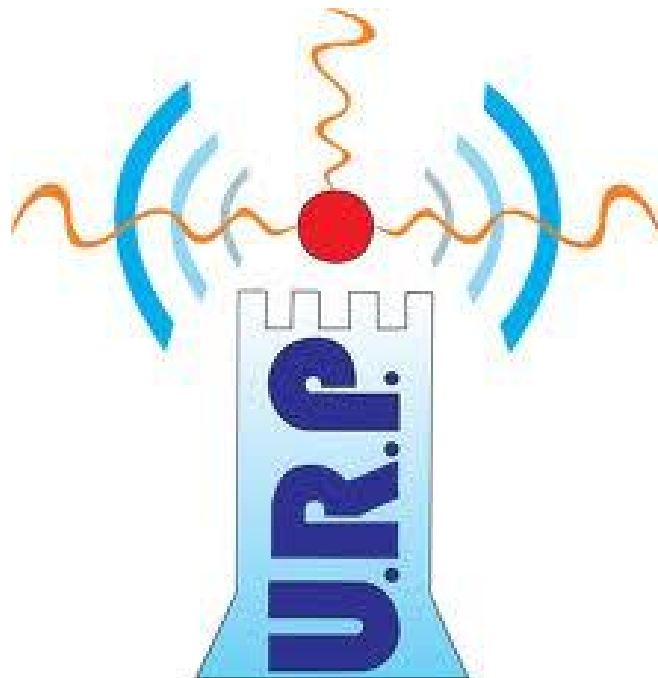




Azienda Ospedaliera Universitaria
Policlinico Paolo Giaccone
di Palermo



RECLAMI E SEGNALAZIONI REPORT 2019



RECLAMI E SEGNALAZIONI - ANNO 2019

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; è comunque presa in considerazione per migliorare i servizi);

“**Elogio**” (manifestazione formalizzata di apprezzamento verso professionisti e servizi aziendali).

RECLAMI FORMALI

Nel corso del 2019, si sono **rivolti all’URP complessivamente n. 82 utenti** con le seguenti **modalità di accesso**: 52 presentandosi fisicamente presso la sede dell’URP (palazzina ex SIMT), 29 tramite mail e 1 ha inviato una lettera.

Gli utenti hanno inoltrato reclami o segnalazioni così suddivisi: **36 reclami formali**, di cui **7 rivelatisi impropri**, cioè non imputabili alla responsabilità dell’Azienda o infondati e dunque non accolti; **40 segnalazioni** per lo più legate a difficoltà di accesso, tempi d’attesa lunghi o carenza di personale e **6 elogi**.

I 29 utenti che hanno presentato un reclamo fondato, in alcuni casi hanno **evidenziato più disservizi**, pertanto, considerando tutti gli aspetti espressi in ogni singolo reclamo, sono stati registrati in totale **35 motivi di insoddisfazione** (vd file excel Dati reclami e segnalazioni anno 2019).

La distribuzione aziendale dei reclami suddivisi per area di disagio (Tab. 1) evidenzia una **maggiore concentrazione dei reclami** nelle seguenti aree: **Tempi** (n. 17 pari al 49%), **Informazione** (n. 6 pari al 17%) e **Aspetti strutturali** (n. 4 pari all’11%).

La categoria di disservizio maggiormente segnalata si **conferma** quella legata ai **Tempi d’attesa**, ad es. per contattare il CUP, per effettuare alcune prestazioni ambulatoriali o per ottenere le copie delle cartelle cliniche (6 reclami su 17 per la Neurochirurgia) e **in aumento rispetto al 2018 e 2017**.

L’altra classe maggiormente rappresentata riguarda l’area **Informazione**, in cui ricadono le rimostranze per errate/insufficienti informazioni per l’accesso ai servizi fornite dagli operatori addetti al front-office, per mancate/errate risposte telefoniche o per una carente segnaletica, anche questa in aumento rispetto allo scorso anno (17% nel 2019 e 12% nel 2018).

I reclami legati agli **Aspetti strutturali** sono riconducibili ai disagi causati dal perdurare dei lavori di ristrutturazione o ad es. alla presenza di barriere architettoniche e alla conseguente difficoltà di accesso alle strutture.

SEGNALAZIONI INFORMALI

Nel corso del 2019, **n. 40 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.

ELOGI

Nel 2019 sono pervenuti n 6 elogi: **1 per la Chirurgia d'urgenza, 1 per la Ginecologia, 1 per la Radiologia e 3 per la Chirurgia pediatrica.**

Di seguito si illustra l'andamento dei reclami/segnalazioni pervenuti all'Azienda nel triennio:

ANNO	N° utenti	N° reclami formalizzati	N° motivi di insoddisfazione	Aree disagio principali	N° segnalazioni	N° elogi
2019	82	29	35	1. Tempi (49%) 2. Informazione (17%) 3. Aspetti strutturali (11%)	40	6
2018	123	58	68	1. Tempi (32%) 2. Aspetti organizzativi (16%) e Umanizzazione (16%) 3. Informazione (12%)	67	7
2017	107	41	67	1. Tempi (28%) 2. Aspetti organizzativi (19%) 3. Umanizzazione (15%)	52	1

La Tab. 2 mostra la **distribuzione dei reclami per Dipartimento** e quelle **da 3 a 13 per Unità Operativa.**