



AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA
POLICLINICO
"G. RODOLICO - S. MARCO"
CATANIA

DELIBERAZIONE N° **2280** DEL **30 OTT 2023**

OGGETTO: Adozione procedura segnalazioni/reclami. Ufficio Relazione con il pubblico

Il Settore proponente
Direzione Sanitaria

Bilancio 2023:

C.E./C.P.

Si attesta che il costo previsto rientra nei
limiti del budget 2023 assegnato.

Il Responsabile del procedimento

Dott.ssa Gaetana Reitano

Il Responsabile del Settore

Settore Risorse Economiche e Finanziarie

Registrazione n° _____

☐ Si attesta la compatibilità economica
della spesa

☒ Il presente atto non comporta spesa

Il _____ Funzionario

Il Responsabile del Settore Risorse
Economiche e Finanziarie

IL DIRETTORE GENERALE

Dr. Gaetano Sirna

Nominato con D.P. n.613/Serv. 1°/S.G. del

29/10/2020

Con la presenza:

del Direttore Amministrativo, **Dott. Rosario Fresta**
e del Direttore Sanitario, **Dott. Antonio Lazzara**

e con l'assistenza quale Segretario verbalizzante del

Dr. _____

Premesso:

Che nell'ultimo periodo si è evidenziato da parte di associazioni e pazienti la necessità di conoscere i percorsi dedicati all'interno dell'Azienda all'utente, compreso quello relativo alla possibilità di presentare segnalazioni, reclami, elogi, suggerimenti e di partecipare attivamente alla vita dell'azienda manifestando la propria opinione

che questa Azienda da sempre persegue nei confronti della propria utenza un'attività improntata alla massima trasparenza attraverso l'attività di front office e di back office dell'URP

che nel tempo sono stati perfezionati percorsi che consentono di monitorare tutte le istanze pervenute dall'esterno in modo da fornire riscontro e risposte in tempi brevi a tutti gli stakeholder che si rivolgono all'Azienda

che negli ultimi due anni si è proceduto, nell'ottica di digitalizzazione dei processi e dei percorsi clinici e amministrativi, a rendere digitale anche il procedimento previsto per le segnalazioni degli utenti, adottando come documento nativo di tale percorso tra l'altro un modulo di segnalazione digitale compilabile direttamente dal sito internet aziendale;

che a tal proposito l'UOS comunicazione istituzionale e umanizzazione ha proceduto a descrivere in apposita procedura allegata al presente atto deliberativo tutto il processo di segnalazione/reclamo/elogia/suggerimenti

Considerato:

il percorso di umanizzazione delle cure che l'azienda sta portando avanti in un clima di collaborazione costante tra operatori sanitari, pazienti e comitato consultivo

che l'UOS comunicazione istituzionale e umanizzazione attraverso l'URP ha sviluppato con i propri utenti rapporti sempre più improntati alla trasparenza delle proprie azioni e dei propri percorsi

che è necessario che tali percorsi siano resi certi e conoscibili all'esterno

Sentito il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario

DELIBERA

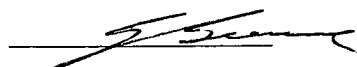
per motivi su esposti qui da intendersi ripetuti e trascritti:

Di approvare la procedura allegata contenente descrizione del percorso amministrativo del reclamo/segnalazione dalla presentazione fino alla sua conclusione

Di provvedere alla pubblicazione di tale procedura sul sito internet aziendale per permetterne la conoscenza all'esterno

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Gaetano Sirna

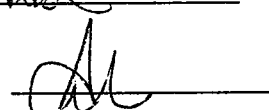


IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO Dott. Rosario Fresta

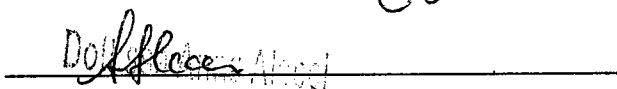


DIRETTORE SANITARIO

Dott. Antonio Lazzara



IL SEGRETARIO VERBALIZZANTE



La presente deliberazione viene pubblicata all'albo dal 01 / 11 / 2023 **al** / /

Si certifica che la presente deliberazione è stata pubblicata mediante affissione all'albo dell'Azienda il ai sensi dell'art.65 c.2 L.R. 25/93 come sostituito dall'art.53 L.R. 30/93 e che contro la stessa non è stata prodotta opposizione

Catania li

IL RESPONSABILE
