



REPORT RECLAMI E SEGNALAZIONI - I° SEMESTRE 2015

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 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) nell'home page del sito aziendale www.policlinico.pa.it.

Per comodità, si riportano di seguito le definizioni tratte dalla sopraccitata procedura, adottata formalmente nelle 4 Aziende sanitarie di Palermo (delibera aziendale n. 1090 del 17.12.2013):

"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 2015 sono pervenuti all'URP **30 reclami**, **7 segnalazioni** per lo più legate a difficoltà di accesso telefonico al CUP o ad altra UO e 12 reclami che si sono successivamente rivelati infondati; sono giunti inoltre **4 elogi per l'UO di terapia del dolore**.

RECLAMI FORMALI

Nel I° sem. 2015, hanno presentato **formale reclamo all'URP n. 30 utenti** (5 e-mail, 1 fax, 1 lettera e n. 23 direttamente presso una delle due sedi URP, al 3° piano del Dpt Igiene o all'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. 45 motivi di insoddisfazione** (vd file excel Dati).

La distribuzione aziendale dei **reclami suddivisa per area di disagio** (tab. 1) evidenzia una maggiore concentrazione dei reclami nell'area **Aspetti organizzativi, burocratici**, etc (n. 20 pari al 45%), area **Tempi** (n. 13 pari al 29%) e nell'area **Informazione** (n. 5 reclami su 45, pari all'11%). La somma di questi reclami costituisce l'85% del totale di quelli pervenuti nel I° sem. 2015.

La tab. 2 mette a confronto il numero e le rispettive percentuali dei reclami suddivisi per area disagio, pervenuti nel I° sem. 2014 e 2015; la tab. 3 mostra le aree disagio maggiormente critiche evidenziate nello stesso periodo.

Si osserva una **riduzione significativa dei reclami che passano da 83 a 45**; l'area legata 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) si conferma l'area **disagio maggiormente critica**, così come l'area inerente ai **tempi** (ad es. attesa per la prenotazione, tra prenotazione e prestazione, per la prestazione, per la ricezione della documentazione); nel I° sem. 2014 la terza classe critica era rappresentata dagli aspetti tecnico-professionali e dal comfort alberghiero, mentre, nel I° sem. 2015, è quella legata 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).

La tab. 4 mostra la **distribuzione dei reclami per Dipartimento** e le tabelle da 4 a 16 per UO.