



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

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

ATTIVITÀ 2016

(Allegato A alla Relazione sull'attuazione del Piano della Comunicazione integrata 2016)

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 2016, raffrontate con quelle pervenute nel 2015 e classificate secondo l'apposita tabella.

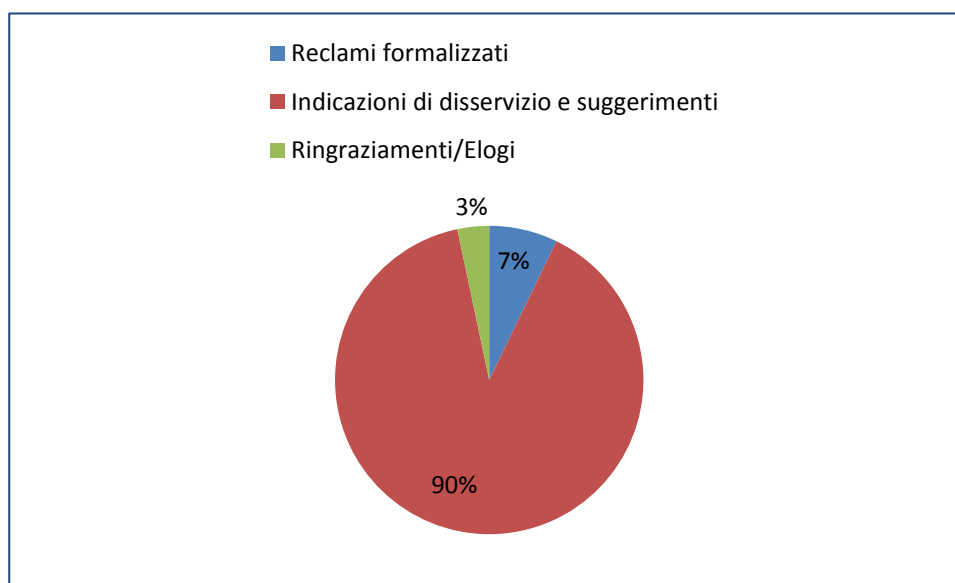
Va precisato che l'URP di Terni ha seguito anche le procedure relative alle segnalazioni per i Distretti ed i Presidi di Narni-Amelia ed Orvieto.

Tabella 1: Tipologia delle segnalazioni anno 2016

Tipologia di Segnalazione	N°	URP TERNI	URP SPOLETO	URP FOLIGNO	URP VALNERINA
Reclami formalizzati (*)	80	43	10	26	1
Indicazioni di disservizio e suggerimenti (espressi verbalmente o anonimamente)	997	510	176	311	20
Ringraziamenti/Elogi	37	11	7	16	3
Totale	1134	564	193	353	24

(*) 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 2016

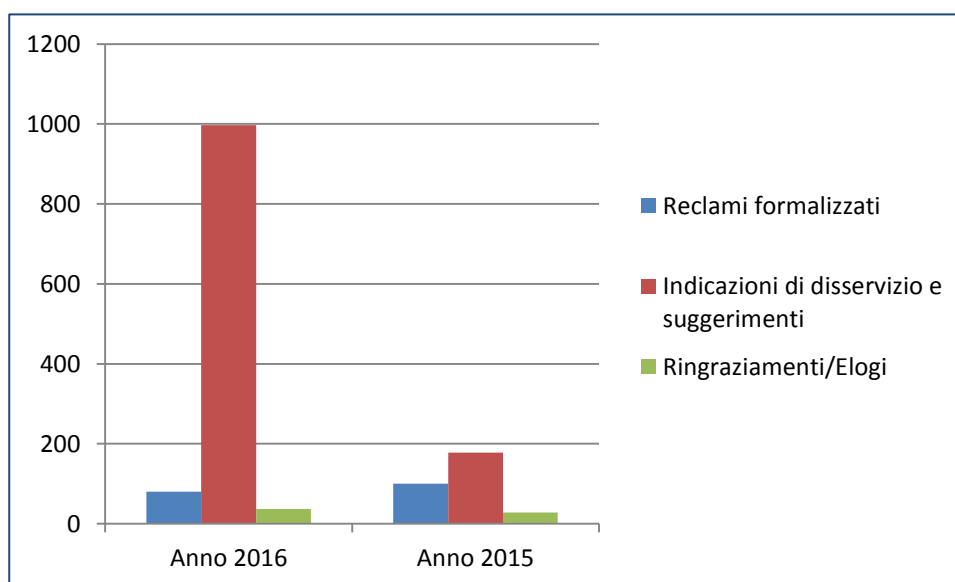


Dalla tabella 1 e dal grafico sottostante si evidenzia come la maggior parte delle segnalazioni hanno riguardato indicazioni di disservizio e suggerimenti espresse dagli utenti verbalmente e direttamente agli sportelli URP, **senza che ne sia seguito un reclamo formalizzato.**

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

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

Grafico 2: Tipologia delle segnalazioni. Confronto anni 2015 - 2016



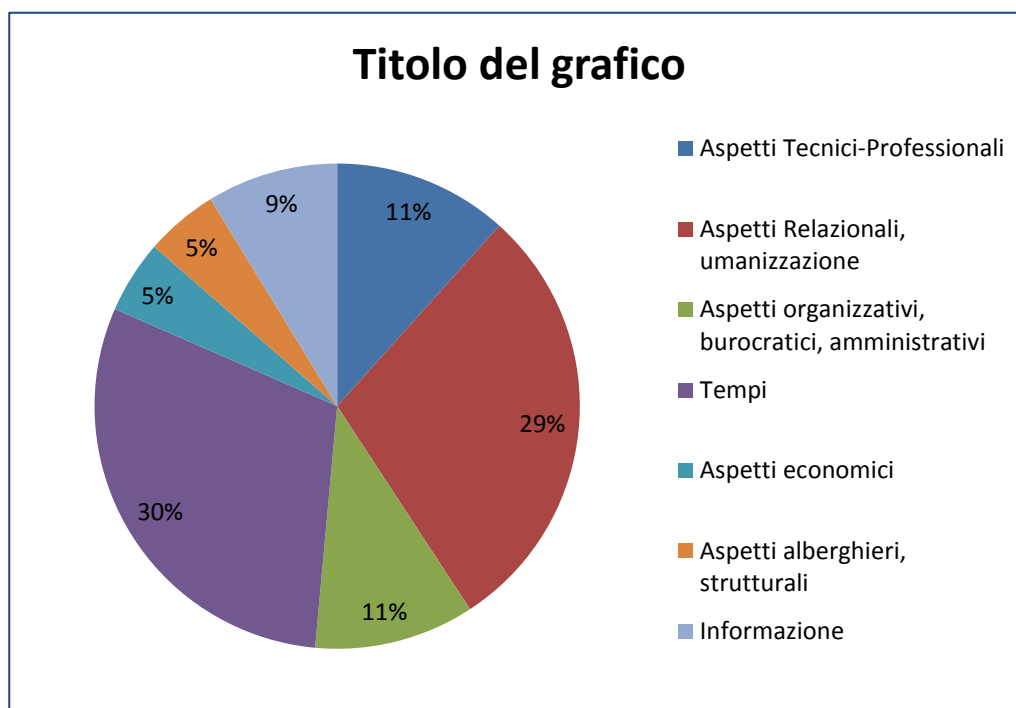
Dal confronto con l'anno 2015 emerge una diminuzione dei reclami formalizzati (a Terni e, soprattutto a Foligno) ed un aumento delle segnalazioni di disservizio e dei suggerimenti espresse dagli utenti solo verbalmente e direttamente agli sportelli URP. Questo dato **valorizza le funzioni di interfaccia 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.

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**.

Tabella 3 : Analisi dei Reclami per categoria anno 2016 ¹

Categoria	N° Reclami	URP TERNI	URP SPOLETO	URP FOLIGNO	URP VALNERINA
Aspetti Tecnici-Professionali	12	6	1	5	
Aspetti Relazionali, umanizzazione	30	17	6	7	
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	11	8		2	1
Tempi	31	21	2	7	1
Aspetti economici	5	4	1		
Aspetti alberghieri, strutturali	5	0	1	4	
Informazione	9	3	1	5	

Grafico 3: Analisi dei reclami per categoria anno 2016



Come emerge dalla tabella rappresentano ancora motivo di reclamo più frequente i **tempi di attesa** e accessibilità. In ben 31 casi (contro i 22 del 2015), vale a dire in percentuale, sul totale, pari al 30%, gli utenti hanno formalmente manifestato la loro insoddisfazione per non aver ricevuto, in un lasso di tempo percepito come ragionevole o adeguato, la prestazione richiesta, ritenendo piuttosto eccessivo l'intervallo tra il momento della prenotazione e quello dell'effettiva erogazione.

¹ alcuni reclami ed elogi hanno interessato più categorie

Il problema delle liste d'attesa è quindi ancora tra quelli che fanno scendere di molto il livello della qualità del servizio sanitario percepita dal cittadino connotandosi come una delle più importanti criticità nell'ambito della sanità pubblica per le rilevanti conseguenze sul piano clinico, economico e sociale. Ciò nonostante l'Usl Umbria n. 2, sin dal 2014, con Delibera del Direttore Generale n. 795 abbia adottato il Piano Attuativo Aziendale per l'abbattimento delle liste di attesa, e, successivamente, con Delibera del Direttore Generale n. 664 del 04/10/2016 ne abbia disegnato l'evoluzione per il 2016, dando il via al consolidamento delle misure già adottate e alle azioni di miglioramento per ottenere la garanzia dei tempi massimi stabiliti per tutte le prestazioni erogate.

Insoddisfazione è poi espressa anche per gli **aspetti relazionali**. In 30 casi – pari al 29% del totale - (con lieve flessione rispetto ai 35 nel 2015) gli utenti hanno lamentato o un approccio relazionale 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.).

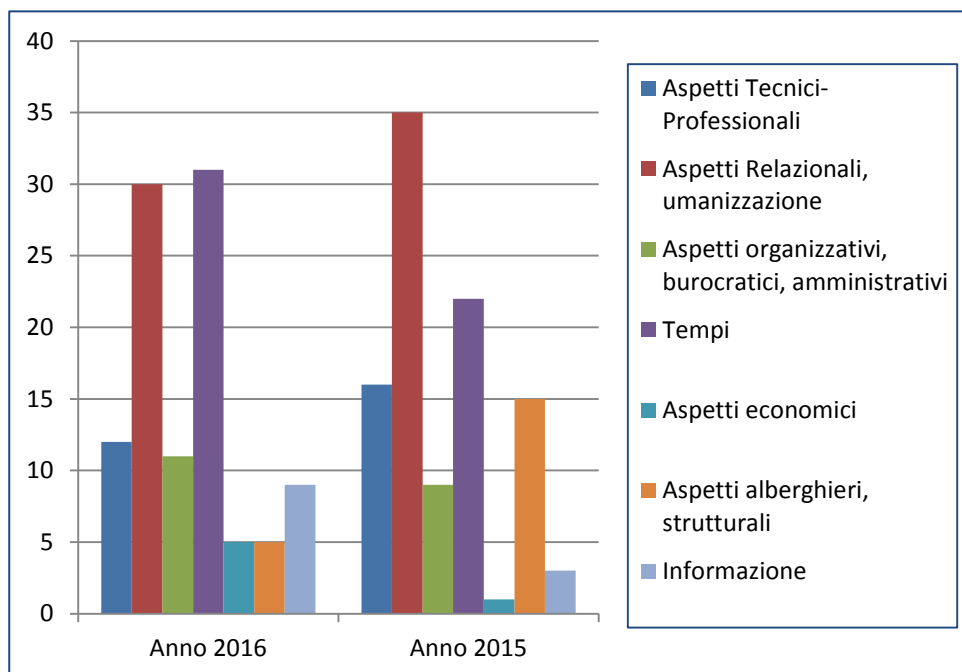
Anche in questo caso va evidenziato come il nocciolo del problema sia ancora la comunicazione tra personale sanitario e paziente, o tra struttura e paziente, nonché gli scambi interni della struttura ospedaliera, nel reparto e tra i reparti ed evidenzia la necessità di sensibilizzare tutto il personale 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 ²

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

² alcuni reclami ed elogi hanno interessato più categorie

Grafico 4: Reclami per categoria. Confronto anni 2015 – 2016



Paragonando ancora i dati 2016 a quelli del 2015 va rilevato come le segnalazioni per i tempi di attesa siano aumentate soprattutto su Terni (da 9 a 21) e come siano in forte diminuzione le segnalazioni per gli aspetti alberghieri e strutturali (azzerate su Terni che nel 2015 ne contava 10).

Gli utenti non mancano di esprimere anche **apprezzamento** nei confronti dei professionisti e dei servizi dell'Azienda. Sempre dal confronto con l'anno 2015 emerge un **aumento** anche **degli elogi**.

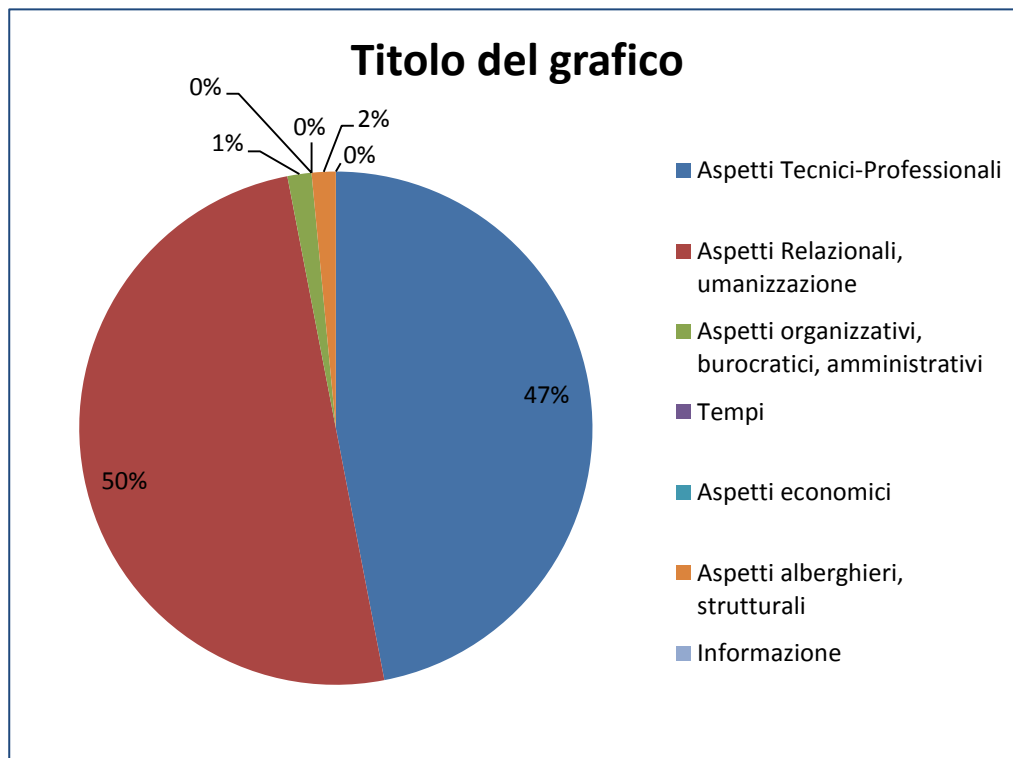
Tenendo conto che nel medesimo elogio talvolta gli utenti hanno posto l'accento su più categorie, le manifestazioni di apprezzamento hanno riguardato soprattutto i riconoscimenti per gli aspetti tecnico-professionali (in aumento soprattutto su Foligno) e gli aspetti relazionali.

Quest'ultimo dato non deve essere letto come una contraddizione rispetto alla speculare insoddisfazione per gli aspetti relazionali evidenziata nell'esaminare i reclami, ma 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 dell'assistenza sanitaria e dei servizi.

Tabella 5 : Analisi degli Elogi per categoria anno 2016 ³

Categoria	Numero Elogi	URP TERNI	URP SPOLETO	URP FOLIGNO	URP VALNERINA
Aspetti Tecnici-Professionali	31	8	7	16	
Aspetti Relazionali, umanizzazione	33	10	7	16	
Aspetti organizzativi, burocratici, amministrativi	1	1			
Tempi	0	0			
Aspetti economici	0	0			
Aspetti alberghieri, strutturali	1	1			
Informazione	0	0			

Gráfico 5: Gli elogi per categoria anno 2016



³ alcuni reclami ed elogi hanno interessato più categorie

Il 67,5% dei reclami è stato chiuso entro i 30 giorni, mentre la restante percentuale risente della complessità delle istruttorie o dei percorsi gestionali.

Tabella 6 : Tempi di chiusura dei Reclami dal 1° gennaio al 15 dicembre 2016

Numero complessivo Reclami ed elogi	Numero reclami ed elogi chiusi	Numero reclami ed elogi chiusi entro 30 giorni lav.	Numero reclami ed elogi chiusi oltre 30 giorni lav.
114	108	77	31

Per tutti i reclami è stata data comunque data 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. 205 richieste di informazioni**, pervenute via e-mail: 119 a Terni e 86 a Foligno - Spoleto.

Per la prima volta nel 2016 sono state rilevate le presenze giornaliere presso la sede URP di Terni, che si attestano di media a **18 al giorno** e riguardano richieste di informazioni, orientamento e consulenza sui percorsi attivati dalla USL, modalità di accesso ai servizi, segnalazioni verbali, ascolto delle problematiche dei cittadini riguardo la salute. Le **telefonate** si attestano ad una **media giornaliera di circa 30**.

A partire dal 2017 le presenze verranno puntualmente rilevate in tutte le sedi URP anche con il supporto di un programma informatico, come previsto nel Piano di Comunicazione 2016.

L'URP di Terni ha inoltre lavorato al controllo di **25 pratiche di dichiarazioni di volonta' alla donazione o non donazione degli organi** e all'inserimento di **19 nuove dichiarazioni** nel SIT. L'URP di Spoleto ha inserito nel SIT **1 nuova** dichiarazione.

Sempre a Terni l'URP ha proceduto all'**attivazione di n. 8 TS** - Carta nazionale dei servizi.

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