ARNAS CIVICO DI CRISTINA BENFRATELLI PALERMO
AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE

Den. Amm. : A.R.N.A.S.
Cod. AOO : DIRAZI
N. Prot. : 0001300
Data Prot. : 18-01-2024 13:07:16
Tipo Reg. : Interno
Cod. Reg. : REG_INT_191217170702_I

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
Piazza Nicola Leotta, 4
90127 Palermo

Telefono 800272028
091 6662214 – 6664687 – 6664714 – 6662358 - 6666084

EMAIL
urp@arnascivico.it

WEB
www.arnascivico.it

Al Commissario Straordinario
ARNAS
"Civico, Di Cristina, Benfratelli"

Oggetto : Analisi telefonate pervenute all'URP durante l'anno 2023

Questo anno, appena concluso, è stato un anno che ha riportato piano piano alla normalità la vita in Azienda dopo le parentesi della Pandemia.

La Pandemia aveva stravolto le attività ospedaliere e aveva modificato in maniera cospicua gli atteggiamenti dell'utenza verso la sanità stessa.

L'URP Aziendale, dopo aver prestato la propria attività lavorativa in "Smart Working" nel periodo pandemico , è tornato al lavoro in presenza, come da disposizioni nazionali , dal 15 ottobre 2021.

Come si evince dalla presente analisi delle telefonate (in netto rialzo rispetto al 2022) ricevute dall'URP durante l'anno precedente, a seguito della normalizzazione delle attività ospedaliere gli utenti hanno avuto necessità di reperire informazioni presso il nostro ufficio, trovando un punto di riferimento continuo e costante che li aiutasse e direzionasse verso le risposte ai loro molteplici quesiti.

Sono pervenute n.14346 telefonate ai numeri telefonici dell'URP durante l'anno 2023 .

La media giornaliera è di poco più n. 57 telefonate al giorno.

Abbiamo utilizzato, come parametro di riferimento per catalogare le telefonate, la classificazione utilizzata per il "Sistema Gestione segnalazioni e reclami" adottato dalle Aziende Sanitarie dell'Area Metropolitana di Palermo.

Sulla scorta di quanto detto sopra, l' 85% di utenti chiede informazioni di varia natura.

Il 10% chiede notizie sui tempi d'attesa e il 5% chiede notizie sulla organizzazione burocratica amministrativa dell'azienda.

Irrisorio il numero su aspetti strutturali, come l'accessibilità esterna (parcheggi, barriere architettoniche, trasporti pubblici).

Tantissime telefonate per informazioni di tipo generale, a seguire richieste di informazioni sui materiali di informazione, per l'accesso ai servizi (relativi alla correttezza e chiarezza delle informazioni) e sui tempi, in specie su orari di apertura dei servizi nei reparti e negli ambulatori , poiché il periodo di convivenza con il Virus ha generato incertezza sulle prestazioni che la nostra Azienda ha continuato ad offrire e l'utenza ha manifestato la necessità di essere accompagnata e supportata dal nostro ufficio per poter soddisfare il proprio bisogno informativo nella paura di essere in possesso di informazioni errate.

Il Responsabile URP
Dott. Filippo Trupia