



Regione Sicilia
"Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Papardo - Piemonte"
P.IVA/C.F. 03051880833
Sede legale C/da Papardo, 98158 - Messina

www.aorpapardopiemonte.it email: urp@aorpapardopiemonte.it

Regolamento

Ufficio Relazioni con il

Pubblico

INDICE

ART. 1 PRINCIPI GENERALI

- a) oggetto del regolamento.
- b) norme di riferimento.
- c) ambiti di applicazione.

ART. 2 ATTIVITA'

- a) compiti.
- b) funzioni.
- c) organizzazione.
- d) posizione funzionale.
- e) collocazione.
- f) risorse umane.

ART. 3 RAPPORTI CON GLI STAKE OLDERS

3.1 GESTIONE RECLAMI

- a) obiettivi
- b) campo di applicazione
- c) descrizione attività
- e) monitoraggio e reportistica

3.2 RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION E DEL CLIMA AZIENDALE

3.3 REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DOVERI DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

3.4 REGOLAMENTO COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

ART. 4 ALLEGATI

All. 1 Norme di riferimento

All. 2 Scheda di segnalazione

All. 3 Classificazione reclami

All. 4 Decreto Assessoriale n° 03185 del 28/12/2010-

All. 5 Delibera n° 707 del 07/05/2010

ART. 5 DISPOSIZIONI FINALI

Art. 1

PRINCIPI GENERALI

L'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Papardo – Piemonte, considera l'informazione e la comunicazione indispensabili per lo svolgimento delle attività istituzionali e per l'effettiva partecipazione dei cittadini.

L'Azienda, nel perseguire obiettivi di trasparenza, efficacia, efficienza e qualità dei servizi erogati:

- In attuazione alla vigente normativa ha istituito l' Ufficio Relazioni con il Pubblico con delibera n° 109 del 30.9.2009;
- Sostiene e sviluppa le attività di informazione e comunicazione verso i cittadini singoli e associati;
- Promuove la piena utilizzazione dei servizi sanitari offerti anche attraverso l'informazione sulle strutture e sui compiti dell'Azienda stessa e mediante l'illustrazione delle disposizioni normative ed amministrative;
- Attua la verifica della qualità dei servizi e del loro gradimento mediante l'ascolto dei cittadini;
- Garantisce l' interscambio di informazioni tra l' U.R.P. e le altre strutture operanti all'interno dell'Azienda, nonché con quelle delle altre amministrazioni pubbliche.

a) Oggetto del Regolamento

In attuazione a quanto sopra enunciato, nel rispetto delle leggi attuali, il presente regolamento disciplina l'organizzazione e il funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), definendo compiti e modalità.

b) Norme di riferimento

Allegato 1

c) Ambiti di applicazione

Il presente regolamento ha lo scopo di:

- ✓ descrivere i compiti, gli obiettivi professionali e l'organizzazione dell'URP, quale ufficio preposto all'insieme dell'attività di comunicazione verso gli utenti e quella all'interno dell' Azienda ; ai sensi del presente regolamento si considerano utenti tutti coloro che in varia misura e modalità utilizzano i servizi sanitari dell'Azienda.
- ✓ Definire la procedura dei reclami e la procedura di rilevazione della Customer Satisfaction .
- ✓ Recepire il D.A. n° 3185 del 28/12/2010 per la rilevazione della Customer Satisfaction
- ✓ Recepire il Regolamento dei diritti e dei doveri delle associazioni di volontariato , adottato con delibera n.707 del 07.5.2010.

- concorrere alla determinazione degli standards e dei criteri di erogazione delle prestazioni;
- redigere la Carta dei Servizi aziendale;
- gestire i rapporti diretti con le Associazioni di Volontariato che stipulano i protocolli d'intesa con l'azienda;
- sovrintendere al processo utile della stipula del protocollo d'intesa tra l'Azienda e le associazioni di volontariato e validare la documentazione necessaria all'accreditamento (statuto, atto costitutivo, programma di attività, assicurazione etc.);
- partecipare a commissioni secondo quanto previsto dalla normativa.

b) Funzioni

L'URP svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale dell'Azienda, al fine di garantire ad ogni cittadino il **diritto ad essere informato**. L'URP, in tal senso, svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni, volto ad assicurare l' omogeneità e l'uniformità delle stesse e a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro ed accessibile a tutti.

L'Azienda Ospedaliera "Ospedali riuniti Papardo – Piemonte", attraverso l'URP, sviluppa le relazioni con le persone, potenzia e armonizza i flussi di informazioni tra tutti i settori dell'Ente e concorre ad affermare il **diritto degli utenti ad una efficace comunicazione**.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in quanto strategico nei processi di comunicazione interna ed esterna svolge un ruolo:

- ✓ **Informativo**, mediante un'attività di informazione, consulenza, orientamento agli utenti;
- ✓ **di servizio**, attraverso la presa in carico e la soluzione di problemi contingenti che possono ostacolare la fruizione dei servizi;
- ✓ **propositivo**, riguardo la organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica e la progettazione di nuovi;
- ✓ **di integrazione**, tra le attività di comunicazione esterna ed interna;
- ✓ **conoscitivo**, mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
- ✓ **promozionale** dei servizi sanitari aziendali;
- ✓ **di mediazione** tra i cittadini e l'Azienda Ospedaliera, attraverso la gestione delle segnalazioni di disservizio e le istanze avanzate dagli utenti e, quando richiesto, la convocazione della Commissione Mista Conciliativa;
- ✓ **di tutela dei cittadini**, garantendo la corretta applicazione del presente Regolamento e della Procedura per la gestione dei reclami;
- ✓ **di partecipazione**, mediante la indizione da parte del legale rappresentante della Conferenza dei Servizi almeno una volta l'anno e la convocazione degli stake holders.

- ✓ **di sviluppo** attraverso proposte formative riguardanti la comunicazione interna ed esterna rivolta al personale dipendente, studenti, e cittadini.

c) Organizzazione

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, interne ed esterne all'Azienda, pertanto, le attività riguardano prevalentemente la raccolta, il filtro, il trattamento e l'aggiornamento delle informazioni, la gestione delle banche dati di competenza, la progettazione e la realizzazione di interventi di comunicazione.

Il **front office** gestisce l'area di contatto con l'utenza ed è il luogo di massima visibilità dell' Azienda e di mediazione della sua immagine, nonché l'ambito principale di interpretazione dei bisogni ed esigenze dei cittadini.

Le attività del front office sono rivolte ai cittadini per fornire informazioni e servizi, per agevolare l'utilizzo delle strutture e degli strumenti di comunicazione, per migliorare la comprensione della normativa nazionale e regionale, per monitorare la qualità dei servizi e il livello di soddisfazione dell'utente.

d) Posizione funzionale

Per garantire lo svolgimento delle funzioni affidate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, la sua collocazione funzionale è in posizione di staff alla Direzione Generale in coerenza con la valenza strategica degli obiettivi istituzionali.

e) Collocazione

Le postazioni dei due Presidi Ospedalieri devono essere collocate in locali facilmente accessibili e raggiungibili agevolmente, laddove si svolgono le attività di maggior contatto con i cittadini.

Le postazioni devono essere dotate di spazi e strumentazioni adeguate, per consentire sia le attività che richiedono la comunicazione diretta o telefonica con il pubblico (front office), che il contemporaneo svolgimento dei compiti e delle funzioni di supporto all'informazione, all'effettivo esercizio dei diritti di accesso e di partecipazione, nonché alla progettazione e alla realizzazione di iniziative di ricerca, monitoraggio, innovazione organizzativa (back office).

Gli Uffici devono disporre di ambienti opportunamente approntati per il ricevimento del pubblico, in modo tale da offrire adeguata accoglienza sia in termini di posizionamento dei locali, degli arredi e della strumentazione, che di cautele per il rispetto della riservatezza delle persone.

Le postazioni dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico dei due Presidi Ospedalieri garantiscono un adeguato orario di apertura al pubblico, possibilmente coincidente con quello degli uffici e/o servizi che hanno un maggior afflusso di utenza.

f) Risorse Umane

Il Responsabile dell'URP ,dirige le strutture di comunicazione e risponde dell' organizzazione e delle attività dello stesso. L'esercizio di tale funzione è subordinata ai requisiti previsti dal D.P.R. n. 422 del 2001.

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico è assegnato il personale necessario per lo svolgimento di tutte le funzioni previste dal presente Regolamento; detto personale deve essere in possesso dei titoli e dei requisiti professionali previsti dalla normativa vigente.

La Legge 150/2000 e successivo regolamento di attuazione indicano nei percorsi formativi lo strumento per la valorizzazione delle professionalità presenti nelle strutture di comunicazione.

Al personale confermato nell'esercizio delle funzioni di comunicazione, attraverso una continua attività di formazione e aggiornamento viene assicurato lo sviluppo delle conoscenze e delle capacità professionali idonee all'esercizio delle attività che è chiamato a svolgere. A tutti gli addetti U.R.P. devono essere assicurati aggiornamento e formazione continui.

ART. 3 RAPPORTI CON GLI STAKE OLDERS

3.1 GESTIONE RECLAMI

PROCEDURA ORGANIZZATIVA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, SEGNALAZIONI, SUGGERIMENTI.

a) Obiettivi

La gestione di reclami, segnalazioni, suggerimenti, è lo strumento dell' organizzazione idoneo a:

- ✓ rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dai cittadini;
- ✓ consentire l'analisi delle espressioni e delle esigenze dell'utenza per contribuire al monitoraggio e al miglioramento continuo della qualità dei servizi.

Affinché le segnalazioni possano veramente diventare uno strumento per l'attivazione di un percorso di miglioramento della qualità del servizio - e quindi per innescare riflessioni su quanto segnalato , piuttosto che individuare soltanto i responsabili - è necessario che , la loro registrazione sia continua e completa.

b) Campo di applicazione

La procedura si applica a tutte le segnalazioni in qualsiasi forma pervenute in Azienda, che non siano anonime o che presentino un vizio di forma.

L 'U.R.P. accoglie ogni suggerimento/segnalazione/reclamo presentato dai cittadini o dalle associazioni di volontariato e tutela che li rappresentano.

Tutte le segnalazioni vengono registrate su data base informatico e su registro cartaceo attribuendogli un numero progressivo. I dati che si acquisiscono sono: Cognome e nome, data di nascita, indirizzo, recapito telefonico, causale del reclamo e/o segnalazione e data di presentazione. I dati acquisiti sono utilizzati per la produzione di report con cadenza annuale.

L'Azienda garantisce sempre e comunque che il trattamento dei dati sensibili si svolga nel rispetto dei diritti sulla riservatezza, in applicazione della Legge 675/96 e ss.mm.ii.

c) Descrizione dell' attività

1) Modalità di presentazione

Le segnalazioni possono essere effettuate con le seguenti modalità:

- Personalmente presso le sedi , del P.O. Papardo e del P.O. Piemonte dell'URP, che sono aperte al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12.00 e il martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00. In questo caso il cittadino è invitato ad esplicitare le sue rimostranze nel modo più esauriente possibile, ed a formalizzare il reclamo per iscritto sottoscrivendo quanto dichiarato. sull' apposito modulo (all.2);
- Tramite contatto telefonico (P.O. Papardo => 0903992855 – P.O. Piemonte => 0902224343), in questo caso sarà cura del Responsabile del procedimento formalizzare la segnalazione,nel modo più esaustivo possibile e al fine di offrire maggiore garanzia e tutela sia al cittadino che all' Azienda, si chiede la successiva formalizzazione e sottoscrizione di quanto dichiarato.
- Tramite fax : P.O. Papardo=> 0903992871 – P.O. Piemonte => 0902937201;
- Tramite lettera al seguente indirizzo: Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Papardo – Piemonte – C/da Papardo 98158 Faro Superiore Messina;
- Tramite e-mail al seguente indirizzo di posta elettronica urp@aorpapardopiemonte.it

2) Istruttoria

La segnalazione raccolta o pervenuta viene protocollata ed inserita nella banca dati, quindi se le informazioni sono sufficienti l'operatore attribuisce al reclamo un codice di classificazione (All. 3). La classificazione corrisponde a categorie predefinite, non viene comunicata all'utente in quanto rappresenta una informazione utile soprattutto per il sistema di gestione interna della segnalazione, l'elaborazione e l'analisi dei dati. Se le informazioni non sono sufficienti per classificare la segnalazione si procede ad un supplemento di indagine. Nel caso di immediata soluzione del problema si provvede all'archiviazione , invece quando si rende necessario un supplemento di indagine l'operatore predispone nota a firma del Responsabile dell' Ufficio per chiedere chiarimenti al responsabile del servizio coinvolto,allegando la copia della segnalazione . Una volta accertati i fatti, se ne dà comunicazione all'utente tramite lettera.I reclami che lasciano presupporre un risarcimento o che comunque possano interessare la responsabilità civile dell'Azienda, vengono immediatamente segnalati all'Ufficio Legale. Qualora vengano accertate responsabilità legate ad un comportamento del dipendente che sia in contrasto con le norme deontologiche, il Management (DG - DA - DS) o il Responsabile della struttura coinvolta provvedono ad avviare adeguato provvedimento disciplinare.

3) Formulazione e comunicazione della risposta

Nel caso di immediata soluzione del problema e per i reclami che presentino vizio di forma , non è prevista la risposta scritta.

Le risposte ai cittadini possono essere comunicate:

- a) Verbalmente (contatto personale - telefonico)
- b) Per iscritto (lettera - posta elettronica - fax)

L' operatore URP predispone la risposta al cittadino ,che viene inviata entro trenta giorni , salvo i casi in cui il procedimento necessiti di ulteriore approfondimento.

La risposta a firma congiunta del Direttore Sanitario e del Responsabile URP,indica il nome del Responsabile del procedimento ed il numero di reclamo , inoltre può contenere:

- scuse formali dell' Azienda;- motivazioni e/o cause del disservizio - eventuali provvedimenti, adottati.

4) Chiusura ed archiviazione

Un reclamo è chiuso quando è stata fornita la risposta al cittadino. Tutta la documentazione inerente il reclamo fa parte di un fascicolo ,che viene archiviato in ordine cronologico.

d) Monitoraggio e reports

Il monitoraggio delle segnalazioni consente di mettere in evidenza i punti deboli, nei vari livelli della struttura. I dati relativi alla gestione dei reclami sono elaborati ed inviati al Management ogni anno, in modo che si possano intraprendere azioni, rivolte al miglioramento della qualità dei servizi a partire dal punto di vista del cittadino mentre trimestralmente saranno trasmessi i report dei reclami pervenuti, al Comitato rischio clinico.

3.2 RILEVAZIONE DELLA CUSTOMER SATISFACTION

In osservanza al Decreto assessoriale nà 03185 del 28/12/2010 – allegato 4

3.3 REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DOVERI DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

Delibera n. 707 del 07/05/2010 – Allegato 5

3.4 REGOLAMENTO COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

In corso di definizione

ART. 4 ALLEGATI

All. 1 Norme di riferimento

All. 2 Scheda di segnalazione

All. 3 Classificazione reclami

All. 4 Decreto Assessoriale n° 03185 del 28/12/2010- Customer satisfaction

All. 5 Delibera n° 707 del 07/05/2010- Approvazione Regolamento dei Diritti e Doveri delle associazioni di volontariato firmatarie di protocollo d' intese con l' azienda Ospedaliera Ospedali riuniti Papardo Piemonte

ART.5 DISPOSIZIONI FINALI

E' abrogata ogni altra disposizione in contrasto con quanto disposto dalla Legge 150/2000 e dal presente Regolamento.

Ai sensi del Decreto Legislativo del 27.10.2009 n° 150, il presente regolamento è reso pubblico mediante pubblicazione sul sito Internet dell'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Papardo-Piemonte.

All. 1

NORME DI RIFERIMENTO

- Il Decreto Legislativo n. 29 del 3 febbraio 1993 , istituisce l'URP per tutte le P.A. (art.12),con la finalità *“di garantire la piena attuazione della legge 241/90”*; in particolare *“garantire i diritti di partecipazione”*(lett. a), di fornire informazioni relative *“agli atti ed allo stato dei procedimenti”* (lett. b) , *“ricerca, analisi e proposte.....sugli aspetti organizzativi e logistici del rapporto con l'utenza”*(lett. c),
- La circolare n. 17 del 27 aprile 1993, esplicativa del D. L.vo 29/93, porta l'attenzione sugli aspetti della *“comunicazione di pubblica utilità”* e sulla peculiarità della funzione *“destinata a produrre ... quella utile dialettica che nell'azienda oppone l'area commerciale a quella di produzione, con il fine concorrere a riorientare le attività pubbliche dagli adempimenti formali ai risultati sostanziali apprezzati dall'utenza”*; la stessa prevede che all'ufficio *“sia preposto un dirigente appartenente al più alto livello previsto dall'ordinamento dell'amministrazione”* nonché *“personale con idonea qualificazione”*.
- La direttiva del 27 gennaio 1994 della Presidenza del Consiglio dei Ministri – Principi sull'erogazione dei servizi pubblici - traspone i principi della legge 241/90 alle P.A. erogatrici di servizi ed individua specifici strumenti di tutela per i cittadini che subiscono disagi, disservizi o negazione di diritti.
- La direttiva dell'11 ottobre 1994 della Presidenza del Consiglio dei Ministri –Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico- prevede che l'URP sia collocato *“laddove si svolge l'attività di amministrazione attiva di maggior contatto con il pubblico”* (par. VI), in quanto l'ufficio rappresenta il *“luogo d'incontro fra l'utenza e le strutture pubbliche”*, chiamato a svolgere una funzione trasversale, nuova ed integrativa che *“non modifica le funzioni e l'organizzazione delle amministrazioni, né deve creare sovrapposizione di competenze”*.
- Il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 riporta lo *“schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari”* quale *“patto”* con gli utenti.
- La legge n. 150 del 7 giugno 2000 che attribuisce i compiti all'URP.
- Il Decreto Legislativo n. 165 del 30 marzo 2001, art. 11 *“Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”*.
- Il D.P.R. n. 422 del 21 settembre 2001, stabilisce i titoli ed i requisiti che devono possedere i dirigenti ed il personale addetto alla funzione di comunicazione/URP.

- La Direttiva del Ministro per la funzione pubblica del 07.02.2002, sulle *“attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”* traccia il ruolo fondante e sostanziale dell’attività di comunicazione esterna ed interna da parte della Pubblica Amministrazione, stabilendo, per tale funzione, che nel bilancio di ogni P.A. sia previsto *“un capitolo dedicato alle spese complessive per la comunicazione l’informazione pubblica in una percentuale non inferiore al 2% delle risorse generali”* recepito dalla Regione Sicilia con la legge Regionale n. 2 del 26.3.2002 ,art 127- comma 5.
- La Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 24.03.2004 ha definito il percorso per la valutazione della qualità percepita dai cittadini/utenti, prevedendo che questa sia *“una funzione permanente e strutturalmente organizzata all’interno dell’Ente”* e *”svolta da soggetti diversi rispetto alle unità organizzative erogatrici di servizi”* ed effettuata *“in relazione con le altre attività di ascolto e di confronto con i cittadini e loro rappresentanti”*.
- Decreto Legislativo n. 150 del 27.09.2009: *Attuazione della legge n.15 del 04.3.2009 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.*
- Decreto Legislativo n. 198 del 20.12.2009 *in materia di ricorso per l’ efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici.*
- Nota assessoriale Prot. n. 2575 del 13.5.2010 .

Dati Anagrafici :

del Sig./della Sig.ra

.....

nato/a a il abitante a

.....

Via n. cap

Tel. e-

mai.....

Organismo di volontariato

Il/La sottoscritto/a dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali, solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita al presente reclamo e/o segnalazione ai sensi dell'Art. 10 della legge 675/96 e successive integrazioni.

Data

Firma

Ricevuto il

Da

Parte riservata all'ufficio

La risposta è stata data : per telefono per lettera altro

La segnalazione è stata inoltrata con nota n. del

Direttore Generale

Direttore Sanitario

Direttore Amministrativo

Responsabile U.O.

Dirigente Sanitario

.....

Esito

Note dell'operatore

Classificazione Data chiusura pratica

All. 3**CLASSIFICAZIONE RECLAMI**

Strutturali	1*
Barriere architettoniche	1.1
Segnaletica	1.2
Mancanza apparecchiature / attrezzature	1.3
Parcheggi	1.4
Carenza manutenzione	1.5
Sicurezza	1.6
Funzionalità impianti	1.7
Climatizzazione	1.8
Locali inadeguati, fatiscenti, mancanza Acqua calda / docce	1.9
Arredi	1.10
Organizzativi	2*
Richieste improprie	2.1
Informazioni	2.2
Tempi d'attesa	2.3
Mancata prestazione	2.4
Risarcimento danni	2.5
Ticket	2.6
Carenza reattivi	2.7
Carenza personale	2.8
Difficoltà burocratiche	2.9
Orari uffici	2.10
Comfort alberghiero	2.11
Ausili e presidi handicap	2.12
Vitto	2.13
Biancheria	2.14
Difficoltà prenotazione telefonica	2.15
Prenotazione	2.16
Smarrimento referti e cartelle cliniche	2.17
Mancato intervento chirurgico	2.18
Ritardo/Mancato rilascio certificati e cartelle cliniche	2.19
Ritardo prestazioni e certificazioni	2.20
Telefonia pubblica	2.21
Organizzativi generali	2.22
Rimborso	2.23
Disguidi telefonici	2.24
Accoglienza e disguidi	2.25
Mancata prestazione in A.L.P.I.	2.26
Relazionali	3*
Comportamenti scorretti	3.1
Conflittualità	3.2
Privacy	3.3
Difficoltà comunicazione fra operatori	3.4
Altro	4*
Mezzi pubblici	4.1
Igiene	5*
Infestazioni	5.1
Elogi	6*
Prestazioni sanitarie	7*
Diagnosi errate e contestate	7.1
Risarcimento danni	7.2
Non vuole procedere	8*
Anonimo/non si procede per vizio di forma	8.1

