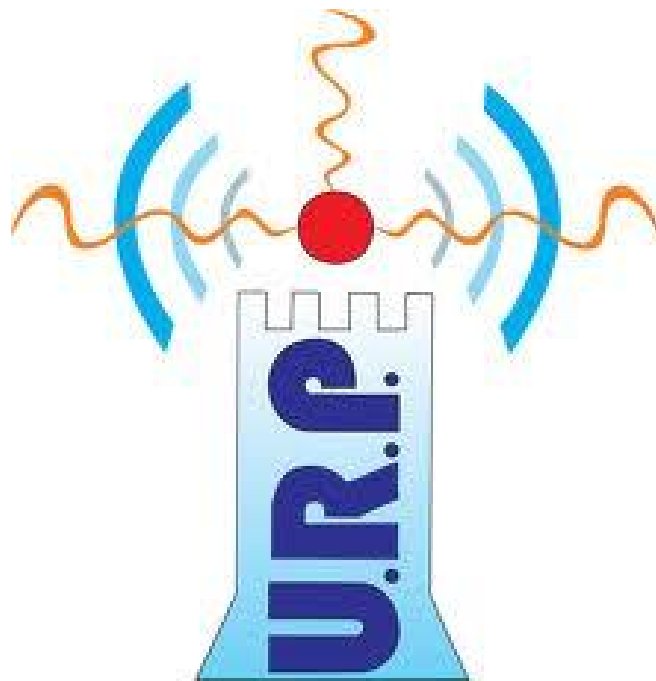




AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

RECLAMI E SEGNALAZIONI REPORT 2020



RECLAMI E SEGNALAZIONI - ANNO 2020

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 dell’anno 2020, a causa della pandemia da SARS-CoV-2, anche l’AOUP Giaccone ha dovuto riorganizzare la propria attività rinviando o riducendo 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/utenti.

Nell’anno 2020 si sono **rivolti all’URP complessivamente n. 70 utenti** che hanno presentato reclami o segnalazioni così suddivisi: **40 reclami formali**, di cui **15 rivelatisi impropri**, cioè non imputabili alla responsabilità dell’Azienda o infondati e dunque non accolti.

I 25 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 **31 motivi di insoddisfazione** (vd. file excel Dati reclami e segnalazioni anno 2020).

La distribuzione aziendale dei reclami suddivisi per area di disagio (Tab. 1) evidenzia una **maggiore concentrazione dei reclami** nelle seguenti aree: **Aspetti organizzativi** (n. 8 pari al 26%), **Tempi** (n. 8 pari al 26%), **Umanizzazione** (n. 6 pari al 19%) e **Aspetti tecnico-professionali** (n. 5 pari al 16%).

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 ricoveri o per ottenere le copie delle cartelle cliniche.

L’altra classe maggiormente rappresentata riguarda gli **aspetti organizzativi** a causa dei problemi alla funzionalità lavorativa all’interno delle strutture riconducibili all’emergenza Covid.

SEGNALAZIONI INFORMALI

Nel corso del 2020, **n. 30 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. Le segnalazioni pervenute sono prevalentemente dovute a difficoltà di accesso, tempi d'attesa lunghi o a carenza di personale. È stato inoltre proposto un suggerimento per migliorare la procedura di pagamento al ticket.

ELOGI

Nel 2020 sono pervenuti **n. 9 elogi**: 3 per la Chirurgia Pediatrica, 2 per la Chirurgia Plastica, 1 per l'Urologia pediatrica, 1 per l'Ostetricia e Ginecologia, 1 per la Medicina orale e 1 per la Pneumologia).

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

ANNO	N° utenti	N° reclami formalizzati	N° motivi di insoddisfazione	Aree disagio principali	N° segnalazioni	N° elogi
2020	70	25	31	1. Aspetti organizzativi (26%) 2. Tempi (26%) 3. Umanizzazione (19%)	30	9
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**. La suddivisione dei reclami è stata effettuata facendo riferimento all'assetto organizzativo delineato dal **precedente Atto Aziendale** (n. 10 Dipartimenti).