



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Piazza Nicola Leotta, 4
90127 Palermo

Palermo, 10/01/2017

Prot. URP/02/2017

Telefono 800272028

091 6662214 – 6664687

FAX

091 6664608

EMAIL

urp@arnascivico.it

WEB

www.arnascivico.it

Al Direttore Generale

OGGETTO: Analisi dei reclami relativi all'anno 2016

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 negli artt.5 e 6 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



Civico Di Cristina Benfratelli

Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

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 2016 è di n. 41.

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.24 inerenti la categoria Aspetti organizzativi burocratici amministrativi (di cui 2 sugli Aspetti organizzativi burocratici – amministrativi generici, 10 sui Percorsi di accesso e di cura - trasparenza,complessità e burocrazia , 8 sulla Funzionalità Organizzativa e 4 sulla disponibilità di servizi/prestazioni);

n.9 inerenti la Categoria Aspetti tecnico-professionali (di cui 5 su aspetti tecnico-professionali generici, 1 sulla opportunità / adeguatezza delle prestazioni, 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.3 inerenti la Categoria Umanizzazione e Aspetti Relazionali (di cui 1 sulla umanizzazione e relazionalità generico, 1 su cortesia e gentilezza e 1 su rispetto della dignità delle persone);

n.5 inerenti la Categoria Aspetti alberghieri e comfort (di cui 3 su aspetti generici e 2 su pulizia e igiene);

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 .



Civico Di Cristina Benfratelli

Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

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. 39 riguardano il P.O. Civico e i restanti 2 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