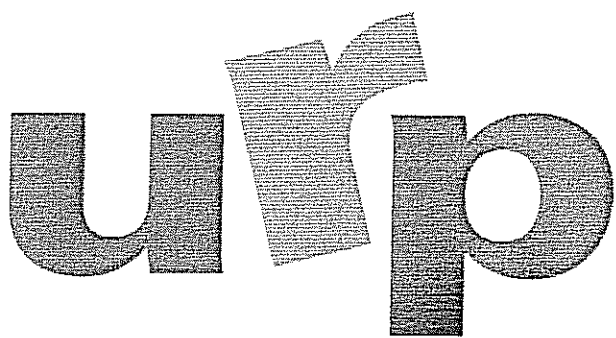




Ufficio Relazioni con il Pubblico
Azienda Ospedaliero-Universitaria
Policlinico di Modena

REPORT SEGNALAZIONI ANNO 2012

La pubblicazione è a cura di:

Servizio Formazione e Aggiornamento

Direttore

Paola Vandelli

vandelli.paola@policlinico.mo.it

Servizio Affari Generali

Direttore

Giorgio Bertacchini

giorgio.bertacchini@policlinico.mo.it

Per informazioni contattare:

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Responsabile:

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 Lazzaretti

lazzaretti.catia@policlinico.mo.it

Barbara Naldini

naldini.barbara@policlinico.mo.it

Alma Venturelli

venturelli.alma@policlinico.mo.it

Operatori Settore Legale

Lara Gavioli

gavioli.lara@policlinico.mo.it

Giuseppina Palmieri

palmieri.giuseppina@policlinico.mo.it

Copia del documento può essere scaricata sul sito intranet del Policlinico:
www.policlinico.mo.it

giugno 2013



Ufficio Relazioni con il Pubblico
Azienda Policlinico
P.le Europa, 15 - 41100 Modena

L' Ufficio relazioni con il pubblico (URP) è un servizio a disposizione dei cittadini per migliorare la qualità dei servizi sanitari e ha il compito di facilitare la comunicazione tra l'azienda sanitaria e i cittadini.

Presso l' URP è possibile:

- ricevere informazioni ed essere orientati sui servizi dell'Azienda, sui percorsi (come fare per...), sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni (che cos'è, costi, orari, sedi, documentazione necessaria, numeri di telefono) su tutto quanto necessario a garantire la tutela dei diritti riconosciuti ai cittadini;
- presentare segnalazioni, suggerimenti, elogi: gli operatori del front-office provvedono a dare immediata risposta al cittadino per le segnalazioni che si presentano di facile soluzione. Per quelle più complesse si predispongono specifiche attività istruttorie. Le segnalazioni, suggerimenti ed elogi possono essere inviate all'URP utilizzando il modulo (scaricabile dal sito web del Policlinico) e seguendo le indicazioni in esso contenute;
- essere ascoltati: il cittadino può contattare l'URP di persona, recandosi presso l'Ufficio negli orari di apertura o su appuntamento; mediante il telefono; inviando una richiesta via mail all'indirizzo poliurp@policlinico.mo.it; mediante il numero verde regionale (risposta di II livello). Presso l'URP è possibile attivare il percorso di ascolto del cittadino (mediazione dei conflitti sanitari) nell'ambito del programma più vasto della gestione del rischio;
- partecipare: l' URP mantiene un canale di comunicazione e di collaborazione con il Comitato Consultivo Misto, le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini. Il Comitato Consultivo Misto aziendale è definito misto perché composto da operatori dell'Azienda Sanitaria e da cittadini individuati dalle Associazioni di Tutela e di Volontariato maggiormente impegnate nel campo socio-sanitario. La composizione, le funzioni e le modalità di funzionamento del Comitato sono definite da uno specifico regolamento.
- esprimere la propria volontà per la DONAZIONE DI ORGANI E TESSUTI: l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il punto di riferimento per la raccolta delle dichiarazioni e per le informazioni ad esso connesse. Il cittadino residente in Provincia di Modena che desidera diventare donatore può presentarsi presso l'URP dell'Azienda Policlinico munito di codice fiscale, documento d'identità valido e, preferibilmente, tessera sanitaria. In tale sede compilerà e sottoscriverà il modulo di adesione che sarà ritirato dall'operatore e registrato nella banca dati del Sistema Informativo Trapianti presso il Ministero della Salute.

Nelle pagine seguenti si allega una breve relazione sull'attività dell'URP e sulle procedure seguite dalla Direzione Affari Generali – Settore Ufficio Legale relativa all'anno 2012.

LE SEGNALAZIONI (reclami – elogi) **a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico**

- Reclami

I dati di seguito riportati evidenziano un incremento dei reclami pervenuti nel corso dell'anno 2012 rispetto ai dati dell'anno 2011.

Si sono infatti registrati nell'anno 2012 n. 421 reclami rispetto ai 343 rilevati nell'anno 2011.

Tale incremento, che si evidenzia crescente nel corso del secondo semestre 2012, può essere imputato all'evento terremoto che ha coinvolto il territorio provinciale modenese nel maggio 2012.

Tale evento, infatti, ha comportato la riduzione di attività erogate dalle strutture afferenti l'Azienda Sanitaria Locale della provincia di Modena delle città di Carpi, Mirandola e più generalmente dell'area Nord.

In modo particolare si evidenzia un aumento di n. 85 segnalazioni riferite alle seguenti tipologie:

- aspetti alberghieri (+13)
- aspetti organizzativi e burocratici (+30)
- aspetti tecnico professionali (+18)
- tempi (+24)

Come sopra evidenziato l'aumento delle segnalazioni, intese come reclami, registrate dall'URP nel corso del 2012 può essere ricondotto alla diversa organizzazione che l'Azienda ed i suoi Servizi hanno dovuto adottare per affrontare le problematiche riferite all'evento terremoto e volte, comunque sempre a tutelare il diritto alla salute dei cittadini. Abbiamo ricevuto, infatti, segnalazioni per l'allungamento dei tempi per l'erogazione delle prestazioni, per gli aspetti alberghieri e di accoglienza (es. aree sosta) ed per gli aspetti organizzativi (nuove collocazioni dei reparti).

La risposta alla segnalazione ricevuta dall'utente avviene, nella metà delle istanze (45.37%), entro i 30 giorni; mentre, per le segnalazioni che prevedono il coinvolgimento di più strutture e/o direzioni, nonché diversi professionisti i tempi si allungano, fino ad un massimo di oltre novanta giorni. L'utente o l'Associazione che lo ha tutelato vengono informati tempestivamente dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico delle motivazioni che possono procrastinare l'invio della risposta all'istanza avuta confermando, nel contempo, la presa in carico e la gestione della pratica.

- Elogi

Nell'anno 2012 sono stati rilevati n. 1152 elogi, in calo rispetto al 2011 (n. 1806), ma sempre gratificanti per gli operatori tutti dell'Azienda a supporto dell'impegno quotidiano profuso nell'espletamento delle diverse attività lavorative, siano esse sanitarie che amministrative.

*Ufficio relazioni con il Pubblico
Mirella Cantaroni*

*Visto il Direttore del Servizio Formazione e Aggiornamento
Dott.ssa Paola Vandelli*

LE RICHIESTE DI RISARCIMENTO DANNI a cura dell'Ufficio Legale

Sono state complessivamente **133** le denunce inoltrate nell' anno 2012 alla Compagnia di Assicurazioni Am Trust che copre, dal 30/06/2011, l' Azienda dai rischi derivanti dalla Responsabilità Civile verso Terzi e verso gli operatori dipendenti. Mentre le segnalazioni alla compagnia di Assicurazioni Lloyd's , per la RCT patrimoniale, sono state 2.

Di queste 133 denunce, solo **99** sono riconducibili ad episodi di presunta malpractice sanitaria.

Le richieste risarcitorie relative a responsabilità civile aziendale pura, perciò non riconducibili ad episodi di presunta malpractice sanitaria, sono state: **9** connesse a smarrimenti di protesi dentarie o avulsioni dentarie o smarrimenti di presidi sanitari dei pazienti, **4** relative a cadute accidentali nell'area del Policlinico, **2** relative a cadute dal letto o barella, **2** casi riconducibili a danni sofferti, a vario titolo, da dipendenti.

Alle usuali fattispecie di richieste risarcitorie relative ad eventi quali malpractice sanitaria, cadute, infortuni dipendenti ecc., di cui sopra si è parlato, si sono aggiunte, nell' anno in oggetto, nr. **17** segnalazioni, pervenute da operatori aziendali, relative a lamentazioni su danni futuri allegati alla ipotesi di esposizione all' amianto asseritamente presente nella palazzina aziendale dei Poliambulatori.

Va sottolineato che le denunce legate ad eventi di presunta malpractice sanitaria furono 72 nel 2011 e sono state 99 nel 2012; sotto questo profilo si constata pertanto un incremento, da valutare però tenendo conto che solo 22 di tali richieste risarcitorie riguardano eventi avvenuti nel 2012, invece, per fatti verificatisi negli anni 2010-2011 solo 37 sono state le richieste di risarcimento pervenute nel corso del 2012, mentre per il periodo 2008-2009 le richieste di risarcimento pervenute sono state 14. Le 25 restanti richieste di risarcimento sono relative a fatti accaduti nel periodo che va dall'anno 2002 al 2007.

Le **99** denunce per fatti di malpractice sanitaria risultano distribuite come di seguito esposto:

- Per quanto riguarda il D.A.I. 1, Medicina, Medicina d' Urgenza e specialità Mediche, **9** sono state le richieste di risarcimento pervenute nel 2012. Il dato rimane sostanzialmente invariato rispetto al 2011 (quando le richieste furono 8), nonostante il trasferimento della Struttura Complessa di Cardiologia all' interno del dipartimento stesso. Per quest' ultima Struttura Complessa vi è stato un sostanziale calo che ha portato le denunce dalle 9 del 2011 ad una sola nel 2012.
- Relativamente al D.A.I. 2, Chirurgia Generale e Specialità Chirurgiche, le richieste risarcitorie, nel corso del 2012 sono state **17** contro le **13** del 2011. Tuttavia il dato può considerarsi sostanzialmente stabile se si tiene conto del fatto che almeno 4 dei suddetti 17 casi sono riferibili ad accadimenti riconducibili alla chirurgia bariatrica e perciò risalenti nel tempo. Si precisa ancora che, dei rimanenti 13 casi del 2012 (al netto dei 4 casi di chirurgia bariatrica) solo 3 casi si sono verificati nel corso dello stesso anno.
- L' evoluzione del dato riguardante il D.A.I. 3, Materno Infantile, si rileva in crescita. Si passa infatti dalle 15 richieste risarcitorie del 2011 alle 23 del 2012. Nel dettaglio si registra un incremento delle richieste risarcitorie riferibili alla Struttura Complessa di Ostetricia, dove si passa dalle 8 richieste risarcitorie del 2011 alle 17 del 2012; di queste ultime 8 originano da eventi accaduti nell' anno in esame.

risarcitorie relative al 2012 sono state, complessivamente, nr. **32** mentre nel 2011 furono **11**. Il maggiore incremento si è registrato nell'ambito della Struttura Complessa di Ortopedia, dove, dalle 7 richieste risarcitorie del 2011 si è passati alle 23 del 2012 (si precisa che di queste ultime solo 5 afferiscono a fatti avvenuti nel corso dell'anno 2012). Riguardo alla Struttura Complessa di Chirurgia della Mano si registrano 9 richieste di risarcimento, di cui solo 1 relativo allo stesso anno (nel corso 2011 furono 4). Vale la pena di specificare che delle 23 complessive richieste risarcitorie relative alla Struttura Complessa di Ortopedia, 5 sono relative ad impianto di protesi d' anca " ASR De Puy " che dal 2010 sono state oggetto, da parte dell' azienda produttrice, di richiamo volontario.

- Per il D.A.I. 4 Oncologia, Ematologia e Patologie dell' Apparato Respiratorio, sono state 3 le richieste di risarcimento nel 2012, di queste 2 per la struttura di Oncologia (una relativa ad evento verificatosi nel 2002 ed una per evento del 2011) ed una per quella di Patologie dell' Apparato Respiratorio (relativa ad evento del 2009).

- Il D.A.I. 5, Chirurgie Specialistiche Testa Collo, registra un complessivo incremento di 5 casi. Si passa infatti dalle precedenti **4** richieste risarcitorie del 2011 alle attuali **9**, che però risultano sostanzialmente distribuite su quasi tutte le Strutture Complesse presenti nel D.A.I.

- Per quanto riguarda il Dipartimento Interaziendale Emergenza – Urgenza, relativamente alle due Strutture Complesse aziendali ivi afferenti (Pronto Soccorso ed OBI), si segnala una complessiva diminuzione delle richieste risarcitorie. Si passa infatti, sempre con riferimento alle due citate Strutture Complesse aziendali, dalle **8** richieste risarcitorie del 2011 alle **4** del 2012.

- Per quanto riguarda il D.A.I. 6 Servizi Diagnostici e per Immagine e il D.A.I. 7 Laboratori, Anatomia Patologica e Medicina Legale, non sono pervenute richieste risarcitorie.

Si confermano perciò, come per gli anni passati ed in linea con il trend nazionale dei sinistri, prevalentemente oggetto di denunce di malpractice sanitaria le specialità Chirurgiche, Ortopediche e di Ostetricia.

Il Comitato Valutazione Sinistri, nel corso del 2012, si è riunito varie volte (anche in via straordinaria ed in forma telematica) trattando casi riferibili a sinistri denunciati sia presso le precedenti Compagnie di Assicurazioni sia presso la AM TRUST Assicurazioni che attualmente manleva questa Azienda dalle richieste risarcitorie pervenute durante gli anni di polizza.

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 2012 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.

F.to
dott. Giorgio Bertacchini

Il Funzionario Referente
dott. Alfredo Maglitto

Segnalazioni registrate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico					
Anno 2012					
Confronto dati anni 2009-2012					
Segnalazioni confronto					
	2009	2010	2011	2012	
Urp	399	344	343	421	
Legale (ipotesi di responsabilità professionale carico del personale sanitario)	79	69	72	99	

Tipologia delle richieste di risarcimento danni		
registrate all'Ufficio Legale		
Descrizione	ANNO 2012	ANNO 2011
Ipotesi di responsabilità professionale a carico del personale medico, paramedico ed infermieristico	99	72
Altro fatti che non determinano resp. dei sanitari (es cadute, infortuni) e denunce per fatti dentari	37	25
totale	136	97

Tipologia e provenienza delle segnalazioni registrate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico				
	2012		2011	
anno 2012	numero	%	numero	%
adeguamento alla normativa	7	1,66	4	1,20
altro	1	0,24	2	0,60
aspetti alberghieri e comfort	18	4,28	5	1,50
aspetti economici e ticket	168	39,90	173	50,40
aspetti legati all'informazione	4	0,95	3	0,90
aspetti organizzativi burocratici amm.vi	62	14,73	32	9,30
aspetti strutturali	6	1,43	7	2,00
aspetti tecnici professionali	93	22,09	75	21,90
tempi	39	9,26	15	4,40
umanizzazione e aspetti relazionali	23	5,46	27	7,90
totale	421	100	343	100
tipologia segnalazione: provenienza	Tramite TDM/enti/studio legale	Cittadino presentazione diretta urp	totale	
adeguamento alla normativa		7		
Altro/ Informazioni	2	3		
aspetti alberghieri e comfort	1	17		
aspetti economici e ticket	11	157		
aspetti organizzativi burocratici amm.vi	12	50		
aspetti strutturali	1	5		
aspetti tecnici professionali	46	47		
tempi	12	27		
umanizzazione e aspetti relazionali	3	20		
totale	88	333	421	
riepilogo per provenienza nr			nr°	
n. segnalazioni pervenute tramite il TDM			81	
n. segnalazioni pervenute tramite Enti			0	
n. segnalazioni inoltrate all'URP direttamente dai cittadini			333	
n. segnalazioni inoltrate all'URP tramite studio legale			7	
totale			421	

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

tipologia	anno 2012			anno 2011		
	casi	%	media	casi	%	media
risposta entro i 30 giorni	191	45,37	15	190	55,5	15
risposta dal 31° giorno al 45°	74	17,58	37	59	17	37
risposta dal 46° giorno al 60°	39	9,26	52	37	11	53
oltre il 61°	90	21,38	64	38	11	87
casi aperti	27	6,41		19	5,5	
totale	421	100		343	100	

Esito delle segnalazioni presentate all'Ufficio

Relazioni con il Pubblico: dato generale

anno 2012	2012		2011	
	casi	%	casi	%
accoglimento richiesta di esonero/rimborso	67	15,91	57	15
altro	7	1,66	14	4
assunzione di impegno	51	12,11	25	7
chiarimento	101	23,99	89	24,5
conferma operato dell'azienda perché conforme a standard, protocolli, linee guida,normativa vigente	102	24,23	108	28
pratica aperta	27	6,41	19	14
risoluzione	44	10,45	25	6
scuse	4	0,95	4	1
trasmissione a servizio legale per competenza	18	4,28	2	0,5
totale	421	100	343	100

[illegible]

Segnalazioni registrate da Ufficio Relazioni con il Pubblico gestione del rischio		
analisi per Dipartimento anno 2012		
Dipartimento	reclami anno 2012	
Medicina e specialità mediche	7	
Chirurgia generale e specialità chirurgiche	3	
Materno infantile	8	
Oncologia, Ematologia e Patologia dell'App. Resp.	3	
Chirurgie specialistiche Testa-Collo	0	
Servizi Diagnostici e per immagini	0	
Laboratori, Anatomia Patologica e Medicina Legale	0	
DIEU - Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza	4	
Patologie Apparato Locomotore	8	
Amministrativo e Tecnico	1	
Direzione Sanitaria	1	
totale	35	

Dipartimento integrato 1					
Medicine e specialità mediche				attività DO DH	attività amb.
totale Urp: 36		Totale Legale: 10		8731	197.156
CARDIOLOGIA		Totale reclami urp 2		1495	25597
reclami	tipologia		esito		
1	aspetti tecnico prof.li	1	chiarimenti		
1	aspetti organizzativi	1	chiarimenti		
eventi	tipologia	nr	Totale legale 1		
1	ipotesi di responsabilità				
ENDOCRINOLOGIA		Totale reclami urp 1			
reclami	tipologia		esito		
1	umanizzazione	1	conferma		
GASTROENTEROLOGIA		Totale reclami urp 3		817	18092
reclami	tipologia		esito		
2	aspetti tecnico prof.li	1	altro		
		1	scuse		
1	aspetti organizzativi	1	pratica aperta		
eventi	tipologia	nr	Totale legale 1		
1	ipotesi di responsabilità				
MEDICINA I		Totale reclami urp 2		1004	1322
reclami	tipologia		esito		
2	aspetti tecnico prof.li	2	chiarimenti		
MEDICINA II		Totale reclami urp 4		1296	7294
reclami	tipologia		esito		
1	aspetti tecnico prof.li	1	assunzione di impegno		
1	aspetti organizzativi	1	assunzione di impegno		
2	umanizzazione	1	trasmissione legale		
		1	chiarimenti		
eventi	tipologia	nr	Totale legale 2		
2	ipotesi di responsabilità				
MEDICINA INTERNA ED AREA CRITICA		Totale reclami urp 7		1771	80
reclami	tipologia		esito		
5	aspetti tecnico prof.li	2	assunzione di impegno		
		2	chiarimenti		
		1	pratica aperta		
2	umanizzazione	1	trasmissione legale		
		1	assunzione di impegno		
eventi	tipologia	nr	Totale legale 1		
1	ipotesi di responsabilità prof.le				

NEFROLOGIA E DIALISI		Totale reclami urp 4		934	115861
reclami	tipologia		esito		
1	adeguamento alla normativa	1	assunzione di impegno		
1	aspetti economici	1	chiarimenti		
1	aspetti tecnico prof.li	1	chiarimenti		
1	umanizzazione	1	assunzione di impegno		
eventi	tipologia	nr	Totale legale 3		
3	ipotesi di responsabilità				
REUMATOLOGIA		Totale reclami urp 11		403	10654
reclami	tipologia		esito		
2	aspetti tecnico prof.li	1	chiarimenti		
		1	risoluzione		
8	aspetti organizzativi	5	assunzione di impegno		
		3	pratica aperta		
1	aspetti strutturali	1	assunzione di impegno		
eventi	tipologia	nr	Totale legale 1		
1	ipotesi di responsabilità				
MALATTIE INFETTIVE		Totale reclami urp 2		483	15392
reclami	tipologia		esito		
2	aspetti tecnico prof.li	2	chiarimenti		
eventi	tipologia	nr	Totale legale 1		
1	ipotesi di responsabilità				

Dipartimento integrato 2					
Chirurgie Generale e Specialità Chirurgiche				attività DO- DH	attività amb
totale Urp: 13		Totale Legale 17		4544	26139
ANESTESIA I		Totale reclami urp 1		136	1360
reclami	tipologia		esito		
1	aspetti tecnico prof.li	1	pratica aperta		
CHIRURGIA I		Totale reclami urp 4		1162	2567
reclami	tipologia		esito		
1	aspetti organizzativi	1	chiarimenti		
2	tempi	2	risoluzione		
1	umanizzazione	1	chiarimenti		
eventi	tipologia	nr	Totale legale 3		
3	ipotesi di responsabilità				
CHIRURGIA II		Totale reclami urp 2		726	4313
reclami	tipologia		esito		
1	aspetti tecnico prof.li	1	chiarimenti		
1	aspetti organizzativi	1	risoluzione		
eventi	tipologia	nr	Totale legale 6		
6	ipotesi di responsabilità				
UROLOGIA		Totale reclami urp 5		1469	13477
reclami	tipologia		esito		
3	tempi	2	risoluzione		
		1	trasmissione uff legale		
2	aspetti tecnico pro.fli	1	pratica aperta		
		1	chiarimenti		
eventi	tipologia	nr	Totale legale 7		
7	ipotesi di responsabilità				
CHIRURGIA VASCOLARE		Totale reclami urp 1		//	
reclami	tipologia		esito		
1	aspetti tecnico prof.li	1	chiarimenti		
eventi	tipologia	nr	Totale legale 1	NB: DA 1.1.2010	
1	ipotesi di responsabilità			C/O NOCSE	
CHIRURGIA TORACICA				576	542
eventi	tipologia	nr	Totale legale 1		
1	ipotesi di responsabilità				

Dipartimento integrato 3				
Materno Infantile			attività DO DH	attività amb 5 mesi 2012
totale Urp: 41		Totale Legale 21	9704	81479
GENETICA MEDICA		Totale reclami urp 2		3095
reclami	tipologia	esito		
2	aspetti tecnico prof.li	2 chiarimenti		
GINECOLOGIA ED OSTETRICIA		Totale reclami urp 28	6456	43313
reclami	tipologia	esito		
2	aspetti alberghieri e comfort	2 assunzione di impegno		
8	aspetti organizzativi	4 chiarimento		
		3 risoluzione		
		1 scuse		
16	aspetti tecnico prof.li	1 assunzione di impegno		
		9 chiarimento		
		1 risoluzione		
		1 trasmissione legale		
		4 pratica aperta		
eventi	tipologia	nr Totale legale 19		
19	ipotesi di responsabilità (di cui 15 ostetricia)			
NEONATOLOGIA		Totale reclami urp 2	517	1931
reclami	tipologia	esito		
1	aspetti organizzativi	1 assunzione di impegno		
1	aspetti tecnico prof.li	1 assunzione di impegno		
PEDIATRIA		Totale reclami urp 9	1617	28995
reclami	tipologia	esito		
8	aspetti tecnico prof.li	1 scuse		
		4 chiarimenti		
		1 altro		
		2 pratica aperta		
eventi	tipologia	nr Totale legale 1		
1	ipotesi di responsabilità			
CHIR PEDIATRICA			683	3080
eventi	tipologia	nr Totale legale 1		
1	ipotesi di responsabilità			

Dipartimento integrato 4					
Oncologia, Ematologia e Patologie dell'Apparato Respiratorio				attività DO DH	attività amb.
totale Urp: 6		Totale Legale: 4		4916	1276622
MALATTIE DELL'APPARATO		Totale reclami urp 0		876	17327
eventi	tipologia	nr	Totale legale 1		
1	ipotesi di responsabilità				
ONCOLOGIA		Totale reclami urp 3		1905	17850
reclami	tipologia		esito		
3	aspetti tecnico prof.li	2	chiarimenti		
		1	trasmissione uff legale per competenza		
eventi	tipologia	nr	Totale legale 3		
3	ipotesi di responsabilità				
RADIOTERAPIA ONC.		Totale reclami urp 2			73090
reclami	tipologia		esito		
1	tempi	1	risoluzione		
1	aspetti tecnico prof.li	1	assunzione di impegno		
EMATOLOGIA		Totale reclami urp 1		828	68658
reclami	tipologia		esito		
1	aspetti tecnico prof.li	1	chiarimenti		

Dipartimento integrato 5							
Chirurgie Specialistiche Testa-Collo						attività DO DH	attività amb.
totale Urp: 48				Totale Legale: 9		4323	152485
DERMATOLOGIA				Totale reclami urp 11		1040	39330
reclami	tipologia				esito		
3	aspetti organizzativi			2	risoluzione		
				1	chiarimenti		
3	aspetti tecnico prof.li			3	chiarimenti		
1	aspetti economici			1	conferma op. azienda		
3	tempi			2	risoluzione		
				1	chiarimenti		
1	umanizzazione			1	chiarimenti		
MALATTIE OFTALMOLOGICHE				Totale reclami urp 18		771	50655
reclami	tipologia				esito		
8	aspetti organizzativi burocratici			4	risoluzione		
				1	altro		
				1	chiarimento		
				2	conferma operato		
1	aspetti economici			1	trasmissione legale		
3	aspetti tecnico prof.li			1	assunzione di impegno		
				1	tramissione legale		
				1	pratica aperta		
1	informazione			1	assunzione di impegno		
3	tempi			2	chiarimento		
				1	assunzione di impegno		
2	umanizzazione			1	chiarimento		
				1	trasmissione uff legale		
eventi	tipologia			nr	Totale legale 4		
4	ipotesi di responsabilità prof.le						
ODONTOIATRIA E CHIR MAXILLO FACCIALE				Totale reclami urp 8		680	18481
reclami	tipologia				esito		
1	umanizzazione			1	risoluzione		
2	adeguamento alla normativa			1	conferma operato		
				1	chiarimento		
4	tempi			1	chiarimento		
				3	risoluzione		
1	aspetti organizzativi			1	chiarimento		
1	umanizzazione			1	risoluzione		
eventi	tipologia			nr	Totale legale 2		
2	ipotesi di responsabilità prof.le						

OTORINOLARINGOIATRIA		Totale reclami urp 8		1456	40772
reclami	tipologia		esito		
1	adeguamento alla normativa	1	conferma operato azienda		
2	aspetti organizzativi	1	risoluzione		
		1	chiarimento		
1	aspetti tecnico prof.li	1	chiarimento		
4	tempi	2	risoluzione		
		2	chiarimento		
eventi	tipologia	nr	Totale legale 2		
2	ipotesi di responsabilità prof.le				
CHIRURGIA PLASTICA RICOSTRUTTIVA		Totale reclami urp 2		376	3.132
reclami	tipologia		esito		
2	aspetti tecnico prof.li	1	chiarimento		
		1	pratica aperta		
eventi	tipologia	nr	Totale legale 1		
1	ipotesi di responsabilità prof.le				
CHIRURGIA CRANIO MAXILLO FACCIALE ss		Totale reclami urp 1			
reclami	tipologia		esito		
1	aspetti organizzativi	1	chiarimento		

Dipartimento integrato 6				
Servizi Diagnostici e per Immagine			attività amb.	
totale Urp: 6		Totale Legale 0	119967	esterni
RADIODIAGNOSTICA II		Totale reclami urp 3	71616	esterni
reclami	tipologia	esito		
1	aspetti tecnico prof.li	1 conferma operato azienda		
1	aspetti organizzativi	1 chiarimento		
1	umanizzazione	1 chiarimento		
MEDICINA NUCLEARE		Totale reclami urp 2	13536	esterni
reclami	tipologia	esito		
1	aspetti tecnico prof.li	1 chiarimento		
1	tempi	1 chiarimento		
RADIODIAGNOSTICA I		Totale reclami urp 1	34815	esterni
reclami	tipologia	esito		
1	aspetti organizzativi	1 chiarimento		

Dipartimento integrato 7				
Laboratori, Anatomia Patologica e Medicina Legale			attività DO DH	attività amb.
totale Urp: 3	Totale Legale 0		229	1611540
MEDICINA LEGALE	Totale reclami urp 3			1211
reclami	tipologia	esito		
1	aspetti economici	1 chiarimento		
2	aspetti organizzativi	1 chiarimento		
		1 trasmissione legale		

Dipartimento integrato 9							
Patologie dell'Apparato Locomotore						attività DO DH	amb.
totale URP: 32				Totale Legale 30		4391	67218
CHIRURGIA DELLA MANO				Totale reclami urp 17		2529	17205
reclami	tipologia			esito			
1	aspetti organizzativi burocratici		1	trasmissione uff legale			
3	aspetti tecnico prof.li		1	trasmissione uff legale			
			1	chiarimenti			
			1	risoluzione			
12	tempi		4	risoluzione			
			4	chiarimenti			
			1	conferma operato			
			7	risoluzione			
1	umanizzazione		1	assunzione di impegno			
eventi	tipologia		nr	Totale legale 9			
9	ipotesi di responsabilità prof.le						
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA				Totale reclami urp 15		1862	37426
reclami	tipologia			esito			
3	aspetti organizzativi		1	risoluzione			
			1	chiarimenti			
			1	trasmissione uff legale			
9	aspetti tecnico prof.le		6	chiarimenti			
			2	trasmissione uff legale			
			1	assunzione di impegno			
1	informazione		1	risoluzione			
2	tempi		1	chiarimenti			
			1	trasmissione uff legale			
eventi	tipologia		nr	Totale legale 21			
21	ipotesi di responsabilità prof.le						

Dipartimento Interaziendale Emergenza e Urgenza (DIEU)					
Emergenza Urgenza			attività DO DH	attività ambulatoriali	
totale Urp: 15		Totale Legale 6			42232
PRONTO SOCCORSO E MEDICINA D'URGENZA		Totale reclami urp 15			42232
reclami	tipologia		esito		
12	aspetti tecnico prof.li	7	chiarimenti		
		1	pratica aperta		
		2	assunzione di impegno		
		1	risoluzione		
		1	tramissione legale		
2	tempi	1	assunzione di impegno		
		1	pratica aperta		
1	umanizzazione	1	assunzione di impegno		
eventi	tipologia	nr	Totale legale 6		
6	ipotesi di responsabilità prof.le				

Dipartimento Tecnico			
totale Urp: 6		Totale Legale 9	
SERVIZIO ATTIVITA' TECNICHE E PATRIMONIALI		Totale reclami urp 4	
reclami	tipologia		esito
2	aspetti strutturali	1	chiarimenti
		1	assunzione di impegno
2	aspetti alberghieri	2	assunzione di impegno
eventi	tipologia	nr	Totale legale 11
11	denunce problematiche strutturali (rc fabbricati)		
SERVIZIO TECNOLOGIA DELL'INFORMAZIONE		Totale reclami urp 1	
1	aspetti alberghieri	1	chiarimenti
INGEGNERIA CLINICA		Totale reclami urp 1	
1	aspetti alberghieri	1	assunzione di impegno

Dipartimento Amministrativo					
Totale reclami urp 199					
Direzione Amministrativa (aspetti normativa fumo ed auto)		Totale reclami urp 52			
reclami	tipologia		esito		
40	aspetti economici (auto)	11	accoglimento richiesta		
		27	conferma operato Azienda		
		1	altro		
		1	assunzione di impegno		
3	aspetti strutturali	2	chiarimenti		
		1	conferma operato Azienda		
2	informazione	2	chiarimenti		
2	umanizzazione	2	conferma operato Azienda		
1	adeguamento alla normativa	1	chiarimenti		
2	aspetti organizzativi (auto)	1	assunzione di impegno		
		1	chiarimenti		
1	aspetti alberghieri	1	assunzione di impegno		
1	altro	1	chiarimenti		
Direzione Prestazioni e Marketing		Totale reclami urp 138			
reclami	tipologia		esito		
121	aspetti economici (Ticket)	54	accoglimento richiesta		
		3	chiarimento		
		59	conferma operato Azienda		
		3	pratica aperta		
		2	risoluzione		
6	aspetti organizzativi burocratici	1	pratica aperta		
		2	chiarimento		
		3	assunzione di impegno		
6	umanizzazione	3	conferma operato Azienda		
		1	assunzione di impegno		
		1	accoglimento richiesta		
		1	chiarimento		
2	adeguamento alla normativa	1	assunzione di impegno		
		1	risoluzione		
3	aspetti tecnico prof.li	1	assunzione di impegno		
		1	accoglimento richiesta		
		1	conferma operato Azienda		
		138			
Servizio Affari generali		Totale reclami urp 4			
reclami	tipologia		esito		
3	aspetti economici	1	chiarimenti		
		2	inoltro Uff legale		
1	aspetti organizzativi	1	chiarimenti		

CSAOD		Totale reclami urp 5			
reclami	tipologia		esito		
5	aspetti organizzativi	1	chiarimenti		
		1	risoluzione		
		3	assunzione di impegno		

Direzione Sanitaria			
totale Urp: 16			
DIREZIONE SANITARIA		Totale reclami urp 10	
reclami	tipologia		esito
3	aspetti organizzativi	1	risoluzione
		2	chiarimento
5	aspetti alberghieri	1	chiarimento
		4	pratica aperta
2	aspetti tecnico prof.li	1	assunzione di impegno
		1	pratica aperta
DIREZIONE SERVIZI OSPITALITA'		Totale reclami urp 4	
reclami	tipologia		esito
4	aspetti alberghieri	3	assunzione di impegno
		1	chiarimento
SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE		Totale reclami urp 2	
reclami	tipologia		esito
2	aspetti alberghieri	2	assunzione di impegno

Rilievi e suggerimenti registrati dall'Ufficio			
Relazioni con il Pubblico			
anno 2012			
	totale	236	
tipologia dei rilievi/ suggerimenti registrati all'urp		rilievi	sugg
altro	4	2	2
aspetti alberghieri e comfort	76	67	9
aspetti organizzativi e burocratici amministrativi	57	40	17
aspetti strutturali	26	19	7
aspetti tecnico professionali:			
• attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale			
• Opportunità/adequatezza della prestazione	20	17	3
tempi	12	11	1
adeguamento normativa	1	1	0
umanizzazione e aspetti relazionali	29	24	5
aspetti economici	4	4	0
informazione	7	5	2
	236	190	46
<i>Rilievi:</i>			
<i>Indicazioni di disservizio che si risolvono con un riscontro a chi ha operato la segnalazione e che comunque non attivano la procedura tipica del reclamo.</i>			
<i>Rientrano nei rilievi le segnalazioni anonime di disservizio</i>			

Elogi ricevuti e registrati dall'URP anno 2012		
TOTALE n.	1152	
DIP 1 - MEDICINE E SPECIALITA' MEDICHE	150	
CARDIOLOGIA	72	
DEGENZA POST ACUZIE	22	
GASTROENTEROLOGIA	8	
MALATTIE INFETTIVE	5	
MEDICINA I	6	
MEDICINA II	4	
MEDICINA INTERNA ED AREA CRITICA	25	
NEFROLOGIA E DIALISI	7	
REUMATOLOGIA	1	
DIP 2 - CHIRURGIA GENERALE SPECIALITA' CHIRURGICHE	336	
ANESTESIA E RIANIMAZIONE 1	23	
ANESTESIA E RIANIMAZIONE 2	3	
CHIRURGIA DEI TRAPIANTI	17	
CHIRURGIA TORACICA	170	
CHIRURGIA I	51	
CHIRURGIA II	21	
RIANIMAZIONE	2	
UROLOGIA	49	
DIP 3 - MATERNO INFANTILE	134	
CHIRURGIA PEDIATRICA	13	
NEONATOLOGIA	10	
OSTETRICIA E GINECOLOGIA		
di cui 54 CENTRO NASCITA	79	
PEDIATRIA	32	
DIP 4 - ONCOLOGIA, EMATOLOGIA E PATOLOGIE DELL'APPARATO RESPIRATORIO	51	
EMATOLOGIA	14	
MAL APP RESP	7	
ONCOLOGIA	11	
RADIOTERAPIA ONCOLOGICA	19	
DIP 5 - CHIRURGIE SPECIALISTICHE TESTA-COLLO	80	
CHIRURGIA CRANIOMAXILLO FACCIALE Strutt dip.le	4	
CHIRURGIA PLASTICA RICOSTRUTTIVA	2	
DERMATOLOGIA	34	
MALATTIE OFTALMOLOGICHE	7	
ODONTOIATRIA	1	
NEUROLOGIA AMB/CONSULENZE (AUSL)	2	
OTORINOLARINGOIATRIA	30	
DIP 6 - SERVIZI DIAGNOSTICI E PER IMMAGINE	13	
MEDICINA NUCLEARE	7	
RADIODIAGNOSTICA I	4	
RADIODIAGNOSTICA II	2	
DIEU - DIP. INTERAZIENDALE di EMERGENZA URGENZA	61	
PRONTO SOCCORSO E MEDICINA D'URGENZA (DI CUI N. 48 OBI)	61	
DIP 9 - PATOLOGIE DELL'APPARATO LOCOMOTORE	260	
CHIRURGIA DELLA MANO	13	
RIABILITAZIONE DELLA MANO Str. Dip.le	5	
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	242	
DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO	16	
SERVIZI AMMINISTRATIVI (CSAOD)	4	
SERVIZIO AFFARI GENERALI	6	
SERVIZIO FORMAZIONE (PSICOLOGIA E URP)	6	
DIREZIONE GENERALE	2	
DIREZIONE GENERALE	2	
DIREZIONE SANITARIA	49	
URAP	17	
Direzione Servizi Ospitalità (servizi alberghieri)	25	
Direzione Sanitaria	7	