

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena

Allegato 1

NUOVO MODELLO ORGANIZZATIVO
DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Modena, 15.12.2017

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico (nel modello organizzativo dello staff della Direzione Generale indicato come "Customer Service") sono attribuite le funzioni di informazione, ascolto, accoglienza e risposta alle esigenze espresse dagli utenti - nei limiti delle funzioni di servizio - a tutela dei cittadini. L'URP contribuisce, insieme ad altri servizi, al sistema aziendale di **Global Customer Service**, che utilizza una strategia di relazione orientata alla multicanalità per rendere più efficace il dialogo con i cittadini.

Per la complessità dell'organizzazione dell'Azienda USL di Modena e la pluralità di punti di accesso, a fronte della vastità territoriale e di un'utenza sempre più variegata con bisogni e aspettative che aumentano e si diversificano nei contenuti e nelle modalità con le quali vengono proposti, il modello organizzativo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico fino qui adottato risulta inadeguato a rispondere alle esigenze espresse dall'utenza.

Il nuovo modello organizzativo prevede un'articolazione con un punto nevralgico di pianificazione e coordinamento centrale e sedi operative decentrate. In particolare:

- **1 ufficio di Coordinamento aziendale, collocato in staff, nell'Area Reputation & Brand**
- **7 URP decentrati a livello distrettuale, con afferenza gerarchica al Coordinamento URP aziendale e afferenza funzionale ai Direttori di Distretto (nessuna afferenza gerarchica o gestionale alle funzioni amministrative del Distretto ne' dello Staff di Direzione).**

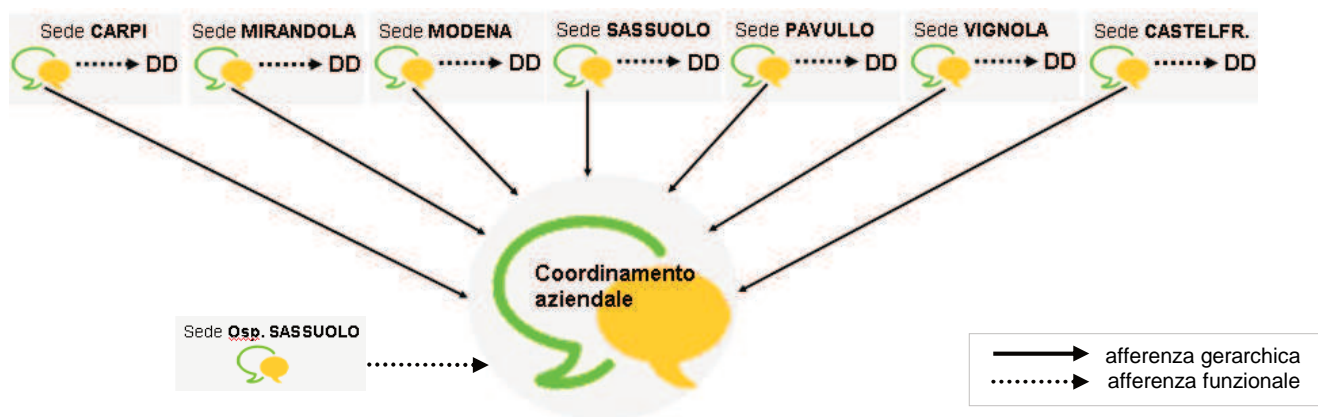
E' in rete funzionale con gli URP dell'Azienda USL anche l'URP dell'Ospedale di Sassuolo.

Il personale dedicato agli Uffici Relazioni con il Pubblico dipende gerarchicamente dal Coordinatore dell'URP aziendale e funzionalmente dal Direttore del Distretto. Alcune risorse di personale assegnate all'URP aziendale svolgono attualmente altre attività non di pertinenza URP: per queste ultime si mantiene - fino ad eventuale ulteriore differente indicazione - l'afferenza alle responsabilità gestionali in essere (cfr. allegato 2).

Eventuali altre attività da svolgersi su richiesta della Direzione di Distretto che dovessero essere attribuite al personale URP verranno svolte nell'ambito della relazione di dipendenza funzionale con la Direzione distrettuale. Analogamente, nei momenti di assenza (es. per ferie, malattia, impegni fuori sede, ecc.) delle risorse URP individuate si mantengono le stesse modalità di copertura temporanea finora adottate a livello distrettuale.

SEDI

- Sede centrale - c/o Direzione Generale, via S. Giovanni del Cantone, 23 - Modena
- Sede distrettuale di Carpi - Via Guido Molinari, 2
- Sede distrettuale di Mirandola - Via A. Fogazzaro, 6
- Sede distrettuale di Modena - Largo del Pozzo, 71/b
- Sede distrettuale di Sassuolo - Via Cairoli, 19
- Sede distrettuale di Pavullo - Via Caselgrandi, 2
- Sede distrettuale di Vignola - Via Libertà, 799
- Sede distrettuale di Castelfranco - P.le G.Deledda



ATTIVITA'

Di seguito sono indicate le aree di attività e, per ciascuna, sono specificate le funzioni poste in capo alla gestione diretta dell'URP aziendale e le funzioni svolte localmente dagli Urp distrettuali in relazione di dipendenza funzionale dalla Direzione di Distretto, nelle condizioni in cui questo risulti opportuno al miglior esito del servizio al cittadino ed al buon funzionamento aziendale, avendo a riferimento le sottoscritte prevalenti fattispecie.

• **Gestione delle segnalazioni dei cittadini**

Urp aziendale:

- Gestione dell'anagrafica delle strutture e dei profili degli operatori URP nel Software regionale "Segnalazioni in sanità"
- Controlli periodici sulla congruità dei dati riferiti alle segnalazioni registrate dagli URP nel software regionale
- Elaborazione dati e predisposizione reportistiche (aziendale + altre reportistiche on demand su specifiche strutture o specifici contenuti)
- Riprese formative agli URP distrettuali per supportare la correttezza e l'omogeneità della registrazione

Il nuovo modello organizzativo prevede l'accentramento della gestione di particolari segnalazioni. Ciò comporta la gestione diretta da parte dell'URP aziendale delle segnalazioni relative ad eventi con rischio manifesto o potenziale di ledere gravemente la reputazione aziendale, secondo le caratteristiche elencate nella seguente check list che deve guidare il personale URP distrettuale nell'individuare quali casi gestire localmente in autonomia e quali, invece, inoltrare all'Urp aziendale:

- invio contemporaneo della segnalazione a diversi enti o alle redazioni di giornali, radio o tv
- esplicito riferimento a ulteriori azioni da parte del segnalante (es. "mi riservo di divulgare il fatto" o con riserva di azioni legali)
- segnalazioni di lunga attesa per ottenere una risposta/feedback a una istanza presentata a un servizio (gestione centrale solo se la segnalazione presenta anche altre caratteristiche della check list o se si riferisce al tempo di attesa per il set di prestazioni specialistiche monitorate dalla Regione)
- segnalazioni presentate tramite giornali e social network
- gravità del fatto segnalato (ad es. se la segnalazione riporta minacce/offese da parte di personale aziendale ai cittadini). Nei casi di errata diagnosi o altri errori tecnico-professionali, gestisce l'URP aziendale solo se la segnalazione presenta anche altre caratteristiche di questa check list.

Urp distrettuali:

- Gestione diretta delle segnalazioni che non presentano le caratteristiche sopra elencate. Indipendentemente dalla tipologia di segnalazione (reclami, elogi, suggerimenti), nel caso in cui la segnalazione si concluda con una lettera al cittadino, tale lettera sarà a firma del Direttore del Distretto.
- Proposta e organizzazione incontri con segnalanti su casi particolari, anche alla presenza del Direttore di Distretto o altri professionisti in base alle esigenze
- Registrazione di ciascuna segnalazione nel software "Segnalazioni in sanità", secondo specifico manuale regionale, ai fini del monitoraggio

• **Informazione su accesso a servizi e prestazioni:** risposte ai quesiti informativi dei cittadini e gestione banche dati informative (Carta dei Servizi on line, banca dati aziendale e regionale)

Urp aziendale:

- Gestione diretta dei quesiti informativi di 2° livello trasferiti dal N.Verde regionale
- Gestione diretta linea telefonica e e-mail di supporto informativo per Servizi on line (referti di laboratorio e TAO)
- Aggiornamento banca dati aziendale e Carta dei servizi, in raccordo con Direzioni Dipartimentali e Servizi di staff

Urp distrettuali:

- Gestione diretta dei quesiti informativi che i cittadini presentano tramite i diversi canali di contatto
 - Manutenzione banca dati aziendale per gli aspetti di competenza distrettuale, in raccordo con i referenti locali incaricati dell'aggiornamento
- **Gestione chat dedicata**
 - Urp aziendale:**
 - Gestione diretta con profilo di amministratore della chat
 - Urp distrettuali:**
 - Collaborazione alla gestione (es. per informazioni utili all'inquadramento del caso, ecc.)
- **FSE: promozione dell'uso, attivazione e formazione**
 - Urp aziendale:**
 - Promozione x apertura nuovi sportelli di attivazione FSE
 - Formazione e supporto operatori interni ed esterni
 - Raccordo con CUP2000 per nuove abilitazioni e aggiornamento sito FSE
 - Elaborazione e diffusione mensile statistiche di attivazione + statistiche ad hoc
 - Supporto ai Distretti per iniziative di promozione rivolte alla cittadinanza
 - Urp distrettuali:**
 - Attivazione fascicoli e supporto ai cittadini nell'uso del FSE
 - Coinvolgimento in iniziative di promozione verso la cittadinanza
- **Campagne informative regionali e nazionali**
 - Urp aziendale:**

Elaborazione della strategia per supportare localmente le campagne promosse da Regione e Ministero e predisposizione di indicazioni operative per la diffusione mirata dei materiali informativi
 - Urp distrettuali:**

Supporto alla diffusione mirata dei materiali e dei messaggi della campagna, in base a target e argomento, anche in collaborazione con i servizi locali, secondo le indicazioni operative di livello aziendale fornite dall'Urp centrale
- **Donazione organi, tessuti e cellule: raccolta manifestazioni di volontà dei cittadini**
 - Urp aziendale:**
 - Gestione rapporti con referente nazionale SIT - Sistema Informativo Trapianti
 - Gestione delle abilitazioni e coordinamento degli operatori abilitati al SIT
 - Predisposizione statistiche
 - Urp distrettuali:**
 - Informazioni ai cittadini sul diritto a manifestare la propria volontà in tema di donazione e sulle procedure
 - Raccolta della manifestazione di volontà dei cittadini a essere o non essere donatori di organi, tessuti e cellule (consenso/diniego)
 - Registrazione del consenso/diniego nel SIT - Sistema Informativo Trapianti
- **Modulistica aziendale per i cittadini**
 - Urp aziendale:**
 - Redazione nuovi moduli secondo esigenze aziendali e aggiornamento moduli esistenti secondo necessità (es. novità normative, modifiche organizzative, ecc)
 - Pubblicazione sul sito (moduli esterni) o sulla intranet (moduli interni) e diffusione informazioni agli operatori (URP e servizi coinvolti a vario titolo)
 - Urp distrettuali:**
 - Supporto ai cittadini nel reperimento e nell'uso dei moduli con cui presentare diverse richieste/autocertificazioni all'Azienda
- **Progetti a forte impatto comunicativo verso l'esterno**
 - Urp aziendale:**

Coinvolgimento, in stretto raccordo con tutta l'area R&B, nella predisposizione di progetti a forte impatto comunicativo verso l'esterno

Urp distrettuali:

Supporto locale alla diffusione dei messaggi

- **Realizzazione di materiali informativi per i cittadini**

Urp aziendale:

Supporto comunicativo nella predisposizione di materiale per i cittadini (es. lettere, modulo di prenotazione spec. amb, foglio ritiro referti laboratorio, testi di preparazione agli esami diagnostici, ecc.)

Urp distrettuali:

Supporto locale ai cittadini per fornire chiarimenti e per il reperimento dei materiali

- **Supporto alle attività dei Comitati Consultivi Misti**

Urp distrettuali:

- Partecipazione agli incontri del CCM distrettuale in qualità di componente
- Attività di segreteria per CCM distrettuale

CANALI DI CONTATTO

In un'ottica volta alla multicanalità, il cittadino può contattare l'URP in diversi modi:

- di persona, presso le sedi distrettuali
- via e-mail
- tramite form on line sul sito aziendale
- per telefono
- con lettera/fax
- con modulo reperibile sul sito e presso diverse sedi dei servizi (solo per segnalazioni)
- tramite canale chat dedicato nella app MyAusl
- tramite social media (mediato dai referenti per la Social Media Strategy)