



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

Il Policlinico visto dagli utenti: le segnalazioni le richieste di risarcimento, gli elogi

Report 2011



**Ufficio Relazioni con il Pubblico
Settore Legale**

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 processo "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

lazzaletti.catia@policlinico.mo.it

Barbara Naldini

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
www.policlinico.mo.it

Progetto grafico

Angelo Pappadà

pappada.angelo@policlinico.mo.it

I reclami, le segnalazioni, gli elogi - Premessa

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

Questa pubblicazione, redatta a cura dell'URP, raccoglie e confronta i dati che emergono dalle segnalazioni, i dati rilevati dall'Ufficio legale ed i dati di attività, monitorati dal controllo di gestione.

Questo raffronto ha l'ambizione di potere valutare complessivamente i 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 2011 i contatti registrati dall'Ufficio relazioni con il Pubblico sono stati complessivamente 11.286, dei quali 343 segnalazioni, 218 rilievi e suggerimenti, 1806 elogi. Sono state, invece, 72 le richieste di risarcimento danno.

Le 343 segnalazioni evidenziano un trend costante rispetto al dato rilevato nel 2010 - n. 344 - e i casi che hanno portato l'utente a chiedere informazioni/spiegazioni sulle procedure investono soprattutto gli aspetti economici: n. 172 segnalazioni, di cui 61 per il rispetto del regolamento accesso e sosta adottato in Azienda e n. 111 sono invece le istanze ricevute che hanno avuto per oggetto la richiesta di pagamento del ticket sanitario.

L'utente utilizza come mezzo primario per presentare un'istanza l'accesso diretto al front-office dell'Ufficio relazioni con il pubblico - che garantisce un'ampia apertura - 45 ore nella settimana -, infatti sono stati n. 268 gli accessi diretti, mentre in 71 casi è stato utilizzato il percorso del Tribunale per i diritti del Malato ed in 4 casi la mediazione di altri Enti.

Sono gli aspetti tecnico professionali, 75 casi, la categoria principale per cui gli utenti lamentano insoddisfazione, 32 gli aspetti burocratico amministrativi e 27 i casi in cui viene evidenziata una carenza dell'aspetto "umanizzazione e relazionale".

Il variare delle disposizioni legislative, nazionali e regionali, nonostante la cura posta nella diffusione delle comunicazioni e nella informativa anche a livello aziendale, non aiuta a ridurre le segnalazioni relative agli aspetti economici.

Infatti si mantiene costante il numero di segnalazioni legate a questo aspetto - n. 173 nel 2011 e n. 166 nel 2010. Nel corso del 2011 si sono susseguite le nuove indicazioni in materia di ticket sulle prestazioni erogate in Pronto Soccorso e sul reddito.

Per quanto riguarda l'esito dell'istruttoria aziendale, avviata per ogni singola istanza, l'Azienda nel 57% dei casi ha accolto la richiesta di esonero/rimborso avanzata dal cittadino, in 108 casi ha confermato l'operato dei professionisti dell'Azienda, in 89 casi ha fornito i chiarimenti richiesti, in 25 casi è stato risolto il quesito ed in 25 casi l'Azienda ha assunto un impegno riconoscendo la corretta osservazione avuta dall'utente.

Prosegue in Azienda il percorso, attivato nel 2006, del servizio di ascolto del cittadino, possibilità apprezzata dagli utenti e riconosciuta come strumento per relazionarsi con l'Azienda ed i suoi operatori. Nel corso del 2011 sono stati seguiti dal gruppo di ascolto, coordinato dal Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico 25 casi, anche se solo in un caso 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 relazionali ed organizzativi/amministrativi.

Dall'analisi complessiva dei dati riportati in questa si può affermare che l'Azienda pone attenzione alla centralità del paziente/utente nei percorsi sia diagnostici terapeutici sia nella parte di comunicazione ed accoglienza.

Le richieste di risarcimento danni

Il 30 giugno 2011 è venuto a cessare il contratto di assicurazione sottoscritto con la compagnia di assicurazione Faro nel corso del 2008.

A seguito di procedura di gara all'uopo svoltasi in ambito AVEN, la copertura assicurativa per la Responsabilità Civile verso Terzi e verso gli Operatori (RCT/RCO), relativa a fatti di malpractice sanitaria, a danni alla persona riconducibili a fatti accidentali (es. cadute accidentali nell'ambito di riferimento dell'Azienda) e a smarrimento e/o rottura di cose appartenute a pazienti o visitatori (protesi ortodontiche, protesi acustiche, danni ad automobili ecc...) è stata assegnata alla nuova compagnia di assicurazioni AM TRUST.

Si segnala che la Faro Assicurazioni a seguito del D.M. 28 luglio 2011 del Ministro per le attività produttive, stata sottoposta a liquidazione coatta amministrativa. Lo stato di L.C.A. non ha prodotto alcun effetto sul numero delle richieste risarcitorie presentate a questa Azienda.

Sono state complessivamente 85 le denunce relative alle richieste di risarcimento pervenute nel 2011 che il servizio Affari Generali ha presentato alle due compagnie di assicurazioni che hanno garantito l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Modena per la RCT/RCO.

Di queste 85 denunce, 72 sono riconducibili ad episodi di presunta malpractice sanitaria, 9 a fatti di danno aventi riguardo a protesi ortodontiche e a protesi acustiche, 4 a cadute accidentali nell'area del Policlinico.

Se si confronta questo dato con quello dell'anno 2010 si nota che le denunce complessive sono passate da 90 alle attuali 85, si è quindi registrato un calo.

Va però sottolineato che le denunce legate ad eventi di presunta malpractice sanitaria furono 69 nel 2010 e sono state 72 nel 2011; sotto questo profilo si constata pertanto un lieve incremento. Comunque, rispetto agli ultimi anni, il dato delle richieste di risarcimento registra una sostanziale parità.

Le denunce di smarrimento di protesi ortodontiche o acustiche sono state 9 nel 2010 e 9 nel 2011.

Le cadute nell'area di transito pedonale della nostra Azienda sono state 7 nel 2009 e 4 nel 2011.

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

Le 72 denunce per fatti di malpractice sanitaria risultano così distribuite:

- Dipartimento Integrato n. 1, Medicina e specialità mediche. Le complessive 8 denunce sono così ripartite: quattro riferite alla Struttura Complessa di dermatologia, tre riferite alla Struttura Complessa di Gastroenterologia, una riferita alla Struttura Complessa di Nefrologia e Dialisi.
- Dipartimento Integrato n. 2, Chirurgia generale e specialità chirurgiche. Le complessive 13 denunce sono così ripartite: tre riferite alla Struttura Complessa di Chirurgia 1, quattro riferite alla Struttura Complessa di Chirurgia 2, tre riferite alla Struttura Complessa di Chirurgia Vascolare, una riferita alla Struttura Complessa di Urologia, due riferite alla Struttura Complessa di Chirurgia dei trapianti.
- Dipartimento Integrato n. 3, Materno – Infantile. Le complessive 15 denunce sono così ripartite: otto riferite alla Struttura Complessa di Ostetricia, quattro riferite alla Struttura Complessa di Ginecologia, una riferita alla Struttura Complessa di Pediatria, due riferite 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 Oncologia.
- Dipartimento Integrato n. 5, Testa - Chirurgie specialistiche testa e collo. Le complessive 4 denunce sono così ripartite: due riferite alla Struttura Complessa Oftalmologia, due riferite alla Struttura Complessa di Otorinolaringoiatria.
- Dipartimento Integrato n. 6, Servizi diagnostici e per immagine. Una sola denuncia riferita alla Struttura Complessa di Radiologia 2.
- Dipartimento Integrato n. 7, Laboratori, Anatomia patologica e Medicina Legale. Nessuna segnalazione.
- Dipartimento Integrato n. 8, Emergenza e Urgenza. Le complessive 17 denunce sono così ripartite: nove riferite alla Struttura Complessa di Cardiologia, otto riferite alla Struttura Complessa di Pronto Soccorso.
- Dipartimento Integrato n. 9, Patologie dell'apparato locomotore. Le complessive 11 denunce sono così ripartite: sette riferite alla Struttura Complessa di Ortopedia e Traumatologia, quattro riferite alla Struttura Complessa di Chirurgia della mano.
- Sono stati segnalati due sinistri riferiti alla ex Struttura Complessa di Chirurgia d'Urgenza/ chirurgia 3

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, le specialità Ortopediche, le specialità di Ostetricia, le specialità di Cardiologia e di Pronto Soccorso.

Degli 85 sinistri denunciati nel 2011, relativamente ai soli 50 sinistri denunciati presso la Faro Assicurazioni, sette sono stati trattati nel Comitato Valutazioni Sinistri, dove sono stati valutati anche sinistri denunciati negli anni precedenti, e sei sono stati definiti con atto di transazione e quietanza.

Il Comitato Valutazione Sinistri, nel corso del 2011, si è riunito 3 volte trattando complessivamente 39 casi unicamente riferibili a sinistri denunciati presso la Faro assicurazioni.

Vale la pena ricordare che durante il semestre di inserimento della nuova compagnia di assicurazione AM TRUST, dal 1 luglio 2011, non è stato possibile svolgere un solo CVS anche alla luce del necessario e fisiologico lasso di tempo richiesto per condividere protocolli operativi sulla concreta gestione dei sinistri e per la necessaria istruzione delle pratiche risarcitorie.

Nel Complesso si notano gli effetti positivi degli sforzi compiuti in questi ultimi anni dall'Azienda in direzione della gestione diretta, o comunque molto attiva, del fenomeno risarcitorio del danno, al fine di un suo contenimento.

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 anche relativamente al 2011 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.

Indice

Premessa - I reclami, le segnalazioni, gli elogi	pag. 5
Le richieste di risarcimento danni	pag. 6
Segnalazioni	pag. 7
Confronto anni 2008-2011:	
Segnalazioni registrate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e Legale	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. 10
Tempi di risposta alle segnalazioni presentate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico	pag. 10
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
Classificazione dei reclami	pag. 29

Segnalazioni registrate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico: confronto dati semestrali 2008-2011

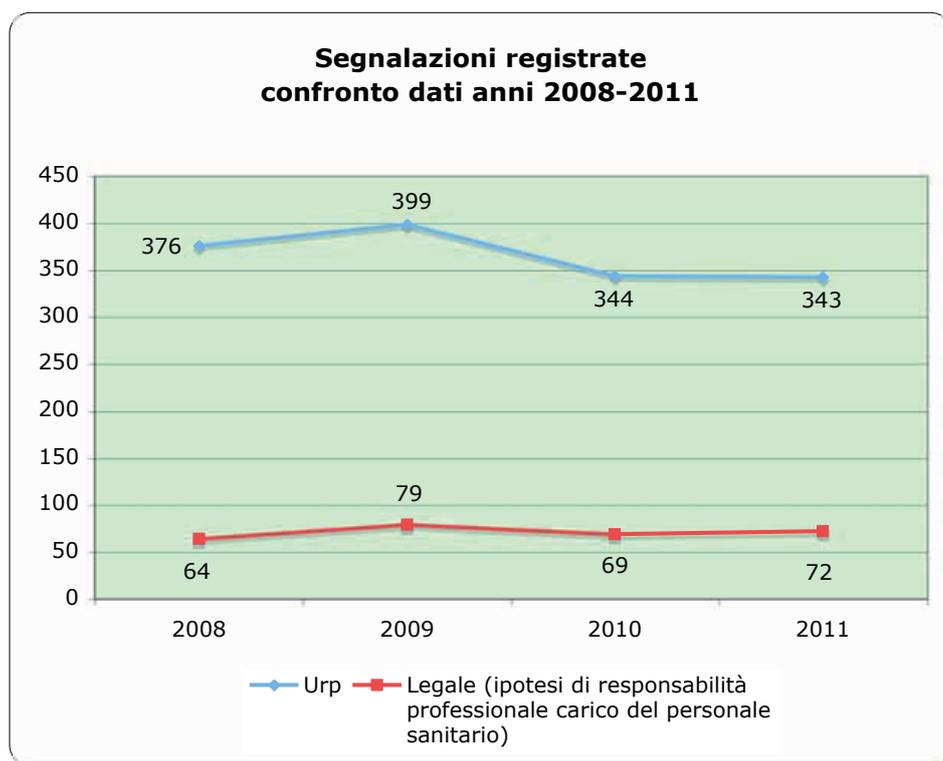


Tabella attività Ufficio Relazioni con il Pubblico: ascolto utenza

ascolto utenza anno 2011	
Reclami	343
Rilievi	218
Elogi	1.806
Informazioni su malattie rare	20
E-mail	1.116
Informazioni	7.768
Impropri	15
totale	11.286

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

1 gennaio - 31 dicembre	2011		2010	
	numero	%	numero	%
adeguamento alla normativa	4	1,2	4	1,2
altro	2	0,6	0	0
aspetti alberghieri e comfort	5	1,5	7	2
aspetti economici e ticket	173	50,4	166	48,3
aspetti legati all'informazione	3	0,9	8	2,3
aspetti organizzativi burocratici amm.vi	32	9,3	29	8,4
aspetti strutturali	7	2	3	0,9
aspetti tecnici professionali	75	21,9	79	23
tempi	15	4,4	19	5,5
umanizzazione e aspetti relazionali	27	7,9	29	8,4
totale	343	100	344	100

tipologia segnalazione Provenienza	Tramite TdM/ enti	Cittadino presentazione diretta urp	totale
adeguamento alla normativa	3	1	4
Informazioni/altro	-	5	5
aspetti alberghieri e comfort	-	5	5
aspetti economici e ticket	7	166	173
aspetti organizzativi burocratici amm.vi	12	20	32
aspetti strutturali	1	6	7
aspetti tecnici professionali	36	39	75
tempi	5	10	15
umanizzazione e aspetti relazionali	7	20	27
totale	71	272	343

riepilogo per provenienza

n. segnalazioni pervenute tramite il TDM *	71
n. segnalazioni pervenute tramite Enti	4
n. segnalazioni inoltrate all'URP direttamente dai cittadini	268
totale	343

Tipologia delle richieste di risarcimento danni registrate all'Ufficio Legale

	2011	2010
Ipotesi di responsabilità professionale a carico del personale medico, paramedico ed infermieristico	72	69
altro	25	21
totale	97	90

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

2011	casi	%	2010	
			casi	%
accoglimento richiesta di esonero/rimborso	57	16,6	50	14,5
altro	14	4,1	9	2,6
assunzione di impegno	25	7,3	29	8,4
chiarimento	89	25,9	67	19,5
conferma operato dell'azienda perché conforme a standard, protocolli, linee guida, normativa vigente	108	31,5	137	39,8
pratica aperta	19	5,5	23	6,7
risoluzione	25	7,3	25	7,3
scuse	4	1,2	1	0,3
trasmissione a servizio legale per competenza	2	0,6	3	0,9
totale	343	100	344	100

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

tipologia	2011			2010		
	casi	%	media	casi	%	media
risposta entro i 30 giorni	190	55,4	15	162	47,1	17
risposta dal 31° giorno al 45°	59	17,2	37	82	23,8	36
risposta dal 46° giorno al 60°	37	10,8	53	37	10,8	53
oltre il 61°	38	11,1	87	40	11,6	83
casi aperti	19	5,5		23	6,7	
totale	343	100		344	100	

Segnalazioni registrate da Ufficio Relazioni con il Pubblico e Ufficio Legale - Anno 2011

analisi per Dipartimento

Dipartimento	reclami 2011	reclami 2010	legale 2011	legale 2010	casi trattati in degenza ordinaria e DH	casi trattati in regime ambula- toriale e Day service	totale
Medicina e Specialità Mediche	23	15	8	4	7.930	161.216	169.146
Chirurgia Generale e Specialità Chirurgiche	14	11	13	17	5.025	19.249	24.274
Materno Infantile	21	28	15	11	10.551	65.481	76.032
Oncologia, Ematologia e Patologia dell'Apparato Respiratorio	8	8	1	1	5.003	870.567	875.570
Chirurgie Specialistiche Testa Collo	15	27	4	6	5.564	120.679	126.243
Servizi Diagnostici e per Immagini	2	5	1	3		96.909	96.909
Laboratori, Anatomia Patologica e Medicina Legale	4	1	0	1	230	1.230.112	1.230.342
Emergenza-Urgenza	22	22	17	8	64.024	2.128	66.152
Patologie Apparato Locomotore	29	19	11	16	4.472	43.729	48.201
Tecnico e delle Tecnologie	195	188	-	-	-	-	-
Amministrativo					-	-	-
Direzione Sanitaria	10	20	-	-	-	-	-
Cautelative legale	-	-	-	-	-	-	-
Altro	-	-	2	2	-	-	-
totale	343	344	72	69	102.799	2.610.070	2.712.869

Dipartimento ad attività integrata 1 Medicine e Specialità Mediche

totale reclami Urp: 23

totale eventi Legale: 8

**attività
di DH e DO**

7.930

**attività
ambulatoriale
11 mesi**

161.216

Dermatologia

reclami Urp: 8

eventi Legale: 4

**attività
di DH e DO**

1.447

**attività
ambulatoriale**

33.954

reclami	tipologia	nr	esito
4	aspetti organizzativi	3	risoluzione
		1	assunzione di impegno
4	aspetti tecnico professionali	3	chiarimenti
		1	altro

eventi	tipologia
4	ipotesi di responsabilità professionale

Degenza Post-Acuzie

reclami Urp: 1

eventi Legale: -

**attività
di DH e DO**

412

**attività
ambulatoriale**

14

reclami	tipologia	nr	esito
1	aspetti organizzativi	1	chiarimenti

Gastroenterologia

reclami Urp: 3

eventi Legale: 3

**attività
di DH e DO**

869

**attività
ambulatoriale**

14.334

reclami	tipologia	nr	esito
2	aspetti tecnico professionali	1	chiarimenti
		1	conferma operato dell'azienda
1	umanizzazione e aspetti relazionali	1	assunzione di impegno

eventi	tipologia
3	ipotesi di responsabilità professionale

Malattie Infettive

reclami Urp: 2

eventi Legale: -

**attività
di DH e DO**

807

**attività
ambulatoriale**

8.283

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

Medicina I		attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: 4	eventi Legale: -	1.094	1.032
reclami	tipologia	nr	esito
2	umanizzazione e aspetti relazionali	1	assunzione di impegno
		1	conferma operato dell'azienda
2	aspetti tecnico professionali	1	pratica aperta
		1	chiarimenti

Medicina II		attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: 2	eventi Legale: -	1.421	5.221
reclami	tipologia	nr	esito
2	aspetti tecnico professionali	2	chiarimenti

Nefrologia e Dialisi		attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: 2	eventi Legale: 1	972	100.917
reclami	tipologia	nr	esito
1	umanizzazione e aspetti relazionali	1	chiarimenti
1	aspetti tecnico professionali	1	altro

eventi	tipologia
1	ipotesi di responsabilità professionale

Dipartimento ad attività integrata 2 Chirurgia e Specialità Chirurgiche

totale reclami Urp: 14

totale eventi Legale: 13

**attività
di DH e DO**

5.025

**attività
ambulatoriale
4 mesi**

19.249

Anestesia e Rianimazione 1

reclami Urp: 2

eventi Legale: -

**attività
di DH e DO**

110

**attività
ambulatoriale**

1.449

reclami	tipologia	nr	esito
2	aspetti tecnico professionali	2	chiarimenti

Anestesia e Rianimazione 2

reclami Urp: 1

eventi Legale: -

**attività
di DH e DO**

21

**attività
ambulatoriale**

515

reclami	tipologia	nr	esito
1	aspetti tecnico professionali	1	chiarimenti

Chirurgia I

reclami Urp: 3

eventi Legale: 3

**attività
di DH e DO**

1.338

**attività
ambulatoriale**

3.769

reclami	tipologia	nr	esito
2	aspetti tecnico professionali	1	chiarimenti (proposto ascolto)
		1	chiarimenti
1	umanizzazione e aspetti relazionali	1	scuse

eventi	tipologia
3	ipotesi di responsabilità professionale

Chirurgia II

reclami Urp: 3

eventi Legale: 4

**attività
di DH e DO**

1.068

**attività
ambulatoriale**

3.156

reclami	tipologia	nr	esito
1	umanizzazione e aspetti relazionali	1	chiarimenti
2	tempi	1	risoluzione
		1	chiarimenti

eventi	tipologia
4	ipotesi di responsabilità professionale

Chirurgia dei Trapianti

reclami Urp: - eventi Legale: 2

attività di DH e DO	attività ambulatoriale
385	823

eventi	tipologia
2	ipotesi di responsabilità professionale

Chirurgia Toracica

reclami Urp: 2 eventi Legale: -

attività di DH e DO	attività ambulatoriale
624	357

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

Urologia

reclami Urp: 3 eventi Legale: 1

attività di DH e DO	attività ambulatoriale
819	3.518

reclami	tipologia	nr	esito
3	aspetti tecnico professionali	2	chiarimenti
		1	assunzione di impegno

eventi	tipologia
1	ipotesi di responsabilità professionale

Chirurgia d'urgenza

reclami Urp: - eventi Legale: 1

attività di DH e DO	attività ambulatoriale
n.b: da 1.1.2010 c/o NOCSE	

eventi	tipologia
1	ipotesi di responsabilità professionale

Chirurgia Vascolare

reclami Urp: - eventi Legale: 3

attività di DH e DO	attività ambulatoriale
n.b: da 1.1.2010 c/o NOCSE	

eventi	tipologia
3	ipotesi di responsabilità professionale

Dipartimento ad attività integrata 3 Materno Infantile

totale reclami Urp: 21

totale eventi Legale: 15

**attività
di DH e DO**

10.551

**attività
ambulatoriale
4 mesi**

65.481

Chirurgia Pediatrica

reclami Urp: 1

eventi Legale: -

**attività
di DH e DO**

796

**attività
ambulatoriale**

2.172

reclami	tipologia	nr	esito
1	tempi	1	risoluzione

Ginecologia e Ostetricia

reclami Urp: 15

eventi Legale: 12

**attività
di DH e DO**

6.843

**attività
ambulatoriale**

36.474

reclami	tipologia	nr	esito
2	aspetti organizzativi e burocratici	1	assunzione di impegno
		1	risoluzione
10	aspetti tecnico professionali	8	chiarimenti
		1	assunzione di impegno
		1	pratica aperta
3	umanizzazione e aspetti relazionali	1	chiarimento
		2	pratica aperta

eventi	tipologia
12	ipotesi di responsabilità professionale
	<i>di cui 8 ostetricia</i>

Neonatologia

reclami Urp: 1

eventi Legale: 2

**attività
di DH e DO**

619

**attività
ambulatoriale**

1.595

reclami	tipologia	nr	esito
1	aspetti organizzativi e burocratici	1	chiarimento

eventi	tipologia
2	ipotesi di responsabilità professionale

Pediatria

reclami Urp: 4

eventi Legale: 1

**attività
di DH e DO**

627

**attività
ambulatoriale**

22.111

reclami	tipologia	nr	esito
1	tempi	1	conferma operato azienda
1	aspetto tecnico professionali	1	assunzione di impegno
1	aspetti organizzativi	1	assunzione di impegno
1	umanizzazione e aspetti relazionali	1	altro

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 4 mesi
totale reclami Urp: 8	totale eventi Legale: 1	5.003	870.567

Ematologia		attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: 1	eventi Legale: -	744	81.202

reclami	tipologia	nr	esito
1	aspetti tecnico professionali	1	risoluzione

Malattie dell'Apparato Respiratorio		attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: 4	eventi Legale: -	890	12.954

reclami	tipologia	nr	esito
1	umanizzazione e aspetti relazionali	1	chiarimenti
2	aspetti tecnico professionali	2	chiarimenti
1	adeguamento alla normativa	1	conferma operato dell'azienda

Oncologia		attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: 3	eventi Legale: 1	2.059	12.996

reclami	tipologia	nr	esito
1	umanizzazione e aspetti relazionali	1	chiarimenti
2	aspetti tecnico professionali	2	chiarimenti

eventi	tipologia
1	ipotesi di responsabilità professionale

Dipartimento ad attività integrata 5 Chirurgie Specialistiche Testa-Collo

totale reclami Urp: 15

totale eventi Legale: 4

**attività
di DH e DO**

5.564

**attività
ambulatoriale
11 mesi**

120.679

Malattie Oftalmologiche

reclami Urp: 6

eventi Legale: 2

**attività
di DH e DO**

1.400

**attività
ambulatoriale**

40.201

reclami	tipologia	nr	esito
2	aspetti organizzativi burocratici	1	risoluzione
		1	chiarimenti
1	aspetti alberghieri	1	risoluzione
2	aspetti strutturali	2	risoluzione
1	aspetti tecnico professionale	1	chiarimenti

eventi	tipologia
2	ipotesi di responsabilità professionale

Odontoiatria e Chirurgia Maxillo-Facciale

reclami Urp: 7

eventi Legale: -

**attività
di DH e DO**

318.435

**attività
ambulatoriale**

13.405

reclami	tipologia	nr	esito
3	aspetti organizzativi	3	chiarimenti
1	umanizzazione ed aspetti relazionali	1	assunzione di impegno
1	tempi	1	assunzione di impegno
2	aspetti tecnico professionali	1	chiarimento
		1	pratica aperta

Otorinolaringoiatria

reclami Urp: 2

eventi Legale: 2

**attività
di DH e DO**

1.534

**attività
ambulatoriale**

31.328

reclami	tipologia	nr	esito
2	aspetti tecnico professionali	2	chiarimenti

eventi	tipologia
2	ipotesi di responsabilità professionale

Dipartimento ad attività integrata 6 Servizi Diagnostici e per Immagine

totale reclami Urp: 2

totale eventi Legale: 1

**attività
di DH e DO**

**attività
ambulatoriale
4 mesi**

-

96.909

Radiologia II

reclami Urp: 2

eventi Legale: 1

**attività
di DH e DO**

**attività
ambulatoriale**

-

62.659

reclami	tipologia	nr	esito
1	aspetti tecnico professionali	1	chiarimento
1	aspetti organizzativi burocratici	1	pratica aperta

eventi	tipologia
1	ipotesi di responsabilità professionale

Dipartimento ad attività integrata 7 Laboratori, Anatomia Patologica e Medicina Legale

totale reclami Urp: 4

totale eventi Legale: -

**attività
di DH e DO**

**numero
prestazioni**

230

1.230.112

Anatomia ed Istologia Patologica

reclami Urp: 2

eventi Legale: -

**attività
di DH e DO**

**attività
ambulatoriale**

-

107.427

reclami	tipologia	nr	esito
1	tempi	1	altro
1	aspetti tecnici professionali	1	assunzione di impegno

Medicina Legale

reclami Urp: 2

eventi Legale: -

**attività
di DH e DO**

**attività
ambulatoriale**

-

570

reclami	tipologia	nr	esito
1	aspetti organizzativi	1	chiarimenti
1	umanizzazione e aspetti relazionali	1	scuse

Dipartimento ad attività integrata 8 Emergenza - Urgenza

totale reclami Urp: 22

totale eventi Legale: 17

**attività
di DH e DO**

64.024

**attività
ambulatoriale
11 mesi**

2.128

Cardiologia

reclami Urp: 7

eventi Legale: 9

**attività
di DH e DO**

1.887

**attività
ambulatoriale**

19.768

reclami	tipologia	nr	esito
1	altro	1	invio ufficio legale per competenza
3	aspetti organizzativi	3	chiarimenti
2	aspetti tecnico professionali	1	chiarimenti
		1	risoluzione
1	umanizzazione e aspetti relazionali	1	chiarimenti

eventi	tipologia
9	ipotesi di responsabilità professionale

Medicina Interna ed Area Critica

reclami Urp: 4

eventi Legale: -

**attività
di DH e DO**

**attività
ambulatoriale**

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

Pronto Soccorso

reclami Urp: 11

eventi Legale: 8

**attività
di DH e DO**

**attività
ambulatoriale**

62.206 accessi al PS

reclami	tipologia	nr	esito
10	aspetti tecnico professionali	5	chiarimenti
		1	assunzione di impegno
		1	altro
		1	conferma operato dell'azienda
		2	pratica aperta
1	umanizzazione ed aspetti relazionali	1	scuse

eventi	tipologia
8	ipotesi di responsabilità professionale

Dipartimento ad attività integrata 9 Patologie dell'Apparato Locomotore

totale reclami Urp: 29

totale eventi Legale: 11

**attività
di DH e DO**

**attività
ambulatoriale
4 mesi**

4.472

43.729

Chirurgia della Mano

reclami Urp: 15

eventi Legale: 4

**attività
di DH e DO**

**attività
ambulatoriale**

2.676

8.762

reclami	tipologia	nr	esito
4	aspetti tecnico professionali	1	conferma operato dell'azienda
		2	chiarimenti
		1	risoluzione
2	umanizzazione e aspetti relazionali	1	chiarimenti
		1	altro
3	aspetti organizzativi burocratici	1	risoluzione
		2	chiarimenti
6	tempi	1	servizio legale per competenza
		2	risoluzione
		2	chiarimenti
		1	pratica aperta

eventi	tipologia
4	ipotesi di responsabilità professionale

Ortopedia e Traumatologia

reclami Urp: 13

eventi Legale: 7

**attività
di DH e DO**

**attività
ambulatoriale**

1.796

28.450

reclami	tipologia	nr	esito
10	aspetti tecnico professionali	8	chiarimento
		1	altro
		1	pratica aperta
2	tempi	2	risoluzione
1	umanizzazione e aspetti relazionali	1	altro

eventi	tipologia
7	ipotesi di responsabilità professionale

Riabilitazione della mano

reclami Urp: 1

eventi Legale: -

**attività
di DH e DO**

**attività
ambulatoriale**

-

6.517

reclami	tipologia	nr	esito
1	aspetti organizzativi	1	assunzione di impegno

Dipartimento Tecnico e delle Tecnologie

totale reclami Urp: 5

totale eventi Legale: 12

**attività
di DH e DO**

**attività
ambulatoriale**

-

-

Servizio Attività Tecniche e Patrimoniali

reclami Urp: 5

eventi Legale: 12

**attività
di DH e DO**

**attività
ambulatoriale**

-

-

reclami	tipologia	nr	esito
2	aspetti alberghieri	1	altro
		1	assunzione di impegno
3	aspetti strutturali	1	risoluzioni
		2	assunzione di impegno

eventi	tipologia
12	denunce problematiche strutturali

Dipartimento Amministrativo

totale reclami Urp: 190

totale eventi Legale: -

**attività
di DH e DO**

**attività
ambulatoriale**

-

-

Direzione Amministrativa / Rimozione auto

reclami Urp: 67

eventi Legale: -

**attività
di DH e DO**

**attività
ambulatoriale**

-

-

reclami	tipologia	nr	esito
61	aspetti economici	16	accoglimento richiesta
		44	conferma operato azienda
		1	risoluzione
1	altro	1	risoluzioni
3	informazione	1	conferma operato azienda
		1	altro
		1	chiarimenti
1	aspetti strutturali	1	conferma operato azienda
1	adeguamento alla normativa	1	chiarimenti

Dipartimento Amministrativo /			attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: 3		eventi Legale: -		-
reclami	tipologia	nr	esito	
1	umanizzazione e aspetti relazionali	1	assunzione di impegno	
1	aspetti economici	1	scuse	
1	aspetti organizzativi e burocratici	1	assunzione di impegno	

Direzione Prestazioni e Marketing			attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: 118		eventi Legale: -		-
reclami	tipologia	nr	esito	
111	aspetti economici (Ticket)	39	accoglimento richiesta	
		4	chiarimento	
		55	conferma operato Azienda	
		8	pratica aperta	
		3	risoluzione	
		2	altro	
1	adeguamento alla normativa	1	altro	
1	aspetti organizzativi burocratici	1	assunzione di impegno	
4	umanizzazione e aspetti relazionali	3	assunzione di impegno	
		1	pratica aperta	
1	aspetti tecnico professionali	1	conferma operato dell'azienda	

Direzione Affari Generali			attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: 1		eventi Legale: -		-
reclami	tipologia	nr	esito	
1	aspetti organizzativi	1	altro	

Ufficio Relazioni con il Pubblico			attività di DH e DO	attività ambulatoriale
reclami Urp: 1		eventi Legale: -		-
reclami	tipologia	nr	esito	
1	tempi	1	altro	

Direzione Sanitaria

totale reclami Urp: 10

totale eventi Legale: -

**attività
di DH e DO**

**attività
ambulatoriale**

-

-

Direzione Sanitaria

reclami Urp: 7

eventi Legale: -

**attività
di DH e DO**

**attività
ambulatoriale**

-

-

reclami	tipologia	nr	esito
6	aspetti organizzativi burocratici	1	assunzione di impegno
		5	chiarimento
1	aspetti strutturali	1	chiarimento

Direzione Servizi per l'Ospitalità

reclami Urp: 3

eventi Legale: -

**attività
di DH e DO**

**attività
ambulatoriale**

-

-

reclami	tipologia	nr	esito
2	aspetti alberghieri	1	assunzione di impegno
		1	chiarimento
1	adeguamento alla normativa	1	chiarimento

Rilievi e suggerimenti registrati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico - Anno 2011

tipologia dei rilievi / suggerimenti registrati all'urp	totale	rilievi	sugg.
aspetti alberghieri e comfort	83	53	29
aspetti organizzativi e burocratici amministrativi	45	28	17
aspetti strutturali	14	6	8
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 	10	10	-
Tempi	10	10	-
adeguamento normativa	5	4	1
umanizzazione e aspetti relazionali	40	28	12
Aspetti economici	3	3	-
Informazione / altro	9	9	-
totale	218	151	67

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 2011

Dipartimento Medicine e Specialità Mediche	
Degenza Post - Acuzie	81
Dermatologia	56
Farmacologia	6
Gastroenterologia	7
Malattie Infettive	4
Medicina I	7
Nefrologia e Dialisi	9
Reumatologia	3
totale	173

Dipartimento Chirurgia Generale e Specialità Chirurgiche	
Anestesia e Rianimazione 1	16
Anestesia e Rianimazione 2	12
Chirurgia I	99
Chirurgia II	52
Chirurgia dei Trapianti	31
Chirurgia Toracica	210
Urologia	60
totale	480

Dipartimento Materno Infantile	
Chirurgia Pediatrica	20
Neonatologia	25
Ostetricia e Ginecologia - <i>di cui 105 al Centro Nascita</i>	141
Pediatria	54
totale	240

Dipartimento Oncologia, Ematologia Patologie Apparato Respiratorio	
Ematologia	3
Malattie Apparato Respiratorio	4
Oncologia	11
Radioterapia Oncologica	16
totale	34

Dipartimento Chirurgie Specialistiche Testa-Collo	
Chirurgia Plastico Ricostruttiva	4
Chirurgia Cranio-Maxillo-Facciale	1
Odontoiatria	1
Oftalmologia	19
Otorinolaringoiatria	47
totale	72

Dipartimento Servizi Diagnostici e per Immagini	
Medicina Nucleare	9
Radiologia I	3
totale	12

Dipartimento Emergenza-Urgenza	
Cardiologia	139
Medicina Interna ed Area Critica	21
Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza (di cui 64 in OBI)	117
Rianimazione (struttura dipartimentale)	18
totale	295

Dipartimento Patologie dell'Apparato Locomotore	
Chirurgia della Mano	42
Riabilitazione (struttura dipartimentale)	31
Ortopedia e Traumatologia	314
totale	387

Dipartimento Amministrativo	
Servizi Amministrativi (CSAOD)	4
Servizio Affari Generali	5
Direzione Prestazioni e Marketing	3
Area Servizi alla Persona - Urp	7
totale	19

Direzione Generale	
Direzione Generale	2
totale	2

Direzione Sanitaria	
Direzione Sanitaria (di cui 57 in URAP)	63
Direzione Servizi Ospitalità (Servizi Alberghieri)	29
totale	92

totale generale elogi	1.806
------------------------------	--------------

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

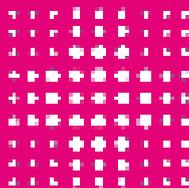
- Orari di apertura dei servizi
- Coda per la prenotazione
- Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione
- Tempi di attesa per ricevere documentazione, presidi, ausili
- Tempi di attesa per la ricezione della risposta alle segnalazioni

8. Aspetti economici

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

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 - 41124 Modena
poliurp@policlinico.mo.it - www.policlinico.mo.it