



**Servizio Formazione, Comunicazione e Relazioni Esterne**  
**Area Comunicazione e Relazioni Esterne**

# **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

## **ATTIVITÀ 2018**

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.

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 (l'area 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.

**Già dal 2013**, a pochi mesi dalla nascita della nuova Azienda Usl Umbria n. 2, **sono state unificate le Procedure aziendali in qualità** per la gestione dei reclami e degli elogi 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 2018, raffrontate con quelle pervenute nel 2016 e 2017 e classificate secondo l'apposita tabella.**

Va precisato che l'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.

L'URP di Foligno ha seguito le procedure relative alle segnalazioni per il Distretto e il PO di Foligno; l'URP di Spoleto ha seguito le procedure relative alle segnalazioni per il Distretto e il PO di Spoleto.

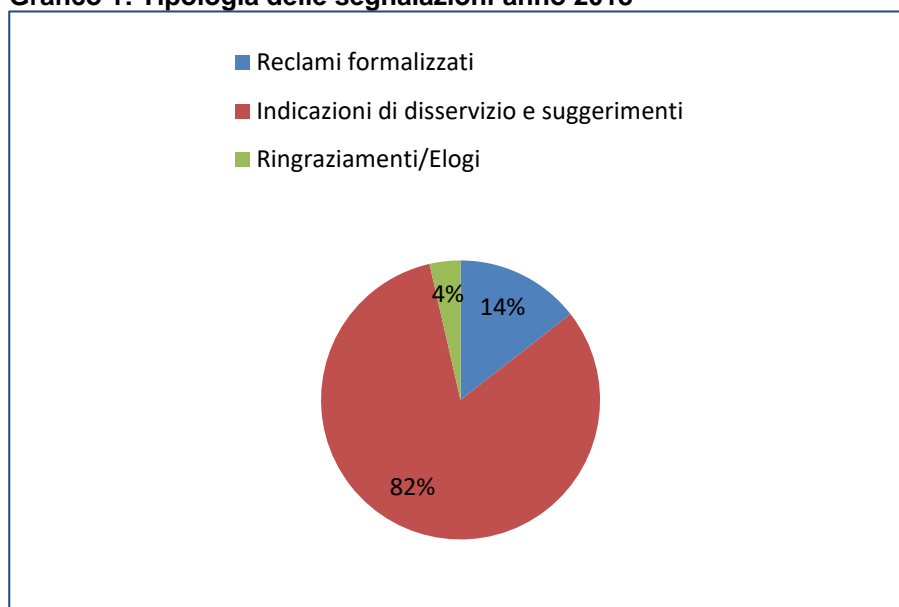
Il Front Office URP della Valnerina non ha ricevuto alcuna segnalazione verbale o scritta da parte dell'utenza, ciò verosimilmente può essere ancora riconducibile alle conseguenze relative all'evento sismico del 30 ottobre 2016, che ha visto alcuni servizi e reparti per un periodo non operativi poi man mano riattivati, alcune degenze spostate momentaneamente nei Presidi di Spoleto e Foligno.

Attualmente il Front Office dell'URP Valnerina è stato ripristinato e dotato di mezzi (telefono e computer) ed è operativo presso la sede della Direzione Sanitaria Valnerina, in viale dell'Ospedale, dove fornisce informazioni ed orientamento all'utenza circa l'accessibilità ai servizi aziendali.

**Tabella 1: Tipologia delle segnalazioni anno 2018**

Tipologia di Segnalazione	N°	URP TERNI	URP SPOLETO	URP FOLIGNO	URP VALNERINA
<b>Reclami formalizzati (*)</b>	<b>101</b>	<b>39</b>	<b>15</b>	<b>29</b>	<b>0</b>
<b>Indicazioni di disservizio, suggerimenti, contatti/richieste</b> (espressi verbalmente o anonimamente)	<b>573</b>	<b>102</b>	<b>128</b>	<b>343</b>	<b>0</b>
<b>Ringraziamenti/Elogi</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>0</b>
<b>Totale</b>	<b>699</b>	<b>152</b>	<b>149</b>	<b>380</b>	<b>0</b>

**Grafico 1: Tipologia delle segnalazioni anno 2018**

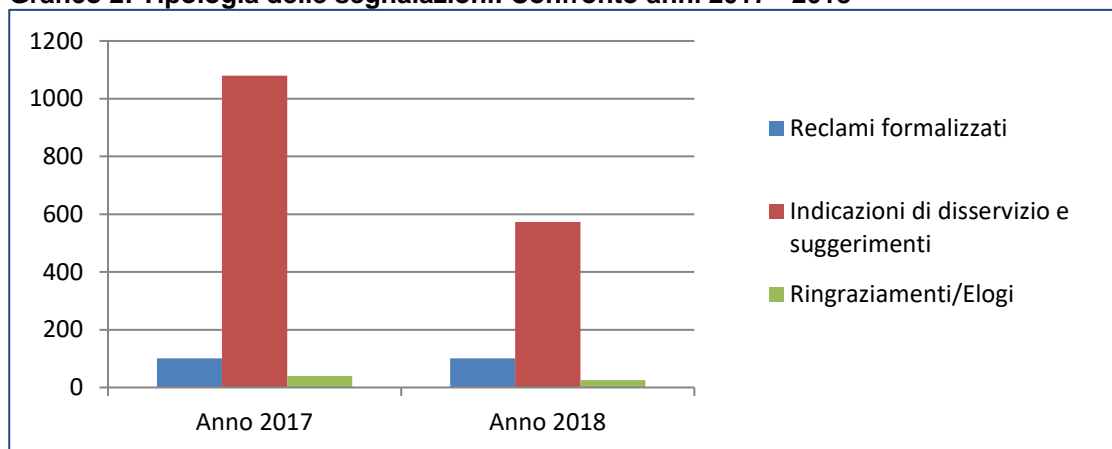


Dalla tabella 1 e dal grafico sottostante si evidenzia come la maggior parte delle segnalazioni hanno riguardato indicazioni di disservizio e suggerimenti espresse dagli utenti verbalmente e direttamente agli sportelli URP, **senza che ne sia seguito un reclamo formalizzato.**

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

Tipologia di Segnalazione	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
<b>Reclami formalizzati</b>	<b>80</b>	<b>101</b>	<b>101</b>
<b>Indicazioni di disservizio, suggerimenti, contatti/richieste</b> (espressi verbalmente, anonimamente o risolvibili direttamente)	<b>997</b>	<b>1080</b>	<b>573</b>
<b>Ringraziamenti/Elogi</b>	<b>37</b>	<b>40</b>	<b>25</b>
<b>Totale</b>	<b>1134</b>	<b>1221</b>	<b>699</b>

**Grafico 2: Tipologia delle segnalazioni. Confronto anni 2017 - 2018**



Dal confronto con l'anno 2017 a fronte di uno stesso dato per i reclami formalizzati nel corso del 2018 (101), emerge un netto calo delle segnalazioni di disservizio e suggerimenti espressi dagli utenti solo verbalmente e direttamente agli sportelli URP (-468): a Foligno (-14) e Spoleto (-43). Questo dato **valorizza le funzioni di interfaccia privilegiata con il pubblico svolte dai front office**, quale luogo fisico dove l'utente riceve adeguate informazioni relative ai servizi, alle strutture, ai compiti, ai procedimenti e al funzionamento dell'Amministrazione e, spesso, adeguate e immediate risposte ad eventuali problematiche.

Attraverso la sperimentazione del programma informatico per la raccolta dei contatti con gli utenti, nel corso del 2018 sono state rilevate a Terni 2819 richieste di accesso all'URP ripartite tra dirette (2020), telefoniche (754), 45 (altro: mail, fax...); il 96% dei contatti (2717) hanno riguardato richieste di informazione e, nello specifico: 1669 "dislocazione di servizi, modalità di accesso, numeri telefonici", 911 "procedure di anagrafe e CUP, fasce di reddito, rimborsi", 137 "Procedure servizi DIP: anagrafe canina, vaccinazioni, sopralluoghi".

Analizzando i dati per categoria del reclamo si evidenzia una preponderanza dei reclami legati agli **aspetti relazionali** fra operatori ed utenti, caratteristica omogenea in tutte le aree territoriali dell'Azienda; a seguire, gli **aspetti organizzativi, burocratici ed amministrativi** soprattutto rilevati su Terni.

I reclami per gli aspetti tecnico-professionali appaiono in diminuzione, come anche sono **decisamente diminuiti i reclami formalizzati per i tempi di erogazione delle prestazioni**, ciò a

conferma delle azioni poste in essere dall'Azienda, nonostante molte siano state le segnalazioni verbali in tal senso.

Le segnalazioni verbali pervenute agli sportelli URP in merito alle liste di attesa, sono state comunque molte, ma gestite nei singoli casi presentatisi di volta in volta, come da indicazioni condivise con l'Ufficio di Piano; ciò ha probabilmente permesso una maggiore informazione sulle modalità di erogazione dei Servizi tale consentire il soddisfacimento e non indurre il cittadino a formalizzarne la segnalazione.

**In flessione anche i reclami per gli aspetti alberghieri e strutturali su Terni e quelli relativi alle informazioni.**

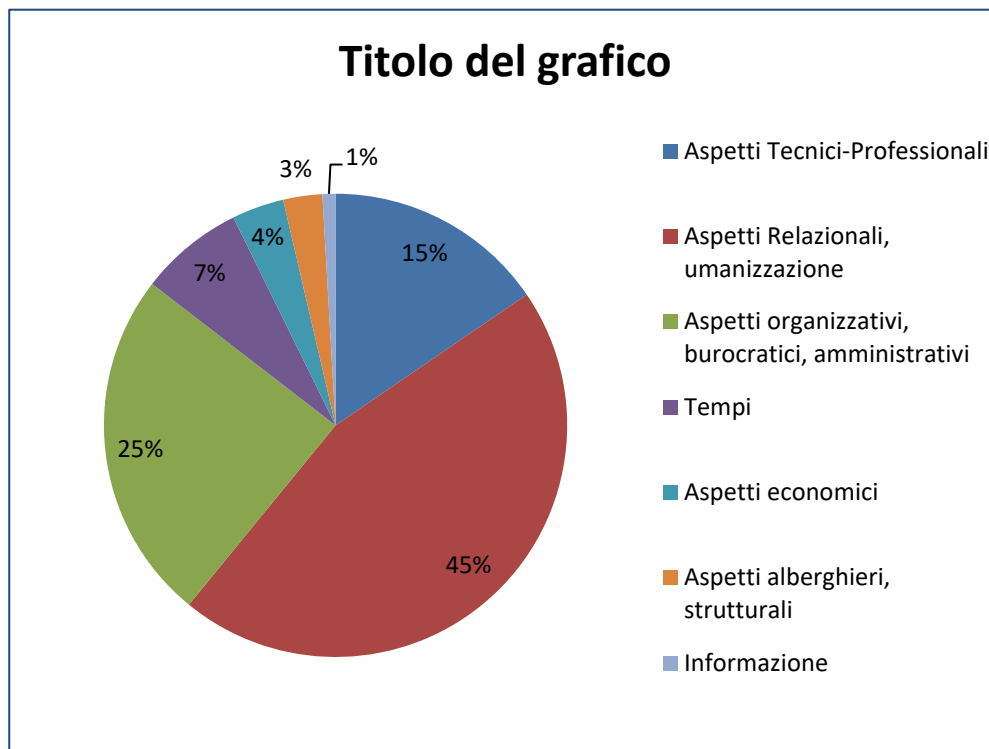
**Tabella 3 : Analisi dei Reclami per categoria anno 2018 <sup>1</sup>**

<b>Categoria</b>	<b>N° Reclami</b>	<b>URP TERNI</b>	<b>URP SPOLETO</b>	<b>URP FOLIGNO</b>	<b>URP VALNERINA</b>
Aspetti Tecnici-Professionali	10	0	0	10	0
Aspetti Relazionali, umanizzazione	50	14	17	19	0
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	27	21	1	5	0
Tempi	8	1	0	7	0
Aspetti economici	4	3	1	0	0
Aspetti alberghieri, strutturali	3	0	2	1	0
Informazione	1	0	0	1	0

---

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

**Grafico 3: Analisi dei reclami per categoria anno 2018**



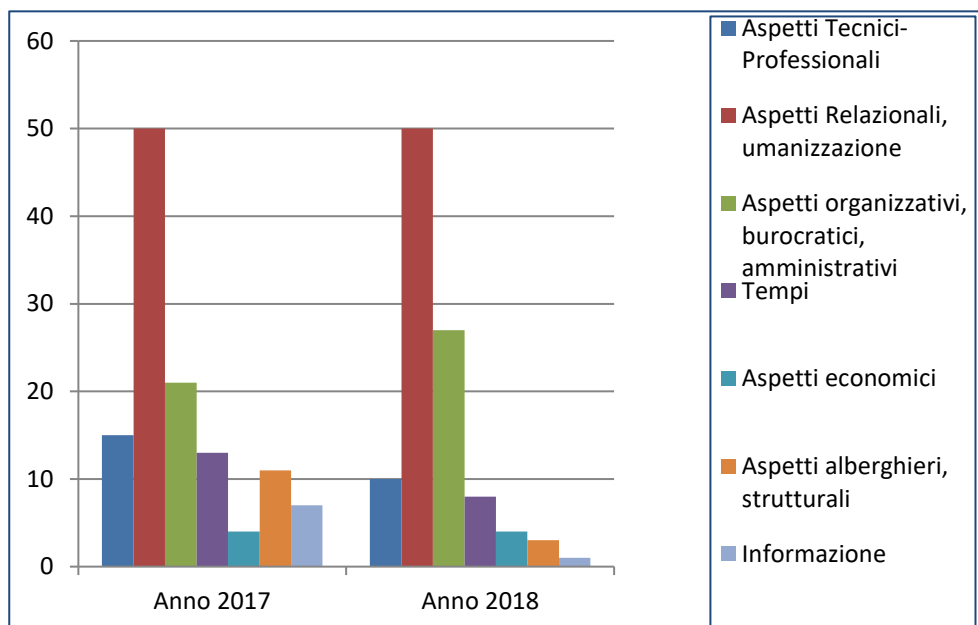
Come emerge dalla tabella appunto il primo motivo di insoddisfazione riguarda gli **aspetti relazionali**. Nel 45% dei reclami gli utenti hanno lamentato o un approccio relazionale scarsamente cortese ed empatico o un rapporto con gli operatori poco attento agli aspetti qualificanti un corretto dialogo (ascolto delle necessità espresse dal paziente o dai familiari, linguaggio accessibile, rispetto della privacy, informazioni frettolose e non complete, ecc).

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.

**Tabella 4 : Analisi dei Reclami per categoria. Confronto anni 2016 – 2017 - 2018 <sup>2</sup>**

Categoria	N° Reclami 2016	N° Reclami 2017	N° Reclami 2018
Aspetti Tecnici-Professionali	12	15	10
Aspetti Relazionali, umanizzazione	30	50	50
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	11	21	27
Tempi	31	13	8
Aspetti economici	5	4	4
Aspetti alberghieri, strutturali	5	11	3
Informazione	9	7	1

**Grafico 4: Reclami per categoria. Confronto anni 2017 – 2018**



Per tutti i reclami è stata data una risposta entro 30 giorni da parte del Direttore Generale, 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.

<sup>2</sup> alcuni reclami ed elogi hanno interessato più categorie



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

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 Direttore Generale 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 annettono 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.**

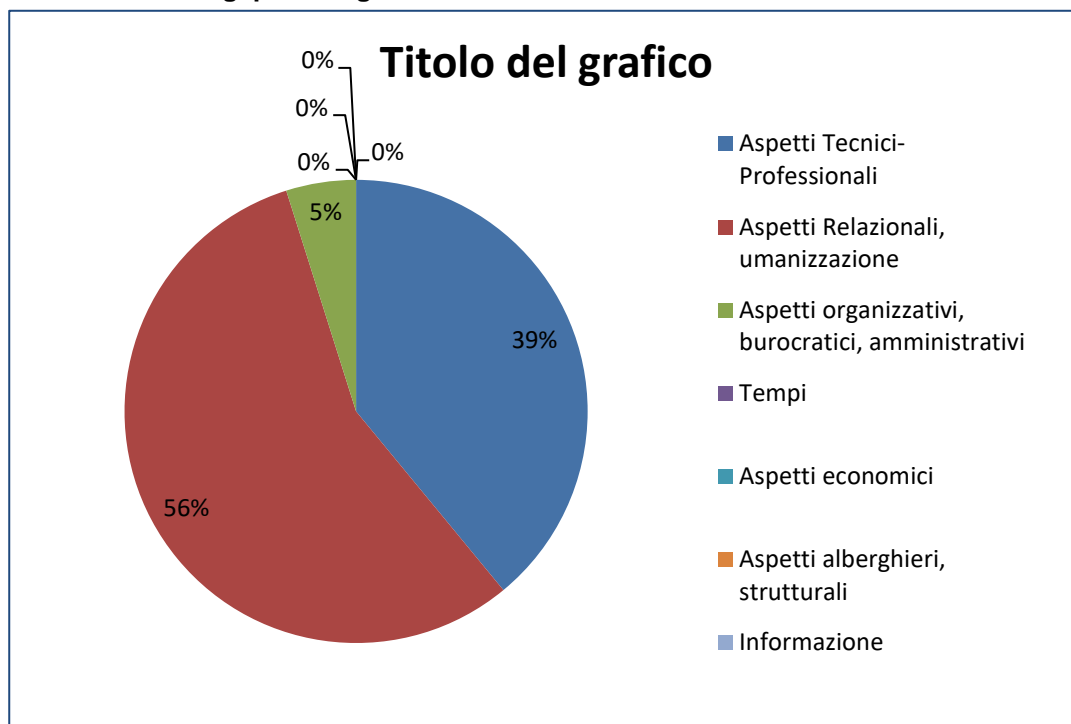
**Tabella 5 : Analisi degli Elogi per categoria anno 2018 <sup>3</sup>**

Categoria	Numero Elogi	URP TERNI	URP SPOLETO	URP FOLIGNO	URP VALNERINA
Aspetti Tecnici-Professionali	16	2	6	8	0
Aspetti Relazionali, umanizzazione	23	9	6	8	0
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	2	2	0	0	0
Tempi	0	0	0	0	0
Aspetti economici	0	0	0	0	0
Aspetti alberghieri, strutturali	0	0	0	0	0
Informazione	0	0	0	0	0

---

<sup>3</sup> alcuni elogi hanno interessato più categorie

**Grafico 5: Gli elogi per categoria anno 2018**



Oltre alla gestione delle segnalazioni (reclami, elogi, indicazioni di disservizio e suggerimenti) gli URP hanno dato risposta a **n. 433 richieste di informazioni**, pervenute via e-mail: 77 a Terni e 356 a Foligno - Spoleto. Il dato evidenzia un aumento complessivo rispetto al 2017 (+224).

Gli URP hanno inoltre preso in carico n.15 **dichiarazioni di volontà alla donazione o non donazione degli organi** e relativo inserimento nel SIT (il doppio rispetto al 2017): URP Terni 13 e URP Spoleto 2.

Sempre a Terni l'URP ha proceduto all'**attivazione di n.34 TS** - Carta Nazionale dei Servizi.

L'URP di Terni si occupa anche della procedura per il rilascio da parte del Direttore Generale di **logo e patrocinio USL**: pratiche svolte **n. 43** nel corso del 2018.

---

## 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