



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Piazza Nicola Leotta, 4
90127 Palermo

Palermo, 09/01/2019

Prot. U/03/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 2018

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 rispetto alle abitudini del recente passato.

Il totale dei reclami pervenuti nell'anno 2018 è di n. 52 , un numero decisamente inferiore rispetto a quelli presentati nell'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.0 inerenti la Categoria Aspetti Strutturali ;

n.2 inerenti la Categoria Informazione (di cui 1 riguardante l'adeguatezza del materiale di informazione e 1 riguardante correttezza e chiarezza delle informazioni per accesso ai servizi);

n.22 inerenti la categoria Aspetti organizzativi burocratici amministrativi (di cui 16 sui Percorsi di accesso e di cura - trasparenza,complessità e burocrazia , 2 sulla Funzionalità Organizzativa e 3 sulla disponibilità di servizi/prestazioni e 1 sul raccordo tra le Unità Operative e tra Azienda e Servizi Esterni);

n.4 inerenti la Categoria Aspetti tecnico-professionali (di cui 1 sulla correttezza,precisione,accuratezza nell'erogazione delle prestazioni e 3 sulla attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale);

n.6 inerenti la Categoria Umanizzazione e Aspetti Relazionali (di cui 1 sulla umanizzazione e relazionalità generico, 3 sul rispetto della dignità della persona e 2 su maltrattamenti);

n.6 inerenti la Categoria Aspetti alberghieri e comfort (di cui 2 sul vitto e 4 su pulizia e igiene);

n.14 inerenti la Categoria Tempi (di cui 2 generici,1 su orari di apertura dei servizi, 1 riguardanti l'attesa per la prenotazione, 1 su attesa tra prenotazione e prestazione ,1



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

attesa sul pagamento, 7 riguardanti l'attesa per la prestazione e 1 l'attesa per la documentazione);

n.0 inerente la Categoria Aspetti Economici ;

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 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.

Infine si segnala l'attesa per le prestazioni è definita dai reclami abbastanza lunga rispetto alle aspettative dell'utenza.

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 esauritive che permettano di non generare inutili problemi o, cosa peggiore, sospetti sulla così detta "malasanità" .

n. 48 riguardano il P.O. Civico e 4 il P.O. G. Di Cristina.

L'URP resta a disposizione per ogni eventuale chiarimento.

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