

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 2013 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 31.12.2013, conteneva 4.078 prestazioni (vs 4.064 del 2012).

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 2.947, un trend in costante calo negli ultimi anni (3.040 nel 2012 e 4.424 nel 2011), forse anche per una maggiore capacità informativa acquisita dagli strumenti web quali il sito istituzionale e i *social network*. Il 13,6% delle chiamate (401) sono state trasmesse al II livello gestito direttamente dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico, mentre 219 chiamate sono state passate direttamente al CUP telefonico per effettuare una prenotazione.

5.1.4 Sito internet istituzionale e la trasparenza

L'analisi dei dati di fruizione del sito internet istituzionale (www.ausl.imola.bo.it) rileva nel 2013, rispetto all'anno precedente, un aumento delle connessioni da IP univoci (453.290 vs 380.934) che identificano il terminale specifico e quindi la persona/famiglia che si è connesso e delle pagine

visitate (2.802.491 vs 1.766.042) a fronte di un calo degli accessi generali (le visite passano da 579.765 del 2012 al 570.470 del 2013). Questi dati, unitamente al numero di mail di richiesta informazioni arrivate al sito (da 203 nel 2012 a 227 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, gli *screening*, le pagine del libretto pediatrico, i bandi di concorso. Nel 2013 è stata anche completata la rivisitazione strutturale di varie sezioni del sito con un notevole incremento dei contenuti, per poter garantire al cittadino una sempre più completa descrizione dell'azienda e dei suoi servizi, oltre che l'accesso ad alcuni servizi web, come le prenotazioni ed i pagamenti ticket *on line*, l'accesso al Fascicolo Sanitario Elettronico, ecc. L'introduzione della sezione Amministrazione Trasparente ha, inoltre, arricchito enormemente i contenuti del sito e scadenato gli obblighi di pubblicazione come normato dal D.Lgs 33/2013.

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), 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, sono inseriti automaticamente nel Fascicolo sanitario elettronico personale per il quale l'interessato 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. Nel 2013, l'AUSL di Imola ha organizzato un evento informativo di approfondimento sul FSE rivolto a tutto il personale operante presso gli sportelli unici distrettuali e l'URP in modo da allineare le conoscenze sul fascicolo e sulle modalità di rilascio delle credenziali. Sono, inoltre, state realizzate numerose iniziative di promozione del FSE, anche con l'affiancamento di esperti di Cup 2000. In particolare il progetto regionale è stato presentato alle classi V di alcuni istituti scolastici e agli studenti del corso di laurea in infermieristica, con distribuzione delle credenziali di accesso ai partecipanti; sono state fornite informazioni e attivato le credenziali ai cittadini nel corso di alcune manifestazioni pubbliche cittadine; presso il Comune di Castel Guelfo è stato organizzato un pomeriggio dedicato all'attivazione dei FSE ai dipendenti comunali. Molte le giornate dedicate alla distribuzione delle credenziali presso stand installati nell'atrio dell'ospedale S. Maria della Scaletta ed altre strutture aziendali, di cui hanno beneficiato anche i dipendenti aziendali. Una campagna di distribuzione del materiale informativo e a mezzo stampa ha poi accompagnato le iniziative di attivazione. Il risultato della campagna nel suo complesso ha portato all'attivazione di oltre 2.000 credenziali. Al 31.12.2013 gli assistiti dell'AUSL di Imola che hanno attivato l'FSE sono 2.611, a fronte di 3.167 credenziali attivate e di 1.261 credenziali registrate e non ancora attivate.

Obblighi di trasparenza e contrasto alla corruzione. A seguito della L. 190 del 6.11.2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", e del successivo D.Lgs 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", le Pubbliche Amministrazioni sono state chiamate a rivedere ordinamenti e procedure amministrative per adeguare il proprio agire ai principi di legalità, trasparenza ed integrità, dettati dal nostro ordinamento costituzionale. L'AUSL di Imola, in ottemperanza a quanto disposto dal "Piano Nazionale Anticorruzione" approvato dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (Deliberazione n. 72 del 11.9.2013) e dalle prime disposizioni operative del Dipartimento della Funzione Pubblica (Circolare n. 1/2013), ha proceduto tempestivamente, con Deliberazione n. 18 del 14.2.2013, alla nomina del Responsabile della prevenzione della corruzione, individuato nel Responsabile delle Attività amministrative trasversali del Dipartimento Amministrativo e Tecnico, nonché a diramare ai servizi aziendali le necessarie indicazioni operative circa l'assolvimento degli obblighi di trasmissione delle informazioni all'Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici, lavori, servizi e forniture (art. 1 comma 32 della L. 190/2012).

Nel corso del 2013, oltre ad una intensa attività di studio della normativa a livello interaziendale, di area vasta e metropolitana, si sono effettuate nei confronti dei Dirigenti dell'azienda le verifiche ex L. 39/2013, in materia di incompatibilità ed inconfiribilità degli incarichi, con conseguente pubblicazione dell'esito nel Sito Web aziendale. Successivamente si è proceduto, in collaborazione con l'Unità operativa [Tecnologie Informatiche e di Rete](#) (TIR), alla predisposizione delle griglie da utilizzare per la mappatura delle attività a rischio di corruzione. L'attività istruttoria e propedeutica alla predisposizione del Piano Aziendale Anticorruzione ha interessato tutti i Direttori/Referenti ed i collaboratori con apposite riunioni di verifica con il Responsabile della prevenzione.

L'attività, nel 2013, è stata oggetto di confronto e verifica anche in ambito regionale, per quanto concerne le prerogative atte a formulare indirizzi omogenei sia interpretativi che operativi per tutte le aziende del SSR. Con Deliberazione n. 2 del 31.1.2014 sono stati approvati il Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e il Codice di Comportamento. In maniera altrettanto intensiva si è operato per quanto riguarda gli adempimenti al D.Lgs 33/2013. L'azienda ha attivato, sul proprio Sito aziendale, una apposita Sezione "Amministrazione Trasparente" articolata secondo i dettati normativi ed accessibile ai cittadini. Attualmente l'articolazione della sezione corrisponde a quanto disposto dalla delibera CIVIT 50/2013. In tale area web sono stati trasferiti, in specifiche sotto-sezioni di riferimento, i contenuti già pubblicati nel sito aziendale in virtù di obblighi normativi preesistenti. Nel 2013, l'obiettivo prioritario è stato individuato nell'adempiere agli obblighi di pubblicazione specificatamente sanzionati (anche in termini di inefficacia del provvedimento in assenza della pubblicazione), coinvolgendo tutti i dirigenti interessati nel dare attuazione all'art. 15, comma 2, all'art. 22, agli artt. 26 e 27, nei contenuti minimi e con adeguamento nel tempo alle note interpretative diffuse dagli organismi competenti. Con

Deliberazione n. 105 del 7.8.2013 è stato nominato il Responsabile della Trasparenza individuato nel Direttore dell'Unità Operativa Segreteria Generale e Affari Legali.

A seguito delle Deliberazioni CIVIT 71 del 31.7.2013 e 77 del 12.12.2013 (che hanno disposto la verifica dell'assolvimento di determinati obblighi di pubblicazione) sono state completate e/o realizzate *ex novo* le pubblicazioni ivi previste. Nei termini previsti (26.9.2013 e il 21.1.2014) sono stati pubblicati in "Amministrazione Trasparente" gli esiti delle verifiche relativamente agli obblighi di pubblicazione oggetto delle stesse, sia con riferimento alla completezza dei dati, che all'aggiornamento e all'apertura del formato.

Il Programma triennale per la trasparenza e l'integrità 2014-2016, adottato con Deliberazione n. 2 del 31.1.2014, rappresenta il primo documento di programmazione in materia di trasparenza per l'azienda e prevede la progressiva attuazione degli obblighi di pubblicazione secondo la normativa, nel triennio 2014-2016, per arrivare al pieno adempimento sotto i diversi profili della completezza delle informazioni pubblicate, della qualità dei dati e del loro aggiornamento (oltre che dei tempi e delle modalità di archiviazione). L'elaborazione dei contenuti del programma è la risultanza della collaborazione e del diretto coinvolgimento della dirigenza aziendale in forma di incontri collegiali (riunioni del Dipartimento amministrativo e tecnico), incontri con il Responsabile Trasparenza, corrispondenza e *mail*. Tutta l'attività di impianto e propedeutica all'adozione dei Piani Anticorruzione e trasparenza è stata oggetto di condivisione con l'Organismo di Valutazione aziendale (OVA). I Piani sono poi stati presentati al Collegio Sindacale nella seduta del 17.1.2014 e al Collegio di Direzione il 13.12.2013. Sono stati trasmessi al CCM e al CUF, alle OO.SS. Dirigenza e Comparto e alle RSU aziendali e ad una *mailing* di *stakeholder* locali e nazionali.

5.2 La comunicazione per le scelte di interesse della comunità

5.2.1 Sistema di gestione delle segnalazioni

Nel 2013 sono state presentate 569 segnalazioni verso l'AUSL di Imola, al netto di quelle inerenti la Montecatone R.I spa. In Tabella 5.1 la distribuzione assoluta e percentuale delle segnalazioni classificate per tipologia e riferite al periodo 2011-2013, in cui si può notare una sostanziale invarianza tra gli ultimi due anni.

Tabella 5.1 - Segnalazioni per tipologia rivolte all'AUSL di Imola. Periodo 2011-2013

| Tipologia segnalazione | 2011 | 2012 | 2013 | Var 2010/2012 | % |
|------------------------|------------|------------|------------|---------------|-------------|
| Elogi | 130 | 190 | 177 | -13 | 31,1% |
| Reclami | 172 | 249 | 239 | -10 | 42,0% |
| Rilievi | 78 | 103 | 126 | 23 | 22,1% |
| Suggerimenti | 22 | 26 | 27 | 1 | 4,7% |
| TOTALE | 402 | 568 | 569 | 1 | 100% |

La Tabella 5.2 mostra le modalità di presentazione delle segnalazioni, che vede un trend di crescita dei mezzi elettronici (*email* e web) ed un lieve calo della presentazione diretta all'URP (286 nel 2013 vs 304 nel 2012), pur restando questa la scelta prevalente del cittadino.

Tabella 5.2 - Segnalazioni per modalità di presentazione. Anno 2013

| Tipologia segnalazione | URP | Lettera | E-mail/web | Stampa | Fax | Verbale / Telefonica | Totale | % |
|------------------------|------------|-----------|------------|-----------|-----------|----------------------|------------|-------------|
| Elogi | 30 | 60 | 49 | 37 | 0 | 1 | 177 | 31,1% |
| Reclami | 179 | 19 | 31 | 5 | 5 | 0 | 239 | 42,0% |
| Rilievi | 67 | 10 | 25 | 14 | 3 | 7 | 126 | 22,1% |
| Suggerimenti | 10 | 1 | 9 | 3 | 2 | 2 | 27 | 4,7% |
| TOTALE | 286 | 90 | 114 | 59 | 10 | 10 | 569 | 100% |
| % | 50,3% | 15,8% | 20,0% | 10,4% | 1,8% | 1,8% | 100% | |

Si riporta di seguito la distribuzione in base alla classificazione CCRQ, che evidenzia un picco degli elogi nella macro categoria "umanizzazione e aspetti relazionali" ed un picco dei reclami per gli aspetti di contestazione ticket e adeguamento alla normativa.

Tabella 5.3 – Segnalazioni suddivise in base alla classificazione CCRQ. Anno 2013

| Macro-categorie oggetto del reclamo | Elogi | Reclami | Rilievi | Suggerimenti | Totale | % |
|--|------------|------------|------------|--------------|------------|-------------|
| ASPETTI STRUTTURALI | 1 | 0 | 4 | 6 | 11 | 1,9% |
| INFORMAZIONE | 0 | 3 | 9 | 2 | 14 | 2,5% |
| ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI | 1 | 16 | 64 | 12 | 93 | 16,3% |
| ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI | 42 | 51 | 9 | 0 | 102 | 17,9% |
| UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI | 133 | 14 | 7 | 0 | 154 | 27,1% |
| ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT | 0 | 0 | 4 | 5 | 9 | 1,6% |
| TEMPI | 0 | 6 | 26 | 0 | 32 | 5,6% |
| ASPETTI ECONOMICI | 0 | 99 | 2 | 0 | 101 | 17,8% |
| ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA | 0 | 50 | 0 | 0 | 50 | 8,8% |
| ALTRO | 0 | 0 | 1 | 2 | 3 | 0,5% |
| Totale | 177 | 239 | 126 | 27 | 569 | 100% |

L'88,5% delle pratiche di reclamo 2013 sono state chiuse entro 30 giorni (70% nel 2012), mentre 30 hanno necessitato di un iter più lungo, comunque comunicato all'utente con lettera interlocutoria e sono stati risolti in media in 47 giorni, con un miglioramento di 13 giorni rispetto ai tempi medi del 2012.

5.2.2 Incontri pubblici, campagne e materiali informativi

Nel 2013 sono stati organizzati 14 incontri pubblici su temi di salute di interesse per la comunità, anche in collaborazione con Associazioni di Volontariato e di Promozione sociale del territorio o con le Amministrazioni Comunali. 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. Sono 12 gli eventi di inaugurazione di nuove strutture, servizi o attrezzature e 6 i convegni di carattere più prettamente scientifico organizzati internamente.