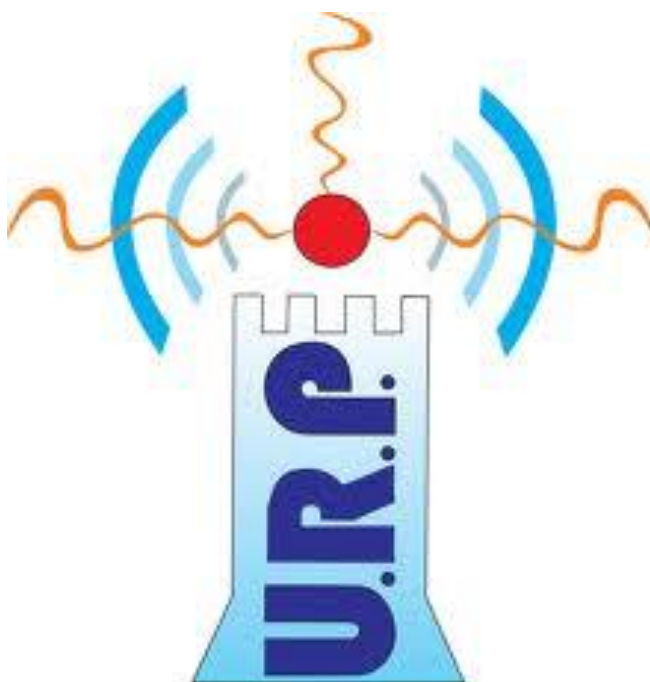




AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

# RECLAMI E SEGNALAZIONI REPORT 2021



# RECLAMI E SEGNALAZIONI - ANNO 2021

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).

Anche nel corso dell'anno 2021, a causa del perdurare della pandemia da SARS-CoV-2, l’AOUP Giaccone ha mantenuto la modalità organizzativa già avviata nel 2020, rinviando o riducendo le prestazioni non urgenti.

Questo ha comportato una notevole riduzione delle attività ambulatoriali e di ricovero programmato con una conseguente diminuzione dei reclami.

Nel I° semestre, si sono rivolti all’URP **55 utenti** (54 via e-mail e 1 recandosi presso la sede dell’URP) che hanno presentato:

- ✓ 4 reclami formali
- ✓ 7 reclami che dopo accertamenti condotti dall’URP si sono **rivelati infondati**
- ✓ 37 segnalazioni
- ✓ 7 elogi

## RECLAMI FORMALI

I 4 utenti che hanno presentato formale reclamo, in un caso hanno evidenziato più disservizi, pertanto, considerando tutti gli “aspetti” espressi in ogni singolo reclamo, sono stati registrati in totale n. 5 motivi di insoddisfazione.

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
DAI Radiologia	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
CUP, Ticket	0	0	2	0	2	0	0	0	0	4
<b>TOTALE</b>	0	0	2	0	2	0	0	1	0	5

La distribuzione aziendale dei reclami suddivisi per area di disagio evidenzia una maggiore concentrazione dei pochi reclami pervenuti nelle seguenti aree: **aspetti organizzativi**, a causa dei problemi alla funzionalità lavorativa all'interno delle strutture riconducibili all'emergenza Covid, **umanizzazione** e **aspetti economici**.

## SEGNALAZIONI INFORMALI

L'analisi delle segnalazioni informali, pervenute nel I° semestre 2021 mostra un netto incremento rispetto a quelle del I° semestre 2020 (37 vs 13).

Le segnalazioni hanno riguardato prioritariamente gli **aspetti organizzativi** (n. 19 pari al 51%), i **tempi d'attesa** lunghi (n. 7 pari al 19%) e l'**area informazione** (n. 7 pari al 19%). A tali segnalazioni è stata data **un'immediata risposta**, in quanto risolvibili sulla scorta del patrimonio informativo delle operatrici URP, senza necessità di richiedere la formalizzazione del reclamo.

<b>SEGNALAZIONI PER AREA DISAGIO</b>		
<b>CLASSIFICAZIONE AREE DISAGIO</b>	<b>N°</b>	<b>%</b>
1. Aspetti strutturali	0	0%
2. Informazione	7	19%
3. Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	19	51%
4. Aspetti tecnico-professionali	0	0%
5. Umanizzazione e aspetti relazionali	0	0%
6. Aspetti alberghieri e comfort	0	0%
7. Tempi	7	19%
8. Aspetti economici	1	3%
9. Adeguamento alla normativa	2	5%
10. Altro	1	3%
<b>TOTALE</b>	<b>37</b>	<b>100%</b>

## **ELOGI**

I **7 elogi** pervenuti nel 2021 sono stati presentati per l'**Audiologia** (n. 4), per la **Chirurgia Vascolare** (n. 1), per la **Medicina Interna con Stroke Care** (n. 1) e per la **Gastroenterologia** (n. 1).