AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA

RECLAMI E SEGNALAZIONI

REPORT 2022

Realizzato da Staff URP - Responsabile: Dott. ssa Barbara Ciardelli

RECLAMI E SEGNALAZIONI - ANNO 2022

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 2022, al fine di abbattere i tempi di attesa delle prestazioni ambulatoriali che a causa della **pandemia da SARS CoV-2** sono lievitati, l'AOUP Giaccone ha avviato un progetto di recupero delle liste di attesa. Questo ha comportato una discreta diminuzione dei reclami ed un lieve aumento delle segnalazioni da parte degli utenti.

Nel 2022, all'URP sono pervenute **6350** e-mail e **6271** chiamate telefoniche, con una media sia delle chiamate che delle e-mail di circa **25** al giorno, si sono inoltre rivolti **all'URP 883 utenti, 762** avevano necessità di reperire informazioni**,** mentre **121** hanno presentato formalmente **4 reclami** (1 dei quali con due motivi di insoddisfazione), **76 segnalazioni** (di cui **9** con più motivi di insoddisfazione e **1** che è stata annullata su richiesta dell'utente) per lo più legate ad **aspetti organizzativi**, **tempi d'attesa lunghi**, ed **errate informazioni, 3 richieste di informazione** e **2 richieste di rimborso**. Sono inoltre pervenuti **13 reclami** che, dopo accertamenti condotti dal personale URP, si sono rivelati **infondati**. In aumento il numero degli **elogi** che nel 2022 **sono stati 23.**

Sono pervenuti con le seguenti **modalità di accesso**: **44 utenti** presso la sede dell'URP e **77 via e-mail**.

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 **5 motivi di insoddisfazione**.

Tab 1

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 Medico	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0
DAI Oncologia e Sanità	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0
DAI Chirurgico	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Totale	0	0	0	1	1	2	0	0	0	1	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 probabilmente a residui dell'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 2022, mostra un netto incremento rispetto a quelle del 2021 (**76 vs 65**) e hanno riguardato prioritariamente i **tempi di attesa** lunghi (n. 37 pari al 44%) gli **aspetti organizzativi** (n. 18 pari al 22%), e l'**area informazione** (n. 10 pari al 12%). 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	1	1%
2. Informazione	10	12%
3. Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	18	22%
4. Aspetti tecnico-professionali	6	7%
5. Umanizzazione e aspetti relazionali	6	7%
6. Aspetti alberghieri e comfort	0	0%
7. Tempi	37	44%
8. Aspetti economici	4	5%
9. Adeguamento alla normativa	1	1%
10. Altro	1	1%
TOTALE	84	100%

ELOGI

I **23 elogi**, pervenuti nel 2022 sono stati presentati per le seguenti Unità Operative:

- n. 11 Chirurgia Pediatrica
- n. 3 Audiologia
- n. 2 Ortopedia
- n. 1 Chirurgia Plastica
- n. 1 Urologia
- n. 1 Nefrologia e Dialisi
- n. 1 Oncologia
- n. 2 URP

N. 1 elogio è stato espresso anche per la KSM che gestisce il servizio di vigilanza.

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
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
2018	123	58	68	1. Tempi (32%) 2. Aspetti organizzativi (16%) e Umanizzazione (16%) 3. Informazione (12%)	67	7

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

L'andamento nell'ultimo quinquennio.