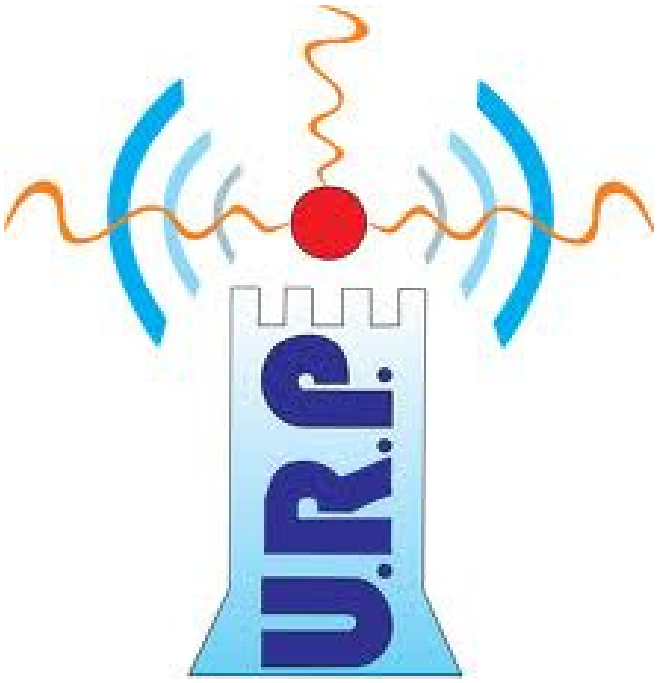
AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO

REPORT RECLAMI

ANNO 2012



Realizzato da Staff Comunicazione e Informazione – Responsabile: Rosaria Licata

REPORT RECLAMI 2012

Nel corso del 2012, **gli utenti** che si sono rivolti all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico per segnalare disservizi sono stati **156**, di cui 82 telefonicamente, 8 via e-mail, 1 via fax e 65 direttamente presso una delle due sedi dell'URP (3° piano Dipartimento Igiene e palazzina ex Avis). Alcune segnalazioni hanno evidenziato più disservizi, pertanto, considerando tutti gli "aspetti" espressi in ogni singolo reclamo, sono stati registrati in totale **230 motivi di insoddisfazione,** tra segnalazioni e reclami (Tab. 1). Rispetto al **2011**, in cui erano giunte **546 segnalazioni** da parte di **439 utenti**, si è avuta una **riduzione del 58%** (vedi Tab. 2).

La distribuzione aziendale delle segnalazioni suddivise per area di disagio evidenzia una **maggiore concentrazione dei reclami** nelle seguenti aree: **Tempi** (**n. 92** pari al **40%**), **Informazione (n. 35** pari al **15%) e Aspetti organizzativi, burocratici**, **amministrativi (n. 33** pari al **14%)** che insieme costituiscono il **69% del totale** dei reclami pervenuti nel 2012. **Anche nel 2011** sono state queste **stesse aree** quelle maggiormente oggetto di segnalazione da parte dei nostri utenti, come si evince dalla Tab. 3.

Nello specifico, i reclami inerenti 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 9%** rispetto al 2011 (269 su 546 pari al 49% nel 2011 e 92 su 230 pari al 40% nel 2012).

Le segnalazioni relative all'area disagio **Informazione**, in cui ricadono anche le rimostranze per le mancate o errate risposte telefoniche, si sono mantenute **percentualmente stabili** rispetto al 2011 (79 su 546 pari al 14% nel 2011 e 35 su 230 pari al 15% nel 2012).

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) si sono **ridotti del %** rispetto al 2011 (114 su 546 nel 2011 e 33 su 230 nel 2012).

Sebbene non siano quantitativamente rilevanti, è opportuno prestare attenzione all'**aumento significativo** rispetto al 2011 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** (187 pari al l'81% del totale dei reclami è relativo ai Dipartimenti assistenziali e 43 cioè il 19% ad unità organizzative non assistenziali, quali CUP e Aree del Dipartimento amministrativo).

Le Tabelle 5÷16 mostrano la **distribuzione dei reclami all'interno dei Dipartimenti**, mentre la Tab. 17 mette a confronto il numero di reclami **per Unità Operativa assistenziale del 2011 e del 2012**.