



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Piazza Nicola Leotta, 4
90127 Palermo

Telefono 800272028

091 6662214 – 6664687 – 6664714 -
6662358

EMAIL

urp@arnascivico.it

WEB

www.arnascivico.it

Al Direttore Generale ARNAS

OGGETTO: Analisi dei reclami relativi all'anno 2019

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. 678 del 30 settembre 2019).

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 un aumento notevole dei reclami rispetto alle abitudini del recente passato.

Il totale dei reclami pervenuti nell'anno 2019 è di n. 68 , un numero superiore 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.3 inerenti la Categoria Aspetti Strutturali (di cui 2 riguardanti l'accessibilità esterna; n.1 riguardante l'accessibilità interna);

n.7 inerenti la Categoria Informazione (di cui 1 riguardante le informazioni in generale; 3 riguardanti la correttezza e chiarezza delle informazioni per accesso ai servizi e 3 riguardanti le informazioni a utenti e familiari su percorsi di cura);

n.24 inerenti la categoria Aspetti organizzativi burocratici amministrativi (di cui 13 sui Percorsi di accesso e di cura - trasparenza,complessità e burocrazia , 5 sulla Funzionalità Organizzativa e 4 sulla disponibilità di servizi/prestazioni e 2 sul raccordo tra le Unità Operative e tra Azienda e Servizi Esterni);

n.9 inerenti la Categoria Aspetti tecnico-professionali (di cui 6 sulla correttezza,precisione,accuratezza nell'erogazione delle prestazioni ; 2 sulla attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale e 1 sulla appropriatezza, informazione e acquisizione del consenso sul percorso di cura);

n.9 inerenti la Categoria Umanizzazione e Aspetti Relazionali (di cui 8 sulla cortesia e gentilezza; 1 sul rispetto della dignità della persona);



Civico Di Cristina Benfratelli
Azienda di Rilievo Nazionale ad Alta Specializzazione

n.5 inerenti la Categoria Aspetti alberghieri e comfort (di cui 1 sulle caratteristiche strutturali; 1 sul vitto e 3 su pulizia e igiene);

n.22 inerenti la Categoria Tempi (di cui 2 riguardanti l'attesa per la prenotazione, 17 riguardanti l'attesa per la prestazione e 3 l'attesa per la documentazione);

n.0 inerente la Categoria Aspetti Economici ;

n.1 inerente la Categoria Adeguamento alla Normativa;

n.2 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 dei tempi d'attesa per le prestazioni, definita dai reclami abbastanza lunga rispetto alle aspettative dell'utenza, seguito dal 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 , sulla disorganizzazione interna e/o assenza di operatori e/o mancato avviso di cancellazione prestazione prenotata e, infine, sulla assenza di servizi e prestazioni.

Significativi sono le problematiche riguardanti gli aspetti deontologici, in merito alle modalità di erogazione delle prestazioni, aderenza a normativa, rispetto della privacy e documentazione clinica.

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" .

n. 64 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