



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Piazza Nicola Leotta, 4
90127 Palermo

Palermo, 08/01/2018

Prot. U/01/URP

Telefono 800272028

091 6662214 – 6664687

FAX

091 6664608

EMAIL

urp@arnascivico.it

WEB

www.arnascivico.it

Al Commissario ARNAS

OGGETTO: Analisi dei reclami relativi all'anno 2017

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\reclami, 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, nella maggior parte



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

delle interlocuzioni, non ha quasi mai preferito 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 nella maggior parte dei reclami si evidenzia una incapacità di comunicazione fra struttura e utente, che genera malintesi e presunti disservizi.

Di contro, presumibilmente, con l'utilizzo facilitato di internet accompagnato da una maggiore consapevolezza dei propri diritti e una maggiore partecipazione dell'utente odierno alle attività delle Pubbliche Amministrazioni, si evidenzia un aumento notevole dei reclami.

Infatti il totale dei reclami pervenuti nell'anno 2017 è di n. 76 , quasi il doppio dell'anno precedente.

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.3 inerenti la Categoria Aspetti Strutturali (di cui 1 generico e 2 inerenti l'accessibilità esterna alle strutture);

n.2 inerenti la Categoria Informazione (di cui 1 riguardante l'adeguatezza del materiale di informazione e 1 riguardante informazioni a utenti e familiari su percorso di cura);

n.29 inerenti la categoria Aspetti organizzativi burocratici amministrativi (di cui 19 sui Percorsi di accesso e di cura - trasparenza,complessità e burocrazia , 9 sulla Funzionalità Organizzativa e 1 sulla disponibilità di servizi/prestazioni);

n.10 inerenti la Categoria Aspetti tecnico-professionali (di cui 2 su aspetti tecnico-professionali generici, 1 sulla correttezza,precisione,accuratezza nell'erogazione delle prestazioni e 7 sulla attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale);

n.12 inerenti la Categoria Umanizzazione e Aspetti Relazionali (di cui 1 sulla umanizzazione e relazionalità generico, 7 su cortesia e gentilezza , 3 su rispetto della dignità delle persone e 1 su maltrattamenti);

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



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

n.11 inerenti la Categoria Tempi (di cui 2 generici, 4 riguardanti l'attesa tra prenotazione e prestazione, 4 riguardanti l'attesa per la prestazione e 1 l'attesa per la documentazione);

n.1 inerente la Categoria Aspetti Economici (generico) ;

n.2 inerenti la Categoria ALTRO (generici).

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.

Significativi sono le problematiche riguardanti le modalità di erogazione dell'assistenza in riferimento all'efficacia, empatia adeguatezza della stessa e il rapporto interpersonale tra utente e operatore, anche telefonico.

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" .

n. 75 riguardano il P.O. Civico e 1 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