



Fondazione IRCCS  
**Policlinico San Matteo**

Sistema Sanitario  Regione  
Lombardia



# GIORNATA DELLA TRASPARENZA

Incontro aperto dedicato a conoscere le iniziative  
messe in atto al San Matteo sui temi della trasparenza  
e prevenzione della corruzione

**Gemma Bernardini**  
**Ufficio Relazioni con il Pubblico**



Fondazione IRCCS  
Policlinico San Matteo

# **CUSTOMER E URP LE ATTIVITÀ DI RELAZIONE CON I CITTADINI**



## COMPITI URP

Ridurre le distanze tra Pubblica Amministrazione e Cittadino.

Gestire le segnalazioni (reclami/segnalazioni/informazioni/encomi), in qualsiasi forma presentati (scritta, orale, telefonica).

Supportare la Direzione Strategica e le Strutture della Fondazione per le Azioni Correttive e/o Preventive da intraprendere ai fini del miglioramento continuo delle prestazioni e della comunicazione con il Cittadino.



## ATTIVITA' URP

fornire un servizio di ascolto al cittadino

- assicurare ai cittadini le informazioni chiare, semplici, trasparenti e puntuali
- attuare un sistema di gestione dei segnali di disservizi al fine di utilizzare le segnalazioni come aiuto alla soluzione dei problemi
- collaborare con la Direzione Generale nella definizione dei diritti di informazione, di accesso e di partecipazione
- attuare, mediante l'ascolto degli utenti, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti (*customer*)



## LA COMUNICAZIONE

La comunicazione è il processo attraverso il quale si forniscono, condividono e ottengono le informazioni necessarie in modo continuativo.

La comunicazione ha un'importanza strategica nella costruzione di una stabile relazione sia con gli utenti, sia con i dipendenti.



## OBIETTIVI DELLA COMUNICAZIONE

- garantire un'informazione trasparente ed esauriente sull'operato dei dipendenti
- pubblicizzare, consentire e facilitare l'accesso ai servizi, promuovendo nuove relazioni con il Cittadino
- ottimizzare l'efficienza e l'efficacia dei servizi, attraverso un adeguato sistema di comunicazione interna
- conoscere e rilevare i bisogni dell'utenza
- conoscere e rilevare i bisogni dei dipendenti



## COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione interna è quella che transita dai dipendenti verso l'URP.

La gestione delle comunicazione interna è attivata nei seguenti modi:

- e-mail, in visione all'URP, a disposizione dei dipendenti per suggerimenti, segnalazioni e osservazioni
- un gruppo di lavoro che coinvolge i referenti della Qualità delle Strutture Complesse e che si riunisce al bisogno
- pubblicazione sul sito intranet della Fondazione dei Report



## COMUNICAZIONE ESTERNA

La gestione della comunicazione esterna è attivata nei seguenti modi:

- una casella di posta elettronica, in visione all'URP, a disposizione degli utenti per suggerimenti, osservazioni, segnalazioni sportello URP
- diffusione, tramite sito *Web* e depliant cartacei, delle informazioni utili agli utenti che accedono ai servizi ed alle prestazioni erogati dalla Fondazione
- pubblicizzazione dei servizi offerti dalla Fondazione





## GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

- ricezione
- presa in carico
- istruttoria
- risposta al Cittadino
- riesame
- elaborazione, trasmissione e valutazione dei *Report*



## RICEZIONE

L'URP è aperto al pubblico da Lunedì a Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 16.00.

Il Cittadino può accedere al servizio URP:

tramite **posta elettronica** ([urp@smatteo.pv.it](mailto:urp@smatteo.pv.it))

tramite **posta**

tramite contatto diretto allo **sportello**

tramite **fax** (0382-501871)

tramite **telefono** (0382-503032)

tramite **consegna** all'URP, da parte del Personale della Fondazione che abbia, a qualunque titolo, ricevuto segnalazioni scritte

L'operatore URP, nell'ambito della ricezione delle segnalazioni, compie le seguenti azioni:

ascolta il resoconto del Cittadino

informa il Cittadino della procedura relativa all'iter della segnalazione

attribuisce alla segnalazione un numero di protocollo URP

compila il Modulo di segnalazione per le parti di propria competenza



## PRESA IN CARICO DELLA SEGNALAZIONE

- Tutte le segnalazioni devono essere tempestivamente protocollate, con protocollo interno informatizzato URP ed inviate, qualora non ancora pervenute all'Ufficio Protocollo, a quest'ultimo, per la protocollazione su protocollo generale
- La protocollazione degli allegati viene valutata di volta in volta



## ISTRUTTORIA

**Termine** per risposta entro 30 giorni solari

Richiesta di **relazione** ai Direttori assegnando un termine di 7 giorni solari

**Sollecito** con assegnazione di ulteriori 2 giorni e nel caso di ulteriore inottemperanza, il sollecito è reiterato fino all'ottenimento della risposta

Qualora l'istruttoria non possa essere completata nei tempi previsti **sospensione** termine e conseguente **proroga** per un periodo ulteriore di 30 giorni

**Termine massimo** per la risposta all'utente 60 giorni solari



## RISPOSTA ALLA SEGNALAZIONE

La risposta è prevista entro **30 giorni solari** dalla protocollazione.

La **lettera di risposta** è redatta in base alle risultanze delle relazioni acquisite dai Direttori delle Strutture interessate



## RIESAME

Nel caso in cui il Cittadino, non ritenendosi soddisfatto della risposta ricevuta, controdeduca, sarà gravame del Direttore della SC Qualità e Risk Management valutare se:

- archiviare la pratica
- rispondere alle contro-deduzioni



## ELABORAZIONE, VALUTAZIONE E TRASMISSIONE REPORT

Tutte le segnalazioni pervenute all'URP sono inserite in un **registro informatico** ed i dati raccolti sono elaborati al fine di produrre un **Report** delle segnalazioni pervenute, che verrà pubblicato annualmente sul sito intranet della Fondazione.

I dati raccolti sono **trasmessi annualmente all'ASL** competente.



## SEGNALAZIONI TELEFONICHE

Vi è un apposito registro separato e non si procede a protocollazione.

Nell'ipotesi in cui da un reclamo telefonico emerga una particolare criticità, si chiede all'utente la successiva formalizzazione scritta, onde evitare di travisare i fatti.

I reclami vengono, ove possibile, verificati nell'immediato.

Le segnalazioni telefoniche sono state nel primo semestre 2014 n. 1256





## ***CUSTOMER SATISFACTION***

Consente di comprendere che tipo di esigenze abbiano i cittadini-utenti, nonché di “svecchiare” l’approccio con l’utenza, passando da una posizione autoreferenziale ad una di dialogo

È uno strumento che consente di misurare il grado di soddisfazione dell’Utente rispetto alle prestazioni offerte



## **QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION**

Il questionario sottoposto ai Pazienti è costituito dal **Format** proposto dal Sistema informativo regionale

La somministrazione prevede la consegna del questionario almeno due volte all'anno, per un totale di **6 settimane di analisi**, a tutti i pazienti

- **Pazienti ricoverati:** il questionario viene lasciato sul comodino dal personale di reparto, incaricato della preparazione dell'unità paziente
- **Pazienti ambulatoriali:** la consegna può avvenire al pagamento del ticket, in sala di attesa prima della prestazione o alla consegna del referto

Per la raccolta dei questionari di gradimento, all'interno di ciascuna struttura sanitaria, sono stati predisposti contenitori dedicati configurati come **urna elettorale**, strategicamente posizionati.



## **ANALISI DEI DATI DI *CUSTOMER SATISFACTION***

I contenitori sono inviati chiusi all'URP

I dati sono esaminati ed inseriti in un registro informatico

I dati sono analizzati e ciò consente all'URP l'elaborazione di un *Report* aziendale nel quale vengono evidenziate le aree di criticità emerse e programmati interventi puntuali e mirati a superarle.

Tali interventi si esplicitano in Azioni Preventive e/o Correttive, valutate dalla Direzione Strategica sulla base dell'analisi del report predisposto, che avviano il processo rimodulazione dei servizi.



## ***OBIETTIVI CUSTOMER SATISFACTION***

**comprendere** meglio le aspettative degli utenti

**conoscere** come gli utenti percepiscono le prestazioni dell'azienda erogatrice

**quantificare** gli scostamenti tra aspettative e percezioni degli utenti

**tenere sotto controllo** l'evoluzione delle aspettative degli utenti nel tempo

**monitorare** continuamente le prestazioni dell'azienda erogatrice e le eventuali criticità del servizio

**valutare** l'efficacia delle azioni correttive adottate

**rendere** il personale **consapevole** delle criticità del servizio.



## ***DEPLIANT INFORMATIVI***

L'URP sta procedendo alla redazione di depliant sia di carattere generale, sia con riferimento alle singole strutture, al fine di fornire informazioni quanto più corrette e complete al cittadino

I depliant verranno nell'anno 2015 pubblicati sul sito WEB della Fondazione in formato tascabile che potrà essere stampato, al bisogno, dall'utente