

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

Il Policlinico visto dagli utenti: le segnalazioni e le richieste di risarcimento

Report 2010



Ufficio Relazioni con il Pubblico
Direzione Affari Generali

La pubblicazione è a cura di:

Servizio Formazione e Aggiornamento

Direttore

Paola Vandelli

vandelli.paola@policlinico.mo.it

Servizio Affari Generali

Direttore

Antonio Sapone

sapone.antonio@policlinico.mo.it

Per Informazioni contattare:

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Referente processi "Relazioni con l'utenza"

Mirella Cantaroni

cantaroni.mirella@policlinico.mo.it

Servizio Affari Generali

Referente Settore Legale

Alfredo Maglitto

maglitto.alfredo@policlinico.mo.it

Operatori Ufficio Relazioni con il Pubblico

Catia Lazzaletti

lazzaretti.catia@policlinico.mo.it

Barbara Naldini

naldini.barbara@policlinico.mo.it

Ermes Serafini

serafini.ermes@policlinico.mo.it

Operatori Servizio 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

Progetto grafico

Servizio Formazione e Aggiornamento

Angelo Pappadà

pappada.angelo@policlinico.mo.it

Indice

Segnalazioni

pag. 7

Segnalazioni registrate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Legale: Confronto anni 2005-2009	pag. 7
Tabella Attività Ufficio Relazioni con il Pubblico: ascolto dell'utenza	pag. 7
Tipologia di provenienza delle segnalazioni registrate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico	pag. 8
Tipologia delle richieste di risarcimento danni registrate dall'Ufficio Legale	pag. 9
Esito delle segnalazioni presentate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico	pag. 9
Tempi di risposta alle segnalazioni presentate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico	pag. 9

Analisi per Dipartimento

pag. 11

Dipartimento ad Attività Integrata 1 Medicine e Specialità Mediche	pag. 12
Dipartimento ad Attività Integrata 2 Chirurgia Generale e Specialità Chirurgiche	pag. 14
Dipartimento ad Attività Integrata 3 Materno Infantile	pag. 16
Dipartimento ad Attività Integrata 4 Oncologia, Ematologia e Patologie dell'Apparato Respiratorio	pag. 17
Dipartimento ad Attività Integrata 5 Chirurgie Specialistiche Testa-Collo	pag. 18
Dipartimento ad Attività Integrata 6 Servizi Diagnostici e per Immagine	pag. 19
Dipartimento ad Attività Integrata 7 Laboratori, Anatomia Patologica e Medicina Legale	pag. 19
Dipartimento ad Attività Integrata 8 Emergenza-Urgenza	pag. 20
Dipartimento ad Attività Integrata 9 Patologie dell'Apparato Locomotore	pag. 21
Dipartimento Tecnico e della Tecnologia	pag. 22
Dipartimento Amministrativo	pag. 23
Direzione Sanitaria	pag. 24

Rilievi e suggerimenti

pag. 25

Elogi

pag. 26

I reclami, le segnalazioni, gli elogi

L'Ufficio relazioni con il Pubblico dell'Azienda ha nella sua mission la raccolta delle segnalazioni (reclami-elogi-suggerimenti) pervenute dai cittadini direttamente o tramite le associazioni o enti di loro rappresentanza.

L'URP raccoglie in questa pubblicazione i dati che emergono dalle segnalazioni che gli pervengono direttamente, i dati rilevati dal servizio legale e li rapporta con i dati di attività – monitorati dal controllo di gestione-; questa comparazione permette una valutazione complessiva dei servizi erogati a favore dei cittadini, l'analisi delle prestazioni, l'evidenza dei percorsi, mettendo in evidenza gli aspetti positivi e le eventuali criticità.

Nel corso dell'anno 2010 i contatti dell'Ufficio relazioni con il Pubblico (riepilogati a pag. 7) sono stati complessivamente 10.304, dei quali 344 segnalazioni, 247 rilievi e suggerimenti, 1476 elogi. Le richieste di risarcimento danno sono state 69.

Le 344 segnalazioni evidenziano un trend in calo rispetto all'anno precedente e i casi che hanno portato l'utente a chiedere informazioni/spiegazioni sulle procedure investono soprattutto gli aspetti economici: n. 166 segnalazioni, di cui 70 per rimozione auto e 96 sono invece le richieste ricevute relative al pagamento del ticket.

La presentazione delle istanze avviene maggiormente tramite accesso diretto all'Ufficio relazioni con il pubblico, n. 269, mentre in 71 casi è stato utilizzato il percorso del Tribunale per i diritti del Malato e in 4 casi la mediazione di altri Enti.

Le categorie principali per cui gli utenti lamentano insoddisfazione sono gli aspetti tecnico professionali: 79 casi, gli aspetti burocratico amministrativi 29 casi e l'umanizzazione e aspetti relazionali 29 casi.

Per quanto riguarda la conclusione della procedura aziendale, avviata per ogni singola istanza, l'Azienda nel 50% dei casi ha accolto la richiesta di esonero/rimborso, in 137 casi ha confermato l'operato dei professionisti dell'Azienda, in 67 casi ha fornito i chiarimenti richiesti, in 25 casi è stato risolto il quesito, in 29 casi l'Azienda ha assunto un impegno riconoscendo la corretta osservazione fatta dall'utente.

Dalla lettura dei dati si evince un trend costante nelle segnalazioni relative agli aspetti economici dovuto alla variazione della normativa in materia di pagamento del ticket, in modo particolare per le prestazioni erogate dai diversi punti di Pronto Soccorso ed Accettazione Urgenze dell'Azienda. La nuova normativa infatti avente decorrenza dal 26 settembre 2009 ha esplicitato i suoi effetti su tutto il 2010 nonostante le informative capillari e le integrazioni apportate nelle certificazioni sanitarie relative all'indicazione delle direttive regionali in materia.

Sono aumentate le istanze che coinvolgono il personale negli aspetti relazionali: prosegue in Azienda il percorso attivato nel 2006 di ascolto del cittadino con un'adesione positiva da parte dello stesso riconosciuto come strumento per relazionarsi con l'Azienda ed i suoi operatori. Nel corso del 2010 sono stati seguiti dal gruppo di ascolto, coordinato dal Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico 16 casi e in due casi si è giunti al tavolo di mediazione con gli attori dell'evento – utente e professionista. Negli altri casi gli utenti ascoltati hanno ringraziato gli operatori del servizio per il tempo loro dedicato e hanno riconosciuto in loro i giusti intermediari con l'Azienda.

Dalla lettura dei rilievi, cioè le indicazioni di disservizio evidenziate dall'utente che si risolvono con una eventuale risposta di cortesia, evidenziano una attenzione verso gli aspetti alberghieri e di comfort, nonché sugli aspetti organizzativi ed amministrativi.

L'analisi complessiva dei dati, che emergono nella pubblicazione, conferma il sempre maggior impegno che l'Azienda pone nella cura ed attenzione dei percorsi diagnostico/terapeutici che vedono al centro il paziente/utente.

Le richieste di risarcimento danni

Sono state complessivamente **90** le denunce relative alle richieste di risarcimento, pervenute nel 2010, che il servizio Affari Generali ha presentato alla compagnia di assicurazioni che garantisce l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Modena per la responsabilità civile verso terzi.

Di queste 90 denunce, **69** sono riconducibili ad episodi di malpractice sanitaria, **8** a smarrimento di protesi ortodontiche, **1** a smarrimento di protesi acustiche, **7** a cadute accidentali nell'area del Policlinico e **5** a danni agli automezzi.

Se si confronta questo dato con quello dell'anno 2009 si nota che le denunce complessive sono passate da 79 alle 90 attuali.

Va però sottolineato che le denunce legate ad eventi di presunta malpractice sanitaria erano 70 nel 2009 e sono state 69 nel 2010; sotto questo profilo si constata pertanto una sostanziale invarianza del dato

Le denunce di smarrimento di protesi ortodontiche o acustiche erano 5 nel 2009 e sono state 9 nel 2010.

Le cadute nell'area di transito pedonale della nostra Azienda erano 4 nel 2009 e sono state 7 nel 2010.

Si conferma in ogni modo un andamento stabile del numero delle denunce presentate negli ultimi anni alla compagnia di assicurazione.

Le 69 denunce per fatti di malpractice sanitaria risultano così distribuite:

- **Dipartimento Integrato n. 1, Medicina e specialità mediche.** Le complessive 4 denunce sono così ripartite: una riferita alla Struttura Complessa di Medicina 2, una riferita alla Struttura Complessa di Gastroenterologia, una riferita alla Struttura Complessa di Malattie infettive e una riferita alla Struttura Complessa di Reumatologia.
- **Dipartimento Integrato n. 2, Chirurgia generale e specialità chirurgiche.** Le complessive 18 denunce sono così ripartite: quattro riferite alla Struttura Complessa di Chirurgia 1, tre riferite alla Struttura Complessa di Chirurgia 2, due riferite alla Struttura Complessa di chirurgia Toracica, una riferita alla Struttura Complessa di Chirurgia vascolare, tre riferite alla Struttura Complessa di Urologia, una riferita alla Struttura Complessa di Anestesia e Rianimazione 1, una riferita alla Struttura Complessa di Anestesia e Rianimazione 2, tre riferite alla Struttura Complessa di Chirurgia dei trapianti.
- **Dipartimento Integrato n. 3, Materno – Infantile.** Le complessive 11 denunce sono così ripartite: sette riferite alla Struttura Complessa di Ostetricia, due riferite alla Struttura Complessa di Ginecologia, una riferita alla Struttura Complessa di Pediatria, una riferita alla Struttura Complessa di Neonatologia e Nido.
- **Dipartimento Integrato n. 4, Oncologia, Ematologia e Patologie dell'apparato respiratorio.** Una sola denuncia riferita alla Struttura Complessa di Radioterapia.
- **Dipartimento Integrato n. 5, Testa - Chirurgie specialistiche testa e collo.** Le complessive 6 denunce sono così ripartite: due riferite alla Struttura Complessa Oftalmologia, una riferita alla Struttura Complessa di Odontoiatria, due riferite alla Struttura Complessa di Otorinolaringoiatria e una riferita alla Struttura Complessa di Chirurgia Plastica Ricostruttiva.
- **Dipartimento Integrato n. 6, Servizi diagnostici e per immagine.** Le complessive 3 denunce sono così ripartite: due riferite alla Struttura Complessa di Radiologia 1 e una riferita alla Struttura Complessa di Radiologia 2.
- **Dipartimento Integrato n. 7,** una sola denuncia riferita alla Struttura Complessa Anatomia e Istologia.
- **Dipartimento Integrato n. 8, Emergenza e Urgenza.** Le complessive 8 denunce sono così ripartite: tre riferite alla Struttura Complessa di Cardiologia, tre riferite alla Struttura Complessa di Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza, due riferite alla Struttura Complessa di Medicina Interna ed Area Critica.
- **Dipartimento Integrato n. 9, Patologie dell'apparato locomotore.** Le complessive 16 denunce sono così ripartite: tredici riferite alla Struttura Complessa di Ortopedia e Traumatologia, tre riferite alla Struttura Complessa di Chirurgia della mano.
- **Servizio Prevenzione e Protezione.** Una sola denuncia.

Come per gli anni passati, ed in linea con il trend nazionale dei sinistri, restano prevalentemente oggetto di denunce di malpractice sanitaria le specialità Chirurgiche, Ortopediche ed la specialità di Ostetricia.

Dei 90 sinistri denunciati nel 2010 venticinque sono stati trattati nel Comitato Valutazioni Sinistri, dove sono stati valutati anche sinistri denunciati negli anni precedenti.

Dei 90 sinistri denunciati nel 2010, dieci sono stati definiti con atto di transazione, 15 sono stati respinti, altri 5 sono in corso di definizione.

Il Comitato Valutazione Sinistri, nel corso del 2010, si è riunito 5 volte trattando complessivamente 61 casi.

Nel Complesso si può dire che restano evidenziati gli effetti positivi degli sforzi compiuti in questi ultimi anni dall'Azienda derivanti dal 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.

Rimane positivamente valido il supporto dato alla Gestione del Rischio Clinico dal Comitato Valutazione Sinistri composto dalla Direzione Sanitaria, dalla Direzione Amministrativa, dalla Struttura Complessa di Medicina Legale, dal Servizio Affari Generali, dal Broker assicurativo, da un rappresentante della compagnia di assicurazioni.

L'esperienza di questi anni permette di affermare che questo metodo di lavoro, fondato sulla integrazione delle competenze professionali, ha consentito la messa in atto di immediate azioni correttive volte alla prevenzione di eventi avversi ed ha anche avuto l'effetto di salvaguardare la professionalità degli operatori coinvolti nella determinazione dei sinistri.

La gestione diretta della fase liquidatoria dei sinistri gestita dal Servizio Affari Generali, iniziata nel 2009, garantisce una maggiore celerità nella definizione dei sinistri e permette un miglior rapporto con l'utenza.

Segnalazioni registrate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Legale: confronto anni 2008-2010

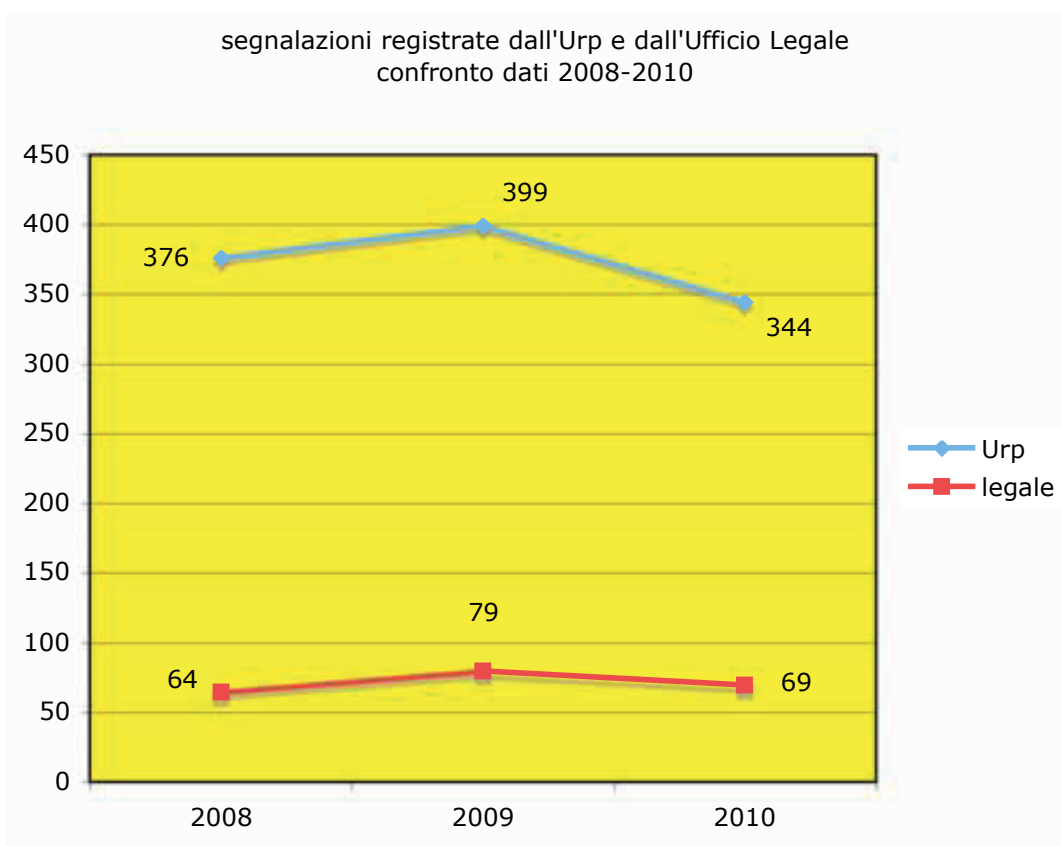


Tabella attività Ufficio Relazioni con il Pubblico: ascolto utenza

ascolto utenza anno 2010	
Reclami	344
Rilievi e suggerimenti	247
Elogi	1476
Informazioni su malattie rare	17
E-mail	785
Informazioni	7423
Impropri	12
totale	10.304

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

anno 2010			anno 2009	
	numero	%	numero	%
adeguamento alla normativa	4	1	7	2
aspetti alberghieri e comfort	7	2	5	1
aspetti economici e ticket	166	48	161	40
aspetti legati all'informazione	8	2	5	1
aspetti organizzativi burocratici amm.vi	29	8	99	25
aspetti strutturali	3	1	6	1,5
aspetti tecnici professionali	79	23	58	14,5
tempi	19	6	23	6
umanizzazione e aspetti relazionali	29	9	35	9
totale	344	100	399	100

anno 2010	Tramite TdM/ enti	Cittadino presentazione diretta urp	totale
adeguamento alla normativa	3	4	7
Informazioni/altro	0	8	8
aspetti alberghieri e comfort	1	6	7
aspetti economici e ticket	5	158	163
aspetti organizzativi burocratici amm.vi	8	21	29
aspetti strutturali	0	3	3
aspetti tecnici professionali	41	38	79
tempi	7	12	19
umanizzazione e aspetti relazionali	10	19	29
totale	75	269	344

riepilogo per provenienza	
n. segnalazioni pervenute tramite il TDM *	71
n. segnalazioni pervenute tramite Enti	4
n. segnalazioni inoltrate all'URP direttamente dai cittadini	269
totale	344

Tipologia delle richieste di risarcimento danni registrate all'Ufficio Legale

anno 2010		2009
Ipotesi di responsabilità professionale a carico del personale medico, paramedico ed infermieristico	69	79
Altro	21	0
totale	90	79

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

anno 2010			anno 2009	
	casi	%	casi	%
accoglimento richiesta di esonero/rimborso	50	14,5	68	17
altro	9	2,5	21	5
assunzione di impegno	29	8,5	38	9,5
chiarimento	67	19,5	93	24
conferma operato dell'azienda perché conforme a standard, protocolli, linee guida, normativa vigente	137	40	105	26
pratica aperta	23	6,5	28	7
risoluzione	25	7,5	36	9
scuse	1	0	6	1,5
trasmissione a servizio legale per competenza	3	1	4	1
totale	344	100	399	100

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

tipologia	anno 2010			anno 2009		
	casi	%	media	casi	%	media
risposta entro i 30 giorni	162	47	17	218	55	17
risposta dal 31° giorno al 45°	82	24	36	64	16	36
risposta dal 46° giorno al 60°	37	11	53	49	12	53
oltre il 61°	40	11,5		38	10	
casi aperti	23	6,5		30	7	
totale	344	100		399	100	

Segnalazioni registrate da Ufficio Relazioni con il Pubblico e Ufficio Legale - anno 2010

analisi per Dipartimento

Dipartimento	reclami 2010	reclami 2009	legale 2010	legale 2009	casi trattati in degenza ordinaria e DH	casi trattati in regime ambula- toriale e Day service	totale
Medicina e Specialità Mediche	15	32	4	2	8.519	186.037	194.556
Chirurgia Generale e Specialità Chirurgiche	11	14	17	25	6.664	20.472	27.136
Materno Infantile	28	16	11	14	8.949	55.571	64.520
Oncologia, Ematologia e Patologia dell'Apparato Respiratorio	8	9	1	5	3.154	164.027	167.181
Chirurgie Specialistiche Testa Collo	27	21	6	3	4.136	68.128	72.264
Servizi Diagnostici e per Immagini	5	4	3	1	-	160.025	160.025
Laboratori, Anatomia Patologica e Medicina Legale	1	6	1	0	-	145.618	145.618
Emergenza-Urgenza	22	7	8	3	66.543	21.878	88.421
Patologie Apparato Locomotore	19	22	16	21	4.894	22.955	27.849
Tecnico e delle Tecnologie	188	174	0	3	-	-	-
Amministrativo					-	-	-
Direzione Sanitaria	20	94	0	1	-	-	-
Cautelative legale	0	0	0	0	-	-	-
altro	0	0	2	1	-	-	-
totale	344	399	69	79	102.859	844.711	947.570

N.B: Attività ambulatoriale: dati reiferiti ai primi 11 mesi del 2010

Dipartimento ad attività integrata 1 Medicine e Specialità Mediche

totale reclami Urp: 16

totale eventi Legale: 4

attività
di DH e DOattività
ambulatoriale

8.519

186.037

Dermatologia

reclami Urp: 2

eventi Legale: -

attività
di DH e DOattività
ambulatoriale

2.127

35.335

reclami	tipologia	nr	esito
2	tempi	2	risoluzione

Gastroenterologia

reclami Urp: 4

eventi Legale: -

attività
di DH e DOattività
ambulatoriale

963

12.018

reclami	tipologia	nr	esito
1	umanizzazione e aspetti relazionali	1	conferma operato
3	aspetti tecnico professionali	1	chiarimenti
		1	pratica aperta
		1	altro

Malattie Infettive

reclami Urp: 2

eventi Legale: 1

attività
di DH e DOattività
ambulatoriale

1.030

14.486

reclami	tipologia	nr	esito
1	aspetti tecnico professionali	1	conferma operato
1	umanizzazione e aspetti relazionali	1	conferma operato

eventi	tipologia
1	ipotesi di responsabilità professionale

Medicina I

reclami Urp: 2

eventi Legale: -

attività
di DH e DOattività
ambulatoriale

1.208

1138

reclami	tipologia	nr	esito
1	aspetti tecnico professionali	1	conferma operato
1	aspetti organizzativi		risoluzione

Medicina II

reclami Urp: 3

eventi Legale: 1

attività
di DH e DOattività
ambulatoriale

1.637

4.654

reclami	tipologia	nr	esito
1	adeguamento alla normativa	1	conferma operato
2	aspetti tecnico professionali	2	chiarimento

eventi	tipologia
1	ipotesi di responsabilità professionale

Nefrologia e Dialisi			attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: 1		eventi Legale: 1		
			1.069	109.723
reclami	tipologia	nr	esito	
1	aspetti tecnico professionali	1	conferma operato	
eventi	tipologia			
1	ipotesi di responsabilità professionale			

Reumatologia			attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: 1		eventi Legale: 1		
			485	8.683
reclami	tipologia	nr	esito	
1	aspetti organizzativi	1	accoglimento richiesta rimborso	
eventi	tipologia			
1	ipotesi di responsabilità professionale			

Dipartimento ad attività integrata 2 Chirurgia e Specialità Chirurgiche

totale reclami Urp: 11

totale eventi Legale: 17

attività
di DH e DOattività
ambulatoriale

6.664

20.472

Anestesia e Rianimazione 1

reclami Urp: -

eventi Legale: 1

attività
di DH e DOattività
ambulatoriale

850

1.220

eventi	tipologia
1	ipotesi di responsabilità professionale

Anestesia e Rianimazione 2

reclami Urp: -

eventi Legale: 1

attività
di DH e DOattività
ambulatoriale

-

564

eventi	tipologia
1	ipotesi di responsabilità professionale

Chirurgia I

reclami Urp: 4

eventi Legale: 4

attività
di DH e DOattività
ambulatoriale

1.763

3.490

reclami	tipologia	nr	esito
1	adeguamento alla normativa	1	chiarimento
2	apetti tecnico professionali	1	chiarimento
		1	assunzione di impegno
1	tempi	1	risoluzione

eventi	tipologia
4	ipotesi di responsabilità professionale

Chirurgia II

reclami Urp: 2

eventi Legale: 2

attività
di DH e DOattività
ambulatoriale

1.111

3.067

reclami	tipologia	nr	esito
2	apetti tecnico professionali	1	conferma operato
		1	trasmissione ufficio legale

eventi	tipologia
2	ipotesi di responsabilità professionale

Chirurgia dei Trapianti

reclami Urp: -

eventi Legale: 3

attività
di DH e DOattività
ambulatoriale

528

2.430

eventi	tipologia
3	ipotesi di responsabilità professionale

Chirurgia Toracica			attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: 1		eventi Legale: 2		
			606	334
reclami	tipologia	nr	esito	
1	aspetti tecnico professionali	1	chiarimento	
eventi	tipologia			
2	ipotesi di responsabilità professionale			

Chirurgia Vascolare			attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: 2		eventi Legale: 1		
reclami	tipologia	nr	esito	
2	aspetti tecnico professionali	1	risoluzione	
		1	chiarimento	
eventi	tipologia			
1	ipotesi di responsabilità			

n.b: da 1.1.2010 c/o NOCSE

Urologia			attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: 2		eventi Legale: 3		
			1.806	9.367
reclami	tipologia	nr	esito	
1	aspetti tecnico professionali	1	chiarimenti	
1	aspetti organizzativi	1	chiarimenti	
eventi	tipologia			
3	ipotesi di responsabilità professionale			

Dipartimento ad attività integrata 3 Materno Infantile

totale reclami Urp: 28

totale eventi Legale: 11

attività
di DH e DO

8.949

attività
ambulatoriale

55.571

Ginecologia e Ostetricia

reclami Urp: 19

eventi Legale: 9

attività
di DH e DO

6.688

attività
ambulatoriale

30.483

reclami	tipologia	nr	esito
4	aspetti organizzativi e burocratici	2	risoluzione
		1	chiarimento
		1	assunzione di impegno
13	aspetti tecnico professionali	1	trasmissione servizio legale
		3	assunzione di impegno
		6	chiarimento
		1	conferma operato azienda
		1	accoglimento richiesta rimborso
		1	pratica aperta
2	umanizzazione e aspetti relazionali	1	chiarimento
		1	pratica aperta

eventi	tipologia
9	ipotesi di responsabilità professionale
	<i>di cui 7 ostetricia e 2 ginecologia</i>

Neonatologia

reclami Urp: 2

eventi Legale: 1

attività
di DH e DO

543

attività
ambulatoriale

1.537

reclami	tipologia	nr	esito
2	aspetti tecnico professionali	1	risoluzione
		1	pratica aperta

eventi	tipologia
1	ipotesi di responsabilità professionale

Pediatria

reclami Urp: 7

eventi Legale: 1

attività
di DH e DO

1.718

attività
ambulatoriale

23.551

reclami	tipologia	nr	esito
2	umanizzazione	1	assunzione di impegno
		1	chiarimento
4	aspetti tecnico professionali	4	chiarimento
1	tempi	1	chiarimento

eventi	tipologia
1	ipotesi di responsabilità professionale

Dipartimento ad attività integrata 4 Oncologia, Ematologia e Patologia dell'Apparato Respiratorio		attività di DH e DO	attività ambulatoriale
totale reclami Urp: 8	totale eventi Legale: 1	3.154	164.027

Ematologia		attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: 3	eventi Legale: -	818	83.740

reclami	tipologia	nr	esito
2	umanizzazione e aspetti relazionali	1	altro
		1	assunzione di impegno
1	aspetti tecnico professionali	1	pratica aperta

Oncologia		attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: 3	eventi Legale: -	2336	16.497

reclami	tipologia	nr	esito
1	umanizzazione e aspetti relazionali	1	altro
2	aspetti tecnico professionali	1	altro
		1	conferma operato dell'azienda

Radioterapia Oncologica		attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: 2	eventi Legale: 1	-	63.790

reclami	tipologia	nr	esito
1	umanizzazione e aspetti relazionali	1	chiarimenti
1	aspetti tecnico professionali	1	chiarimenti

eventi	tipologia
1	ipotesi di responsabilità professionale

Dipartimento ad attività integrata 5 Chirurgie Specialistiche Testa-Collo

totale reclami Urp: 26

totale eventi Legale: 6

attività
di DH e DO

4.136

attività
ambulatoriale

68.128

Odontoiatria e Chirurgia Maxillo-Facciale

reclami Urp: 9

eventi Legale: 1

attività
di DH e DO

271

attività
ambulatoriale

8.637

reclami	tipologia	nr	esito
2	adeguamento alla normativa	1	chiarimento
		1	risoluzione
1	tempi	1	risoluzione
5	aspetti tecnico professionali	2	conferma operato azienda
		3	chiarimento
1	umanizzazione e aspetti relazionali	1	chiarimento

eventi	tipologia
1	ipotesi di responsabilità professionale

Malattie Oftalmologiche

reclami Urp: 12

eventi Legale: 2

attività
di DH e DO

1.611

attività
ambulatoriale

26.114

reclami	tipologia	nr	esito
5	aspetti organizzativi burocratici	4	chiarimenti
		1	pratica aperta
4	aspetti tecnico professionali	3	chiarimento
		1	scuse
2	umanizzazione e aspetti relazionali	1	chiarimento
		1	risoluzione
1	tempi	1	chiarimento

eventi	tipologia
2	ipotesi di responsabilità professionale

Otorinolaringoiatria

reclami Urp: 5

eventi Legale: 2

attività
di DH e DO

1.823

attività
ambulatoriale

31.433

reclami	tipologia	nr	esito
2	umanizzazione	1	percorso di ascolto
		1	chiarimento
3	tempi	2	risoluzione
		1	chiarimento

eventi	tipologia
2	ipotesi di responsabilità professionale

Chirurgia Plastica Ricostruttiva		attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: -	eventi Legale: 1	431	1.944

eventi	tipologia
1	ipotesi di responsabilità professionale

Dipartimento ad attività integrata 6 Servizi Diagnostici e per Immagine		attività di DH e DO	attività ambulatoriale
totale reclami Urp: 5	totale eventi Legale: 3	-	

Radiologia I		attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: 1	eventi Legale: 1	-	

reclami	tipologia	nr	esito
1	tempi	1	conferma operato dell'azienda

eventi	tipologia
1	ipotesi di responsabilità professionale

Radiologia II		attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: 4	eventi Legale: -	-	

reclami	tipologia	nr	esito
4	aspetti tecnico professionali	3	chiarimento
		1	trasmissione servizio legale percorso di ascolto

eventi	tipologia
1	ipotesi di responsabilità professionale

Dipartimento ad attività integrata 7 Laboratori, Anatomia Patologica e Medicina Legale		attività di DH e DO	numero prestazioni
totale reclami Urp: 1	totale eventi Legale: 1	-	145.618

Anatomia ed Istologia		attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: -	eventi Legale: 1		

eventi	tipologia
1	ipotesi di responsabilità professionale

Laboratorio di Microbiologia		attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: 1	eventi Legale: -	-	145.618

reclami	tipologia	nr	esito
1	aspetti tecnico professionali	1	chiarimenti

Dipartimento ad attività integrata 8 Emergenza - Urgenza

totale reclami Urp: 22

totale eventi Legale: 8

attività
di DH e DO

attività
ambulatoriale

66.543

21.878

Cardiologia

reclami Urp: 3

eventi Legale: 3

attività
di DH e DO

attività
ambulatoriale

2.276

21.691

reclami	tipologia	nr	esito
1	aspetti tecnico professionale	1	conferma operato dell'azienda
2	umanizzazione e aspetti relazionali	1	chiarimento
		1	risoluzione

eventi	tipologia
3	ipotesi di responsabilità professionale

Medicina Interna ed Area Critica

reclami Urp: 5

eventi Legale: 2

attività
DO

attività
ambulatoriale

1.967

187

reclami	tipologia	nr	esito
1	aspetti tecnico prof.li	1	chiarimento
3	umanizzazione	1	conferma operato dell'azienda
		2	assunzione di impegno
1	aspetti organizzativi e burocratici	1	chiarimento

eventi	tipologia
2	ipotesi di responsabilità professionale

Pronto Soccorso generale

reclami Urp: 14

eventi Legale: 3

attività
di DH e DO

attività
ambulatoriale

-

62.300

reclami	tipologia	nr	esito
3	aspetti organizzativi e burocratici	2	chiarimento
		1	conferma operato dell'azienda
9	aspetti tecnico professionali	3	assunzione di impegno
		2	chiarimento
		1	risoluzione
		1	altro
		2	conferma operato dell'azienda
2	umanizzazione e aspetti relazionali	1	conferma operato dell'azienda
		1	chiarimento

eventi	tipologia
3	ipotesi di responsabilità professionale

Dipartimento ad attività integrata 9 Patologie dell'Apparato Locomotore

totale reclami Urp: 19

totale eventi Legale: 16

attività
di DH e DO

attività
ambulatoriale

4.894

22.955

Chirurgia della Mano

reclami Urp: 7

eventi Legale: 3

attività
di DH e DO

attività
ambulatoriale

2.757

12.273

reclami	tipologia	nr	esito
1	aspetti tecnico professionali	1	chiarimento
1	aspetti organizzativi burocratici	1	assunzione di impegno
4	tempi	3	chiarimento
		1	risoluzione
1	umanizzazione e aspetti relazionali	1	conferma operato dell'azienda

eventi	tipologia
3	ipotesi di responsabilità professionale

Ortopedia e Traumatologia

reclami Urp: 12

eventi Legale: 13

attività
di DH e DO

attività
ambulatoriale

2.137

10.682

reclami	tipologia	nr	esito
1	aspetti organizzativi burocratici	1	risoluzione
8	aspetti tecnico prof.li	1	altro
		1	conferma operato Azienda
		5	pratica aperta
		1	chiarimento
2	tempi	2	pratica aperta
1	umanizzazione	1	chiarimento

eventi	tipologia
13	ipotesi di responsabilità professionale

Dipartimento Tecnico e delle Tecnologie

totale reclami Urp: 3

totale eventi Legale: 2

attività
di DH e DO

attività
ambulatoriale

-

-

Direzione Tecnologie dell'Informazione

reclami Urp: 1

eventi Legale: -

attività
di DH e DO

attività
ambulatoriale

-

-

reclami	tipologia	nr	esito
1	aspetti organizzativi	1	pratica aperta

Servizio Attività Tecniche e Patrimoniali

reclami Urp: 2

eventi Legale: 2

attività
di DH e DO

attività
ambulatoriale

-

-

reclami	tipologia	nr	esito
1	aspetti strutturali	1	assunzione di impegno
1	aspetti alberghieri	1	assunzione di impegno

eventi	tipologia
2	risarcimento danni

Dipartimento Amministrativo	
totale reclami Urp: 186	totale eventi Legale: -

attività di DH e DO	attività ambulatoriale
-	-

Direzione Amministrativa / Rimozione auto	
reclami Urp: 79	eventi Legale: -

attività di DH e DO	attività ambulatoriale
-	-

reclami	tipologia	nr	esito
70	aspetti economici	22	accoglimento richiesta
		48	conferma operato Azienda
1	aspetti strutturali	1	risoluzione
8	informazione	1	chiarimento
		6	conferma operato dell'azienda
		1	risoluzione

Direzione Prestazioni e Marketing	
reclami Urp: 102	eventi Legale: -

attività di DH e DO	attività ambulatoriale
-	-

reclami	tipologia	nr	esito
96	aspetti economici	26	accoglimento richiesta
		5	chiarimento
		60	conferma operato Azienda
		5	pratica aperta
4	aspetti organizzativi burocratici	1	assunzione di impegno
		1	chiarimento
		1	conferma operato dell'azienda
		1	pratica aperta
2	umanizzazione e aspetti relazionali	1	assunzione di impegno
		1	chiarimento

Servizi Amministrativi	
reclami Urp: 4	eventi Legale: -

attività di DH e DO	attività ambulatoriale
-	-

reclami	tipologia	nr	esito
3	aspetti tecnico professionali	1	risoluzione
		1	chiarimenti
		1	assunzione di impegno
1	umanizzazione e aspetti relazionali	1	assunzione di impegno

Direzione Affari Generali	
reclami Urp: 1	eventi Legale: -

attività di DH e DO	attività ambulatoriale
-	-

reclami	tipologia	nr	esito
1	aspetti tecnico professionali	1	assunzione di impegno

Direzione Sanitaria

totale reclami Urp: 20

totale eventi Legale: -

attività
di DH e DOattività
ambulatoriale

-

-

Direzione Sanitaria

reclami Urp: 13

eventi Legale: -

attività
di DH e DOattività
ambulatoriale

-

-

reclami	tipologia	nr	esito
5	aspetti organizzativi	2	assunzione di impegno
		1	risoluzione
		2	pratica aperta
2	aspetti alberghieri e comfort	1	assunzione di impegno
		1	chiarimento
1	aspetti strutturali	1	risoluzione
2	aspetti tecnico professionali	1	altro
		1	chiarimento
3	tempi	2	risoluzione
		1	altro

Direzione Servizi per l'Ospitalità

reclami Urp: 7

eventi Legale: -

attività
di DH e DOattività
ambulatoriale

-

-

reclami	tipologia	nr	esito
1	aspetti organizzativi	1	assunzione di impegno
4	aspetti alberghieri e comfort	3	assunzione di impegno
		1	chiarimento
2	umanizzazione e aspetti relazionali	2	assunzione di impegno

Rilievi e suggerimenti registrati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico - anno 2010

tipologia dei rilievi / suggerimenti registrati all'urp	totale	rilievi	suggerimenti
aspetti alberghieri e comfort	72	47	25
aspetti organizzativi e burocratici amministrativi	56	43	13
aspetti strutturali	22	15	7
aspetti tecnico professionali: <ul style="list-style-type: none"> • attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale • Opportunità/adequatezza della prestazione 	21	18	3
Tempi	10	9	1
adeguamento normativa	9	9	0
Altro	3	2	1
umanizzazione e aspetti relazionali	41	34	7
Aspetti economici	2	2	0
Informazione	11	6	5
totale	247	185	62

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'Ufficio Relazioni con il Pubblico - anno 2010: Totale 1.476

Dipartimento Medicine e Specialità Mediche	
Degenza Post - Acuzie	84
Dermatologia	11
Farmacologia	2
Gastroenterologia	5
Malattie Infettive	7
Medicina I	7
Medicina II	3
Nefrologia e Dialisi	8
Reumatologia	5
totale	132

Dipartimento Chirurgia Generale e Specialità Chirurgiche	
Anestesia e Rianimazione 1	39
Anestesia e Rianimazione 2	9
Chirurgia I	110
Chirurgia II	52
Chirurgia dei Trapianti	29
Chirurgia Toracica	49
Urologia	58
totale	346

Dipartimento Materno Infantile	
Chirurgia Pediatrica	34
Neonatologia	13
Ostetricia e Ginecologia <i>di cui 184 al Centro Nascita</i>	198
Pediatria	50
totale	295

Dipartimento Oncologia, Ematologia Patologie Apparato Respiratorio	
Ematologia	3
Malattie Apparato Respiratorio	2
Oncologia	21
Radioterapia Oncologica	3
totale	29

Dipartimento Chirurgie Specialistiche Testa-Collo	
Chirurgia Plastica Ricostruttiva	8
Odontoiatria	1
Oftalmologia	8
Otorinolaringoiatria	10
totale	27

Dipartimento Servizi Diagnostici e per Immagini	
Radiologia I	3
Radiologia II	6
totale	9

Dipartimento Laboratori, Anatomia Patologica e Medicina Legale	
Microbiologia	1
Laboratorio Analisi Chimico Cliniche	1
totale	2

Dipartimento Emergenza-Urgenza	
Cardiologia	69
Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza <i>di cui 120 in O.B.I.</i>	148
Medicina Interna ed Area Critica	11
totale	228

Dipartimento Patologie dell'Apparato Locomotore	
Chirurgia della Mano <i>di cui 21 in Riabilitazione della Mano</i>	45
Ortopedia e Traumatologia	278
totale	323

Dipartimento Amministrativo	
Servizi Amministrativi (CSAOD)	2
Servizio Affari Generali	3
Direzione Pretazioni e Marketing	1
Ufficio Relazioni con il Pubblico	10
totale	16

Dipartimento Tecnico	
Servizio Attività Tecniche e Patrimoniali	1
Servizio Tecnologie dell'Informazione	2
totale	3

Direzione Sanitaria	
Direzione Sanitaria	3
Direzione Servizi Ospitalità	2
URAP	61
totale	66

totale generale elogi	1.476
------------------------------	--------------

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
- Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità ad incontrarli
- Riconoscibilità degli operatori
- Adeguatezza delle modalità di informazione

3. Aspetti organizzativi e burocratici amm.vi

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

4. Aspetti tecnico-professionali

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

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

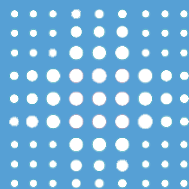
8. Aspetti economici

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

N.B. Il Percorso di ascolto attiva la "mediazione dei conflitti sanitari" per ristabilire il dialogo tra le parti e consentire ad ognuna di esse di esprimere il proprio punto di vista (vissuti, percezioni, valori) ed approdare ad una nuova relazione.

Classificazione delle richieste di risarcimento danni

1. Ipotesi di responsabilità professionale a carico del personale medico, paramedico e personale infermieristico



Ufficio Relazioni con il Pubblico
Azienda Ospedaliero-Universitaria Policlinico di Modena

Ingresso 1 - 1° piano
via del Pozzo, 71 - 41122 Modena
poliurp@policlinico.mo.it - www.policlinico.mo.it