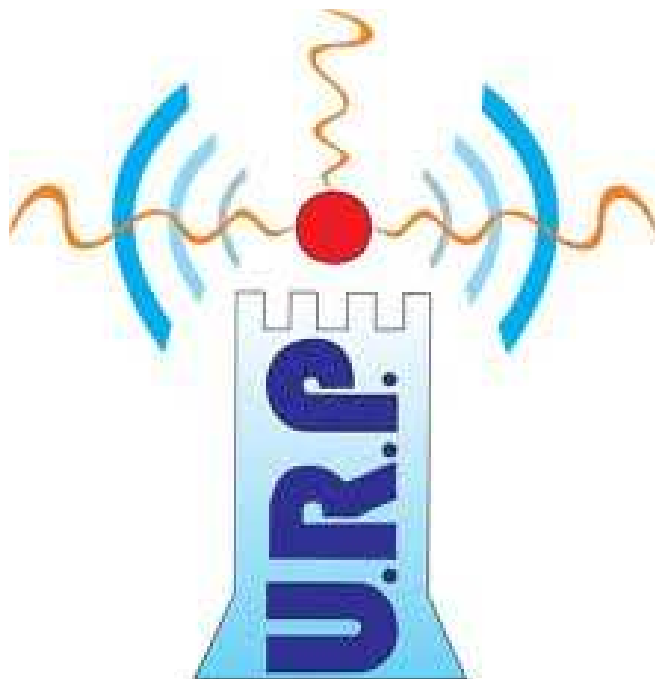




AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO



RECLAMI E SEGNALAZIONI RELAZIONE 2015





RECLAMI E SEGNALAZIONI - ANNO 2015

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 2015, hanno presentato **formale reclamo all’URP n. 54 utenti** (9 per e-mail, 2 per fax, 1 per lettera e 42 direttamente presso una delle due sedi URP (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. 77 motivi d’insoddisfazione** (vd file excel “Dati reclami e segnalazioni 2015”).

La distribuzione aziendale dei reclami suddivisi per area di disagio (file excel Tab. 1) evidenzia una **maggiore concentrazione dei reclami** nelle seguenti aree: **Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi (n. 26 pari al 34%), Tempi (n. 24 pari al 31%)** e, in egual misura, **Informazione e Aspetti tecnico-professionali (n. 6 pari all’8%)**.

Rispetto all’anno precedente si nota un **dimezzamento del numero dei reclami** (da 148 a 77), da collegare al superamento di alcune criticità presenti nel 2014 (ad es. trasferimento dell’UO di Oculistica, chiusura temporanea della Medicina dello Sport, difficoltà di accesso al CUP), mentre **si confermano le stesse aree maggiormente oggetto di lamentele** da parte dei nostri utenti e la loro percentuale sul totale dei reclami, come si evince dalle Tab. 2 e 3.



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 sia l'**area informazione**, in cui ricadono anche le rimostranze per mancate o errate risposte telefoniche, sia 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).

La Tab. 4 mostra la **distribuzione dei reclami per Dipartimento** e quelle **da 5 a 16 per UO**.

Da segnalare, inoltre, che **n. 12 utenti** inizialmente hanno presentato reclamo formale ma, dopo colloquio con le operatrici URP, hanno compreso che si trattava di **motivazioni infondate** e, pertanto, hanno **annullato l'istanza presentata**.

SEGNALAZIONI INFORMALI

Nel corso del 2015, **n. 16 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.

Alcuni di questi utenti hanno evidenziato più disservizi, pertanto, considerando tutti gli "aspetti" espressi in ogni singola segnalazione, sono stati registrati in totale **n. 18 motivi d'insoddisfazione**.

Rispetto all'anno precedente c'è stata una fortissima riduzione del numero di segnalazioni (da 121 a 18), fondamentalmente riconducibile al **miglioramento dell'accesso al CUP** dovuto all'introduzione del fax tra i possibili strumenti di accesso alle prenotazioni, oltre al sito, al numero verde e allo sportello.