



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 Direttore Generale

Oggetto : Analisi telefonate pervenute all'URP durante
l'anno 2020

Questo anno, appena concluso, è stato un anno inimmaginabile fino a poco tempo fa.

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

Dal mese di marzo 2020 , l'URP Aziendale presta la propria attività lavorativa in "Smart Working" , ma non per questo meno efficiente ed efficace rispetto al lavoro in presenza.

Infatti ogni operatore URP ha avuto deviato sul proprio cellulare il numero interno di servizio restando a disposizione dell'utenza anche ben oltre l'orario di servizio, offrendo il proprio contributo al periodo di confusione e paura generato dal Covid.

Infatti come si evince dalla presente analisi delle telefonate (più che raddoppiate rispetto al 2019) ricevute dall'URP durante l'anno precedente, gli utenti disorientati dalle mutate attività aziendali 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.11460 telefonate ai numeri telefonici dell'URP durante l'anno 2020 .

La media giornaliera è di poco più di n. 45 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 13% chiede notizie sui tempi d'attesa e il 2% chiede notizie sulla organizzazione burocratica amministrativa dell'azienda.

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

Oltre a informazioni di tipo generale, si evidenzia il gran numero di informazioni per l'accesso ai servizi (relativi alla correttezza e chiarezza delle informazioni), 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 sanitario nella paura di essere in possesso di informazioni errate.

Il Responsabile URP
Dott. Filippo Trupia