CATEGORIA A
ASPETTI STRUTTURALI

ACCESSIBILITA' ESTERNA 1	
	1.1. mancanza aree parcheggio
	1.2 presenza barriere architettoniche
ACCESSIBILITA' INTERNA 2	
	2.1.scale
	2.2. ascensore
	2.3. barriere architettoniche
	2.4 servizi igienici disabili
ADEGUATEZZA DEGLI SPAZI 3	
	3.1 sale di attesa
	3.2 posti a sedere
	3.3 spazi sufficienti a garantire la riservatezza agli sportelli
	3.4 servizi igienici

CATEGORIA B
INFORMAZIONE

MATERIALE INFORMATIVO 1	
	1.1. carenza materiale informativo (opuscoli locandine-altro)
	1.2 incomprensibilità materiale informativo (opuscoli locandine-altro)
IDENTIFICABILITA' OPERATORI 2	
	2.1 mancata esposizione tesserino riconoscimento
	2.2. rifiuto a presentarsi
INFORMAZIONE SU SERVIZI E PRESTAZIONI 3	
	3.1 mancata chiarezza/correttezza informazioni fornite dagli operatori
	3.2 mancata chiarezza/correttezza informazioni telefoniche
	3.3. trasparenza liste di attesa
	3.4 servizi telefonici non funzionanti
SEGNALETICA ESTERNA / INTERNA 4	
	4.1 assenza /inadeguatezza segnaletica interna
	4.2 assenza /inadeguatezza segnaletica esterna
INFORMAZIONI SUGLI ASPETTI RELATIVI AL PERCORSO DI CURA 5	
	5.1 inadeguatezza delle informazioni su aspetti organizzativi/clinici del percorso di cura
	5.2 mancanza di informazioni relative al percorso di cura
	5.3 completezza e chiarezza nella compilazione della cartella clinica /referti

CATEGORIA C
ASPETTI ORGANIZZATIVI

ACCESSO A PRESTAZIONI O SERVIZI 1	
	1.1. difficltà prenotazioni telefoniche
	1.2 difficoltà prenotazioni front-office o altra modalitàl
	1.3 difficoltà pagamento ticket allo sportello
FUNZIONALITA' ORGANIZZATIVA 2	
	2.1 mancato preavviso cancellazione visite/ esami prenotati
	2.2. dimissioni protette non adeguatamente concordate con i familiari
	2.3 disorganizzazione interna
	2.4 prestazioni comrese nei LEA non garantite

CATEGORIA D
ASPETTI ALBERGHIERI-OSPITALITA'

VITTO 1	
	1.1 qualità pasti
	1.2 quantità pasti
	1.3 orari distribuzione pasti
	1.4 temperatura pasti
	1.5 personalizzazione pasti (in presenza di esigenze particolari)
	1.6 carenza norme igieniche nella distribuzione dei pasti

CONDIZIONI AMBIENTALI 2	
	2.1 rumori
	2.2 illuminazione
	2.3 temperatura ambienti
	2.4 umidità
	2.5 scarsa igiene
	2.6 presenza di fumo in luoghi vietati

CATEGORIA E
TEMPISTICHE

ORARI APERTURA SERVIZI 1	
	1.1 mancato rispetto orari apertura servizi/ambulatori
	1.2 Mancato rispetto orari di visita nei reparti di degenza
TEMPI DI ATTESA 2	
	2.1 coda per prenotazioni al CUP
	2.2 coda per prenotazioni telefoniche
	2.3 lista di attesa lunga tra prenotazione e prestazione
	2.4 lista di attesa lunga tra prenotazione e ricovero
	2.5. coda per pagamento ticket

TEMPI RILASCIO DOCUMENTAZIONI VARIE 3	
	2.1 ritardo rilascio cartella clinica
	2.2 ritardo/mancato riscontro ai reclami