



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

# RECLAMI E SEGNALAZIONI REPORT 2023

**URP**  
**Ufficio Relazioni**  
**Con il Pubblico**

**dove siamo**  
Presso Dipartimento Materno-Infantile (ex servizio trasfusionale) per ora, causa covid, siamo raggiungibili via telefono o mail

0916553686 / 3685 / 3681

[urp@policlinico.pa.it](mailto:urp@policlinico.pa.it)

The card features a blue background with a white circular logo in the top left corner. On the right side, there is an illustration of a woman with dark hair, wearing a pink top, sitting at a desk with a laptop. The text is in white and pink, providing contact information for the Public Relations Office (URP).

Realizzato da Staff Comunicazione URP

# RECLAMI E SEGNALAZIONI - ANNO 2023

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 sanitaria; è comunque presa in considerazione per migliorare i servizi);

**“Elogio”** (manifestazione formalizzata di apprezzamento verso professionisti e servizi aziendali).

Nel corso del 2023, al fine di abbattere i tempi di attesa delle prestazioni ambulatoriali che a causa della **pandemia da SARS CoV-2** erano notevolmente lievitati, l’AOUP Giaccone ha portato avanti un progetto di recupero delle liste di attesa già avviato nel 2022.

Nel 2023, all’URP sono pervenute **3992** e-mail (delle quali, **2320** richiedevano risposta scritta) e **7402** chiamate telefoniche, con una media delle chiamate e delle e-mail rispettivamente di circa **25 e 30** al giorno, si sono inoltre rivolti **all’URP 770 utenti**, **553** avevano solo necessità di reperire informazioni, mentre **217** hanno presentato formalmente **27 reclami** (5 dei quali con due motivi di insoddisfazione), **116 segnalazioni** (di cui **35** con più motivi di insoddisfazione) per lo più legate ad **aspetti organizzativi e tempi d’attesa lunghi**, **15 richieste di informazione** e **9 suggerimenti**. Sono inoltre pervenuti **21 reclami** che, dopo accertamenti condotti dal personale URP, si sono rivelati **infondati**. In aumento il numero degli **elogi** che nel 2023 **sono stati 29**.

Il notevole aumento degli accessi rispetto al 2022 (**217 vs 121**) è dovuto alla totale ripresa delle attività dopo il fermo avvenuto per il lockdown e la successiva ripresa in modo graduale.

Sono pervenuti con le seguenti **modalità di accesso**: **32 utenti** presso la sede dell’URP, **184 via e-mail** e 1 telefonicamente.

## RECLAMI FORMALI

I **27 utenti** che hanno presentato formale reclamo, in cinque casi hanno **evidenziato più disservizi**, pertanto, considerando tutti gli “aspetti” espressi in ogni singolo reclamo, sono stati registrati in totale **32 motivi di insoddisfazione**.

Tab 1	TOTALE	1. ASPETTI STRUTTURALI	2. INFORMAZIONE	3. ASPETTI ORGANIZZATIVI, BUCROCRATICI E AMM.VI	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
AREA DISAGIO											
DAI MEDICO	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
DAI RIABILITAZIONE, FRAGILITÀ E CONTINUITÀ ASSISTENZIALE	3	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0
DAI CHIRURGICO	4	0	1	1	0	0	0	2	0	0	0
DAI EMERGENZA- URGENZA	13	0	0	3	0	0	0	10	0	0	0
DAI RADIOLOGIA DIAGNOSTICA, INTERVENTISTICA E STROKE	5	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0
UNITÀ ORGANIZZATIVE NON RICOMPRESE NEI DIPARTIMENTI	5	0	0	0	0	0	1	2	1	0	1
TOTALE	32	0	2	7	4	1	2	14	1	0	1

La distribuzione aziendale dei reclami suddivisi per area di disagio evidenzia una maggiore concentrazione dei reclami pervenuti nelle seguenti aree: **tempi** ( prevalentemente per problemi di natura amministrativa) e **aspetti organizzativi**, a causa dei problemi alla funzionalità lavorativa all'interno delle strutture, riconducibili probabilmente a residui dell'emergenza Covid,

#### SEGNALAZIONI INFORMALI

L'analisi delle segnalazioni pervenute nel 2023, mostra un netto incremento rispetto a quelle del 2022 (116 vs **76**) in alcuni casi hanno **evidenziato più motivi di insoddisfazione**,e hanno riguardato prioritariamente gli **aspetti alberghieri** (n. 54 pari al 36%) i **tempi di attesa lunghi** (n. 38 pari al 25%), e l'**area aspetti organizzativi, burocratici e amm.vi** (n. 25 pari al 16%). 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.

Tab 2	CLASSIFICAZIONE AREE DISAGIO	N.	%
	1. Aspetti strutturali	2	1%
	2. Informazione	14	10%
	3. Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	<b>25</b>	<b>16%</b>
	4. Aspetti tecnico-professionali	2	1%
	5. Umanizzazione e aspetti relazionali	7	5%
	6. Aspetti alberghieri e comfort	<b>54</b>	<b>36%</b>
	7. Tempi	<b>38</b>	<b>25%</b>
	8. Aspetti economici	9	6%
	9. Adeguamento alla normativa	0	0%
	10. Altro	0	0%
	<b>TOTALE</b>	151	100%

## ELOGI

I 29 elogi, pervenuti nel 2023 sono stati presentati per le seguenti Unità Operative:

- ✚ n. 13 Chirurgia Pediatrica
- ✚ n. 1 Angiologia
- ✚ n. 1 Recupero e Riabilitazione funzionale
- ✚ n. 3 Audiologia
- ✚ n. 1 Urologia
- ✚ n. 1 Geriatria
- ✚ n. 1 Ambulatorio gravi Disabili
- ✚ n. 1 Diagnostica per immagini
- ✚ n. 1 Chirurgia Generale e d'Urgenza
- ✚ n. 1 Pronto Soccorso con OBI
- ✚ n. 1 Otorinolaringoiatria
- ✚ n. 1 Epidemiologia Clinica (Centro Vaccinale)
- ✚ n.1 Ostetricia e Ginecologia
- ✚ n. 2 Ufficio Relazioni con il Pubblico

Di seguito si illustra l'andamento dei reclami/segnalazioni/elogi pervenuti nell'ultimo quinquennio:

tab 3

ANNO	N° utenti	N° reclami formali	N° motivi insoddisfazione	Aree disagio principali	N° segnalazioni	N° elogi
2023	217	27	32	1. Tempi (44%) 2. Aspetti organizzativi (22%) 3. Aspetti Tec. Profess.li (12%)	116	29
2022	121	4	5	1. Tempi (44%) 2. Aspetti organizzativi (21%) 3. Informazioni (13%)	76	23
2021	100	9	11	1. Aspetti organizzativi (36%) 2. Tempi (29%) 3. Informazioni (17%)	65	17
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

La Tab. 1 mostra la distribuzione dei reclami per Dipartimento, la 2 per area disagio e la 3

l'andamento nell'ultimo quinquennio.