



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Modena

Policlinico

## COMUNICATO STAMPA

### **POLICLINICO: NEL 2009 1.127 ELOGI, 399 RECLAMI E 79 RICHIESTE DI RISARCIMENTO DANNI**

#### ***Report 2009 sulla soddisfazione degli utenti. 10.425 contatti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico***

Nel **corso del 2009** a fronte di oltre **780.482 pazienti trattati** – per la precisione 43.642 in regime di ricovero e 736.840 in regime ambulatoriale – cui vano aggiunte 169.644 prestazioni di Diagnostica per immagini e oltre 4 milioni di prestazioni di laboratorio, all'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena **sono pervenuti:**

- **1.127 elogi** con un aumento rispetto ai 974 dell'anno precedente (+15,71%).
- **399 reclami** a fronte dei 376 del 2008 (+6,12%). Di questi 52 sono pervenuti attraverso il Tribunale dei Diritti del Malato e 6 da altre Istituzioni.
- **79 richieste di risarcimento danni** rispetto alle 64 dello scorso anno (+23,44%).
- **203** semplici rilievi o suggerimenti contro i 176 del 2008 (+15,34%).

Questo è il dato che emerge dall'annuale report **“Il Policlinico visto dagli utenti, segnalazioni e le richieste di risarcimento danni”** pubblicato oggi dall'Azienda Ospedaliero – Universitaria di Modena e scaricabile dall'home page del sito internet del Policlinico ([www.policlinico.mo.it](http://www.policlinico.mo.it)).

Delle 79 richieste per **risarcimento danni**, **70 sono riconducibili a malpractice** sanitaria, contro le 67 dello scorso anno. Le restanti sono legate allo smarrimento di protesi o a cadute. I **Dipartimenti** ad attività integrata **maggiormente esposti a critiche dagli utenti**, in forza soprattutto dei consistenti numeri di casi trattati, risultano essere il Dipartimento di Chirurgia Generale e Specialità Chirurgiche (25 richieste di risarcimento e 14 reclami su 40.766 casi di pazienti presi in carico), il Dipartimento dell'Apparato Locomotore (21 richieste e 22 reclami su 52.016 casi di pazienti), il Dipartimento Materno Infantile (14 richieste e 16 reclami su 79.683 casi). Il fatto che questi stessi dipartimenti **siano anche quelli che hanno ricevuto il maggior numero di elogi**, Materno Infantile (285), Chirurgia Generale e Specialità Chirurgiche (253), Apparato Locomotore (206), ridimensiona notevolmente la lettura dei dati su richieste di risarcimento e reclami ad un dato puramente numerico,

---

Azienda Ospedaliero - Universitaria Policlinico di Modena  
Servizio Rapporti con l'Informazione  
Via del Pozzo, 71 - 41100 Modena

Telefoni: +39 059 422 4141 +39 059 422 3342 +39 059 422 2209  
Fax.: +39 059 422 2141  
Cellulare: +39 339 672 0892  
e-mail: [ufficio.stampa@policlinico.mo.it](mailto:ufficio.stampa@policlinico.mo.it)

determinato esclusivamente a livello statistico dal gran numero di pazienti che si rivolgono a queste strutture.

Dei 399 **reclami** la maggior parte (40%) è legata ad aspetti economici (161 casi contro i 218 nel 2008), e di questi 49 riguardano la rimozione dell'auto e 109 il rimborso ticket; altri punti critici sono gli aspetti burocratico – amministrativi (99 casi pari al 25%), mentre quelli tecnico – professionali sono stati 58 casi pari a 14,5%.

A seguito dell'istruttoria avviata dall'Azienda per i 399 casi di reclami pervenuti, il Policlinico ha fornito le seguenti **risposte**: in 105 casi ha confermato l'operato dei dipendenti dell'Azienda, in 68 casi ha accolto la richiesta di esonero o rimborso economico, in 93 casi ha fornito i chiarimenti richiesti, in 36 casi è stato risolto il quesito, in 38 casi l'Azienda ha assunto un impegno riconoscendo la corretta osservazione fatta dall'utente e in 6 casi ha presentato le scuse all'utente.

Da segnalare come sia decisamente soddisfacente la performance relativa ai **tempi di risposta per i reclami**, data - **in oltre la metà dei casi - entro i 30 giorni** (55% contro i 54% del 2008). Per altri la procedura e accuratezza seguite, e talvolta anche la maggiore complessità, invece, hanno comportato tempi più lunghi. In ogni caso **la percentuale di evasione è rimasta superiore al 90%: dal 94% del 2008 al 93% del 2009.**

Accanto a veri e propri reclami, come abbiamo anticipato, l'Azienda ha ricevuto anche **203 rilievi** che contengono valutazioni e proposte. Tra queste, 79 si riferivano a disagi percepiti dagli utenti circa gli aspetti alberghieri e di comfort a dimostrazione di quanto sia importante la percezione dell'utente circa *l'umanizzazione* delle strutture sanitarie.

Questa è la sintesi del livello di soddisfazione nel quale deve correttamente essere inquadrata l'attività resa alla popolazione dal Policlinico di Modena durante l'anno scorso, per come risulta dai riscontri raccolti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dal Tribunale per i Diritti del Malato che in provincia di Modena ha un'unica sede presso la stessa Azienda Policlinico, ed a cui quindi è più facile accedervi nel caso di situazioni che possono riguardare l'attività resa da strutture sanitarie territoriali, e dalla Direzione Generale – Servizio Legale.

Si tratta, tuttavia, solo di una parte del più articolato e ampio lavoro dell'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**, che – sempre nel 2009 – ha avuto ben **10.425 contatti** a conferma del suo consolidato ruolo di interfaccia privilegiata tra cittadino e Azienda. Da segnalare che:

- 7.870 contatti hanno riguardato richieste di informazioni generali sul funzionamento del Policlinico di Modena;
- 14 informazioni riguardanti malattie rare;
- 1.127 elogi.

*“Sono numeri significativi – fa sapere il Direttore Generale dottor **Stefano Cencetti** – sui quali non ci pare il caso di formulare graduatorie di merito o demerito. Un confronto corretto andrebbe fatto considerando il numero di casi trattati e la loro complessità, mentre il semplice dato delle richieste di risarcimento non consente raffronti omogenei. Si tratta comunque di un numero di richieste sempre molto basso rispetto alla mole di prestazioni svolte, considerazione che non deve farci abbassare la guardia ma che non deve dare adito ad ingiustificate preoccupazioni o drammatizzazioni. Il numero di critiche rivolteci risulta sempre molto circoscritto e non può mettere in discussione la professionalità e la competenza che ispirano l’attività dei nostri professionisti. Vorrei infine sottolineare che la raccolta e la pubblicazione di questi dati – continua il dottor **Stefano Cencetti** – costituiscono da un lato uno strumento di trasparenza verso la nostra utenza e dall’altro uno strumento di lavoro che ci permette di verificare la percezione che gli utenti hanno del nostro operato. Lo scopo è quello di migliorarci giorno dopo giorno, nella convinzione che operiamo in un segmento di servizi alla popolazione dove dobbiamo cercare di dare sempre il meglio di noi stessi. Ma siamo anche consapevoli che è umanamente impossibile trasmettere ogniqualvolta questa impressione”.*

Modena, 24 febbraio 2010

*Servizio Rapporti con l’Informazione*