

## ***UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO***

RAG. SALVATORE TOSCANO

SIG. TIZIANO PERUSI

### **CHE COSA E' L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DELL'AZIENDA OSPEDALIERA DI VERONA**

Trattasi di punti di riferimento, d'ascolto e di interpretazione dei bisogni, destinati ad accogliere domande, suggerimenti e reclami, fornire risposte, orientare i cittadini all'uso dei servizi offerti dall'Azienda Ospedaliera di Verona, con l'obiettivo di contribuire ad accrescere l'efficienza e di stimolare gli operatori a migliorare la qualità delle loro diverse e svariate prestazioni.

L'avvio degli Uffici Relazioni con il Pubblico (d'ora in poi denominato anche Urp), previsto dalle leggi di riforma della pubblica amministrazione, sta a testimoniare la volontà di iniziare un nuovo ciclo di rapporti con i cittadini visti ora come reali fruitori di un "prodotto" chiamato servizio.

Se poi questo servizio è sanitario, la distanza tra chi produce e chi ne beneficia si annulla, poichè deve essere prodotto insieme all'utente, proprio nel momento in cui quest'ultimo ne fruisce. Ciò richiede un cittadino partecipe ed un'amministrazione pubblica meno burocratica, dove ciascuno ha piena conoscenza dei propri diritti e dei propri doveri.

Pertanto, è necessario che il cittadino-utente conosca, sia in grado di avere informazioni e, se necessario, esprimere le proprie esigenze e insoddisfazioni, ma anche la propria soddisfazione, circa i servizi ricevuti.

### **DOVE SI TROVA**

- Ospedale Civile Maggiore  
P.le Aristide Stefani, 1  
37126 - VERONA  
Tel. 045 8122178  
Fax 045 8123430  
e-mail:urp.ocm@azosp.vr.it
- Ospedale Policlinico "Giambattista Rossi"  
P.le Ludovico Antonio Scuro,10  
37134 - VERONA  
Tel. 045 8124848  
Fax 045 8124058  
e-mail:urp.op@azosp.vr.it

### **ORGANIZZARE L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

Il primo passaggio consiste nell'individuazione delle competenze dell'Urp, dei servizi (informativi e non) che devono essere erogati e dei prodotti da consegnare concretamente ai vari tipi di utenti.

Tecnicamente, questo significa progettare "il pacchetto di servizi" sulla base delle caratteristiche ed esigenze dell'utenza esterna ed interna, delle risorse a disposizione e degli eventuali canali informativi preesistenti (centralino, portineria, periodico aziendale ecc.).

## **COSA FA**

### ***Tutela***

La tutela degli utenti viene assolta attraverso l'Urp e le sue articolazioni, il quale, mediante il contatto diretto con il pubblico:

- Attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi.
- Riceve reclami.
- Garantisce l'istruzione e la trasmissione dei reclami stessi.

### **Strumenti di tutela del cittadino sono:**

- La segnalazione di disfunzioni, suggerimenti, reclami: il cittadino utente può sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. La segnalazione può essere presentata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, secondo il regolamento di Pubblica Tutela adottato con delibera del Direttore Generale del 09.07.1999 n. 1274.
- Il Regolamento di Pubblica Tutela al fine di rendere effettiva la tutela del cittadino utente, l'Azienda individua le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione delle segnalazioni e dei reclami.
- La Commissione Mista Conciliativa: Qualora il cittadino utente non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta, può chiedere all'Urp, entro 15 giorni dalla comunicazione della stessa, che l'esame della segnalazione venga deferito alla Commissione Mista Conciliativa.

### ***Partecipazione***

La funzione della partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema d'informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso le seguenti modalità:

- Individuazione di spazi da concordare agli organismi di volontariato.
- Rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza.
- Attivazione della Commissione Mista Conciliativa di cui al paragrafo precedente.

### ***Informazione***

L'Urp così costituito svolge le seguenti funzioni di informazioni:

- a) Fornire informazioni di primo livello, riguardanti il chi, il che cosa, il come, il quando di ciascuna richiesta e quindi promuovere l'orientamento all'interno della nostra azienda
- b) Garantire l'ascolto.
- c) Ricevere le osservazioni, i suggerimenti, le proposte, le segnalazioni e i reclami.
- d) Rispondere direttamente all'utente per le segnalazioni e i reclami che si presentano di immediate soluzioni (per gli altri casi si applica il Regolamento di Pubblica Tutela).
- e) Compilare periodicamente un prospetto di tutte le richieste pervenute (contatti telefonici e di persona), di cui al punto a), e di tutti gli argomenti di cui ai punti b) e c).
- f) Divulgare, con l'aiuto di dépliant, opuscoli e materiale analogo, la conoscenza delle strutture aziendali, dei servizi e delle prestazioni erogabili.
- g) Rilevare il livello di gradimento delle prestazioni e dei servizi, utilizzando gli appositi questionari.

L'Urp naturalmente non può limitarsi a produrre e fornire informazioni su richiesta dei singoli utenti ma deve, inoltre, comunicare l'esistenza del servizio, promuovere campagne informative su singoli temi attivando i vari canali a disposizione sul territorio, utilizzando un

linguaggio adeguato e comprensibile. La costruzione di “progetti di comunicazione” è una competenza di base dell’Urp.

A tale riguardo, per ogni progetto, piccolo o grande, è necessario ragionare su:

- qual è il contenuto del messaggio che si vuole trasmettere
- chi sono i destinatari
- quali sono i codici a loro più comprensibili
- quali sono i canali più efficaci per raggiungerli
- come verificare che il messaggio sia giunto a destinazione, che sia stato recepito, se abbia prodotto effetti e quali.

### **Accoglienza**

La funzione di Accoglienza garantisce la massima applicazione dei principi ispiratori della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.94 e dell’art. 14 del decreto legislativo n° 502/92 e successive modificazioni ( Riordino della disciplina in materia sanitaria).

Essa coinvolge il personale dei Presidi Ospedalieri dell’Azienda, che dovrà essere in grado di:

- Instaurare una relazione con l’utente tale da limitare i suoi disagi e metterlo in grado di esprimere i propri bisogni;
- Collaborare con le associazioni di volontariato;
- Curare l’accoglienza dell’utente, aiutandolo a risolvere i problemi inerenti l’utilizzo dei servizi erogati all’interno della struttura;
- Educare l’utenza ad un corretto uso dei servizi sanitari;
- Ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni degli utenti;
- Punto di riferimento per il Servizio di Mediazione Culturale Linguistica.