



Servizio Formazione, Comunicazione e Relazioni Esterne

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

ATTIVITÀ 2021

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.

A partire dal 2020, 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.

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, nel contesto emergenziale ha svolto un ruolo informativo ed orientativo costante nei confronti dei cittadini.

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 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 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.

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.

Il Front Office dell'URP Valnerina viene svolto da una operatrice assegnata al Distretto che svolge alcune funzioni relative anche all'URP per il Distretto e il PO di Norcia.

I Front Office presenti nei PO di Foligno e Spoleto sono aperti alternativamente per l'assegnazione di un unico operatore.

Tabella 1: Tipologia delle segnalazioni anno 2021

| Tipologia di Segnalazione | N° | URP TERNI | URP SPOLETO | URP FOLIGNO | URP VALNERINA |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| Reclami formalizzati (*) | 97 | 55 | 9 | 32 | 1 |
| Indicazioni di disservizio, suggerimenti, contatti/richieste (espressi verbalmente o anonimamente) | 5951 | 5167 | 309 | 445 | 30 |
| Ringraziamenti/Elogi | 31 | 16 | 10 | 4 | 1 |
| Totale | 6079 | 5238 | 328 | 481 | 32 |

Dalla tabella 1 si evidenzia come la maggior parte delle segnalazioni 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 2: Tipologia delle segnalazioni. Confronto anni 2019-2021

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

La tabella n.2 mostra che dal 2019 I reclaim formalizzati sono diminuiti (-21)ma le richieste all'URP, invece sono aumentate, soprattutto per tutte le problematiche relative alla pandemia (problematiche legate ai tamponi e vaccinazioni da COVID 19).

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 2020 i reclami formalizzati nel 2021 pervenuti presso le sedi URP sono stati:

- ❖ URP Terni (Distretto Terni, Distretto e PO Narni-Amelia, Distretto e PO Orvieto) + 6
- ❖ URP Spoleto (Distretto e PO) -3
- ❖ URP Foligno (Distretto e PO) - 16
- ❖ URP Valnerina -4

I reclami formalizzati nel 2021 sono così suddivisi:

Area Nord:

| | |
|-----------------------------|---|
| Reclami P.O. Foligno | n°20 |
| Reclami Distretto Foligno | n°8 + 1 relativo al Servizio Ausili e Protesi |
| Reclami P.O. Spoleto | n°4 |
| Reclami Distretto Spoleto | n° 3 + 1 relativo al Serv. Farmaceutico |
| Reclami DP Med.Sport | n°4 |
| Reclami Distretto Valnerina | n°1 |

Area Sud:

| | |
|--------------------------------|-------|
| Reclami Distretto Terni | n° 26 |
| Reclami Distretto Narni-Amelia | n°5 |
| Reclami PO Narni-Amelia | n°3 |
| Reclami Distretto Orvieto | n°8 |
| Reclami PO Orvieto | n°2 |
| CUP | n°7 |
| Medicina Legale | n°1 |
| DP | n°1 |
| SPDC | n°1 |
| 118 | n°1 |

Nell'anno 2021 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 ha permesso di avere a disposizione una reale lettura dei dati, di conoscere i bisogni dei Cittadini.

Tabella 3: Analisi dei Reclami per categoria anno 2021

| Categoria | URP TERNI | URP SPOLETO | URP FOLIGNO | URP VALNERINA | TOTALE |
|--|-----------|-------------|-------------|---------------|--------|
| Aspetti Tecnici-Professionali | 6 | 2 | 18 | 1 | 27 |
| Aspetti Relazionali, umanizzazione | 16 | 5 | 20 | 0 | 41 |
| Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi | 17 | 1 | 2 | 0 | 20 |
| Tempi | 6 | 9 | 7 | 0 | 22 |
| Aspetti economici | 2 | 0 | 4 | 0 | 6 |
| Aspetti alberghieri, strutturali | 1 | 0 | 5 | 0 | 6 |
| Informazione | 4 | 3 | 1 | 0 | 8 |

Come emerge dalla tabella 3 gli aspetti che producono maggiore insoddisfazione nell'utenza riguardano l'umanizzazione e la componente relazionale nella comunicazione, a seguire gli aspetti tecnico-professionali ed i tempi di attesa per l'accesso alle prestazioni ambulatoriali.

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 distrettuali ed il CUP Aziendale.

Tabella 4: Analisi dei Reclami per categoria. Confronto anni 2019-2021¹

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

¹ alcuni reclami ed elogi hanno interessato più categori

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.

Tabella 5: Analisi degli Elogi per categoria anno 2021

| Categoria | Numero Elogi | URP TERNI | URP SPOLETO | URP FOLIGNO | URP VALNERINA |
|--|--------------|-----------|-------------|-------------|---------------|
| Aspetti Tecnici-Professionali | 30 | 15 | 10 | 4 | 1 |
| Aspetti Relazionali, umanizzazione | 27 | 13 | 10 | 4 | 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 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |

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 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.**

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 gestito 29 pratiche relative alla procedura aziendale per il rilascio del logo e/o patrocinio da parte del Direttore Generale.

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