



## REPORT RECLAMI E SEGNALAZIONI - I° SEMESTRE 2017

Per comodità, si riportano di seguito le definizioni tratte dalla **procedura unica interaziendale per la gestione delle segnalazioni e dei reclami**, scaricabile al seguente link:

<http://www.policlinico.pa.it/portal/index.php?option=displaypage&Itemid=281&op=page&SubMenu=>

**“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).

Nel corso del I° semestre 2017 si sono rivolti all’URP **76 utenti** con le seguenti modalità di accesso: 55 presentandosi fisicamente, 3 telefonicamente, 2 via fax e 16 via e-mail. Gli utenti hanno inoltrato reclami e segnalazioni così suddivisi: **38 reclami formali**, di cui 7 impropri, cioè non imputabili alla responsabilità dell’Azienda e **38 segnalazioni** per lo più legate a difficoltà di accesso, tempi d’attesa lunghi e disagi legati alla ristrutturazione.

### RECLAMI FORMALI

Gli utenti che hanno presentato formale reclamo, in alcuni casi hanno **evidenziato più disservizi**, pertanto, considerando tutti gli “aspetti” espressi in ogni singolo reclamo, sono stati registrati in totale **n. 51 motivi di insoddisfazione** (vd file excel Dati I° semestre).

La distribuzione aziendale dei **reclami suddivisa per area di disagio** (tab. 1) evidenzia una maggiore concentrazione dei reclami nell’area **Tempi** (n. 15 pari al 29%), nell’area **Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi** (n. 10 pari al 20%) e area **Informazione** (n. 9 pari al 18%) e altrettanti nell’area **Umanizzazione e aspetti relazionali** (n. 9 pari al 18%).

La tab. 2 mostra la **distribuzione dei reclami per Dipartimento** e le tabelle **da 3 a 13 per UO**.

L’area legata ai **tempi** (ad es. attesa per la prenotazione, tra prenotazione e prestazione, per la prestazione, per la ricezione della documentazione) si conferma anche nel 2017 l’area **disagio maggiormente rappresentata**. Rispetto allo stesso periodo del 2016, sono aumentate le lamentele legate agli **aspetti organizzativi** (percorsi di accesso e di cura, funzionalità organizzativa, disponibilità di servizi/ prestazioni, raccordo tra le unità operative e tra Azienda e servizi esterni), le problematiche relative all’**informazione** (ad es. adeguatezza della segnaletica esterna ed interna, correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l’accesso ai servizi/prestazioni, informazioni agli utenti e ai familiari, etc) e agli **aspetti relazionali** che fanno riferimento alla congruità del comportamento messo in essere dagli operatori.