



## REPORT RECLAMI E SEGNALAZIONI - I° SEMESTRE 2014

A seguito della realizzazione di un'azione contenuta nel Piano Attuativo dell'area metropolitana di Palermo 2013, con delibera aziendale n. 1090 del 17.12.2013, è stata adottata la **procedura unica interaziendale per la gestione delle segnalazioni e dei reclami**, scaricabile dalla sezione Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) nell'home page del sito aziendale [www.policlinico.pa.it](http://www.policlinico.pa.it).

Per comodità, si riportano di seguito le definizioni di **"Reclamo formale"** (comunicazione formale di un disservizio, sottoscritta e indicante i dati di chi sporge il reclamo; implica una risposta da parte dell'Azienda) e **"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), tratte dalla procedura sopraccitata, adottata formalmente nelle 4 Aziende sanitarie di Palermo.

I dati riportati in questo **report del primo sem. 2014**, tengono conto della nuova procedura e pertanto **non sono direttamente comparabili con i report degli anni precedenti.**

### RECLAMI FORMALI

Nel I° sem. 2014, hanno presentato **formale reclamo all'URP n. 60 utenti**, di cui 8 via e-mail, 1 via fax e 51 direttamente presso una delle due sedi URP (3° piano Dip. Igiene ed ex Avis). In alcuni casi sono stati **evidenziati più disservizi**, pertanto, considerando tutti gli "aspetti" espressi in ogni singolo reclamo, sono stati registrati in totale **n. 83 motivi di insoddisfazione** (vd file excel Dati).

La distribuzione aziendale dei **reclami suddivise per area di disagio** (tab. 1) evidenzia una maggiore concentrazione dei reclami nell'area **Aspetti organizzativi, burocratici**, etc (n. 29 pari al 35%), area **Tempi** (n. 19 pari al 23%) e nelle due aree **Aspetti tecnico-professionali** e **Aspetti alberghieri**, entrambi con 10 reclami su 83, pari al 12%. La somma di questi reclami costituisce l'82% del totale di quelli pervenuti nel I° sem. 2014.

La tab. 2 mostra la distribuzione dei reclami per Dipartimento e le tab. da 4 a 15 per UO. Si sottolinea che i reclami attribuiti all'**Oculistica** (Tab. 8) sono legati ai disagi per il **trasferimento delle attività a causa dei lavori di ristrutturazione** e pertanto non imputabili alla responsabilità del personale dell'UO che, al contrario, si è adoperato per andare incontro ai bisogni dell'utenza.

### SEGNALAZIONI INFORMALI

Inoltre, sono pervenute **segnalazioni informali da parte di n. 68 utenti** che hanno evidenziato più disservizi; considerando tutti gli "aspetti" espressi in ogni singola segnalazione, sono stati registrati in totale **n. 74 motivi di insoddisfazione**, inerenti a problematiche risolte sulla scorta del patrimonio informativo delle operatrici URP, senza necessità di richiedere la formalizzazione del reclamo.

La tab. 3 mostra la distribuzione delle segnalazioni per Dipartimento ed evidenzia che **l'82% del totale (61 su 74) è riconducibile a problematiche inerenti al CUP.**