



Servizio Formazione, Comunicazione e Relazioni Esterne
Area Comunicazione e Relazioni Esterne

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

ATTIVITÀ 2015

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..

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 (l'area 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.

Già dal 2013, a pochi mesi dalla nascita della nuova Azienda UsI Umbria n. 2, **sono state unificate le Procedure aziendali in qualità** per la gestione dei reclami e degli elogi 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.

E' stato inoltre definito il modulo utilizzabile da parte dei cittadini per le segnalazioni che, in formato editabile, è pubblicato sul sito aziendale.

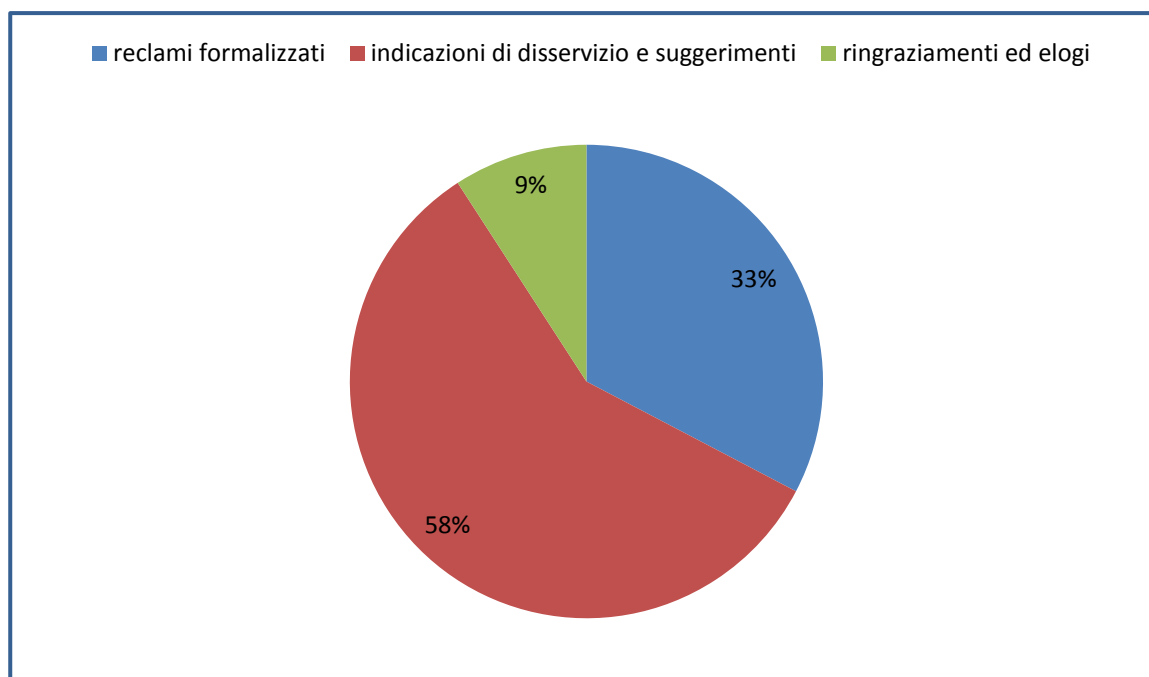
Di seguito si propongono i dati aggregati delle segnalazioni pervenute nel corso del 2015, classificate secondo l'apposita tabella. Va precisato che l'URP di Terni ha seguito anche le procedure relative alle segnalazioni per i Distretti ed i Presidi di Narni-Amelia ed Orvieto.

Tabella 1: Tipologia delle segnalazioni anno 2015

Tipologia di Segnalazione	N°	URP TERNI	URP SPOLETO	URP FOLIGNO
Reclami formalizzati (*)	100	54	1	45
Indicazioni di disservizio e suggerimenti (espressi verbalmente o anonimamente)	178	97	15	66
Ringraziamenti/Elogi	28	14	5	9
Totale	306	165	21	120

Le segnalazioni sono state distinte tra Reclami formalizzati (ovvero quelli che hanno dato seguito ad una risposta formale da parte del Direttore Generale); Indicazioni di disservizio e/o Suggerimenti (che sono state espresse dagli utenti verbalmente o anonimamente), Ringraziamenti/Elogi.

Grafico 1: Tipologia delle segnalazioni anno 2015

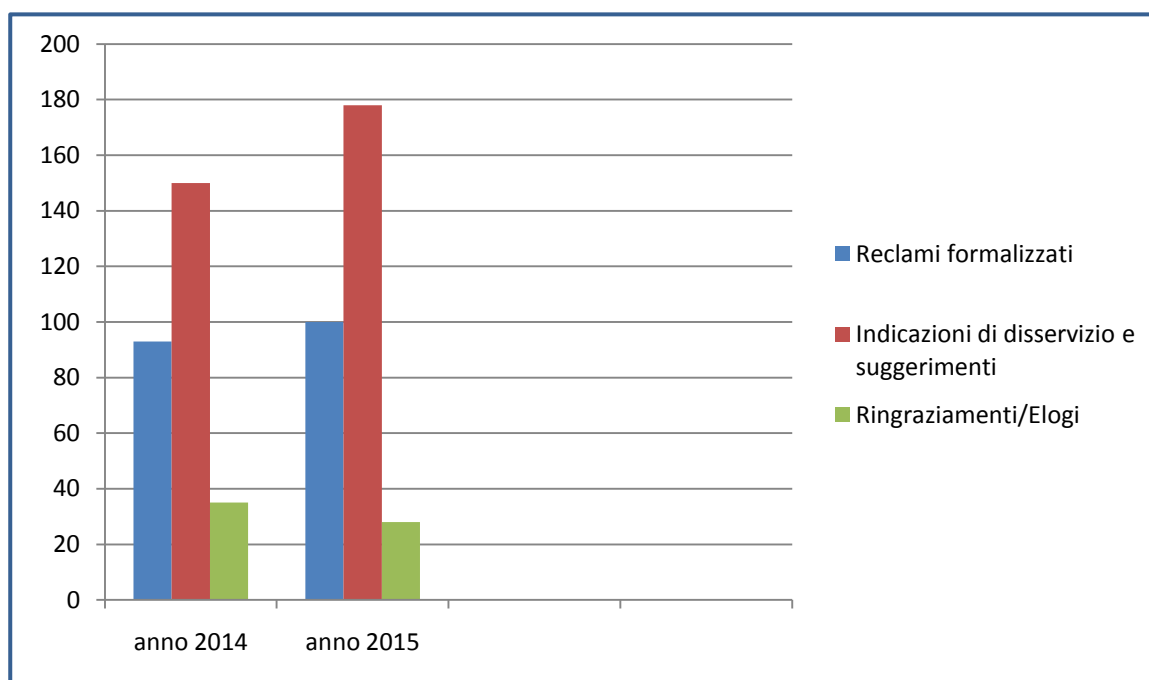


Paragonando i dati totali dei reclami formalizzati e delle indicazioni di disservizio 2015 a quelli del 2014, come indicati nella Relazione annuale, il numero sembra essere tendenzialmente in linea.

Tabella 2: Tipologia delle segnalazioni. Confronto anni 2014 - 2015

Tipologia di Segnalazione	Anno 2014	Anno 2015
Reclami formalizzati	93	100
Indicazioni di disservizio e suggerimenti (espressi verbalmente o anonimamente)	150	178
Ringraziamenti/Elogi	35	28
Totale	278	306

Grafico 2: Tipologia delle segnalazioni. Confronto anni 2014 - 2015



Gli stessi dati, analizzati per URP, evidenziano invece una forte diminuzione a Spoleto (da 45 a 21, con un solo reclamo formalizzato) ed un aumento a Foligno (da 67 a 120).

Va precisato che a fine anno 2014, in attesa del definitivo riassetto delle sedi U.R.P. aziendali e dell'assegnazione del personale necessario ad una adeguata gestione del servizio, posta l'assoluta necessità della riapertura di un Ufficio U.R.P. presso il Presidio Ospedaliero di Foligno, l'operatore U.R.P. presso il Presidio Ospedaliero di Spoleto ha cominciato a svolgere la propria attività lavorativa, a giorni alterni, presso entrambi i Presidi Ospedalieri. Nell'anno 2015 quindi si è evidenziata una contrazione delle presenze dell'operatore a Spoleto e una presenza, dopo alcuni anni di totale assenza, di un operatore URP a Foligno.

Tale innovazione, non certo positiva in senso assoluto, può spiegare l'aumento di attività a Foligno, ma **non pare sufficiente a spiegare la forte diminuzione delle segnalazioni a Spoleto**, in modo particolare per quanto riguarda quelle formalizzate.

Analizzando i dati per categoria del reclamo si evidenzia una preponderanza dei reclami legati agli **aspetti relazionali** fra operatori ed utenti ed ai **tempi di erogazione delle prestazioni**.

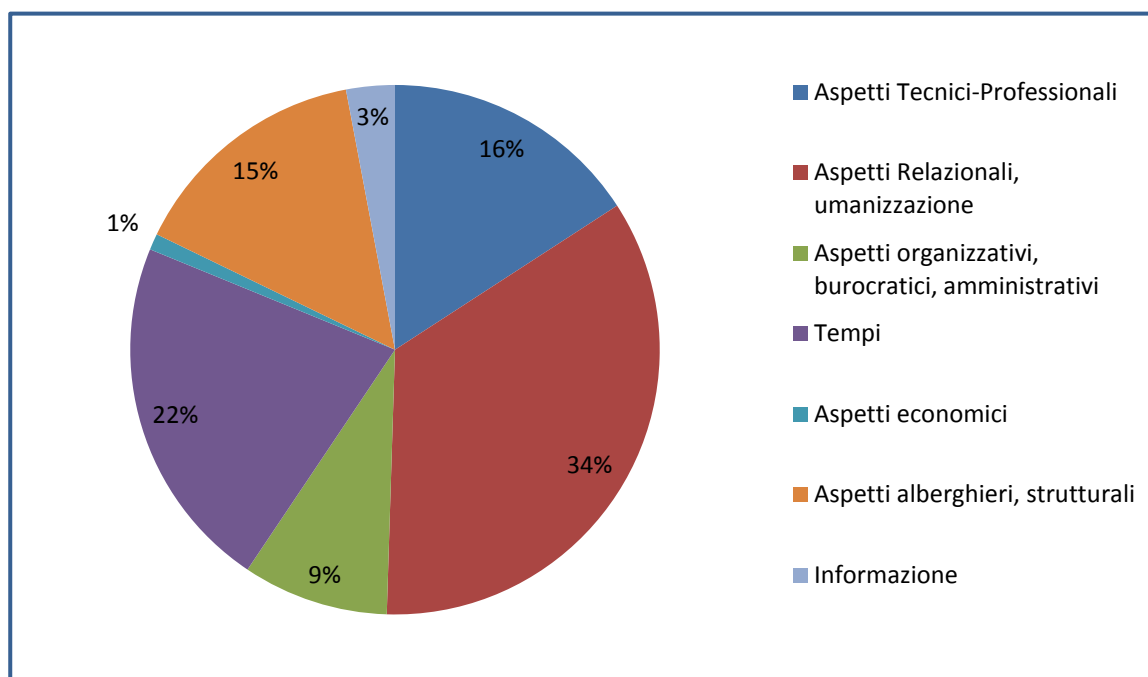
Il problema delle liste d'attesa è ancora tra i più impegnativi per il Servizio Sanitario Nazionale e Regionale o quantomeno tra quelli che fanno scendere di molto il livello **della qualità del servizio sanitario percepita dal cittadino** e ciò nonostante il "Piano Straordinario per il Contenimento delle Liste di Attesa" approvato dalla Regione ad agosto 2014 ed il Piano Attuativo Aziendale che

ad esso ha fatto seguito e nonostante il fatto che **nel 2015**, dall'analisi dei report mensili, si evince che **l'Usi Umbria n. 2 garantisce i tempi di attesa** per i primi accessi sia per le prestazioni RAO sia per le prestazioni non RAO. E' evidente come ulteriori sforzi vadano messi in atto sia sul fronte dell'appropriatezza della domanda e dell'offerta di prestazioni, sia sul fronte della presa in carico dei pazienti da parte del sistema e, infine, sul fronte della comunicazione ai cittadini e agli operatori del SSR.

Tabella 3 : Analisi dei Reclami per categoria anno 2015 ¹

Categoria	N° Reclami	URP TERNI	URP SPOLETO	URP FOLIGNO
Aspetti Tecnici-Professionali	16	7	1	8
Aspetti Relazionali, umanizzazione	35	15		20
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	9	8		1
Tempi	22	9		13
Aspetti economici	1			1
Aspetti alberghieri, strutturali	15	10		5
Informazione	3	2		1

Grafico 3: Analisi dei reclami per categoria anno 2015



¹ alcuni reclami ed elogi hanno interessato più categorie

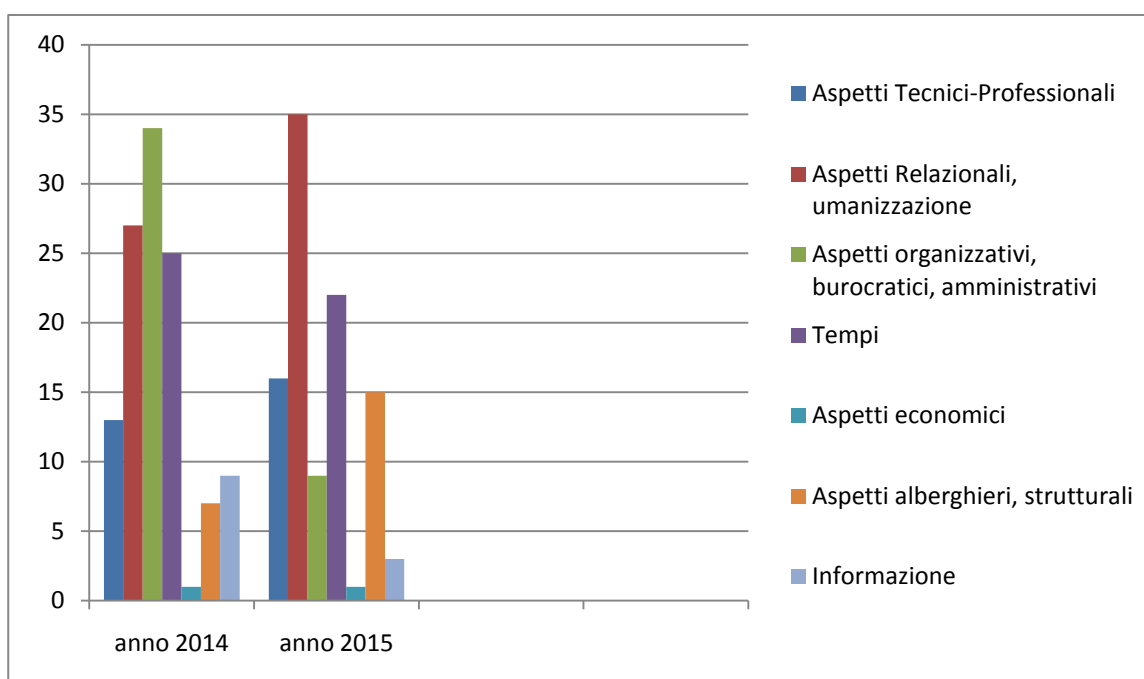
Paragonando i dati 2015 a quelli del 2014 va rilevato come **diminuiscano fortemente i reclami relativi agli aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi**. Si può desumere che, a 3 anni dall'unificazione aziendale, l'omogeneizzazione dei procedimenti e delle procedure in tutto il territorio dell'Usl Umbria n. 2 abbia cominciato a dare i suoi frutti.

In aumento invece i reclami legati agli aspetti relazionali (34% nel 2015), vale a dire i casi in cui gli utenti hanno lamentato o un approccio scarsamente cortese o un rapporto con gli operatori poco attento agli aspetti qualificanti un corretto dialogo (ascolto delle necessità espresse dal paziente o dai familiari, linguaggio accessibile, rispetto della privacy, ecc.).

Tabella 4 : Analisi dei Reclami per categoria. Confronto anni 2014 – 2015 ²

Categoria	N° Reclami 2014	N° Reclami 2015
Aspetti Tecnici-Professionali	13	16
Aspetti Relazionali, umanizzazione	27	35
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	34	9
Tempi	25	22
Aspetti economici	1	1
Aspetti alberghieri, strutturali	7	15
Informazione	9	3

Grafico 4: Reclami per categoria. Confronto anni 2014 – 2015



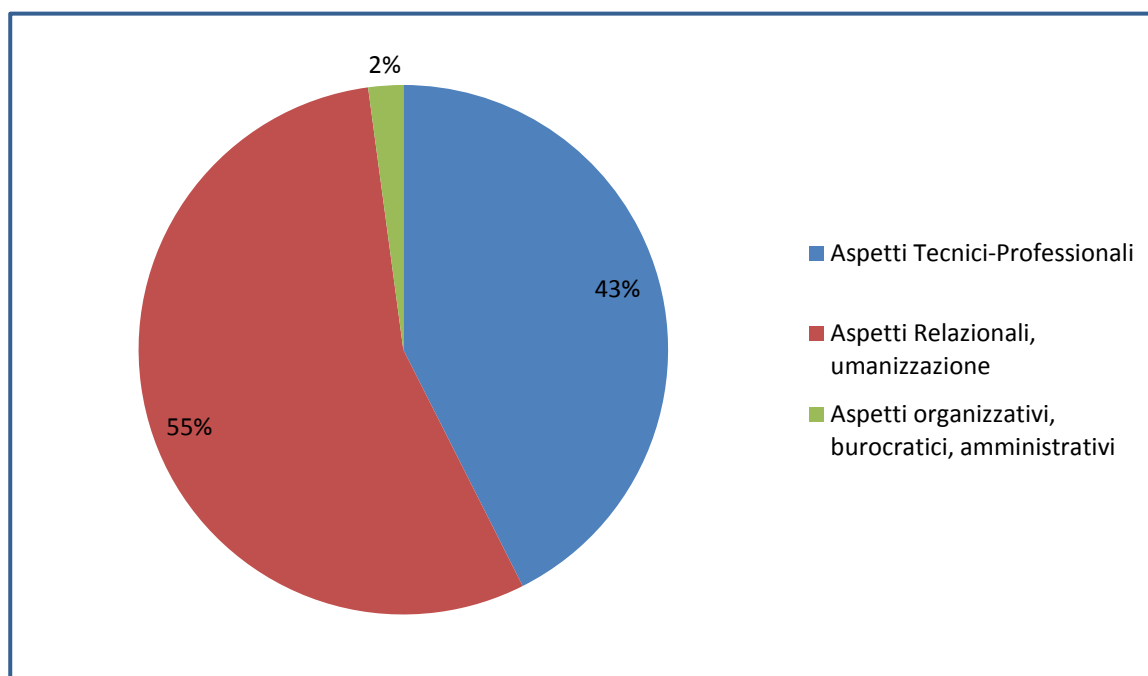
² alcuni reclami ed elogi hanno interessato più categorie

Gli utenti non mancano di esprimere anche apprezzamento nei confronti dei professionisti e dei servizi dell'Azienda. Nell'anno 2015 le manifestazioni di gratitudine pervenute all'URP sono state 28. Tenendo conto che nel medesimo elogio talvolta gli utenti hanno posto l'accento su più categorie, le manifestazioni di apprezzamento hanno riguardato soprattutto gli aspetti relazionali e l'aspetto tecnico professionale.

Tabella 5 : Analisi degli Elogi per categoria anno 2015 ³

Categoria	Numero Elogi	URP TERNI	URP SPOLETO	URP FOLIGNO
Aspetti Tecnici-Professionali	20	7	4	9
Aspetti Relazionali, umanizzazione	26	12	5	9
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	1	1		
Tempi				
Aspetti economici				
Aspetti alberghieri, strutturali				
Informazione				

Grafico 5: Gli elogi per categoria anno 2015



L'81,9% dei reclami è stato chiuso entro i 30 giorni, mentre la restante percentuale risente della complessità delle istruttorie o dei percorsi gestionali.

³ alcuni reclami ed elogi hanno interessato più categorie

Migliorano quindi, rispetto all'anno 2014 (50% entro 30 giorni), i tempi di risposta ai reclami, con un tempo di risposta medio largamente inferiore ai 30 giorni.

Tabella 6 : Tempi di chiusura dei Reclami dal 1° gennaio al 31 ottobre 2015

Numero complessivo Reclami ed elogi	Numero reclami ed elogi chiusi	Numero reclami ed elogi chiusi entro 30 giorni	Numero reclami ed elogi chiusi oltre 30 giorni
128 (di cui 6 con istruttoria in corso)	122	100	22 (entro i 30 giorni si è comunque fornita una risposta al reclamante)

Si precisa che per tutti i reclami è stata data comunque risposta entro i 30 giorni previsti dalla normativa, specificando all'interessato lo stato dell'iter del reclamo, con impegno ad una risposta conclusiva in tempi rapidi.

Oltre alla gestione delle segnalazioni (reclami, elogi, indicazioni di disservizio e suggerimenti) gli URP hanno dato risposta a **n. 123 richieste di informazioni**, pervenute via e-mail.

Ufficio Relazioni con il Pubblico della UsI Umbria 2:

- **sede di via Bramante, Terni**, apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.30.
Responsabile dell'U.R.P. aziendale Monica Isidori
Operatore URP Carla Cecchini
- **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