



**Servizio Formazione, Comunicazione e Relazioni Esterne**

**REPORT ANNUALE**  
**UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**  
**ATTIVITÀ 2022**

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 Usl 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 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.

Nell'anno 2022 è stato utilizzato a regime, presso le sedi Urp di Terni, Foligno e Spoleto, un programma informatico per la raccolta degli accessi (diretto, telefonico, posta elettronica dedicata), ciò ha permesso di avere a disposizione una reale lettura dei dati, di conoscere i bisogni dei Cittadini.

A fronte del ruolo e della funzione svolti dall'URP i punti di Front Office URP andrebbero incrementati 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 2022 è stato così organizzato:

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

Responsabile PO che coordina gli sportelli aziendali e tutti i processi facenti capo all'Urp per l'intero territorio aziendale.

- Sportello di front office sito in via Bramante Terni con assegnato 1 collaboratore amministrativo e 1 operatore tecnico;
- 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.
- Sportello front office PO Spoleto con assegnato 1 infermiere (da ottobre 2022 l'ufficio è stato chiuso per assenza prolungata dell'operatore).
- Sportello front office PO Foligno con assegnato 1 infermiere (da ottobre 2022 l'ufficio è stato chiuso per assenza prolungata dell'operatore).

*Presso le sedi Urp di Foligno e Spoleto ha operato il medesimo operatore.*

Sportello front office Valnerina con 1 operatore amministrativo assegnato al Distretto.

Nell'anno 2022 l'Urp ha svolto il proprio ruolo oltre che nella ordinaria gestione delle segnalazioni che hanno riguardato le strutture aziendali secondo la procedura in qualità, anche in due principali filoni di intervento generati dall'emergenza pandemica con notevole impatto sul sistema aziendale: l'incremento degli accessi all'URP e la lista di attesa per le prestazioni ambulatoriali.

A partire dal 2020, infatti con l'avvicinarsi della pandemia, caratterizzata dal lockdown e l'aumento del numero di positivi al virus Covid-19 in isolamento domiciliare, le richieste di informazioni e di orientamento sono notevolmente aumentate sia per la modalità di svolgimento dei tamponi che per le vaccinazioni e l'ottenimento del green pass.

Dall'inizio della pandemia, per ridurre le occasioni di mobilità dei Cittadini, le attività di informazione, accoglienza, raccolta delle segnalazioni dei cittadini, sono state quasi del tutto garantite telefonicamente o via mail.

Mentre nella prima fase di emergenza, più che reclami sono state registrate richieste di supporto informativo riguardo le modalità di accesso ai servizi e alla corretta gestione delle fasi relative alla positività da Covid; con il prolungarsi dell'emergenza, invece si è innalzato il livello di conflittualità e quindi delle segnalazioni.

Per quanto attiene le sollecitazioni per prestazioni in lista di attesa (Percorso di Tutela) pervenute per la maggior parte anch'esse telefonicamente o per posta elettronica, le stesse sono state inviate al Responsabile Aziendale della lista di attesa per il seguito di competenza, garantendo all'utenza puntuale riscontro. Per tale tipologia di segnalazione da una comparazione dell'anno 2022 con il 2019 emerge un incremento del 151,59%.

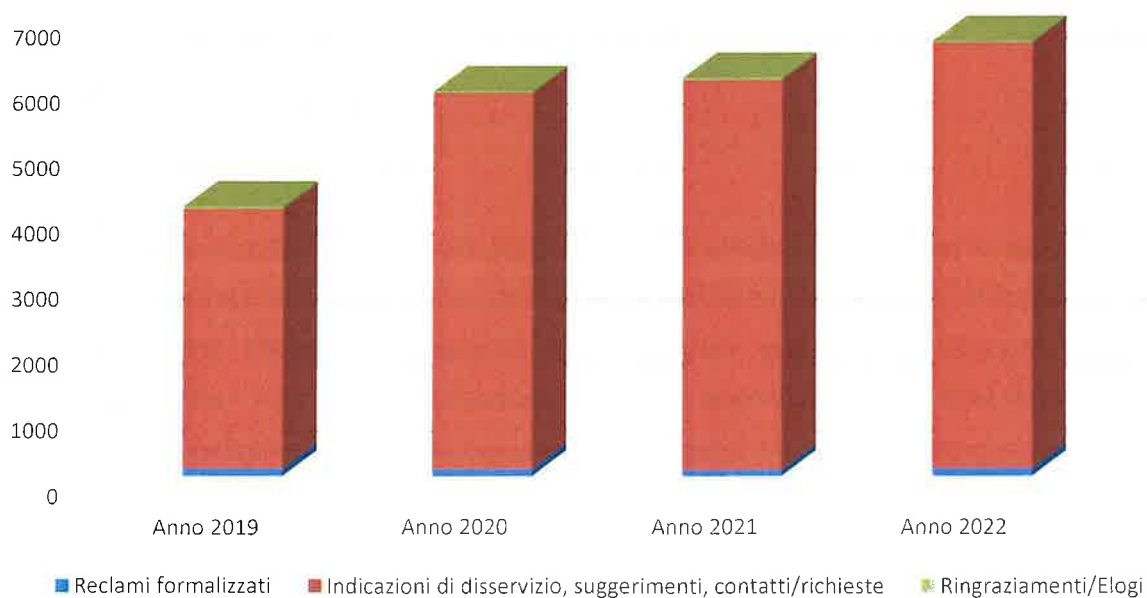
A supporto di quanto già in precedenza evidenziato per l'incremento delle attività svolte dal Servizio Urp negli ultimi anni ed in particolare nel 2022, la Tabella 1 ed il Grafico 1/A mostrano un trend in crescita del totale delle diverse tipologie di segnalazione. In particolare si sottolinea come la maggior parte di esse abbiano riguardato indicazioni di disservizio e suggerimenti espresse 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, richiede 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 2019-2022**

Tipologia di Segnalazione	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2022
Reclami formalizzati	118	114	97	122
Indicazioni di disservizio, suggerimenti, contatti/richieste (espressi verbalmente, anonimamente o risolvibili direttamente)	3958	5741	5951	6000
Ringraziamenti / Elogi	30	19	31	19
<b>Totale</b>	<b>4106</b>	<b>5874</b>	<b>6079</b>	<b>6141</b>

**Grafico 1/A: Tipologia delle segnalazioni. Confronto anni 2019-2022**



Segue la Tabella 2 che riassume dal 2020 al 2022 i “Reclami Formalizzati” suddivisi per area territoriale, per macrostruttura e riporta esclusivamente i Servizi che nel periodo di riferimento sono stati oggetto di reclami. Ciò ha consentito all’Urp di disporre di dati più approfonditi relativi alle specifiche articolazioni aziendali.

**Tabella 2: Reclami 2020-2022**

Reclami 2020 -2021- 2022			
	2020	2021	2022
Distretto di Terni	29	26	33
Distretto di Narni Amelia	9	5	5
Distretto di Orvieto	4	8	10
Distretto di Foligno	3	8	6
Distretto di Spoleto	1	3	5
Distretto Valnerina	5	1	1
Ospedale Narni Amelia	6	3	2
Ospedale Orvieto	1	2	11
Ospedale Foligno	13	20	22
Ospedale Spoleto	4	4	11
Ospedale Cascia	0	0	0
Ospedale Norcia	0	0	0
CUP	38	7	9
Dipartimento di Prevenzione	1	5	0
Dipartimento Farmaceutico	0	2	5
SPDC	0	1	1
Emergenza 118	0	1	1
Medicina Legale	0	1	0
<b>Totale</b>	<b>114</b>	<b>97</b>	<b>122</b>

La raccolta dei dati contenuti nella Tabella 3 relativi al 2022, ha avuto l'obiettivo di classificare i reclami suddivisi per categorie tipologiche, quest'ultime intese in termini di qualità dei servizi sanitari offerti. Le problematiche emerse sono state maggiormente causate da aspetti relazionali e relativi all'umanizzazione delle cure; seguiti dagli aspetti organizzativi – burocratici - amministrativi; seguiti dagli aspetti tecnici-professionali e dai tempi tardivi di erogazione delle prestazioni.

**Tabella 3: Analisi dei Reclami per categoria anno 2022<sup>1</sup>**

Categoria	Totale
Aspetti Tecnici-Professionali	29
Aspetti Relazionali, umanizzazione	35
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	30
Tempi	20
Aspetti economici	7
Aspetti alberghieri, strutturali	9
Informazione	9

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

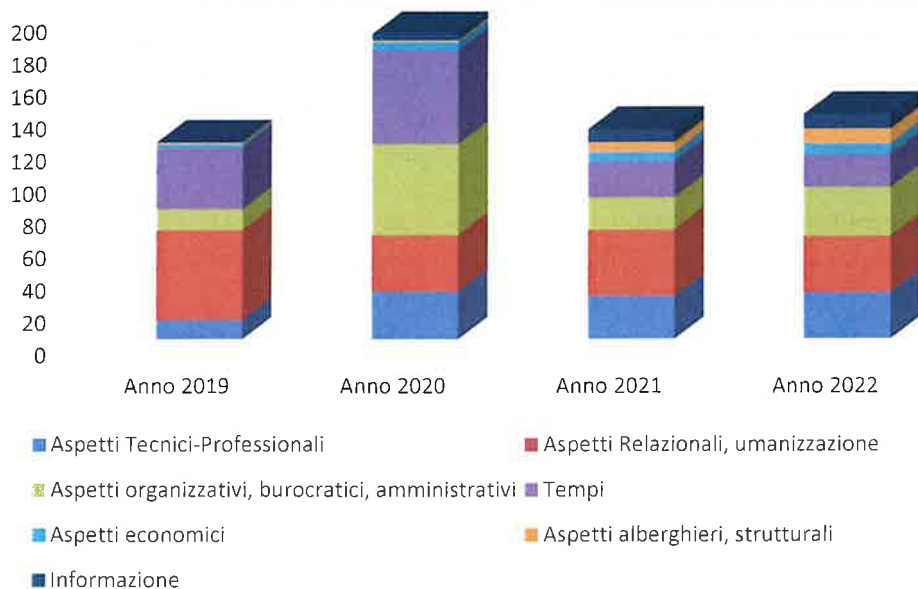
La Tabella 4 ed il Grafico 4/A “Analisi dei Reclami per categoria. Confronto anni 2019-2022” evidenziano nel tempo una sostanziale stabilità dei dati relativi alle prime due categorie “Aspetti tecnici – professionali” e “Aspetti Relazionali, umanizzazione”. Perdura comunque negli anni una criticità per quanto attiene all’ambito organizzativo - burocratico – amministrativo dei servizi (che ha rappresentato la maggiore problematicità) e per i tempi di attesa delle prestazioni sanitarie. Le ultime tre voci pur rimanendo in numero contenuto (sotto la decina), purtuttavia meritano attenzione in quanto negli anni mostrano un trend in crescita (si veda il Grafico 4/B).

**Tabella 4: Analisi dei Reclami per categoria. Confronto anni 2019-2022<sup>1</sup>**

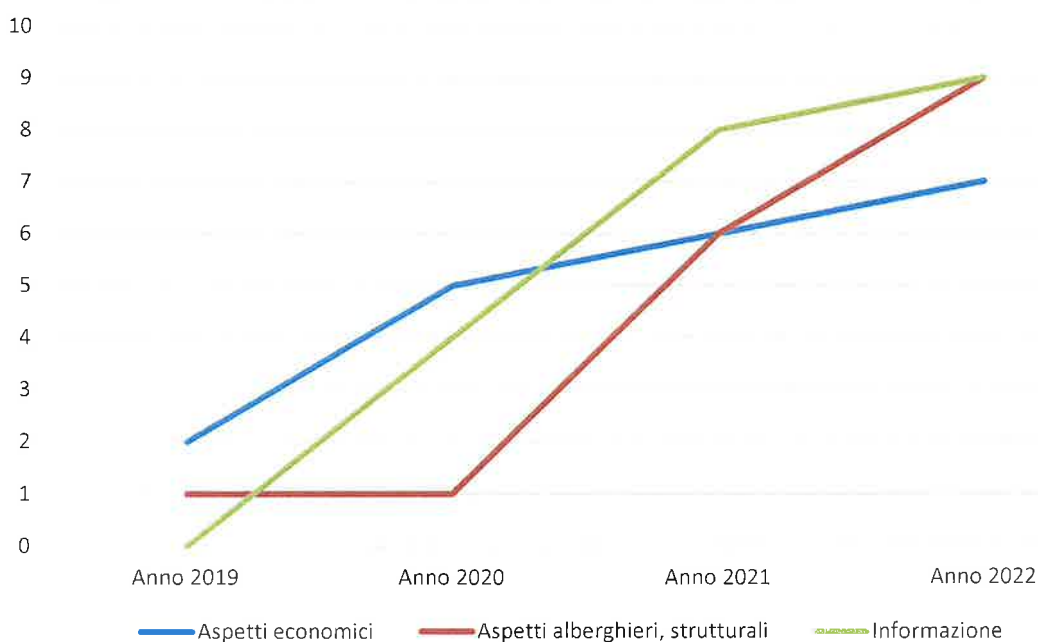
Categoria	N° Reclami 2019	N° Reclami 2020	N° Reclami 2021	N° Reclami 2022
Aspetti Tecnici-Professionali	12	30	27	29
Aspetti Relazionali,	56	35	41	35
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	13	56	20	30
Tempi	38	58	22	20
Aspetti economici	2	5	6	7
Aspetti alberghieri, strutturali	1	1	6	9
Informazione	0	4	8	9

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

**Grafico 4/A: Analisi dei Reclami per categoria. Confronto anni 2019-2022**



**Grafico 4/B: Analisi dei Reclami per categoria. Confronto anni 2019-2022**



Per tutti i reclami è stata data una risposta entro 30 giorni da parte del Direttore Generale o suo delegato, il Direttore Sanitario, 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 (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 PO URP a firma del Direttore Generale o suo delegato il 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 2022<sup>1</sup>**

Categoria	Numero Elogi
Aspetti Tecnici-Professionali	21
Aspetti Relazionali, umanizzazione	21
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	2
Tempi	0
Aspetti economici	0
Aspetti alberghieri, strutturali	0
Informazione	2

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

Inoltre l’Urp nel 2022 ha gestato **n.11 dichiarazioni di volontà alla donazione o non-donazione degli organi** e relativo inserimento nel SIT. Si registra in questa attività un netto calo delle richieste rispetto agli anni precedenti, verosimilmente per l’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.

Infine sono state gestite **n. 49 pratiche relative alla procedura aziendale per il rilascio 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 2022 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;

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 registrati (vedi Tabella 4), hanno riguardato le azioni di miglioramento relative ai reclami in cui sia stato accertato:

- ✚ 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: 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 attenzionare i percorsi interni relativi al mancato preavviso di cancellazione di visite ed esami; percorsi di accesso e di raccordo tra i servizi; gli orari di apertura degli stessi. Per quanto attiene a quest'ultimi l'Urp ha collaborato con il Servizio di Comunicazione e Relazioni Esterne, che gestisce il sito aziendale, alla segnalazione e all'aggiornamento di orari e dei giorni di apertura al pubblico, alla variazione dei nominativi dei Responsabili di Struttura, ecc.... Ciò ha consentito nel tempo di ridurre il verificarsi di disservizi con l'utenza.
- ✚ 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, sia a livello informativo riguardo la procedura della Presa in Carico, che di supporto nelle situazioni più delicate in stretta collaborazione con il CUP Aziendale, Puntozero e il Responsabile PRGLA. 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". Nel mese di ottobre 2022 L'Usl Umbria2 ha inviato comunicazione ai singoli specialisti al fine di provvedere a prescrivere e prenotare i 2° livelli.

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 a CUP regionale.

Per le restanti prestazioni gestite dai cup regionali, sollecitate dagli utenti e collocate nel Percorso di Tutela, l'URP ha inviato al Referente unico sanitario per il governo della lista di attesa con cadenza bisettimanale le segnalazioni pervenute, il quale ha valutato le singole richieste e data puntuale risposta.

---

## **SERVIZIO FORMAZIONE, COMUNICAZIONE E RELAZIONI ESTERNE**

**Dirigente Responsabile Dott. Alessandro Francia**

**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