Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

Den. Amm. : A.R.N.A.S.
Cod. AOO : DIRAZI
N. Prot. : 0001274
Data Prot. : 18-01-2024 10:52:45
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 2023

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; ha confermato la stessa con Delibera n. 777 del 12\05\2023.

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, anche a causa della fine della Pandemia che ha pian piano riportato l'attività della nostra Azienda alla regolarità , i reclami sono stati inferiori rispetto alla richiesta di informazioni.

Il totale dei reclami pervenuti nell'anno 2023 è di n. 52 , un numero di poco inferiore rispetto a quelli presentati nell'anno precedente con l'aggiunta di n.286 richieste di rimborso ticket per prestazioni non effettuate addebitabili alla nostra Azienda, per un totale di n.338.

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.1 inerente la Categoria Informazione (riguardante correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi\prestazioni);

n.14 inerenti la categoria Aspetti organizzativi burocratici amministrativi (di cui n. 1 su aspetti organizzativi,burocratici amministrativi ; n.3 sui Percorsi di accesso e di cura - trasparenza,complessità e burocrazia ; n.5 sulla Funzionalità Organizzativa; n. 5 sulla disponibilità di servizi \ prestazioni);

n.10 inerenti la Categoria Aspetti tecnico-professionali (di cui n.4 su aspetti tecnico – professionali generici ;n.6 sulla correttezza,precisione,accuratezza nell'erogazione delle prestazioni);

n.2 inerenti la Categoria Umanizzazione e Aspetti Relazionali (n. 2 su presunti maltrattamenti)**;**

n.8 inerenti la Categoria Aspetti alberghieri e comfort (di cui n. 5 su vitto; n.3 su pulizia e igiene);

n.21 inerenti la Categoria Tempi (n.1 riguardanti l'attesa per la prenotazione; n. 12 riguardante l'attesa per la prestazione; n.8 riguardanti l'attesa per la documentazione sanitaria);

n.286 inerente la Categoria Aspetti Economici (di cui n.286 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.

Dall'esame della classificazione di cui sopra emerge l'enorme quantità di richieste di rimborsi ticket per prestazioni non effettuate per cause imputabili alla nostra Azienda; le problematiche maggiori riguardano i sistemi di prenotazioni on line che non si allineano correttamente alla richiesta dell'utente, prenotando la prestazione richiesta in un servizio diverso da quello richiesto.

La problematica è già nota a diversi livelli , si auspica un miglioramento dei software a livello aziendale e regionale.

Il contenuto dei reclami più numeroso che segue, 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 e, soprattutto,le lamentele vertono su disorganizzazione interna e assenza di operatori , da mancato avviso a cancellazione di prestazioni e anche assenza di servizi ,prestazioni e risorse.

Di seguito si evidenziano i reclami sugli aspetti tecnico-professionali in merito alle modalità di erogazione delle prestazioni che riguardano la correttezza,precisione,accuratezza nell'erogazione delle prestazioni.

Gli aspetti di cui sopra sono stati generati presumibilmente dalla fase di transizione dalla Pandemia alla ripresa delle attività normali 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' 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" .

Il P.O. G. Di Cristina presenta n.4 reclami, il resto il P.O. Civico.

L'URP resta a disposizione per ogni eventuale chiarimento.

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