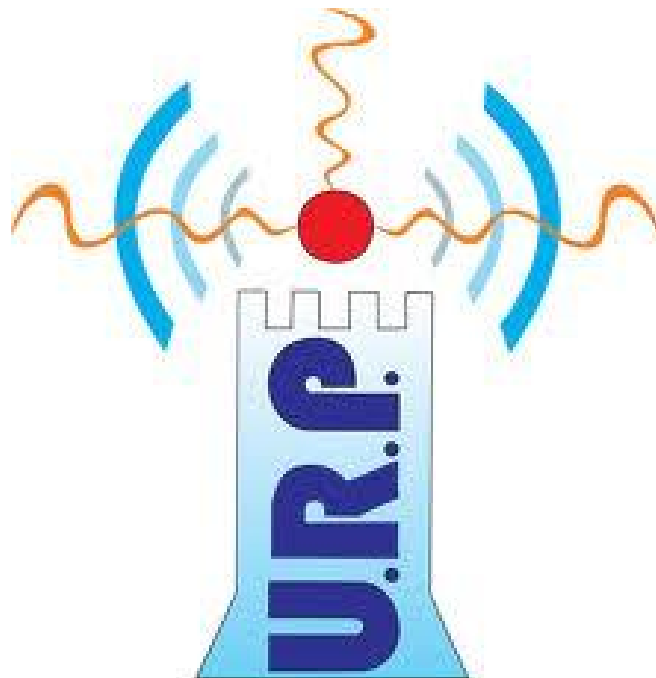




Azienda Ospedaliera Universitaria
Policlinico Paolo Giaccone
di Palermo



RECLAMI E SEGNALAZIONI REPORT 2018



RECLAMI E SEGNALAZIONI - ANNO 2018

PREMESSA:

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).

RECLAMI FORMALI

Nel corso del 2018, si sono **rivolti all’URP n. 123 utenti** (34 per e-mail, 2 per lettera, 2 per fax, 3 telefonicamente e 82 direttamente presso una delle due sedi URP (palazzina Servizi Generali ex SIMT e Dip. Igiene).

Di questi, hanno **presentato formale reclamo n. 58 utenti** che, in alcuni casi hanno **evidenziato più disservizi**, pertanto, considerando tutti gli “aspetti” espressi in ogni singolo reclamo, sono stati registrati in totale **n. 68 motivi di insoddisfazione** (vd Dati reclami e segnalazioni 2018).

La distribuzione aziendale dei reclami suddivisi per area di disagio (Tab. 1) evidenzia una **maggiore concentrazione dei reclami** nelle seguenti aree: **Tempi** (n. 22 pari al 32%), in egual misura, **Aspetti organizzativi** (n. 11 pari al 16%) e **Umanizzazione** (n. 11 pari al 16%) e **Informazione** (n. 8 pari al 12%).

I reclami inerenti all’area disagio **Tempi** sono prevalentemente riconducibili ai tempi d’attesa per ottenere l’erogazione di alcune prestazioni ambulatoriali.

I reclami concernenti gli **Aspetti organizzativi** sono dovuti ad es. alle difficoltà incontrate nei percorsi di accesso e di cura a causa della complessità dei meccanismi burocratici aziendali, 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.

La terza classe maggiormente rappresentata riguarda **l’Umanizzazione e gli aspetti relazionali** che fanno riferimento a comportamenti non graditi dagli utenti.

Rispetto al 2017, si confermano le **criticità nelle stesse aree** di disagio e si assiste ad un leggero **aumento dei reclami** (41 utenti nel 2017 e 58 nel 2018).

La Tab. 2 mostra la **distribuzione dei reclami per Dipartimento** e quelle **da 3 a 12 per Unità Operativa**.

Infine, si segnala che **un utente** inizialmente ha presentato reclamo formale ma, dopo colloquio con le operatrici URP, ha compreso che si trattava di **motivazioni infondate** e pertanto ha spontaneamente **annullato l’istanza** presentata e **n. 12 reclami**, a conclusione dell’istruttoria, sono stati riconosciuti e classificati come **reclami impropri**.

SEGNALAZIONI INFORMALI

Nel corso del 2018, **n. 67 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. Inoltre, sono pervenuti n. **2 suggerimenti** relativi al miglioramento della gestione delle prenotazioni e dei pagamenti delle prestazioni e n. 7 elogi: **1 per l’URP, 2 per l’unità operativa di Urologia e 4 per l’unità operativa di chirurgia pediatrica**.