



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

Den. Amm. : A.R.N.A.S.  
Cod. AOO : DIRAZI  
N. Prot. : 0000040  
Data Prot. : 03-01-2022 11:18:37  
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](mailto:urp@arnascivico.it)

**WEB**

[www.arnascivico.it](http://www.arnascivico.it)

Al Direttore Generale ARNAS

**OGGETTO: Analisi dei reclami relativi all'anno 2021**

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. 1228 del 07 ottobre 2021).

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 2021 è di n. 97 , un numero superiore rispetto a quelli presentati nell'anno precedente con l'aggiunta di n.32 richieste di rimborso ticket per prestazioni non effettuate addebitabili alla nostra Azienda, per un totale di n.129.

Conformandoci alla classificazione reclami (allegato 2 della procedura "sistema Gestione Segnalazioni e Reclami") si evidenzia che gli aspetti evidenziati nei reclami pervenuti riguardano le seguenti macro categorie:

**n.0 inerenti la Categoria Aspetti Strutturali ;**

**n.9 inerente la Categoria Informazione** (n. 2 riguardanti Informazioni in generale; n.2 riguardanti l'adeguatezza della segnaletica esterna ed interna; n.2 riguardanti la correttezza e chiarezza delle informazioni per accesso ai servizi; n. 1 riguardante informazioni a utenti e familiari su percorso di cura; n.2 riguardante l'adeguatezza delle modalità di informazione);

**n.17 inerenti la categoria Aspetti organizzativi burocratici amministrativi** ( di cui n.1 inerenti aspetti organizzativi burocratici e amministrativi in generale; n.6 sui Percorsi di accesso e di cura - trasparenza,complessità e burocrazia ; n.7 sulla Funzionalità Organizzativa; n. 1 sulla disponibilità di servizi \ prestazioni; n.2 sul raccordo tra le Unità Operative e tra Azienda e servizi esterni);



**Civico Di Cristina Benfratelli**  
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

**n.25 inerenti la Categoria Aspetti tecnico-professionali** (di cui n. 1 su aspetti tecnico\professionali in generale; n.16 sulla correttezza,precisione,accuratezza nell'erogazione delle prestazioni ; n.8 sulla attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale);

**n.13 inerenti la Categoria Umanizzazione e Aspetti Relazionali** (di cui n. 10 su umanizzazione e aspetti relazionali in generale; n.2 sulla cortesia e gentilezza; n.1 su maltrattamenti);

**n.16 inerenti la Categoria Aspetti alberghieri e comfort** ( di cui n. 2 su aspetti alberghieri e comfort in generale; n.1 sulle caratteristiche strutturali; n. 4 sul vitto; n.7 sulle condizioni ambientali e n.2 su pulizia e igiene);

**n.35 inerenti la Categoria Tempi** ( di cui n.1 sui tempi in generale; n.4 su orari di apertura dei servizi; n.2 riguardanti l'attesa per la prenotazione; n. 15 riguardante l'attesa per la prestazione; n. 13 sull'attesa per documentazione sanitaria);

**n.35 inerente la Categoria Aspetti Economici** ( di cui n.2 su aspetti economici in generale; n.32 richieste di rimborso ticket e n.1 su richieste di risarcimento collegati al contenzioso );

**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 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' 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" .

Il P.O. G. Di Cristina presenta n.7 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