

Ufficio Relazioni con il pubblico: finalità e obiettivi

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) opera all'interno della Direzione Patient Relationship, deputata al monitoraggio e sviluppo dello stile di relazione con i pazienti.

L'URP è il punto di contatto tra la FPUCBM e il cittadino ed ha il compito di garantire, semplificare e migliorare la comunicazione, l'accessibilità e la trasparenza.

Offre informazioni sui servizi erogati ed è quotidianamente impegnato ad agevolare il rapporto dei pazienti con la struttura, prestando attenzione a ogni richiesta di chiarimento.

L'attività dell'URP si declina secondo due linee direttrici parallele: oltre a rappresentare l'interfaccia tra Struttura e utenza, il personale dell'URP può facilitare la comunicazione dei professionisti con i pazienti, tra i diversi uffici della Struttura e l'applicazione delle procedure amministrative interne.

La sua finalità è quella di mettere in luce problematiche ricorrenti che possono essere gestite e/o risolte in maniera definitiva, intervenendo e suggerendo azioni migliorative delle procedure in essere. Inoltre coordina i progetti di customer satisfaction e di patient experience e suggerisce azioni per il mantenimento e lo sviluppo degli standard di soddisfazione e relazione.

Descrizione delle Attività

Ricevimento delle segnalazioni

Gli utenti esercitano il proprio diritto entro 15 giorni come previsto dall'art. 14 del D. Lgs 502/92, modificato dal D. Lgs 517/93, attraverso:

- a. lettera in carta semplice, indirizzata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), per posta elettronica (urp@policlinicocampus.it) o consegnata personalmente all'operatore
- b. modello cartaceo distribuito dall' Ufficio Relazioni con il Pubblico e sottoscritto dall'utente,
- c. modulo online presente sul sito aziendale: www.policlinicocampusbiomedico.it
- d. segnalazioni presentate verbalmente al Front Office, sito al piano 0 della FPUCBM,
- e. segnalazioni presentate telefonicamente all'interno telefonico dedicato (06/225411082).

Le lettere o gli articoli di disservizio o di elogio che appaiono sui canali social vengono gestite dall'URP e qualora siano sufficientemente circostanziate, viene concordata una risposta con l'Ufficio Comunicazione.

Acquisizione delle segnalazioni

Azioni dell'operatore URP:

- a. ascolta il resoconto dell'utente ed effettua eventuali domande per completare le informazioni
- b. informa il cittadino della possibilità di compilare direttamente la scheda della segnalazione, provvista di sezione per il consenso del trattamento dei dati, di cui all'art. 13 del D.Lgs. n. 196/2003 e della necessità di firmarla
- c. rilegge il testo raccolto all'utente per verificare di aver compreso correttamente e di aver colto e scritto tutto quello che il cittadino intende dichiarare
- d. assegna il numero di protocollo progressivo

- e. informa l'utente su quanto prevede la procedura delle segnalazioni, compresi i tempi della risposta.

Tempi di lavorazione e risposta alle segnalazioni

L'URP ricevuta la segnalazione provvederà a dare tempestivo riscontro all'utente nei casi in cui la segnalazione si presenti di prevedibile, unica e certa definizione.

Il riscontro viene dato: verbalmente, telefonicamente o attraverso e-mail.

Le segnalazioni fatte all'URP, che consentono una rapida soluzione, sono catalogate come rilievi.

I reclami anonimi sono catalogati come rilievi.

I tempi decorrono dalla data di protocollo assegnata al reclamo. In base alla normativa vigente, per la risposta all'utente sono previsti 30 giorni DPCM 27/1/1994

Ogniquale volta non sia possibile inviare risposta al reclamo nel termine di 30 giorni lavorativi se ne dovrà informare il cittadino per iscritto o telefonicamente e rispondere non oltre i 30 giorni lavorativi successivi.

Definizioni

N.	Classificazione	Descrizione
1	Reclamo	È una qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti. Costituisce una opportunità di miglioramento della qualità dei servizi e uno strumento necessario a monitorare il livello di soddisfazione degli stessi (DGR 320/2000). I reclami attivano un percorso formale di valutazione, un eventuale percorso di mediazione e si chiudono con una risposta scritta al cittadino
2	Rilievo	È una indicazione di disservizio (di solito presentato verbalmente o telefonicamente) che si risolve con una risposta di cortesia o risoluzione diretta, che comunque non attiva la procedura tipica del reclamo. Rientrano nei rilievi le segnalazioni anonime di disservizio. La presa in carico "diretta" dei disservizi evidenziati tramite i rilievi da parte degli URP permette inoltre di fornire risposte in tempi brevi, valorizza e rafforza la relazione tra Azienda e cittadino, consentendo tra l'altro di conoscere rapidamente le criticità. I rilievi attivano un percorso informale di valutazione e si chiudono con una risposta verbale, per le vie brevi, telefonica, di persona, scritta (ma senza il vincolo dei 30 giorni) che si sostanzia in una risposta di cortesia (contenente un chiarimento, una conferma dell'operato dell'Azienda, ecc.) o in una soluzione diretta

3	Elogio	È una espressione/segnalazione di soddisfazione del cittadino/utente al soggetto erogatore del servizio
4	Suggerimento	Ha lo scopo di fornire delle indicazioni esplicite al soggetto erogatore affinché fornisca un servizio più vicino alle esigenze del cittadino
5	Segnalazione impropria	Segnalazione riferita a un evento che non è imputabile alla responsabilità della struttura in oggetto
6	Richiesta di informazione	Richiesta che genera attività di informazione e orientamento sulla struttura e i suoi servizi

Classificazione

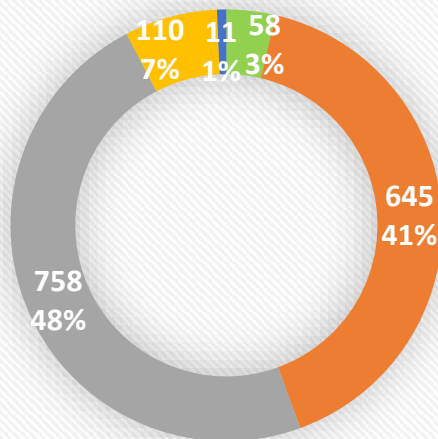
Per ogni reclamo/rilievo sono stati identificati raggruppamenti tematici in quanto può contenere osservazioni riferite a diversi aspetti. L'incrocio permetterà di osservare i più diversi fenomeni.

n.	Raggruppamento	Categorie
1	DIRITTO AL RISPETTO DELLA DIGNITA' E DELLA PERSONA	Disponibilità ad ascoltare, cortesia
		Disparità nel trattamento degli utenti
		Privacy (<i>legge 196/2003</i>)
2	DIRITTO ALL'INFORMAZIONE	Chiarezza e visibilità della segnaletica
		Contattabilità della struttura
		Adeguatezza e completezza dell'informazione
3	DIRITTO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE	Attesa per ottenere documentazione
		Tempi di ricovero (<i>dimissioni precoci – oltre 90 giorni dal pre-ricovero</i>)
		Tempi di attesa per il disbrigo delle pratiche amministrative
		Mancata erogazione della prestazione o ricovero
		Tempi di attesa per il pre-ricovero

		Attesa ambulatoriale per l'esecuzione delle prestazioni
		Tempi di attesa per prenotare prestazioni <i>(liste di attesa)</i>
4	DIRITTO ALLE PRESTAZIONI ALBERGHIERE	Qualità degli ambienti
		Adeguatezza e pulizia dei servizi igienici
		Vitto ospedaliero
5	DIRITTO AL BUON FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI	Collegamenti e parcheggi <i>(smarrimento oggetti personali)</i>
		Barriere architettoniche

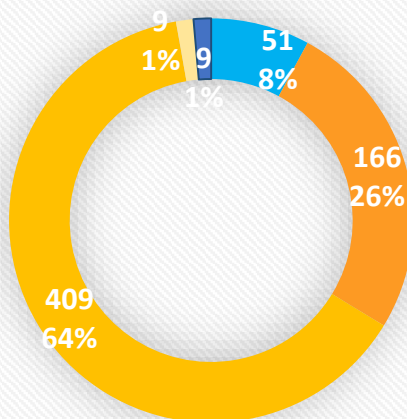
Di seguito i dati relativi al primo semestre 2023:

Tipologia contatti URP



■ Elogio ■ Reclamo ■ Richiesta di informazione ■ Rilievo ■ Suggerimento

Tipologia Reclami



■ Diritto al rispetto della dignità e della persona
■ Diritto all'informazione
■ Diritto alle prestazioni sanitarie
■ Diritto alle prestazioni alberghiere
■ Diritto al buon funzionamento dei servizi