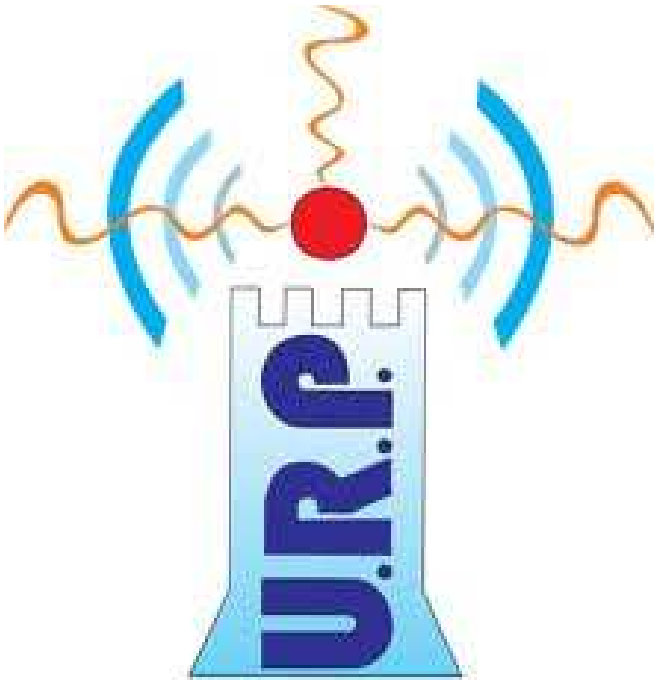
AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA
POLICLINICO PAOLO GIACCONE
DI PALERMO

# REPORT RECLAMI

## ANNO 2013




*Realizzato da Staff Comunicazione e Informazione – Responsabile: Rosaria Licata*

# REPORT RECLAMI 2013

Nel corso del 2013, **gli utenti** che si sono rivolti all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico per inoltrare reclami sono stati **139,** di cui 21 telefonicamente, 10 via e-mail, 8 via fax e 100 direttamente 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 **197 motivi di insoddisfazione** (Tab. 1). Sono inoltre pervenute **79 segnalazioni** a cui è stata data immediata risposta, in quanto risolvibili sulla scorta del patrimonio informativo delle operatrici URP.

La distribuzione aziendale delle segnalazioni suddivise per area di disagio evidenzia una **maggiore concentrazione dei reclami** nelle seguenti aree: **Aspetti organizzativi, burocratici**, **amministrativi (n. 69** pari al **35%), Tempi** (**n. 47** pari al **24%**) e **Aspetti tecnico-professionali (n. 31** pari al **16%)** che insieme costituiscono il **75% del totale** dei reclami pervenuti nel 2013.

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) **sono notevolmente aumentati rispetto al 2012, passando dal 14% al 35%** (33 su 230 pari al 14% nel 2012 e 69 su 197 pari al 35% nel 2013).

I reclami inerenti all'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, hanno registrato una **considerevole riduzione rispetto al 2012, passando dal 40% al 24%** (92 su 230 pari al 40% nel 2012 e 47 su 197 pari al 24% nel 2013).

Per la prima volta rientrano tra le prime 3 aree critiche, i reclami relativi agli **Aspetti tecnico-professionali**, in cui ricadono le segnalazioni relative alla qualità percepita rispetto alla prestazione erogata (opportunità/adeguatezza delle prestazioni, correttezza, precisione, accuratezza nell'erogazione, attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale, appropriatezza, informazione e acquisizione del consenso sul percorso di cura). Rispetto al 2012, si assiste ad un **incremento dall'8% al 16%** (19 su 230 pari all'8% nel 2012 e 31 su 197 pari al 16% nel 2013). Tale aumento potrebbe essere correlato ad **un'accresciuta informazione dei pazienti/utenti,** anche grazie a internet, che li porta ad essere sempre meno disponibili ad accettare relazioni di scambio caratterizzate da una significativa asimmetria informativa tra paziente e curante.

La Tab. 4 illustra la distribuzione delle segnalazioni **per Dipartimento** (173 pari all'88% del totale dei reclami è relativo ai Dipartimenti assistenziali e 24 pari al 12% 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 2012 e del 2013**.