



REPORT 2021

L'URP ha assunto, in questo particolare anno, il compito di fare da intermediario tra un Sistema Sanitario sotto pressione e, un'Utenza confusa e spaventata, cercando di garantire la propria funzione di orientamento, aiuto ed informazione per il Cittadino, al fine di giungere al soddisfacimento dei bisogni espressi e alla tutela della sua salute.

Le modalità di contatto con l'Utenza ed i problemi rappresentati dai Cittadini, sono stati anch'essi oggetto di cambiamento, nel senso che al posto dell'accesso fisico all'ufficio si è implementata la relazione a distanza, tramite strumenti classici e consolidati, quali il telefono e la posta elettronica.

In tempo di pandemia da Sars CoV2, conseguentemente alla riorganizzazione di spazi e percorsi ospedalieri, per far fronte all'ospedalizzazione dei casi più gravi, l'accesso ai Servizi ospedalieri, per molte patologie sia acute, che croniche, tempo dipendenti o, in elezione, è diventato più difficile. Si è accresciuta la difficoltà comunicativa con i familiari, quando si è reso necessario assicurare condizioni di isolamento o, garantire comunque una limitazione degli accessi e degli assembramenti di persone fisiche in ambienti confinati, come i Reparti e i Servizi ospedalieri. Le telefonate hanno registrato un incremento rilevante, molte delle quali relative a richieste di informazioni sulle vaccinazioni, sui green pass, sui tamponi e, sulle modalità di visita in sicurezza dei familiari. La stragrande maggioranza delle segnalazioni giunge, ormai, via posta elettronica aziendale, direttamente all'URP o, tramite la PEC aziendale presso il protocollo generale. A seguito del limite al ricevimento fisico in presenza del pubblico per le disposizioni e le misure anti-Covid, con accessi singoli di una persona alla volta, le strade alternative possibili sono le due sopramenzionate. Tale processo ha incentivato un cambiamento culturale comunicativo alternativo, nel quale gli Operatori hanno rimodulato la loro capacità di ascolto attivo, su contatto diretto telefonico, mail, con istruttorie empatiche e personalizzate di presa in carico ed eventuale appuntamento. La perdita del contatto diretto non ha rappresentato, comunque, un depotenziamento del Servizio, bensì ha favorito un modo diverso di fruizione dello stesso.

DATI ATTIVITA'

L'ufficio Relazioni con il Pubblico ha accolto nel 2021 n°. **1135 segnalazioni/richieste** prese in carico e, trattate con cura, dal Personale.

Sono stati ricevuti n. **60 reclami/segnalazioni** formalizzate per iscritto e, n. **25 encomi** rivolti a professionisti e qualità del Servizio.

Le modalità di accesso al Servizio URP sono così suddivise:

- Visite dirette in ufficio: n. **60**
- Telefonate: n. **590**
- E-mail/Pec: n. **485**

Al fine di raccogliere in maniera organizzata i dati del Servizio, viene impiegato un Sistema di Classificazione degli stessi. Il modello in uso all'URP è il seguente:

1 – **ASPETTI STRUTTURALI**: reclami inerenti aspetti legati al luogo dove viene erogata la prestazione, (ad es. per la presenza di barriere architettoniche, malfunzionamento di impianti, ecc.)



2 – **ASPETTI ORGANIZZATIVI:** reclami inerenti aspetti legati al processo di erogazione del Servizio dal punto di vista sia qualitativo, sia quantitativo, rispetto alle risorse utilizzate.

3 – **ASPETTI PROCEDURALI AMMINISTRATIVI:** aspetti relativi a procedure amministrative (es. il pagamento dei ticket, orari di sportello e di cassa, procedure per la prenotazione di prestazioni sanitarie, per l'ottenimento di documentazione, trasparenza sull'iter delle pratiche, procedure di rimborso).

4 – **ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI:** reclami inerenti aspetti legati a trattamenti sanitari che non sono risultati all'altezza delle aspettative in termini di professionalità.

5 – **ASPETTI RELAZIONALI E UMANIZZAZIONE:** reclami inerenti aspetti legati al rapporto utente/personale sanitario e aziendale, ritenuti scortesi o, più in generale, non adeguati alle persone in stato di bisogno.

6 – **ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT:** pulizia, adeguatezza e gradevolezza degli ambienti, vitto.

TABELLA 1 - RICHIESTE TUTELA / INFORMAZIONI TELEFONICHE – EMAIL – ACCOGLIENZA DIRETTA

CLASSIFICAZIONE	N°	%
Aspetti strutturali	20	2%
Aspetti Organizzativi	590	53%
Aspetti Procedurali Amministrativi	180	16%
Aspetti Tecnico Professionali	40	4%
Aspetti Relazionali e Umanizzazione	230	21%
Aspetti Alberghieri e Comfort	50	5%
TOTALE*	1110	100%

(*) Il totale non comprende gli encomi

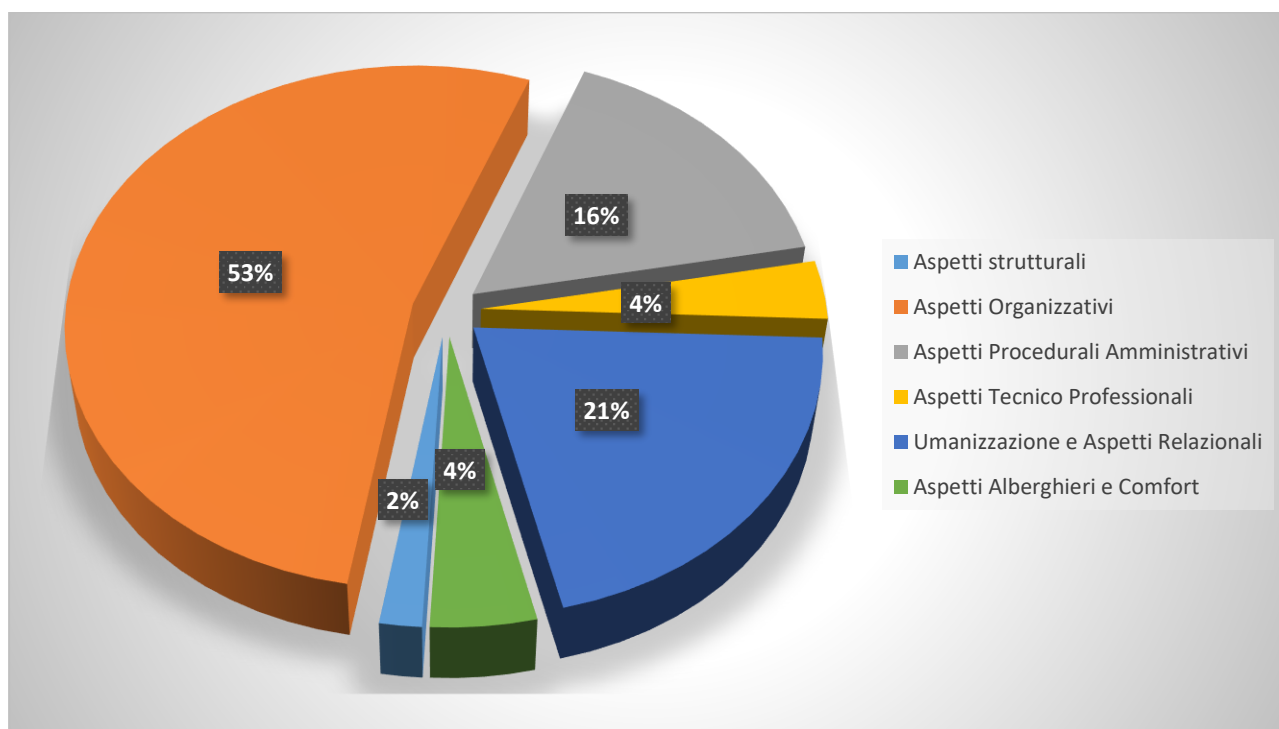
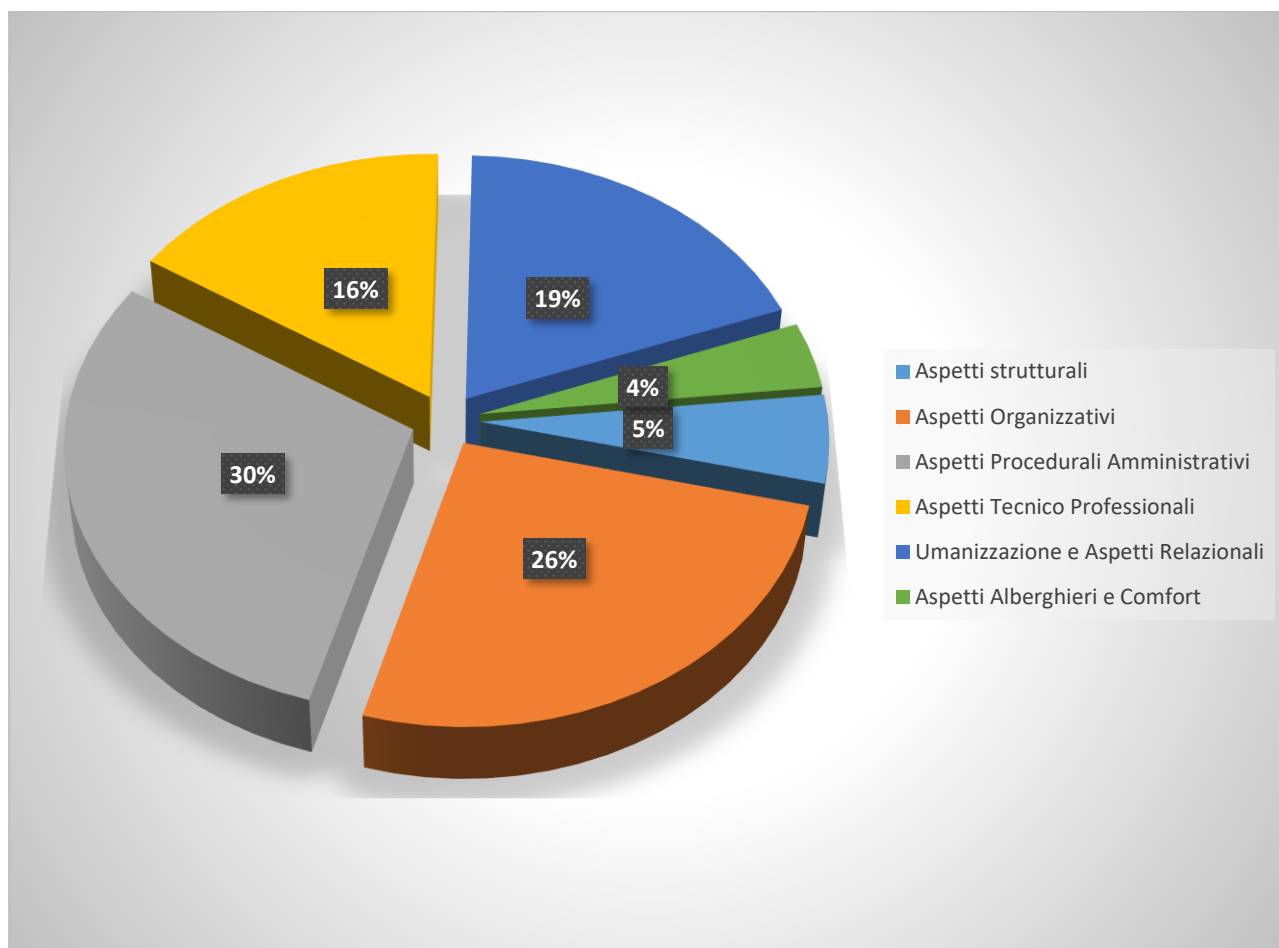


TABELLA 2 - RECLAMI / SEGNALAZIONI

CLASSIFICAZIONE	N°	%
Aspetti strutturali	4	5%
Aspetti Organizzativi	19	26%
Aspetti Procedurali Amministrativi	22	30%
Aspetti Tecnico Professionali	12	16%
Aspetti Relazionali e Umanizzazione	14	19%
Aspetti Alberghieri e Comfort	3	4%
TOTALE *	74	100%

(*) Un reclamo/segnalazione può presentare più di un aspetto





CONSIDERAZIONI FINALI

Il Sistema delle segnalazioni fornisce un quadro puntuale e confrontabile dei vari livelli di criticità che vengono espressi dall'Utenza nei confronti dei Servizi ma, è fondamentale, per maggior completezza, considerare la modalità di presa in carico diretta del Cittadino da parte degli Operatori URP. Ciò avviene quando il bisogno espresso dal Cittadino non è quello di portare in evidenza un disservizio aziendale, bensì di riuscire, in tempi ragionevoli, ad ottenere una soluzione al proprio problema.

La maggior parte di dette criticità sono state risolte immediatamente o, in breve tempo, con la collaborazione delle équipes, mentre, per situazioni più complesse, sono state affrontate con il coinvolgimento delle Direzioni in percorsi di miglioramento organizzativo. Va detto che, questa particolare modalità di accoglienza globale e, di impegno subitaneo, per la risoluzione del problema del Cittadino, pur costituendo un impegno aggiuntivo per l'Ufficio, produce un alto livello di fidelizzazione dell'Utenza, che tende a farne uso ripetutamente.

All'interno dell'ottica "*Lean*", l'URP ha gestito, anche quest'anno, i reclami cosiddetti "Qui e ora" o anche "*Just in time*", come strumento applicato all'ascolto. La tempestività è uno dei valori aggiunti del ruolo dell'URP, in un Ospedale con queste caratteristiche.