



**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Piazza Nicola Leotta, 4  
90127 Palermo

Palermo, 12/01/2016

Prot. URP/03/2016

**Telefono 800272028**

091 6662214 – 6664687

**FAX**

091 6664608

**EMAIL**

[urp@arnascivico.it](mailto:urp@arnascivico.it)

**WEB**

[www.arnascivico.it](http://www.arnascivico.it)

Al Direttore Generale

**OGGETTO: Analisi dei reclami relativi all'anno 2015**

L'analisi dei reclami è l'atto finale con il quale si schematizza e si riassume l'andamento dei reclami di presunti disservizi che l'utenza presenta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Questa analisi trova fondamento nel DPCM 19/05/1995 (Schema Generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari) che individua nella " *tutela*" una delle caratteristiche peculiari su cui è basata l'attività di un Ufficio Relazioni con il Pubblico e resta confermato nell'art.8 dell'Atto Aziendale dell'ARNAS .

La tutela ,che si estrinseca anche nella produzione di segnalazioni, è di fondamentale importanza perché serve sia all'utente per tutelarsi verso presunti disservizi che alla nostra Azienda per porre correttivi nell'organizzazione di servizi che presentano anomalie .

La nostra Azienda ha , con deliberazione n° 1983 del 31/12/2013 , adottato la procedura Sistema Gestione Segnalazioni e Reclami che rimanda al Regolamento di Pubblica Tutela ,allegato al DPCM 19/05/1995 , circa la gestione dei reclami.

Una delle caratteristiche peculiari dell'ufficio scrivente è stata , da sempre, quella di risolvere nel più breve tempo possibile i presunti problemi evidenziati dall'utenza; si aggiunge che, storicamente, l'utenza che si è rapportata con l'URP non gradisce

formalizzare il presunto disagio , ma ,al contrario,preferisce riferire verbalmente e ottenere immediata soddisfazione alle richieste esposte.

Il nostro Ufficio possiede tutte le competenze e le professionalità per offrire sempre una risposta certa all'utente e si interpone tra lo stesso e i nostri servizi creando il canale di comunicazione che ,spesso mancando, è alla base del presunto disservizio subito.

Infatti la maggior parte dei reclami hanno alla base una incapacità di comunicazione fra struttura e utente, che genera malintesi e presunti disservizi.

Ciò premesso , comunichiamo che il totale dei reclami pervenuti nell'anno 2015 è di n. 31.

Conformandoci alla classificazione reclami (allegato 2 della procedura "sistema Gestione Segnalazioni e Reclami") si evidenzia che sono pervenuti i seguenti reclami riguardanti le seguenti macro categorie:

**n.1 inerente la Categoria Aspetti Strutturali** (sull'Accessibilità esterna,)

**n.10 inerenti la categoria Aspetti organizzativi burocratici amministrativi** ( di cui 3 sugli Aspetti organizzativi burocratici – amministrativi generici, 5 sui Percorsi di accesso e di cura , 2 sulla Funzionalità Organizzativa);

**n.6 inerenti la Categoria Aspetti tecnico-professionali** (di cui 3 su aspetti tecnico-professionali generici, 1 sulla correttezza,precisione,accuratezza nell'erogazione delle prestazioni e 2 sulla attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale);

**n.2 inerenti la Categoria Umanizzazione e Aspetti Relazionali** ( di cui 1 su cortesia e gentilezza e 1 su maltrattamenti );

**n.6 inerenti la Categoria Aspetti alberghieri e comfort** ( di cui 2 su aspetti generici, 1 su vitto e 3 su pulizia e igiene);

**n.4 inerenti la Categoria Tempi** ( di cui 1 su tempi generici,2 su orari di apertura dei servizi e 1 su attesa per la prestazione);

**n.2 inerenti altre problematiche**

Il contenuto dei reclami più numerosi mette in evidenza il problema degli Aspetti Organizzativi quando l'utente è ospitato dalla nostra Azienda, in particolar modo sulla difficoltà di ottenimento di una prestazione o di un accesso ai servizi sanitari per la complessità dei meccanismi burocratici aziendali e sulla disorganizzazione interna e/o assenza di operatori e/o mancato avviso di cancellazione prestazione prenotata.

A tutto ciò , si aggiunge che spesso l' incomprensione tra utente e struttura crea un disagio che viene espresso dall'utenza come fosse un disservizio , invece è legato a malintesi con le nostre articolazioni .

E' necessario che tutti i nostri dipendenti siano in grado di parlare chiaramente con la nostra utenza e dare risposte certe ed esaustive che permettano di non generare inutili problemi o, cosa peggiore, sospetti sulla così detta "malasanità" .

Rispetto all'anno passato si registra un aumento dei reclami.

n. 27 riguardano il P.O. Civico e i restanti 4 il P.O. G. Di Cristina.

L'URP resta a disposizione per ogni eventuale chiarimento.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Filippo Trupia

