



Civico Di Cristina Benfratelli  
Azienda di Rilevo Nazionale ad Alta Specializzazione

## PROCEDURA

### “SISTEMA GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI”

Rev.0/0

Del 09/05/2023

Pagina 1 di 6

## SOMMARIO

Introduzione .....	pag.2
1. Scopo/Obiettivi .....	pag.2
1.1 Scopo .....	pag.2
1.2 Obiettivi .....	pag.2
2. Campo di applicazione .....	pag.2
3. Modifiche alle revisioni precedenti .....	pag.3
4. Definizioni/ Abbreviazioni .....	pag.3
5. Descrizione delle attività .....	pag.3 - 4
6. Matrice delle responsabilità/Attività .....	pag.5
7. Il Diagramma di flusso .....	pag.5
8. Riferimenti e Allegati .....	pag.6
8.1. Riferimenti Normativi .....	pag.6
8.2. Elenco - Allegati .....	pag.6
9. Indicatori/Parametri di controllo .....	pag.6
10. Lista di Distribuzione .....	pag.6

### Redazione

Responsabili URP Aziende Sanitarie e Ospedaliere Area Metropolitana di Palermo

Resp. URP ARNAS Civico Di Cristina Dott. Filippo Trupia

### Revisione

U.O. Qualità e Rischio Clinico Dott.ssa Amato Maria

### Verifica

Resp. U.O. Qualità e Rischio Clinico Dott.ssa M.G.Laura Marsala

### Approvazione

Direttore Sanitario Aziendale Dott. Gaetano Buccheri

 <p>Civico Di Cristina Benfratelli Azienda di Rilievo Nazionale ad Alto Specializzazione</p>	<b>PROCEDURA</b>  <b>“SISTEMA GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI ”</b>	<b>Rev.0/0</b>  <b>Del 09/05/2023</b>  Pagina 2 di 6
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------

## Introduzione

L' Ufficio Relazioni con il Pubblico di Arnas Civico Di Cristina Benfratelli quale Servizio di comunicazione, riconosce e valorizza il diritto dei cittadini ad essere informati e ascoltati favorendone il ruolo attivo e la loro partecipazione alle scelte dell'Azienda secondo i principi di trasparenza e di semplificazione delle attività Istituzionali come da Normativa vigente (art. 14 comma 4 e comma 5 del D.Leg.vo n° 502/92) e garantisce la presa in carico e la gestione di tutti i reclami/segnalazioni /osservazioni/elogi, per l'analisi delle espressioni e delle esigenze dell'utenza.

Nell'ambito del Piano Attuativo 2013 dell'Area Metropolitana di Palermo, il Gruppo di Lavoro, costituito dai Responsabili URP di ASP, ARNAS Azienda Ospedaliera Arnas Civico Di Cristina Benfratelli , AOR Azienda Ospedali Riuniti Villa Sofia - Cervello e l'AOUP Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico e coordinati dal Responsabile URP di quest'ultima hanno elaborato un unico sistema di gestione delle segnalazione degli utenti quale strumento comune e condiviso finalizzato ad omogeneizzare e rendere trasparente l'intero processo e quale misura di confronto quali - quantitativo delle segnalazioni pervenute alle sopra citate Aziende dell'Area Metropolitana di Palermo.

La **Procedura Unica Interaziendale** adottata con Delibera 1090 del 17/12/2013 dall'Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico Paolo Giaccone di Palermo e successiva Presa d'Atto di Arnas Civico Di Cristina Benfratelli con Delibera n. 1983 del 31/12/2013 ed ancora valida, descrive le modalità attraverso cui gli utenti possono esprimersi e richiedere una risposta ai loro bisogni, in modo chiaro e trasparente.

Essa si applica ai **reclami**, intesi come comunicazione formale di un presunto disservizio, sottoscritta e indicante i dati della persona che sporge il reclamo ed implica una risposta da parte dell'Azienda; si applica anche alle **segnalazioni**, intese come osservazioni, rilievi, suggerimenti che non implicano una risposta formale all'interessato da parte dell'Azienda sanitaria, ma sono comunque utilizzati per migliorare i servizi.

Affinché segnalazioni e reclami possano veramente diventare uno strumento per l'attivazione di un percorso di miglioramento della qualità del servizio - e quindi per innescare riflessioni su quanto segnalato, piuttosto che per individuarne i responsabili - è necessario che la loro registrazione sia costante e completa poiché rappresenta un indicatore della differenza tra la qualità attesa e la qualità percepita e consente all'organizzazione di intraprendere azioni di miglioramento per il superamento delle criticità.

## 1. Scopo/Obiettivi

### 1.1. Scopo

La gestione dei reclami quale strumento dell'organizzazione è orientato a:

- a) rilevare e rispondere alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dall'utente;
- b) raccogliere suggerimenti, osservazioni ed eventuali elogi;
- c) consentire l'analisi delle espressioni e delle esigenze dell'utenza per contribuire al monitoraggio ed al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate.

### 1.2. Obiettivo

L'obiettivo della seguente procedura è quello di eliminare eventuali criticità e favorire il regolare accesso alle prestazioni offerte.

## 2. Campo di Applicazione

La procedura si applica a tutte le segnalazioni e reclami pervenuti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda.

 <p>Civico Di Cristina Benfratelli Azienda di Rilievo Nazionale ad Alto Specializzazione</p>	<b>PROCEDURA</b>  <b>“SISTEMA GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI ”</b>	<b>Rev.0/0</b>  <b>Del 09/05/2023</b>  Pagina 3 di 6
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------

### 3. Modifiche alle Revisioni Precedenti

Prima stesura, nessuna versione precedente.

### 4. Definizioni / Abbreviazioni

A .....	Azienda .....
DS	Direzione Strategica
PI/PIA	Punto Informativo/ Punto Informazione e Ascolto
RM	Risk Management
UO/UUOO	Unità Operativa/e - Organizzativa/e
URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico
RECLAMO	Comunicazione formale di un disservizio, sottoscritta e indicante i dati di chi sporge il reclamo; implica una risposta da parte dell'Azienda
SEGNALAZIONE	Osservazione, rilievo, suggerimento che non implica una risposta formale all'interessato da parte dell'Azienda sanitaria; è comunque presa in considerazione per migliorare i servizi

### 5. Descrizione delle Attività

#### 5.1 Chi può presentare segnalazioni/reclami

Possono sporgere reclami o fare segnalazioni gli utenti dei servizi erogati dalla Azienda ARNAS Civico Di Cristina Benfratelli, direttamente o tramite parenti, affini o gli organismi di tutela o le associazioni di volontariato. Se la segnalazione del disservizio è presentata da soggetto diverso dal diretto interessato, può esserne disposta la archiviazione in caso di opposizione di quest'ultimo.

A richiesta dell'interessato/a, può essere rilasciata copia del reclamo, firmata per accettazione dal personale dell'URP. La presentazione di segnalazioni non impedisce né preclude la proposizione di impugnative in via giurisdizionale ed amministrativa.

#### 5.2 Modalità di presentazione

Gli utenti, e gli altri soggetti sopra citati, esercitano il proprio diritto attraverso:

- a. lettera in carta semplice , indirizzato e inviato o consegnato all'URP, nelle sue articolazioni;
- b. e-mail;
- c. apposito modello predisposto dall'URP e pubblicato sul sito aziendale (All. 1);

I dati forniti verranno trattati nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.. L'esplicito consenso al trattamento dei dati sensibili è indispensabile all'avvio della procedura di gestione dei reclami; l'omissione del consenso comporta l'interruzione della procedura e l'archiviazione degli stessi, previa cancellazione dei dati sensibili.

 <p>Civico Di Cristina Benfratelli Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione</p>	<p><b>PROCEDURA</b></p> <p><b>“SISTEMA GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI ”</b></p>	<p><b>Rev.0/0</b></p> <p><b>Del 09/05/2023</b></p> <p>Pagina 4 di 6</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------

### 5.3 Tempi di presentazione

I reclami dovranno essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, secondo quanto previsto dall'art.14 comma 5 del D.L. n. 502/92 modificato dal D.L. n. 517/93.

### 5.4 Processo di Gestione dei Reclami Formali

La struttura preposta alla gestione delle segnalazioni e dei reclami è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, organizzativamente allocato nell'UOC Staff della Direzione Generale

Il processo di gestione dei reclami formali viene complessivamente gestito secondo le seguenti fasi:

1. il personale del Front Office dell'URP (PI, PIA, ecc..) accoglie l'utente e la sua segnalazione di disservizio, fornisce informazioni su modalità e tempi della relativa istruttoria, avendo cura di far sottoscrivere il consenso al trattamento dei dati personali, in ottemperanza al D.lgs.196/03;
2. il reclamo pervenuto via mail o per posta viene gestito direttamente dal personale di back office dell'URP;
3. il reclamo viene registrato al protocollo;
4. il reclamo viene codificato secondo il sistema di classificazione riportato in All. 2;
5. la copia del reclamo viene trasmessa al Responsabile dell'Unità Operativa-Organizzativa di competenza, affinché comunichi per iscritto i chiarimenti necessari a fornire un'esauriente risposta all'utente, entro il termine massimo di 7 giorni dalla ricezione della comunicazione.

In caso di segnalazioni di disservizio che interessino il rischio clinico, la copia del reclamo verrà trasmessa anche al Risk Manager per gli adempimenti di competenza. Problematiche di particolare complessità organizzativa saranno segnalate anche alla Direzione Aziendale;

6. il Responsabile URP, acquisiti i necessari chiarimenti, predispone apposita risposta entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione e la invia all'utente. Eventuali ritardi legati alla complessità del caso, saranno comunque comunicati all'utente e debitamente motivati. Tale risposta interlocutoria deve essere seguita da risposta definitiva non oltre i successivi 60 giorni. Nel periodo dall'1 al 31 agosto, i termini sono sospesi.

Il Responsabile URP provvede annualmente a redigere un report relativo al numero e alla tipologia dei reclami pervenuti, a farlo pubblicare sul sito aziendale nella sezione dedicata all'URP e a darne comunicazione ai principali stakeholders.

### 5.5 . Processo di Gestione delle Segnalazioni Informali

Tutte le tipologie di osservazioni, segnalazioni, suggerimenti che pervengono con modalità diverse da quelle descritte al par. 6 (es. per via telefonica, accesso diretto al front office), vengono registrate e codificate secondo il sistema di classificazione (All. 2).

Il personale del Front Office provvederà a dare immediata risposta all'utente in caso di segnalazioni risolubili sulla scorta del proprio patrimonio informativo.

Nel caso di segnalazioni di maggiore complessità, informerà l'utente che l'avvio della procedura di gestione dei reclami necessita di adeguata formalizzazione.

Il Responsabile URP provvede annualmente a redigere un report relativo al numero e alla tipologia delle segnalazioni pervenute, a farlo pubblicare sul sito aziendale nella sezione dedicata all'URP e a darne comunicazione ai principali stakeholders.

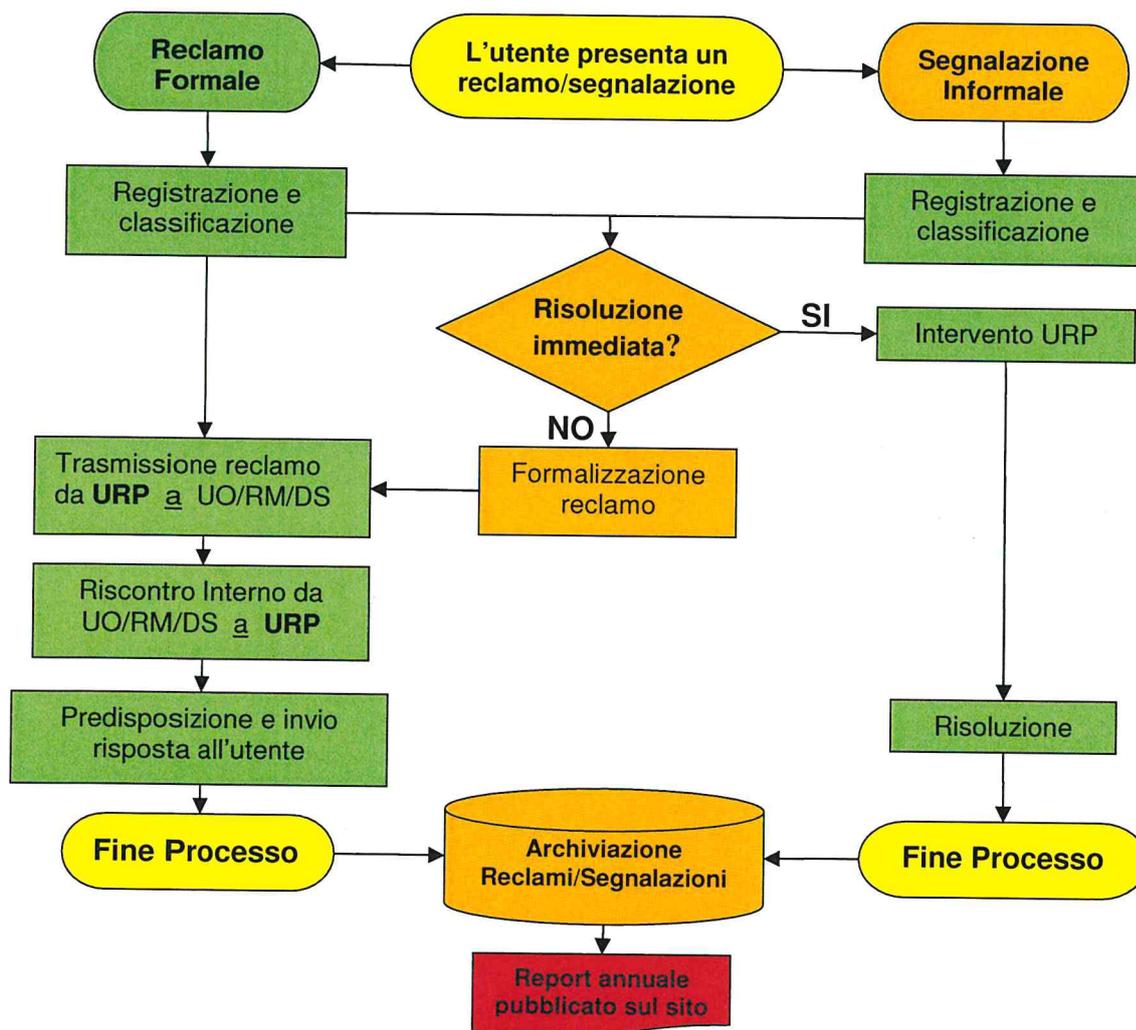


**6. Matrice delle Responsabilità/Attività**

Attività	Funzione	Personale URP Front Office	Personale URP Back Office	Resp.le URP	Resp.li UU.OO coinvolte
Accoglienza Utente		R	C		
Presenza in carico			R		
Registrazione del reclamo		C	R		
Classificazione del reclamo		C	C	R	
Invio copia a UO e/o DS e/o RM		C	RP	R	
Riscontro interno alla segnalazione					R
Risposta all'utente			C	R	
Reporting			C	R	

R = Responsabile, Rp = Responsabile Procedimento, C= Coinvolto;

**7. Diagramma di Flusso**



 <p>Cívico Di Cristina Benfratelli Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione</p>	<b>PROCEDURA</b>  <b>“SISTEMA GESTIONE SEGNALAZIONI E RECLAMI ”</b>	<b>Rev.0/0</b>  <b>Del 09/05/2023</b>  Pagina 6 di 6
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------

## 8. Riferimenti e Allegati

### 8.1. Riferimenti

- L.241/90 e s.m.i.
- D.P.C.M. 19 maggio 1995 e Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- D.lgs. 196/03 e s.m.i.
- D.Leg.vo n° 502/92
- Decreto legislativo 517/93
- D.P.C.M. 19 Maggio 1995 (Carta dei Servizi e U.R.P.)
- Decreto ministeriale 16 ottobre 1996 (indicatori art. 14 di qualità per l'utente) "Il sistema di gestione dei reclami". Riferimenti metodologici ed esperienze. Ministero della Sanità. 1997
- Piano Sanitario Nazionale 1998-2000 "Programma nazionale per la qualità"
- Decreto legislativo 229/99 Legge 241/90 Accesso agli atti amministrativi
- D. Lgs 196/03 Codice della privacy Legge n.150 del 7 giugno 2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione della Pubblica Amministrazione"

### 8.2. Allegati

**Allegato 1 - Informativa e formula di acquisizione al consenso all'uso dei dati personali**

**Allegato 2 - Scheda per la segnalazione di disfunzioni - suggerimenti - reclami**

**Allegato 3 - Classificazione Reclami**

## 9. Indicatori/Parametri di Controllo

Num. reclami + segnalazioni con 1 <sup>a</sup> risposta entro 30 gg	
	<b>= 100%</b>
Num. totale reclami + segnalazioni	

Num. reclami + segnalazioni conclusi entro 90 gg	
	<b>= 100%</b>
Num. totale reclami + segnalazioni	

## 10. Lista di Distribuzione

La Procedura sarà condivisa con le altre funzioni aziendali interessate e diffusa attraverso la pubblicazione sul sito Web aziendale nella sezione dedicata all'URP.

## Allegato 1 - INFORMATIVA E FORMULA DI ACQUISIZIONE AL CONSENSO ALL'USO DEI DATI PERSONALI



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

Prot. n° \_\_\_\_\_ /U.R.P. del \_\_\_\_\_

Sig. / Sig.ra \_\_\_\_\_

Nome e Cognome dell'utente

Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

abitante a \_\_\_\_\_

via/piazza \_\_\_\_\_

Telefono \_\_\_\_\_

### **Informativa e formula di acquisizione al consenso all'uso dei dati personali**

**Informativa ai sensi dell'art. 13 del Dlgs 196/2003** e formula di acquisizione al consenso al trattamento dei dati personali da parte degli aventi diritto e degli interessati al trattamento dei loro dati personali. Per meglio chiarire alcune terminologie riportiamo alcune brevi definizioni:

**Trattamento:** qualunque operazione o suo complesso effettuato con o senza strumenti elettronici concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modificazione, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione, la cancellazione e la distruzione di dati, anche se non registrati in una banca dati.

**Dato personale:** qualunque informazione relativa a persona fisica, persona giuridica, ente o associazione, identificati o identificabili, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale.

**Interessato:** la persona fisica o giuridica, l'ente o l'associazione cui si riferiscono i dati personali.

**Dato anonimo:** il dato che in origine a seguito del trattamento non può essere associato ad un interessato identificabile.

#### **Gentile Cliente,**

Desideriamo informarLa che il D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti.

Ai sensi dell'articolo 13 del D.lgs. n.196/2003, pertanto, Le forniamo le seguenti informazioni:

**Finalità del trattamento:** I dati personali saranno trattati da parte del Titolare per finalità gestionali e/o amministrative.

**Modalità del trattamento:** il trattamento sarà effettuato in forma manuale. Ciò non esclude che in taluni casi il trattamento sia svolto con l'ausilio di sistemi informatici e ad opera di soggetti a ciò appositamente incaricati, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse. Le modalità del trattamento dei dati riguarderanno la loro raccolta, organizzazione, conservazione, elaborazione e eventuale cancellazione.

**Ambito di comunicazione e diffusione:** I dati non saranno comunicati ad altri soggetti diversi dai Responsabili delle UU.OO. interessate, né saranno oggetto di diffusione.

La informiamo inoltre, che l'interessato ha diritto a quanto espressamente previsto dall'art. 7 del D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003.

Il Titolare del trattamento dei dati: **ARNAS Civico-Di Cristina-Benfratelli**

#### **Formula di acquisizione del consenso dell'interessato al trattamento dei propri dati personali**

Il/la sottoscritto/a interessato, acquisite le informazioni fornite dal titolare del trattamento ai sensi dell'articolo 13 del D.Lgs. 196/2003, con la firma apposta alla presente scheda informativa, attesta il proprio consenso affinché il titolare proceda ai trattamenti dei dati personali come risultanti della presente scheda informativa.

Data, \_\_\_\_\_ Cognome e Nome \_\_\_\_\_

Firma leggibile \_\_\_\_\_





### Allegato 3 - CLASSIFICAZIONE RECLAMI

DESCRIZIONE MACROCATEGORIA	CODICE		DESCRIZIONE CATEGORIA	DESCRIZIONE BREVE CATEGORIA
Aspetti strutturali	1	0	Aspetti strutturali - Altro	Aspetti strutturali - Altro
	1	1	Accesso alle strutture: parcheggi, barriere architettoniche, trasporti pubblici, segnali stradali, panchine, ecc...	Accessibilità esterna
	1	2	Utilizzo delle strutture interne: scale, percorsi, ascensori, barriere architettoniche, servizi igienici per portatori di handicap, pavimenti e illuminazione.	Accessibilità interna
	1	3	Misure per la sicurezza del cittadino relative a: impianti elettrici, pavimenti, corrimano, etc... Riservatezza delle informazioni cliniche negli ambulatori.	Sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo
	1	4	Strumenti diagnostici e terapeutici. Infortuni avvenuti nell'utilizzo delle apparecchiature.	Attrezzature e strumentazione sanitaria
Informazione	2	0	Informazione - Altro	Informazione - Altro
	2	1	Opuscoli, manifesti e materiali informativi: presenza, utilità, piacevolezza, comprensibilità / assenza, errata collocazione, carenza, incomprensibilità.	Adeguatezza del materiale di informazione
	2	2	Indicazioni, segnaletica posta all'esterno e all'interno delle strutture per indicare i percorsi ai servizi e ai reparti: presenza, chiarezza / assenza, errata collocazione, non chiarezza.	Adeguatezza della segnaletica esterna e interna
	2	3	Informazioni per l'accesso ai servizi fornite dagli operatori nei punti informativi, portinerie, guardiole dei reparti, URP e servizi vari, risposte telefoniche: mancate, errate, insufficienti / corrette, comprensibili.	Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni
	2	4	Informazioni sulla prognosi, sulla cura proposta, alternative alla conduzione del proprio percorso di cura: rifiuto, riluttanza / ampiezza, empatia. Aspetti legati alla considerazione degli utenti e loro familiari: scarsità, sensibilità.	Informazioni agli utenti e ai familiari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli
	2	5	Riconoscibilità degli operatori / mancata esposizione del tesserino aziendale.	Riconoscibilità degli operatori
	2	6	Trasparenza delle liste di attesa, del percorso di accesso a prestazioni, metodo con cui vengono informati i cittadini.	Adeguatezza delle modalità di informazione



DESCRIZIONE MACROCATEGORIA	CODICE		DESCRIZIONE CATEGORIA	DESCRIZIONE BREVE CATEGORIA
Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	3	0	Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro	Aspetti organizzativi e burocratici / amministrativi - Altro
	3	1	Ottenimento della prestazione o di un accesso ai servizi sanitari (facilità / difficoltà; complessità burocratica / semplicità).	Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)
	3	2	Organizzazione / disorganizzazione interna e presenza / assenza di operatori. Preavviso alla cancellazione di visite o esami prenotati.	Funzionalità organizzativa
	3	3	Segnalazioni per l'assenza di servizi e prestazioni.	Disponibilità di servizi / prestazioni
	3	4	Raccordo tra servizi (carente / efficiente), dimissioni protette non concordate con i familiari e/o senza l'adeguata prescrizione per gli ausili necessari.	Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni
Aspetti tecnici professionali	4	0	Aspetti tecnico-professionali - Altro	Aspetti tecnico-professionali - Altro
	4	1	Aspettative di insoddisfazione / soddisfazione. Errata o mancata diagnosi e cura negligente o carente assistenza da parte degli operatori sanitari, come causa di danno biologico. Segnalazioni di infortuni derivanti dall'uso non appropriato / Diagnosi brillanti, buona assistenza.	Perizia e serietà professionali (compresi i problemi derivati dall'utilizzo delle attrezzature)
	4	2	Informazioni agli utenti sul proprio percorso di cura e acquisizione del consenso: efficace, comprensibile, adeguata / mancante, carente, inadeguata.	Appropriatezza delle informazioni e acquisizione del consenso sul percorso di cura
Umanizzazione e aspetti relazionali	5	0	Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro	Umanizzazione e aspetti relazionali - Altro
	5	1	Rapporto interpersonale tra utente e operatore, diretto o indiretto, anche telefonico: scorrettezza, scortesia / accuratezza, gentilezza.	Cortesìa e gentilezza
	5	2	Segnalazioni che mettono in evidenza uno stato di malessere dovuto a cattivi rapporti fra gli operatori con conseguenze sul servizio e nei rapporti con utenti e familiari.	Conflittualità interpersonale
	5	3	Rispetto delle caratteristiche individuali, sociali, culturali, religiose e delle dignità personale. Rispetto della morte e della dignità dei familiari.	Rispetto della dignità della persona
	5	4	Riservatezza in merito a notizie riservate e alla privacy individuale (visite mediche di fronte a personale non professionalmente coinvolto, servizi igienici senza chiusura, ecc...): rispetto / violazione.	Rispetto della riservatezza
	5	5	Comportamenti offensivi e violenti sia fisici che psicologici da parte di operatori: atteggiamenti, volume della voce, ecc... / comportamenti empatici e accoglienti.	Maltrattamenti



DESCRIZIONE MACROCATEGORIA	CODICE		DESCRIZIONE CATEGORIA	DESCRIZIONE BREVE CATEGORIA
Aspetti alberghieri e comfort	6	0	Aspetti alberghieri e comfort - Altro	Aspetti alberghieri e comfort - Altro
	6	1	Segnalazioni che riguardano l'ampiezza ed estetica degli ambienti in merito alla vivibilità: il numero di letti per stanza, vivibilità degli ambienti (ampiezza, estetica), servizi igienici, stanze per colloqui, sale d'attesa, ausili per il rispetto della privacy dell'utente (paratie mobili) ecc...	Caratteristiche strutturali
	6	2	Qualità, quantità, orari di distribuzione, temperatura e la possibilità di personalizzare i pasti; norme igieniche: presenza / assenza.	Vitto
	6	3	Rumori, illuminazione, temperature ambienti, umidità, correnti d'aria. Funzionalità del sistema di chiamata. Presenza di fumo nei luoghi vietati.	Condizioni ambientali
	6	4	Servizi accessori quali la pulizia, accuratezza, polvere, sporcizia, materiali di scarto abbandonati, servizi igienici non idonei.	Pulizia e igiene
	6	5	Punto vendita per riviste e giornali, telefoni pubblici, servizio ristoro o macchine erogatrici di acqua e bibite.	Servizi accessori
Tempi	7	0	Tempi - Altro	Tempi - Altro
	7	1	Orari di apertura dei servizi, degli orari di visita nei reparti di degenza e degli ambulatori.	Orari di apertura dei servizi
	7	2	Tempi per le prenotazioni di prestazioni o esami presso CUP o farmacie.	Coda per la prenotazione
	7	3	Tempi di attesa fra la prenotazione e la fruizione della prestazione.	Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione
	7	4	Tempi per effettuare il pagamento di ticket o donazioni.	Coda per il pagamento
	7	5	Tempi d'attesa per ottenere la prestazione (pronto soccorso, studi di MMG, studi di pediatri, ambulatori aziendali e ricoveri).	Coda per la prestazione
	7	6	Tempi di attesa per l'ottenimento della cartella clinica, di certificati, sedie a rotelle, ausili sanitari, ecc...	Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili
	7	7	Tempi elevati di attesa o mancata risposta ai reclami.	Tempi di attesa per la ricezione della risposta alle segnalazioni