



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

REPORT SEGNALAZIONI

Anno 2013

***Referente Mirella Cantaroni
Tel. 059/422.4629***

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

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 2014

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 2013 rispetto ai dati dell'anno 2012.

Si sono, infatti, registrati nell'anno 2013 n. 452 reclami rispetto ai 421 rilevati nell'anno 2012.

In modo particolare si evidenzia in generale un aumento di n. 31 segnalazioni, nello specifico l'incremento maggiore si rileva nelle segnalazioni riferite agli aspetti economici e ticket (+83) e si registra, invece, una diminuzione negli aspetti organizzativi burocratici, alberghieri e comfort, tecnici professionali e relazionali, nonché nei tempi, come di seguito riportato:

- aspetti alberghieri (-10)
- aspetti organizzativi e burocratici (-14)
- aspetti tecnico professionali (-10)
- tempi (- 18)
- aspetti economici e ticket (+83)

Come sopra evidenziato l'aumento delle segnalazioni riferite agli aspetti economici e ticket, intese come reclami, registrato dall'URP nel corso del 2013, può essere ricondotto ai ticket inevasi da parte degli utenti che sono stati invitati al pagamento tramite invio di comunicazioni di sollecito di pagamento inoltrate dai competenti uffici aziendali. La maggior parte delle richieste di ticket riguardano gli accessi alle cure del Pronto Soccorso verificatisi nel corso degli anni precedenti al 2013; infatti, permane nel cittadino la convinzione che l'accesso al Pronto Soccorso evidenzia un'urgenza e pertanto la prestazione dovrebbe essere gratuita.

Si rileva un calo numerico negli altri aspetti: alberghieri ed organizzativi registrati in aumento l'anno precedente a causa della nuova organizzazione che l'Azienda e dei suoi Servizi avevano dovuto adottare, appunto nel 2012, per affrontare le problematiche riferite all'evento terremoto e volte, comunque sempre a tutelare il diritto alla salute dei cittadini.

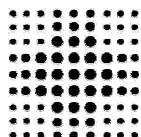
La risposta alla segnalazione ricevuta dall'utente avviene, nel 35,18% delle istanze entro i 30 giorni; mentre, per le segnalazioni che prevedono il coinvolgimento di più strutture e/o direzioni, nonché diversi professionisti i tempi si allungano, fino ad un massimo di oltre novanta giorni. In questi ultimi casi l'utente, o l'Associazione che lo ha tutelato nel suo percorso, 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 2013 sono stati rilevati n. 999 elogi, in calo rispetto al 2012 (1152), 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.

Dott.ssa Paola Vandelli

Ufficio relazioni con il Pubblico
Il funzionario responsabile
Mirella Cantaroni



Policlinico

Servizio Affari Generali

Il direttore

OGGETTO: Report sinistri 2013.

Sono state complessivamente **76** le denunce inoltrate nell'anno 2013 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.

Di queste **76** denunce (furono 133 nel 2012), solo **53** sono riconducibili ad episodi di presunta malpractice sanitaria.

La richiesta risarcitoria relativa a responsabilità civile aziendale pura, perciò non riconducibili ad episodi di presunta malpractice sanitaria, sono state: **6** connesse a smarrimenti vari di oggetti personali dei pazienti, **2** relative a cadute accidentali nell'area del Policlinico, **2** relative a lesioni personali accidentali a visitatori, **3** casi riconducibili a infortuni sofferti, a vario titolo, da dipendenti dell'Azienda, **2** infortuni occorsi a personale di altre aziende operanti in appalto, **2** presunte infezioni nosocomiali ed infine **3** denunce sono inerenti l'impianto o l'espanto di protesi d'anca, notoriamente difettose o impiantate altrove, per cui, dopo valutazione medico legale, dovrebbero essere escluse responsabilità in capo all'Azienda o a suoi dipendenti.

Va sottolineato che le denunce legate ad eventi di presunta malpractice sanitaria furono **99** nel 2012; sotto questo profilo si constata pertanto un decremento, da valutare poi tenendo conto che solo 11 di tali richieste risarcitorie riguardano eventi avvenuti nel 2013, invece, per fatti verificatisi negli anni 2011-2012 solo 16 sono state le richieste di risarcimento pervenute nel corso del 2013, mentre per il periodo 2009-2010 le richieste di risarcimento pervenute sono state 12. Le 14 restanti richieste di risarcimento sono relative a fatti accaduti nel periodo che va dall'anno 2003 al 2008.

Le **53** denunce per fatti di presunta malpractice sanitaria risultano distribuite come di seguito esposto:

- Per quanto riguarda il D.A.I. 1, Medicina, Medicina d'Urgenza e specialità Mediche, si rileva **1** sola richiesta di risarcimento, per fatti inerenti l'anno 2008, rispetto alle **9** pervenute nel 2012.
- Relativamente al D.A.I. 2, Chirurgia Generale e Specialità Chirurgiche, le richieste risarcitorie, pervenute nel corso del 2013 sono state **11** contro le **17** del 2012. In questo caso il dato può considerarsi sostanzialmente stabile se si tiene conto del fatto che almeno 4 dei suddetti 17 casi erano riferibili ad accadimenti riconducibili alla chirurgia bariatrica e perciò risalenti nel tempo, mentre nel 2013 solo un caso è riferito a quest'ultima fattispecie per intervento eseguito nel 2004. Si precisa ancora che, dei rimanenti 10 casi denunciati nel 2013 (al netto dell'unico caso di chirurgia bariatrica) solo 4 si sono verificati nel corso dello stesso anno.
- L'evoluzione del dato riguardante il D.A.I. 3, Materno Infantile, si evidenzia in netto calo. Si passa, infatti, dalle **23** richieste risarcitorie del 2012 alle **12** del 2013. Tale sostanziale diminuzione è rilevabile principalmente dal dettaglio delle richieste risarcitorie riferibili alla Struttura Complessa di Ostetricia, dove si passa dalle **17** richieste risarcitorie del 2012 alle **9** del 2013; di queste ultime 4 originano da eventi accaduti nell'anno in esame.

- Parimenti in evidente diminuzione risultano essere state le richieste di risarcimento riferibili al D.A.I. 9, Patologie dell'Apparato Locomotore. In questo dipartimento le richieste risarcitorie pervenute nel corso del 2013 sono state, complessivamente, nr. **14** mentre nel 2012 furono **32**. Il maggior decremento si è registrato nell'ambito della Struttura Complessa di Ortopedia, dove, dalle **23** richieste risarcitorie del 2012 si è passati alle **9** del 2013 (si precisa che di queste ultime solo 2 afferiscono a fatti avvenuti nel corso dell'anno 2013). Riguardo alla Struttura Complessa di Chirurgia della Mano si registrano 5 richieste di risarcimento, di cui nessuna relativa allo stesso anno (nel corso del 2012 furono 9).
- Per il D.A.I. 4 Oncologia, Ematologia e Patologie dell'Apparato Respiratorio, è pervenuta **1** sola richiesta di risarcimento nel 2013 (relativa ad evento del 2007), mentre nel 2012 erano state **3** (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 decremento di 5 casi. Si passa, infatti, dalle precedenti **9** richieste risarcitorie del 2012 alle attuali **4**, tutte inerenti fatti accaduti in anni pregressi rispetto a quello in esame.
- Per quanto riguarda il Dipartimento Interaziendale Emergenza – Urgenza, relativamente alle due Strutture Complesse aziendali ivi afferenti (Pronto Soccorso ed OBI), si passa dalle **4** richieste risarcitorie del 2012 alle **5** del 2013, dove però nessuna riguarda eventi riferibili all'anno in oggetto.
- Per il Dipartimento ad attività integrata Interaziendale per la Cura delle malattie Cardiache e Vascolari sono stati **3** gli eventi per cui sono pervenute richieste di risarcimento, inerenti però fatti accaduti nel 2009 e nel 2010, quando tale Struttura Complessa era afferente ad altro Dipartimento, per complicanze seguite a coronarografia o impianto di pace – maker.

Si confermano, come per gli anni passati ed in linea con il trend nazionale dei sinistri, prevalentemente oggetto di denunce di presunta malpractice sanitaria le specialità Chirurgiche, Ortopediche e di Ostetricia, seppure in evidente calo riguardo all'anno preso in esame.

Tenuto conto poi che 42, delle 53 denunce sopra citate, riguardano anni antecedenti il 2013, tale indiscutibile calo non è concretamente imputabile ad eventuali riduzioni di posti letto o di attività interventistica.

Il Comitato Valutazione Sinistri, nel corso del 2013, si è riunito varie volte (anche in via straordinaria ed in forma telematica) trattando casi riferibili a sinistri denunciati anche presso le precedenti Compagnie di Assicurazioni ma prevalentemente per casi denunciati presso l'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.

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 Maglitta

Segnalazioni registrate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico anno 2013 Confronto dati anni 2011-2013

Segnalazioni confronto

	2011	2012	2013
Urp	343	421	452

confronto dati segnalazioni URP ANNO 2013

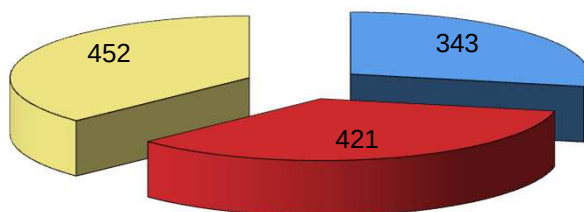
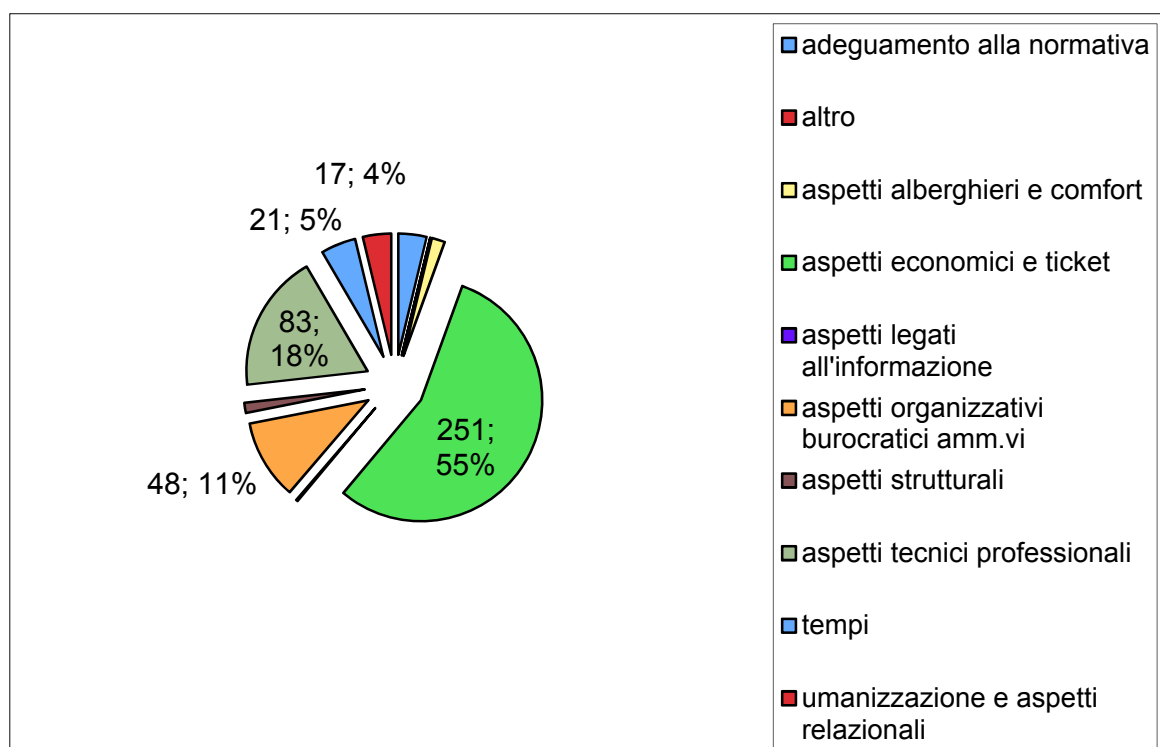


Tabella attività Ufficio Relazioni con il Pubblico: ascolto dell'utenza

Totale contatti ANNO 2013	7741
Reclami	452
Rilievi /suggerimenti	162
Elogi	999
Informazioni su malattie rare	42
Richiesta informazioni pervenute tramite l'indirizzo mail poliurp	723
Richieste Informazioni telefoniche e/o in ufficio	5349
Impropri	14
Richieste risarcimento	69

Tipologia e provenienza delle segnalazioni registrate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico				
	2013		2012	
anno 2013	numero	%	numero	%
adeguamento alla normativa	17	3,76	7	1,66
altro	0	0,00	1	0,24
aspetti alberghieri e comfort	8	1,77	18	4,28
aspetti economici e ticket	251	55,53	168	39,90
aspetti legati all'informazione	1	0,22	4	0,95
aspetti organizzativi burocratici amm.vi	48	10,62	62	14,73
aspetti strutturali	6	1,33	6	1,43
aspetti tecnici professionali	83	18,36	93	22,09
tempi	21	4,65	39	9,26
umanizzazione e aspetti relazionali	17	3,76	23	5,46
totale	452	100	421	100
tipologia segnalazione: provenienza	Tramite TDM/enti/s tudio legale	Cittadino presentazione diretta urp	totale	
adeguamento alla normativa	4	13	17	
Altro/ Informazioni	0	1	1	
aspetti alberghieri e comfort	0	8	8	
aspetti economici e ticket	8	243	251	
aspetti organizzativi burocratici amm.vi	8	40	48	
aspetti strutturali	0	6	6	
aspetti tecnici professionali	41	42	83	
tempi	2	19	21	
umanizzazione e aspetti relazionali	4	13	17	
totale	67	385	452	
rieiepilogo per provenienza nr			nr°	
n. segnalazioni pervenute tramite il TDM *			63	
n. segnalazioni pervenute tramite Enti			4	
n. segnalazioni inoltrate all'URP direttamente dai cittadini			385	
n. segnalazioni inoltrate all'URP tramite studio legale			69	
totale			521	

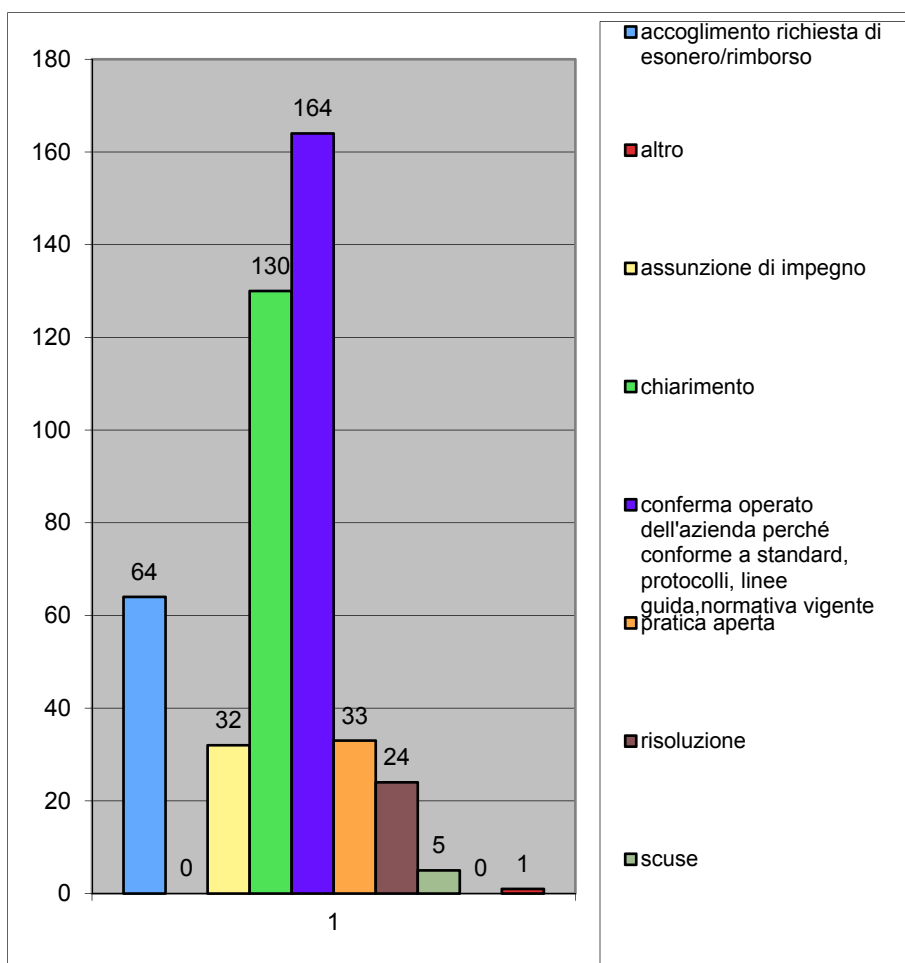
Tipologia e provenienza delle segnalazioni registrate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico



Tipologia delle richieste di risarcimento danni		
registrate all'Ufficio Legale		
Descrizione	anno 2013	anno 2012
Ipotesi di responsabilità professionale a carico del personale medico, paramedico ed infermieristico	53	99
Altro (denunce per fatti dentari e smarrimenti vari)	6	20
denunce problematiche strutturali	7	
totale	66	

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

annuale	2013		2012	
	n.	%	casi	%
accoglimento richiesta di esonero/rimborso	64	14,16	67	15,91
altro	0	0,00	7	1,66
assunzione di impegno	32	7,08	51	12,11
chiarimento	130	28,76	101	23,99
conferma operato dell'azienda perché conforme a standard, protocolli, linee guida,normativa vigente	164	36,28	102	24,23
pratica aperta	33	7,30	27	6,41
risoluzione	24	5,31	44	10,45
scuse	5	1,11	4	0,95
trasmissione al serzione mediazione dei conflitti	0	0,00	18	4,28
totale	452	100	421	100
trasmissione a servizio legale per competenza	69		6	

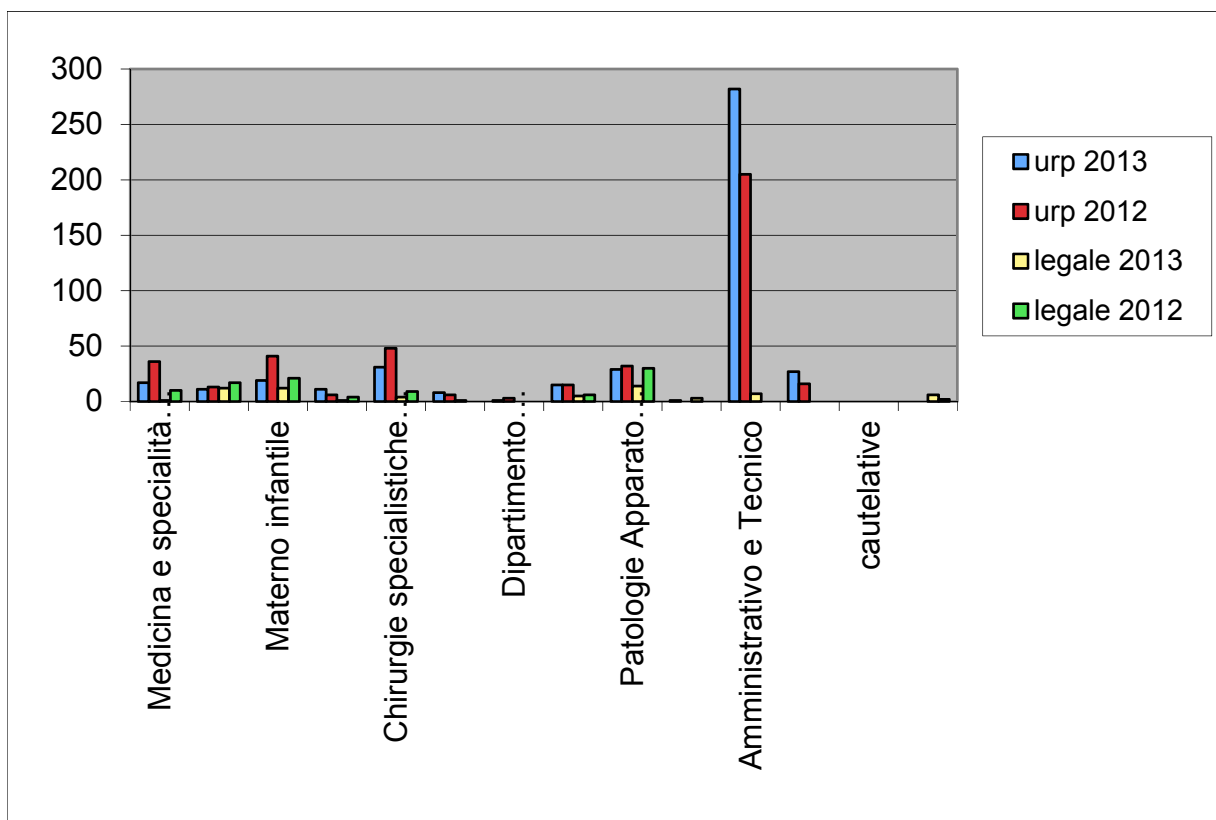


Tempi di risposta alle segnalazioni presentate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

tipologia	anno 2013			anno 2013		
	casi	%	media	casi	%	media
risposta entro i 30 giorni	159	35,18	17	191	45,37	15
risposta dal 31° giorno al 45°	69	15,27	37	74	17,58	37
risposta dal 46° giorno al 60°	83	18,36	50	39	9,26	52
oltre il 61°	108	23,89	90	90	21,38	64
casi aperti	33	7,30		27	6,41	
totale	452	100		421	100	

Segnalazioni registrate da Ufficio Relazioni con il Pubblico e Ufficio Legale anno 2013					
analisi per Dipartimento					
Dipartimento	URP ANNO 2013	URP ANNO 2012	LEGALE ANNO 2013	LEGALE ANNO 2012	
Medicina e specialità mediche	17	36	1	10	
Chirurgia generale e specialità chirurgiche	11	13	12	17	
Materno infantile	19	41	12	21	
Oncologia, Ematologia e Patologia dell'App. Resp.	11	6	1	4	
Chirurgie specialistiche Testa-Collo	31	48	4	9	
dipartimento interaziendale radiologie-strutture al policlinico	8	6	1	0	
Dipartimento interaziendale Laboratori, Anatomia Patologica	1	3	0	0	
DIEU - Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza	15	15	5	6	
Patologie Apparato Locomotore	29	32	14	30	
Dipartimento interaziendale malattie (nel 2012 nel dip 1 Medicine) cardiovascolari - struttura Cardiologia policlinico	1		3		
Amministrativo e Tecnico	282	205	7		
Direzione Sanitaria	27	16			
cautelative					
altro			6	2	
totale	452	421	66	99	
totale generale	518				
NB: si sono verificate variazioni relative alle afferenze ai dipartimenti di alcune strutture rispetto alle composizioni degli stessi anno 2013:					
dip 1: nel 2012 vi afferiva anche la Cardiologia					

Segnalazioni registrate da Ufficio Relazioni con il		
Pubblico e Ufficio Legale anno 2013		
analisi per Dipartimento		



Dipartimento integrato 1				
Medicine e specialità mediche				
totale Urp: 17		Totale Legale: 1		
DEGENZA POST ACUZIE		Totale reclami urp 2		
reclami	tipologia		esito	
2	aspetti tecnico prof.li	2	chiarimenti	
GASTROENTEROLOGIA		Totale reclami urp 1		
reclami	tipologia		esito	
1	aspetti economici	1	chiarimento	
eventi	tipologia	nr	Totale legale 1	
1	ipotesi di responsabilità			
MALATTIE INFETTIVE		Totale reclami urp 3		
reclami	tipologia		esito	
3	aspetti tecnico prof.li	3	chiarimenti	
MEDICINA II		Totale reclami urp 5		
reclami	tipologia		esito	
4	aspetti tecnico prof.li	3	chiarimenti	
		1	scuse	
1	aspetti organizzativi	1	assunzione di impegno	
MEDICINA INTERNA ED AREA CRITICA		Totale reclami urp 3		
reclami	tipologia		esito	
3	aspetti tecnico prof.li	3	chiarimenti	
NEFROLOGIA E DIALISI		Totale reclami urp 3		
reclami	tipologia		esito	
3	aspetti tecnico prof.li	3	chiarimenti	
REUMATOLOGIA		Totale reclami urp 0		

Dipartimento integrato 2			
Chirurgie Generale e Specialità Chirurgiche			
totale Urp: 11		Totale Legale 12	
ANESTESIA E RIAN I		Totale reclami urp 1	
reclami	tipologia		esito
1	aspetti organizzativi	1	risoluzione
ANESTESIA E RIAN II		Totale reclami urp 2	
reclami	tipologia		esito
1	aspetti tecnico prof.li	1	assunzione di impegno
1	umanizzazione	1	chiarimento
CHIRURGIA I		Totale reclami urp 2	
reclami	tipologia		esito
1	aspetti tecnico prof.li	1	chiarimenti
1	tempi	1	risoluzione
eventi	tipologia	nr	Totale legale 3
3	ipotesi di responsabilità		
CHIRURGIA II		Totale reclami urp 0	
eventi	tipologia	nr	Totale legale 4
4	ipotesi di responsabilità		
CHIRURGIA ONCOLOGICA SENOLOGICA		Totale reclami urp 1	
reclami	tipologia		esito
1	aspetti tecnico prof.li	1	chiarimenti
CHIRURGIA TORACICA		Totale reclami urp 1	
reclami	tipologia		esito
1	umanizzazione	1	assunzione di impegno
CHIRURGIA DEI TRAPIANTI		Totale reclami urp 0	
eventi	tipologia	nr	Totale legale 1
1	ipotesi di responsabilità		
UROLOGIA		Totale reclami urp 4	
reclami	tipologia		esito
3	aspetti organizzativi	2	risoluzione
		1	chiarimento
1	aspetti tecnico prof.li	1	chiarimento
eventi	tipologia	nr	Totale legale 3

3	ipotesi di responsabilità			
CHIRURGIA VASCOLARE				
eventi	tipologia	nr	Totale legale 1	
1	ipotesi di responsabilità			

Dipartimento integrato 3					
Materno Infantile					
totale Urp: 19		Totale Legale 12			
CHIRURGIA PEDIATRICA					
eventi	tipologia	nr	Totale legale 1		
1	ipotesi di responsabilità				
GINECOLOGIA ED OSTETRICIA		Totale reclami urp 14			
reclami	tipologia		esito		
1	umanizzazione	1	assunzione di impegno		
2	aspetti organizzativi	1	assunzione di impegno		
		1	chiarimento		
10	aspetti tecnico prof.li	3	assunzione di impegno		
		7	chiarimento		
1	tempi	1	chiarimento		
eventi	tipologia	nr	Totale legale 10		
10	ipotesi di responsabilità				
NEONATOLOGIA					
eventi	tipologia	nr	Totale legale 1		
1	ipotesi di responsabilità				
PEDIATRIA		Totale reclami urp 5			
reclami	tipologia		esito		
3	aspetti tecnico prof.li	2	chiarimenti		
		1	pratica aperta		
1	aspetti organizzativi	1	chiarimenti		
1	tempi	1	chiarimenti		

Dipartimento integrato 4			
Oncologia, Ematologia e Patologie dell'Apparato Respiratorio			
totale Urp: 11		Totale Legale: 1	
MALATTIE DELL'APPARATO		Totale reclami urp 3	
reclami	tipologia		esito
2	aspetti tecnico prof.li	2	chiarimenti
1	aspetti organizzativi	1	chiarimenti
ONCOLOGIA		Totale reclami urp 8	
reclami	tipologia		esito
1	aspetti alberghieri	1	assunzione di impegno
1	aspetti organizzativi	1	assunzione di impegno
2	umanizzazione	2	chiarimenti
4	aspetti tecnico prof.li	3	chiarimenti
		1	pratica aperta
eventi	tipologia	nr	Totale legale 1
1	ipotesi di responsabilità		

Dipartimento integrato 5					
Chirurgie Specialistiche Testa-Collo					
totale Urp: 31		Totale Legale: 4			
DERMATOLOGIA		Totale reclami urp 12			
reclami	tipologia		esito		
3	aspetti organizzativi	1	risoluzione		
		2	chiarimenti		
3	aspetti tecnico prof.li	2	chiarimenti		
		1	pratica aperta		
2	umanizzazione	2	chiarimenti		
1	adeguamento alla normativa	1	risoluzione		
3	tempi	1	risoluzione		
		1	chiarimenti		
		1	assunzione di impegno		
eventi	tipologia	nr	Totale legale 2		
2	ipotesi di responsabilità prof.le				
MALATTIE OFTALMOLOGICHE		Totale reclami urp 6			
reclami	tipologia		esito		
2	aspetti organizzativi burocratici	2	risoluzione		
3	aspetti tecnico prof.li	1	chiarimento		
		2	pratica aperta		
1	tempi	1	risoluzione		
eventi	tipologia	nr	Totale legale 1		
1	ipotesi di responsabilità prof.le				
ODONTOIATRIA E CHIR MAXILLO FACCIALE		Totale reclami urp 4			
reclami	tipologia		esito		
1	tempi	1	risoluzione		
3	aspetti organizzativi	1	chiarimento		
		1	risoluzione		
		1	assunzione di impegno		
OTORINOLARINGOIATRIA		Totale reclami urp 7			
reclami	tipologia		esito		
3	aspetti organizzativi	3	chiarimento		
4	aspetti tecnico prof.li	3	chiarimento		
		1	pratica aperta		
eventi	tipologia	nr	Totale legale 1		
1	ipotesi di responsabilità prof.le				

CHIRURGIA CRANIO MAXILLO FACCIALE		Totale reclami urp 1			
reclami	tipologia		esito		
1	aspetti organizzativi	1	risoluzione		
CHIRURGIA PLASTICO RICOSTRUTTIVA		Totale reclami urp 1			
reclami	tipologia		esito		
1	adeguamento alla normativa	1	chiarimento		

DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE RADIOLOGIA				
totale Urp: 8		Totale Legale 0		
RADIODIAGNOSTICA		Totale reclami urp 8		
reclami	tipologia		esito	
1	adeguamento alla normativa	1	chiarimento	
1	aspetti organizzativi	1	risoluzione	
1	aspetti strutturali	1	chiarimento	
4	aspetti tecnico prof.li	2	chiarimenti	
		2	scuse	
1	tempi	1	chiarimento	
DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE LABORATORI				
totale Urp: 1		Totale Legale 0		
RADIODIAGNOSTICA		Totale reclami urp 1		
reclami	tipologia		esito	
1	tempi	1	assunzione di impegno	
varie - SCRRENING MAMMOGRAFICO				
eventi	tipologia	nr	Totale legale 1	
1	ipotesi di responsabilità prof.le			

Dipartimento Interaziendale Emergenza e Urgenza (DIEU)					
Emergenza Urgenza					
totale Urp: 15		Totale Legale 5			
PRONTO SOCCORSO E MEDICINA D'URGENZA		Totale reclami urp 15			
reclami	tipologia		esito		
9	aspetti tecnico prof.li	6	chiarimenti		
		1	conferma operato		
		1	assunzione di impegno		
		1	risoluzione		
3	aspetti organizzativi	3	chiarimenti		
2	tempi	2	chiarimenti		
1	umanizzazione	1	chiarimenti		
eventi	tipologia	nr	Totale legale 5		
5	ipotesi di responsabilità prof.le				

Dipartimento Interaziendale cardio vascolare					
totale Urp: 1		Totale Legale 4			
CARDIOLOGIA POLICLINICO		Totale reclami urp 1			
reclami	tipologia		esito		
1	aspetti tecnico prof.li	1	assunzione di impegno		
eventi	tipologia	nr	Totale legale 3		
3	ipotesi di responsabilità prof.le				

Dipartimento integrato 9			
Patologie dell'Apparato Locomotore			
totale URP: 29		Totale Legale 14	
CHIRURGIA DELLA MANO		Totale reclami urp 12	
reclami	tipologia		esito
1	aspetti organizzativi burocratici	1	chiarimenti
5	aspetti tecnico prof.li	5	chiarimenti
4	tempi	1	assunzione di impegno
		3	pratica aperta
2	aspetti economici	2	chiarimenti
eventi	tipologia	nr	Totale legale 5
5	ipotesi di responsabilità prof.le		
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA		Totale reclami urp 17	
reclami	tipologia		esito
2	aspetti organizzativi	1	chiarimenti
		1	pratica aperta
12	aspetti tecnico prof.le	7	chiarimenti
		3	pratica aperta
		1	conferma operato azienda
		1	risoluzione
2	tempi	2	assunzione di impegno
1	umanizzazione	1	pratica aperta
eventi	tipologia	nr	Totale legale 9
9	ipotesi di responsabilità prof.le		

Dipartimento Tecnico			
totale Urp: 1		Totale Legale 7	
SERVIZIO ATTIVITA' TECNICHE E PATRIMONIALI		Totale reclami urp 1	
eventi	tipologia	nr	Totale legale 7
	denunce problematiche strutturali (rc fabbricati)		
SERVIZIO TECNOLOGIA DELL'INFORMAZIONE		Totale reclami urp 1	
1	aspetti alberghieri	1	assunzione di impegno

Dipartimento Amministrativo			
Totale reclami urp 281			
Ufficio Comunicazione / URP		Totale reclami urp 80	
reclami	tipologia		esito
71	aspetti economici (auto)	13	accoglimento richiesta
		55	conferma operato Azienda
		3	pratica aperta
8	aspetti strutturali	4	chiarimenti
		1	conferma operato Azienda
		2	risoluzione
		1	assunzione di impegno
1	aspetti organizzativi (auto)	1	chiarimenti
Direzione Prestazioni e Marketing		Totale reclami urp 197	
reclami	tipologia		esito
179	aspetti economici (Ticket)	51	accoglimento richiesta
		12	chiarimento
		100	conferma operato Azienda
		15	pratica aperta
		1	risoluzione
6	adeguamento alla normativa	1	risoluzione
		5	conferma operato Azienda
8	aspetti organizzativi	1	risoluzione
		2	assunzione di impegno
		1	conferma operato Azienda
		1	scuse
		3	chiarimento
1	informazioni	1	assunzione di impegno
3	umanizzazioni e relazionale	1	risoluzione
		1	assunzione di impegno
		1	scuse
Servizio Affari generali		Totale reclami urp 2	
reclami	tipologia		esito
2	tempi	1	risoluzione
		1	assunzione d'impegno
CSAOD		Totale reclami urp 2	
reclami	tipologia		esito
1	aspetti organizzativi	1	risoluzione
1	umanizzazione e relazionale	1	assunzione di impegno

Direzione Sanitaria				
totale Urp: 27				
DIREZIONE SANITARIA		Totale reclami urp 14		
reclami	tipologia		esito	
2	adeguamento alla normativa	2	chiarimenti	
7	aspetti organizzativi	4	chiarimenti	
		2	assunzione di impegno	
		1	risoluzione	
1	tempi	1	assunzione di impegno	
2	aspetti tecnico prof.li	2	chiarimenti	
1	umanizzazione	1	chiarimento	
1	aspetti strutturali	1	assunzione di impegno	
DIREZIONE SERVIZI OSPITALITA'		Totale reclami urp 7		
reclami	tipologia		esito	
5	aspetti alberghieri	2	assunzione di impegno	
		3	chiarimento	
2	umanizzazione	1	chiarimento	
		1	assunzione di impegno	
MEDICINA LEGALE		Totale reclami urp 3+3 (vedi nota)		
reclami	tipologia		esito	
1	adeguamento alla normativa	1	chiarimento	
2	aspetti organizzativi	1	chiarimento	
		1	risoluzione	
	le segnalazioni adeg normativa numericamente nel generale sono 4 ma provenienti dalla stessa famiglia (unica pratica diversi interlocutori), pertanto qui considerata una sola a carico della struttura			

Rilievi e suggerimenti registrati dall'Ufficio			
Relazioni con il Pubblico			
anno 2013			
	totale		
tipologia dei rilievi/ suggerimenti registrati all'urp	162	rilievi	sugg
altro	0	1	1
aspetti alberghieri e comfort	14	30	2
aspetti organizzativi e burocratici amministrativi	9	31	5
aspetti strutturali	3	7	1
aspetti tecnico professionali:			
• attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale			
• Opportunità/adequatezza della prestazione	3	9	1
tempi	18	32	0
adeguamento normativa	1	2	0
umanizzazione e aspetti relazionali	7	19	2
aspetti economici	0		
informazione	10	17	2
	162	148	14
Rilievi:			
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. Rientrano nei rilievi le segnalazioni anonime di disservizio			

Elogi ricevuti e registrati dall'URP 2013		
TOTALE n.	999	
DIP 1 - MEDICINE E SPECIALITA' MEDICHE	62	
DEGENZA POST ACUZIE	12	
GASTROENTEROLOGIA	4	
MALATTIE INFETTIVE	3	
MEDICINA I	25	
MEDICINA II	2	
MEDICINA INTERNA ED AREA CRITICA	13	
NEFROLOGIA E DIALISI	3	
REUMATOLOGIA	0	
DIP 2 - CHIRURGIA GENERALE SPECIALITA' CHIRURGICHE	472	
ANESTESIA E RIANIMAZIONE 1	4	
ANESTESIA E RIANIMAZIONE 2	4	
CHIRURGIA DEI TRAPIANTI	0	
CHIRURGIA TORACICA	189	
CHIRURGIA I	0	
CHIRURGIA II	48	
CHIRURGIA ONCOLOGICA SENOLOGICA	204	
UROLOGIA	23	
DIP 3 - MATERNO INFANTILE	130	
CHIRURGIA PEDIATRICA	39	
NEONATOLOGIA	21	
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	35	
PEDIATRIA	35	
DIP 4 - ONCOLOGIA, EMATOLOGIA E PATOLOGIE DELL'APPARATO RESPIRATORIO	22	
EMATOLOGIA	1	
MAL APP RESP	6	
OTORINOLARINGOIATRIA	0	
ONCOLOGIA	11	
RADIOTERAPIA ONCOLOGICA	4	
DIP 5 - CHIRURGIE SPECIALISTICHE TESTA-COLLO	118	
CHIRURGIA CRANIO-MAXILLO-FACCIALE	8	
DERMATOLOGIA	60	
MALATTIE OFTALMOLOGICHE	11	
ODONTOIATRIA	2	
NEUROLOGIA AMB/CONSULENZE (AUSL)	0	
CHIR PLASTICA RICOSTRUTTIVA	6	
OTORINOLARINGOIATRIA	31	
DIEU - DIP. INTERAZIENDALE di EMERGENZA URGENZA	29	
PRONTO SOCCORSO E MEDICINA D'URGENZA	29	
DIPARTIMENTO INTERAZ. CARDIO VASCOLARE	44	
CARDIOLOGIA DEL POLICLINICO	44	
DIP INTERAZIENDALE MEDICINA DI LABORATORIO	3	
TOSSICOLOGIA E FARMACOLOGIA CLINICA	1	
ANATOMIA ED ISTOLOGIA PATOLOGICA	1	
MICROBIOLOGIA	1	
DIP INTERAZIENDALE DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	8	
RADIOLOGIA	2	
MEDICINA NUCLEARE	6	
DIP 9 - PATOLOGIE DELL'APPARATO LOCOMOTORE	105	
CHIRURGIA DELLA MANO	49	
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA	56	
DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO	5	
SERVIZI AMMINISTRATIVI (CSAOD)	1	
DIREZIONE AMMINISTRATIVA	1	
SERVIZIO FORMAZIONE	0	
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO	3	
DIREZIONE GENERALE	0	
DIREZIONE GENERALE	0	
DIREZIONE SANITARIA	1	
URAP	0	
Direzione Servizi Ospitalità (servizi alberghieri)	0	
Direzione Sanitaria	1	