



Azienda Ospedaliera Universitaria
Policlinico Paolo Giaccone
di Palermo



REPORT RECLAMI E SEGNALAZIONI - I° SEMESTRE 2018

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).

Nel corso del I° semestre 2018 si sono rivolti all’URP complessivamente **46 utenti** con le seguenti modalità di accesso: 26 presentandosi fisicamente, 2 hanno inviato lettere, 1 fax e 17 e-mail. Gli utenti hanno inoltrato reclami e segnalazioni così suddivisi: **29 reclami formali**, di cui 1 improprio, cioè non imputabili alla responsabilità dell’Azienda e **15 segnalazioni** per lo più legate a difficoltà di accesso, tempi d’attesa lunghi e disagi legati alla ristrutturazione e **2 elogi** (per l’Urologia e per l’Ufficio Relazioni con il Pubblico).

RECLAMI FORMALI

Gli utenti che hanno presentato formale reclamo, in alcuni casi hanno **evidenziato più disservizi**, pertanto, considerando tutti gli “aspetti” espressi in ogni singolo reclamo, sono stati registrati in totale **n. 42 motivi di insoddisfazione** (vd file excel Dati I° semestre).

La distribuzione aziendale dei **reclami suddivisa per area di disagio** (tab. 1) evidenzia una maggiore concentrazione dei reclami nell’area **Tempi** (n. 14 pari al 33%), nell’area **Umanizzazione e aspetti relazionali** (n. 7 pari al 17%) e nell’area **Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi** (n. 6 pari al 14%).

La tab. 2 mostra la **distribuzione dei reclami per Dipartimento** e le tabelle **da 3 a 13 per UO**.

L’area legata ai **tempi** (ad es. attesa per la prenotazione, tra prenotazione e prestazione, per la prestazione, per la ricezione della documentazione) si conferma anche nel I° semestre 2018 l’area **disagio maggiormente rappresentata** e in **aumento rispetto al I° semestre 2017 (33% vs 29%)**.