

5. Sistema di relazioni e strumenti di comunicazione

5.1 La comunicazione per l'accesso ai servizi

5.1.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) sono affidate una molteplicità di funzioni inerenti la relazione e la comunicazione all'utenza. Ad esso fanno capo tutte le attività del Piano-programma aziendale di ascolto e coinvolgimento di cittadini, comunità e professionisti e di azioni di miglioramento (vedi anche Sezione 3, par. 3.3.1).

L'URP gestisce la relazione diretta con i cittadini, le segnalazioni, la mediazione del conflitto ed attraverso ogni strumento disponibile si dedica all'ascolto dei cittadini, perché lo stesso sappia tradursi sia in una risposta diretta sia in un miglioramento generale delle attività aziendali, in linea coi bisogni rilevati e, ancora, in un *empowerment* dell'utenza esterna e interna.

5.1.2 Carta dei Servizi

Nel 2014 sono state aggiornate periodicamente le Carte dei Servizi di Unità Operativa, in collaborazione con i rappresentanti dei cittadini (CCM e CUF) e con parallelo aggiornamento delle pagine del sito istituzionale aziendale.

5.1.3 Servizio Numero Verde Regionale

Il Numero Verde Unico del Servizio sanitario regionale è un servizio informativo attivo tutti i giorni feriali dalle 8.30 alle 17.30 e il sabato dalle 8.30 alle 13.30. La Banca dati Numero Verde, relativamente alle informazioni dell'AUSL di Imola, costantemente popolata ed aggiornata da un operatore dedicato dell'URP, al 31.12.2014, conteneva 4.084 prestazioni.

L'URP garantisce, inoltre, la copertura oraria del servizio informativo aziendale di II livello, per un totale di 45 ore a settimana, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30.

Nel 2014 i contatti telefonici per richiedere informazioni sui servizi dell'AUSL di Imola sono stati 2.925, confermando ulteriormente il trend in costante calo negli ultimi anni (2.947 nel 2013).

In lieve aumento invece i passaggi al secondo livello, pari al 14,3% nel 2014 contro il 13,6% dell'anno precedente (419 chiamate *vs* 401), gestiti direttamente dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico aziendale per la maggior complessità di risposta. Sono complessivamente 201 le chiamate passate direttamente al CUP telefonico per effettuare una prenotazione (219 nel 2013).

5.1.4 Sito internet istituzionale e la trasparenza

L'analisi dei dati di accesso al sito internet istituzionale (www.ausl.imola.bo.it) rileva nel 2014, rispetto all'anno precedente, un notevole aumento delle connessioni da IP univoci (604.287 *vs* 453.290) che identificano il terminale specifico e quindi la persona/famiglia che si è

connessa e le pagine visitate (nel 2014 3.005.154 vs 2.802.491 nel 2013). In aumento anche le visite in generale, che includono anche persone/famiglie che tornano sul sito più di una volta: il dato passa dalle 570.470 visite del 2013 a 689.746 del 2014.

Le 273 mail di richiesta informazioni giunte attraverso il *format* dedicato nel sito aziendale (in discreta crescita rispetto alle 230 nel 2013) devono essere interpretate nel senso di un maggior e miglior utilizzo del sito da parte degli utenti. Le pagine più visitate, oltre all'Homepage ed alle *news* principali, si confermano essere quella del Consultorio Familiare, in particolare lo Spazio Giovani (nello specifico sezione malattie sessualmente trasmissibili), degli *screening* e le pagine del libretto pediatrico. Molto visitata risulta anche la sezione dedicata ai bandi di concorso nello spazio Amministrazione Trasparente, a riprova della pubblica utilità delle informazioni contenute.

Nel 2014 è stata anche completata la riprogettazione di varie sezioni del sito con una solida riorganizzazione dei contenuti, per garantire al cittadino una più completa descrizione dell'azienda e dei suoi servizi, oltre che l'accesso ad alcuni servizi web, come le prenotazioni ed i pagamenti ticket *online*, al Fascicolo Sanitario Elettronico, etc.

Dopo l'introduzione nel sito della sezione Amministrazione Trasparente (come normato dal D.lgs. 33/2013), lo Staff Informazione e Comunicazione ha garantito il costante aggiornamento da parte dei vari settori aziendali e ha monitorato la qualità delle informazioni e soprattutto l'accessibilità di quanto pubblicato *online* ai sensi della normativa specifica.

Fascicolo sanitario elettronico (FSE). Anche nel 2014 è proseguita la campagna di comunicazione e di attivazione del Fascicolo sanitario elettronico che ha anche visto realizzate tre iniziative nelle scuole superiori del Circondario, indirizzate ai ragazzi delle classi IV e V.

La distribuzione degli opuscoli informativi regionali, la campagna sui mezzi stampa e sui *social* ha permesso di aumentare i FSE attivati passando dai 2.611 dell'1.1.2014 ai 4.300 del 31.12.14 (circa 5.600 al giugno 2015).

5.2 La comunicazione per le scelte di interesse della comunità

5.2.1 Sistema di gestione delle segnalazioni

In Tabella 5.1 si riporta la distribuzione delle segnalazioni (elogi, reclami, rilievi e suggerimenti) da parte dei cittadini all'Ufficio relazioni con il pubblico dell'AUSL di Imola (al netto di quelle per la Montecatone *R.I* spa.), riferite al periodo 2012-2014.

Si può notare un incremento complessivo nel 2014 rispetto agli anni precedenti (612 vs 569 e 568), pari al 7,7% se confrontato con il 2012 (+ 44).

Sezione 5. Sistema di relazioni e strumenti di comunicazione

Tabella 5.1 - Segnalazioni per tipologia rivolte all'AUSL di Imola. Periodo 2012-2014

Tipologia segnalazione	2012	2013	2014	Var 2012/2014	Var % 2012/2014
Elogi	190	177	181	-9	-4,7%
Reclami	249	239	256	7	2,8%
Rilievi	103	126	139	36	35,0%
Suggerimenti	26	27	36	10	38,5%
TOTALE	568	569	612	44	7,7%

La Tabella 5.2 mostra le segnalazioni distribuite per modalità di presentazione e conferma come sia ancora prevalente la modalità da parte del cittadino di recarsi di persona all'Ufficio relazioni con il pubblico. Si registra comunque un trend in crescita nell'utilizzo dei mezzi elettronici (email e Web) che passano dal 20% al 26%. In calo le segnalazioni a mezzo stampa.

Tabella 5.2 - Segnalazioni per modalità di presentazione – Anno 2014

Tipologia segnalazione	URP	Lettera	E-mail/web	Stampa	Fax	Verbale / Telefonica	Totale	%
Elogi	28	81	59	12	1	0	181	29,6%
Reclami	195	17	38	0	6	0	256	41,8%
Rilievi	65	15	40	11	1	7	139	22,7%
Suggerimenti	10	4	22	0	0	0	36	5,9%
TOTALE	298	117	159	23	8	7	612	100%
%	48,7%	19,1%	26,0%	3,8%	1,3%	1,1%	100%	

In Tabella 5.3, dove le segnalazioni sono ripartite in base alla classificazione CCRQ, si evidenzia la categoria "umanizzazione e aspetti relazionali" costituita prevalentemente da elogi (156 su 190). Si conferma invece un'alta concentrazione di reclami in riferimento agli aspetti economici (15,4%; 94 reclami), seguita da 58 reclami sull'adeguamento alla normativa e 58 su aspetti tecnici e professionali. Le contestazioni economiche accolte e sanate sono state 94 (99 nel 2013), mentre 60 sono state valutate come dovute. La Commissione Mista Conciliativa ha rivalutato tre seconde istanze, imponendo il pagamento in due casi e ritenendo il pagamento non dovuto nel terzo caso.

Tabella 5.3 - Segnalazioni suddivise in base alla classificazione CCRQ – Anno 2014

Macro-categorie oggetto del reclamo	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	%
ASPETTI STRUTTURALI	0	0	2	10	12	2,0%
INFORMAZIONE	0	2	10	2	14	2,3%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	1	11	71	13	96	15,7%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	23	58	3	0	84	13,7%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	156	25	8	1	190	31,0%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	1	0	2	5	8	1,3%
TEMPI	0	8	41	4	53	8,7%
ASPETTI ECONOMICI	0	94	0	0	94	15,4%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	0	58	2	0	60	9,8%
ALTRO	0	0	0	1	1	0,2%
Totale	181	256	139	36	612	100%

Il 99% delle pratiche di reclamo 2014 sono state chiuse entro 30 giorni (254 su 256). Nel corso del 2014 l'URP ha qualificato la propria risposta privilegiando una gestione degli eventi/segnalazioni personalizzata e diretta. L'ufficio ha coinvolto e aiutato le unità operative nella risoluzione tempestiva del problema dove possibile. Nei casi complessi ha favorito e sostenuto un'attività intensa di incontri e colloqui. Sono stati svolti 37 incontri tra utenti e professionisti; 25 tra direttori e/o coordinatori con i familiari e pazienti con percorsi di diagnosi e di cura critici, alla presenza del responsabile URP e 12 tra cittadini e responsabile URP. Inoltre, è stata utilizzata la metodologia della mediazione trasformativa dei conflitti nelle situazioni critiche in cui necessitava un recupero di fiducia reciproca. In 9 casi è stato attivato il servizio di Ascolto/Mediazione all'interno del "Progetto regionale gestione del rischio", a cura dei due mediatori aziendali e dei colleghi del Progetto interaziendale (MRI, Domus Nova, ASL Imola).

Da segnalare, anche, l'attività di ascolto degli operatori interni che l'Ufficio relazioni con il pubblico svolge laddove un professionista segnali conflitti con l'utenza, indirizzando il collega al CUG o ad altri organismi aziendali specifici. Si tratta di una attività importante, che rientra peraltro nelle strategie integrate di *diversity management* in quanto garantisce attenzione al professionista e supporta la sicurezza in ambito lavorativo. Nel 2014 sono state 27 le segnalazioni di questo tipo (45 nel 2013) mentre in 16 hanno segnalato criticità relazionali con l'utente/familiare e aggressioni verbali (22 nel 2013)

5.2.2 Incontri pubblici, campagne e materiali informativi

Nel 2014 sono stati organizzati oltre 27 eventi, tra incontri pubblici su temi di salute di interesse per la comunità (anche in collaborazione con Associazioni di Volontariato e di Promozione sociale o con le Amministrazioni Comunali), inaugurazioni, seminari e convegni ed un *flash mob* di promozione dell'igiene delle mani. L'azienda si è come sempre fatta terminale delle campagne di comunicazione regionali, ed ha attivato in proprio alcune campagne informative e di raccolta fondi.

Tabella 5.4 - Campagne informative: eventi e convegni aziendali. Anno 2014

