



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

Den. Amm. : A.R.N.A.S.
Cod. AOO : DIRAZI
N. Prot. : 0000313
Data Prot. : 09-01-2023 11:04:39
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 –091 6666084

EMAIL

urp@arnascivico.it

WEB

www.arnascivico.it

Al Commissario Straordinario ARNAS
“Civico,Di Cristina, Benfratelli”
Palermo

OGGETTO: Analisi dei reclami relativi all'anno 2022

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 (delibera n. 964 del 14 luglio 2022).

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.



Civico Di Cristina Benfratelli

Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

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 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 una maggiore predisposizione a formalizzare i reclami rispetto alle abitudini del recente passato.

Nell'anno appena concluso, a causa della Pandemia che ha stravolto l'attività normale della nostra Azienda, i reclami sono stati inferiori rispetto alla richiesta di informazioni.

Il totale dei reclami pervenuti nell'anno 2022 è di n. 55 , un numero inferiore rispetto a quelli presentati nell'anno precedente con l'aggiunta di n.91 richieste di rimborso ticket per prestazioni non effettuate addebitabili alla nostra Azienda, per un totale di n.146.

Conformandoci alla classificazione reclami (allegato 2 della procedura "sistema Gestione Segnalazioni e Reclami") e considerando che ogni reclamo può indicare più problematiche, si nota che gli aspetti evidenziati nei reclami pervenuti riguardano le seguenti macro categorie:

n.0 inerenti la Categoria Aspetti Strutturali ;

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

n.15 inerenti la categoria Aspetti organizzativi burocratici amministrativi (di cui n.8 sui Percorsi di accesso e di cura - trasparenza,complessità e burocrazia ; n.4 sulla Funzionalità Organizzativa; n. 3 sulla disponibilità di servizi \ prestazioni);

n.11 inerenti la Categoria Aspetti tecnico-professionali (di cui n.4 sulla correttezza,precisione,accuratezza nell'erogazione delle prestazioni ; n.7 sulla attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale);



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

n.8 inerenti la Categoria Umanizzazione e Aspetti Relazionali (di cui n. 3 su umanizzazione e aspetti relazionali in generale; n.4 sulla cortesia e gentilezza; n.1 su maltrattamenti);

n.9 inerenti la Categoria Aspetti alberghieri e comfort (di cui n. 1 su aspetti alberghieri e comfort in generale; n. 2 sul vitto; n.3 su pulizia e igiene e n. 3 su servizi accessori);

n.16 inerenti la Categoria Tempi (n.2 riguardanti l'attesa per la prenotazione;n. 1 per l'attesa tra prenotazione e prestazione; n. 11 riguardante l'attesa per la prestazione; n. 2 sull'attesa per documentazione sanitaria);

n.91 inerente la Categoria Aspetti Economici (di cui n.91 richieste di rimborso ticket);

n.0 inerente la Categoria Adeguamento alla Normativa;

n.0 inerenti la Categoria ALTRO .

Alcuni reclami hanno avuto come oggetto più segnalazioni riguardanti aspetti diversi e quindi classificati diversamente.

Il contenuto dei reclami più numeroso mette in evidenza il problema dei tempi , soprattutto i tempi d'attesa per avere delle prestazioni (sia ambulatoriali che di ricoveri) e i tempi per avere documentazione sanitaria (referti , cartelle cliniche).

A seguire si evidenziano i reclami sugli aspetti organizzativi, burocratici-amministrativi in merito alle difficoltà di ottenimento di una prestazione o di un accesso ai servizi sanitari per la complessità dei meccanismi burocratici aziendali.

Di seguito si evidenziano i reclami sugli aspetti tecnico-professionali in merito alle modalità di erogazione delle prestazioni insieme a quelli inerenti l'efficacia,l'empatia, l'adeguatezza della stessa.

Gli aspetti di cui sopra sono stati generati presumibilmente dalla gestione della Pandemia che ha provocato cambi di organizzazione in corso e ha generato il conseguente disorientamento dell'utenza che ha manifestato con il reclamo la sua insoddisfazione e il suo disagio.

A tutto ciò , si aggiunge che spesso l' incomprendimento 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" .

Il P.O. G. Di Cristina presenta n11 reclami, il resto il P.O. Civico.



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

L'URP resta a disposizione per ogni eventuale chiarimento.

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
Dott. Filippo Trupia