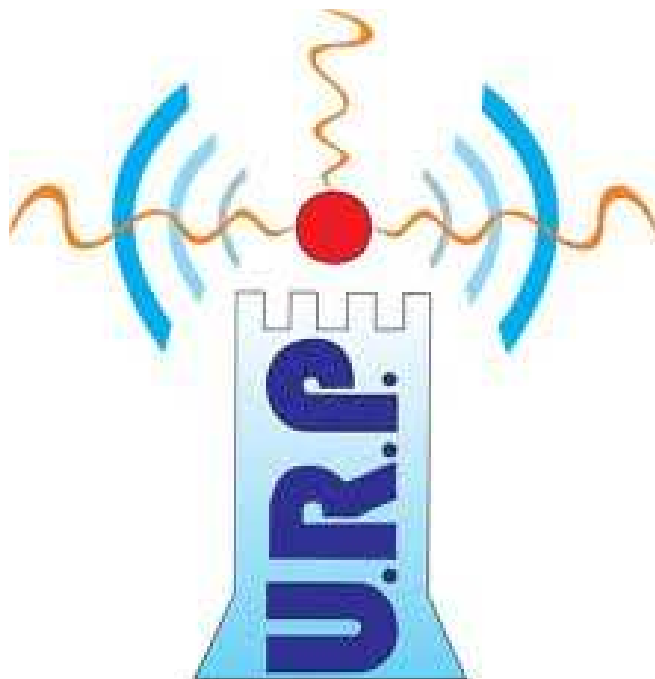




AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO



RECLAMI E SEGNALAZIONI RELAZIONE 2014





RECLAMI E SEGNALAZIONI - ANNO 2014

PREMESSA:

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. 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 dell'anno 2014**, tengono conto della nuova procedura e pertanto **non sono direttamente comparabili con i report degli anni precedenti.**

RECLAMI FORMALI:

Nel corso del 2014, hanno presentato **formale reclamo all'URP n. 108 utenti**, di cui 12 via e-mail, 4 via fax, 1 a mezzo lettera e 91 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. 148 motivi d'insoddisfazione** (vd file excel "Dati reclami e segnalazioni 2014").

La distribuzione aziendale dei **reclami suddivise per area di disagio** (file excel Tab. 1) evidenzia una maggiore concentrazione dei reclami nell'area **"Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi"** (n. 55 pari al 37%), area **"Tempi"** (n. 43 pari al 29%) e **"Aspetti tecnico-professionali"** (n. 13 pari al 9%).

I reclami concernenti gli **aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi**, principali motivi d'insoddisfazione, sono dovuti ad es. alle difficoltà incontrate nei percorsi di accesso e di cura per la complessità dei meccanismi burocratici aziendali, oppure ai problemi legati 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.



I reclami inerenti all'area disagio **Tempi** sono prevalentemente riconducibili ai tempi d'attesa per contattare il CUP per le prenotazioni o ai tempi d'attesa per ottenere l'erogazione di alcune prestazioni ambulatoriali.

La terza classe maggiormente rappresentata riguarda i reclami per gli **aspetti tecnico-professionali**, cioè i motivi d'insoddisfazione nei casi in cui la prestazione ricevuta sia stata percepita negativamente (attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale, precisione, accuratezza nell'erogazione, appropriatezza, informazione e acquisizione del consenso sul percorso di cura). Si registra un trend in aumento di questa tipologia di reclami, probabilmente dovuto a **un'accresciuta informazione dei pazienti/utenti**, anche grazie a internet, che li porta a essere sempre meno disponibili ad accettare relazioni di scambio caratterizzate da una significativa asimmetria informativa tra paziente e curante.

La Tab. 2 mostra la **distribuzione dei reclami per Dipartimento** e le Tabb. 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. 113 utenti**, 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.

Alcuni utenti hanno evidenziato più disservizi, pertanto, considerando tutti gli "aspetti" espressi in ogni singola segnalazione, sono stati registrati in totale **n. 121 motivi d'insoddisfazione**.

La tab. 3 mostra la distribuzione delle **segnalazioni per Dipartimento** ed evidenzia che il **78% del totale** (95 su 121) è riconducibile a problematiche per lo più inerenti al CUP; le **aree disagio** maggiormente interessate riguardano i **Tempi** (94 su 121) e gli **Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi** (14 su 121).