



**Servizio Formazione, Comunicazione e Relazioni Esterne**

## **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

### **ATTIVITÀ 2019**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenta uno strumento strategico e qualificante del sistema di comunicazione aziendale, individuato dalla normativa attuale come struttura specifica dedicata alle attività di comunicazione e relazioni con il pubblico (Decreto Lgs. 3 febbraio 1993, n. 29 - l'art. 12, ora art. 11 Decreto Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 e Legge 7 giugno 2000, n. 150). L'URP si colloca all'interno della cultura della trasparenza amministrativa e dell'attenzione verso la qualità dei servizi e del rapporto fra istituzioni e cittadini.

**All' U.R.P. spetta il compito di garantire l'esercizio dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione dei cittadini, agevolare l'utilizzo dei servizi offerti e garantire l'ascolto, lo scambio e la comunicazione fra l'Azienda ed i cittadini ed all'interno dell'Azienda.** In particolare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico articola i propri compiti attraverso le funzioni di informazione, accoglienza, tutela e partecipazione, gestendo direttamente i rapporti con gli utenti attraverso le seguenti tipologie di contatto:

- ✓ informazione;
- ✓ reclamo / segnalazione da parte del cittadino, attraverso il quale egli comunica con l'azienda manifestando un disagio e una insoddisfazione e suggerendo un miglioramento;
- ✓ ringraziamento per il servizio;
- ✓ azione di sostegno immediato al cittadino, in particolare attraverso i front office U.R.P;
- ✓ accettazione dichiarazione di volontà alla donazione/non donazione degli organi;
- ✓ abilitazione Carta Nazionale Servizi (CNS);
- ✓ richieste di concessione logo e patrocinio UsI Umbria 2.

L'ascolto del cittadino passa quindi attraverso la gestione dei reclami, delle segnalazioni e delle manifestazioni di ringraziamento, che seguono percorsi interni presidiati secondo i principi della Qualità e rappresentano uno degli strumenti principali di promozione di azioni di miglioramento dei servizi.

Attraverso il sistema di gestione dei reclami, il cittadino esprime un giudizio e interagisce con l'Azienda per la rimozione delle cause che limitano un suo diritto, per esempio, di accesso alla prestazione o ad una informazione chiara e completa. In definitiva, utilizzare i reclami per gestire e rimuovere le problematiche segnalate costituisce per l'organizzazione una sorta di investimento finalizzato al recupero della fiducia dell'utenza, la quale, a sua volta, partecipa al processo di miglioramento dei servizi di cui andrà a fruire.

L'elemento sinergico viene colto nel **lavoro comune di chi è in grado e in condizioni di effettuare la misurazione dell'azione (il Servizio della Comunicazione in generale e l'URP in particolare),**

**attraverso la Relazione annuale, utilizzando gli strumenti di rilevazione e chi, in qualche modo, ne è il destinatario (la Direzione aziendale ed i Servizi) che possono intervenire a livello organizzativo per migliorare la propria azione.**

L'ascolto, sistematico, organico e continuo dei cittadini permette di conoscere i loro bisogni, di anticipare le loro richieste e di costruire un ponte tra l'evoluzione dei "prodotti sanità" e le richieste degli utenti.

La gestione dei reclami e degli elogi avviene nel rispetto delle **Procedure aziendali in qualità**, con lo scopo di rendere omogeneo in tutto il territorio, trasparente, ordinato e gestibile il processo del Reclamo attraverso modalità atte a rilevare segnalazioni e quant'altro sia utile a realizzare la funzione di "ascolto" e a dare riscontro alle stesse, al fine di realizzare la funzione di "tutela" dell'utenza.

Il modulo utilizzabile da parte dei cittadini per le segnalazioni, in formato editabile, è pubblicato sul sito aziendale.

**Di seguito si propongono i dati aggregati delle segnalazioni pervenute nel corso del 2019, raffrontate con quelle pervenute nel 2017 e 2018 e classificate secondo l'apposita tabella.**

Va precisato che il **Front Office URP di Terni** ha seguito le procedure relative alle segnalazioni per il Distretto di Terni ed anche per i **Distretti ed i Presidi di Narni-Amelia ed Orvieto in quanto non dotati di Uffici di Front Office URP.**

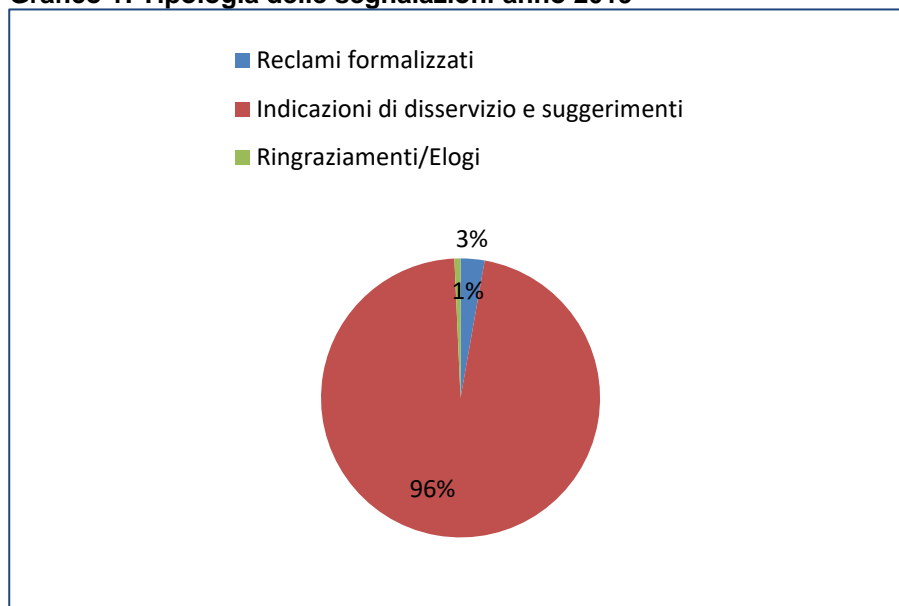
Il Front Office dell'URP di Foligno ha seguito le procedure relative alle segnalazioni per il Distretto e il PO di Foligno; il Front Office dell'URP di Spoleto ha seguito le procedure relative alle segnalazioni per il Distretto e il PO di Spoleto.

Il Front Office dell'URP Valnerina attualmente operativo presso la sede della Direzione Sanitaria Valnerina, in viale dell'Ospedale, con un operatore assegnato al Distretto che si presta alle attività URP, fornisce informazioni ed orientamento all'utenza circa l'accessibilità ai servizi aziendali e segue le procedure relative alle segnalazioni per il Distretto e il PO di Norcia.

**Tabella 1: Tipologia delle segnalazioni anno 2019**

Tipologia di Segnalazione	N°	URP TERNI	URP SPOLETO	URP FOLIGNO	URP VALNERINA
<b>Reclami formalizzati (*)</b>	<b>118</b>	<b>62</b>	<b>17</b>	<b>37</b>	<b>2</b>
<b>Indicazioni di disservizio, suggerimenti, contatti/richieste</b> (espressi verbalmente o anonimamente)	<b>3958</b>	<b>2865</b>	<b>328</b>	<b>765</b>	<b>30</b>
<b>Ringraziamenti/Elogi</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
<b>Totale</b>	<b>4106</b>	<b>2945</b>	<b>350</b>	<b>809</b>	<b>34</b>

**Grafico 1: Tipologia delle segnalazioni anno 2019**



Dalla tabella 1 e dal grafico 1 si evidenzia come la maggior parte delle segnalazioni abbiano riguardato indicazioni di disservizio e suggerimenti espresse dagli utenti verbalmente, direttamente agli sportelli URP o per posta elettronica (non certificata), a cui l'URP con la collaborazione delle strutture aziendale è riuscito a fornire un positivo riscontro senza che ne sia seguito un reclamo formalizzato da parte del Cittadino.

**Tabella 2: Tipologia delle segnalazioni. Confronto anni 2017– 2018**

Tipologia di Segnalazione	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Reclami formalizzati	101	83	118
Indicazioni di disservizio, suggerimenti, contatti/ricieste (espressi verbalmente, anonimamente o risolvibili direttamente)	1080	573	3958
Ringraziamenti/Elogi	40	25	30
<b>Totale</b>	<b>1221</b>	<b>681</b>	<b>4106</b>

Nell'anno 2019 è comunque aumentato il numero dei reclami formalizzati, complessivamente + 35 rispetto al 2018 e precisamente:

- ❖ URP Terni (Distretto Terni, Distretto e PO Narni-Amelia, Distretto e PO Orvieto) +23
- ❖ URP Spoleto (Distretto e PO) + 2
- ❖ URP Foligno (Distretto e PO) + 6
- ❖ URP Valnerina + 2

I reclami formalizzati sono così suddivisi:

Area Nord:

Reclami P.O. Foligno	n°29
Reclami Distretto Foligno	n°7
Reclami Serv. Conv. Foligno	n°1
Reclami P.O. Spoleto	n°14
Reclami Distretto Spoleto	n°2
Reclami DP	n°1
Reclami Distretto Valnerina	n°2

Area Sud:

Reclami Distretto Terni	n° 33
Reclami DP	n°1
Reclami Distretto Narni-Amelia	n°4
Reclami PO Narni-Amelia	n°4
Reclami Distretto Orvieto	n°12
Reclami PO Orvieto	n°8

Nell'anno 2019 è stato utilizzato a regime, presso la sede Front Office URP di Terni, il programma informatico per la raccolta degli accessi (diretto, telefonico, posta elettronica dedicata) presso il Servizio, ciò ci permette di avere a disposizione una reale lettura dei dati, di conoscere i bisogni dei Cittadini.

Per quanto riguarda l'Area Nord, a causa della carenza di personale affidato, la rilevazione degli accessi è avvenuta ancora manualmente; per l'anno 2020 auspichiamo che il programma informatico possa essere utilizzato a pieno regime presso tutte le sedi di Front Office URP.

Analizzando i dati per categoria del reclamo si evidenzia una preponderanza dei reclami legati agli **aspetti relazionali** fra operatori ed utenti, caratteristica omogenea nelle due aree territoriali dell'Azienda.

**Si segnala un deciso aumento delle segnalazioni formali, verbali e comunque tramite posta elettronica dell'URP, su tutto il territorio aziendale relativamente ai tempi di attesa per gli appuntamenti per visite e/o esami diagnostici:**

nel 2018 si formalizzavano all'URP 15 segnalazioni per tempi di attesa, nel 2019 ne rileviamo 38.

I Front Office URP, sono stati fortemente coinvolti nel fornire risposte all'utenza, relativamente ai tempi di attesa, sia a livello informativo riguardo la procedura della Presa in Carico che di supporto nelle situazioni più delicate, in stretta collaborazione con l'Ufficio di Piano, Cup Manager Aziendale. Il programma gestionale usato presso la sede di Terni ha rilevato per quanto riguarda "procedura CUP, anagrafe" **1380 accessi (+469 rispetto al 2018 da collegare alle richieste relative ai tempi di attesa)**, queste situazioni hanno trovato positivo riscontro presso l'URP, senza che ne sia seguita la formalizzazione del reclamo.

**L'aumento di accessi presso l'URP riguardo le segnalazioni per i tempi di attesa, ha previsto un notevole impegno degli operatori URP nel cercare di fornire adeguate informazioni circa la procedura della Presa in Carico, di supporto, di orientamento, ascolto e comprensione delle singole situazioni segnalate dai Cittadini. La gestione di tale problematica da parte dell'URP essendo molto delicata, viene gestita con molto riguardo nei confronti dell'utenza che vi si rivolge e richiede elevate competenze comunicative, di conoscenza delle strutture e politiche aziendali, regionali e nazionali.**

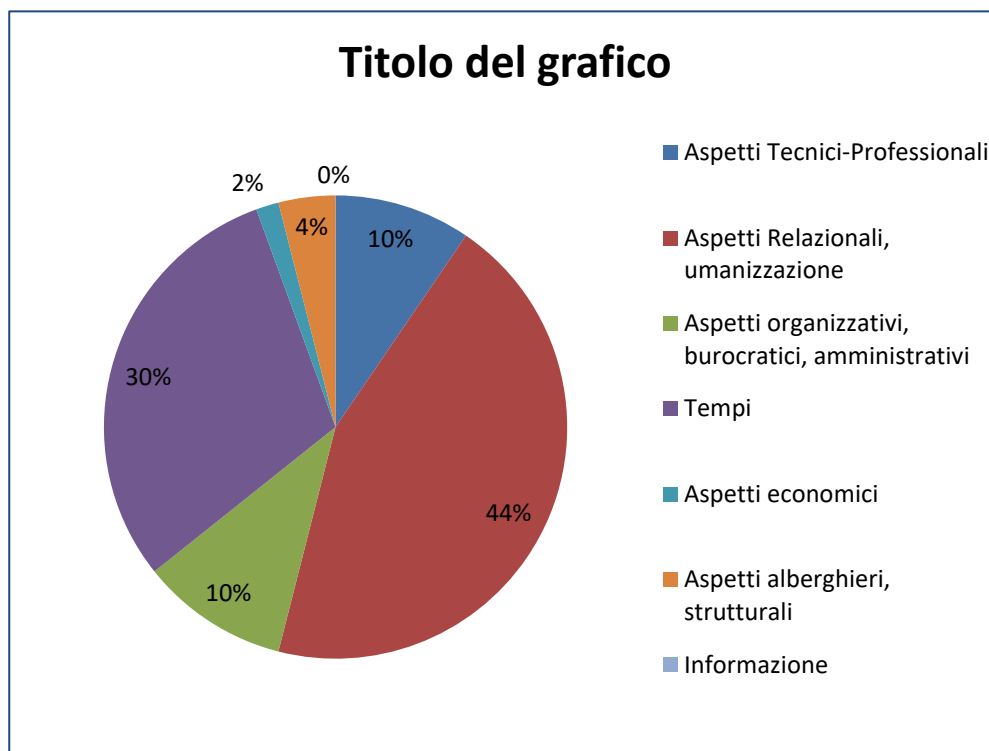
Nei punti di Front Office di Foligno (apertura 3 volte a settimana) e Spoleto (apertura 2 volte a settimana) con un solo operatore che vi ruota, si ritiene doveroso segnalare la necessità di una maggiore apertura del servizio al pubblico.

Il delicato lavoro svolto presso i Front Office URP attraverso i canali attivati, incrementa una positiva immagine dell'Azienda, garantendo a chi vi si rivolge un punto di riferimento nell'ascolto ed orientamento delle singole situazioni. Tale capillare attività, tipica degli Uffici URP consente il soddisfacimento di determinati bisogni e non induce talvolta a formalizzarne la segnalazione.

**Tabella 3: Analisi dei Reclami per categoria anno 2019**

Categoria	URP TERNI	URP SPOLETO	URP FOLIGNO	URP VALNERINA
Aspetti Tecnici-Professionali	6	1	4	1
Aspetti Relazionali, umanizzazione	25	7	24	0
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	8	2	3	0
Tempi	16	9	12	1
Aspetti economici	0	0	2	0
Aspetti alberghieri, strutturali	4	0	1	0
Informazione	0	0	0	0

**Grafico 3: Analisi dei reclami per categoria anno 2019**



Come emerge dal grafico il primo motivo di insoddisfazione dei Cittadini riguarda gli **aspetti relazionali**. Nel 44% dei reclami gli utenti hanno lamentato un approccio relazionale scarsamente cortese ed empatico o comunque una modalità comunicativa degli operatori poco attenta agli aspetti qualificanti un corretto dialogo (ascolto delle necessità espresse dal paziente o dai familiari, linguaggio accessibile, rispetto della privacy, qualità delle informazioni, ecc). Tale dato resta in linea con l'anno 2018 (45%).

Anche in questo caso va evidenziato **come il nocciolo del problema sia ancora la comunicazione tra personale sanitario e paziente, o tra struttura e paziente, nonché gli scambi interni della struttura ospedaliera, nel reparto e tra i reparti** ed evidenzia la necessità di sensibilizzare tutto il personale a prestare la massima attenzione all'accoglienza e alla comunicazione con l'utente e alle modalità di approccio che l'operatore, sanitario, tecnico e/o amministrativo, mette in atto nella gestione della relazione interpersonale, anche quando si tratta semplicemente di dare un'informazione.

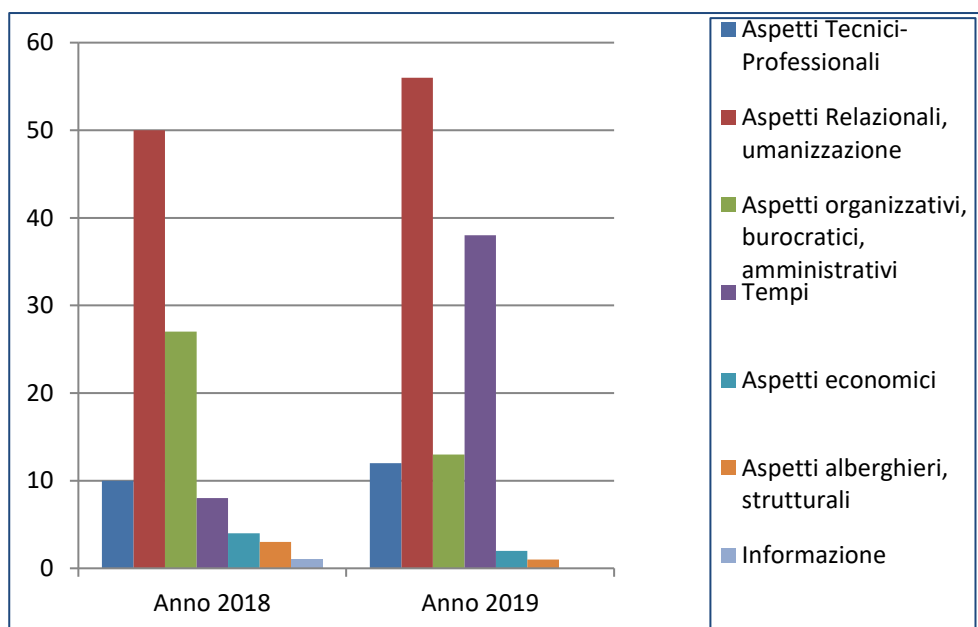
Le segnalazioni per i **tempi di attesa** sono passati dal 7% nel 2018 al 30% nel 2019.

**In calo** invece le segnalazioni per gli **aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi**: 25% delle segnalazioni nel 2018 e 10% nel 2019.

**Tabella 4 : Analisi dei Reclami per categoria. Confronto anni 2018-2019<sup>1</sup>**

Categoria	N° Reclami 2018	N° Reclami 2019
Aspetti Tecnici-Professionali	10	12
Aspetti Relazionali, umanizzazione	50	56
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	27	13
Tempi	8	38
Aspetti economici	4	2
Aspetti alberghieri, strutturali	3	1
Informazione	1	

**Grafico 4: Reclami per categoria. Confronto anni 2018 – 2019**



Per tutti i reclami è stata data una risposta entro 30 giorni da parte del Commissario Straordinario o suo delegato su formulazione della Responsabile PO U.R.P. in base alla documentazione acquisita tramite istruttoria. Nei casi interessati ad una istruttoria maggiormente complessa, si è proceduto informando l'interessato circa lo stato dell'iter del reclamo, con impegno ad una risposta conclusiva in tempi rapidi.

**I cittadini non mancano di esprimere anche apprezzamento** nei confronti dei professionisti e dei servizi dell'Azienda.

<sup>1</sup> alcuni reclami ed elogi hanno interessato più categorie



Attraverso la nota di elogio gli utenti hanno posto l'accento in particolare su due categorie, manifestando **apprezzamento per gli aspetti tecnico-professionali e gli aspetti relazionali e di umanizzazione**.

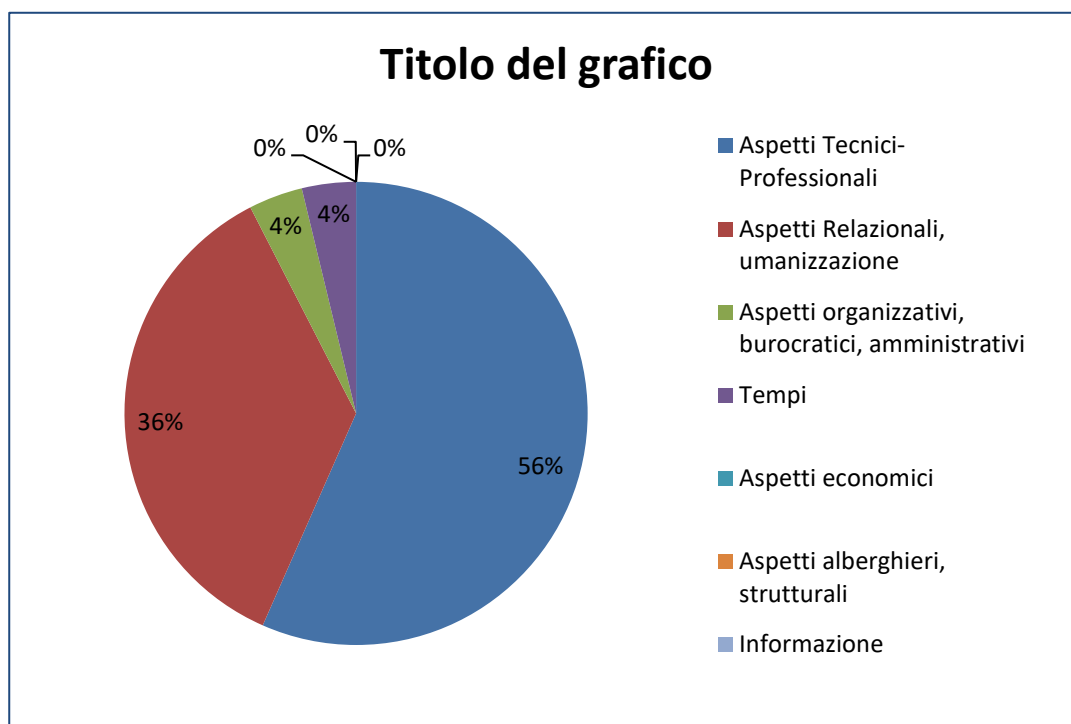
Ai cittadini che hanno inviato note di Elogio è stata prodotta risposta di ringraziamento formulata dalla Responsabile PO URP a firma del Commissario Straordinario o suo delegato e per conoscenza ai Responsabili della struttura interessata.

La soddisfazione espressa per una comunicazione efficace tra paziente ed operatore rispetto alla speculare insoddisfazione per gli aspetti relazionali evidenziata nell'esaminare i reclami, è in coerenza con l'importanza che i cittadini annotano all'essere ascoltati, al ricevere e condividere informazioni, ad un processo decisionale partecipato e conferma l'assunto che **un'efficace comunicazione sanitario - paziente è altamente correlata con la soddisfazione dell'utente**.

**Tabella 5: Analisi degli Elogi per categoria anno 2019**

Categoria	Numero Elogi	URP TERNI	URP SPOLETO	URP FOLIGNO	URP VALNERINA
Aspetti Tecnici-Professionali	30	18	5	7	0
Aspetti Relazionali, umanizzazione	19	7	5	7	0
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	2	2	0	0	0
Tempi	2	2	0	0	0
Aspetti economici	0	0	0	0	0
Aspetti alberghieri, strutturali	0	0	0	0	0
Informazione	0	0	0	0	0

Grafico 5: Gli elogi per categoria anno 2019



Gli URP hanno inoltre preso in carico n.4 **dichiarazioni di volontà alla donazione o non donazione degli organi** e relativo inserimento nel SIT: URP Terni 3 e URP Spoleto 1.

Si registra in questa attività un netto calo delle richieste rispetto agli anni precedenti, da imputare verosimilmente all'attivazione della procedura per le dichiarazioni di volontà a donare o non donare gli organi presso le sedi Anagrafi dei Comuni della Regione nell'ambito del rilascio della Carta di Identità.

Il Front Office URP di Terni ha proceduto, in più rispetto alle altre sedi aziendali alla gestione di:

- **21 richieste di attivazione CS** - Carta Nazionale dei Servizi.
- **45 pratiche di gestione della procedura aziendale per il rilascio del logo e/o patrocinio da parte del Direttore Generale e del Commissario Straordinario**

---

## SERVIZIO FORMAZIONE, COMUNICAZIONE E RELAZIONI ESTERNE

Dirigente Responsabile dr.ssa Maria Stefania Gallina

Ufficio Relazioni con il Pubblico:

Responsabile PO dott.ssa Monica Isidori

- **sede di via Bramante, Terni**, apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.30.  
Operatore URP Carla Cecchini  
Operatore URP Daniele Lombardini
- **sede presso il P.O. di Foligno**, apertura al pubblico il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30.  
Operatore URP Stefano Cianca
- **sede presso il P.O. di Spoleto**, apertura al pubblico nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00.  
Operatore URP Stefano Cianca
- **sede presso il Distretto Valnerina, Norcia**, apertura al pubblico il lunedì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 15.30 alle ore 17.30.  
Operatore URP Maria Grazia Marchetti, dipendente del Distretto