



REPORT RECLAMI E SEGNALAZIONI - I° SEMESTRE 2020

Di seguito, si riportano 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 2020, a causa della **pandemia da SARS CoV-2**, anche l’AOUP Giaccone ha dovuto riorganizzare la propria attività **rinviano le prestazioni non urgenti**. Questo ha comportato una notevole **riduzione delle attività ambulatoriali e di ricovero programmato** con una conseguente **diminuzione delle segnalazioni/reclami** da parte dei pazienti.

Nel I° semestre 2020, **si sono rivolti all’URP 29 utenti** che hanno presentato **16 reclami** (uno dei quali per due diverse unità operative) e **13 segnalazioni** per lo più legate a difficoltà di accesso, tempi d’attesa lunghi, carenza di personale. Sono pervenuti con le seguenti **modalità di accesso: 15 recandosi** presso la sede dell’URP e **14 via e-mail**.

Oltre ai precedenti, sono pervenuti **2 elogi** (1 per la Chirurgia pediatrica e 1 per l’Ostetricia e ginecologia), **1 suggerimento** per potenziare l’Ufficio ticket e migliorare la procedura di pagamento e **1 reclamo rivelatosi infondato** dopo accertamenti condotti dal personale URP.

RECLAMI FORMALI

I **16 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. 19 motivi di insoddisfazione**.

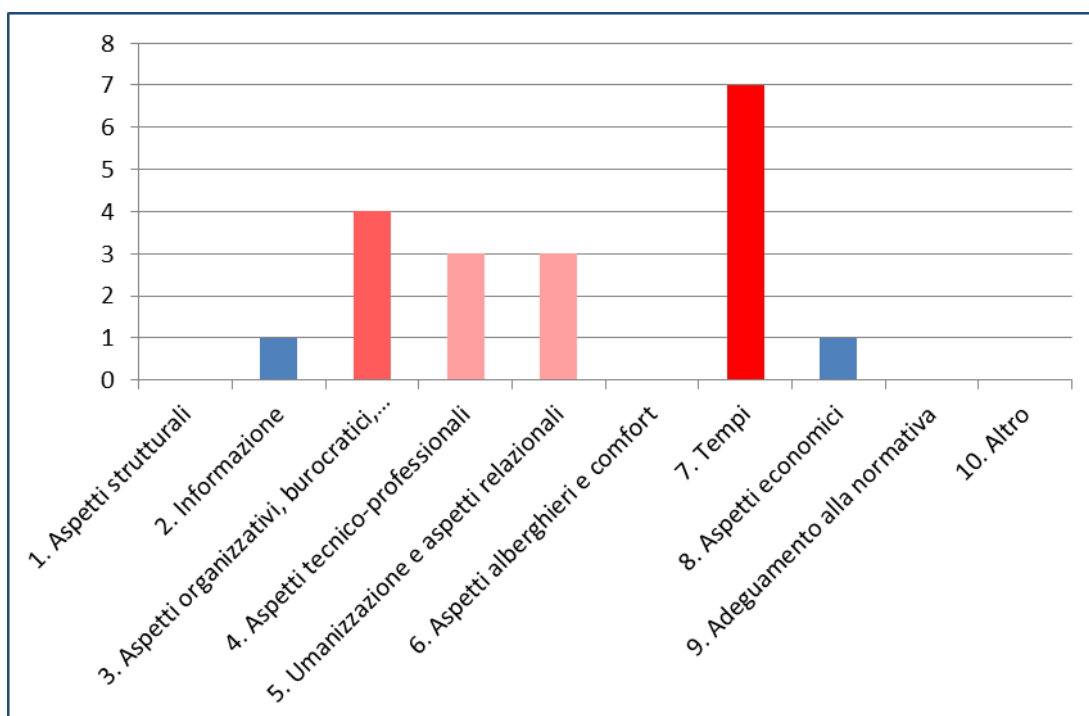
La distribuzione aziendale dei **reclami suddivisa per area di disagio** (Tab. 1) evidenzia una maggiore concentrazione dei reclami nell’area **Tempi** (n. 7 pari al 37%), nell’area **Aspetti organizzativi** (n. 4 pari al 21%) e nelle due aree **Aspetti tecnico-professionali e Umanizzazione** (entrambi n. 3 pari al 16%).

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 2020 l’area **disagio maggiormente rappresentata**.

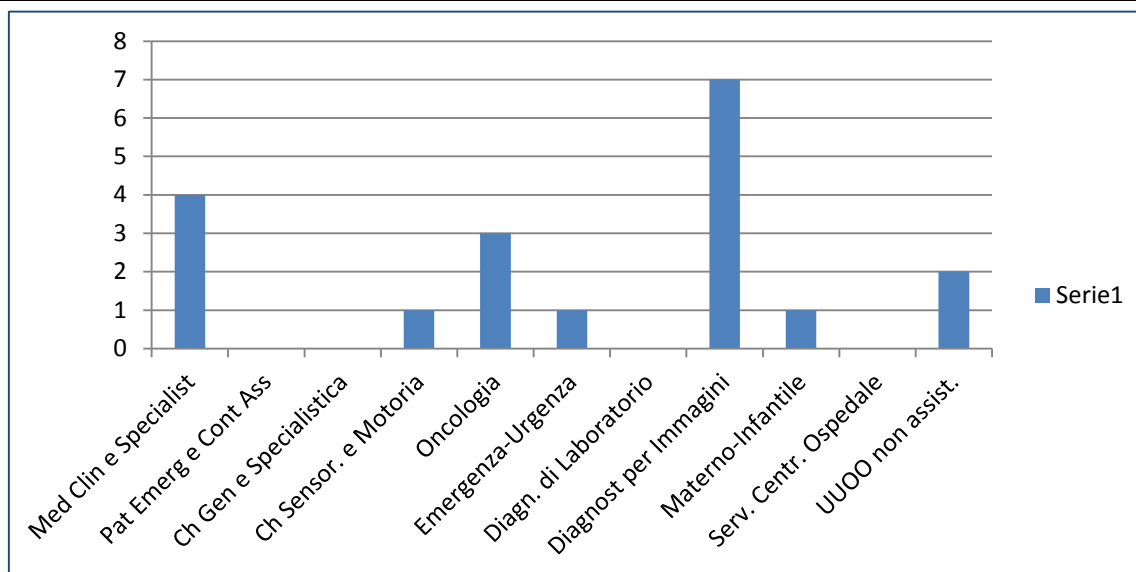
Tab. 1 - TOTALE RECLAMI I° SEMESTRE 2020 A LIVELLO AZIENDALE

CLASSIFICAZIONE AREE DISAGIO	N. RECLAMI I° sem. 2020	%
1. Aspetti strutturali	0	0%
2. Informazione	1	5%
3. Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	4	21%
4. Aspetti tecnico-professionali	3	16%
5. Umanizzazione e aspetti relazionali	3	16%
6. Aspetti alberghieri e comfort	0	0%
7. Tempi	7	37%
8. Aspetti economici	1	5%
9. Adeguamento alla normativa	0	0%
10. Altro	0	0%
TOTALE	19	100%



Tab. 2 - DISTRIBUZIONE RECLAMI I° SEM 2020 PER DIPARTIMENTO

AREA DISAGIO	TOTALE	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	10. Altro
DIPARTIMENTO											
Med Clin e Specialist	4	0	0	2	0	1	0	0	1	0	0
Pat Emerg e Cont Ass	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ch Gen e Specialistica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ch Sensor. e Motoria	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Oncologia	3	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0
Emergenza-Urgenza	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Diagn. di Laboratorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Diagnost per Immagini	7	0	0	1	0	1	0	5	0	0	0
Materno-Infantile	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Serv. Centr. Ospedale	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UUOO non assist.	2	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
Totale	19	0	1	4	3	3	0	7	1	0	0



Tab. 3 - Dipartimento Medicina Clinica e Specialistica: tot 4

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Gastroenterologia			1					1		2		
Dermatologia												
Med. int. con stroke care					1					1		
Reumatologia												
Mal. endocrine, ricambio..			1							1		
Medicina nucleare												

Tab. 4 - Dipartimento delle Patologie Emergenti e della Continuità Assistenziale: tot 0

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Geriatria												
Nefrologia e dialisi												
Med. interna												
Pneumologia												
Psichiatria												

Tab. 5 - Dipartimento Chirurgia Generale e Specialistica: tot 0

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Ch. gen. e d'urgenza												
Cardiochirurgia												
Chirurgia toracica												
Chirurgia vascolare												
Urologia												

Tab. 6 - Dipartimento Chirurgia Sensoriale e Motoria: tot 1

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Ortopedia				1						1		
Oculistica												
Otorinolaringoiatria												
Riabilitazione												

Tab. 7 - Dipartimento Oncologia: tot 3

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Ch. plastica			1				1			2		
Ch. gen. ind. oncologico												
Ematologia												
Oncologia		1								1		

Tab. 8 - Dipartimento Emergenza-Urgenza: tot 1

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Terapia intensiva												
Astanteria/MCAU												
Cardiologia					1					1		
Mal. infettive e tropicali												
Neurologia												

Tab. 9 - Dipartimento Diagnostica di Laboratorio: tot 0

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Med Labor-CORELAB												
Microb e Virologia												
CLADIBIOR												
Med Trasfusionale												

Tab. 10 - Dipartimento Diagnostica per Immagini e Neuroscienze Interventistiche: tot 7

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Diagn. per immagini			1		1					2		
Radiol d'Urgenza												
Neurochirurgia							5			5		

Tab. 11 - Dipartimento Materno-Infantile: tot 1

AREA DISAGIO	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, ammin.	4. Aspetti tecnico-professionali	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6. Aspetti alberghieri e comfort	7. Tempi	8. Aspetti economici	9. Adeguamento alla normativa	TOTALE	N° Ricoveri	N° Prestazioni ambulatoriali
UNITA' OPERATIVA												
Neonatologia												
Ostetricia e ginecologia				1						1		
Odontoiatr e Stomatol												

Tab. 12 - Dipartimento Servizi Centrali d'Ospedale: tot 0

UNITA' OPERATIVA												
Anat e Istol Patolog												
Registro Tumori												
Farmacia												

Tab. 13 - Unità Operative non ricomprese nei Dipartimenti: tot 2

UNITA' OPERATIVA												
CUP							1			1		
Ufficio ticket												
Area Tecnica												
Servizio ambulanze				1						1		
Centralino												