



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

U.O.C. STAFF DIREZIONE

GENERALE

DIRETTORE: Dott. G. Carruba

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Responsabile : Dott. F. Trupia

TELEFONO: 091 6664687 / 6664714 /

800272028 / 091 6662214 / 0916662358

MAIL: urp@arnascivico.it

SITO WEB: WWW.ARNASCIVICO.IT

Al Direttore Generale ARNAS
“Civico, Di Cristina, Benfratelli”

OGGETTO: Analisi telefonate pervenute all'URP durante l'anno 2024

Questo anno, appena concluso, è stato un anno che, come quello precedente, ha riportato piano piano alla normalità la vita in Azienda dopo le parentesi della Pandemia. La Pandemia aveva stravolto le attività ospedaliere e aveva modificato in maniera cospicua gli atteggiamenti dell'utenza verso la sanità stessa.

L'URP Aziendale, dopo aver prestato la propria attività lavorativa in “Smart Working” nel periodo pandemico, è tornato al lavoro in presenza, come da disposizioni nazionali, dal 15 ottobre 2021.

Come si evince dalla presente analisi delle telefonate (in rialzo rispetto al 2023) ricevute dall'URP durante l'anno precedente, a seguito della normalizzazione delle attività ospedaliere gli utenti 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.14850 telefonate ai numeri telefonici dell'URP durante l'anno 2024.

La media giornaliera è di poco più n. 58 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' 92% di utenti chiede informazioni di varia natura.

Il 8% chiede notizie sui tempi d'attesa e il restante chiede notizie sulla organizzazione burocratica amministrativa dell'azienda.

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

Tantissime telefonate per informazioni di tipo generale, a seguire richieste di informazioni sull'accesso ai servizi (relativi alla correttezza e chiarezza delle informazioni) e sui tempi, in specie su orari di apertura dei servizi nei reparti e negli ambulatori, 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 informativo nella paura di essere in possesso di informazioni errate.

Il Responsabile URP
Dott. Filippo Trupia

