

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

# REPORT SEGNALAZIONI

## Anno 2015

*Referente Mirella Cantaroni  
Tel. 059/422.4629*





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

## Ufficio Relazioni con il Pubblico

### Segnalazioni ed elogi anno 2015

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico quale servizio dell'Azienda ha fra i suoi obiettivi il garantire e migliorare la comunicazione fra l'Ospedale e i suoi utenti. Ascoltare e comunicare, infatti, sono requisiti fondamentali della relazione con il cittadino-utente.

I reclami ed i suggerimenti sono strumenti preziosi per migliorare la qualità dei servizi ed individuare tempestivamente le criticità.

L' Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) svolge le seguenti principali funzioni nei rapporti con il cittadino: informare i cittadini sui diritti ed i percorsi di cura, ricevere i reclami, le segnalazioni e gli elogi, ascoltare gli utenti ed accompagnarli nel loro percorso di cura, realizzare le indagini di soddisfazione della qualità del servizio, diffondere il materiale informativo.

Il sistema di gestione dei reclami ha oltre all'obiettivo di fornire all'Azienda uno strumento atto a rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e di insoddisfazione anche quello di migliorare l'organizzazione e la qualità dei servizi erogati.

Nel corso del 2015 l'URP aziendale ha registrato in totale 7686 contatti -8810 del 2014- variamente espressi dai cittadini (via telefonica, e-mail, mediante compilazione del modulo URP, con nota scritta) e di diverse tipologie (reclami, rilievi/suggerimenti, richieste di informazioni, informazioni su malattie rare, elogi).

In particolare sono stati formalizzati n. 460 reclami (439 nel 2014), n. 91 rilievi/suggerimenti (245 nel 2014), n. 1327 richieste di informazioni mail (720 nel 2014), n. 11 richieste di informazioni sulle malattie rare (52 nel 2014), n. 5040 richieste di informazioni telefoniche e/o in ufficio (6251 nel 2014), n. 17 richieste improprie (40 nel 2014) e n. 740 elogi contro i 1103 registrati nel 2014.



aspetti economici) registrate nel corso dell'anno 2015 dall'URP aziendale, si evidenzia dalla lettura del grafico n. 2 che la maggioranza di esse riguarda gli "aspetti economici e ticket" dato prevalente, ma in calo rispetto all'anno precedente (187 nel 2015 - 228 nel 2014), seguono gli aspetti tecnico professionali n. 91 (105 nel 2014), i tempi n. 56 (19 nel 2014), e gli aspetti organizzativi, burocratici amministrativi n. 50 (36 nel 2014).

Per quanto riguarda la modalità di contatto si evidenzia un aumento dell'utilizzo della posta elettronica. La diffusione di Internet presso la stragrande maggioranza di utenti, poco inclini negli anni passati a servirsi di questo mezzo ma ora più consapevoli, anche grazie all'informazione veicolata tramite il sito aziendale, ha ampliato notevolmente il ricorso all'e-mail.

Gli utenti che hanno formalizzato la loro insoddisfazione preferiscono rivolgersi personalmente all'Ufficio URP rispetto al tramite di una associazione di tutela dei diritti.

Anche quest'anno infatti su 460 reclami n. 45 sono stati presentati per il tramite del TDM (Tribunale per i diritti del malato – associazione di volontariato avente sede presso il Policlinico per il territorio provinciale modenese), mentre 415 sono stati presentati direttamente dall'utente interessato o da un suo familiare.

Gli esiti delle segnalazioni risultano essere stati inviati ai reclamanti con un tempo medio di risposta che rispetta le indicazioni della procedura aziendale (259 segnalazioni, il 56.30% del totale ha vista conclusa l'istruttoria entro 30 giorni con una media di 17 giorni).

Nel corso del 2015 gli utenti hanno inteso formalizzare manifestazioni di apprezzamento verso i professionisti ed i servizi dell'azienda. In particolare sono pervenuti all'URP 740 elogi.

Come da procedura Urp di ciascun elogio è stata data notizia, con nota dedicata, alle strutture interessate.

*Responsabile URP*  
*Mirella Cantaroni*

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

<b>Totale contatti ANNO 2015</b>	<b>7686</b>
Reclami	<b>460</b>
Rilievi /suggerimenti	<b>91</b>
Elogi	<b>740</b>
Informazioni su malattie rare	<b>11</b>
Richiesta informazioni pervenute tramite l'indirizzo mail poliurp	<b>1327</b>
Richieste Informazioni telefoniche e/o in ufficio	<b>5040</b>
Impropri	<b>17</b>
Richieste risarcimento	

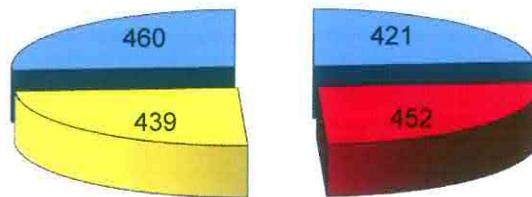
# Segnalazioni registrate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico anno 2015

## Confronto dati anni 2012-2015

### Segnalazioni confronto

	2012	2013	2014	2015
Urp	421	452	439	460

confronto dati segnalazioni URP ANNO 2012/2015



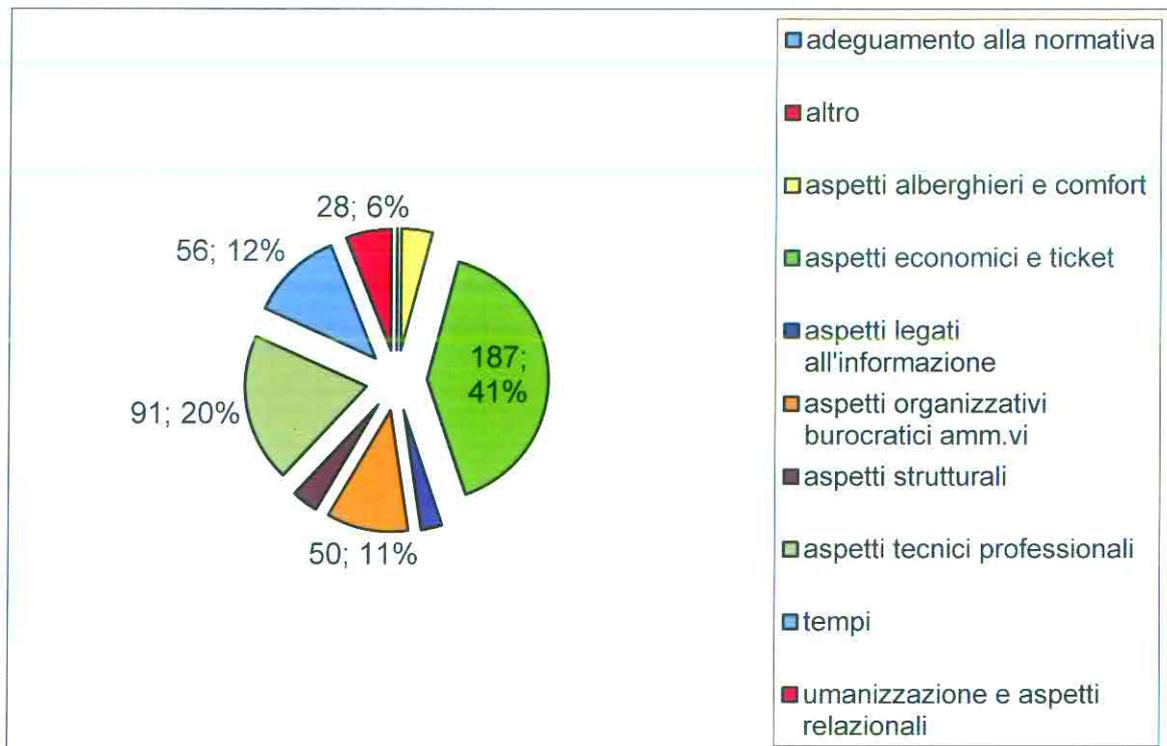
## Tipologia e provenienza delle segnalazioni registrate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico

anno 2015	2015		2014	
	numero	%	numero	%
adeguamento alla normativa	0	0,00	5	1,14
altro	0	0,00	1	0,23
aspetti alberghieri e comfort	19	4,13	7	1,59
aspetti economici e ticket	187	40,65	228	51,94
aspetti legati all'informazione	13	2,83	0	0,00
aspetti organizzativi burocratici amm.vi	50	10,87	36	8,20
aspetti strutturali	16	3,48	13	2,96
aspetti tecnici professionali	91	19,78	105	23,92
tempi	56	12,17	19	4,33
umanizzazione e aspetti relazionali	28	6,09	25	5,69
<b>totale</b>	<b>460</b>	<b>100</b>	<b>439</b>	<b>100</b>

tipologia segnalazione: provenienza	Tramite TDM/enti/studio legale	Cittadino presentazione diretta urp	totale
adeguamento alla normativa	0		0
Altro/ Informazioni	2	11	13
aspetti alberghieri e comfort	2	17	19
aspetti economici e ticket	7	180	187
aspetti organizzativi burocratici amm.vi	3	47	50
aspetti strutturali	0	16	16
aspetti tecnici professionali	25	66	91
tempi	4	52	56
umanizzazione e aspetti relazionali	2	26	28
<b>totale</b>	<b>45</b>	<b>415</b>	<b>460</b>

riepilogo per provenienza nr	nr°
n. segnalazioni pervenute tramite il TDM *	45
n. segnalazioni pervenute tramite Enti	0
n. segnalazioni inoltrate all'URP direttamente dai cittadini	415
<b>totale</b>	<b>460</b>

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



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

**IN ATTESA DEL DATO ANNUALE DAL LEGALE**

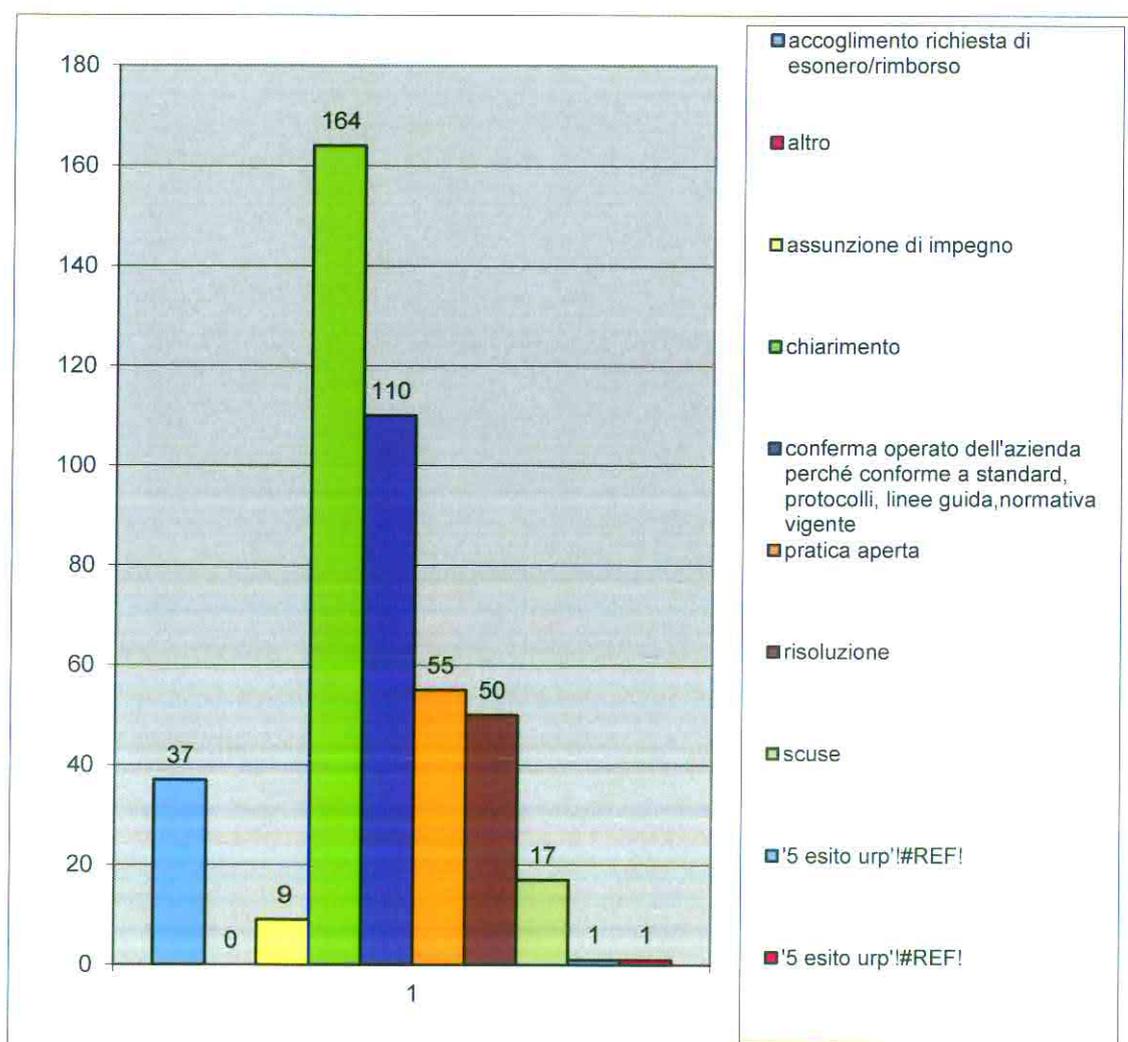
Descrizione	anno 2015	ANNO 2014
Ipotesi di responsabilità professionale a carico del personale medico, paramedico ed infermieristico		60
Altro (denunce per fatti dentari e smarrimenti vari)		0
denunce problematiche strutturali		0
	<b>0</b>	60
DAL LEGALE PRIMI 6 MESI 2015	<b>70</b>	
IPOTESI RESP	58	
DENUNCE FATTI DENTARI	3	
DENUNCE VARIE	9	

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

tipologia	anno 2015			anno 2014		
	casi	%	media	casi	%	media
risposta entro i 30 giorni	259	56,30	17	178	40,55	14
risposta dal 31° giorno al 45°	79	17,17	51	71	16,17	37,5
risposta dal 46° giorno al 60°	37	8,04	76	36	8,20	52
oltre il 61°	29	6,30	85	142	32,35	107
casi aperti	56	12,17		12	2,73	
<b>totale</b>	<b>460</b>	<b>100</b>		<b>439</b>	<b>100</b>	

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

annuale	2015		2014	
	n.	%	n.	%
accoglimento richiesta di esonero/rimborso	37	7,99	38	8,66
altro	0	0,00	9	2,05
assunzione di impegno	9	1,94	16	3,64
chiarimento	164	35,42	104	23,69
conferma operato dell'azienda perché conforme a standard, protocolli, linee guida, normativa vigente	110	23,76	178	40,55
pratica aperta	55	11,88	11	2,51
risoluzione	50	10,80	19	4,33
scuse	17	3,67	4	0,91
<b>totale</b>	<b>442</b>	<b>95,46</b>	<b>379</b>	<b>86,33</b>
trasmissione a servizio legale per competenza	18	3,89	60	13,67
	460	99,35	100,00	



## Segnalazioni registrate da Ufficio Relazioni con il Pubblico e Ufficio Legale anno 2015 analisi per Dipartimento

Dipartimento	URP ANNO 2015	URP ANNO 2014	LEGALE ANNO 2015 DATO URP	LEGALE ANNO 2014 DATO URP
Medicina e specialità mediche	18	15		9
Chirurgia generale e specialità chirurgiche	17	11		3
Materno infantile	31	17		12
Oncologia, Ematologia e Patologia dell'App. Resp.	17	12		3
Chirurgie specialistiche Testa-Collo	28	19		7
dipartimento interaziendale radiologie-strutture al policlinico	17	8		1
Dipartimento interaziendale Laboratori, Anatomia Patologica	4	0		0
DIEU - Dipartimento Interaziendale di Emergenza Urgenza	22	12		1
Patologie Apparato Locomotore	28	24		16
Dipartimento interaziendale malattie cardiovascolari - struttura Cardiologia policlinico	5	1		
Amministrativo e Tecnico	258	250		8
Direzione Sanitaria	15	10		
cautelative				
altro				
<b>totale</b>	<b>460</b>	<b>379</b>	<b>0</b>	<b>60</b>
<b>totale generale</b>	<b>460</b>			

## Dipartimento integrato 1

### Medicine e specialità mediche

<b>totale Urp: 18</b>	<b>Totale Legale:</b>
-----------------------	-----------------------

<b>DEGENZA POST ACUZIE</b>		<b>Totale reclami urp 1</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
1	aspetti tecnico prof.li	1	chiarimento

<b>GASTROENTEROLOGIA</b>		<b>Totale reclami urp 2</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
1	aspetti organizzativi	1	chiarimento
1	aspetti tecnico prof.li	1	accoglimento

<b>MALATTIE INFETTIVE</b>		<b>Totale reclami urp 1</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
1	aspetti tecnico prof.li	1	pratica aperta

<b>MEDICINA I</b>		<b>Totale reclami urp 2</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
1	aspetti tecnico prof.li	1	chiarimento
1	aspetti organizzativi	1	scuse

<b>MEDICINA II</b>		<b>Totale reclami urp 2</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
1	aspetti tecnico prof.li	1	scuse
1	umanizzazione	1	scuse

<b>M.I.A.C.</b>		<b>Totale reclami urp 4</b>	
4	aspetti tecnico prof.li	4	chiarimento
1	aspetti economici	1	legale per competenza

<b>NEFROLOGIA DIALISI</b>		<b>Totale reclami urp 5</b>	
2	aspetti tecnico prof.li	1	chiarimento
		1	pratica aperta
2	aspetti strutturali	2	chiarimento
1	aspetti organizzativi	1	chiarimento

<b>REUMATOLOGIA</b>		<b>Totale reclami urp 1</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
1	aspetti tecnico prof.li	1	pratica aperta

## Dipartimento integrato 2

### Chirurgie Generale e Specialità Chirurgiche

<b>totale Urp: 17</b>	<b>Totale Legale</b>
-----------------------	----------------------

<b>CHIRURGIA II</b>		<b>Totale reclami urp 3</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
2	aspetti tecnico prof.li	1	risoluzione
		1	pratica aperta
1	aspetti organizzativi	1	risoluzione

<b>CHIRURGIA ONCOLOGICA SENOLOGICA</b>		<b>Totale reclami urp 4</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
1	aspetti alberghieri	1	scuse
3	tempi	2	scuse
		1	risoluzione

<b>CHIRURGIA DEI TRAPIANTI</b>		<b>Totale reclami urp 4</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
2	aspetti organizzativi	1	chiarimento
		1	risoluzione
1	aspetti tecnico prof.li	1	chiarimento
1	umanizzazione	1	pratica aperta

<b>UROLOGIA</b>		<b>Totale reclami urp 6</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
1	umanizzazione	1	chiarimento
1	aspetti org.burocratici	1	pratica aperta
3	aspetti tecnico prof.li	2	chiarimento
		1	pratica aperta
1	tempi	1	chiarimento

## Dipartimento integrato 3

### Materno Infantile

<b>totale Urp: 31</b>	<b>Totale Legale</b>
-----------------------	----------------------

<b>GINECOLOGIA ED OSTETRICIA</b>		<b>Totale reclami urp 22</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
2	aspetti alberghieri	2	chiarimento
3	aspetti economici	1	accoglimento
		1	chiarimento
		1	conferma operato azienda
12	aspetti tecnico prof.li	10	chiarimento
		1	pratica aperta
		1	scuse
3	tempi	2	chiarimento
		1	scuse
2	umanizzazione	2	chiarimento

<b>NEONATOLOGIA</b>		<b>Totale reclami urp 3</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
1	aspetti tecnico prof.li	1	invio legale per competenza
1	aspetti organizzativi	1	chiarimento
1	informazione	1	risoluzione

<b>PEDIATRIA</b>		<b>Totale reclami urp 6</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
5	aspetti tecnico prof.li	2	chiarimento
		2	pratica aperta
		1	invio legale per competenza
1	tempi	1	risoluzione

## Dipartimento integrato 4

### Oncologia, Ematologia e Patologie dell'Apparato Respiratorio

<b>totale Urp: 17</b>	<b>Totale Legale:</b>
-----------------------	-----------------------

<b>EMATOLOGIA</b>		<b>Totale reclami urp 3</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
1	aspetti organizzativi	1	chiarimento
1	aspetti tecnico prof.li	1	risoluzione
1	tempi	1	chiarimento

<b>MALATTIE APP RESP.</b>		<b>Totale reclami urp 3</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
1	aspetti economici	1	invio legale per competenza
1	aspetti tecnico prof.li	1	chiarimento
1	informazione	1	chiarimento

<b>ONCOLOGIA</b>		<b>Totale reclami urp 10</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
1	aspetti alberghieri	1	chiarimento
2	aspetti strutturali	2	chiarimento
5	aspetti tecnico prof.li	3	chiarimento
		1	pratica aperta
		1	risoluzione
2	tempi	1	scuse
		1	chiarimento

<b>RADIOTERAPIA ONCOLOGICA</b>		<b>Totale reclami urp 1</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
1	aspetti organizzativi	1	chiarimento

## Dipartimento integrato 5

### Chirurgie Specialistiche Testa-Collo

<b>totale Urp: 28</b>	<b>Totale Legale:</b>
-----------------------	-----------------------

<b>CHIR. CRANIO MAXILLO F</b>		<b>Totale reclami urp 1</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
1	aspetti alberghieri	1	chiarimenti

<b>DERMATOLOGIA</b>		<b>Totale reclami urp 10</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
2	aspetti organizzativi	1	chiarimento
		1	risoluzione
4	aspetti tecnico prof.li	2	chiarimento
		2	invio legale per competenza
1	informazione	1	chiarimento
1	tempi	1	chiarimento
2	umanizzazione	2	chiarimento

<b>MALATTIE OFTALMOLOGICHE</b>		<b>Totale reclami urp 6</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
4	umanizzazione	2	chiarimento
		1	risoluzione
		1	scuse
1	aspetti organizzativi	1	chiarimento
1	tempi	1	risoluzione

<b>ODONTOIATRIA E CHIR MAXILLO FACCIALE</b>		<b>Totale reclami urp 5</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
1	aspetti organizzativi	1	scuse
1	aspetti tecnico prof.li	1	risoluzione
1	umanizzazione	1	scuse
1	informazione	1	assunzione di impegno
1	aspetti economici	1	risoluzione

<b>OTORINOLARINGOIATRIA</b>		<b>Totale reclami urp 6</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
3	tempi	1	risoluzione
		1	chiarimento
		1	pratica aperta
1	aspetti tecnico prof.li	1	chiarimento
1	umanizzazione	1	scuse
1	aspetto economico	1	accoglimento

## Dip. Interaziendale Emergenza e Urgenza (DIEU)

### Emergenza Urgenza

<b>totale Urp: 22</b>	<b>Totale Legale</b>
-----------------------	----------------------

<b>PRONTO SOCCORSO E MEDICINA D'URGENZA</b>		<b>Totale reclami urp 22</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
7	aspetti economici	3	accoglimento
		3	conferma operato azienda
		1	invio legale per competenza
1	aspetti organizzativi	1	chiarimento
9	aspetti tecnico prof.li	5	chiarimento
		1	conferma operato azienda
		1	invio legale per competenza
		2	pratica aperta
1	informazione	1	chiarimento
3	tempi	3	chiarimento
1	umanizzazione	1	scuse

## DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE RADIOLOGIA

<b>totale Urp: 17</b>	<b>Totale Legale</b>
-----------------------	----------------------

<b>RADIODIAGNOSTICA I</b>		<b>Totale reclami urp 11</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
4	aspetti organizzativi	2	chiarimento
		2	risoluzione
4	aspetti tecnico prof.li	2	chiarimento
		1	risoluzione
		1	pratica aperta
3	tempi	1	risoluzione
		2	chiarimento

<b>RADIODIAGNOSTICA II</b>		<b>Totale reclami urp 3</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
3	aspetti tecnico prof.li	3	chiarimenti

<b>MEDICINA NUCLEARE</b>		<b>Totale reclami urp 3</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
3	aspetti tecnico prof.li	2	chiarimenti
		1	assunzione di impegno

## DIPARTIMENTO INTERAZIENDALE laboratorio

<b>totale Urp: 4</b>	<b>Totale Legale</b>
----------------------	----------------------

<b>TOSSICOLOGIA</b>		<b>Totale reclami urp 4</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
4	aspetti alberghieri	4	chiarimento

## Dipartimento Interaziendale cardio vascolare

<b>totale Urp: 5</b>	<b>Totale Legale</b>
----------------------	----------------------

<b>CARDIOLOGIA POLICLINICO</b>		<b>Totale reclami urp 5</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
4	aspetti tecnico prof.li	1	invio legale per competenza
		1	chiarimento
		2	pratiche aperte
1	aspetti economici	1	invio legale per competenza

## Dipartimento integrato 9

### Patologie dell'Apparato Locomotore

<b>totale URP: 28</b>	<b>Totale Legale</b>
-----------------------	----------------------

<b>CHIRURGIA DELLA MANO</b>		<b>Totale reclami urp 17</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
1	aspetti alberghieri	1	chiarimento
1	aspetti economici	1	chiarimento
10	aspetti tecnico professionali	5	chiarimento
		1	pratica aperta
		4	risoluzione
4	tempi	2	risoluzione
		1	pratica aperta
		1	chiarimento
1	umanizzazione	1	chiarimento

<b>ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA</b>		<b>Totale reclami urp 11</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
1	aspetti alberghieri	1	pratica aperta
3	aspetti organizzativi bur	2	chiarimenti
		1	pratica aperta
6	aspetti tecnico prof.li	4	chiarimenti
		1	pratica aperta
		1	invio legale per competenza
1	tempi	1	scuse

## Dipartimento Tecnico

**totale Urp: 14**

<b>SERVIZIO ATTIVITA' TECNICHE E PATRIMONIALI</b>		<b>Totale reclami urp 12</b>	
11	aspetti strutturali	3	chiarimento
		2	risoluzione
		1	assunzione di impegno
		5	invio legale per competenza
1	informazione	1	chiarimento

<b>SERVIZIO informatico aziendale</b>		<b>Totale reclami urp 2</b>	
2	informazione	1	chiarimento
		1	assunzione di impegno

## Dipartimento Amministrativo

**Totale reclami urp 244**

<b>Servizi amministrativi aziendali ospedalieri</b>		<b>Totale reclami urp 156</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
90	aspetti economici (Ticket)	13	accoglimento rimborso
		7	chiarimento
		53	conferma operato azienda
		10	pratica aperta
		5	risoluzione
		1	scuse
		1	invio legale per competenza
26	aspetti organizzativi bur.	18	chiarimento
		7	risoluzione
		1	pratica aperta
3	informazione	1	chiarimento
		2	risoluzione
24	tempi	6	chiarimento
		6	risoluzione
		12	pratica aperta
13	umanizzazione	1	assunzione di impegno
		10	chiarimento
		2	pratica aperta

<b>Direzione Amministrativa</b>		<b>Totale reclami urp 82</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
80	aspetti economici (auto)	18	accoglimento richiesta rimborso
		3	chiarimento
		52	conferma operato Azienda
		7	pratica aperta
1	aspetti alberghieri	1	assunzione di impegno
1	aspetti strutturali	1	chiarimento

<b>SERVIZIO AFFARI GENERALI</b>		<b>Totale reclami urp 6</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
4	tempi (cartella clinica)	2	risoluzione
		2	chiarimento
1	aspetti economici	1	invio legale per competenza
1	aspetti organizzativi bur	1	assunzione di impegno

## Direzione Sanitaria

**totale Urp: 15**

<b>DIREZIONE SANITARIA</b>		<b>Totale reclami urp 8</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
3	aspetti tecnico prof.li	3	chiarimento
2	informazione	2	chiarimento
1	tempi	1	chiarimento
1	aspetti alberghieri e comfort	1	scuse
1	aspetti org burocratici	1	risoluzione

<b>DIREZIONE SERVIZI OSPITALITA'</b>		<b>Totale reclami urp 6</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
6	aspetti alberghieri	4	chiarimento
		2	assunzione di impegno

<b>MEDICINA LEGALE</b>		<b>Totale reclami urp 1</b>	
<b>reclami</b>	<b>tipologia</b>		<b>esito</b>
1	aspetti tecnico prof.li	1	pratica aperta

## Rilievi e suggerimenti registrati dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico anno 2015

	<b>totale</b>		
<b>tipologia dei rilievi/ suggerimenti registrati all'urp</b>	<b>91</b>	rilievi	sugg
adeguamento normativa			
altro			
aspetti alberghieri e comfort	24	20	4
aspetti economici	2	2	
aspetti organizzativi e burocratici amministrativi	22	21	1
aspetti strutturali	10	9	1
aspetti tecnico professionali	1	1	
informazione	11	10	1
tempi	9	8	1
umanizzazione e aspetti relazionali	12	11	1
	<b>91</b>	<b>82</b>	<b>9</b>

*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 2015

	<b>TOTALE n.</b>	<b>740</b>
<b>DIP 1 - MEDICINE E SPECIALITA' MEDICHE</b>		<b>63</b>
DEGENZA POST ACUZIE		13
GASTROENTEROLOGIA		9
MALATTIE INFETTIVE		2
MEDICINA I		16
MEDICINA II		4
MEDICINA INTERNA ED AREA CRITICA		9
NEFROLOGIA E DIALISI		8
REUMATOLOGIA		2
<b>DIP 2 - CHIRURGIA GENERALE SPECIALITA' CHIRURGICHE</b>		<b>391</b>
ANESTESIA E RIANIMAZIONE 1		2
ANESTESIA E RIANIMAZIONE 2		
CHIRURGIA DEI TRAPIANTI		4
CHIRURGIA TORACICA		136
CHIRURGIA I		1
CHIRURGIA II		45
CHIRURGIA ONCOLOGICA SENOLOGICA		140
UROLOGIA		63
<b>DIP 3 - MATERNO INFANTILE</b>		<b>70</b>
CHIRURGIA PEDIATRICA		8
NEONATOLOGIA		
OSTETRICIA E GINECOLOGIA		36
PEDIATRIA		26
<b>DIP 4 - ONCOLOGIA, EMATOLOGIA E PATOLOGIE DELL'APPARATO RESPIRATORIO</b>		<b>30</b>
EMATOLOGIA		8
MAL APP RESP		6
ONCOLOGIA		13
MEDICINA TRASFUSIONALE		3
RADIOTERAPIA ONCOLOGICA		
<b>DIP 5 - CHIRURGIE SPECIALISTICHE TESTA-COLLO</b>		<b>36</b>
CHIR CRANIO MAXILLO		4
DERMATOLOGIA		8
MALATTIE OFTALMOLOGICHE		6
ODONTOIATRIA		5
CHIR PLASTICA RICOSTRUTTIVA		2
OTORINOLARINGOIATRIA		11
<b>DIEU - DIP. INTERAZIENDALE di EMERGENZA URGENZA</b>		<b>38</b>
OBI		11
PRONTO SOCCORSO E MEDICINA D'URGENZA		
		27
<b>DIPARTIMENTO INTERAZ. CARDIO VASCOLARE</b>		<b>62</b>
CARDIOLOGIA DEL POLICLINICO		62
<b>DIP INTERAZIENDALE MEDICINA DI LABORATORIO</b>		<b>3</b>
TOSSICOLOGIA E FARMACOLOGIA CLINICA		3
<b>DIP INTERAZIENDALE DIAGNOSTICA PER IMMAGINI</b>		<b>9</b>
RADIOLOGIA I		2
RADIOLOGIA II		1
MEDICINA NUCLEARE		6
<b>DIP 9 - PATOLOGIE DELL'APPARATO LOCOMOTORE</b>		<b>26</b>
CHIRURGIA DELLA MANO		
		14
struttura dip medicina riab mano		6
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA		6
<b>DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO</b>		<b>7</b>
SAAO		5
URP		2
<b>DIPARTIMENTO TECNICO</b>		<b>1</b>
SATP		1
<b>DIREZIONE SANITARIA</b>		<b>4</b>
MEDICINA LEGALE		
Direzione Servizi Ospitalità (servizi alberghieri)		3
Direzione Sanitaria		1

