



REPORT ANNUALE

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

AZIENDALE

ATTIVITÀ 2023

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;
- ✚ richieste di 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.

In continuità con l'anno 2023, presso la sede Urp di Terni, è stato utilizzato un programma informatico per la raccolta degli accessi (diretti, telefonici, tramite posta elettronica dedicata), che consentono di tracciare i bisogni dei Cittadini nel tempo e di effettuare una comparazione tra gli anni.

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 2023 è stato così organizzato:

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

Responsabile PO che ha coordinato 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 infermiere;
- 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 sospeso per assenza prolungata dell'operatore che nel 2023 è stato posto in quiescenza) In attesa di nuova assegnazione.
- Sportello front office PO Foligno con assegnato 1 infermiere (da ottobre 2022 l'ufficio è stato sospeso per assenza prolungata dell'operatore che nel 2023 è stato posto in quiescenza) In attesa

di nuova assegnazione.

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 2023 l'Urp ha continuato a svolgere oltre all'ordinaria gestione delle segnalazioni che hanno riguardato le strutture aziendali secondo la procedura in qualità, anche quelle dovute a prestazioni specialistiche ambulatoriali in lista di attesa, originate dalla Pandemia Covid-19.

L'Urp nel 2023 ha registrato un'ampia varietà di richieste di: supporto informativo e di orientamento, di **accoglienza, di raccolta delle segnalazioni, di risoluzione di problematiche che talvolta hanno richiesto un riscontro rapido all'utente.**

Con l'esordio della pandemia da Covid-19 si è innalzato il livello di conflittualità della cittadinanza a causa delle maggiori difficoltà nella gestione dei bisogni di salute che l'emergenza ha generato, anche nell'anno 2023 si è registrato un aumento delle segnalazioni.

Per quanto attiene le segnalazioni per prestazioni in lista di attesa (Percorso di Tutela) pervenute per la maggior parte per posta elettronica, le stesse così come nei precedenti anni sono state inviate al Responsabile Aziendale della lista di attesa per il seguito di competenza ed al Responsabile CUP Aziendale, garantendo all'utenza puntuale riscontro.

Seppur sussista per l'anno in esame un incremento delle attività svolte dal Servizio Urp relativamente alla gestione delle segnalazioni che l'utente ha inteso formalizzare, la Tabella 1 ed il Grafico 1/A evidenziano una diminuzione delle "indicazioni di disservizio, suggerimenti, contatti/ricieste", espressi verbalmente e risolvibili direttamente. Presumibilmente il dato complessivo delle diverse tipologie di segnalazioni continua a confermare l'impatto negativo dell'emergenza pandemica sui servizi sanitari aziendali, tuttavia se comparato alle precedenti annate (ad esclusione del 2019, periodo pre-pandemico) sembra preludere un riallineamento alle precedenti rilevazioni.

Entrando nel merito dei dati contenuti nella tabella e nel grafico successivamente mostrati, si conferma che nel 2023 in linea con le precedenti annate, la maggior parte delle segnalazioni abbiano 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.

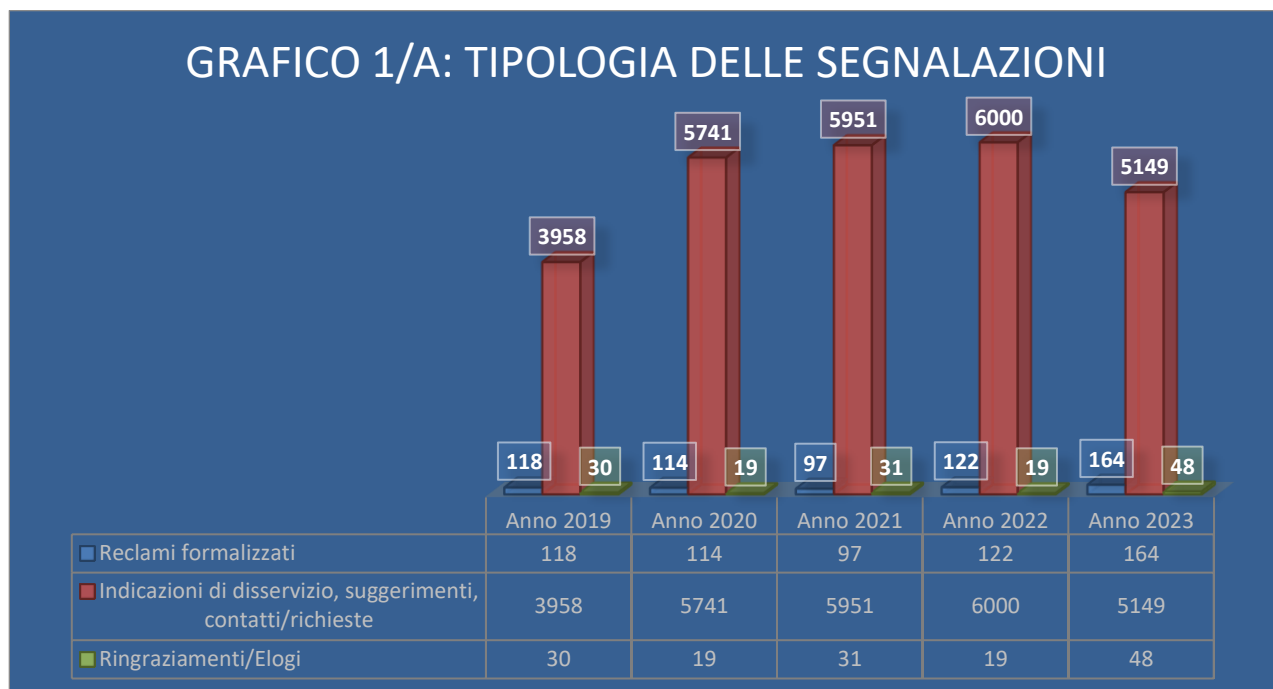
Questa modalità di intervento, messa in atto sempre, ove possibile, continua a richiedere all'URP un forte investimento nelle varie e più disparate situazioni che si presentano continuamente, con

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 2019-2023

Tipologia di Segnalazione	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
Reclami formalizzati	118	114	97	122	164
Indicazioni di disservizio, suggerimenti, contatti/ricieste (espressi verbalmente, anonimamente o risolvibili direttamente)	3958	5741	5951	6000	5149
Ringraziamenti / Elogi	30	19	31	19	48
Totale	4106	5874	6079	6141	5361

Grafico 1/A: Tipologia delle segnalazioni. Confronto anni 2019-2023



Segue la Tabella 2 che riassume dal 2020 al 2023 i “Reclami Formalizzati” suddivisi per area territoriale,

per macrostruttura e riporta esclusivamente i Servizi che nel periodo di riferimento sono stati coinvolti nei reclami. Ciò ha consentito all'Urp di disporre di dati più approfonditi relativi alle specifiche articolazioni aziendali. La tabella sottostante evidenzia che nel Distretto di Terni e di Orvieto le segnalazioni ricevute nel 2023 rispetto agli anni precedenti hanno subito una rilevante riduzione. Al contrario nel Distretto di Spoleto, all'Ospedale di Foligno ed Orvieto nel susseguirsi delle diverse annate si osserva ad un incremento costante delle stesse.

Tabella 2: Reclami 2020-2023

Reclami 2020 -2021- 2022 - 2023				
	2020	2021	2022	2023
Distretto di Terni	29	26	33	15
Distretto di Narni Amelia	9	5	5	4
Distretto di Orvieto	4	8	10	4
Distretto di Foligno	3	8	6	5
Distretto di Spoleto	1	3	5	7
Distretto Valnerina	5	1	1	0
Ospedale Narni Amelia	6	3	2	5
Ospedale Orvieto	1	2	11	12
Ospedale Foligno	13	20	22	23
Ospedale Spoleto	4	4	11	11
Ospedale Cascia	0	0	0	0
Ospedale Norcia	0	0	0	0
CUP	38	7	9	37
Dipartimento di Prevenzione	1	5	0	2
Dipartimento Farmaceutico	0	2	5	3
SPDC	0	1	1	0
Emergenza 118	0	1	1	1
Medicina Legale	0	1	0	3
Totale	114	97	122	164

La raccolta dei dati contenuti nella Tabella 3 relativi al 2023, ha avuto l'obiettivo di classificare i reclami formalizzati suddivisi per categorie tipologiche, quest'ultime intese in termini di qualità dei servizi

sanitari offerti. Le problematiche emerse sono state maggiormente causate dai tempi tardivi di erogazione delle prestazioni, a seguire emergono gli aspetti relazionali e relativi all'umanizzazione delle cure. Per quanto attiene i reclami per gli aspetti tecnici-professionali ed economici e a seguire quelli organizzativi – burocratici – amministrativi, gli stessi mostrano un numero contenuto sul loro totale.

Tabella 3: Analisi dei Reclami per categoria anno 2023¹

Categoria	Totale
Aspetti Tecnici-Professionali	10
Aspetti Relazionali, umanizzazione	38
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	19
Tempi	69
Aspetti economici	12
Aspetti alberghieri, strutturali	8
Informazione	8

¹ alcuni reclami hanno interessato più categorie contemporaneamente

La Tabella 4 ed il Grafico 4/A “Analisi dei Reclami formali per categoria. Confronto anni 2019-2023” evidenziano nel tempo una rapida e rilevante impennata dei dati relativi alla categoria “Tempi” di attesa delle prestazioni specialistiche ambulatoriali. Si sono considerevolmente ridotte invece le criticità legate agli “Aspetti tecnici – professionali” e all’ambito organizzativo - burocratico – amministrativo dei servizi. Sono perdurate negli anni, con lievi oscillazioni, le problematiche legate agli “Aspetti Relazionali, umanizzazione”. Le ultime due voci della tabella sottostante rimangono in numero contenuto ed in linea con il trend delle diverse annate (sotto la decina). Al contrario seppur il dato sia contenuto, aumentano i reclami formali per gli “aspetti economici”. Nella fattispecie si è trattato di richieste di rimborso ticket di prestazioni non evase o di rimborso per trasferimenti nella sede di effettuazione di visite o esami non erogati. Per una visualizzazione grafica dell’andamento delle ultime tre categorie di reclami si rinvia al grafico 4/B.

Tabella 4: Analisi dei Reclami per categoria. Confronto anni 2019-2023¹

Categoria	N° Reclami 2019	N° Reclami 2020	N° Reclami 2021	N° Reclami 2022	N° Reclami 2023
Aspetti Tecnici-Professionali	12	30	27	29	10
Aspetti Relazionali,	56	35	41	35	38
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	13	56	20	30	19
Tempi	38	58	22	20	69
Aspetti economici	2	5	6	7	12
Aspetti alberghieri, strutturali	1	1	6	9	8
Informazione	0	4	8	9	8

¹ alcuni reclami hanno interessato più categorie contemporaneamente

Grafico 4/A: Analisi dei Reclami per categoria. Confronto anni 2019-2023

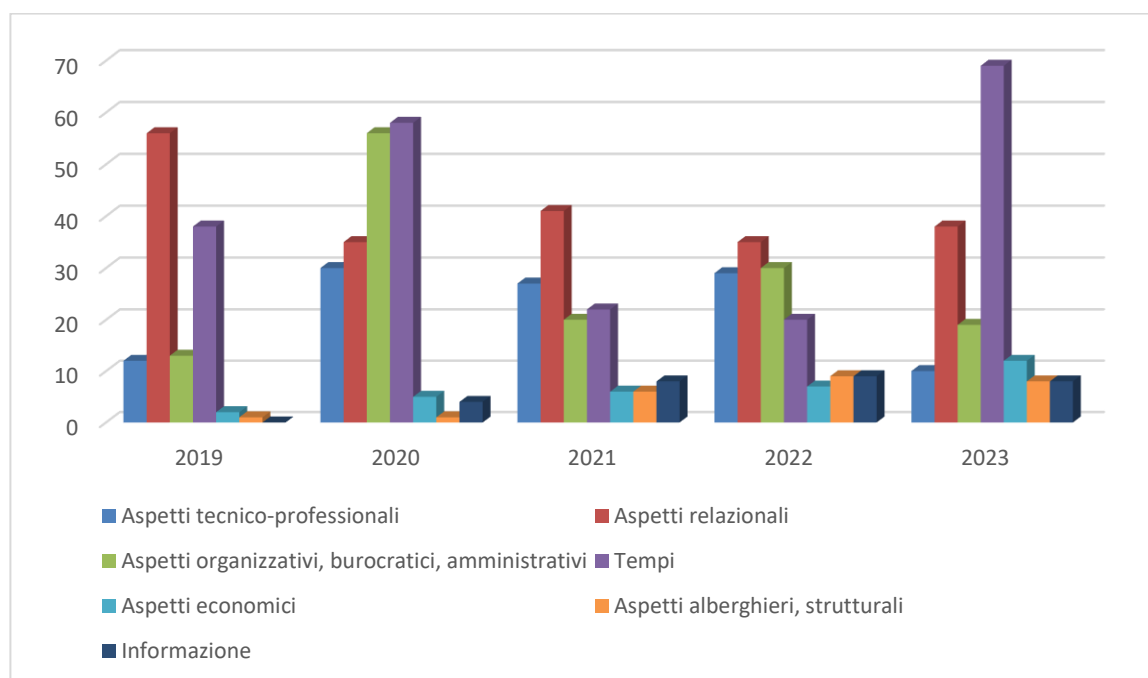
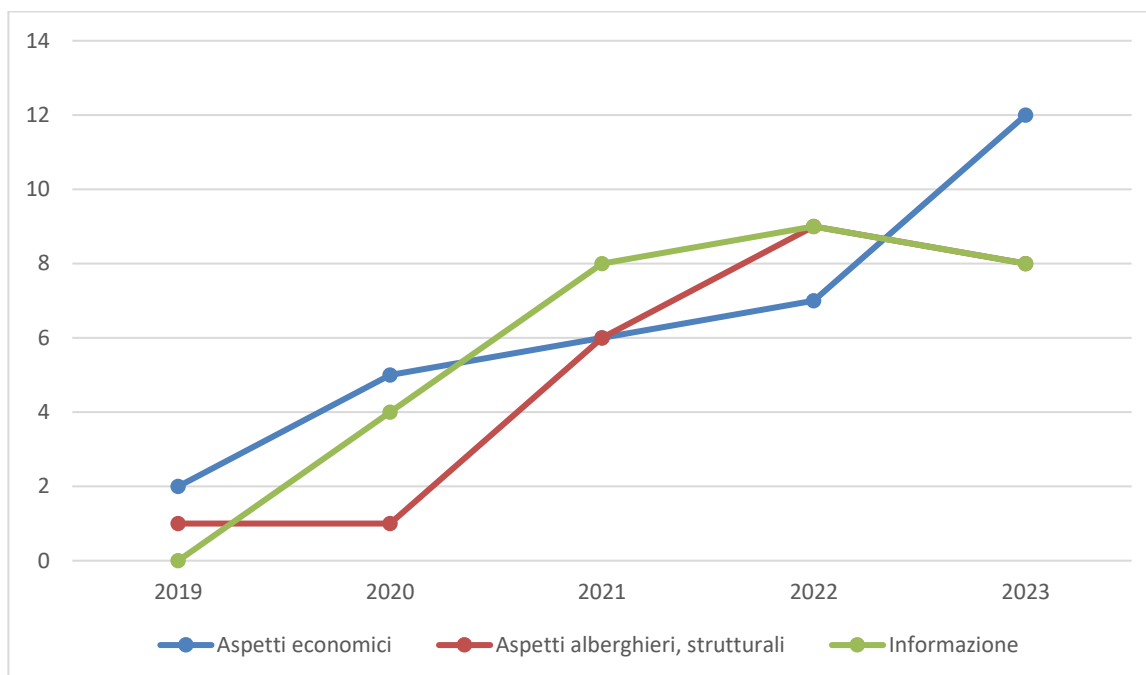


Grafico 4/B: Analisi dei Reclami per categoria. Confronto anni 2019-2023



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 2023¹

Categoria	Numero Elogi
Aspetti Tecnici-Professionali	47
Aspetti Relazionali, umanizzazione	47
Aspetti amministrativi organizzativi, burocratici,	0
Tempi	0
Aspetti economici	0
Aspetti alberghieri, strutturali	0
Informazione	3

¹ alcuni elogi hanno interessato più categorie contemporaneamente

Inoltre l'Urp nel 2023 ha gestito **n. 4 dichiarazioni di diniego alla donazione degli organi** e relativo inserimento nel SIT. Si continua a registrare per 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. 43 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 2023, 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, 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”.

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 restanti prestazioni gestite dal Cup regionale, sollecitate dagli utenti e collocate nel Percorso di Tutela, l’URP ha inviato al Referente unico sanitario per il governo della lista di attesa (Direttore Sanitario) con cadenza bisettimanale le segnalazioni pervenute, il quale ha valutato le singole richieste e data puntuale risposta.

- ✚ 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 preavviso di cancellazione 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.

In presenza di segnalazioni per momentanea sospensione della presa in carico di utenti per attività ambulatoriali specialistiche (a causa della cessazione lavorativa di taluni specialisti), per la quale vi sia stata preventiva comunicazione all'utente, l'URP ha puntualmente e tempestivamente informato il Direttore di Distretto interessato, per consentirne il recupero e la pianificazione di interventi preventivi laddove possibile. Ciò anche in ottemperanza alla DGR n. 402/2023 "Comunicazione ed ascolto per l'efficace tutela dei diritti dei cittadini".

Infine per quanto ha riguardato segnalazioni per il divieto di fumo all'interno delle strutture sanitarie l'Azienda ha provveduto a sensibilizzare il personale ad una maggiore attenzione e vigilanza circa la puntuale applicazione della normativa e contestualmente a sanzionare tutte le infrazioni accertate con trasmissione al DP per i conseguenti adempimenti di competenza. Inoltre è stato provveduto ad un potenziamento della segnaletica presente, alla rimozione di eventuali contenitori adibiti a portacenere, e sono state disposte visite ispettive random al fine di accertare eventuali trasgressori.

- ✚ per segnalazioni di ridotta attività di "informazione" agli utenti, l'Urp nello specifico, rilevata la necessità di implementare la segnaletica di prossimità di un PES (Punto di Erogazione dei Servizi) sito nell'area sud aziendale, ha attivato il Servizio interno affinché fosse trasmessa al Comune di pertinenza richiesta di installazione di quanto necessario. Inoltre alcune segnalazioni formali hanno riguardato congiuntamente misure correttive organizzative ed informative, riguardanti esami specifici ambulatoriali che richiedevano agli utenti di essere preventivamente a conoscenza di alcuni accorgimenti ai fini dell'esecuzione di esami. Ciò ha richiesto il coinvolgimento della direzione sanitaria dei presidi ospedalieri interessati, l'intervento del Cup Manager aziendale per avviare l'informativa all'atto della prenotazione delle prestazioni e la collaborazione dei medici prescrittori aziendali e convenzionati dell'Usl Umbria2.
- ✚ 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'URP 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" e "tecnico-professionali" le segnalazioni ricevute anche informalmente sono state prontamente inviate alla Direzione sanitaria interessata con richiesta di attivare i possibili interventi correttivi, tanto da registrare per i secondi, una riduzione numerica

dei reclami

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO AZIENDALE

Responsabile FO Dott.ssa Monica Isidori

- **sede di via Bramante, Terni**, apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.30.
Operatore URP Dott. Daniele Lombardini
Operatore URP Dott.ssa Loredana Piervisani
- **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