

## ATTIVITÀ DELL'U.R.P. (FRONT-OFFICE) SECONDO TRIMESTRE 2024

Si riporta nelle tabelle e nel grafico seguenti, l'attività di *front-office* dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Policlinico "G. Rodolico-San Marco" di Catania, relativamente al secondo trimestre dell'anno 2024.

**Tabella 1- Segnalazioni protocollate a cura dell'U.R.P.**

SEDE	RILIEVI	RECLAMI	SUGGERIMENTI	ELOGI	IMPROPRI
Azienda	5	17			
P.O. G. Rodolico	8	29	1	5	1
P.O. San Marco	3	10		5	

Si specifica quanto segue:

- il **Rilievo** è un'indicazione di disservizio, da parte dell'Utente, a cui verrà prestata attenzione e avviato un processo di miglioramento da parte dell'A.O.U. Policlinico "G. Rodolico-San Marco" ma a cui *non* corrisponderà necessariamente una risposta all'Utente.
- il **Reclamo** è qualsiasi espressione di insoddisfazione vissuta dall'Utente. Va inoltrato entro 30 giorni dal momento in cui l'interessato/a abbia avuto conoscenza dell'atto, comportamento, situazione, omissione, ecc. lesivo dei suoi diritti, come disposto dall'art. 14, comma 5, del D.Lgs 502/92. Al Reclamo verrà data risposta come previsto dal Regolamento URP secondo le modalità decise e selezionate dall'utente (es. e-mail, colloquio ecc.).
- il **Suggerimento** è un'osservazione da parte dell'Utente per aiutare l'A.O.U. Policlinico "G. Rodolico-San Marco" a fornire un servizio più adeguato e vicino alle Sue esigenze.
- l'**Elogio** è una segnalazione attraverso la quale si esprime un giudizio positivo nei confronti di un servizio e/o di operatori dell'A.O.U. Policlinico "G. Rodolico - San Marco".

Relativamente alla tipologia di criticità evidenziate attraverso le segnalazioni è emerso come si sia trattato in prevalenza di difficoltà legate all'effettuazione di prenotazioni di prime visite e/o visite di controllo. Rientrano in questa macroarea circostanze quali la difficoltà a contattare il numero verde; la scortesia del personale addetto alle prenotazioni; errori nella prenotazione o ancora i lunghi tempi di attesa per l'effettuazione di prestazioni strumentali o interventi chirurgici (36%).

Il 24% dei cittadini-utenti ha segnalato, invece, criticità legate alla modalità di erogazione delle prestazioni ambulatoriali quali ad esempio: lunghi tempi di attesa tra l'accettazione e la visita;



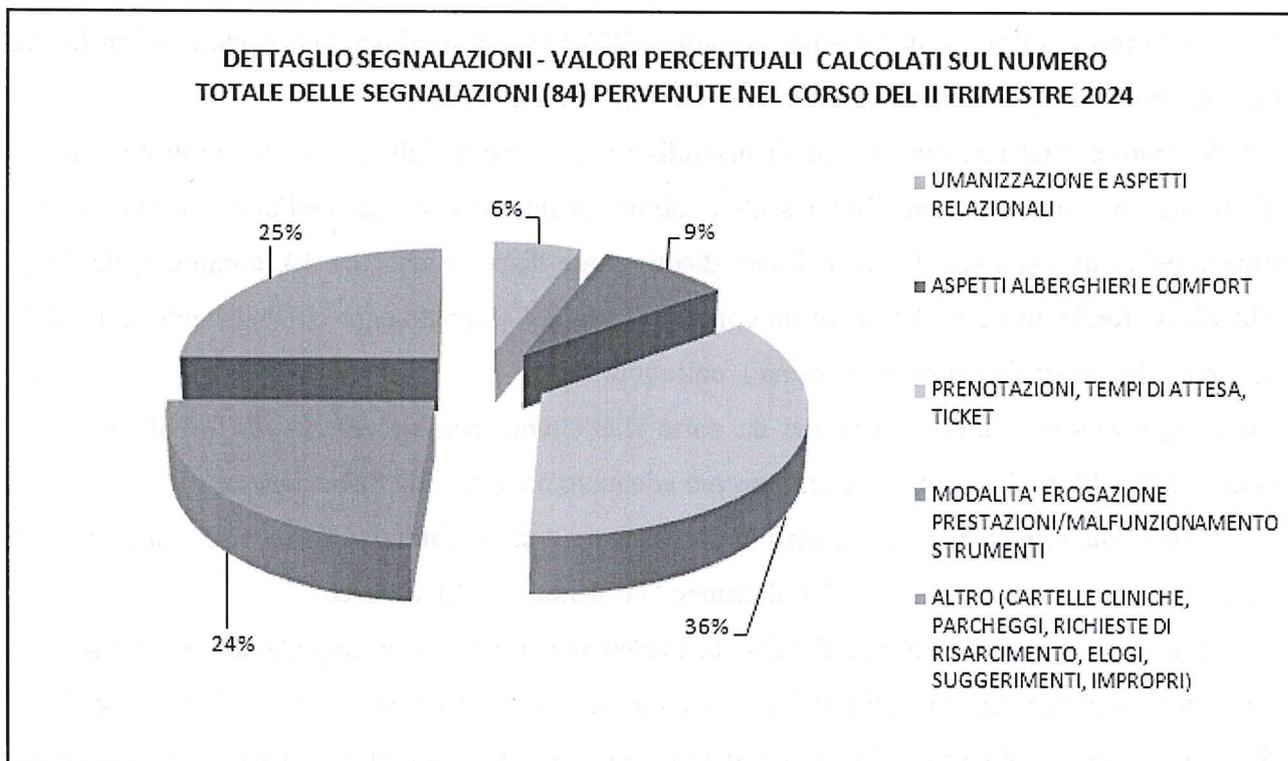
difficoltà alla consegna dei referti; errate informazioni; insufficienza o malfunzionamento di strumenti o attrezzature necessarie per erogare una prestazione; carenza di personale.

All'interno della macroarea denominata "Altro" sono state raggruppate le segnalazioni che hanno avuto ad oggetto fattispecie verificatesi con minore frequenza quali ad esempio: il ritardo nella consegna di cartelle cliniche; difficoltà riscontrate nelle aree di sosta; o ancora richieste di risarcimento danni, etc.. La voce "Altro" comprende anche gli elogi rivolti al personale; suggerimenti ed impropri.

Il 9% dei cittadini ha segnalato criticità legate a servizi quali il vitto; la climatizzazione degli ambienti, etc.

Il 6%, infine, ha segnalato criticità legate ad aspetti relazionali tra il personale e l'utente.

**Grafico 1- Dettaglio Segnalazioni – Valori percentuali calcolati sul totale delle segnalazioni (84) pervenute durante il II Trimestre 2024**



La tabella 2 illustra il numero totale di pec e mail ricevute nel secondo trimestre dell'anno 2024, riguardanti sia segnalazioni di disservizio che richieste di informazioni.

Occorre precisare come circa il 70 % del totale complessivo di mail e pec ricevute abbiano avuto ad oggetto la difficoltà a contattare il numero verde e richieste di aiuto per prenotazioni.

**Tabella 2 - Pec e Mail ricevute dall'U.R.P.**

<b>PEC</b>	n. 183
<b>MAIL</b>	n. 899

La tabella 3 illustra il numero totale di Flusso Utenti agli sportelli U.R.P. e contatti telefonici ricevuti.

**Tabella 3 - Flusso Utenti agli sportelli U.R.P. e contatti telefonici\***

<b>PRESENZA DI UTENTI</b>	n. 1043
<b>CONTATTI TELEFONICI</b>	n. 1132

\*Questo dato è riferito solo ai contatti telefonici e di presenza per i quali è stata necessaria un'attività istruttoria da parte degli operatori.

Come per le pec/mail, anche di presenza e telefonicamente gli utenti hanno segnalato la difficoltà a contattare il nuovo numero verde per le prenotazioni delle prestazioni.

L' URP ha provveduto, altresì, alla presa in carico dei casi più urgenti di richieste di prenotazioni, spostamenti e disdette, attraverso una unità di personale appositamente formata, che ha gestito nel trimestre di riferimento n.725 richieste.

Handwritten signature and initials in the bottom right corner of the page.

