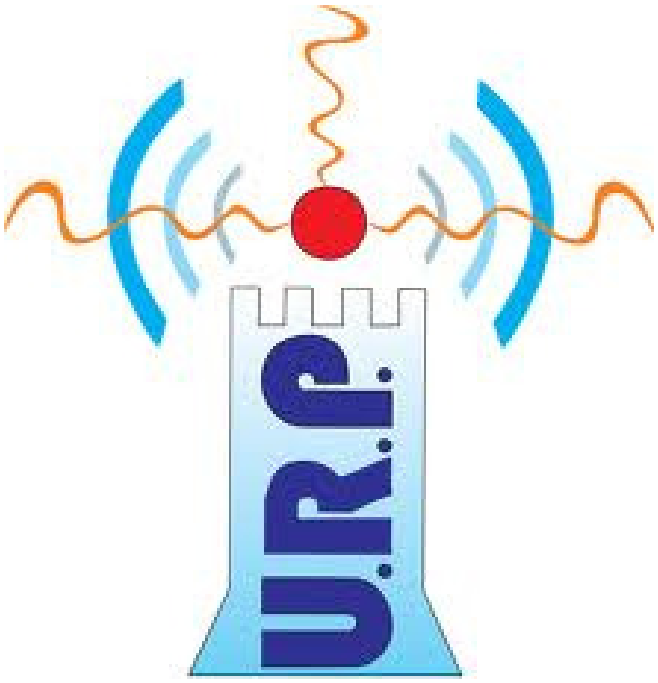
AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO

REPORT RECLAMI

ANNO 2011



Realizzato da Staff Comunicazione e Informazione – Responsabile: Rosaria Licata

REPORT RECLAMI 2011

Nel corso del 2011, gli utenti che si sono rivolti all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico per segnalare disservizi sono stati **439,** di cui 322 telefonicamente o via e-mail e 117 direttamente presso una delle due sedi dell'URP (3° piano Dipartimento Igiene e palazzina ex Avis). Poiché in alcuni casi sono state lamentate contemporaneamente più criticità, sono stati registrati in totale **546 motivi di insoddisfazione,** tra segnalazioni e reclami (Tab. 1). Rispetto al **2010**, in cui erano giunte **949 segnalazioni** da parte di **671 utenti**, si è avuta una **riduzione del 42%** (Tab. 2).

La distribuzione aziendale delle segnalazioni suddivise per area di disagio evidenzia una **maggiore concentrazione dei reclami** nelle seguenti aree: **Tempi (n. 269** pari al **49%**), **Aspetti organizzativi, burocratici**, **amministrativi (n. 114** pari al **21%)** e **Informazione (n. 79** pari al **14%)** che insieme costituiscono l'**84% del totale** dei reclami pervenuti nel 2011. **Anche nel 2010** sono state queste **stesse aree** quelle maggiormente oggetto di segnalazione da parte dei nostri utenti, come si evince dalla Tab. 3.

Nello specifico, l'area disagio **Tempi,** ascrivibile prevalentemente ai tempi d'attesa per contattare il CUP per le prenotazioni e ai tempi d'attesa per ottenere l'erogazione di alcune prestazioni ambulatoriali, ha registrato una **riduzione del 16%** rispetto al 2010 (614 su 949, cioè il 65% nel 2010 e 269 su 546, cioè il 49% nel 2011).

I reclami relativi agli **Aspetti organizzativi, burocratici**, **amministrativi,** ad es. le difficoltà incontrate nei percorsi di accesso e di cura per la complessità dei meccanismi burocratici aziendali, oppure i problemi legati alla disorganizzazione interna, all'assenza di operatori, al mancato rispetto degli orari ambulatoriali, al mancato preavviso alla cancellazione di visite o esami già prenotati, etc) invece sono **aumentati del 12%** rispetto al 2010 (87 su 949, cioè il 9% nel 2010 e 114 su 546, cioè il 21% nel 2011).

Le segnalazioni relative all'area disagio **Informazione**, in cui ricadono anche le rimostranze per le mancate o errate risposte telefoniche, si sono **ridotte dell'8%** rispetto al 2010 (207 su 949, cioè il 22% nel 2010 e 79 su 546, cioè il 14% nel 2011).

Sebbene non siano quantitativamente rilevanti, è opportuno prestare attenzione all'**aumento** rispetto al 2010 dei reclami legati agli **aspetti strutturali, tecnico-professionali, relazionali e alberghieri,** correlabili da una parte ad una **minore disponibilità di risorse** e dall'altra alla crescente rilevanza del fenomeno di **empowerment del cittadino**.

La Tab. 4 illustra la distribuzione delle segnalazioni **per Dipartimento** (270 pari al 49,5% del totale dei reclami è relativo ai Dipartimenti assistenziali e 276 cioè il 50,5% ad unità organizzative non assistenziali, quali CUP, centralino e aree del Dipartimento amministrativo).

Le Tabelle 5÷16 mostrano la **distribuzione dei reclami intradipartimentale**, mentre la Tab. 17 mette a confronto il numero di reclami **per unità operativa assistenziale del 2010 e del 2011**.

Ogni contatto tra cittadino e URP viene trattato secondo una **apposita procedura**, articolata in più fasi e finalizzata, innanzitutto, a fornire una **risposta all'utente** adeguata alle sue aspettative ma allo stesso tempo a porre in atto i **correttivi necessari** affinché il disagio o **disservizio segnalato non si ripeta**.

In questi anni, l'**URP del Policlinico** ha svolto una costante **azione mirata a sviluppare** negli operatori una cultura aziendale e una **maggiore attenzione ai temi della partecipazione e della comunicazione**, soprattutto nella gestione dei reclami. Molto spesso infatti, quando **un utente rileva problematiche** di natura organizzativa, relazionale o informativa, se si manifesta la **disponibilità all'ascolto**, a **mediare e a comporre in via conciliativa**, soprattutto nei casi di "**incomprensione comunicativa**" con gli operatori, **si riduce drasticamente l'escalation del conflitto.**

Grazie al **coinvolgimento e alla collaborazione delle strutture interessate dai rilievi dell'utente**, promossi e incoraggiati dall'URP, le medesime, nei casi di univoca soluzione del problema, sono state chiamate ad intervenire in maniera immediata, **riducendo** così i **tempi di risposta e fornendo un riscontro rapido e soddisfacente**.

Incrociando i dati emersi dall'indagine di **customer satisfaction** condotta da settembre a dicembre 2011, i risultati preliminari del progetto regionale di **Audit Civico** realizzato nel 2011 e i dati dei **reclami**, si nota una **differenza significativa tra le criticità evidenziate** dai primi due strumenti di valutazione civica rispetto a ciò che emerge dall'analisi dei reclami.

Infatti, nei questionari compilati, **l'area più critica** è quella riguardante il **trattamento alberghiero**, la **pulizia delle sale di degenza e dei servizi igienici,** inoltre, gli stessi pazienti consigliano una particolare attenzione nei confronti delle strutture e infrastrutture, evidenziando, in taluni casi, la **necessità di opere di manutenzione ordinaria in alcuni edifici**. Anche i dati emersi dall'**Audit** mettono in rilievo soprattutto carenze legate al **comfort e ai servizi accessori.**

Invece, **l'analisi dei reclami** non mette in evidenza le inadeguatezze, spesso oggettive, legate agli aspetti strutturali (2%) e alberghieri (3%) e **dà maggiore rilievo, come già detto, alle difficoltà di accesso ai servizi e alle cure.**

Questa considerazione verosimilmente potrebbe trovare fondamento nel **diverso stato d'animo** che caratterizza un **paziente prossimo alla dimissione** e al ritorno a casa, probabilmente più **ben disposto verso i professionisti** che l'hanno preso in carico, rispetto a chi, al contrario, **vede negato il proprio diritto alla salute**. Nel primo caso, concentrerà il suo giudizio critico verso l'ambiente ospedaliero, nell'altro verso gli operatori sanitari che non hanno soddisfatto le sue aspettative.

Ad ogni modo, indipendentemente dall'interpretazione che se ne voglia dare, la lettura dei dati ci conferma l'importanza di **ascoltare il punto di vista degli utenti** utilizzando **più strumenti** e che ciò può contribuire in maniera significativa al **miglioramento del rapporto tra cittadino e servizi**.