



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

“Elogio” (manifestazione formalizzata di apprezzamento verso professionisti e servizi aziendali). Anche nel corso del 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 ed un notevole aumento delle segnalazioni da parte degli utenti.

Nel 2021, si sono **rivolti all’URP 100 utenti** che hanno presentato **9 reclami** (2 dei quali con più motivi di insoddisfazione) e **62 segnalazioni**, di cui 3 con più motivi di insoddisfazione) per lo più legate ad **aspetti organizzativi, tempi d’attesa lunghi**, ed **errate informazioni**, il tutto prevalentemente causato dalla carenza di personale spesso impegnato nel contenimento della pandemia. Sono inoltre pervenuti **12 reclami** che, dopo accertamenti condotti dal personale URP, si sono rivelati **infondati**. In aumento il numero degli **elogi** che nel 2021 **sono stati 17**.

Sono pervenuti con le seguenti **modalità di accesso: 15 utenti** presso la sede dell’URP e **85 via e-mail**.

RECLAMI FORMALI

I **9 utenti** che hanno presentato formale reclamo, in due casi hanno **evidenziato più disservizi**, pertanto, considerando tutti gli “aspetti” espressi in ogni singolo reclamo, sono stati registrati in totale **11 motivi di insoddisfazione**.

AREA DISAGIO	TOTALE	1. Aspetti strutturali	2. Informazione	3. Aspetti organizzativi, burocratici, amministr.	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
DAI Emergenza Urgenza	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
DAI Oncologia e Sanità	2	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0
DAI Radiologia Diagnostica	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Dipartimento Amministrativo	5	0	0	2	0	3	0	0	0	0	0
Staff della Direzione Sanitaria	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Totale	11	0	0	4	1	4	0	1	1	0	0

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 relazionali**, presumibilmente dovuti al continuo stress al quale sono sottoposti gli operatori.

SEGNALAZIONI INFORMALI

L'analisi delle segnalazioni pervenute nel 2021, mostra un netto incremento rispetto a quelle del 2020 (**65 vs 30**) e hanno riguardato prioritariamente gli **aspetti organizzativi** (n. 26 pari al 40%), i **tempi di attesa** lunghi (n. 19 pari al 29%) e l'**area informazione** (n. 11 pari al 17%). 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.

CLASSIFICAZIONE AREE DISAGIO	N.	%
1. Aspetti strutturali	1	2%
2. Informazione	11	17%
3. Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	26	40%
4. Aspetti tecnico-professionali	0	0%
5. Umanizzazione e aspetti relazionali	0	0%
6. Aspetti alberghieri e comfort	1	2%
7. Tempi	19	29%
8. Aspetti economici	3	4%
9. Adeguamento alla normativa	2	3%
10. Altro	2	3%
TOTALE	65	100%

ELOGI

I **17 elogi**, pervenuti nel 2021 sono stati presentati per le seguenti Unità Operative:

-  n. 5 Audiologia
-  n. 3 Chirurgia Plastica
-  n. 1 Ambulatorio Pazienti con Gravi Disabilità
-  n. 1 Chirurgia Generale e d'Urgenza
-  n. 1 Chirurgia Pediatrica
-  n. 1 Chirurgia Vascolare
-  n. 1 Gastroenterologia
-  n. 1 Medicina Interna con Stroke Care
-  n. 1 Nefrologia e Dialisi
-  n. 1 Ostetricia e Ginecologia

N. 1 elogio è stato espresso anche per la Coop Service che gestisce il servizio di pulizia e sanificazione.

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

ANNO	N° utenti	N° reclami formali	N° motivi insoddisfazione	Aree disagio principali	N° segnalazioni	N° elogi
2021	100	9	11	1. Aspetti organizzativi (36%) e Umanizzazione (36%)	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
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 10 per Unità Organizzativa.