



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Piazza Nicola Leotta, 4
90127 Palermo

Telefono 800272028

091 6662214 – 6664687 -6662358 -
6664714

EMAIL

urp@arnascivico.it

WEB

www.arnascivico.it

Al Direttore Generale
ARNAS “Civico,Di Cristina ,Benfratelli”

Oggetto : Analisi telefonate pervenute al numero verde
800272028 e agli altri numeri URP durante l'anno 2019

Sono pervenute n.6999 telefonate al numero verde e agli altri numeri URP durante l'anno 2019 .

La media giornaliera è di poco più di n. 29 telefonate al giorno.

Abbiamo utilizzato, come parametro di riferimento per catalogare le telefonate, la classificazione utilizzata per il “Sistema Gestione segnalazioni e reclami” adottato dalle Aziende Sanitarie dell'Area Metropolitana di Palermo.

Sulla scorta di quanto detto sopra, il 81% di utenti chiede informazioni di varia natura.

Il 15% chiede notizie sui tempi d'attesa e il 4% chiede notizie sulla organizzazione burocratica amministrativa dell'azienda.

Il restante su aspetti strutturali relativi all'accessibilità esterna (parcheggi, barriere architettoniche, trasporti pubblici), al vitto e ad aspetti economici.

Oltre a informazioni di tipo generale, si evidenzia il gran numero di informazioni per l'accesso ai servizi (relativi alla correttezza e chiarezza delle informazioni) , poiché spesso l'utente riceve informazioni errate e/o contraddittorie da personale aziendale e ,telefonando al numero verde, manifesta la necessità di avere certezza sul tipo di informazione richiesta . Si evidenzia, inoltre, il cospicuo numero di chiamate inerenti i tempi, soprattutto gli orari di apertura dei servizi.

Il Responsabile URP
Dott. Filippo Trupia