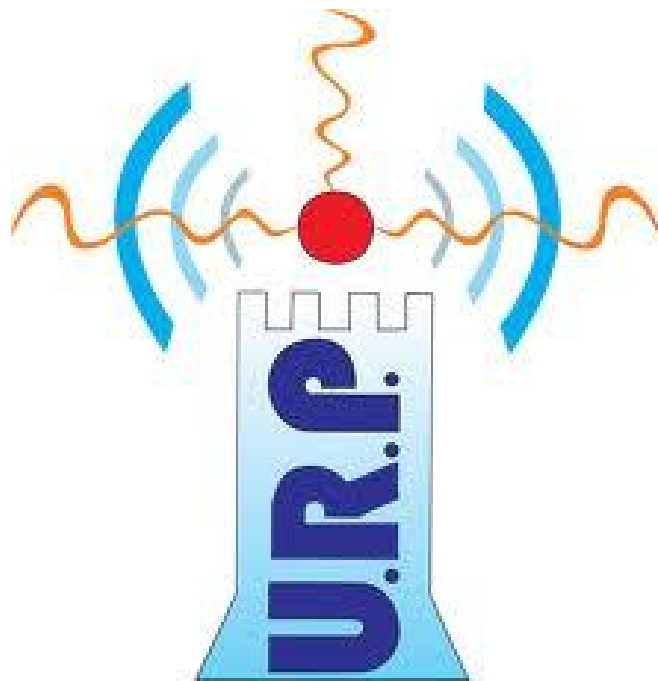




Azienda Ospedaliera Universitaria
Policlinico Paolo Giaccone
di Palermo



RECLAMI E SEGNALAZIONI RELAZIONE 2016



RECLAMI E SEGNALAZIONI - ANNO 2016

PREMESSA:

A seguito della realizzazione di un'azione contenuta nel Piano Attuativo dell'area metropolitana di Palermo è stata adottata la **procedura unica interaziendale per la gestione delle segnalazioni e dei reclami**, scaricabile dalla sezione Comunicazione – URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico) nell'home page del sito aziendale www.policlinico.pa.it.

Per comodità, si riportano di seguito le definizioni tratte dalla sopraccitata procedura:

“**Reclamo formale**” (comunicazione formale di un disservizio, sottoscritta e indicante i dati di chi sporge il reclamo; implica una risposta da parte dell’Azienda);

“**Segnalazione informale** (osservazione, rilievo, suggerimento che non implica una risposta formale all’interessato da parte dell’Azienda sanitaria; è comunque presa in considerazione per migliorare i servizi);

“**Elogio**” (manifestazione formalizzata di apprezzamento verso professionisti e servizi aziendali).

RECLAMI FORMALI

Nel corso del 2016, si sono **rivolti all’URP n. 106 utenti** (26 per e-mail, 10 per fax, 1 per lettera, 6 telefonicamente e 63 direttamente presso una delle due sedi URP (Dip. Igiene ed ex Avis).

Di questi, hanno **presentato formale reclamo n. 57 utenti** che, in alcuni casi hanno **evidenziato più disservizi**, pertanto, considerando tutti gli “aspetti” espressi in ogni singolo reclamo, sono stati registrati in totale **n. 86 motivi di insoddisfazione** (vd Dati reclami e segnalazioni 2016).

La distribuzione aziendale dei reclami suddivisi per area di disagio (Tab. 1) evidenzia una **maggiore concentrazione dei reclami** nelle seguenti aree: **Tempi (n. 26 pari al 30%) Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi (n. 24 pari al 28%) e Umanizzazione e aspetti relazionali (n. 13 pari al 15%)**.

I reclami inerenti all’area disagio **Tempi** sono prevalentemente riconducibili ai tempi d’attesa per ottenere l’erogazione di alcune prestazioni ambulatoriali, soprattutto **esami endoscopici**.

I reclami concernenti gli **Aspetti organizzativi** sono dovuti ad es. alle difficoltà incontrate nei percorsi di accesso e di cura a causa della complessità dei meccanismi burocratici aziendali, alla modifica dell’iter procedurale per l’accesso all’endoscopia, alla disorganizzazione interna, all’assenza di operatori, al mancato rispetto degli orari ambulatoriali, al mancato preavviso in caso di cancellazione di visite o esami già prenotati, etc.

La terza classe maggiormente rappresentata riguarda **l’Umanizzazione e gli aspetti relazionali** che fanno riferimento a comportamenti non graditi dagli utenti.

La Tab. 2 mostra la **distribuzione dei reclami per Dipartimento** e quelle **da 3 a 12 per UO**.

Infine, si segnala che **n. 2 utenti** inizialmente hanno presentato reclamo formale ma, dopo colloquio con le operatrici URP, hanno compreso che si trattava di **motivazioni infondate** e pertanto hanno spontaneamente **annullato l'istanza presentata** e che **n. 16 reclami**, a conclusione dell'istruttoria, sono stati riconosciuti e classificati come **reclami impropri**.

SEGNALAZIONI INFORMALI

Nel corso del 2016, **n. 31 utenti** hanno presentato **segnalazioni informali**, cui è stata data immediata risposta, in quanto risolvibili sulla scorta del patrimonio informativo delle operatrici URP, senza necessità di richiedere la formalizzazione del reclamo.

Nel dettaglio sono pervenute 26 segnalazioni, 1 suggerimento, 2 richieste di informazioni scritte e 2 elogi (un paziente seguito sia in Nefrologia ed Ipertensione che in Angiologia e un altro in Otorinolaringoiatria).