



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

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

ATTIVITÀ 2017

(Allegato A alla Relazione sull'attuazione del Piano della Comunicazione integrata 2017)

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.

Il modulo utilizzabile da parte dei cittadini per le segnalazioni, in formato editabile, è pubblicato sul sito aziendale.

Di seguito si propongono i dati aggregati delle segnalazioni pervenute nel corso del 2017, raffrontate con quelle pervenute nel 2016 e classificate secondo l'apposita tabella.

Va precisato che l'URP di Terni ha seguito le procedure relative alle segnalazioni 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.**

L'URP di Foligno ha seguito le procedure relative alle segnalazioni per il Distretto e il PO di Foligno; l'URP di Spoleto ha seguito le procedure relative alle segnalazioni per il Distretto e il PO di Spoleto.

L'URP della Valnerina non ha ricevuto alcuna segnalazione verbale o scritta da parte dell'utenza, ciò verosimilmente può essere riconducibile alle conseguenze relative all'evento sismico del 30 ottobre 2016, che ha visto alcuni servizi e reparti per un periodo non operativi poi man mano riattivati, alcune degenze spostate momentaneamente nei Presidi di Spoleto e Foligno.

La stessa sede di front office URP adibita presso Palazzo Accica è stata evacuata e per alcuni mesi del 2017 impossibilitata all'utilizzo di strumentazione di comunicazione (PC e linea telefonica diretta). Attualmente l'Ufficio è stato ripristinato e dotato di mezzi presso un container.

Tabella 1: Tipologia delle segnalazioni anno 2017

Tipologia di Segnalazione	N°	URP TERNI	URP SPOLETO	URP FOLIGNO	URP VALNERINA
Reclami formalizzati (*)	101	58	14	29	0
Indicazioni di disservizio e suggerimenti (espressi verbalmente o anonimamente)	1080	570	142	368	0
Ringraziamenti/Elogi	40	17	11	12	0
Totale	1221	645	167	409	0

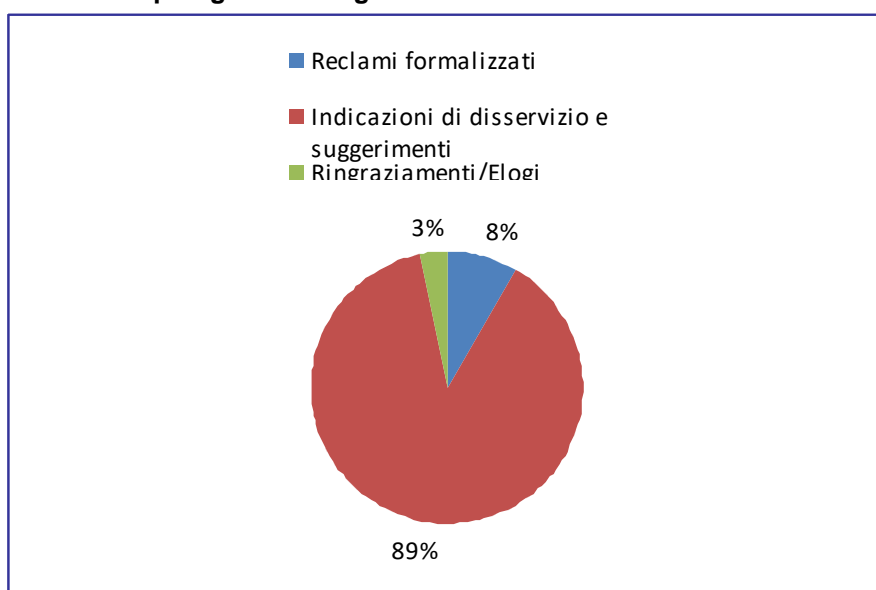
Per quanto riguarda i reclami gestiti dall'URP di Terni n.25 hanno riguardato il Distretto di Terni, n.15 il PO di Narni-Amelia di cui n.6 per il non soddisfacimento del vitto, n.5 il Distretto di Narni-Amelia, n.9 il Distretto di Orvieto e n.4 il PO di Orvieto.

L'URP di Foligno ha gestito n.21 reclami per il PO di Foligno e n.8 reclami per il Distretto di Foligno.

L'URP di Spoleto ha gestito n. 5 reclami per il Distretto di Spoleto e n.9 reclami per il PO di Spoleto.

(*) 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 2017

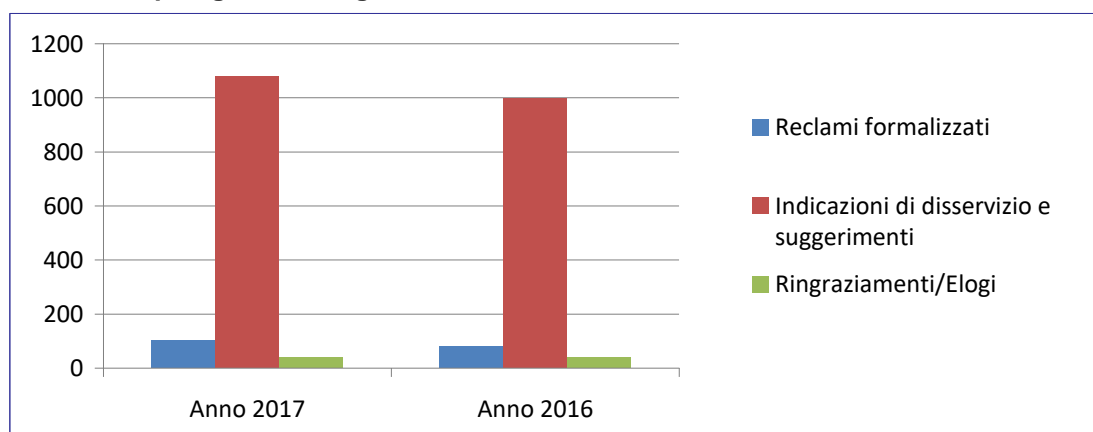


Dalla tabella 1 e dal grafico sottostante si evidenzia come la maggior parte delle segnalazioni hanno riguardato indicazioni di disservizio e suggerimenti espresse dagli utenti verbalmente e direttamente agli sportelli URP, **senza che ne sia seguito un reclamo formalizzato**.

Tabella 2: Tipologia delle segnalazioni. Confronto anni 2015 - 2016 – 2017

Tipologia di Segnalazione	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017
Reclami formalizzati	100	80	101
Indicazioni di disservizio e suggerimenti (espressi verbalmente o anonimamente)	178	997	1080
Ringraziamenti/Elogi	28	37	40
Totale	306	1134	1221

Grafico 2: Tipologia delle segnalazioni. Confronto anni 2016 - 2017



Dal confronto con l'anno 2016 emerge un aumento dei reclami formalizzati (+21), a Foligno (+3) e Spoleto (+4) ma soprattutto a Terni (+15) ed un aumento delle segnalazioni di disservizio e dei suggerimenti espressi dagli utenti solo verbalmente e direttamente agli sportelli URP. Questo dato **valorizza le funzioni di interfaccia privilegiata con il pubblico svolte dai front office**, quale luogo fisico dove l'utente riceve adeguate informazioni relative ai servizi, alle strutture, ai compiti, ai procedimenti e al funzionamento dell'Amministrazione e, spesso, adeguate e immediate risposte ad eventuali problematiche.

Attraverso l'implementazione del programma informatico, che a fine di quest'anno ha riguardato anche le sedi URP di Foligno e Spoleto, sarà possibile man mano rilevare in maniera sempre più

puntuale tutte le attività richieste dai cittadini, sia personalmente negli uffici URP che per telefono o posta elettronica.

A partire dal 2017 il programma potrà, auspicabilmente, essere utilizzato anche presso la sede URP Valnerina così da permettere una lettura dei dati complessiva ed esaustiva.

L'implementazione degli sportelli URP presso i Distretti di Narni-Amelia ed Orvieto ed i Presidi Ospedalieri di Narni-Amelia ed Orvieto risulterebbe rilevante nel garantire in maniera omogenea la funzione di ascolto e di orientamento per i Cittadini.

La possibilità di un ufficio, come l'URP, adibito all'ascolto per i cittadini e/o le Associazioni, favorisce l'accoglienza, la presa in carico del paziente nella sua totalità e contribuisce quindi ad una migliore percezione dell'Azienda Sanitaria.

Analizzando i dati per categoria del reclamo si evidenzia una preponderanza dei reclami legati agli **aspetti relazionali** fra operatori ed utenti soprattutto su Terni ma sono in aumento anche su Foligno e Spoleto; a seguire, gli **aspetti organizzativi**, burocratici ed amministrativi sempre soprattutto su Terni ma in aumento anche su Spoleto e Foligno.

I reclami per gli aspetti tecnico-professionali sono lievissimamente diminuiti.

Sono invece decisamente diminuiti i reclami formalizzati per i tempi di erogazione delle prestazioni, ciò a conferma delle azioni poste in essere dall'Azienda, nonostante molte siano state le segnalazioni verbali in tal senso.

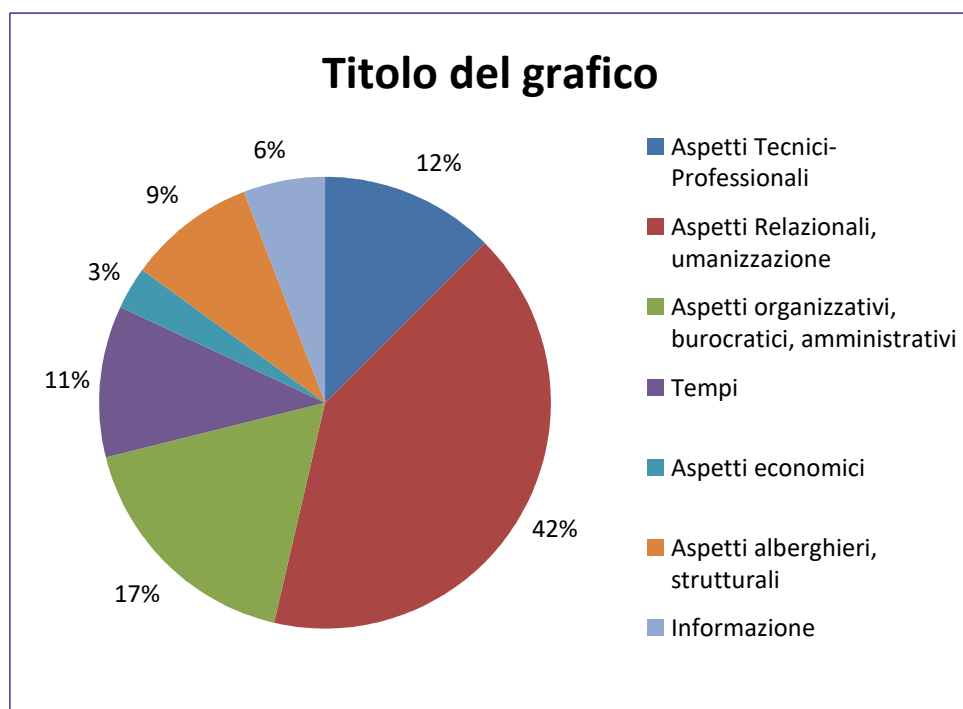
Le segnalazioni verbali pervenute agli sportelli URP in merito alle liste di attesa, sono state comunque molte, ma gestite nei singoli casi presentatisi di volta in volta, come da indicazioni condivise con l'Ufficio di Piano; ciò ha probabilmente permesso una maggiore informazione sulle modalità di erogazione dei Servizi tale consentire il soddisfacimento e non indurre il cittadino a formalizzarne la segnalazione.

In aumento i reclami per gli aspetti alberghieri e strutturali su Terni, in diminuzione su Foligno e non presenti su Spoleto.

Tabella 3 : Analisi dei Reclami per categoria anno 2017 ¹

Categoria	N° Reclami	URP TERNI	URP SPOLETO	URP FOLIGNO	URP VALNERINA
Aspetti Tecnici-Professionali	15	7	4	4	0
Aspetti Relazionali, umanizzazione	50	24	9	17	0
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	21	12	4	5	0
Tempi	13	9	2	2	0
Aspetti economici	4	2	0	2	0
Aspetti alberghieri, strutturali	11	9	0	2	0
Informazione	7	4	0	3	0

Grafico 3: Analisi dei reclami per categoria anno 2017



Come emerge dalla tabella appunto il primo motivo di insoddisfazione riguarda gli **aspetti relazionali**. Nel 42% dei reclami gli utenti hanno lamentato o un approccio relazionale scarsamente cortese ed empatico o un rapporto con gli operatori poco attento agli aspetti

¹ alcuni reclami ed elogi hanno interessato più categorie

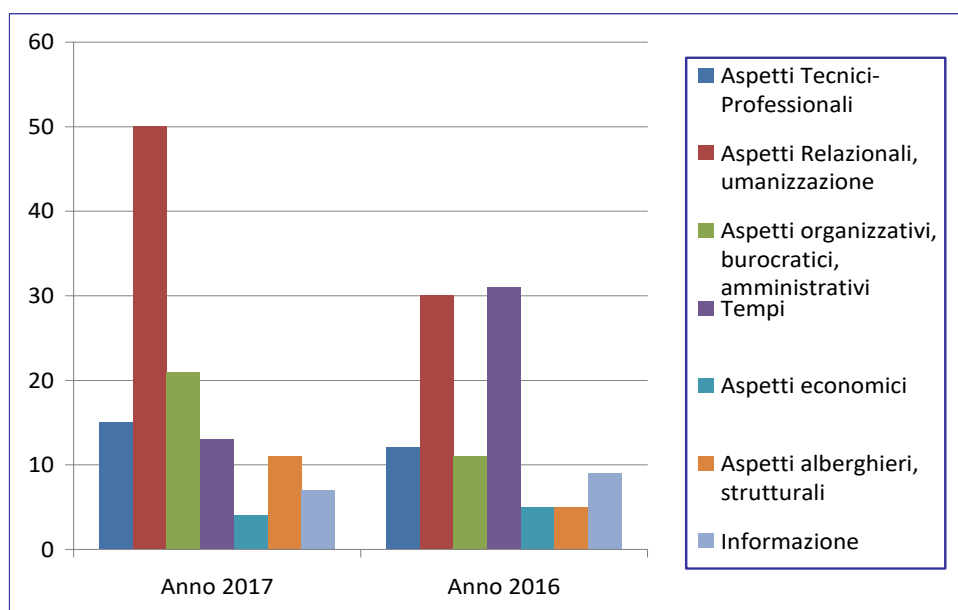
qualificanti un corretto dialogo (ascolto delle necessità espresse dal paziente o dai familiari, linguaggio accessibile, rispetto della privacy, informazioni frettolose e non complete, ecc).

Anche in questo caso va evidenziato **come il nocciolo del problema sia ancora la comunicazione tra personale sanitario e paziente, o tra struttura e paziente, nonché gli scambi interni della struttura ospedaliera, nel reparto e tra i reparti** ed evidenzia la necessità di sensibilizzare tutto il personale a prestare la massima attenzione all'accoglienza e alla comunicazione con l'utente e alle modalità di approccio che l'operatore, sanitario, tecnico e/o amministrativo, mette in atto nella gestione della relazione interpersonale, anche quando si tratta semplicemente di dare un'informazione.

Tabella 4 : Analisi dei Reclami per categoria. Confronto anni 2015 – 2016 - 2017 ²

Categoria	N° Reclami 2015	N° Reclami 2016	N° Reclami 2017
Aspetti Tecnici-Professionali	16	12	15
Aspetti Relazionali, umanizzazione	35	30	50
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	9	11	21
Tempi	22	31	13
Aspetti economici	1	5	4
Aspetti alberghieri, strutturali	15	5	11
Informazione	3	9	7

Grafico 4: Reclami per categoria. Confronto anni 2016 – 2017



² alcuni reclami ed elogi hanno interessato più categorie

Per tutti i reclami è stata formulata risposta da parte della Responsabile PO U.R.P. con firma del Direttore Generale ed inviata entro i 30 giorni. 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. Sempre dal confronto con l'anno 2016 emerge un **aumento degli elogi**.

Attraverso la nota di elogio gli utenti hanno posto l'accento su due categorie, manifestando apprezzamento per gli aspetti tecnico-professionali e gli aspetti relazionali e di umanizzazione; si è rilevato un aumento su Terni (+8) e Spoleto (+4) ed una diminuzione su Foligno (-4).

Le manifestazioni di elogio gestite dall'URP di Terni hanno riguardato:

n.2 note il Distretto di Terni; n.2 note il Distretto di Orvieto; n.3 note il PO di Orvieto; n. 9 note il PO di Narni-Amelia.

Le manifestazioni di elogio gestite dall'URP di Spoleto hanno riguardato:

n.11 note il PO di Spoleto.

Le manifestazioni di elogio gestite dall'URP di Foligno hanno riguardato:

n.1 nota per il Distretto di Foligno e n.11 note il PO di Foligno.

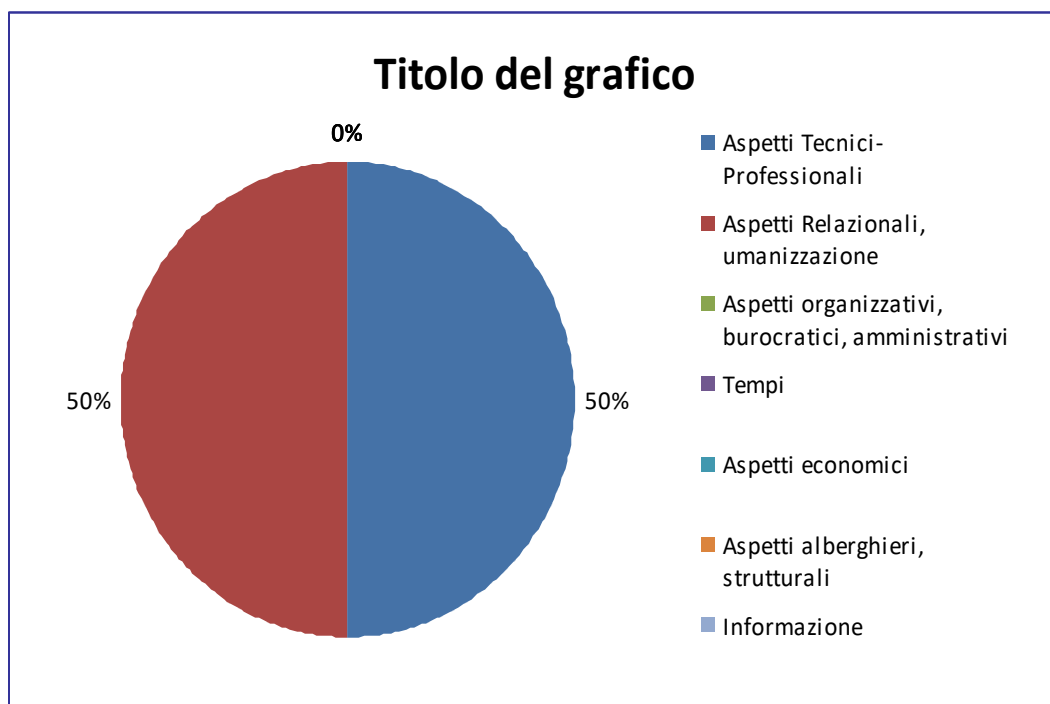
Ai cittadini che hanno inviato note di Elogio è stata prodotta risposta di ringraziamento formulata dalla PO URP a firma del Direttore Generale e per conoscenza ai Responsabili della struttura interessata.

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 annettono 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 2017 ³

Categoria	Numero Elogi	URP TERNI	URP SPOLETO	URP FOLIGNO	URP VALNERINA
Aspetti Tecnici-Professionali	39	16	11	12	
Aspetti Relazionali, umanizzazione	39	16	11	12	
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	0	0			
Tempi	0	0			
Aspetti economici	0	0			
Aspetti alberghieri, strutturali	0	0			
Informazione	0	0			

Grafico 5: Gli elogi per categoria anno 2017



³ alcuni reclami ed elogi hanno interessato più categorie

Per tutti i reclami è stata formulata risposta da parte della Responsabile PO U.R.P. con firma del Direttore Generale ed inviata entro i 30 giorni. 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.

Oltre alla gestione delle segnalazioni (reclami, elogi, indicazioni di disservizio e suggerimenti) gli URP hanno dato risposta a **n. 209 richieste di informazioni**, pervenute via e-mail: 126 a Terni e 83 a Foligno - Spoleto.

L'URP di Terni ha inoltre preso in carico n.7 **dichiarazioni di volontà alla donazione o non donazione degli organi** e relativo inserimento nel SIT. L'URP di Spoleto ha inserito nel SIT **1 nuova** dichiarazione.

Sempre a Terni l'URP ha proceduto all'**attivazione di n.33 TS** - Carta nazionale dei servizi.

Dal mese di ottobre 2017 su indicazione del Direttore Generale l'URP di Terni si occupa anche della procedura per il rilascio da parte del Direttore Generale di **logo e patrocinio USL**: pratiche svolte n. 15.

Ufficio Relazioni con il Pubblico della UsI Umbria 2:

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
- **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