

## 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 2012 non sono state apportate variazioni alla Carta dei Servizi generale dell'AUSL di Imola, prodotta nel 2010 dal sottogruppo CCM "Carta dei Servizi" e contenente i principi guida ed il Patto coi cittadini dell'azienda. Vengono invece continuamente aggiornate le Carte dei Servizi delle Unità Operative aziendali, in stretta collaborazione con i rappresentanti dei cittadini (CCM e CUF).

#### 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 31.12.2012 conteneva 4.064 prestazioni (vs 4.040 del 2011).

Nel corso del 2012 sono, inoltre, state inserite 295 risposte e 207 nominativi di operatori aziendali. L'URP garantisce inoltre la copertura oraria del servizio informativo aziendale di II livello, con operatori disponibili a questo tipo di risposta dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30. Nel 2012 i contatti telefonici per richiedere informazioni sui servizi dell'AUSL di Imola sono stati 3.040 contro 4.424 dell'anno precedente. Il 13,6% delle chiamate (412) sono state trasmesse al II livello gestito direttamente dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, mentre 255 chiamate sono state passate direttamente al CUP telefonico per effettuare una prenotazione.

#### 5.1.4 Sito internet istituzionale e servizi *on line*

Il sito istituzionale dell'AUSL di Imola, [www.ausl.imola.bo.it](http://www.ausl.imola.bo.it), negli anni, ha subito diverse modifiche strutturali ed incrementato i propri contenuti per poter garantire al cittadino una descrizione completa dell'Azienda e dei suoi servizi e l'accesso ad alcuni servizi web, come le prenotazioni ed i pagamenti ticket *on line*, l'accesso al Fascicolo Sanitario Elettronico, ecc..

**Pagamento *ON LINE* Ticket.** Questo servizio permette di pagare *on line* il ticket per prestazioni usufruite in regime di SSN o le tariffe di visite ed esami effettuati in libera professione intramoenia. Per usufruire del servizio, è sufficiente possedere una carta di credito Visa-Mastercard, una casella di posta elettronica personale e un modulo di prenotazione che riporta il numero di codice necessario per la prenotazione via web. In particolare, attualmente è possibile pagare il ticket di visite ed esami specialistici prenotati attraverso il CUP, il ticket di Pronto Soccorso, l'importo relativo a visite ed esami in libera professione intramoenia e le sanzioni amministrative del Dipartimento di sanità pubblica, di tutte le Aziende Sanitarie attive sul Sistema Regionale di Pagamento online. Tramite il sito è possibile accedere all'elenco dei servizi pagabili online per ciascuna Azienda sanitaria ("Visualizza le Aziende sanitarie per cui puoi pagare").

Il servizio consente il pagamento del ticket, senza costi di commissione aggiuntivi, mentre per i pagamenti di prestazioni di libera professione e per le sanzioni amministrative, alcune aziende sanitarie possono richiedere una commissione pari all'1% dell'importo da pagare, che è possibile verificare nel riepilogo di pagamento alla voce Commissioni di pagamento.

**Prenotazioni *online* di visite ed esami specialistici.** Il CUP WEB è il sistema di prenotazione *online* delle prestazioni specialistiche (visite ed esami) della Regione Emilia-Romagna. Questo servizio, completamente gratuito, è attivo per le aziende sanitarie abilitate a prenotare ed elencate in un pagina informativa del portale. L'utilizzo di CUP WEB è riservato alle persone di età superiore a diciotto anni. La finalità principale del CUP WEB è rendere più semplice al cittadino l'accesso alle prestazioni sanitarie offerte dalle strutture pubbliche e private accreditate dell'area di residenza. Tramite CUP WEB è possibile, infatti, prenotare prestazioni sanitarie, annullare uno o più appuntamenti (solo se prenotati tramite CUP WEB), cambiare uno o più appuntamenti (solo se prenotati tramite CUP WEB) e pagare il ticket di una o più prestazioni (solo se prenotate tramite CUP WEB). Per prenotare le prestazioni con CUP WEB è necessario essere registrati al portale e avere una impegnativa SOLE.

**Fascicolo sanitario elettronico (FSE).** Si tratta di una raccolta di documentazione sanitaria che, nel tempo, costituisce la storia clinica di una persona. E' disponibile in ogni momento su internet ([www.fascicolo-sanitario.it](http://www.fascicolo-sanitario.it)), in forma protetta e riservata, vale a dire consultabile solo attraverso l'utilizzo di credenziali personali che garantiscono la privacy.

I documenti, come ad esempio referti di visite ed esami specialistici, possono essere inseriti automaticamente nel [Fascicolo sanitario elettronico](#) personale che l'interessato decide di costruire e sul quale quindi rilascia il proprio consenso formale. Ogni cittadino può poi inserire nel proprio fascicolo ulteriori documenti sanitari, dati e informazioni personali, che può riservare alla sua esclusiva consultazione o mettere in condivisione con il medico di famiglia e altri specialisti.

Allo scopo di promuovere l'informazione e l'adesione dei cittadini a questa importante opportunità, l'AUSL di Imola ha programmato a fine 2012 una campagna straordinaria di informazione-attivazione del FSE presso scuole, manifestazioni pubbliche, stand dedicati, ecc... realizzatasi

computatamente nel 2013 e che ha portato ad oltre 2.000 i FSE effettivamente attivati al 31.07.13 e ad oltre 3.600 le credenziali rilasciate.

**Newsletter.** Nel 2012 la pubblicazione della *newsletter* esterna è stata effettuata con periodicità mensile o bimestrale per un totale di 8 *newsletter* inviate nell'anno. Al 31 dicembre 2012 la newsletter aziendale contava 175 iscritti (157 nel 2010).

### 5.2 La comunicazione per le scelte di interesse della comunità

#### 5.2.1 Sistema di gestione delle segnalazioni

Il sistema di gestione ed analisi delle segnalazioni è un approccio all'ascolto sistematico e strutturato dell'utenza che, oltre a rispondere alle situazioni di disagio e di insoddisfazione espresse dal cittadino, opera un monitoraggio continuo delle criticità e delle eccellenze aziendali utili ad orientare al miglioramento continuo dei servizi. La registrazione delle segnalazioni avviene in un data base regionale che rende omogenea ed univoca la classificazione. Il sistema informativo regionale permette di registrare e di classificare le segnalazioni dei cittadini, tramite specifiche tipologie: elogi; reclami; rilievi; suggerimenti. Il reclamo è una espressione di insoddisfazione che attiva la procedura interna e la risposta scritta entro 30 giorni; il rilievo è una indicazione di disservizio, che si risolve con una risposta di cortesia; il suggerimento è una segnalazione per fornire indicazioni per migliorare i servizi e l'elogio è una espressione di soddisfazione. Complessivamente nel 2012 sono state presentate 568 segnalazioni verso l'AUSL di Imola, al netto delle segnalazioni riguardanti Montecatone R.I.

In Tabella 5.1 la distribuzione assoluta e percentuale delle segnalazioni classificate per tipologia e riferite al periodo 2010-2012, con le variazioni assolute rispetto al 2011.

**Tabella 5.1 - Segnalazioni per tipologia rivolte all'AUSL di Imola. Periodo 2010-2012**

Tipologia segnalazione	2010	2011	2012	%	Var 2010/2012
Elogi	77	130	190	<b>33,5%</b>	<b>60</b>
Reclami	180	172	249	<b>43,8%</b>	<b>77</b>
Rilievi	76	78	103	<b>18,1%</b>	<b>25</b>
Suggerimenti	36	22	26	<b>4,6%</b>	<b>4</b>
<b>TOTALE</b>	<b>369</b>	<b>402</b>	<b>568</b>	<b>100%</b>	<b>166</b>

Il 2012 mostra un incremento consistente delle segnalazioni totali, da imputarsi omogeneamente sia all'aumento di reclami (che passano dal 42,8% del totale nel 2011 al 43,8% nel 2012) che degli elogi (dal 32% al 33,5%), profilandosi una volontà sempre più presente dei cittadini - direttamente per oltre il 93% dei casi e in maniera residuale attraverso associazioni (1,2%) o studi legali (0,5%) - di far sentire la propria voce, nel bene e nel male (Tabella 5.2).

## Sezione 5. Sistema di relazioni e strumenti di comunicazione

**Tabelle 5.2 - Segnalazioni per modalità di presentazione e soggetto proponente. Anno 2012**

Tipologia segnalazione	Cittadino	Associazione	Ente	Operatore sanitario	Studio legale	Totale
Elogi	166	2	2	20	0	190
Reclami	240	5	1	0	3	249
Rilievi	101	0	0	2	0	103
Suggerimenti	24	0	1	1	0	26
<b>TOTALE</b>	<b>531</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>3</b>	<b>568</b>
%	<b>93,5%</b>	<b>1,2%</b>	<b>0,7%</b>	<b>4,0%</b>	<b>0,5%</b>	<b>100,0%</b>

Tipologia segnalazione	URP	Lettera	E-mail	Stampa	Fax	Verbale / Telefonica	Totale	%
Elogi	51	69	26	40	3	1	<b>190</b>	<b>33,5%</b>
Reclami	189	27	19	5	7	2	<b>249</b>	<b>43,8%</b>
Rilievi	50	6	29	10	2	6	<b>103</b>	<b>18,1%</b>
Suggerimenti	14	5	6	0	0	1	<b>26</b>	<b>4,6%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>304</b>	<b>107</b>	<b>80</b>	<b>55</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>568</b>	<b>100%</b>
%	<b>53,5%</b>	<b>18,8%</b>	<b>14,1%</b>	<b>9,7%</b>	<b>2,1%</b>	<b>1,8%</b>	<b>100%</b>	

Si riconferma il dato per cui gli elogi si concentrano sugli aspetti relazionali e di umanizzazione, (Tabella 5.3), categoria che raccoglie la maggior percentuale di segnalazioni totali (34,3%) mantenendo sostanzialmente invariate quelle critiche (reclami e rilievi), che risultano invece in aumento per gli aspetti tecnico professionali (43 vs 34), i tempi (30 vs 24), gli aspetti organizzativi-burocratici-amministrativi (50 vs 30), in linea con i valori riscontrati nel 2010 e che avevano subito una contrazione nel 2011. Le macrocategorie "aspetti strutturali ed aspetti alberghieri e comfort" confermano un trend di lieve decremento negli anni, con una percentuale di segnalazioni, che come somma delle due macrocategorie, nel 2012, evidenzia un 3,8% contro il 3,9% del 2011. Le segnalazioni riguardanti gli aspetti economici (90) sommate a quelle di adeguamento alla normativa (83), rappresentano da soli quasi il 50% delle criticità, intese come reclami e rilievi. Tra queste 166 sono le contestazioni al pagamento di un ticket, il 50% delle quali sono state accolte dall'azienda in quanto è risultato che il ticket fosse in effetti non dovuto, per vari motivi (il paziente era esente per patologia, ma non aveva con sé l'attestato di esenzione, il paziente era stato ricoverato dopo l'accesso in PS, ecc.).

**Tabella 5.3 – Segnalazioni suddivise in base alla classificazione CCRQ. Anno 2012**

Macro-categorie oggetto del reclamo	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	%
<b>ASPETTI STRUTTURALI</b>	1	2	4	4	11	<b>1,9%</b>
<b>INFORMAZIONE</b>	0	4	14	1	19	<b>3,3%</b>
<b>ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI</b>	1	10	40	16	67	<b>11,8%</b>
<b>ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</b>	19	36	7	0	62	<b>10,9%</b>
<b>UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</b>	169	21	4	1	195	<b>34,3%</b>
<b>ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT</b>	0	1	6	4	11	<b>1,9%</b>
<b>TEMPI</b>	0	8	22	0	30	<b>5,3%</b>
<b>ASPETTI ECONOMICI</b>	0	88	2	0	90	<b>15,8%</b>
<b>ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA</b>	0	79	4	0	83	<b>14,6%</b>
<b>Totale</b>	<b>190</b>	<b>249</b>	<b>103</b>	<b>26</b>	<b>568</b>	<b>100%</b>

Oltre il 70% delle pratiche di reclamo 2012 sono state chiuse entro 30 giorni, mentre i 74 reclami che hanno necessitato di un iter più lungo, comunicato all'utente con lettera interlocutoria, sono stati risolti in media in 61 giorni. Nel 2012 è stata formalizzata la procedura interna per la risoluzione dei reclami significativi per la [gestione del rischio](#), che quest'anno sono stati 19, di cui 8 "codici rossi" (stesso numero nel 2011) trasmessi per competenza al Servizio Legale e 11 codici gialli valutati multidisciplinariamente dalla medicina legale e dal responsabile di Unità Operativa interessata, oltre che dal responsabile URP, che ha quindi proceduto alla loro chiusura con risposta all'utente.

### 5.2.2 Altri strumenti di ascolto del cittadino

I cittadini non accedono all'URP solo per effettuare segnalazioni o chiedere informazioni: molti richiedono all'azienda di risolvere loro un problema contingente in tempi brevi. Sono questi i casi di **presa in carico diretta** dell'utente da parte del servizio, che nel 2012, sono stati 421, in lieve diminuzione rispetto agli anni precedenti (440 nel 2010; 430 nel 2011). Per lo più questi casi vengono risolti direttamente o comunque in breve tempo con la collaborazione delle equipe ospedaliere o territoriali, mentre le criticità complesse vengono affrontate con le direzioni all'interno di 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. L'analisi ha evidenziato come aree di criticità quelle riguardanti la contestazione economica e i tempi di attesa.

Il **servizio di ascolto e mediazione** - strumento attivo dal 2006 e realizzato da 2 operatori URP appositamente formati e dai colleghi del Progetto interaziendale di Mediazione - ha trattato 10 casi, che hanno esitato in 9 incontri di ascolto con i cittadini, 5 incontri con operatori dei servizi e 2 mediazioni. Inoltre, in 18 casi si è proceduto ad incontri tra i cittadini, i direttori di Unità Operative o i direttori aziendali sempre alla presenza e con il coordinamento del responsabile URP. L'insieme di queste attività di ascolto, unitamente all'analisi delle indagini di qualità percepita, hanno esitato anche nel 2012 in una serie di incontri dipartimentali nel corso dei quali i professionisti delle Unità operative ospedaliere si sono confrontati per approfondire il tema della qualità percepita dai pazienti (indagini e questionari), dell'ascolto dei cittadini (segnalazioni URP), della partecipazione dei cittadini (CCM), dell'ascolto dei professionisti (ascolto e mediazione). Ogni dipartimento ha quindi svolto un'analisi delle segnalazioni (suggerimenti, elogi, reclami, rilievi) ricevute da pazienti e familiari che hanno sollecitato riflessioni di equipe ed individuazione dei punti di forza e di debolezza, con la definizione di un piano di azioni di miglioramento già messe in atto o programmate. Un lavoro molto partecipato che ha reso possibile la formalizzazione del [Piano programma aziendale di ascolto e coinvolgimento di cittadini](#), comunità e professionisti e di azioni di miglioramento (Sezione 3 par. 3.3.1), di cui ogni reparto è divenuto attore ed autore per quanto di competenza.