



Servizio Formazione, Comunicazione e Relazioni Esterne

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

ATTIVITÀ 2020

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.

Durante il 2020, con l'avvicinarsi della pandemia, caratterizzata dal lockdown e l'aumento del numero di positivi al virus Covid-19 in isolamento domiciliare nel territorio, hanno fatto impennare il numero delle telefonate e mail di richieste di informazioni e di orientamento.

Praticamente l'URP, con la pandemia, si è visto completamente impegnato nell'emergenza sanitaria da covid-19 come supporto informativo a tutti i servizi COVID sanitari e territoriali.

L'URP già impegnato in prima linea riguardo la gestione delle segnalazioni per le prese in carico nel Percorso di Tutela, come già nel corso del 2019, è stato travolto dalla situazione pandemica, svolgendo un ruolo informativo nei confronti dei cittadini in "PRIMA LINEA".

Anche le segnalazioni pervenute in Regione, durante la fase pandemica, sono state di volta in volta rimandate all'Urp Aziendale della Usl Umbria 2 per l'istruttoria e la risposta all'utente.

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

Inutile dire che l'emergenza COVID, la chiusura al pubblico di molti sportelli di alcuni servizi per evitare il contagio, la necessità di ricollocare moltissime prestazioni sospese, hanno fatto crescere in modo esponenziale le richieste telefoniche e via mail all'URP. Molte telefonate riguardavano anche semplici richieste di conforto da parte di persone sole.

Mentre nella prima fase di emergenza, più che reclami abbiamo registrato 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.

Gli operatori URP sono costantemente impegnati nell'ascolto delle esigenze dei cittadini e contemporaneamente nello spiegare loro anche le motivazioni dell'Azienda riguardo le modalità di erogazione dei servizi governati dalla Usl Umbria 2.

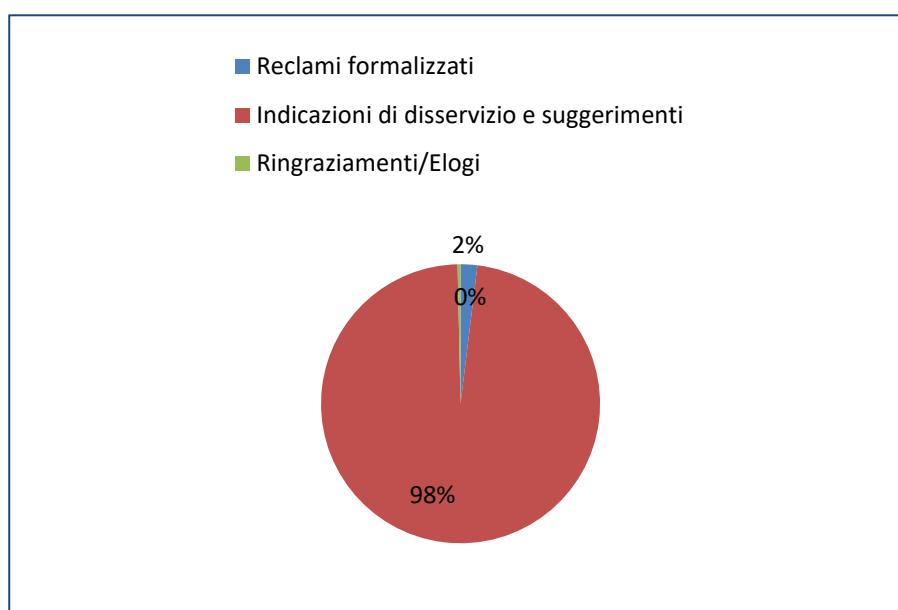
Va precisato che il **Front Office URP di Terni** ha seguito le procedure relative alle attività di competenza per il **Distretto di Terni** ed anche per i **Distretti ed i Presidi di Narni-Amelia ed Orvieto in quanto non dotati di Uffici di Front Office URP, oltre che per i Distretti e Presidi Ospedalieri di Foligno e Spoleto nel periodo di assenza di circa 4 mesi del personale assegnato.**

Il Front Office dell'URP Valnerina viene svolto da una operatrice assegnata 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 2020

Tipologia di Segnalazione	N°	URP TERNI	URP SPOLETO	URP FOLIGNO	URP VALNERINA
Reclami formalizzati (*)	114	49	12	48	5
Indicazioni di disservizio, suggerimenti, contatti/ricieste (espressi verbalmente o anonimamente)	5741	4590	522	586	43
Ringraziamenti/Elogi	19	12	4	3	0
Totale	5874	4651	538	637	48

Grafico 1: Tipologia delle segnalazioni anno 2020



Dalla tabella 1 e dal grafico 1 si evidenzia come la maggior parte delle segnalazioni (98%) 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 aziendale **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 2: Tipologia delle segnalazioni. Confronto anni 2018-2019

Tipologia di Segnalazione	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Reclami formalizzati	83	118	114
Indicazioni di disservizio, suggerimenti, contatti/richieste (espressi verbalmente, anonimamente o risolvibili direttamente)	573	3958	5741
Ringraziamenti/Elogi	25	30	19
Totale	681	4106	5874

Dopo l'incremento di 35 reclami formali nel 2019 rispetto al 2018, nel 2020 nonostante l'emergenza per la pandemia, i reclami sono rimasti pressoché gli stessi, rilevando una lieve diminuzione di 4 unità.

La tabella n.2 mostra come il carico di richieste all'URP, dal 2018 al 2020, sia notevolmente aumentato, soprattutto per la problematica riguardante le Prese in Carico e per l'avvicinarsi della pandemia ma verosimilmente anche per la capacità dell'URP di fornire risposte sempre più competenti e certificate al cittadino, nonostante la carenza di personale e quindi di punti di Front Office nel territorio aziendale.

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.

Rispetto al 2019 i reclami formalizzati nel 2020 pervenuti presso le sedi URP sono stati:

- ❖ URP Terni (Distretto Terni, Distretto e PO Narni-Amelia, Distretto e PO Orvieto) -13
- ❖ URP Spoleto (Distretto e PO) -5
- ❖ URP Foligno (Distretto e PO) + 11
- ❖ URP Valnerina + 3

I reclami formalizzati nel 2020 sono così suddivisi:

Area Nord:

Reclami P.O. Foligno	n°13 (di cui 1 che comprende anche il Distretto)
Reclami Distretto Foligno	n°3+ 31 riguardanti problematiche CUP
Reclami P.O. Spoleto	n°4
Reclami Distretto Spoleto	n°1 + 7 riguardanti problematiche CUP
Reclami DP Med.Sport	n°1
Reclami Distretto Valnerina	n°5

Area Sud:

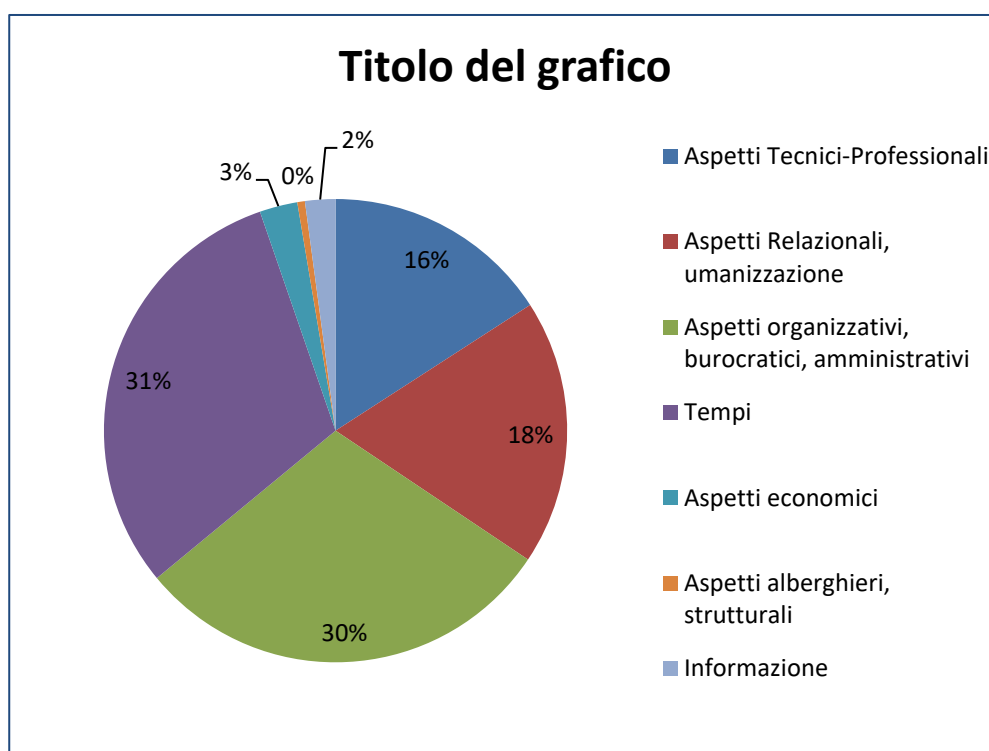
Reclami Distretto Terni	n° 29
Reclami Distretto Narni-Amelia	n°9
Reclami PO Narni-Amelia	n°6
Reclami Distretto Orvieto	n°4
Reclami PO Orvieto	n°1

Nell'anno 2020 è stato utilizzato a regime, presso le sedi Urp di Terni, Foligno e Spoleto, 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.

Tabella 3: Analisi dei Reclami per categoria anno 2020

Categoria	URP TERNI	URP SPOLETO	URP FOLIGNO	URP VALNERINA	TOTALE
Aspetti Tecnici-Professionali	8	4	14	4	30
Aspetti Relazionali, umanizzazione	12	5	14	4	35
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	23	0	31	2	56
Tempi	18	7	31	2	58
Aspetti economici	3	0	2	0	5
Aspetti alberghieri, strutturali	0	0	1	0	1
Informazione	4	0	0	0	4

Grafico 3: Analisi dei reclami per categoria anno 2020



Come emerge dal grafico i due aspetti che producono insoddisfazione nell'utenza riguardano gli aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi e i tempi legati liste di attesa.

I reclami per gli aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi passano dal 10% del 2019 al 30% del 2020; nello specifico il cittadino molto spesso segnala difficoltà nei percorsi di accesso ai servizi e di raccordo tra i servizi rispetto alla presa in carico della propria problematica di salute, il

mancato avviso in caso di impossibilità ad erogare la prestazione (malattie, ferie dei sanitari o macchinari non funzionanti).

Per quanto riguardale segnalazioni per i tempi di attesa, si è passati da un dato del 7% del 2018 al 31% del 2020.

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 i Manager Sanitari individuati in ottobre 2020 ed il CUP Aziendale.

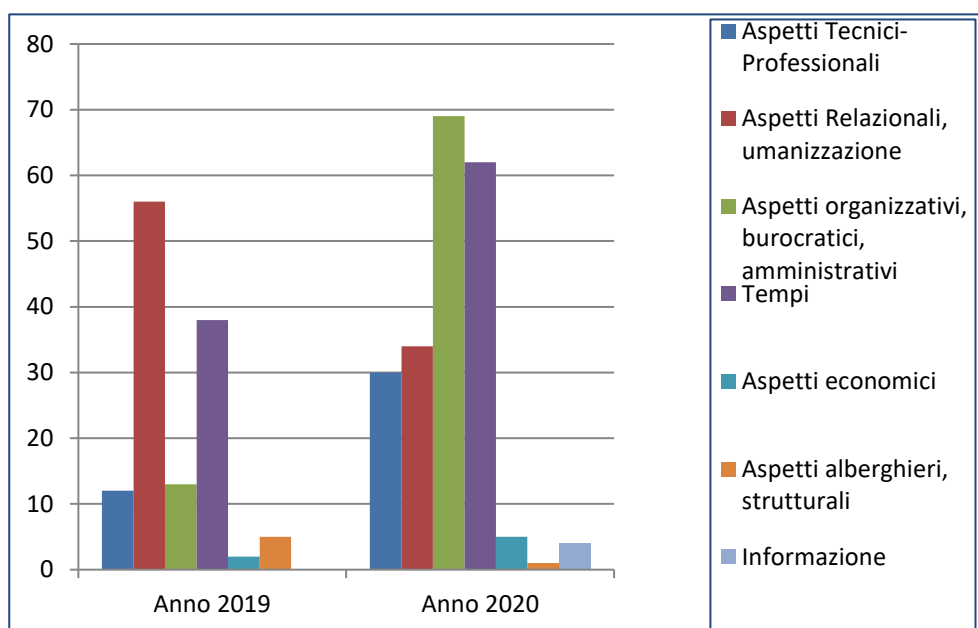
L'aumento di accessi presso l'URP riguardo le segnalazioni per i tempi di attesa, ha previsto un notevole impegno degli operatori URP nel cercare di fornire adeguate informazioni circa la procedura della Presa in Carico, di supporto, di orientamento, ascolto e comprensione delle singole situazioni segnalate 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.

Tabella 4: Analisi dei Reclami per categoria. Confronto anni 2019-2020¹

Categoria	N° Reclami 2019	N° Reclami 2020
Aspetti Tecnici-Professionali	12	30
Aspetti Relazionali, umanizzazione	56	35
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	13	56
Tempi	38	58
Aspetti economici	2	5
Aspetti alberghieri, strutturali	1	1
Informazione		4

¹ alcuni reclami ed elogi hanno interessato più categorie

Grafico 4: Reclami per categoria. Confronto anni 2019 - 2020

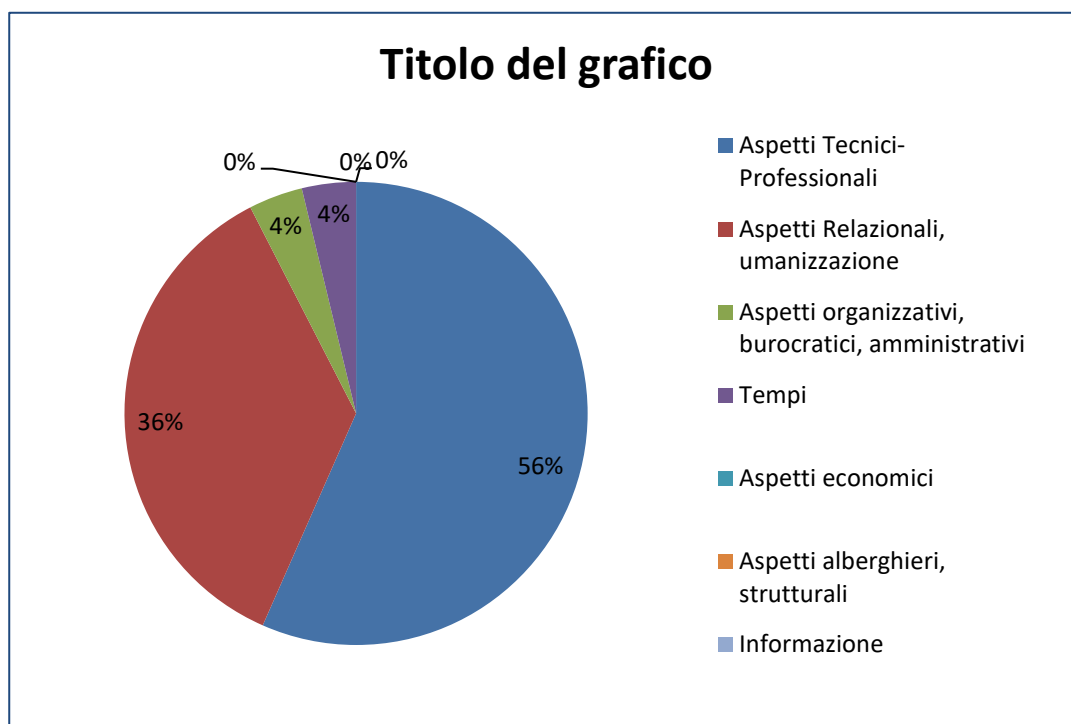


Per tutti i reclami è stata data una risposta entro 30 giorni da parte del Commissario Straordinario o suo delegato, il Direttore Sanitario, su formulazione della Responsabile PO U.R.P. in base alla documentazione acquisita tramite istruttoria. Nei casi interessati ad una istruttoria maggiormente complessa,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

Tabella 5: Analisi degli Elogi per categoria anno 2020

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 2020



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 Commissario Straordinario o suo delegato, il Direttore Sanitario, 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.**

L'URP di Terni ha inoltre preso in carico n.3 **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.

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

- **100 richieste di attivazione CS** - Carta Nazionale dei Servizi.
- **17 pratiche di gestione della procedura aziendale per il rilascio del logo e/o patrocinio da parte del Direttore Generale e del Commissario Straordinario**
- **3 pratiche di inserimento nel SIT di donazione degli organi**

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