



**Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico  
“G. Rodolico - San Marco”  
Catania**

Staff Direzione Generale  
U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

**ATTIVITÀ DELL’U.R.P. (FRONT-OFFICE)  
TERZO 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 terzo trimestre dell’anno 2024.

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

SEDE	RILIEVI	RECLAMI	SUGGERIMENTI	ELOGI	IMPROPRI
Azienda	0	4	0	0	0
P.O. G. Rodolico	6	12	0	5	0
P.O. San Marco	0	9	0	7	0

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 macro area 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 (19%).

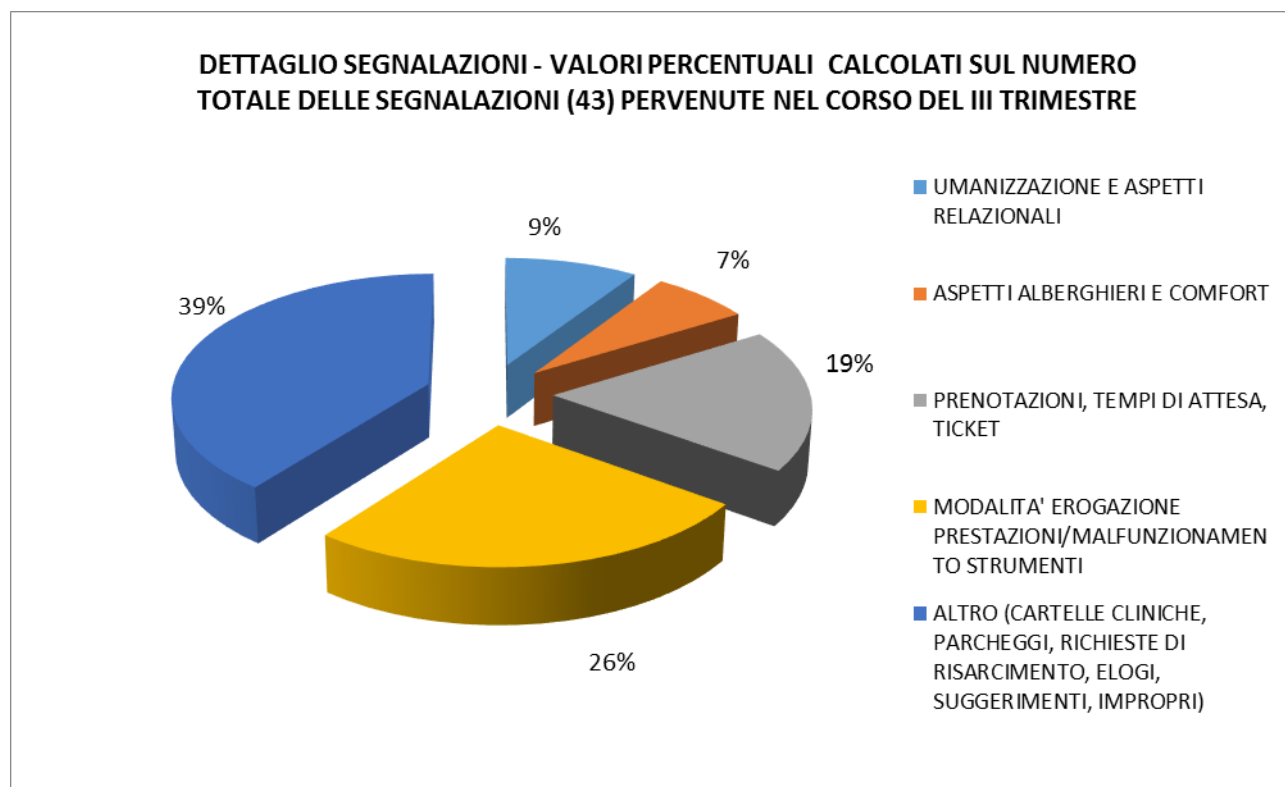
Il 26% dei cittadini-utenti ha segnalato, invece, criticità legate alla modalità di erogazione delle prestazioni ambulatoriali, quali ad esempio: lunghi tempi di attesa tra l'accettazione e la visita; difficoltà alla consegna dei referti; errate informazioni; insufficienza o malfunzionamento di strumenti o attrezzature necessarie per erogare una prestazione; carenza di personale.

All'interno della macro area 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 7% dei cittadini ha segnalato criticità legate agli aspetti alberghieri e al comfort.

Il 9%, 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 III 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 più del 60% 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>	115
<b>MAIL</b>	417

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>	747
<b>CONTATTI TELEFONICI</b>	809

\*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 numero verde (più del 40%), la restante parte si è rivolta all'ufficio per informazioni di vario genere (cartelle cliniche, referti, parcheggi, prestazioni sanitarie, etc).

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. 265 richieste.

Dott.ssa Thea Giacobbe  
Referente U.O.S. Comunicazione  
Istituzionale e Umanizzazione

