



**REPORT ANNUALE**

**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

**AZIENDALE**

**ATTIVITÀ 2025**

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.vo 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 i servizi offerti dall'Azienda;
- ✚ 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;
- ✚ concessione logo e patrocinio UsI Umbria 2 preventivamente autorizzate dal Direttore Generale.

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 alla promozione della fiducia dell'utenza, la quale, a sua volta, partecipa al processo di miglioramento dei servizi di cui andrà a fruire.

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 i processi interessati omogenei, trasparenti, ordinati e gestibili in tutto il territorio. In particolare per la gestione dei reclami le modalità definite sono atte a rilevare segnalazioni e quant'altro sia utile a realizzare la funzione di "ascolto" e "tutela" dell'utenza.

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

A fronte del ruolo e della funzione svolti dall'URP si rafforza sempre più l'esigenza di implementare i punti di Front Office URP in tutti i Presidi Ospedalieri e Distretti del territorio aziendale al fine di garantire ai cittadini un servizio in grado di offrire ascolto di prossimità e promuovere una positiva comunicazione tra l'Azienda Sanitaria e la comunità territoriale. Tale capillare attività, tipica degli Uffici URP, consente il soddisfacimento di determinati bisogni e non induce talvolta a formalizzarne la segnalazione.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico nel 2025 è stato così organizzato:

- Sede centrale presso Direzione Generale di Terni via D. Bramante 37, I piano:

Responsabile IFO che ha coordinato tutti i processi facenti capo all'Urp per l'intero territorio aziendale.

- La struttura Urp Aziendale coordinata dalla IFO è composta di due operatori: 1 collaboratore amministrativo e 1 operatore sanitario a par time.

L'attività è strutturata :

- in uno sportello di front office con accesso diretto dell'utenza la cui apertura nel tempo è stato rimodulata;

- Back office che svolge attività di: istruttoria dei reclami e formulazione di proposta di risposta da sottoporre alla Direzione Generale (come da procedura aziendale); cura della procedura per il rilascio del logo e del patrocinio; cura della procedura per gli elogi; formulazione di risposte dirette a segnalazioni verbali o pervenute via mail a cui è possibile fornire immediate riscontro;
- Le istanze di reclamo per sollecito di appuntamenti CUP in lista di attesa e non, vengono trasmesse tramite il Protocollo Aziendale al Servizio di CUP Manager per quanto di competenza fino alla formulazione della risposta all'utente o Associazione di Tutela;
- Cura della procedura per l'acquisizione di dichiarazione di volontà alla donazione o non donazione degli organi.
- Sportello front office PO Spoleto sospeso per trattamento in quiescenza operatore assegnato. In

attesa di nuova assegnazione.

- Sportello front office PO Foligno sospeso per trattamento in quiescenza operatore assegnato. In attesa di nuova assegnazione.
- Sportello front office Valnerina con 1 assistente amministrativo assegnato al Distretto che cura i processi di competenza dell'URP per il Distretto Valnerina con la supervisione della Responsabile IFO URP Aziendale.

**Nel 2025 le attività del Servizio Urp** relativamente alla gestione delle segnalazioni che l'utente ha inteso formalizzare quanto quelle espresse verbalmente e risolvibili direttamente **sono aumentate esponenzialmente dal 2020** (solo rispetto al 2023 si sono registrati **+802** reclami formalizzati e **+3371** le "indicazioni di disservizio, suggerimenti, contatti richieste").

La maggior parte delle segnalazioni hanno riguardato indicazioni di disservizio e suggerimenti espressi verbalmente dagli utenti o per posta elettronica (non certificata), a cui l'URP con la collaborazione delle strutture aziendali è riuscito a fornire un positivo riscontro senza che ne sia seguito un reclamo formalizzato da parte del cittadino.

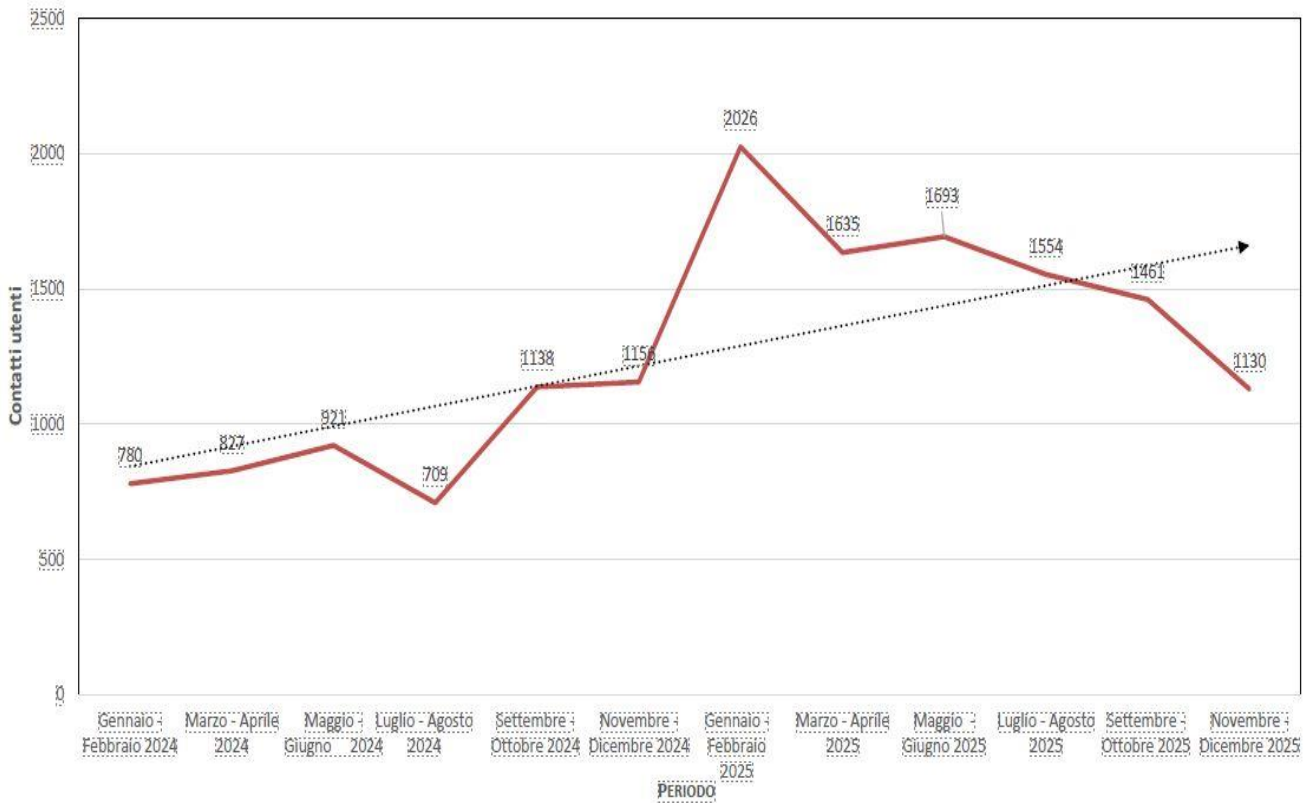
Questa modalità di intervento, messa in atto sempre, ove possibile, continua a richiedere all'URP un forte investimento nelle varie e più disparate situazioni che si presentano continuamente, con l'impegno di fornire risposte quanto più immediate e certificate al cittadino e la promozione di una immagine positiva della Azienda Sanitaria.

**Tabella 1: Tipologia delle segnalazioni. Confronto anni 2020-2025**

Tipologia di Segnalazione	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023	Anno 2024	Anno 2025
Reclami formalizzati	114	97	122	164	466	966
Indicazioni di disservizio, suggerimenti, contatti/ricieste (espressi verbalmente, anonimamente o risolvibili direttamente)	5741	5951	6000	5149	5701	8520
Ringraziamenti / Elogi	19	31	19	48	46	49
<b>Totale</b>	<b>5874</b>	<b>6079</b>	<b>6141</b>	<b>5361</b>	<b>6213</b>	<b>9535</b>

In ottemperanza alla DGR n. 402/2023 "Comunicazione ed ascolto per l'efficace tutela dei diritti dei cittadini, l'URP ha provveduto ad inviare alla Direzione Sanità della Regione dell'Umbria un report aggiuntivo, oltre ai dati richiesti relativi alle Direzioni Ospedaliere e Distrettuali, sull'andamento delle segnalazioni pervenute presso l'URP Aziendale.

**Andamento contatti URP 2024 - 2025**



Dalla lettura combinata della Tabella 1 e del grafico emerge in maniera chiara la cospicuità delle richieste espresse attraverso l'Ufficio URP, Servizio che nonostante le varie azioni di rimodulazione dell'attività di ascolto per grave carenza di personale, ha garantito una multicanalità di contatto a favore del cittadino.

Segue la Tabella 2 che riassume dal 2020 al 2025 i "Reclami Formalizzati" suddivisi per area territoriale e per macrostruttura che nel periodo di riferimento sono state coinvolte nei reclami.

**Tabella 2: Reclami 2020-2025**

<b>Reclami 2020 - 2021- 2022 - 2023 – 2024 -2025</b>						
	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>	<b>2025</b>
Distretto di Terni	29	26	33	15	17	24
Distretto di Narni Amelia	9	5	5	4	5	8
Distretto di Orvieto	4	8	10	4	9	1
Distretto di Foligno	3	8	6	5	10	10
Distretto di Spoleto	1	3	5	7	3	6
Distretto Valnerina	5	1	1	0	2	1
Ospedale Narni Amelia	6	3	2	5	5	3
Ospedale Orvieto	1	2	11	12	5	6
Ospedale Foligno	13	20	22	23	36	52
Ospedale Spoleto	4	4	11	11	7	9
Ospedale Cascia	0	0	0	0	1	2
Ospedale Norcia	0	0	0	0	0	0
CUP	38	7	9	37	362	817
Dipartimento di Prevenzione	1	5	0	2	1	8
Dipartimento Farmaceutico	0	2	5	3	2	10
SPDC	0	1	1	0	0	2
Emergenza 118	0	1	1	1	1	1
Medicina Legale	0	1	0	3	0	3
Servizio Informatico	0	0	0	0	0	1
Servizio Anagrafe	0	0	0	0	0	1
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>97</b>	<b>122</b>	<b>164</b>	<b>466</b>	<b>966</b>

La raccolta dei dati contenuti nella Tabella 3 relativi all'anno 2025, ha l'obiettivo di classificare i reclami formalizzati suddivisi per categorie tipologiche, quest'ultime intese in termini di qualità dei servizi sanitari offerti. Evidente come le problematiche segnalate siano state maggiormente causate dai tempi tardivi di erogazione delle prestazioni, a seguire, a diversi ordini di distanza, emergono gli aspetti tecnici e professionali, relazionali e a seguire quelli organizzativi, burocratici, amministrativi, poi gli aspetti quelli economici. Più contenuta sul totale la quota degli aspetti alberghieri, strutturali e quella relativa all'informazione.

**Tabella 3: Analisi dei Reclami per categoria anno 2025<sup>1</sup>**

<b>Categoria</b>	<b>Totale</b>
<b>Aspetti Tecnici-Professionali</b>	46
<b>Aspetti Relazionali, umanizzazione</b>	46
<b>Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi</b>	40
<b>Tempi</b>	806
<b>Aspetti economici</b>	13
<b>Aspetti alberghieri, strutturali</b>	6
<b>Informazione</b>	9

<sup>1</sup> alcuni reclami hanno interessato più categorie contemporaneamente

La Tabella 4 “Analisi dei Reclami formali per categoria. Confronto anni 2020-2025” evidenzia nel tempo una rapida e rilevante impennata dei dati relativi alla categoria “Tempi” di attesa delle prestazioni specialistiche ambulatoriali. In aumento anche le criticità legate agli “Aspetti tecnici – professionali” e all’ambito organizzativo - burocratico – amministrativo dei servizi. Rispetto al 2024 sono quasi raddoppiate le segnalazioni relative agli “aspetti relazionali e umanizzazione”.

**Tabella 4: Analisi dei Reclami per categoria. Confronto anni 2020-2025<sup>1</sup>**

Categoria	N° Reclami 2020	N° Reclami 2021	N° Reclami 2022	N° Reclami 2023	N° Reclami 2024	N° Reclami 2025
Aspetti Tecnici-Professionali	30	27	29	10	37	46
Aspetti Relazionali,	35	41	35	38	25	46
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	56	20	30	19	32	40
Tempi	58	22	20	69	343	806
Aspetti economici	5	6	7	12	17	13
Aspetti alberghieri, strutturali	1	6	9	8	8	6
Informazione	4	8	9	8	6	9

<sup>1</sup> alcuni reclami hanno interessato più categorie contemporaneamente

Per tutti i reclami è stata data una risposta entro 30 giorni da parte del Direttore Sanitario, delegato del Direttore Generale su proposta della Responsabile IFO 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 hanno mancato di esprimere anche apprezzamento** nei confronti dei professionisti e dei servizi dell'Azienda (si veda la Tabella 5). 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 IFO URP a firma del Direttore Sanitario, inviata per conoscenza anche 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 2025<sup>1</sup>**

Categoria	Numero Elogi
Aspetti Tecnici-Professionali	49
Aspetti Relazionali, umanizzazione	48
Aspetti amministrativi organizzativi, burocratici,	1
Tempi	0
Aspetti economici	0
Aspetti alberghieri, strutturali	1
Informazione	0

<sup>1</sup> alcuni elogi hanno interessato più categorie contemporaneamente

Inoltre l'Urp nel corso del 2025 ha gestito **n. 3 dichiarazioni di donazione/non donazione degli organi** e relativo inserimento nel SIT. Le dichiarazioni presentate presso l'URP sono diminuite nel tempo per l'attivazione della procedura presso le Anagrafi comunali e AIDO.

Infine sono state gestite **n. 65 istanza per la concessione del logo e/o patrocinio da parte del Direttore Generale.**

#### **Azioni di miglioramento dei Reclami:**

Le azioni di miglioramento intraprese a fronte dei reclami pervenuti all'Urp nel 2024, sia formalizzati secondo procedura aziendale (Tabella 4) che manifestati con mail o con accesso diretto al Servizio URP hanno previsto nella totalità dei casi il:

- 🚦 coinvolgimento degli apicali aziendali (Direttori di Distretto/Dipartimento/Presidio), i quali a loro volta hanno interessato i Responsabili/Coordinatori delle Unità Operative/Servizi con intervento sulle aree di criticità. Ne è conseguito che ciascuna struttura oggetto di disservizio ha puntualmente messo in atto azioni correttive condivise ove previsto, prevedendo a tal fine riunioni di servizio o fra più servizi;

Nei casi di reclami più articolati, il cui contenuto ha richiesto un intervento più complesso e strutturato si è proceduto con il coinvolgimento della Direzione Sanitaria.

Particolare attenzione, vista la maggiore frequenza dei casi rilevati, hanno riguardato le azioni di miglioramento relative ai reclami in cui sia stato accertato:

✚ il mancato rispetto dei “tempi” di visite/esami diagnostico-strumentali. Per tale criticità i Front Office URP sono stati fortemente coinvolti nel fornire risposte all’utenza riguardo la procedura della Presa in Carico. A tal proposito i front office rivestendo un ruolo privilegiato di interfaccia tra cittadinanza e Azienda, e quali facilitatori di accesso ai servizi socio-sanitari, hanno puntualmente intercettato e conseguentemente segnalato alla Direzione Aziendale prescrizioni impropriamente richieste dai MMG, di pertinenza dello specialista pubblico che aveva già preso in carico l’utenza e al quale spettava la prenotazione diretta attingendo alle agende di 2° livello o alla piastra ambulatoriale. Tali segnalazioni hanno contribuito a rafforzare l’esigenza di attivare azioni correttive da parte della Direzione, anche in virtù di quanto contenuto nella DGR n. 472 del 18.05.2022 “Piano regionale di governo delle liste di attesa per il triennio 2022-2025”. La Usl Umbria 2 ha disposto, nelle agende di 2° livello riservate al medico specialista per i controlli, la saturazione dei posti non occupati 48 ore prima della data di appuntamento, rendendoli disponibili al CUP regionale.

Per le prestazioni gestite dal Cup regionale, sollecitate dagli utenti e collocate nel Percorso di Tutela, l’URP ha inviato al Direttore Sanitario e al servizio CUP Manager le segnalazioni per il seguito di competenza fino alla risposta diretta all’utente;

✚ il mancato rispetto nella cura degli “aspetti relazionali e tecnico-professionali”. Per i primi gli operatori interessati sono stati sensibilizzati dai diretti responsabili sull’importanza di tale ambito e sull’impatto nella qualità percepita dall’utenza ed ove previsto attivate azioni di richiamo, per i secondi i Responsabili di Servizio/Coordinatori hanno previsto ove necessario momenti dedicati di formazione e/o affiancamento/addestramento;

✚ problematiche relative agli “aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi” che hanno richiesto ai Servizi di revisionare i percorsi interni relativi al mancato o tardivo preavviso di spostamento di visite ed esami; di rimodulare sia i percorsi di accesso e di raccordo tra i servizi laddove si sia resa necessaria la loro implementazione, che gli orari di apertura degli stessi. Per quanto attiene a a quest’ultimi, l’Urp come di consueto ha collaborato con il Servizio di Comunicazione e Relazioni Esterne, che gestisce il sito aziendale, verificando la necessità di aggiornamento di orari e dei giorni di apertura al pubblico delle strutture aziendali, e alla variazione dei nominativi dei Responsabili di Struttura, ecc.... Ciò ha consentito nel tempo di ridurre il verificarsi di disservizi con l’utenza. Inoltre, in seguito a segnalazioni dei cittadini per difficoltà di contatto telefonico con taluni servizi/reparti negli orari dedicati, l’URP ha prontamente verificato la richiesta, e avvertito la struttura interessata (contattando il Responsabile/Coordinatore o

P.O./Direzione interessata) al fine di promuovere interventi correttivi.

E' stata acquistata nuova strumentazione, ad es. macchinario per spirometria per Servizio Medicina sportiva, evitando di transitare su più servizi;

Stimolata una riflessione aziendale su percorsi interni per la consegna di referti nell'ambito del territorio aziendale, ancora non digitalizzati e per i quali la popolazione del FSE sconta dei ritardi, esempio EEG (proposta di utilizzare i punti CUP interni per la consegna)

Introdotte misure di revisione e aggiornamento della procedura di invio delle provette relative ai prelievi ai laboratori di analisi;

- ✚ per segnalazioni relative all'attività di "informazione" agli utenti, l'Urp è intervenuto puntualmente con i servizi presso i quali si era registrata la problematica segnalata dall'utente (on line, telefonica o nei rapporti con personale medico/non medico) per correggere il messaggio all'utenza; inoltre l'URP ha costantemente orientato l'utenza nell'accesso ai servizi aziendali e alle attività di cura;
- ✚ per le segnalazioni legate agli "aspetti economici" di sovente l'Urp ha ricevuto richieste di rimborso spese viaggio e di giornate lavorative per appuntamenti e/o spostamenti di prestazioni specialistiche, per i quali l'utente riferisce di non essere stato contattato e quindi informato. L'Azienda a garanzia di una puntuale e trasparente risposta aziendale al cittadino, ha inviato una comunicazione alla Società che gestisce gli appuntamenti a livello regionale, con richiesta di dettagliare l'orario ed il giorno della chiamata all'assistito, nonché il numero di telefono composto.
- ✚ per gli "aspetti alberghieri e strutturali" le segnalazioni ricevute anche informalmente sono state prontamente inviate alla Direzione sanitaria interessata con verifiche per quanto riguarda il vitto nei Presidi Ospedalieri, le salubrità dei locali sanitari e l'igiene e pulizia degli stessi.

---

## UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO AZIENDALE

### Responsabile IFO Dott.ssa Monica Isidori

- **sede di via Bramante, Terni**, attuale apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 10,30 (accesso diretto utenti); dalle ore 11:00 alle ore 12:30 (accesso telefonico).  
Operatore URP Dott. Daniele Lombardini  
Operatore URP Dott.ssa Tiziana Bonanni
- **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 Sig.ra Maria Grazia Marchetti, assegnata al Distretto