

L'Azienda USL di Ferrara è particolarmente attenta a instaurare con i suoi cittadini un rapporto di trasparenza, chiarezza e dialogo. Molti sono gli strumenti di informazione e comunicazione messi in atto per rendere partecipe l'utente dell'attività dell'Azienda.

Presentiamo in queste pagine due strumenti al **servizio alla Persona**: uno di comunicazione diretta con il pubblico, l'**URP** (Ufficio Relazioni con il Pubblico), in cui l'Azienda USL di Ferrara sta investendo grande impegno e risorse per rispondere in maniera adeguata alle domande, ai problemi e alle esigenze più diverse dei destinatari dei suoi servizi. Vogliamo così rendervi conto dei **dati di attività**, delle segnalazioni pervenute e degli interventi effettuati, per mostrare la vitalità di questo tipo di servizio.

L'altro strumento è l'**Audit Civico** che mira a studiare la realtà partendo dall'interno, dalle sue strutture e dai suoi operatori e, dopo aver attentamente analizzato la situazione, ad attuare strategie di intervento laddove se ne riscontri la necessità.

Fosco Foglietta
Direttore Generale
Azienda USL di Ferrara



Ufficio Relazioni con il Pubblico: l'Azienda dialoga con i cittadini

La **mission** dell'URP è quella di soddisfare le diverse e crescenti esigenze di informazione e accesso degli utenti.

L'URP dell'Azienda USL di Ferrara cura gli strumenti e i percorsi specifici di comunicazione in merito ai servizi, in particolare:

- **chi e dove** (l'AUSL e le sue articolazioni);
- **che cosa** (le prestazioni e i servizi forniti);
- **come e quando** (condizioni di accesso, di fruizione, ma anche aspetti qualitativi).

Inoltre, l'URP svolge la sua funzione di tutela dei cittadini-utenti attraverso la raccolta di suggerimenti e segnalazioni di disservizi.

GLI OBIETTIVI

- contribuire al miglioramento del rapporto **del cittadino** con le strutture sanitarie;
- facilitare l'accesso ai servizi sanitari, anche attraverso l'**accompagnamento**;
- favorire la **conoscenza dei servizi** presenti in ambito aziendale, contribuendo alla diffusione dell'informazione, con particolare riferimento alle modalità di accesso;
- aprire un **dialogo** con il cittadino, cercando di comprendere le difficoltà e i problemi che possono emergere nel rapporto con le strutture e con gli operatori sanitari;
- **dare voce ai cittadini** per segnalazioni di vario genere, dai disservizi e reclami ai consigli per migliorare le prestazioni offerte. Il sistema di gestione si avvale di una banca dati regionale delle segnalazioni (reclami, suggerimenti, elogi, rilievi) presentate agli URP dai cittadini e dalle Associazioni di Tutela dei Diritti.

Sommario

Editoriale	1
Le Parole chiave	2
I dati di attività	3
Le osservazioni dei	4
I progetti dell'URP	5
Audit Civico	6

Audit Civico : Sanità e cittadini insieme per migliorare

Il progetto **Audit Civico** nasce dall'esperienza di "Cittadinanza attiva" (movimento di cittadini per lo sviluppo della partecipazione pubblica) e dalle diverse iniziative avviate dall'Agenzia Sanitaria Regionale per rendere sempre più centrale il **ruolo del cittadino** all'interno del Servizio sanitario dell'Emilia-Romagna.

L'Audit Civico si propone come finalità generale quella di **valutare**, attraverso la raccolta di dati (tramite osservazioni dirette e interviste a interlocutori privilegiati direttamente coinvolti nella vita e nella gestione dell'Azienda), se nelle Aziende Sanitarie l'utente è davvero il perno attorno a cui ruotano tutte i servizi e le attività di programmazione; l'Audit Civico

mira, inoltre, a realizzare nelle Aziende comportamenti trasparenti e verificabili e le priorità date nelle politiche aziendali alla prevenzione dei rischi connessi alle cure mediche, alla riduzione del dolore e dell'impatto negativo della malattia sulla qualità della vita dei pazienti e delle loro famiglie.

Il programma di Audit Civico prevede **due fasi di valutazione**: la prima riguarda l'attività delle Aziende Sanitarie e la seconda che valuta il livello di partecipazione del cittadino ad alcune decisioni aziendali.

L'Audit Civico integra tre approcci metodologici: l'analisi civica, le normative volte a sostenere la partecipazione dei cittadini alla valutazione dei servizi e le procedure della qualità.

Per ulteriori approfondimenti vedi pag.6

LE PAROLE CHIAVE DELL'URP:

Ascolto – Accoglienza – Informazione – Partecipazione – Percorso – Tutela

- L'URP è **Ascolto** - L'ascolto è colloquio, attenzione ai bisogni, cortesia, completezza d'informazione e gestione precisa delle segnalazioni.
- L'URP è **Accoglienza** - L'URP ha il compito di accogliere segnalazioni di problemi, disagi e inadempienze che l'utente ha riscontrato nei suoi rapporti con le strutture sanitarie e pubbliche. Gli operatori dell'URP cercano di mettersi dalla parte dell'utente con un atteggiamento attento, disponibile e umano per permettere di esporre le proprie ragioni con franchezza, serenità e fiducia. In questo clima è più facile valutare i fatti ed è più semplice trovare soluzioni adeguate e veloci.
- L'URP è **Informazione** - Grazie all'URP i cittadini e l'Azienda Sanitaria possono comunicare tra loro più facilmente. I cittadini si rivolgono all'URP per ricevere informazioni ed essere orientati sui servizi offerti, sulle modalità d'accesso e di erogazione delle prestazioni sanitarie.
- L'URP è **Partecipazione** - L'URP collabora quotidianamente con le Associazioni di Volontariato e di Tutela dei diritti del Cittadino e con i Comitati Consultivi Misti. Gli operatori URP rappresentano la voce dei Cittadini all'interno dell'Azienda USL e di ogni Distretto Sanitario e sono interlocutori privilegiati per la loro capacità d'interpretare i bisogni del territorio e di stu-

diare soluzioni adeguate ai bisogni espressi dai cittadini. L'URP dà la possibilità ai cittadini/utenti di partecipare alla gestione delle attività attraverso segnalazioni e suggerimenti.

- L'URP è **Percorso** - L'URP lavora per facilitare gli utenti che devono affrontare percorsi terapeutici complessi.

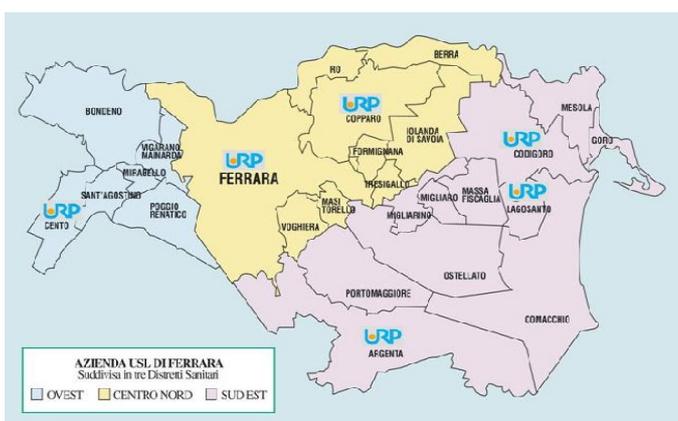
“mettersi dalla parte del cittadino con un atteggiamento attento e disponibile”

- L'URP è **Tutela** - L'URP svolge la sua funzione di tutela dei cittadini utenti ricevendo **segnalazioni di disservizio e suggerimenti**. Questi sono preziosi perché rappresentano uno strumento **per**

far emergere i punti critici e per orientare le scelte verso il **miglioramento della qualità del servizio**. Se le segnalazioni sono di facile soluzione viene data immediata risposta all'utente. Per quelle più complesse si predispongono attività istruttorie e viene fornita una risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento. È possibile inviare segnalazioni all'URP attraverso tutti i canali di comunicazione (fax, lettera, e-mail) oppure recandosi di persona all'URP, telefonando o compilando l'apposito modulo presente nell'Azienda USL di appartenenza. Le segnalazioni e i reclami scritti e firmati sono immediatamente inviati ai responsabili competenti e da questi esaminati e valutati per produrre un'adeguata risposta nei tempi previsti dal Regolamento di Pubblica Tutela.

GLI URP: UNA PRESENZA CAPILLARE SUL TERRITORIO

Per essere a diretto contatto con i cittadini l'Azienda USL di Ferrara ha attivato diverse sedi dell'URP nei luoghi dove si trovano i principali Servizi sanitari.



URP di Ferrara, la responsabile dott.ssa Sara Castellari

<p>FERRARA via Cassoli, 30 tel. 0532 23.56.05 urpferrara@ausl.fe.it</p>	<p>COPPARO via Roma, 18 tel. 0532 87.97.33 urpcopparo@ausl.fe.it</p>	<p>CENTO Via Cremonino, 18 tel. 051 68.38.282-429 urpcento@ausl.fe.it</p>
<p>ARGENTA via Nazionale Ponente, 5 tel. 0532 31.78.56 urpargenta@ausl.fe.it</p>	<p>CODIGORO via Cavallotti, 347 tel. 0533 72.98.12 urpcodigoro@ausl.fe.it</p>	<p>LAGOSANTO via Valle Oppio, 2 tel. 0533 72.32.24 urpdelta@ausl.fe.it</p>

DATI ATTIVITÀ DI FRONT OFFICE

Si rilevano le due modalità attraverso cui il cittadino si rapporta con l'URP: il contatto diretto, (colloqui con l'operatore) e il contatto telefonico, relazione di ascolto della domanda e del bisogno informativo espresso dall'utente. Queste modalità di interazione sono finalizzate a ottenere risposte a richieste di informazioni semplici immediatamente fruibili (ad esempio: l'as-

setto logistico e organizzativo di ambulatori, i servizi e le attività) oppure a richieste di informazioni complesse, che necessitano il coinvolgimento di altri servizi (ad esempio: il percorso per la domanda di invalidità civile o il percorso per ottenere presidi sanitari). La volontà di andare incontro sempre più alle esigenze dei cittadini si concretizza implementando l'attività di comunicazione anche attraverso posta elettronica.

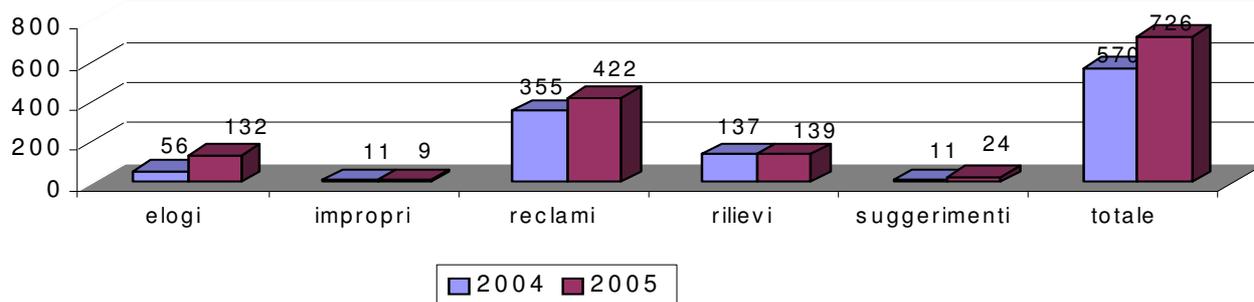
Attività prevalenti	Contatto diretto		Contatto telefonico		Richiesta informazioni semplici		Richiesta informazioni complesse		Totale 2005
	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005	
Sedi URP AUSL FE									21176
URP Ferrara	1405	4296	1409	8177	3660	4296	1800	1187	
URP Copparo (dati parziali)	56	84	22	96	15	59	7	25	
URP Cento	197	216	51	180	1035	96	75	120	
URP Argenta	111	294	100	396	240	162	36	132	
URP Delta-Codigoro	258	310	206	744	315	150	56	156	
TOTALE	2027	5200	1788	9593	5265	4763	1874	1620	

I motivi per cui l'attività di front office dell'URP di Ferrara è maggiore rispetto a quella degli altri uffici della provincia, sono riconducibili ad alcuni aspetti: la **fascia oraria d'apertura** maggiore, il **maggior numero di operatori** presenti, il maggior **bacino d'utenza**.

DATI ATTIVITÀ DI BACK OFFICE

Il sistema regionale per la rilevazione e la registrazione delle segnalazioni dei cittadini è in grado di fornire dati utili e dettagliati per individuare sia le criticità dell'assistenza sanitaria, sia i suoi aspetti di eccellenza, così come sono percepiti dai cittadini-utenti.

Il contatto diretto con l'utente offre spunti di intervento organizzativo che talvolta si traducono in semplici accorgimenti, per ridurre le asimmetrie tra cittadino e operatore sanitario, e talvolta portano ad affrontare percorsi più complessi di revisioni organizzative.



Nel 2005 sono pervenute agli URP dell'Azienda USL di Ferrara complessivamente 726 segnalazioni da parte dei cittadini. Rispetto al 2004 si è registrato un **incremento delle segnalazioni** (pari a circa il 28%).

- gli **elogi** hanno visto un incremento rispetto al 2004 del 13%: passano dal 10%, sul totale delle segnalazioni, al 18% nel 2005; precisa che per "elogi" si intendono gli apprezzamenti dei cittadini presentati in genere in forma scritta;
- mentre i **reclami** nel 2004 rappresentavano il 62% delle segnalazioni complessive, nel 2005 tale percentuale è scesa al 58%;
- i **rilievi** sono passati dal 24% delle segnalazioni totali

nel 2004 al 19% nel 2005; con il termine "rilievi" si intende indicazioni di disservizio che si risolvono con un'eventuale risposta ma che non attivano la procedura di istruttoria interna che caratterizza il reclamo, sono incluse nei rilievi anche le segnalazioni anonime;

- i **suggerimenti** nel 2004 costituivano il 2% del totale delle segnalazioni, mentre nel 2005 tale percentuale è descritta dal 3%;
- le segnalazioni **improprie** (riferite a eventi non imputabili all'Azienda Sanitaria), hanno conosciuto un leggero decremento: 2% nel 2004 a fronte dell'1,2% nel 2005.

Le segnalazioni raccolte dagli URP distrettuali nell'anno 2005 riguardano:

- l'area ospedaliera per il 48% (49% nel 2004);
- il dipartimento di cure primarie per il 31% (33% nel 2004);
- il dipartimento delle funzioni amministrative distrettuali, con i servizi di sportello unico distrettuale (CUP SAUB Cassa) per il 12% (5,6% nel 2004);
- il dipartimento di salute mentale per il 3% (2,3% nel 2004);
- il dipartimento di sanità pubblica per il 2,6% (2,5% nel 2004);
- gli altri dipartimenti assorbono il 3% delle segnalazioni complessive.

RECLAMI E RILIEVI

Restano in linea con l'andamento dell'anno precedente le segnalazioni di disservizio aventi per oggetto gli aspetti organizzativi, burocratici-amministrativi e i tempi. In leggero decremento sono state le segnalazioni di disservizio relative agli aspetti economici e agli aspetti tecnico-professionali. La diminuzione delle proteste sugli aspetti relazionali sono sensibilmente diminuite. In particolare, su un totale di 726 segnalazioni:

- il 26% è relativo agli **aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi**, ovvero la difficoltà nel compiere in modo semplice il percorso di accesso alle prestazioni. Una parte dei reclami, invece propone una visione negativa della funzionalità organizzativa aziendale;
- il 22% si riferisce agli **aspetti tecnico-professionali**: in modo particolare, l'adeguatezza della prestazione fornita e l'“attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale”;
- il 14% è relativo ai **tempi**: si evidenzia sia un malcontento rispetto ai tempi di attesa per fruire delle prestazioni e per le code agli sportelli, che lamentele sugli orari di apertura dei servizi, ritenuti non adeguati alle esigenze dei cittadini;
- il 12% evidenzia problemi legati agli **aspetti economici**; in particolare vengono contestati gli importi dei ticket e vengono richiesti dei rimborsi;
- il 10% si può ricondurre alla categoria **umanizzazione e aspetti relazionali**: nella maggior parte dei casi gli utenti hanno espresso insoddisfazione rispetto alla “mancanza di cortesia e gentilezza” da parte del personale sanitario;
- altri reclami o rilievi sono relativi alla qualità delle **informazioni** date, ovvero situazioni in cui sono state date informazioni sbagliate o che hanno ostacolato, rallentato o impedito il percorso di cura; agli **aspetti strutturali** e agli **aspetti alberghieri e comfort**, ossia vitto, pulizia, condizioni ambientali (4% nel 2005, 3% nel 2004).

GLI ELOGI

Gli elogi raccolti sono stati complessivamente 103, pari al 18% delle segnalazioni complessive.

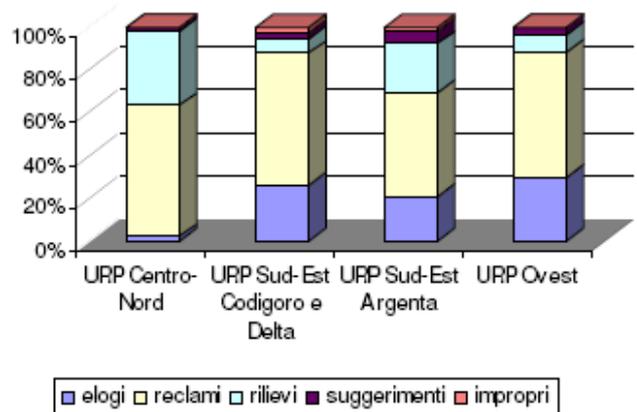
- Il 78% degli elogi si riferisce agli aspetti tecnico-professionali, mentre nel 2004 era pari al 59%;
- Il 16% degli elogi esprime soddisfazione per l'umanizzazione e gli aspetti relazionali (36% nel 2004);
- Il 5% degli elogi si riferisce all'informazione (4% nel 2004).



L'operatrice dell'URP dell'Ospedale del Delta, Franca Massarenti

Andamento delle segnalazioni nei Distretti

Come si vede dalla rappresentazione grafica riportata sotto gli elogi rappresentano una porzione considerevole delle segnalazioni complessive nel Distretti Sud Est (area Codigoro e Lagosanto) e Ovest per la presenza delle strutture ospedaliere di presidio. I reclami costituiscono la medesima porzione pressoché in tutte le realtà, mentre i rilievi sono maggiormente presenti nel Distretto Centro Nord, meno in quello Sud Est (area Argenta), poco nelle rimanenti sedi. Tale consistenza numerica di rilievi nel Distretto Centro Nord è data dal maggior utilizzo da parte dei cittadini delle cassette di raccolta del Comitato Consumativo Misto, in quanto **spesso non sono firmate** (61% dei rilievi totali). I suggerimenti sono più frequentemente presentati all'URP di Argenta; gli impropri costituiscono una piccola porzione solo nell'area di Codigoro-Lagosanto, mentre nelle rimanenti sedi sono pressoché inesistenti.



LA CARTA DEI SERVIZI: uno strumento per i cittadini

Il Coordinamento URP aziendale ha realizzato la revisione della Carta dei Servizi, progetto reso possibile grazie alla collaborazione e all'impegno dei dirigenti, dei responsabili di Unità Operativa e di tutto il personale dedicato all'attività di verifica dei percorsi di accesso alle prestazioni erogate dall'Azienda. L'elaborazione della Carta e la definizione dei suoi contenuti sono stati il risultato di un processo di **riflessione e progettazione**, attraverso il quale l'organizzazione ha analizzato se stessa, i propri servizi e le logiche di erogazione allo scopo di migliorarle. Sono stati chiariti ed esplicitati ruoli, competenze e responsabilità, nell'ottica del continuo confronto con i cittadini. La Carta dei Servizi, quindi, si propone come uno strumento dinamico e perfezionabile, attraverso integrazioni o modifiche future, in grado di orientare l'agire dei soggetti coinvolti.

La Carta dei Servizi edizione 2006 è costituita da quattro parti:

1. **presentazione generale dell'Azienda**
2. **meccanismi di tutela e partecipazione**
3. **standard, indicatori e impegni di qualità**
4. **descrizione dell'offerta sanitaria.**



La revisione della Carta dei Servizi è stato un momento importante per favorire relazioni fra i diversi *stakeholder* aziendali, evidenziandone le rispettive esigenze e aspettative, coniugando nella pratica il difficile esercizio del loro bilanciamento. Tale attività di revisione ha coinvolto pertanto due versanti: quello interno all'Azienda (unità operative), e quello esterno (associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini), in una logica di co-produzione. Possiamo intendere quindi la Carta dei Servizi come strumento essenziale per passare a una gestione allargata dei processi di controllo della salute che veda la partecipazione di tutti gli attori coinvolti compresi i cittadini. Per questo, l'aggiornamento della Carta, per la seconda e la terza parte, è stato realizzato in collaborazione con i Comitati Consultivi Misti aziendali e altri attori coinvolti nelle politiche sanitarie e socio-sanitarie. La Carta dei Servizi verrà distribuita a **tutte le famiglie residenti nel territorio provinciale** entro il mese di Agosto 2006, tramite il volume delle Pagine Gialle/Casa.

URP, PUNTI INFORMATIVI E CENTRALINI

ORGANIZZAZIONE E SVILUPPO DEL PROGETTO DI INNOVAZIONE TECNOLOGICA, INFORMATIZZAZIONE E FORMAZIONE PROFESSIONALE DEGLI OPERATORI DELL'AREA DELL'ACCESSO

Nel corso degli anni 2004/2005, l'Ufficio Comunicazione, in collaborazione con l'URP, ha realizzato un complesso e articolato percorso formativo per la **"costruzione della rete dei punti di accoglienza nell'Azienda USL di Ferrara"**. Nell'ambito di tale progetto è stata condivisa dagli operatori l'esigenza di uno strumento operativo comune e fruibile, che fornisca informazioni sulla struttura organizzativa aziendale, sulle sedi e sulle modalità di erogazione delle prestazioni. Questo stimolo ha portato alla realizzazione di una **banca dati** aziendale denominata Pronto Salute, gestita interamente dall'URP con l'**obiettivo** di garantire ai cittadini-utenti che si rivolgono alle strutture dell'Azienda USL, informazioni omogenee e aggiornate rispetto ai servizi erogati, ai percorsi dell'acces-

so e alle procedure amministrative che ne derivano.

Strumenti:

si è utilizzato il patrimonio informativo della banca dati del Numero Verde per costruire una **banca dati aziendale** che gestisce un ambiente parallelo ed è in grado di ricevere dati dal programma C.U.P. aziendale.

Il vantaggio che offre la nuova banca dati aziendale è quello di essere di **facile consultazione** e di contenere, oltre alle **informazioni selezionate dalla Regione Emilia-Romagna** e presenti nel Numero Verde regionale, tutte le **prestazioni erogate dall'Azienda USL di Ferrara** e le strutture organizzative e gestionali dei tre Distretti e delle diverse macroarticolazioni e strutture complesse afferenti.

800-033 033



IL NUMERO VERDE REGIONALE

800 033033 è entrato in funzione nel 2002, con l'obiettivo di fornire a tutti i cittadini dell'Emilia-Romagna informazioni omogenee, chiare, aggiornate e il più possibile complete per semplificare l'accesso ai servizi sanitari e socio-sanitari erogati dal Servizio sanitario regionale.

PER ULTERIORI INFORMAZIONI:

Per richiedere approfondimenti più specifici o ulteriori chiarimenti ci si può rivolgere all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sede di Ferrara, tel.0532-235123; fax0532-235605; e-mail: urpferrara@ausl.fe.it



L'esperienza dell'Azienda USL di Ferrara Rilevazioni nei Dipartimenti delle Cure Primarie



Per la prima volta l'Azienda USL di Ferrara ha sperimentato, parallelamente alle altre Aziende della Regione, il progetto dell'Audit Civico promosso da Cittadinanza Attiva.

L'esperienza è stata senza dubbio positiva anche se in futuro potranno essere apportate delle modifiche e dei miglioramenti al metodo di rilevazione affinché l'uso di questi strumenti, gestiti dalla Direzioni Generali, entri nella programmazione della valutazione dei servizi in un'ottica di collaborazione con i cittadini.

La prospettiva è quella di **implementare la collaborazione con i cittadini** che avranno così un'occasione per interagire e conoscere più a fondo le dinamiche della programmazione aziendale e per sentirsi più coinvolti nella pianificazione dei servizi che li riguardano direttamente.

Uno dei **punti di forza** è sicuramente il fatto di aver coinvolto i responsabili delle cure primarie fin dalla fase formativa delle équipe operative locali: ciò ha favorito la conoscenza reciproca e ha messo in evidenza fin dall'inizio il carattere non "ispettivo" della ricerca.

Un **limite dell'indagine** è stato determinato dalla non adeguatezza degli strumenti di rilevazione che non contemplavano la presenza di alcune unità operative all'interno del Dipartimento delle Cure Primarie (Salute Donna e Pediatria di Comunità).

Inoltre, la valutazione della *qualità* che viene evidenziata da questi strumenti per l'indagine svolta nelle strutture dell'Azienda USL di Ferrara pare sottodimensionata: dall'analisi dei risultati si evidenzia che in Emilia-Romagna mediamente si hanno standard più alti, mentre l'indagine è tarata su un modello nazionale.

CHI HA PARTECIPATO?

Tre équipe operative costituite da rappresentanti dei Comitati Consultivi Misti (appartenenti alle associazioni di volontariato e dipendenti AUSL) dei tre Distretti dell'Azienda USL di Ferrara, in accordo con :

- Direzione Generale
- Direzioni Distrettuali
- Direzione dei Dipartimenti delle Cure Primarie
- Comitati Consultivi Misti Distrettuali.



Le verifiche hanno coinvolto le **Unità Operative afferenti ai Dipartimenti delle Cure Primarie**.

QUALI STRUMENTI DI LAVORO SONO STATI UTILIZZATI?

- **OSSERVAZIONE DIRETTA** delle strutture coinvolte tramite compilazione di griglie di rilevazione.
- **INTERVISTE** a diversi interlocutori tramite appositi questionari

QUALI AMBITI SONO STATI ANALIZZATI?

- Orientamento dell'Azienda verso il cittadino
- Impegno dell'Azienda sanitaria nel promuovere politiche di particolare rilievo sociale e sanitario
- Coinvolgimento delle organizzazioni civiche nelle politiche aziendali

CHI È STATO INTERVISTATO?

- Rappresentanti della Direzione Generale
- Responsabili delle Articolazioni Organizzative oggetto di analisi
- Rappresentanti delle Associazioni di volontariato

QUANDO SI È SVOLTA L'INDAGINE?

La rilevazione è stata effettuata nei mesi di ottobre e novembre 2005

VALUTAZIONI SULLA METODOLOGIA

PUNTI DI FORZA

Spirito di collaborazione

Carattere non "ispettivo" della ricerca

ELEMENTI DI CRITICITÀ

Strumenti di rilevazione non sempre adeguati a esplorare le peculiarità della realtà organizzativa locale.