

Regione Puglia
O S P E D A L I R I U N I T I
Azienda Ospedaliero – Universitaria
F O G G I A

STRUTT. INF. E COMUNICAZIONE

UFFICIO REL. CON IL PUBBLICO
0881/ 73225

AL DIRETTORE GENER/LE
AZ.OSP. UNIV. OO.RR
DOTT. Vitangelo Dattoli

E, p.c AL DIRETTORE AMM/VO
Dott. Michele Ametta

E, p.c AL DIRETTORE SANITARIO
Dott. Franco Mezzadri

L O R O S E D I

Oggetto: _ relazione triennio e di fine anno 2019
Prot. U.R.P. n.36 del 31/ 01/ 2020

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 – art. 12, ora art. 11 Decreto Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 e Legge 7 giugno 2000, n. 150).

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.

L'U.R.P. dell'Azienda Ospedaliero – Universitaria di Foggia considera l' informazione e la comunicazione funzioni essenziali al supporto dell'attività amministrativa e per l'effettiva partecipazione di associazioni, di cittadini associati allo sviluppo e benessere economico sociale del territorio.

Per cui l'U.R.P., nel perseguire obiettivi di trasparenza, efficacia qualità dei servizi erogati:

- a) sostiene e sviluppa le attività d'informazione e comunicazione verso associazioni ,singoli cittadini ed associati;

- b) assicura l'esercizio d'informazione ed accesso agli atti in conformità alle leggi vigenti, attenendosi ai principi sulla tutela di riservatezza di cui alla normativa attuale;
- c) promuove la piena utilizzazione dei servizi offerti l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Ente;
- d) attua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento soprattutto mediante l'ascolto degli utenti;
- e) gestisce / aggiorna/ pubblica le informazioni istituzionali attraverso la redazione del portale Regione Puglia;
- f) raccoglie e classifica le richieste dell'utenza;
- g) fornisce azione di sostegno immediato al cittadino, in particolare attraverso il front office.

L' Ufficio Relazioni con il Pubblico dell' Azienda Ospedaliero - Universitaria di Foggia in quanto strategico nei processi di comunicazione, interna ed esterna, svolge un ruolo:

- a) **informativo**, mediante attività d'informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti;
- b) **di integrazione** tra le attività di comunicazione interna ed esterna;
- c) **conoscitivo**, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- d) **di mediazione** tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione;

A tal fine l'URP ottimizza la propria organizzazione interna mediante l'articolazione delle attività in due ambiti di competenza, il back office e il front office, tra loro funzionalmente integrati.

Il **back office** costituisce il laboratorio verso cui si indirizzano i flussi informativi provenienti dalle diverse fonti, pertanto le attività riguardano prevalentemente la raccolta, il filtro, il trattamento e l'aggiornamento delle informazioni, l'accoglienza, l'ascolto degli utenti, la risoluzione delle loro richieste di aiuto; qualora la richiesta sia di tipo specialistica, l'U.R.P. metterà in contatto diretto con l'ufficio di competenza, avendo cura di facilitare la relazione e l'esito finale secondo gli standard di servizio adottati.

Il **front office** gestisce l'area di contatto con l'utenza ed è il luogo di massima visibilità dell'Ente e di mediazione della sua immagine, nonché l'ambito principale di interpretazione dei nuovi bisogni e delle esigenze dei cittadini. Le attività del front office sono rivolte all'utenza per fornire informazioni e servizi, per agevolare l'utilizzo delle strutture, per monitorare la qualità dei servizi e il livello di soddisfazione dell'utente, raccolta dati che verranno inviati all'ARES – Regione Puglia e Direzione Strategica.

L'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Foggia garantisce la funzione di tutela del cittadino-utente, attraverso la possibilità di presentare reclami a causa di: disservizi, ritardi nelle prestazioni, comportamenti scorretti del personale dipendente, limitazioni delle prestazioni, segnalazioni di insoddisfazioni e suggerimenti o richieste di aiuto.

Attraverso il regolamento di “ Pubblica Tutela ”, adottato dall'Azienda Ospedaliero Universitaria OO.RR di Foggia e attraverso le direttive Ares Puglia, gli utenti (loro parenti o

affini), gli organismi di volontariato e quelli a tutela dei cittadini, accreditati presso l'Azienda, possono presentare osservazioni e rimostranze, indicate con il termine: “ **reclamo** “.

Attraverso tali strumenti di tutela gli utenti che, per vari motivi, non riscontrano soddisfazione nelle prestazioni sanitarie erogate dall'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Foggia.

Gli utenti esercitano il proprio diritto scegliendo tra le seguenti procedure:

- lettera in carta semplice, indirizzata al Direttore Generale dell'Azienda o consegnata direttamente all' Ufficio Relazioni con il Pubblico o trasmessa per posta, mail o protocollo generale;
- compilazione di una scheda, disponibile presso l'U.R.P. , il Punto Informazione, presso i Reparti di Degenza e sul Sito Aziendale, debitamente sottoscritta. La stessa può essere riconsegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico o spedita per posta, mail prezioso o protocollo generale ;
- colloquio con un responsabile dell'U.R.P. o un suo delegato;
- reclamo telefonico considerato un elemento essenziale all' URP verso il quale attivare azioni di potenziamento atte a migliorare l'efficacia del servizio.

RECLAMI- SUGGERIMENTI- SEGNALAZIONI

Il reclamo rappresenta, nella valutazione dei bisogni e delle percezioni degli utenti, uno strumento a forte valenza strategica, in quanto permette di comprendere immediatamente il disagio avvertito dal cittadino e consente, anche, di monitorare sistematicamente i punti critici del servizio offerto.

In tale ottica, il sistema di gestione dei reclami si configura per il cittadino come un reale meccanismo di tutela, mentre per l'Azienda è un indicatore dell'insoddisfazione o della soddisfazione dell'utenza, che porta l'Amministrazione al servizio del cittadino e che coinvolge il modo di pensare, di scegliere, di lavorare, realizzando, in concreto, i principi attivi della trasparenza e della partecipazione attiva dei cittadini.

L'Azienda attraverso l'U.R.P. provvede a dare risposta al cittadino - utente per le segnalazioni, i reclami che si presentano di immediata soluzione, mentre per i casi più complessi, predispone l'attività istruttoria secondo le procedure del regolamento di Pubblica Tutela. Per tutti gli altri casi si valutano le soluzioni organizzative , atte a risolvere i disagi e riduzione dei tempi di attesa.

Gli strumenti di cui si serve l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Foggia, sono fondamentalmente:

1. I reclami che vengono presentati sia in forma scritta che verbale;
2. I reclami telefonici, ubicati presso il Front Office degli OO.RR. o direttamente presso l'U.R.P.;
3. Email aziendale dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico.

- I reclami devono essere presentati entro 15 (quindici) giorni dal momento in cui l'utente subisce un atto/comportamento lesivo dei propri diritti.
- Eccezionalmente potranno essere accolti reclami anche oltre il termine indicato, fatta salva la definizione dei tempi di risposta da parte dell'U.R.P.
- L'U.R.P. avvia l'istruttoria e provvede a darne comunicazione alla Direzione Aziendale.
- L'U.R.P. entro 5 giorni dal ricevimento dei reclami informa il Responsabile/Direttore dei Servizi/ Strutture interessati dell'accaduto, affinché questi adottino tutte le misure necessarie onde evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'Ufficio richiedente, entro 7 giorni, tutte le informazioni necessarie per formulare una risposta all'utente che sia la più soddisfacente possibile, sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Ente.

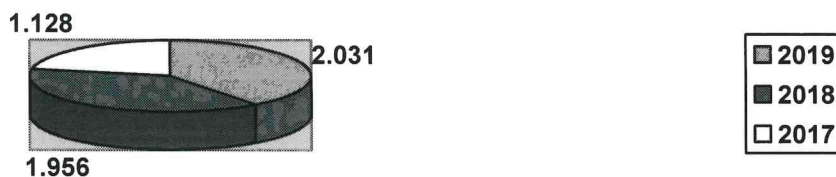
Si pone in evidenza il triennio 2017/ 2018/ 2019 così esplicitato:

	2017	2018	2019	
INFORMAZIONI ALLO SPORTELLO	105.920	165.400	142.810	
INFORMAZIONI TELEFONICHE	32.885	12.050	12.500	
PROBLEMI RISOLTI AL MOMENTO	2.553	1.590	3.650	
RIMOSTRANZE SCRITTE	71	20	30	
N° DEI RECLAMI CLASSIFICATI-ARES	1.128	1.956	2.031	
PLAUSI	344	2	0	
INTERVENTI COM.COM.MISTO	0	0	0	

Tab.1

La Regione Puglia, attraverso L'ARES (Agenzia Regionale Sanita'), ha emanato gli strumenti operativi per implementare le attività degli U.R.P., classificando i reclami, scritti e verbali per categorie e sub categorie, pertanto, nel triennio su esposto, le informazioni agli sportelli, le segnalazioni telefoniche, i problemi risolti al momento, le rimostranze scritte e verbali, i plausi e il numero di classificazione dei reclami-ARES pervenuti all'Azienda Ospedaliero - Universitaria degli OO.RR riportano un' interessante analisi dell' andamento dei contatti dell'URP verificatosi nel triennio 2017/ 2018/ 2019:

RIMOSTRANZE classificate ARES PER CATEGORIE E SUB CATEGORIE 2017- 2018 - 2019



CLASSIFICAZIONE ARES- RECLAMI SCRITTI, VERBALI

CATEGORIE E SUB CATEGORIE

Tab.2

	RELAZIONI SOCIALI E UMANE (1)							ASPETTI PROFESSIONALI (2) TECNICO					ASPETTI ORGANIZZATIVI (3)					TEMPESTIVITA' E PUNTUALITA' (4)							
	1	2	3	4	5	6	7	TOT	1	2	3	4	TOT	1	2	3	4	5	TOT	1	2	3	4	TOT	
	Mancata riservatezza	Violazione privacy	Non rispetto diversità	Scorrettezze del personale sanitario	Violazione decreto fumo	Difficoltà contatti telefonici	Carenza strumenti ausilio deambulazione		Imperizie nell'assistenza	Assenza di indicazioni in dimissione	Carenza apparecchiature	Mancanza coordinamento fra medici		Difficoltà procedure di accesso docum.	Assenza raccordo tra U.O.	Inadeguatezza n.ro ore apertura U.O.	Mancata effettuazione prestazioni di competenza	Errata percezione ticket		Liste di attesa lunghe	Lunghe code	Lunghi tempi di rilascio per certific., autorizz., ecc.	Mancanza di puntualità degli operatori		
TOTALE ANNO	2017	0	0	0	1	85	344	0	430	4	0	0	1	5	7	2	108	5	0	122	384	453	58	2	897
TOTALE ANNO	2018	0	0	1	7	2	521	10	541	0	0	11	0	11	26	4	290	7	0	327	463	343	75	0	881
TOTALE ANNO	2019	0	0	0	6	0	538	2	546	0	0	0	0	0	19	0	433	12	0	464	443	446	67	0	956

Tab.3

	ASPETTI LEGATI ALLE INFORMAZIONI (5)							STRUTTURE FISICHE (6)				PRESTAZIONI ALBERGHIERE (7)					ALTRO (8)				TOT.GEN.	
	1	2	3	4	5	6	TOT	1	2	3	TOT	1	2	3	4	5	TOT	1	2	3		TOT
	Assenza di ufficio per informazioni e reclami su procedure, servizi,	Carenza segnaletica	Assenza di certificati di competenza, operatori	Assenza di procedure, percorsi di cura, prognosi,	Assenza trasparenza liste di attesa			Presenza di barriere architettoniche	Mancanza di collegamenti pubblici e di parcheggio	Carenza misure di sicurezza		Caratteristiche del vitto	Comfort delle sale di attesa, vivibilità camere di degenza	Mancanza di rispetto delle norme igieniche	Inadeguatezza servizio biancheria	Presenza servizi commerciali aggiuntivi		Reclami sulle attività libero professionale	Elogi, ringraziamenti	Altro		
TOTALE ANNO	2017	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	4	3	0	0	8	0	0	5	5	1.468
TOTALE ANNO	2018	0	0	0	0	0	1	2	15	0	17	1	1	10	0	0	12	0	1	5	5	1.795
TOTALE ANNO	2019	0	0	0	0	0	0	6	40	0	46	1	1	1	0	1	4	0	0	15	15	2.031

Le diverse tipologie delle esigenze degli utenti sono coerenti con le loro richieste, utenza che tipicamente preferisce ricevere maggiori rassicurazioni tramite il contatto diretto con un operatore.

Si rivela per altro che molti di questi utenti ricorrono contemporaneamente alla mail e al canale telefonico per la stessa problematica nell'arco di poche ore. Questo fenomeno può anche essere interpretato in termini culturali: si tratta di una generazione di utenti abituata ad una comunicazione istantanea (vedi chat, social network, etc...), che si riflette in aspettativa di tempi di risposta pressoché in tempo reale.

RECLAMI

Per quanto riguarda i reclami esposti dagli utenti (scritti - verbali - telefonici) si registra nel 2018 un aumento rispetto al 2017, stesso trend per la richiesta di informazioni agli sportelli (Tab. 1).

Purtroppo il punto informazione del **Presidio D'Avanzo**, a seguito del pensionamento dell'incaricata, non sostituita, a tutt'oggi risulta ancora carente di personale, nonostante le richieste inoltrate di sostituzione inviate , il 2017/ 2018/ 2019 risulta mancante dei suddetti dati.

Non va certo sottovalutato il dato relativo agli aspetti legati alla tempestività e puntualità, nella fattispecie: liste d'attesa eccessivamente lunghe per prenotazioni ambulatoriali,(4.1) code agli sportelli,(4.2) tempi di rilascio delle cartelle cliniche (4.3) difficoltà di parcheggio (6.2).

Una notevole richiesta di informazioni si riscontra per le Strutture Universitarie , gli ambulatori e le prestazioni specialistiche, oltre le loro ubicazioni.

Le Strutture Ospedaliere ed Universitarie più richieste dagli utenti relative ai reclami e alle segnalazioni sono: Cardiologia, Centro unico Prelievi, Diagnostica Senologica, Radiologie, Ortopedie, Ambulatori dei Poliambulatori, Ambulatori di Fisioterapia, Oculistica, Casse Tickets, Portinerie, Vitto. In particolar modo:

sub cat. 1.6:

Difficoltà a mettersi in contatto telefonico con Unità Operative/Servizi; impossibilità di prenotare le prestazioni tramite telefono o via mail: Cardiologia - Diagnostica Senologica - Casse Tickets – Dermatologia - Allergologia - Mar 4 - Ambulatori di Fisioterapia;

sub cat. 1.4:

Comportamento scorretto verso l'utenza da parte del personale Medico - sanitario e tecnico-amministrativo;

sub cat. 4.1:

Liste d'attesa eccessivamente lunghe per i ricoveri e prestazioni ambulatoriali: Cardiologia, Diagnostica Senologica, Urologia e Centro Trapianti, Ematologia, Radiologia e Tac, Centro Prelievi, P.S., Chirurgia Generale Ospedaliera, Ambulatori di Fisioterapia;

sub cat. 4.2:

Lunghe code agli sportelli e negli ambulatori:
Centro Prelievi, Casse Tickets, Oculistica ed Ambulatori vari;

sub cat 7.1:

Caratteristiche del vitto: qualità , quantità, temperatura, scelta delle portate (per i pazienti a dieta libera)

sub cat 6.2:

Difficoltà di parcheggio.

Si evidenzia che, la maggior parte delle richieste d'aiuto degli utenti riguarda soprattutto le prenotazioni ambulatoriali. (1.6) e le notevoli difficoltà a mettersi in contatto con il CUP attraverso il **Numero Verde**, sia per le prenotazioni e soprattutto per le disdette , altro disservizio sono i numerosi spostamenti delle Strutture Ospedaliere ed Universitarie, non segnalate adeguatamente e di cui l' URP non sa assolutamente nulla a causa della totale mancanza di Informazione e Comunicazione da parte delle Strutture Ospedaliere – Universitaria, degli Uffici Tecnici – Amministrativi, della Direzione Sanitaria di codesta Azienda.

E' il caso di rammentare che l'Azienda Ospedaliere Universitaria di Foggia, oltre a coprire l'ospedalizzazione dei pazienti , deve anche occuparsi delle carenze del territorio relative alle visite specialistiche ambulatoriali e quelle post ospedaliere, mole di richieste notevoli.

Quanto sopra esposto di certo non facilita la riduzione dei tempi di attesa, anzi fa si che l'utente, ignaro delle difficoltà dell'Azienda, reclami i propri diritti.

Molte segnalazioni inoltre pervengono per la viabilità interna , la difficoltà a trovare parcheggio disabili e donne gravide perché occupati impropriamente anche dai dipendenti di questa Azienda, la presenza di barriere architettoniche interne ed esterne per accedere a strutture e servizi (**sub cat. 6.1**), accesso solo con scale ed ascensori non funzionanti, la mancanza totale di bagni per disabili L.13/89 (D.M. 14.06.89 N 236 – DPR 503 24.07.96) c/o la Strutture Ospedaliere ed Universitarie, che accoglie e cura i suddetti pazienti, la carenza di servizi igienici pubblici, non a norma, oltre che mancano totalmente quelli per i disabili , (**sub cat 7.3**).

Cordiali saluti

dot. M. d'Aloia
Il Referente U.R.P.
Dott.ssa M. d'Aloia
M. d'Aloia
OSPEDALI RIUNITI
Azienda Ospedaliere-Universitaria - Foggia
UFFICIO
RELAZIONI CON IL PUBBLICO
2252/3775