



Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'URP rappresenta il servizio a cui l'Azienda affida l'importante compito di essere il punto di riferimento per una diversa cultura centrata sulla capacità di *Comunicare* attraverso l'efficace strumento dell'*Ascolto* del proprio *Interlocutore*.





La funzione di **COMUNICAZIONE** di una Amministrazione ha proprio il compito di aprire l'organizzazione alla visibilità, di farla percepire ai **CITTADINI**.



Alla base di qualsiasi relazione e quindi di ogni comunicazione, c'è sempre una

PERSONA



con i suoi pregi ed i suoi difetti,

che dobbiamo avvicinare ed *informare*, con umiltà ed *efficienza*, per trasformarlo in soggetto recettivo e reagente.

E questa considerazione giustifica il ruolo strategico che l'**URP** ha nella *gestione per la qualità* dell'Azienda.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Legge 150/2000
- **Direttiva 7 Febbraio 2002 Dipartimento della Funzione Pubblica: "Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni".** Obiettivi, indirizzi, coordinamento, il **Piano di Comunicazione.**
- **Deliberazione della Giunta Regionale 3 febbraio 2009, n. 116.**
- **D. G. R. n. 1079/2008.**
Sistema di Informazione e Comunicazione in Sanità. Portale Regionale della Salute. Attività del Call Center Informativo Regionale. Autorizzazione alla prosecuzione delle attività.

Commissione Aziendale per la Comunicazione Istituzionale in Sanità

Presieduta dal Direttore Generale così composta:

- A. Direttore Sanitario
- B. Dirigente del Servizio Sistemi Informatici aziendali
- C. Dirigente della Struttura di Epidemiologia e Statistica
- D. Responsabile Ufficio Stampa
- E. Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
- F. Responsabile del Servizio di Informazione e Comunicazione, qualora non coincida con nessuna delle figure di cui alle precedenti lettere d) ed e).
- G. Referente aziendale per il Portale regionale della Salute e dal Responsabile del Procedimento per la pubblicazione dei contenuti, qualora non coincidano con nessuna delle figure precedenti.

Commissione Aziendale per la Comunicazione Istituzionale in Sanità - Compiti

- Ricepire le politiche di indirizzo definite dal CICS.
- Approvare il piano di comunicazione aziendale redatto dagli uffici preposti alla comunicazione ed informazione aziendale, in conformità con gli indirizzi del piano della comunicazione sanitaria di livello regionale.
- Monitorare le attività di informazione e comunicazione realizzate dagli uffici preposti e produrre report a beneficio delle redazioni e del Comitato Consultivo Misto.
- Monitorare l'applicazione a livello aziendale delle linee guida regionali in materia di siti web e relativi contenuti e servizi online rivolti ai cittadini.

Commissione Aziendale per la Comunicazione Istituzionale in Sanità - Compiti

- Elaborare modelli organizzativi di espletamento delle attività di comunicazione ed informazione in ambito aziendale.
- Redigere annualmente un rapporto sulle attività svolte da presentare alla CICS.
- Svolgere i compiti di Comitato Guida Aziendale del Portale della Salute;
- Approvare il modello organizzativo che garantisce l'alimentazione e l'aggiornamento delle informazioni del Portale, proposto dal Referente aziendale del Portale della Salute.
- Nominare i componenti della Redazione Aziendale del Portale e di eventuali redazioni distribuite sul territorio (redazioni di Distretto, redazioni di ospedale, ecc.), in base alla proposta del Referente aziendale del Portale.

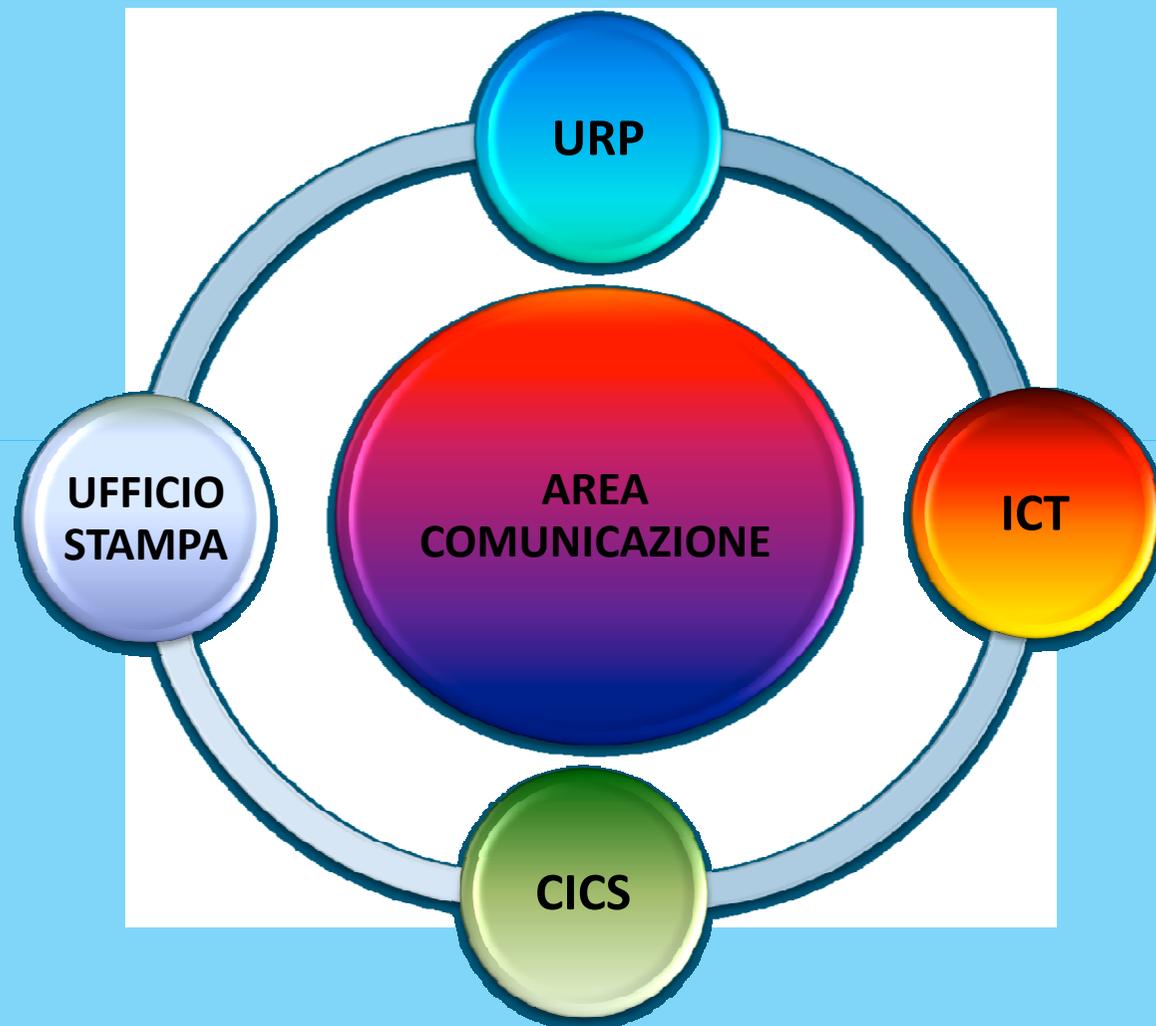
Commissione Aziendale per la Comunicazione Istituzionale in Sanità - Compiti

- Istituire Gruppi di Lavoro Tecnici per la predisposizione di documenti tecnici di analisi e di approfondimento.
- Individuare il Responsabile aziendale del procedimento per la pubblicazione dei contenuti del Portale della Salute;
- Definire i contenuti dei bandi di gare in materia di informazione comunicazione.

Commissione Aziendale per la Comunicazione Istituzionale in Sanità - Compiti

- La comunicazione pubblica cessa di essere un segmento aggiuntivo e residuale dell'azione delle pubbliche amministrazioni e ne diviene parte integrante, così come accade da decenni alle imprese che agiscono nel mercato dei prodotti e dei servizi

AREA COMUNICAZIONE



STATO DELL'ARTE

www.sanita.puglia.it - Policlinico e Giovanni XXIII

- Informazioni relative alla Direzione Strategica - Aree Amministrative e Servizi
- Il **80%** dell'Unità Operative **Policlinico** ha risposto alla richiesta di aggiornamento informazioni
- Il **20%** dell'Unità Operative **Giovanni XXIII** ha risposto alla richiesta di aggiornamento informazioni
- Collegamenti già operativi a vari link
- Modulistica

AZIONI DA INTRAPRENDERE

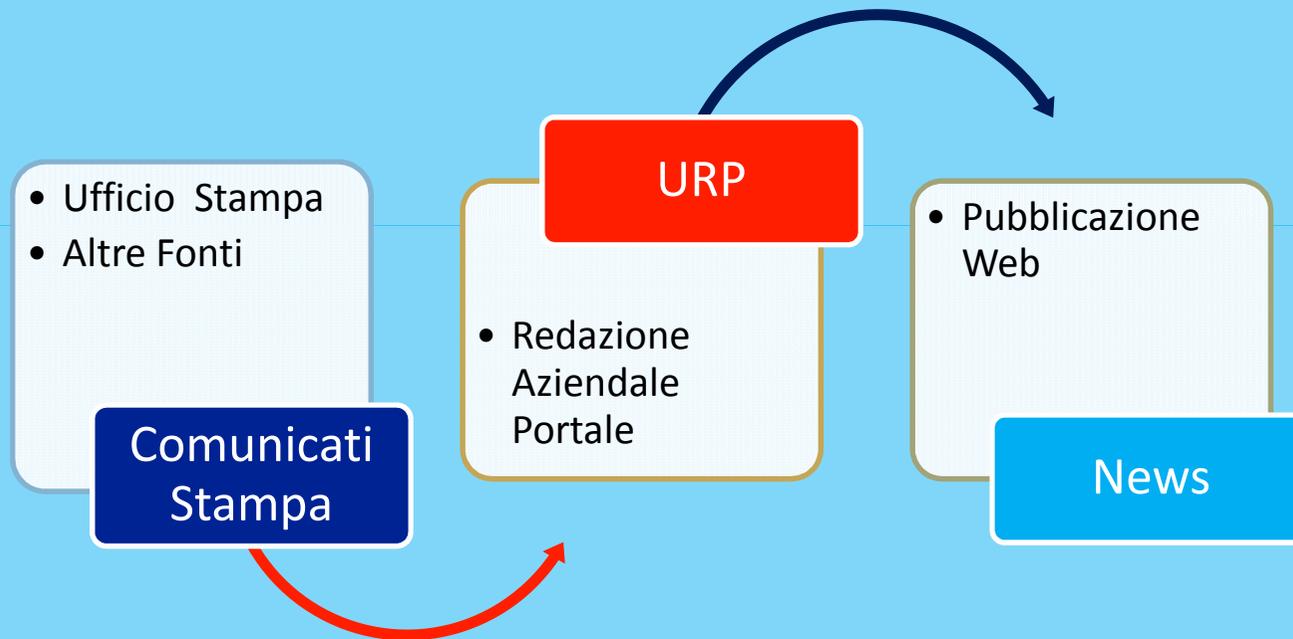
CRONOGRAMMA

Migrazione dal sito www.policlinico.ba.it a www.sanita.puglia.it

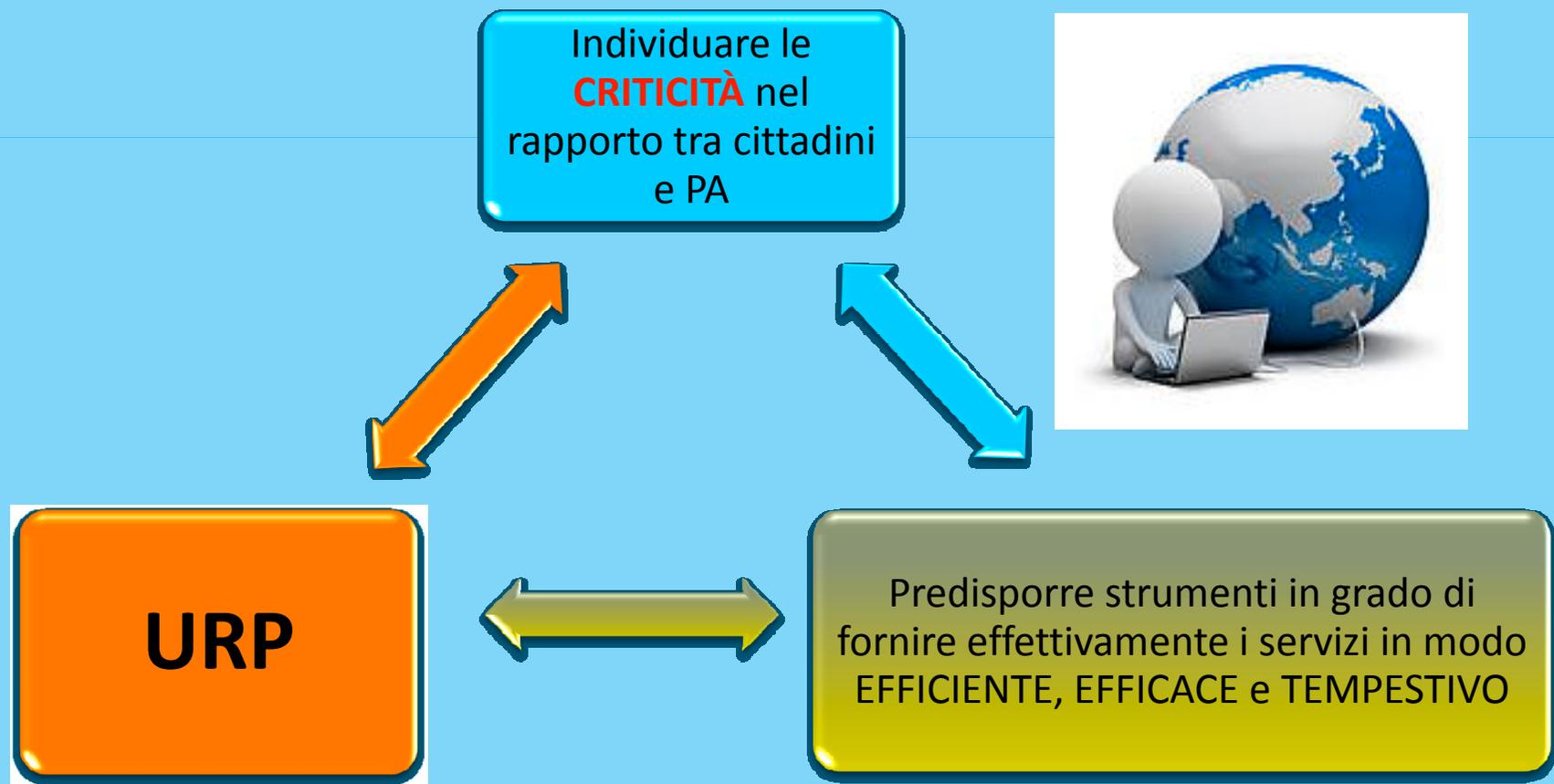
Tempi per dismettere il sito www.policlinico.ba.it

Adeguare la Redazione del sito www.sanita.puglia.it
Azienda Policlinico con Nuove Risorse

AZIONI DA INTRAPRENDERE



Migliorare la qualità assistenziale e l'efficienza dei servizi erogati dall'A.O.U. Consorziiale Policlinico di Bari, armonizzando i processi di organizzazione interna, le attese e i bisogni dei cittadini.



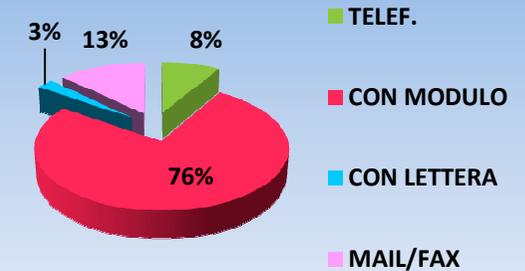


Analisi quantitativa

Fotografia dei cittadini che si rivolgono alla Azienda

Come interrogano l'Azienda

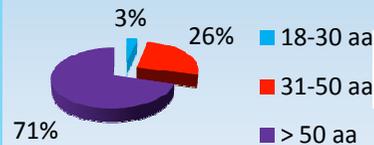
CONTATTO CON URP



SESSO

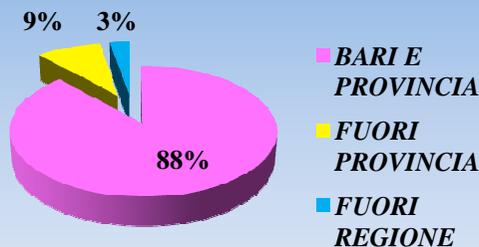


ETÀ

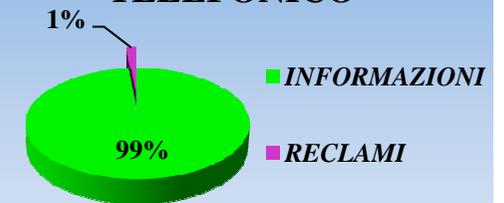


Contatti telefonici dell'URP

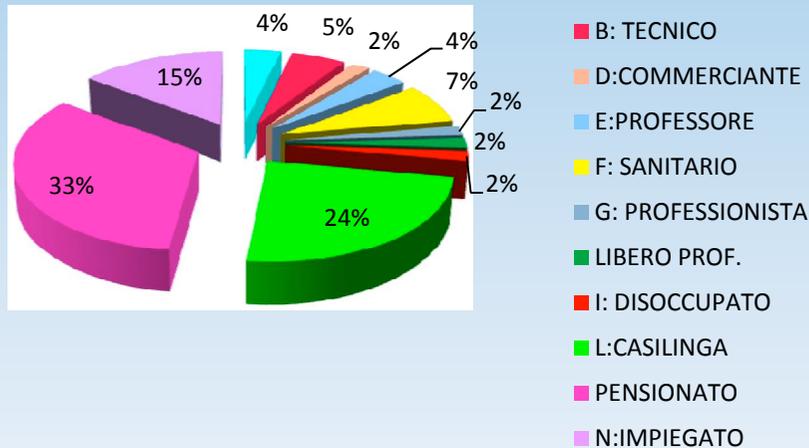
REPORT TELEFONICO



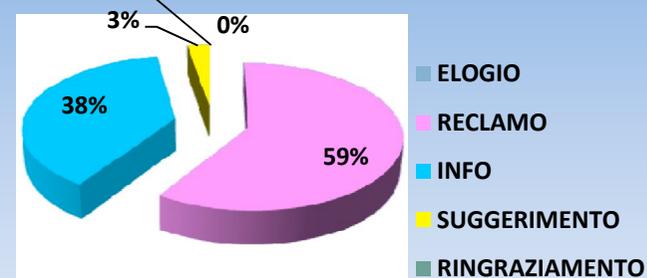
REPORT TELEFONICO



PROFESSIONE



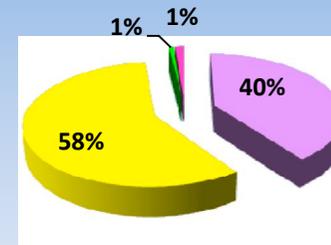
SEGNALAZIONE



Perché contattano l'URP

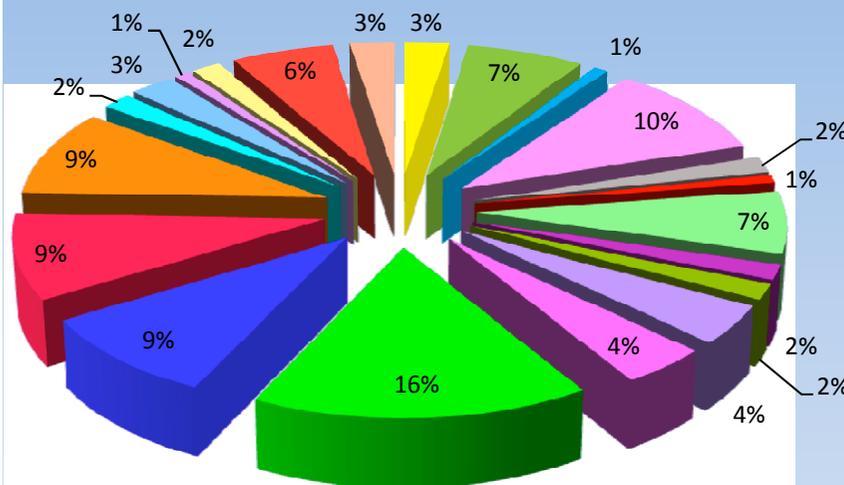
Unità Operative e Servizi

TIPO DI RICHIESTA



- INFORMAZIONI
- PROBLEMI DA RISOLVERE
- RICHIESTE DI ASSISTENZA PER DISABILITA'

U.O.



- A: MEDICINA/PATOLOGIA GEN/ ENDOCRINOLOGIA
- B: CHIRURGIA
- C: CARDIOL/CARDIOCHIR
- D: PS
- E: NEUROL/NEUROCHIR
- F: RADIOLOGIA
- G: NEFROLOGIA E DIALISI/ UROLOGIA
- H: GERIATRIA/REUMATOLOGIA
- I: ORTOPEDIA
- L: ALLERGOLOGIA/ CENTRO IMMUNOLOGIA
- M: OSTETRICIA E GINEC
- N: CUP
- O: LAB. ANAL/MICROB/VIROL/SERVIZIO COAGULAZIONE/B. SANGUE/CENTRO EMOFILIA
- P: ORL/OCUL/ODONT
- Q: CARTELLE CLINICHE
- R: PEDIATRIA
- S: NEUROPSICHIATRIA INFANTILE/NEUROFISIOLOGIA
- T: ALPI



Cosa chiedono

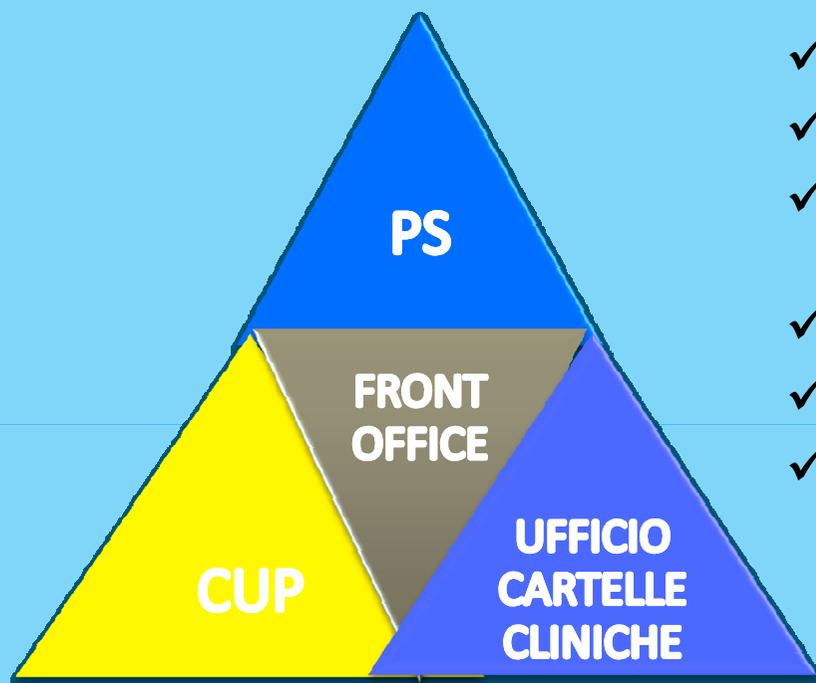
RIEPILOGO ACCESSI URP ANNO 2012

MESI 2012	N. RECLAMI TELEFONICI	N. RECLAMI c/o UFFICIO	N. TELEFONATE	N. ACCESSI ATTI
GENNAIO	3	9	726	7
FEBBRAIO	3	9	788	5
MARZO	2	14	970	5
APRILE	0	9	558	7
MAGGIO	0	17	686	9
GIUGNO	0	19	562	7
LUGLIO	0	9	324	6
AGOSTO	0	20	425	4
SETTEMBRE	0	10	516	5
OTTOBRE	1	12	665	5
NOVEMBRE	0	12	632	4
DICEMBRE	2	7	370	3
TOTALE	11	147	7.222	67

ACCESSI URP ANNO 2012 IN PRESENZA

MESI 2012	INFORMAZIONI E ALTRO
GENNAIO	98
FEBBRAIO	87
MARZO	105
APRILE	115
MAGGIO	102
GIUGNO	112
LUGLIO	106
AGOSTO	83
SETTEMBRE	108
OTTOBRE	111
NOVEMBRE	98
DICEMBRE	106
TOTALE	1231

Analisi qualitativa e valori in gioco



- ✓ Comunicazione inefficace
- ✓ Orari dei servizi poco flessibili
- ✓ Informazioni poco chiare
- ✓ Scarsa organizzazione dei servizi al cittadino
- ✓ Lunghe liste d'attesa
- ✓ Formazione del personale
- ✓ Scarso utilizzo dell'informatizzazione





interventi correttivi delle criticità emerse

Azioni

Azioni Intraprese



- Riorganizzazione Ufficio
- Aggiornamento Modulistica
- Regolamento per Accesso Atti 241/90 smi
- Implementazione Portale Regionale
- Istituzione CICS
- Bozza Regolamento URP

Azioni da Intraprendere



- Formazione del Personale URP
- Implementare l'Innovazione Tecnologica
- Regolamentazione accessi auto per pazienti
- Piano di Comunicazione



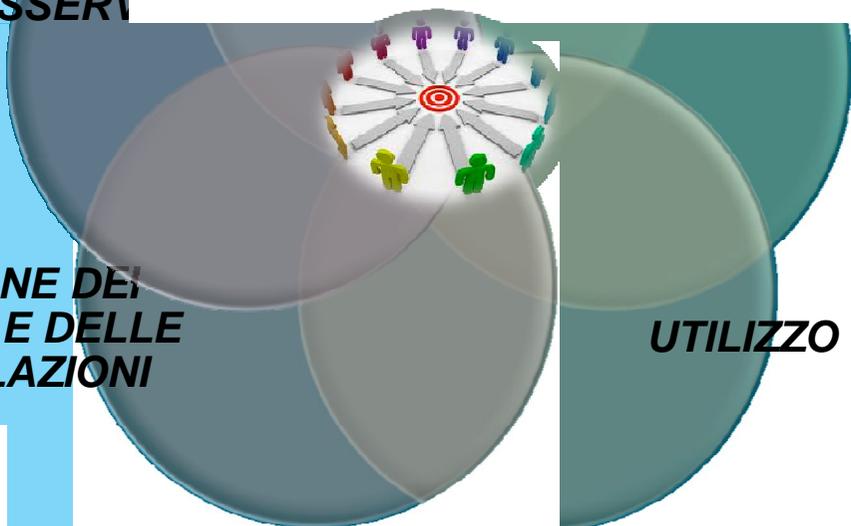
GES
DISSERV



PIANO F



ZIONE



GESTIONE DEI
RECLAMI E DELLE
SEGNALAZIONI

UTILIZZO ICT

