

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

---

**IL POLICLINICO VISTO DAGLI UTENTI:**

***le segnalazioni e le richieste di risarcimento danni***

# **Report anno 2008**

Direzione Servizi per l'Ospitalità  
Servizio Affari Generali

**La pubblicazione è a cura di:**

**Direzione Servizi per l'ospitalità:**

Direttore

Simonetta Ferretti *ferretti.simonetta@policlinico.mo.it*

**Servizio Affari Generali**

Direttore

Maria Carla Bologna *bologna.mariacarla@policlinico.mo.it*

**Per informazioni contattare:**

**Ufficio Relazioni con il Pubblico:**

Referente processi "relazioni con l'utenza"

Mirella Cantaroni *cantaroni.mirella@policlinico.mo.it*

**Affari generali**

Referente Settore Legale

Alfredo Maglietto *maglitto.alfredo@policlinico.mo.it*

**Operatori Ufficio Relazioni con il Pubblico:**

Catia Lazzaletti *lazzaretti.catia@policlinico.mo.it*

Naldini Barbara *naldini.barbara@policlinico.mo.it*

Ermes Serafini *serafini.ermes@policlinico.mo.it*

**Operatori Affari Generali:**

Lara Gavioli *gavioli.lara@policlinico.mo.it*

Giuseppina Palmieri *palmieri.giuseppina@policlinico.mo.it*

**Copia del documento può essere scaricata dal sito Intranet del Policlinico**

**Progettazione grafica:**

Angelo Pappadà *pappada.angelo@policlinico.mo.it*

Stampato presso il Centro Stampa aziendale

## I reclami, le segnalazioni, gli elogi

Con questa pubblicazione ci proponiamo di rappresentare il punto di vista dei cittadini che hanno utilizzato nel corso dell'anno 2008, i servizi dell'Azienda Ospedaliero -Universitaria Policlinico di Modena.

I dati di seguito presentati fanno riferimento alle segnalazioni, richieste di risarcimento danni ed elogi degli utenti che hanno utilizzato le strutture dell'Azienda nel corso dell'anno. Le istanze sono state inoltrate direttamente dall'utente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, al Tribunale dei Diritti del Malato o alla Direzione Affari Generali - servizio legale.

Ci proponiamo di guidare il lettore, nel modo più trasparente e semplice possibile, nella lettura dei dati, attraverso la presentazione di tabelle riassuntive di facile lettura, in cui compaiono, oltre alle segnalazioni, anche i dati relativi alle attività svolte dalle strutture chiamate in causa.

Nel corso del 2008 sono prevenute 376 segnalazioni, 176 rilievi e suggerimenti, 55 richieste di risarcimento danni, 974 elogi. Nelle 376 segnalazioni sono comprese 218 segnalazioni per aspetti economici di cui 89 per rimozione auto e 123 per il pagamento del ticket.

Per presentare l'istanza di chiarimento o risarcimento, la scelta degli utenti è stata in 318 casi, l'utilizzo dell'accesso diretto alla struttura, in 55 casi la mediazione del Tribunale dei Diritti del malato e solo in 3 casi altri Enti. Le categorie di riferimento principali per cui gli utenti lamentano insoddisfazione sono: aspetti tecnico professionali 48 casi, i tempi di attesa 39 casi, gli aspetti burocratico amministrativi 33 casi e l'umanizzazione e aspetti relazionali 26 casi.

A seguito dell'istruttoria, che per ogni singolo caso viene avviata come previsto dalla procedura aziendale, il Policlinico ha fornito le seguenti risposte: in 134 casi ha confermato l'operato dei professionisti dell'Azienda, in 82 casi ha accolto la richiesta di esonero o rimborso economico, in 64 casi ha fornito i chiarimenti richiesti, in 36 casi è stato risolto il quesito, in 17 casi l'Azienda ha assunto un impegno riconoscendo la corretta osservazione fatta dall'utente e in 2 casi ha presentato le scuse all'utente.

Dalla lettura dei dati emerge un aumento delle segnalazioni legate agli aspetti relazionali e all'umanizzazione del rapporto utente/professionista. Questo evidenzia quanto sia sempre più importante e rilevante l'attenzione che i professionisti dovrebbero porre nel rapporto con gli utenti in particolar modo nel nostro ambiente sanitario dopo la persona si sente indifesa, dovrebbero quindi trasmettere loro attenzione e presa in carico. Una tappa importante di questo percorso è stata l'attivazione del Servizio di ascolto della Mediazione dei conflitti sanitari, che ha visto nel corso degli anni 2006/2007/2008 seguire 84 casi mediante l'ascolto del vissuto dell'utente e del professionista. In 4 casi si è arrivati al tavolo di mediazione con le persone coinvolte, negli altri casi gli utenti che si sono rivolti a questo servizio hanno espresso la loro soddisfazione dell'attenzione prestata dall'Azienda al loro vissuto nell'ambito sanitario. Importante è anche quanto emerge dalle letture dei dati relativi ai rilievi che anche se evidenziano segnalazioni di disservizio che si risolvono con una risposta di cortesia, pongono l'attenzione su alcuni aspetti verso i quali gli utenti sono nel corso di questi anni diventati più sensibili. Infatti 67 sono i rilievi legati agli aspetti alberghieri e comfort e 43 quelli legati agli aspetti organizzativi. Anche questi elementi rafforzano gli obiettivi che l'Azienda da tempo persegue legati alla "umanizzazione nelle cure" in ospedale e alla centralità del paziente nell'organizzazione assistenziale, mediante la definizione di precisi ed appropriati "processi e percorsi diagnostico-terapeutici" per la soluzione dei problemi di salute. Ci riconferma la necessità di soddisfare i bisogni quotidiani ed i diritti fondamentali del malato quale cittadino.

## Le richieste di risarcimento danni

Sono state 64 le denunce che il servizio Affari Generali ha presentato alla Compagnia che assicura l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Modena relative all'anno 2008.

Di queste denunce, inerenti sia alla responsabilità civile verso terzi sia verso gli operatori, 8 sono cautelative e 8 riconducibili a problematiche strutturali quali cadute nel perimetro esterno del policlinico, eventi accidentali, etc. Se si confronta questo dato con quello dell'anno 2007, si nota che le denunce sono scese del 20% (da 80 a 64). Cospicua riduzione si è registrata anche per le richieste di risarcimento legate a eventi di presunta malpractice sanitaria, passate da 67 a 48 (-30%). Quasi dimezzate, infine, le denunce di smarrimento di protesi ortodontiche, scese da 7 a 3 (-43%). Complessivamente l'area sanitaria presenta un trend in diminuzione. In linea col resto del Paese i Dipartimenti più colpiti restano l'Emergenza – Urgenza e la Chirurgia Generale e specialità chirurgica che, comunque, hanno registrato diminuzioni considerevoli delle denunce, rispettivamente -15% e -62%.

Riduzioni anche per Dipartimento Materno Infantile (-43%), per il Dipartimento di Oncologia ed Ematologia (-66%) e il Dipartimento Testa Collo e Riabilitazione (15%). Per il D.I. Servizi Diagnostici e per Immagini si è avuto, addirittura, l'azzeramento dei casi.

Non si registrano casi segnalati per i Dipartimenti di Servizi Diagnostici di Laboratorio Medicina legale

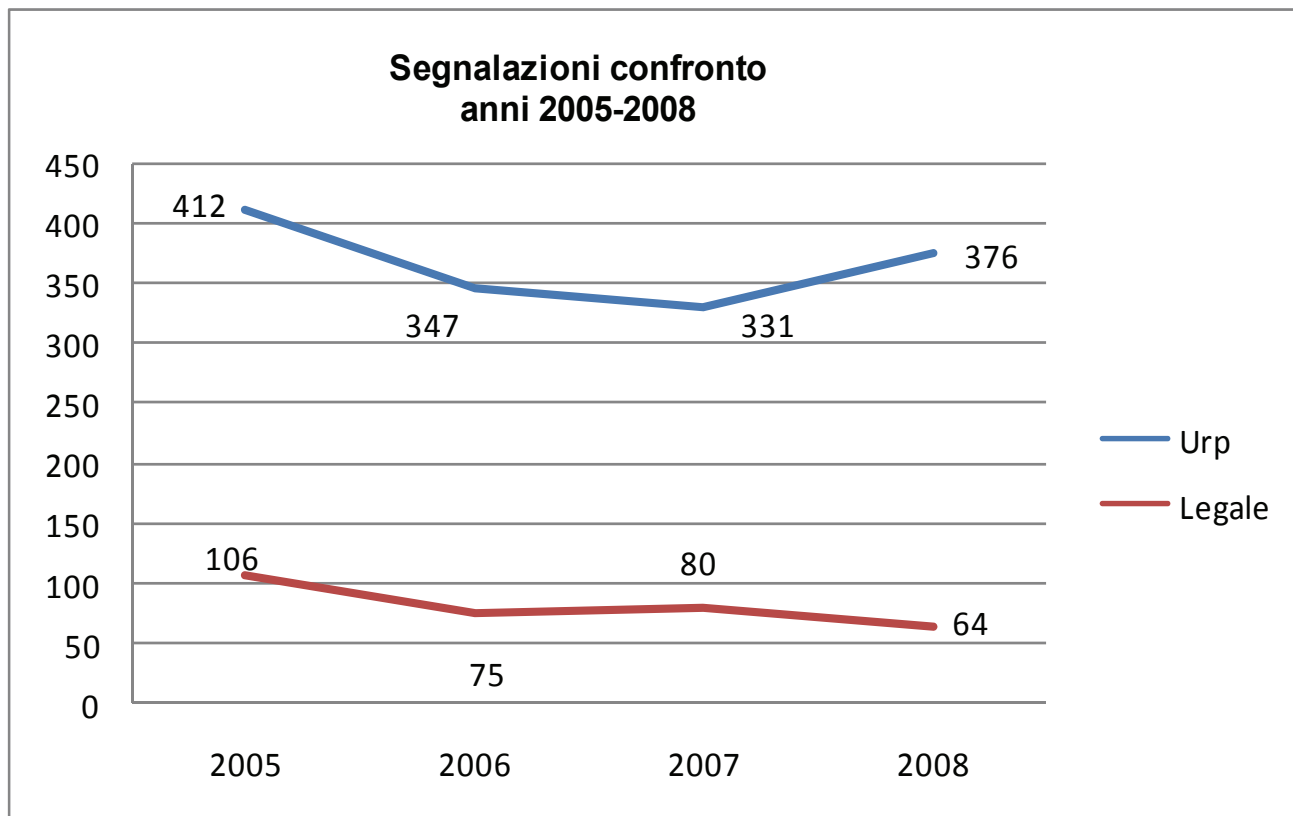
Si osserva invece che le istanze afferenti a problematiche che esulano da ipotesi di presunta responsabilità medica hanno registrato un incremento del 33%. Sono casi dovuti ad eventi accidentali tipo cadute nel perimetro aziendale o danni ad automezzi di utenti.

Complessivamente i dati riportati evidenziano gli effetti positivi degli sforzi compiuti in questi ultimi anni dall'Azienda nel monitoraggio del fenomeno risarcitorio ai fini di un suo contenimento, sia in ordine alla prevenzione degli eventi stessi, sia in ordine alla gestione delle singole richieste.

Infatti, oltre agli evidenti benefici in termini di qualità di prestazioni sanitarie offerte e di performance organizzative, si riporta l'attenzione sul fatto che in caso di contenzioso l'utente rivolgendosi direttamente all'Azienda può vedere accolte in breve tempo le sue legittime istanze senza dover necessariamente ricorrere al Tribunale penale e/o civile.

Da alcuni anni, infatti (2006) è attivo un Comitato tecnico di Valutazione dei Sinistri, composto da Direzione Sanitaria, Medicina Legale, Affari Generali, broker, compagnia di assicurazioni ed liquidatore per la tempestiva istruttoria e la valutazione congiunta di tutte le richieste di risarcimento pervenute. L'esperienza di questi anni permette di affermare che questo metodo di lavoro consente sia un miglior rapporto con l'utenza, sia la messa in atto di immediate azioni correttive volte alla prevenzione di eventi avversi con conseguente salvaguardia dei professionisti che si vedono tutelati nell'espletamento della loro ars medica ed infermieristica.

## Segnalazioni registrate dall'Ufficio Relazioni e Legale: confronto anni 2005-2008



## Tabella attività Ufficio Relazioni con il Pubblico: ascolto dell'utenza

<b>Totale contatti anno 2008</b>	<b>13.230</b>
Reclami	376
Rilievi	176
Elogi	974
Informazioni su malattie rare	37
E-mail	896
Informazioni	10.755
Impropri	16

# Tipologia e provenienza delle segnalazioni registrate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico

anno 2008			anno 2007	
	numero	%	nr	%
adeguamento alla normativa	1	0	1	0
altro	1	0	0	0
aspetti alberghieri e comfort	5	1	0	0
aspetti economici e ticket	218	58	194	59
aspetti legati all'informazione	0	0	1	0
aspetti organizzativi burocratici amm.vi	33	9	21	6.5
aspetti strutturali	6	2	0	0
aspetti tecnici professionali	48	13	64	19
tempi	39	10	38	11.5
umanizzazione e aspetti relazionali	26	7	12	4

<b>totale</b>	<b>376</b>	<b>100</b>	<b>331</b>	<b>100</b>
---------------	------------	------------	------------	------------

tipologia segnalazione: provenienza	Tramite TdM/Enti	Cittadino Presentazione diretta URP	totale
adeguamento alla normativa	0	1	<b>1</b>
Informazioni/altro	0	1	<b>1</b>
aspetti alberghieri e comfort	0	5	<b>5</b>
aspetti economici e ticket	13	205	<b>218</b>
aspetti organizzativi burocratici amm.vi	8	25	<b>33</b>
aspetti strutturali	0	6	<b>6</b>
aspetti tecnici professionali	24	24	<b>48</b>
tempi	4	35	<b>39</b>
umanizzazione e aspetti relazionali	9	17	<b>26</b>
	<b>58</b>	<b>318</b>	<b>376</b>

riepilogo per provenienza	nr°
n. segnalazioni pervenute tramite il TDM *	55
n. segnalazioni pervenute tramite Enti	3
n. segnalazioni inoltrate all'URP direttamente dai cittadini	318
<b>Totale al 31.12.2008</b>	<b>376</b>

\*Si informa che il Tribunale per i diritti del Malato (TDM) ha la sede di Modena all'interno della struttura ospedaliera.

# Tipologia delle richieste di risarcimento danni registrate all'Ufficio Legale

<i>anno 2008</i>	<i>numero</i>
Ipotesi di responsabilità professionale a carico del personale medico, paramedico ed infermieristico	55
CAUTELATIVE	9
<b>totale</b>	<b>64</b>

## Esito delle segnalazioni presentate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico: dato generale

<b>anno 2008</b>		
	<i>casi</i>	<i>%</i>
accoglimento richiesta di esonero/rimborso	82	22
altro	15	4
assunzione di impegno	17	5
chiarimento	64	17
conferma operato dell'azienda perché conforme a standard, protocolli, linee guida, normativa vigente	134	36
pratica aperta	17	5
risoluzione	36	10
scuse	2	0.5
<i>(Trasmissione gruppo ascolto — comprese nel tecnico prof.le)</i>	1	0
trasmissione a servizio legale per competenza	2	0.5
<b>totale</b>	<b>376</b>	<b>100</b>

<b>anno 2007</b>	
<i>nr</i>	<i>%</i>
60	18
7	2
17	5
58	18
65	20
97	29
20	6
3	1
2	0.5
2	0.5
<b>331</b>	<b>100</b>

## Tempi di risposta alle segnalazioni presentate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

<b>tipologia</b>	<b>anno 2008</b>		
	<i>casi</i>	<i>%</i>	<i>media</i>
risposta entro i 30 giorni	201	54	16
risposta dal 31° giorno al 45°	64	17	37
risposta dal 46° giorno al 60°	42	11	50
oltre il 61°	46	11	73
casi aperti	23	6	
<b>totale</b>	<b>376</b>	<b>100</b>	<b>32</b>

<b>Anno 2007</b>		
<i>casi</i>	<i>%</i>	<i>media</i>
131	39	17
40	12	38
20	6	53
43	13	96
97		
<b>331</b>		<b>27</b>

# Segnalazioni registrate da Ufficio Relazioni con il Pubblico e Ufficio Legale anno 2008

## analisi per Dipartimento

Dipartimento	Reclami 2008	Reclami 2007	ufficio legale 2008	ufficio legale 2007	casi trattati in degenz a ordinari a e DH	casi trattati in regime ambulatori ale e day service	totale
Medicina e specialità mediche	18	22	3	3	8189	196595	204784
Chirurgia generale e specialità chirurgiche	16	19	6	16	7190	35330	42520
Materno infantile	14	14	4	7	9935	75435	85370
Oncologia, Ematologia e Patologia dell'App. Resp.	12	8	2	6	5096	399434	404530
Chirurgie specialistiche Testa-Collo	28	12	7	7	5034	88389	93423
Servizi Diagnostici e per immagini	1	2	0	2	-	79678	79678
Laboratori, Anatomia Patologica e Medicina Legale	0	1	0	0			
Emergenza-urgenza	12	51	10	33	3921	77848	81769
Patologie Apparato Locomotore	31	*	15	*	5170	46877	52047
Tecnico Amministrativo	224	195	8	6			
Direzione Sanitaria	20	7	0	0			
Cautelative Legale			9				
<b>totale</b>	<b>376</b>	<b>331</b>	<b>64</b>	<b>80</b>	44535	999586	1044121

Dati Controllo di Gestione:  
Attività ambulatoriale: 11 mesi 2008

\* nel 2008 all'interno dipartimento emergenza urgenza

# Dipartimento integrato 1 Medicine e specialità mediche

attività di  
DO e DH

attività  
ambulatoriali

**totale Urp: 18**

**Totale Legale: 3**

8189

196595

## ***Dermatologia***

**totale reclami urp: 8**

1458

40.922

<b><i>reclami</i></b>	<b><i>tipologia</i></b>		<b><i>esito</i></b>
3	aspetti tecnico professionali	2	Conferma operato dell'azienda
		1	Chiarimenti
2	Aspetti organizzativi	1	Assunzione d'impegno
		1	Chiarimenti
2	Umanizzazione e aspetti relazionali	1	Altro
		1	Chiarimenti
1	Tempi	1	Risoluzione
<b><i>eventi</i></b>	<b><i>tipologia</i></b>		<b>Totale legale: 3</b>
<b>3</b>	Ipotesi di responsabilità professionale		

## ***Malattie Infettive***

**totale reclami urp: 5**

1768

15421

<b><i>Reclami</i></b>	<b><i>tipologia</i></b>		<b><i>esito</i></b>
4	Umanizzazione e aspetti relazionali	2	Altro
		2	Chiarimenti
1	Aspetti organizzativi e burocratici	1	Chiarimenti

## ***Gastroenterologia***

**totale reclami urp: 1**

886

7907

<b><i>reclami</i></b>	<b><i>tipologia</i></b>		<b><i>esito</i></b>
1	aspetti tecnico professionali	1	chiarimenti

## ***Medicina II***

**totale reclami urp: 1**

1391

2579

<b><i>reclami</i></b>	<b><i>tipologia</i></b>		<b><i>esito</i></b>
1	Umanizzazione e aspetti	1	chiarimenti

**Dipartimento integrato 1  
Medicine e specialità mediche**

attività di  
DO e DH

attività  
ambulatoriali

**totale Urp: 18**

**Totale Legale: 3**

8189

196595

***Nefrologia e Dialisi***

**totale reclami urp: 3**

1021

112.884

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
3	aspetti tecnico professionali	3	Chiarimenti

## Dipartimento integrato 2 Chirurgia e specialità chirurgiche

attività di DO  
e DH

attività  
ambulatoriali

**totale Urp: 16**

**totale legale: 6**

7190

35330

### Chirurgia 1<sup>^</sup>

**totale reclami urp: 2**

1439

3940

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
1	aspetti tecnico professionale	1	chiarimenti
1	Aspetti organizzativi	1	Conferma operato dell'Azienda
<i>eventi</i>	<i>tipologia</i>		<b>Totale eventi legale: 2</b>
2	ipotesi di responsabilità professionale		

### Urologia

**totale reclami urp: 7**

1809

12219

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
5	Aspetti tecnico professionali	5	Chiarimenti
2	tempi	1	Risoluzione
		1	Pratica aperta
<i>eventi</i>	<i>tipologia</i>		<b>Totale eventi legale: 1</b>
1	ipotesi di responsabilità professionale		

### Chirurgia 2<sup>^</sup>

**totale reclami urp: 2**

1089

3110

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
2	Tempi	1	Chiarimenti
		1	Risoluzione
<i>eventi</i>	<i>tipologia</i>		<b>Totale eventi legale: 2</b>
2	ipotesi di responsabilità professionale		

### Anestesia 1<sup>^</sup>

**totale reclami urp: 1**

1445

882

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
1	Aspetti tecnico professionali	1	Chiarimenti
<i>eventi</i>	<i>tipologia</i>		<b>Totale eventi legale: 1</b>
1	ipotesi di responsabilità professionale		

## Dipartimento integrato 2 Chirurgia e specialità chirurgiche

attività di DO  
e DH

attività  
ambulatoriali

**Chirurgia Vascolare**                      **totale reclami urp: 3**

350

3433

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		
3	Aspetti tecnico professionali	1	Pratica aperta
		1	Conferma operato dell'Azienda
		1	Trasmissione al Servizio Legale

**Chirurgia Trapianti**                      **totale reclami urp: 1**

543

2337

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		
1	Aspetti organizzativi	1	Chiarimenti

## Dipartimento integrato 3 Materno infantile

attività di  
DO e DH

attività  
ambulatori  
ali

**totale Urp: 14**

**totale legale: 4**

9935

75435

***Ginecologia e ostetricia***

**totale reclami urp: 10**

6421

33422

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
7	aspetti tecnico professionali	4	Chiarimenti
		1	Trasmissione al servizio di ascolto
		1	Altro
		1	Conferma operato dell'Azienda
2	Umanizzazione e aspetti relazionali	1	Altro
		1	Chiarimenti
1	Aspetti organizzativi	1	Conferma operato dell'Azienda

<i>eventi</i>	<i>tipologia</i>		<b>Totale eventi legale: 4</b>
4	ipotesi di responsabilità professionale		

***Chirurgia Pediatrica***

**totale reclami urp: 2**

802

1451

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
1	Aspetti economici	1	Conferma operato dell'Azienda
1	Umanizzazione ed aspetti	1	Chiarimenti

***Pediatria***

**totale reclami urp: 2**

1740

24361

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
1	Aspetti organizzativi	1	Chiarimenti
1	aspetti tecnico professionali	1	Chiarimenti

## Dipartimento integrato 4 Oncologia. Ematologia e Patologie dell'Apparato Respiratorio

attività di  
DO e DH

attività  
ambulatoria  
li

**totale Urp: 12**

**totale legale: 2**

5096

399.434

**Malattie app. respiratorio**

**totale reclami urp: 3**

1270

11.883

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
1	Umanizzazione e aspetti relazionali	1	chiarimenti
1	Aspetti organizzativi burocratici	1	risoluzione
1	Aspetti tecnico professionali	1	Pratica aperta

<i>eventi</i>	<i>tipologia</i>		<b>Totale eventi legale: 1</b>
1	ipotesi di responsabilità professionale		

**Oncologia**

**totale reclami urp: 4**

2554

19.388

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
1	Aspetti tecnico professionali	1	Chiarimenti
3	Umanizzazione e aspetti relazionali	1	chiarimenti
		1	Scuse
		1	Risoluzione

<i>eventi</i>	<i>tipologia</i>		<b>Totale eventi legale: 1</b>
1	ipotesi di responsabilità professionale		

**Radioterapia Oncologica**

**totale reclami urp: 5**

49.547

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
2	tempi	2	Chiarimenti
3	Aspetti strutturali	3	Assunzione di impegno

## Dipartimento integrato 5 Chirurgie Specialistiche Testa-collo

attività di  
DO e DH

attività  
ambulatori  
ali

**totale Urp: 28**

**totale legale: 7**

5.034

88.389

***Odontoiatria e chirurgia oro-  
maxillo-facciale***

**totale reclami urp: 14**

778

8.106

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
2	Aspetti economici	1	risoluzione
		1	Chiarimenti
4	Aspetti organizzativi burocratici	1	Risoluzione
		2	Chiarimenti
		1	Conferma operato dell'Azienda
5	Aspetti tecnico professionali	1	Assunzione d'Impegno
		1	Conferma operato dell'Azienda
		1	Altro
		1	Risoluzione
		1	Chiarimento
2	Tempi	1	Risoluzione
		1	Assunzione di impegno
1	Umanizzazione e aspetti relazionali	1	Conferma operato dell'azienda

<i>eventi</i>	<i>tipologia</i>		<b>Totale eventi legale: 1</b>
1	Ipotesi di responsabilità professionale		

***Otorinolaringoiatria***

**totale reclami urp: 6**

1.991

26.296

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
2	Aspetti tecnico professionali	2	Chiarimenti
2	Tempi	1	Chiarimenti
		1	Scuse
2	Umanizzazione e aspetti	2	Chiarimenti

<i>eventi</i>	<i>tipologia</i>		<b>Totale eventi legale: 2</b>
2	Ipotesi di responsabilità professionale		

## Dipartimento integrato 5 Chirurgie Specialistiche Testa-collo

attività di  
DO e DH

attività  
ambulatori  
ali

<b>Neurologia</b> (evento accaduto prima del trasferimento a ASL)			<b>totale reclami urp: 1</b>
---	--	--	------------------------------

reclami	tipologia		esito
1	Umanizzazione e aspetti relazionali	1	Risoluzione

<b>eventi</b>	<b>tipologia</b>		<b>Totale eventi legale: 1</b>
1	Ipotesi di responsabilità professionale		

<b>Neurochirurgia</b> (evento accaduto prima del trasferimento a ASL)			<b>Totale eventi legale: 1</b>
---	--	--	--------------------------------

eventi	tipologia		
1	Ipotesi di responsabilità professionale		

<b>Chirurgia plastico-ricostruttiva</b>			<b>totale reclami urp: 3</b>
---	--	--	------------------------------

reclami	tipologia		esito
1	Tempi	1	Risoluzione
2	Aspetti tecnico professionali	1	Assunzione d'impegno
		1	Chiarimenti

<b>Malattie Oftalmologiche</b>			<b>totale reclami urp: 4</b>
--------------------------------	--	--	------------------------------

reclami	tipologia		esito
1	Aspetti tecnico professionale	1	Chiarimenti
1	Aspetti organizzativi burocratici	1	Chiarimenti
1	tempi	1	risoluzione
1	Umanizzazione e aspetti relazionali	1	Chiarimenti

<b>eventi</b>	<b>tipologia</b>		<b>Totale eventi legale: 2</b>
2	Ipotesi di responsabilità professionale		

368

1655

1900

30.196

**Dipartimento integrato 6  
Servizi diagnostici e per immagine**

attività di  
DO e DH

attività  
ambulatori  
ali

**totale Urp: 1**

**totale legale: 0**

0

79.678

***Radiodiagnostica II***

**totale reclami urp: 1**

0

36.852\*

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
1	Umanizzazione ed aspetti relazionali	1	Assunzione di impegno

\* dati riferiti ai primi 12 mesi 2008

## Dipartimento integrato 8 Emergenza-urgenza

attività di  
DO e DH

attività  
ambulatori  
ali

**totale Urp: 11**

**totale legale: 10**

3.921

77.848

**Cardiologia**

**totale reclami urp 3**

2061

15.726

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
3	aspetti tecnico professionali	1	altro
		2	chiarimento

<i>eventi</i>	<i>tipologia</i>		<b>totale eventi legale: 1</b>
1	ipotesi di responsabilità professionale		

**Chirurgia d'Urgenza  
(ora Chir. II<sup>^</sup> - dip. 2)**

**totale eventi legale: 2**

\*

\*

<i>eventi</i>	<i>tipologia</i>		
2	ipotesi di responsabilità professionale		

\* dati relativi al CDG inseriti nella tabella della Chirurgia II<sup>^</sup> - Dipartimento chirurgia

## Dipartimento integrato 8 Emergenza-urgenza

attività di  
DO e DH

attività  
ambulatori  
ali

**Pronto soccorso generale**

**totale reclami urp: 7**

62.13

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
4	aspetti tecnico professionali	1	Conferma operato dell'azienda
		2	Chiarimenti
		1	Pratica aperta
1	Aspetti organizzativi e burocratici	1	Chiarimenti
2	Umanizzazione e aspetti relazionali	2	Chiarimenti

<i>eventi</i>	<i>tipologia</i>		<b>totale eventi legale: 7</b>
7	Ipotesi di responsabilità		

**Medicina interna ed area critica**

**totale reclami urp: 2**

1963

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
2	Umanizzazione ed aspetti relazionali	1	Assunzione di impegno
		1	Chiarimenti

## Dipartimento integrato 9

### Patologie dell'Apparato Locomotore

attività di  
DO e DH

attività  
ambulatori  
ali

**totale Urp: 31**

**totale legale: 15**

5.170

46.877

#### **Chirurgia della Mano**

**totale reclami urp: 4**

2.760

10.869

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
1	tempi	1	risoluzione
2	Aspetti economici	2	Conferma operato dell'Azienda
1	aspetti tecnico professionali	1	Assunzione di impegno

<i>eventi</i>	<i>tipologia</i>		<b>totale eventi legale: 7</b>
7	ipotesi di responsabilità professionale		

#### **Ortopedia e traumatologia**

**totale reclami urp: 27**

2.412

10.461

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
1	Umanizzazione e aspetti relazionali	1	Altro
23	tempi	11	Risoluzione
		10	Pratica aperta
		2	Conferma operato dell'Azienda
3	Aspetti tecnico professionali	2	Pratica aperta
		1	Chiarimenti

<i>eventi</i>	<i>tipologia</i>		<b>totale eventi legale: 8</b>
8	Ipotesi di responsabilità professionale		

Le strutture che afferiscono dal 1.9.2008 al dipartimento 9 erano, precedentemente, assegnate al dipartimento 8

## Dipartimento Tecnico Amministrativo

<b>totale Urp: 224</b>	<b>totale legale: 8</b>
<b><i>Dipartimento tecnico amm.vo</i></b>	<b>totale reclami urp: 89</b>

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
89	aspetti economici (rimozione auto)	35	accoglimento richiesta di rimborso
		51	conferma operato dell'azienda
		1	altro
		1	chiarimento
		1	risoluzione

<b><i>Direzione marketing</i></b>			<b>totale reclami urp: 129</b>
<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
123	aspetti economici (richieste rimborso ticket)	47	accoglimento richiesta
		66	conferma operato dell'azienda
		2	Altro
		1	Chiarimento
		2	Risoluzione
		5	Pratica aperta
4	Aspetti organizzativi burogratici	1	Assunzione d' impegno
		1	altro
		1	Chiarimento
		1	Conferma operato dell'azienda
2	tempi	1	chiarimenti
		1	Risoluzione

## Dipartimento Tecnico Amministrativo

**Servizio Attività Tecniche e Patrimoniali**      **totale reclami urp: 6**

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
1	aspetti economici	1	Inoltro ufficio legale
3	Aspetti strutturali	2	Altro
		1	Assunzione di impegno
2	Aspetti alberghieri	1	altro
		1	Risoluzione

eventi	tipologia		<b>totale eventi legale: 7</b>
7	ipotesi di responsabilità professionale		

## Direzione Sanitaria

**totale Urp: 20**

**Direzione Sanitaria**      **totale reclami urp: 16**

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
14	Aspetti organizzativi, burocratici	1	Assunzione d'impegno
		6	Chiarimenti
		7	Risoluzione
1	Umanizzazione e aspetti relazionali	1	Chiarimenti
1	Adeguamento alla normativa	1	Conferma operato dell'Azienda

**Direzione Servizi per l'Ospitalità**      **totale reclami urp: 4**

<i>reclami</i>	<i>tipologia</i>		<i>esito</i>
1	Aspetti organizzativi, burocratici	1	Assunzione d'impegno
3	Aspetti alberghieri	3	Assunzione di impegno

# Rilievi e suggerimenti registrati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico al 31 dicembre 2008

<b><i>tipologia dei rilievi/suggerimenti registrati all'urp tot. n. 176</i></b>	<b><i>Nr.</i></b>
aspetti alberghieri e comfort	67
aspetti organizzativi e burocratici amministrativi	43
aspetti strutturali	5
aspetti tecnico professionali: <ul style="list-style-type: none"> <li>• attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale</li> <li>• Opportunità/adequatezza della prestazione</li> </ul>	12
Tempi	16
adeguamento normativa	5
Altro	2
umanizzazione e aspetti relazionali	21
Aspetti economici	1
Informazione	4

## ***Rilievi:***

*Indicazioni di disservizio che si risolvono con una eventuale risposta di cortesia e che comunque non attivano la procedura tipica del reclamo. Rientrano nei rilievi le segnalazioni anonime di disservizio*

# Elogi ricevuti e registrati dall'URP ANNO 2008

## Totale n. 974

<b>Struttura</b>	<b>nr</b>	<b>Struttura</b>	<b>nr</b>
<b>dip. Medicina e specialità chirurgiche</b>	<b>80</b>	<b>dip. servizi diagnostici e per immagini</b>	<b>6</b>
degenza post acuzie	66	radiodiagnostica II	5
dermatologia	3	radiodiagnostica I	1
malattie infettive	2		
medicina 1	1	<b>dip.emergenza-urgenza</b>	<b>184</b>
medicina 2	0	cardiologia	13
nefrologia e dialisi	3	pronto soccorso e OBI. Di cui 63 OBI	166
endocrinologia	1	medicina interna ed area critica	5
farmacologia	1	<b>dip. Apparato locomotore</b>	<b>135</b>
reumatologia	3	chirurgia della mano	22
<b>dip.chirurgia gen. e specialità chirurgiche</b>	<b>174</b>	ortopedia e traumatologia	113
anestesia e rianimazione I	8		
chirurgia 1	96		
chirurgia 2	56	<b>Direzione Generale</b>	<b>12</b>
chirurgia trapianti	3		
chirurgia toracica	2		
chirurgia vascolare	3		
anestesia e rianimazione II	1	<b>Dipartimento Tecnico amministrativo</b>	<b>4</b>
urologia	5		
<b>dip.materno infantile</b>	<b>298</b>	servizi tecnici e patrimoniali	2
chirurgia pediatrica	16	direzione prestazione e marketing	1
ostetricia e ginecologia Di cui n. 96 Centro Nascita	204	servizio affari generali	1
neonatologia	30		
pediatria	48	<b>Direzione Sanitaria</b>	<b>19</b>
<b>dip.oncologia ematologia mal pp trdp</b>	<b>36</b>	direzione sanitaria	3
ematologia	1	direzione servizi per l'ospitalità	16
malattie apparato respiratorio	27		
oncologia	8		
<b>dip.chirurgie specialistiche testa-collo</b>	<b>27</b>		
chirurgia plastica e ricostruttiva	4		
odontoiatria e chirurgia maxillo-facciale	8		
otorinolaringoiatria	2		
oftalmologia	11		
neuroradiologia	1		
neurologia	1	<b>totale</b>	<b>974</b>



# Classificazione dei reclami: categorie e sub-categorie

## 1. ASPETTI STRUTTURALI

- Accessibilità esterna
- Accessibilità interna
- Sicurezza e adeguatezza degli spazi
- Attrezzature e strumentazione sanitaria

## 2. INFORMAZIONE

- Adeguatezza del materiale di informazione
- Adeguatezza della segnaletica interna ed esterna
- Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni
- Informazione agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli
- Riconoscibilità degli operatori
- Adeguatezza delle modalità di informazione

## 3. ASPETTI ORGANIZZATIVI E BUROCRATICI AMMINISTRATIVI

- Percorsi di accessi e di cura (trasparenza, complessità, burocrazia)
- Funzionalità organizzativa
- Disponibilità di servizi/prestazioni
- Raccordo tra le unità operative e tra aziende e servizi esterni

## 4. ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI

- Perizia e serietà professionali (compresi i problemi derivati dall'utilizzo delle attrezzature)
- Appropriatezza delle informazioni e acquisizione del consenso sul percorso di cura

## 5. UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI

- Cortesia e gentilezza
- Conflittualità interpersonale
- Rispetto e dignità della persona
- Rispetto della riservatezza
- Maltrattamenti

## 6. ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT

- Caratteristiche strutturali
- Vitto
- Condizioni ambientali
- Pulizia e igiene
- Servizi accessori

## 7. TEMPI

- Orari di apertura dei servizi
- Coda per la prenotazione
- Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione
- Tempi di attesa per ricevere documentazione, presidi, ausili
- Tempi di attesa per la ricezione della risposta alle segnalazioni

## 8. ASPETTI ECONOMICI

- Contestazione al ticket delle prestazioni sanitarie
- Richieste di rimborsi
- Richiesta di risarcimento collegato al contenzioso

# Classificazione delle richieste di risarcimento danni

- Ipotesi di responsabilità professionale a carico del personale medico paramedico infermieristico