



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Sede di Breno

Tel. 0364,329338 – fax 0364,329310

e-mail: urp@aslvallecamonicasebino.it

Domande frequenti sul funzionamento dell'URP dell'ASL di Vallecamonica-Sebino e sui servizi forniti al pubblico.

Cos'è l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di garantire l'esercizio dei diritti di informazione, accesso e partecipazione.

Quali sono le funzioni dell'URP ?

Le funzioni dell'URP, definite e regolate dalla normativa in vigore, sono:

- Agevolare i cittadini nell'**accesso ai servizi** attraverso la gestione delle informazioni sulla struttura aziendale, sulle prestazioni, sui servizi erogati e sulle modalità di accesso, sia in modo diretto, sia attraverso pubblicazioni e comunicazioni esterne, come la stesura della Carta dei Servizi.
- Attuare, mediante l'**ascolto dei cittadini e la comunicazione interna**, i processi di verifica della qualità o di gradimento dei servizi, attraverso strumenti come i reclami, le segnalazioni e i questionari sulla soddisfazione degli utenti, in collaborazione con le altre articolazioni aziendali.
- Garantire e sviluppare la reciproca informazione tra l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e le altre strutture operanti nell'Azienda (**Attività di comunicazione interna**).

Qual'è la "mission" dell'URP?

La "mission" dell'ufficio Relazioni con il Pubblico consiste nei seguenti punti:

1. Orientamento al cliente

L'attenzione verso le esigenze e le aspettative del cliente si realizza tramite la realizzazione dei percorsi di tutela, partecipazione, ascolto, informazione e verifica della soddisfazione dei bisogni, utilizzando una comunicazione integrata con l'ampliamento costante del "range informativo".

2. Leadership

Il Responsabile progetta, indirizza e coordina le attività rivolte all'ascolto e al trattamento del reclamo/segnalazione del cittadino, al fine di garantire il miglioramento continuo delle prestazioni sanitarie, socio-sanitarie e tecnico-amministrative e di fidelizzare gli utenti che afferiscono alle strutture aziendali.

3. Coinvolgimento del personale

Le risorse umane dell'Ufficio sono considerate il punto di forza attraverso il quale è possibile garantire l'espressione del reclamo e la risoluzione delle criticità segnalate.

E' garantito un sereno clima interno, generato dalla condivisione degli obiettivi e promozione delle condizioni atte a favorire il contributo dei singoli.

4. Approccio per processi

I processi sono gestiti come un sistema nel quale il miglioramento di ogni singolo processo concorre al miglioramento globale del servizio, con la finalità di accrescere l'efficacia e l'efficienza nel raggiungimento degli obiettivi prestabiliti.

I processi principali e di supporto sono dettagliatamente descritti nei protocolli emessi e diffusi in forma controllata.

5. Approccio sistemico alla gestione

I processi realizzati sono coordinati tra loro in modo da consentire l'integrazione delle attività, utilizzando la metodologia Plain – Do – Check – Act (PDCA).

L'attività dell'UO si integra con i sistemi aziendali (qualità, risk management, Health Promoting Hospital (HPH) ecc.), e si prefigge di essere strumento di facilitazione per il raggiungimento degli obiettivi aziendali.

6. Miglioramento continuo

La soddisfazione del cittadino rappresenta l'obiettivo principale dell'UO perseguito anche con il supporto di tecniche statistiche e tecnologie informatiche.

Il miglioramento continuo delle performances avviene attraverso:

- la descrizione dei processi nei documenti del SGQ al fine di definire e uniformarne le modalità di gestione delle attività
- la determinazione delle risorse necessarie
- la definizione di indicatori di struttura, processo ed esito

7. Decisioni basate su dati di fatto

E' stabilito il principio che tutti gli atti decisionali devono essere basati su dati oggettivi; a tal fine il Responsabile promuove l'applicazione di tecniche inerenti il problem solving e la definizione di indicatori e di dati.

8. Rapporto di beneficio con i fornitori

Sono costantemente promossi e mantenuti rapporti positivi con la partnership al fine di instaurare un rapporto di reciproca collaborazione in considerazione che l'ottimizzazione delle tecniche di gestione dei fornitori rappresenta uno strumento efficace di miglioramento delle prestazioni erogate.

Come si pone l'URP nei confronti dei cittadini ?

L'URP comunica e dialoga costantemente con i cittadini ed i pazienti, per assisterli nel loro rapporto con il Servizio Sanitario Pubblico, fornendo informazioni o accogliendo suggerimenti, osservazioni o reclami.

Quali informazioni si possono ricevere dall'URP ?

Si possono ricevere informazioni sulla struttura dell'ASL Vallecamonica-Sebino, sui servizi erogati e sulle modalità di accesso.

Cosa è possibile fare per dialogare con la PA tramite l'URP ?

Effettuare segnalazioni e/o reclami, segnalare disservizi, dare suggerimenti ma anche ringraziamenti.

Come si accede all'U.R.P ?

L'U.R.P. può essere contattato tramite:

- accesso diretto;
- contatto telefonico;
- contatto postale classico;
- contatto tramite posta elettronica.

Dove si trova l'URP dell'ASL di Vallecamonica-Sebino ?

L'URP è situato al 5° piano della sede dell'ASL in Via Nissolina n. 2 a Breno (Bs)

Quali sono gli orari di apertura ?

Gli orari di apertura sono dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 16,30

Qual'è il numero di telefono ?

L'URP risponde al numero 0364 329338

Qual'è il numero di fax ?

Il numero al quale inviare un fax è 0364 329310

Qual'è l'indirizzo di posta elettronica ?

Potete inviare mail all'indirizzo urp@aslvallecamonicasebino.it

A che indirizzo può essere inviata una segnalazione, reclamo, suggerimento o encomio ?

E' possibile raggiungere l'URP anche inviando una lettera all'indirizzo:

ASL di Vallecamonica-Sebino
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via Nissolina n.2 25043
Breno BS

Come viene accolta una segnalazione telefonica o di persona?

Le segnalazioni telefoniche o formulate di persona vengono registrate sul MURP 005 "Scheda segnalazione/reclamo" a cura dell'URP.

Come viene accolta una segnalazione scritta ?

Le segnalazioni che giungono per posta, dopo essere state protocollate, sono prese in carico dall'URP compilando e restituendo al mittente l' M URP 007 "Rapporto di presa in carico segnalazione/reclamo scritto", che da evidenza al cittadino che la segnalazione è giunta all'URP, contestualmente indica il nome e il numero di telefono degli operatori di riferimento.

Esiste un registro delle segnalazioni ?

Qualunque segnalazione sia scritta, telefonica, verbale o per mail, viene registrata in ordine progressivo su di un registro informatico composto da:

numero progressivo – data – soggetto/i interessati – oggetto della segnalazione – note – reparto/servizio coinvolto

Nelle note viene registrato, passo dopo passo l'iter dell'istanza. Dopo la chiusura e la risposta al cittadino si codifica il reparto/servizio quantificando le segnalazioni.

Quale procedura segue della segnalazione e/o reclamo dopo che è giunto all'URP ?

A seconda della tipologia del reclamo/segnalazione si procede:

- se risolvibile contestualmente alla segnalazione (difficoltà di prenotazione, sollecito nella consegna dei referti, orientamento all'accesso e modalità di fruizione ecc.) viene risolto in tempo reale e viene registrato in ordine progressivo sul registro informatico denominato "segnalazioni risolte contestualmente";
- se non risolvibile contestualmente alla segnalazione, si apre l'istruttoria per la raccolta delle informazioni utili a determinare l'opportunità di intraprendere le azioni conseguenti, richiedendo ai Direttori e/o Responsabili dei vari settori, opportune delucidazioni. Qualora se ne ravvisi l'opportunità i medesimi apriranno un'istruttoria all'interno del loro

Dipartimento/Servizio/Ufficio al termine della quale forniranno adeguata relazione interpretativa dell'accaduto.

Al termine dell'istruttoria, comunque entro il termine massimo di 30 giorni, l'URP risponde in forma scritta al cliente

Se il cittadino lo richiede, può essere tutelato l'anonimato ?

Nel caso di reclami che presentano una connotazione di fondatezza e serietà, presentati da clienti che manifestano la volontà di mantenere l'anonimato per timore di conseguenze di vario tipo, l'URP provvede alla trattazione dell'istruttoria cercando, per quanto possibile, di tutelare il ricorrente da eventuali ritorsioni.

Cosa fa l'URP quando i reclami si ripetono con una certa frequenza ?

Quando un reclamo si presenta con una certa frequenza, l'URP procede, in sinergia con la Direzione Strategica e l'Ufficio Qualità attuando delle azioni preventive, correttive o aprendo delle "non conformità".

Cosa si intende "non conformità" ?

Per "non conformità" si intende:

- uno scostamento riscontrato nelle caratteristiche di un processo e/o servizio, rispetto ai requisiti specificati;
- una carenza delle procedure o nella loro applicazione, o nella documentazione (clinica, sanitaria, di contratto, di prova, di collaudo ecc.) tale da rendere inaccettabile o indeterminata la qualità del servizio, prodotto, materiale o di una loro parte.