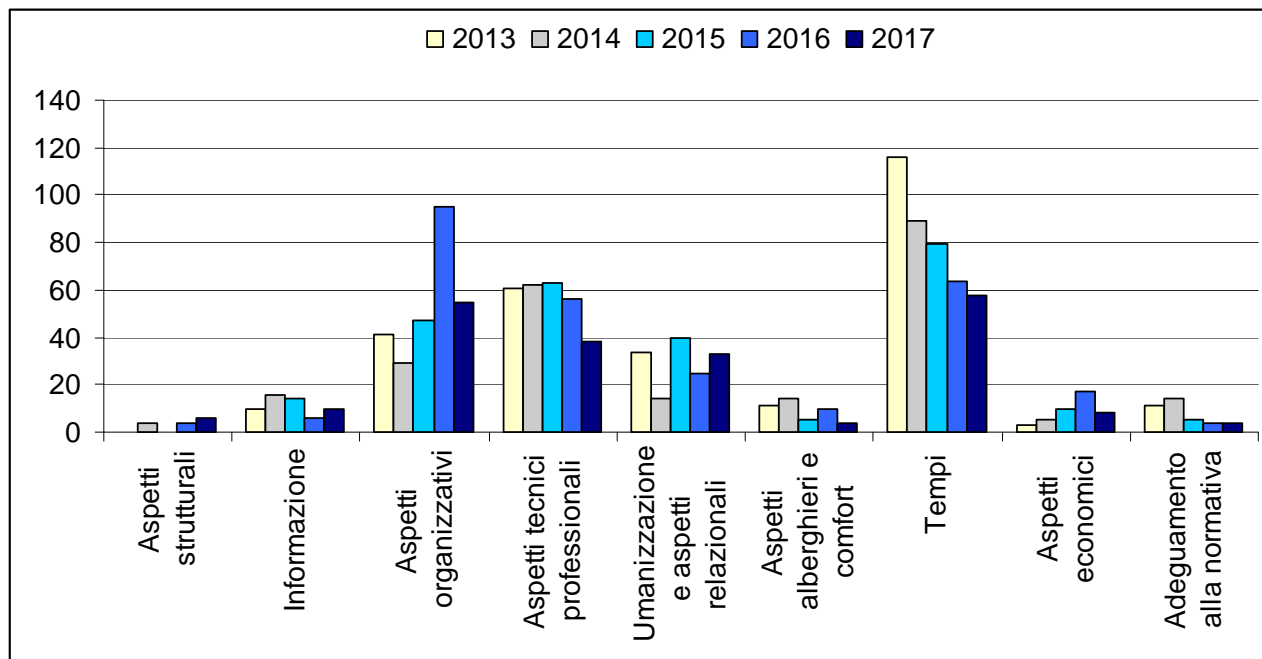


Tradizionalmente assai più distribuiti risultano invece i reclami. L’analisi della serie quinquennale 2013-2017 ed una focalizzazione sulle variazioni intercorse tra 2017 e 2016 evidenziano quanto segue:

- i reclami relativi ai tempi di attesa nel *setting* ambulatoriale per l’accesso alle prestazioni (“coda per la prestazione” – si tratta di 53 reclami su 58 reclami relativi ai tempi) risultano in diminuzione anche nel 2017, confermando un trend iniziato nel 2014;
- nel 2017 risulta riassorbito il picco, evidenziatosi nel 2016, dei reclami riconducibili ad “aspetti organizzativi” (da 47 nel 2015 a 95 nel 2016, quindi a 55 nel 2017). Il picco 2016

era in misura significativa determinato dalla chiusura dell'ambulatorio di chirurgia della mano (30 reclami).

Graf. 5 – Reclami distinti secondo la classificazione Comitato Consultivo Regionale per la Qualità dei servizi dal lato del cittadino-CCRQ (anni 2013-2017)



5. Esiti e tempi di risposta

La tabella 7 riporta l'esito delle segnalazioni nel 2017. La politica aziendale prevede la risposta scritta tanto ai reclami quanto agli elogi ricevuti. Una quota consistente dei reclami (94 su 213, pari al 44,1%) ha ottenuto una risposta di "chiarimento". In 62 casi (pari al 29,1%) la risposta è stata di scuse. Nessuno dei reclami ricevuti ha richiesto la trasmissione della pratica al servizio legale per competenza.

Tab. 7 - Esito delle segnalazioni 2017

	Pratica aperta	Risoluzione	Chiarimento	Conferma operato dell'azienda/operatori*	Conferma operato dell'azienda**	Accoglimento o richiesta di rimborso	Trasmissione al servizio legale per competenza	Scuse	Assunzione di impegno	Ringraziamento verbale (elogio verbale)	Ringraziamento scritto (elogio scritto)	Altro	Totale
Elogi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	582	167	750
Reclami	0	9	94	12	8	4	0	62	19	0	0	5	213
Rilievi	0	0	3	1	0	0	0	4	14	0	2	28	52
Suggerimenti	0	0	3	0	0	0	0	0	7	0	0	2	12
Totale	0	9	100	13	8	4	0	66	40	1	584	202	1.027

* perché conforme a standard, protocolli, linee guida.

** perché conforme alla normativa vigente.

La tabella 8, invece, riporta i valori medi circa i tempi del procedimento di risposta ai reclami, mettendo a confronto 2016 e 2017. Nel 2017 il 59,6% dei reclami è stato chiuso entro 30 giorni (era l'87,7% nel 2016). Gli indicatori sui tempi dei procedimenti evidenziano un allungamento dei tempi di risposta nel 2017 – una situazione recuperata solo a fine anno.

Tab. 8 – Tempi di chiusura dei procedimenti 2016 e 2017

	<i>Tempi di risposta (chiusura procedimento)</i>					
	T. Risposta <= 30 gg		T. Risposta > 30 gg		Totale	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Numero reclami	243	127	34	86	277	213
Tempo medio di risposta (gg)	6	17	46	47	11	29

6. Possibili ambiti di miglioramento

Come previsto dai requisiti per l'accreditamento l'analisi dei disservizi tramite le segnalazioni degli utenti deve alimentare i processi di miglioramento dei servizi aziendali. Dall'analisi dei reclami 2017 e da una prima valutazione circa le innovazioni richieste per fronteggiare e possibilmente diminuire le criticità rilevate risultano i seguenti ambiti di miglioramento:

1. i tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni in ambulatorio (lo scarto tra l'orario programmato e quello effettivo della prestazione) sono anche conseguenza di casi clinicamente complessi (e pertanto necessitanti di un tempo maggiore di quanto preventivato) e/o di esami richiesti al momento per definire una diagnosi. In tal modo l'Istituto completa l'iter diagnostico in un solo accesso – un fatto importante per i pazienti che provengono da fuori provincia o da fuori regione. Sui tempi di attesa si concentra il numero maggiore di reclami, pur in diminuzione anno dopo anno. Allo stesso tempo il sistema di chiamata agli ambulatori (con numeri non sequenziali) non risulta trasparente agli utenti che temono di essere dimenticati o scavalcati. L'introduzione di un sistema anche visivo (monitor generale o display presso ogni singolo ambulatorio) sarebbe importante per rassicurare circa lo scorrimento della fila, oltre che per consentire una stima dei tempi di attesa. A ciò si potrebbe affiancare un impegno comunicativo per informare delle ragioni che possono portare a tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni ambulatoriali (con azioni mirate a CUP, sul sito *web*, con informazione statica o dinamica nelle sale d'attesa, con coinvolgimento del Saiter e sensibilizzazione degli operatori);
2. un numero limitato di reclami suggerisce la necessità di una migliore gestione della fornitura di ausili e presidi ortopedici ai pazienti in dimissione dal ricovero ospedaliero. Si suggerisce di valutare l'opportunità di proceduralizzare la consegna di ausili e presidi, migliorando l'informazione ai pazienti e l'illustrazione delle motivazioni di selezione dei fornitori e le eventuali procedure di pagamento e rimborso, nonché di rivedere eventuali Regolamenti connessi;
3. alcuni reclami originati dal comportamento degli operatori del Pronto Soccorso evidenziano l'opportunità di investire nella formazione degli stessi, con particolare attenzione agli aspetti relazionali ed informativi in un contesto pur stressante come può essere in alcuni momenti il Pronto Soccorso;
4. sempre nell'ambito del Pronto Soccorso risulta opportuno predisporre strumenti informativi sull'applicazione del ticket, sia per rispondere alle esigenze informative e di trasparenza dei pazienti, sia per prevenire eventuali contestazioni;
5. alcune segnalazioni si riferiscono alla difficoltà incontrata dal paziente nel prenotare visite di controllo o esami diagnostici post-PS (attualmente nella maggior parte dei casi la prenotazione delle successive prestazioni è un compito caricato sull'utente, anziché sull'organizzazione, a cui è richiesto di telefonare al numero 051-6366286). Tale

problematica è superabile mediante la prenotazione di tali prestazioni, da parte del personale di PS, già in occasione dell'accesso al Pronto Soccorso – ad esempio tramite la piattaforma *EasyCup* la cui introduzione per le prestazioni post-PS è programmata per il 2018.

Allegati: analisi per Dipartimento e per Unità Operativa

AVVERTENZA: Nelle successive sezioni del rapporto si presenta la situazione delle segnalazioni (reclami, rilievi, suggerimenti, elogi) distinti per Dipartimento e per Unità Operativa. Oltre alle tabelle con i dati numerici ogni sezione include un prospetto riepilogativo dei soli reclami, con riferimento ai contenuti presentati in forma sintetica. Reclami ripetuti di analogo contenuto sono riportati una sola volta.

Allegato 1. Area Amministrativa

AREA AMMINISTRATIVA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale Area Amministrativa	97	24	11	2	134

AREA AMMINISTRATIVA "SERVICE MANAGEMENT"					
SC BILANCIO E PROCESSI ECONOMICI					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>ACCETTAZIONE RICOVERI</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale ACCETTAZIONE RICOVERI	1	0	0	0	1
<i>SEGRETERIA LIBERA PROFESSIONE</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	
Totale SEGRETERIA LIBERA PROFESSIONE	2	0	0	0	2
Totale SC BILANCIO E PROCESSI ECONOMICI	3	0	0	0	3

AREA AMMINISTRATIVA "SERVICE MANAGEMENT"					
SC ITC					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>INFORMATICO</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Disponibilità di servizi / prestazioni	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	0	1	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Servizi accessori	0	0	2	0	2
Totale INFORMATICO	0	2	3	0	5

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami

Informatico		Lamenta che in Pronto Soccorso il sistema informatico non ha prodotto una DEMA per richiesta RM ma un semplice foglio bianco senza codice a barre
Informatico		Lamenta l'impossibilità di completare la visita poiché è stato impossibile leggere il CD nel computer (provati diversi PC presso il Poliambulatorio)

AREA AMMINISTRATIVA "SERVICE MANAGEMENT"					
SSD ACCESSO AI SERVIZI					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>ACCETTAZIONE AMBULATORI OSPEDALE</i>					
INFORMAZIONE Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Caratteristiche strutturali	0	0	1	0	1
ASPETTI ECONOMICI Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	1	0	0	1
Totale ACCETTAZIONE AMBULATORI OSPEDALE	0	3	1	0	4
<i>SEGRETERIA ORTOPEDIA BENTIVOGLIO</i>					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Cortesia e gentilezza	1	0	0	0	1
Totale SEGRETERIA ORTOPEDIA BENTIVOGLIO	1	0	0	0	1
<i>SEGRETERIA PRONTO SOCCORSO</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Funzionalità organizzativa	0	4	0	0	4
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Disponibilità di servizi / prestazioni	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Cortesia e gentilezza	1	1	0	0	2
Totale SEGRETERIA PRONTO SOCCORSO	1	7	0	0	8
<i>SPORTELLI UNICI COPIA DOCUMENTAZIONE CLINICA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	2	0	0	0	2

Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale					
Totale SPORTELLINO UNICO COPIA DOCUMENTAZIONE CLINICA	2	0	0	0	2
<i>UFFICIO ACCETTAZIONE POLIAMBULATORIO</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
Totale UFFICIO ACCETTAZIONE POLIAMBULATORIO	0	1	0	0	1
Totale SSD ACCESSO AI SERVIZI	4	11	1	0	16

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Accettazione Ambulatori Ospedale	Personale amministrativo	Lamenta il ticket assegnatole per esecuzione TAC richiesta a seguito di accesso in Pronto Soccorso (DEMA presentata dal medico di PS)
Ufficio Accettazione Poliambulatorio	Personale amministrativo	Lamenta la difficoltà di mettersi in contatto con il numero dedicato alle visite di controllo (051 6366530)
Segreteria di Pronto Soccorso	Personale amministrativo	Lamenta la difficoltà di prenotare telefonicamente la visita di controllo Post PS (051 6366286)
Segreteria di Pronto Soccorso	Personale amministrativo	Lamenta la chiusura del servizio e l'impossibilità di prenotare la visita post PS

SSD STRUTTURA SUPPORTO DIREZIONALE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>MARKETING SOCIALE</i>					
INFORMAZIONE Adeguatezza del portale web/social network	0	2	1	0	3
Totale MARKETING SOCIALE	0	2	1	0	3
<i>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	6	0	0	0	6
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	0	3	0	0	3
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Cortesia e gentilezza	84	1	0	0	85
Totale UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	90	4	0	0	94
Totale STRUTTURA SUPPORTO DIREZIONALE	90	6	1	0	97

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Marketing Sociale		Mancanza dell'informazione relativa all'attività libero professionale di uno specialista anche presso il DRS
Ufficio Relazioni con il Pubblico		Lamenta insoddisfazione per il contenuto della risposta scritta
Ufficio Relazioni con il Pubblico		Lamenta la superficialità della risposta scritta e della mancata presa in carico "morale" della problematica
Ufficio Relazioni con il Pubblico		Lamenta il contenuto della risposta scritta poiché poco esaustiva
Ufficio Relazioni con il Pubblico		Lamenta eccessivo tempo di attesa per risposta alla segnalazione

UFFICIO TECNICO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>CENTRALINO</i>					
INFORMAZIONE Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
Totale CENTRALINO	0	1	0	0	1
<i>GIARDINIERI</i>					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Maltrattamenti	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Pulizia e igiene	0	0	1	0	1
Totale GIARDINIERI	0	1	1	0	2
<i>MANUTENZIONI</i>					
INFORMAZIONE Adeguatezza della segnaletica esterna e interna	0	0	0	2	2
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Pulizia e igiene	0	0	1	0	1
Totale MANUTENZIONI	0	0	1	2	3
<i>SERVIZIO</i>					
ASPETTI STRUTTURALI Accessibilità esterna	0	3	4	0	7
Totale SERVIZIO	0	3	4	0	7
Totale UFFICIO TECNICO	0	5	6	2	13

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Centralino		Lamenta la mancata risposta telefonica anche

		dopo diverse chiamate
Giardinieri		Segnala di avere visto un operatore in terrazza mantenere un comportamento non professionale
Servizio		Lamenta che i posti auto dedicati ai pazienti ricoverati in DH fisioterapico risultano sempre occupati da veicoli senza autorizzazione (nessun controllo)

Allegato 2. Direzione Sanitaria

DIREZIONE SANITARIA (complessivo)					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale DIREZIONE SANITARIA	8	6	2	2	18

DIREZIONE SANITARIA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>DIREZIONE</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
Totale DIREZIONE SANITARIA	0	1	0	0	1

	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>FARMACIA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale FARMACIA	1	0	0	0	1

	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>IGIENE</i>					
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Pulizia e igiene	1	1	0	0	2
Totale IGIENE	1	1	0	0	2

	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>PARTI COMUNI</i>					
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Aspetti alberghieri e comfort - Altro	0	0	1	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Caratteristiche strutturali	0	0	0	2	2
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Pulizia e igiene	0	0	1	0	1
Totale PARTI COMUNI	0	0	2	2	4

	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>SEGRETERIA CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA</i>					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1

Totale SEGRETERIA CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA	1	0	0	0	1
--	----------	----------	----------	----------	----------

	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>SEGRETERIA CLINICA I</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
Totale SEGRETERIA CLINICA I	2	0	0	0	2

	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>SEGRETERIA DI RADIOLOGIA</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	1	0	0	1
Totale SEGRETERIA DI RADIOLOGIA	0	1	0	0	1

	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>SERVIZIO DIETETICO</i>					
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT - Vitto	2	1	0	0	3
Totale SERVIZIO DIETETICO	2	1	0	0	3

	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>SERVIZIO SOCIALE</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni	0	1	0	0	1
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 Cortesie e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale SERVIZIO SOCIALE	1	2	0	0	3

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Segreteria di radiologia	Personale amministrativo	Lamenta che, il referto non è stato consegnato nel giorno e orario concordato con il personale del servizio (il referto RM necessitava urgentemente)
Direzione Sanitaria		Lamenta l'impossibilità di prenotare una visita

		di controllo tra 12 mesi
Servizio Sociale		Lamenta di avere trasferito il padre in una struttura non idonea alla sua patologia ed età
Servizio Sociale		Lamenta una scarsa disponibilità ed empatia durante il percorso organizzativo del trasferimento della madre
Servizio Dietetico		Lamenta la mancata coerenza tra quanto prenotato e quello che viene consegnato come vitto
Igiene		Lamenta l'impossibilità di attuare le azioni preventive della campagna "lavaggio delle mani" per mancanza del prodotto dedicato

Allegato 3. Dipartimento Patologie Ortopediche Traumatologiche Complesse

DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE TRAUMATOLOGICHE COMPLESSE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE TRAUMATOLOGICHE COMPLESSE	370	94	22	6	492

SC ANESTESIA e TERAPIA INTENSIVA POST OPERATORIA E DEL DOLORE - ATIPD (dal 1 gennaio 2017 al 31 luglio 2017)					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO PRE - RICOVERO</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Funzionalità organizzativa	3	1	0	0	4
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	15	1	0	0	16
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Caratteristiche strutturali	0	0	1	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Servizi accessori	0	0	1	0	1
TEMPI Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	1	0	0	0	1
TEMPI Coda per la prestazione	0	2	0	0	2
Totale AMBULATORIO PRE - RICOVERO	19	4	2	0	25
<i>AMBULATORIO TERAPIA ANTALGICA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	9 0	1	0	0	10
Totale AMBULATORIO TERAPIA ANTALGICA	9	1	0	0	10
<i>DAY SURGERY</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	7	0	0	0	7
Totale DAY SURGERY	7	0	0	0	7
<i>SALE OPERATORIE</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	3	0	0	0	3
Totale SALE OPERATORIE	3	0	0	0	3

<i>TERAPIA INTENSIVA POST OPERATORIA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	15	0	0	0	15
Totale TERAPIA INTENSIVA POST OPERATORIA	15	0	0	0	15
Totale ANESTESIA e TERAPIA INTENSIVA POST OPERATORIA E DEL DOLORE - ATIPD	53	5	2	0	60

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Ambulatorio pre-ricovero		Lamenta la disorganizzazione del servizio e la chiamata con cognome dei pazienti
Ambulatorio pre-ricovero	Personale medico	Lamenta scarsa professionalità e maleducazione
Ambulatorio pre-ricovero		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Ambulatorio terapia antalgica		Lamenta il mancato rispetto dell'orario di prenotazione

SC CLINICA I - MARCACCI					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO CLINICA I - MARCACCI</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	5	0	0	0	5
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO CLINICA I	5	1	0	0	6
<i>PRONTO SOCCORSO CLINICA I - MARCACCI</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	2	0	3
Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA I	1	1	2	0	4
<i>REPARTO CLINICA I - MARCACCI</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	6	0	0	0	6
Totale REPARTO CLINICA I	6	0	0	0	6

SC CLINICA I - MARCACCI					
Totale SC CLINICA I	12	2	2	0	16

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Pronto Soccorso Clinica I	Personale medico	Lamenta la mancata diagnosi di frattura collo femorale
Ambulatorio Clinica I	Personale medico	Lamenta scortesia e fretteolosità durante la visita con conseguente insoddisfazione per la stessa

LIBERA PROFESSIONE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO INTERNO</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Funzionalità organizzativa	0	2	0	0	2
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Disponibilità di servizi / prestazioni	0	2	0	0	2
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Opportunità/adequatezza della prestazione	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
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	1	0	0	1
TEMPI Coda per il pagamento	0	1	0	0	1
TEMPI Coda per la prestazione	0	4	0	0	4
ASPETTI ECONOMICI Richiesta di rimborsi	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO INTERNO	1	14	0	0	15
<i>REPARTO LIBERA PROFESSIONE</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	19	0	1	0	20
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Pulizia e igiene	0	0	1	0	1
Totale REPARTO LIBERA PROFESSIONE	19	0	2	0	21
<i>SALE OPERATORIE LIBERA PROFESSIONE</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla	1	0	0	0	1

persona da parte del personale					
Totale SALE OPERATORIE LIBERA PROFESSIONE	1	0	0	0	1
Totale LIBERA PROFESSIONE	21	14	2	0	37

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta il ritardo della comunicazione della chiusura agenda LP di un medico (non specificato) e la forzata scelta di un altro professionista
Ambulatorio interno	Personale medico	Chiede un risarcimento spese poiché non ha effettuato la visita con lo specialista scelto (chiusura dell'agenda) e quello che le è stato fornito non ha tolto i dubbi in merito alla malattia della figlia
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta il disinteresse del professionista per fare una diagnosi alla figlia (mai contatti con i genitori dopo avere acquisito documentazione clinica post visita) e per modalità adottate durante la visita (superficialità)
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta che il medico, pur dichiarando nel sito che tratta le patologie del piede, non ha preso in carico il paziente inviandolo ad altro professionista
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta la superficialità della visita e la mancanza di relazione da parte del professionista
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta il mancato rispetto dell'orario di prenotazione e quindi un lungo tempo di attesa
Ambulatorio interno	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione

POLIAMBULATORIO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>POLIAMBULATORIO</i>					
INFORMAZIONE Adeguatezza del materiale di informazione	0	0	0	1	1
INFORMAZIONE Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	0	0	3	3
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Funzionalità organizzativa	0	1	0	1	2
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	5	1	0	0	6

TEMPI Coda per la prestazione	0	18	0	0	18
Totale POLIAMBULATORIO	5	21	0	5	31

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Poliambulatorio		Lamenta di non essere stata contattata in occasione una giornata di sciopero e, essendo la tempistica molto lunga, di avere subito dei danni a livello lavorativo
Poliambulatorio		Lamenta una disorganizzazione di tutto il servizio (acustica inadeguata, impossibilità di sapere i tempi di attesa)
Poliambulatorio	Personale infermieristico	Lamenta la scarsa disponibilità del personale per aiutarlo nella vestizione
Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione

SC CLINICA I - FALDINI					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO CLINICA I</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	1	0	0	3
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO CLINICA I	2	2	0	0	4
<i>PRONTO SOCCORSO CLINICA I</i>					
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	5	0	0	0	5
Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA I	5	1	0	0	6
<i>REPARTO CLINICA I</i>					
ASPETTI STRUTTURALI Accessibilità interna	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Funzionalità organizzativa	0	3	1	0	4
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla	64	0	1	0	65

persona da parte del personale					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Maltrattamenti	1	3	0	0	4
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Caratteristiche strutturali	0	0	1	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Condizioni ambientali	0	0	1	0	1
Totale REPARTO CLINICA I	65	8	4	0	77
<i>SALA OPERATORIA CLINICA I</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
Totale SALA OPERATORIA CLINICA I	2	0	0	0	2
Totale SC CLINICA I - FALDINI	74	11	4	0	89

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Reparto	Personale medico Personale infermieristico	Lamenta scarsa organizzazione nel reparto, soprattutto il mancato rispetto orari somministrazione terapia
Reparto		Lamenta lo spostamento della data di ricovero (spese per il viaggio non rimborsabili e impegni di lavoro annullati)
Reparto	Personale medico	Lamenta di essere venuta a ricovero per effettuare una tipologia di intervento che poi le è stato presentato come inutile (lo stesso intervento proposto poteva essere effettuato anche vicino alla sua residenza. Si è recata a Bologna perché la prima proposta di intervento risultava meno invasiva)
Reparto	Personale infermieristico	Lamenta la scarsa assistenza erogata ai pazienti e i lunghi tempi per la risposta alle chiamate
Reparto	Personale infermieristico	Lamenta comportamento offensivo e maleducato durante l'assistenza notturna
Reparto		Lamenta la scomodità dei servizi igienici (altezza, mancanza di <i>doccino</i> per igiene intima, mancanza di un porta stampelle)
Ambulatorio	Personale medico Personale infermieristico	Lamenta di non avere riscontrato cortesia durante la visita

SC CLINICA II - ZAFFAGNINI

	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO CLINICA II</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla	13	0	0	0	13

persona da parte del personale					
Totale AMBULATORIO CLINICA II	13	0	0	0	13
<i>PRONTO SOCCORSO CLINICA II</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	3	0	0	0	3
Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA II	3	1	0	0	4
<i>REPARTO CLINICA II</i>					
ASPETTI STRUTTURALI Sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo	0	0	0	1	1
INFORMAZIONE Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	0	1	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	18	0	0	0	18
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Informazione agli utenti sui percorsi di cura	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Rispetto della dignità della persona	0	1	1	0	2
Totale REPARTO CLINICA II	18	3	2	1	24
Totale SC CLINICA II - ZAFFAGNINI	34	4	2	1	41

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Pronto Soccorso Clinica II	Personale medico	Lamenta che le è stata diagnosticata una frattura non presente (diagnosi corretta fatta presso altra struttura)
Reparto Clinica II	Personale medico	Lamenta che per la consegna dei presidi è stato chiamato un tecnico di una sanitaria esterna invece che chiamare la sede dell'Ortopedia Rizzoli (mancata scelta da parte del paziente della Sanitaria a cui voleva rivolgersi)
Reparto Clinica II	Personale medico	Lamenta estrema scortesia da parte dei medici specializzandi durante la relazione con parenti e familiari
Reparto Clinica II	Personale medico	Lamenta che al momento dell'accettazione per ricovero è rimasto in attesa per molte ore senza ricevere spiegazioni

SC MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO MEDICINA RIABILITATIVA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI 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
Totale AMBULATORIO MEDICINA RIABILITATIVA	2	1	0	0	3
<i>REPARTO MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	54	0	0	0	54
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Maltrattamenti	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Condizioni ambientali	0	0	1	0	1
Totale REPARTO MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	54	1	1	0	56
<i>SERVIZIO CURE</i>					
INFORMAZIONE Adeguatezza del materiale di informazione	0	0	1	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Disponibilità di servizi / prestazioni	0	7	0	0	7
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	60	0	0	0	60
Totale SERVIZIO CURE	60	7	1	0	68
Totale SC MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA	116	9	2	0	127

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Ambulatorio Medicina Fisica Riabilitativa		Eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Reparto Medicina Fisica Riabilitativa	Personale addetto all'assistenza	Lamenta comportamento maleducato o offensivo
Sezione cure Medicina Fisica e Riabilitativa		Lamenta che, pur non avendo recuperato dopo l'intervento, non può più usufruire delle cure fisioterapiche (linee guida RER)

SC ORTOPEDIA BENTIVOGLIO (dal 1 agosto 2017 al 31 dicembre 2017)

	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO ORTOPEDIA BENTIVOGLIO</i>					
TEMPI Coda per la prestazione	0	3	0	0	3
Totale AMBULATORIO BENTIVOGLIO	0	3	0	0	3
Totale SC ORTOPEDIA BENTIVOGLIO	0	3	0	0	3

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Ambulatorio Ortopedia Bentivoglio	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione

SC RADIOLOGIA DIAGNOSTICA E INTERVENTISTICA (dal 1 agosto 2017 al 31 dicembre 2017)					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>ECOGRAFIA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	1	0	2
Totale ECOGRAFIA	1	0	1	0	2
<i>RADIOLOGIA POLIAMBULATORIO</i>					
TEMPI Coda per la prestazione	0	2	0	0	2
Totale RADIOLOGIA POLIAMBULATORIO	0	2	0	0	2
<i>RADIOLOGIA PRONTO SOCCORSO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Opportunità/adequazione della prestazione	0	1	0	0	1
Totale RADIOLOGIA PRONTO SOCCORSO	0	1	0	0	1
<i>RISONANZA MAGNETICA (RMN)</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Opportunità/adequazione della prestazione	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale RISONANZA MAGNETICA (RMN)	1	2	0	0	3
<i>TOMOGRAFIA ASSIALE COMPUTERIZZATA (TAC)</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
TEMPI	0	1	0	0	1

Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione					
Totale TOMOGRAFIA ASSIALE COMPUTERIZZATA (TAC)	0	2	0	0	2
Totale SC RADIOLOGIA DIAGNOSTICA E INTERVENTISTICA	2	7	1	0	10

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Tomografia Assiale Computerizzata (TAC)		Lamenta che, pur essendo ricoverato dal mattino presto, il paziente è stato chiamato presso il servizio per prestazione nella tarda mattinata
Tomografia Assiale Computerizzata (TAC)	Personale medico	Lamenta il mancato rispetto dell'orario di prenotazione per eseguire l'indagine, dando precedenza ad altri pazienti (percorso preferenziale)
Risonanza Magnetica (RMN)		Lamenta la disorganizzazione del servizio con conseguente ritardo nell'erogazione della prestazione
Risonanza Magnetica (RMN)	Personale medico Personale infermieristico	Dopo esecuzione RMN non è stata riposizionata valva gessata al braccio e il paziente è stato inviato in PS (paziente pediatrico)
Radiologia Pronto Soccorso	Personale medico	Lamenta che non è stata fatta diagnosi di lesione polmonare pur avendo effettuato <i>RX emicostato</i>
Radiologia Poliambulatorio		Lamenta eccessivo tempo di attesa per eseguire radiografie richieste dal medico ortopedico

SSD CHIRURGIA DI REVISIONE DELLA PROTESI D'ANCA E SVILUPPO NUOVI IMPIANTI - CRA (dal 1 agosto 2017 al 31 dicembre 2017)					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>PRONTO SOCCORSO CRA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale PRONTO SOCCORSO CRA	1	0	0	0	1
<i>REPARTO CRA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	10	0	2	0	12
Totale REPARTO CRA	10	0	2	0	12

Totale SSD CHIRURGIA DI REVISIONE DELLA PROTESI D'ANCA E SVILUPPO NUOVI IMPIANTI - CRA	11	0	2	0	13
---	-----------	----------	----------	----------	-----------

SSD CHIRURGIA ORTOPEDICA CONSERVATIVA E TECNICHE INNOVATIVE (dal 1 agosto 2017 al 31 dicembre 2017)					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
PRONTO SOCCORSO - COTI					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
Totale PRONTO SOCCORSO - COTI	0	1	0	0	1
REPARTO - COTI					
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	10	0	0	0	10
Totale REPARTO - COTI	10	1	0	0	11
Totale SSD CHIRURGIA ORTOPEDICA CONSERVATIVA E TECNICHE INNOVATIVE	10	2	0	0	12

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Reparto - COTI		Lamenta dimissioni frettolose senza dare il tempo al paziente di prepararsi per uscire
Pronto Soccorso - COTI	Personale medico	Lamenta la superficialità della visita alla figlia e la mancata diagnosi (trattata successivamente presso Pronto Soccorso ospedale Sant'Orsola)

SSD COORDINAMENTO DELLA RICERCA ANESTESIOLOGICA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
SALA OPERATORIA					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale SALA OPERATORIA	1	0	0	0	1
Totale SSD COORDINAMENTO DELLA RICERCA ANESTESIOLOGICA	1	0	0	0	1

SSD MEDICINA E REUMATOLOGIA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale

<i>AMBULATORIO REUMATOLOGIA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	2	0	0	2
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	4	0	1	0	5
Totale AMBULATORIO REUMATOLOGIA	4	2	1	0	7
Totale SSD MEDICINA E REUMATOLOGIA	4	2	1	0	7

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
<i>AMBULATORIO REUMATOLOGIA</i>	Personale medico	Lamenta di essere stata visitata da una specializzanda in assenza di un <i>tutor</i> . Il referto è stato firmato da un medico strutturato che non ha visitato la paziente e richiede una visita da un medico scelto personalmente

SSD PRONTO SOCCORSO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO PRONTO SOCCORSO</i>					
INFORMAZIONE Adeguatezza del materiale di informazione	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Disponibilità di servizi / prestazioni	0	2	0	0	2
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	27	0	2	0	29
TEMPI Coda per la prestazione	0	5	2	0	7
ASPETTI ECONOMICI Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	1	0	0	1
ASPETTI ECONOMICI Richiesta di rimborsi	0	1	0	0	1
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA Ticket	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO PRONTO SOCCORSO	27	11	4	0	42
<i>TRIAGE</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI	0	2	0	0	2

RELAZIONALI Cortesia e gentilezza					
Totale TRIAGE	0	3	0	0	3
Totale SSD PRONTO SOCCORSO	27	14	4	0	45

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Ambulatorio Pronto Soccorso		Lamenta la non chiarezza delle informazioni esposte nel tabellone inerenti i tempi di attesa presso altri PS. Impossibilità di scelta del servizio presso cui recarsi.
Triage	Personale infermieristico	Lamenta che nonostante i forti dolori espressi dalla moglie, le sia stato assegnato un codice colore bianco (codice assegnato per individuare le priorità di accesso in ambulatorio)

Allegato 4. Dipartimento Patologie Ortopediche Traumatologiche Specialistiche

DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE TRAUMATOLOGICHE SPECIALISTICHE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale DIPARTIMENTO PATOLOGIE ORTOPEDICHE TRAUMATOLOGICHE SPECIALISTICHE	258	69	15	2	344

SC ANESTESIA e TERAPIA INTENSIVA POST OPERATORIA E DEL DOLORE - ATIPD (dal 1 agosto 2017 al 31 dicembre 2017)					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO PRE-RICOVERO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	14	0	0	0	14
Totale AMBULATORIO PRE-RICOVERO	14	0	0	0	14
<i>AMBULATORIO TERAPIA ANTALGICA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	10	0	0	0	10
TEMPI Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO TERAPIA ANTALGICA	10	2	0	0	12
<i>DAY SURGERY</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
Totale DAY SURGERY	2	0	0	0	2
<i>TERAPIA INTENSIVA POST OPERATORIA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	7	0	0	0	7
Totale TERAPIA INTENSIVA POST OPERATORIA	7	0	0	0	7
<i>UNITÀ OPERATIVE DI DEGENZA</i>					

ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale UNITÀ OPERATIVE DI DEGENZA	1	0	0	0	1
Totale SC ANESTESIA e TERAPIA INTENSIVA POST OPERATORIA E DEL DOLORE - ATIPD	34	2	0	0	36

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Ambulatorio terapia antalgica	Personale medico	Lamenta che, pur avendo indicazioni terapeutiche da parte dell'ortopedico, il professionista ha effettuato nuovamente visita con conclusioni identiche e con pagamento della prestazione completa (visita + infiltrazioni)
Ambulatori terapia analgica		Lamenta che, per accedere a visita antalgica con il SSN i tempi di attesa sono eccessivi

SC CHIRURGIA DELLA SPALLA E DEL GOMITO					
	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
Totale AMBULATORIO SPALLA E GOMITO	1	0	0	0	1
<i>PRONTO SOCCORSO SPALLA E GOMITO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale PRONTO SOCCORSO SPALLA E GOMITO	1	1	0	0	2
<i>REPARTO SPALLA E GOMITO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	21	1	0	0	22
Totale REPARTO SPALLA E GOMITO	21	1	0	0	22
Totale SC CHIRURGIA DELLA SPALLA E DEL GOMITO	23	2	0	0	25

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Pronto Soccorso Spalla e Gomito	Personale medico	Lamenta la mancata diagnosi di frattura collo femorale e la mancata esecuzione TAC durante l'accesso in pronto soccorso
Reparto Spalla e Gomito	Personale infermieristico	Lamenta una carenza assistenziale durante la fascia oraria notturna

SC CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale AMBULATORIO CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA	1	0	0	0	1
<i>REPARTO CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Opportunità/adequazione della prestazione	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	27	0	2	0	29
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Cortesia e gentilezza	2	0	0	0	2
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Pulizia e igiene	0	0	1	0	1
TEMPI Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
Totale REPARTO CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA	29	2	3	0	34
<i>SALA OPERATORIA CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGERATIVA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
Totale SALA OPERATORIA CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGERATIVA	2	0	0	0	2
Totale SC CHIRURGIA VERTEBRALE ONCOLOGICA DEGENERATIVA	32	2	3	0	37

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Reparto Chirurgia Vertebrale Oncologica Degenerativa	Personale medico	Lamenta che l'intervento chirurgico effettuato non ha avuto esito positivo (propone altro intervento)
Reparto Chirurgia Vertebrale Oncologica Degenerativa		Lamenta eccessivo tempo di attesa per la chiamata a ricovero

SC CLINICA DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA TERZA A PREVALENTE INDIRIZZO ONCOLOGICO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>PRONTO SOCCORSO CLINICA III</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA III	2	0	0	0	2
<i>REPARTO CLINICA III</i>					
INFORMAZIONE Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	1	1	0	2
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	14	0	0	0	14
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Cortesie e gentilezza	2	1	0	0	3
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Conflittualità interpersonale	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Rispetto della dignità della persona	1	0	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Pulizia e igiene	0	1	0	0	1
Totale REPARTO CLINICA III	17	5	1	0	23
Totale SC CLINICA DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA TERZA A PREVALENTE INDIRIZZO ONCOLOGICO	19	5	1	0	25

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Reparto Clinica III	Personale medico	Mancanza di comunicazione tra i medici (mancata trasmissione di consegne)
Reparto Clinica III		Lamenta che per eseguire una TAC alle ore 11 è stato convocato alle ore 7.30 (troppo presto)
Reparto Clinica III	Personale addetto all'assistenza	Lamenta comportamento maleducato del personale di supporto
Reparto Clinica III	Personale infermieristico	Lamenta comportamenti aggressivi e maleducati nei suoi confronti e anche della figlia

SC CORTI CHIRURGIA ORTOPEDICA RICOSTRUTTIVA CONSERVATIVA E TECNICHE INNOVATIVE (dal 1 agosto 2017 al 31 dicembre 2017)					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO MEDICINA RIGENERATIVA</i>					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
TEMPI Coda per la prestazione	0	3	0	0	3
Totale AMBULATORIO MEDICINA RIGENERATIVA	0	4	0	0	4
<i>CORTI REPARTO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	6	0	0	0	6
Totale CORTI REPARTO	6	0	0	0	6
Totale SC CORTI CHIRURGIA ORTOPEDICA RICOSTRUTTIVA CONSERVATIVA E TECNICHE INNOVATIVE-	6	4	0	0	10

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Ambulatorio Medicina rigenerativa	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa tra l'orario di prenotazione e il completamento della prestazione
Ambulatorio Medicina Rigenerativa	Personale medico	Lamenta la mancanza di informazioni relative all'accesso in ambulatorio di pazienti con orario di prenotazione successivo al proprio

SC DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA PEDIATRICA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO CLINICA PEDIATRICA</i>					

ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Caratteristiche strutturali	0	0	1	0	1
Totale AMBULATORIO CLINICA PEDIATRICA	0	3	1	0	4
<i>AMBULATORIO GUASTALLA</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Funzionalità organizzativa	0	0	1	0	1
Totale AMBULATORIO GUASTALLA	0	0	1	0	1
<i>AMBULATORIO PEDIATRIA EX DAY HOSPITAL</i>					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Rispetto della dignità della persona	0	2	0	0	2
Totale AMBULATORIO PEDIATRIA EX DAY HOSPITAL	0	2	0	0	2
<i>PROGETTO SCUOLA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI 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	1	0	0	0	1
Totale PROGETTO SCUOLA	6	0	0	0	6
<i>PRONTO SOCCORSO CLINICA PEDIATRICA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Opportunità/adequatezza della prestazione	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
Totale PRONTO SOCCORSO CLINICA PEDIATRICA	0	2	0	0	2
<i>REPARTO CLINICA PEDIATRICA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	18	0	1	0	19
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	0	1	1	0	2

Cortesìa e gentilezza					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Maltrattamenti	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Caratteristiche strutturali	0	0	0	1	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Pulizia e igiene	0	1	0	0	1
Totale REPARTO CLINICA PEDIATRICA	18	3	2	1	24
Totale SC DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA PEDIATRICA	24	10	4	1	39

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Ambulatorio Clinica pediatrica		Lamenta che raggiunta l'età di 18 anni i medici della pediatria abbandona il paziente senza fornire indicazioni rispetto al proseguimento delle cure
Ambulatorio Clinica pediatrica	Personale medico	Lamenta che è stata eseguita una visita superficiale e, pertanto, insoddisfacente
Ambulatorio Clinica pediatrica	Personale medico	Lamenta che il medico è stato arrogante e non ha risposto alle domande
Pronto Soccorso Clinica pediatrica	Personale medico	Lamenta che non è stata fatta diagnosi di lesione polmonare
Pronto Soccorso Clinica pediatrica	Personale medico	Lamenta che per avere come trattamento un'infiltrazione alla spalla ha discusso con il medico che non comprendeva la criticità della situazione e la necessità del trattamento
Reparto Clinica pediatrica	Personale infermieristico	Lamenta che il personale lavora in modo superficiale, con disattenzione
Ambulatorio pediatria ex day hospital		Lamenta di non avere tenuto conto delle difficoltà fisiche e mentali della figlia che avrebbe avuto il diritto di priorità di accesso in ambulatorio
Ambulatorio pediatria ex day hospital	Personale infermieristico	Lamenta comportamento irrispettoso dell'infermiera in servizio
Reparto Clinica pediatrica		Lamenta che gli ambienti del reparto non sono puliti e ordinati

SC DI ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA E CHIRURGIA PROTESICA E DEI REIMPIANTI D'ANCA E GINOCCHIO					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2

Totale AMBULATORIO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI	2	0	0	0	2
<i>PRONTO SOCCORSO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI</i>					
INFORMAZIONE Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2		0	0	2
Totale PRONTO SOCCORSO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI	2	3	0	0	5
<i>REPARTO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	72	2	4	0	78
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Cortesia e gentilezza	0	0	1	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Rispetto della dignità della persona	0	1	0	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Caratteristiche strutturali	0	0	1	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Condizioni ambientali	0	0	1	0	1
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Pulizia e igiene	1	0	0	0	1
Totale REPARTO CHIRURGIA DEI REIMPIANTI	73	5	7	0	85
<i>SALA OPERATORIA CHIRURGIA DEI REIMPIANTI</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del	1	0	0	0	1

personale					
Totale SALA OPERATORIA CHIRURGIA DEI REIMPIANTI	1	0	0	0	1
Totale SC DI ORTOPEDIA TRAUMATOLOGIA E CHIRURGIA PROTESICA E DEI REIMPIANTI D'ANCA E GINOCCHIO	78	8	7	0	93

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Reparto Di Ortopedia Traumatologia e Chirurgia Protesica e Dei Reimpianti D'anca e Ginocchio	Personale infermieristico	Lamenta comportamenti scorretti e superficialità nelle prestazioni assistenziali
Reparto Di Ortopedia Traumatologia e Chirurgia Protesica e Dei Reimpianti D'anca E Ginocchio	Personale infermieristico	Lamenta una carenza assistenziale (flebo lasciata in situ per molto tempo dopo il suo termine) e tempi lunghi di risposta alle chiamate
Reparto Di Ortopedia Traumatologia E Chirurgia Protesica e Dei Reimpianti D'anca e Ginocchio	Personale infermieristico	Lamenta l'assistenza da parte del personale durante le ore notturne, con atteggiamento maleducato
Reparto Di Ortopedia Traumatologia e Chirurgia Protesica e Dei Reimpianti D'anca e Ginocchio	Personale medico	Lamenta la scarsa professionalità e attenzione per il mancato rispetto orari di somministrazione terapia personale e antidolorifica
Reparto Di Ortopedia Traumatologia e Chirurgia Protesica e Dei Reimpianti D'anca e Ginocchio	Personale medico	Lamenta un atteggiamento scortese e poco attento ad intervenire tempestivamente in caso di comparsa di complicanze
Pronto Soccorso Ortopedia Traumatologia e Chirurgia Protesica e Dei Reimpianti D'anca e Ginocchio	Personale medico	Lamenta errata diagnosi e indicazioni terapeutiche
Pronto Soccorso Ortopedia Traumatologia e Chirurgia Protesica e Dei Reimpianti D'anca e Ginocchio	Personale medico	Lamenta che il medico ha trasmesso telematicamente il certificato INPS senza chiedere il domicilio del paziente (visita fiscale all'indirizzo di residenza con penale)

SC ORTOPEDIA BENTIVOGLIO (dal 1 gennaio 2017 al 31 luglio 2017)					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO BENTIVOGLIO					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	1	0	0	1
TEMPI	0	5	0	0	5

Coda per la prestazione					
Totale AMBULATORIO BENTIVOGLIO	0	7	0	0	7
<i>AMBULATORIO CASTELMAGGIORE</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
ASPETTI ECONOMICI Richiesta di rimborsi	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO CASTELMAGGIORE	0	2	0	0	2
<i>PRONTO SOCCORSO BENTIVOGLIO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	1	2
Totale PRONTO SOCCORSO BENTIVOGLIO	0	1	0	1	2
<i>REPARTO ORTOPEDIA BENTIVOGLIO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	9	0	0	0	9
Totale REPARTO ORTOPEDIA BENTIVOGLIO	9	0	0	0	9
Totale SC ORTOPEDIA BENTIVOGLIO	9	10	0	1	20

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Ambulatorio Castelmaggiore	Personale medico	Lamenta l'impossibilità di eseguire la visita per eccessivo ritardo del professionista (genitore lavoratore)
Ambulatorio Bentivoglio	Personale medico	Lamenta che il medico ha iniziato le attività ambulatoriali in ritardo con conseguente mancato rispetto degli orari di prenotazione
Ambulatorio Bentivoglio	Personale medico	Lamenta scarsa professionalità da parte del medico e indifferenza durante la visita di controllo
Ambulatorio Bentivoglio	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Pronto Soccorso Bentivoglio	Personale medico	Lamenta esito negativo (con comparsa di complicanze) del trattamento ricevuto

SC RADIOLOGIA DIAGNOSTICA ED INTERVENTISTICA (dal 1 gennaio 2017 al 31 luglio 2017)					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>DENSITOMETRIA</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI	0	3	0	0	3

BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Funzionalità organizzativa					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale DENSITOMETRIA	1	3	0	0	4
<i>ECOGRAFIA</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
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	1	0	0	0	1
TEMPI Coda per la prestazione	0	1	0	0	1
TEMPI Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	1	0	0	1
Totale ECOGRAFIA	1	4	0	0	5
<i>RADIOLOGIA INTERVENTISTICA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
Totale RADIOLOGIA INTERVENTISTICA	1	0	0	0	1
<i>RADIOLOGIA OSPEDALIERA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	1	0	0	0	1
ASPETTI ECONOMICI Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	1	0	0	1
ASPETTI ECONOMICI Richiesta di rimborsi	0	1	0	0	1
Totale RADIOLOGIA OSPEDALIERA	1	3	0	0	4
<i>RADIOLOGIA POLIAMBULATORIO</i>					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	0	2	0	0	2

Rispetto della dignità della persona					
TEMPI Coda per la prestazione	0	2	0	0	2
Totale RADIOLOGIA POLIAMBULATORIO	0	4	0	0	4
<i>RADIOLOGIA PRONTO SOCCORSO</i>					
ASPETTI STRUTTURALI Attrezzature e strumentazione sanitaria	0	2	0	0	2
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Opportunità/adequatezza della prestazione	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	2	0	0	0	2
Totale RADIOLOGIA PRONTO SOCCORSO	2	3	0	0	5
<i>RMN</i>					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
Totale RMN	0	1	0	0	1
<i>TAC</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	0	1	0	0	1
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Rispetto della dignità della persona	1	0	0	0	1
Totale TAC	1	2	0	0	3
Totale SC RADIOLOGIA DIAGNOSTICA ED INTERVENTISTICA	7	20	0	0	27

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Radiologia Poliambulatorio		Lamenta l'incremento del prezzo della prestazione (radiografie) che risulta raddoppiato rispetto al prezzo pagato quattro mesi prima
Radiologia Poliambulatorio	Personale medico	Eccessivo tempo di attesa per indagini diagnostiche (bambina di 2 anni e mezzo ha atteso 2h30m)
Radiologia Poliambulatorio	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa per esecuzione indagini radiologiche a paziente anziana (3 ore)
Radiologia Poliambulatorio	Personale medico	Lamenta che non è stata data la precedenza al parente anziano e particolarmente debole

Radiologia Poliambulatorio	Personale tecnico	Lamenta la mancata presa in carico della mamma, molto anziana e con necessità di aiuto per la vestizione, facendo accedere al servizio utenti deambulanti
Radiologia Pronto Soccorso	Personale medico	Lamenta che non è stata diagnostica una frattura del piede
<i>Radiologia Ospedaliera</i>	Personale medico	Lamenta che il paziente è stato sospeso per l'indagine poiché non era stata registrata l'allergia al lattice (che prevede una particolare procedura)
<i>Ecografia</i>		Lamenta che il giorno della prenotazione nessuno si è presentato per fare eseguire l'indagine (la paziente attendeva in un'altra sala di attesa e si è rivolta a struttura privata)
<i>Ecografia</i>	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa per esecuzione dell'indagine rispetto all'orario di prenotazione
<i>RMN</i>		Lamenta la disorganizzazione interna per eseguire l'indagine
<i>TAC</i>		Disorganizzazione del servizio rispetto al percorso che il paziente deve seguire per completamento della prestazione
Radiologia Diagnostica e Interventistica		Lamenta che il referto delle indagini diagnostiche effettuate in regime di SSN vengono consegnate dopo 7 giorni lavorativi dal momento dell'esecuzione dell'indagine

SS CHIRURGIA GENERALE E TORACICA MUSCOLO - SCHELETRICA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>REPARTO CHIRURGIA TORACICA</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	4	0	0	0	4
Totale REPARTO CHIRURGIA TORACICA	4	0	0	0	4
Totale SS CHIRURGIA GENERALE E TORACICA MUSCOLO - SCHELETRICA	4	0	0	0	4

SSD CHEMIOTERAPIA DEI TUMORI E DELL'APPARATO LOCOMOTORE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>REPARTO CHEMIOTERAPIA</i>					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Cortesìa e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale REPARTO CHEMIOTERAPIA	0	1	0	0	1

Totale SSD CHEMIOTERAPIA DEI TUMORI E DELL'APPARATO LOCOMOTORE	0	1	0	0	1
---	----------	----------	----------	----------	----------

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
<i>Reparto Chemioterapia</i>	Personale infermieristico	Lamenta comportamento maleducato e invadente

SSD CHIRURGIA DELLE DEFORMITÀ DEL RACHIDE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>REPARTO DEFORMITÀ DEL RACHIDE</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	16	1	0	0	17
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Conflittualità interpersonale	0	2	0	0	2
TEMPI Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	1	0	0	1
Totale REPARTO DEFORMITÀ DEL RACHIDE	16	4	0	0	20
Totale SSD CHIRURGIA DELLE DEFORMITÀ DEL RACHIDE	16	4	0	0	20

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
<i>Reparto Chirurgia del rachide</i>	Personale medico	Lamenta incompletezza delle informazioni nella fase di pre ricovero (durante la visita medica specialistica ortopedica) che hanno creato problemi a domicilio dopo la dimissione
<i>Reparto Chirurgia del rachide</i>	Personale medico Personale infermieristico	lamenta una disorganizzazione generale che influisce sui rapporti con il paziente e la qualità delle prestazioni
<i>Reparto Chirurgia del rachide</i>	Personale medico	Lamenta il mancato ricovero della moglie in base ai tempi indicati durante la visita specialistica (inserimento in lista di attesa anno 2013)

SSD CRA CHIRURGIA DI REVISIONE DELLA PROTESI D'ANCA E SVILUPPO NUOVI IMPIANTI (dal 1 agosto 2017 al 31 dicembre 2017)					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>CRA REPARTO</i>					
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Attenzione ai bisogni di assistenza e	6	0	0	0	6

supporto alla persona da parte del personale					
Totale CRA REPARTO	6	0	0	0	6
Totale SSD CRA CHIRURGIA DI REVISIONE DELLA PROTESI D'ANCA E SVILUPPO NUOVI IMPIANTI	6	0	0	0	6

SSD GENETICA MEDICA MALATTIE RARE					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO GENETICA MEDICA</i>					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Cortesia e gentilezza	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO GENETICA MEDICA	0	1	0	0	1
Totale SSD GENETICA MEDICA MALATTIE RARE	0	1	0	0	1

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
<i>Ambulatorio Genetica Medica</i>	Personale medico	Lamenta la mancanza di diagnosi, attenzione e rispetto

Allegato 5. Dipartimento Rizzoli-Sicilia

DIPARTIMENTO RIZZOLI-SICILIA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale DIPARTIMENTO RIZZOLI-SICILIA	17	19	2	0	38

LIBERA PROFESSIONE - Bagheria					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
<i>AMBULATORIO INTERNO LIBERA PROFESSIONE</i>					
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI Rispetto della dignità della persona	0	1	0	0	1
TEMPI Coda per la prestazione	0	4	0	0	4
ASPETTI ECONOMICI Richiesta di rimborsi	0	1	0	0	1
Totale AMBULATORIO INTERNO LIBERA PROFESSIONE	0	6	0	0	6
Totale LIBERA PROFESSIONE BAGHERIA	0	6	0	0	6

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
Ambulatorio interno libera professione	Personale medico	Lamenta il cambio della tariffa, per visita specialistica, il giorno prima dell'erogazione della prestazione (telefonicamente comunicata tariffa ridotta, non ancora aggiornata)
Ambulatorio interno libera professione	Personale medico	Lamenta eccessivo tempo di attesa per erogazione della prestazione
Ambulatorio interno libera professione		Lamenta il mancato rispetto della sua intimità e riservatezza in ambulatorio (indicato alla paziente di svestirsi ma, in attesa del medico in ambulatorio, il personale è passato dall'ambulatorio, aprendo continuamente la porta)

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

- BAGHERIA					
Totale MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA - BAGHERIA	2	0	0	0	2

SC ORTOPEDIA- BAGHERIA					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMBULATORIO ORTOPEDIA - BAGHERIA					
ASPETTI STRUTTURALI Accessibilità esterna	0	0	1	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Funzionalità organizzativa	0	2	0	0	2
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Disponibilità di servizi / prestazioni	0	1	0	0	1
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI Opportunità/adequatezza della prestazione	0	3	0	0	3
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 Cortesìa e gentilezza	1	0	0	0	1
TEMPI Coda per la prestazione	0	2	0	0	2
Totale AMBULATORIO ORTOPEDIA - BAGHERIA	2	8	1	0	11
REPARTO ORTOPEDIA - BAGHERIA					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
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	13	0	0	0	13
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT Pulizia e igiene	0	0	1	0	1
Totale REPARTO ORTOPEDIA - BAGHERIA	13	2	1	0	16
SEGRETERIA REPARTI - BAGHERIA					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	0	1	0	0	1

Funzionalità organizzativa					
Totale SEGRETERIA REPARTI - BAGHERIA	0	1	0	0	1
UFFICIO PRENOTAZIONI - BAGHERIA					
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	0	0	1
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI Funzionalità organizzativa	0	1	0	0	1
Totale UFFICIO PRENOTAZIONI - BAGHERIA	0	2	0	0	3
Totale SC ORTOPEDIA- BAGHERIA	15	13	2	0	32

<i>Struttura</i>	<i>Profilo professionale</i>	<i>Oggetto reclami</i>
Ambulatorio Ortopedia - Bagheria	Personale medico	Lamenta le poche informazioni erogate durante la visita della moglie che hanno rallentato il successivo percorso di cura (il paziente si è recato personalmente a Bagheria per avere chiarimenti)
Ambulatorio Ortopedia - Bagheria		Lamenta l'impossibilità di eseguire le infiltrazioni per mancanza dell'ecografo poiché utilizzato in sala operatoria
Ambulatorio Ortopedia - Bagheria	Personale medico	Lamenta l'insoddisfazione per la qualità della visita
Ambulatorio Ortopedia - Bagheria		Lamenta che il mancato funzionamento del sistema informatico ha rallentato lo svolgimento delle attività ambulatoriali
Ambulatorio Ortopedia - Bagheria	Personale medico	Lamenta disorganizzazione interna per paziente prenotato fuori numero (tempo di attesa per eseguire visita oltre 4 ore)
Segreteria reparti - Bagheria		Lamenta l'impossibilità di eseguire l'intervento per limiti di età. La paziente, inserita in lista per l'intervento nel 2013, non è mai stata chiamata nel <i>percorso di recall</i> nel momento del cambio dei Direttori. Questo tempo ha portato la paziente ad avere un'età in cui l'intervento non era più eseguibile poiché avrebbe avuto esito negativo
Reparto Ortopedia - Bagheria		Lamenta il ripetersi di annullamento del ricovero della mamma per assenza di sangue
Ufficio Prenotazione - Bagheria		Lamenta l'impossibilità di prenotare una visita urgente differibile presso il Dipartimento Rizzoli-Sicilia
Ufficio Prenotazione - Bagheria		Lamenta una risposta alla sua richiesta di prenotazione tramite mail (attraverso sito web aziendale) diversi giorni successivi alla richiesta

Allegato 6. Servizi Esterni

SERVIZI ESTERNI					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
Totale SERVIZI ESTERNI	0	1	0	0	1

CUP – CALL CENTER					
	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
CUP – Call Center					
INFORMAZIONE Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni	0	1	0	0	1
Totale CUP	0	1	0	0	1

Struttura	Profilo professionale	Oggetto reclami
CUP – Call Center		Lamenta che l'informazione fornita al momento della prenotazione telefonica, relativamente alla tariffa LP di un medico era errata (150 euro mentre la tariffa aggiornata risultava di 200 euro)