

CONTATTI URP REPORT 2023 ULSS 5 POLESANA



Sede legale: Viale tre martiri, 89
45100 Rovigo
www.aulss5.veneto.it

ANALISI DI CONTESTO

L'organizzazione dei servizi che investono sia l'area sociale che sanitaria di un territorio non può prescindere dall'analisi del contesto in cui questi si vanno ad inserire.

L'Azienda ULSS 5 Polesana comprende 51 comuni con una popolazione al 31.12.2023 (ultimo dato disponibile) pari a 209.000 abitanti.

La popolazione residente è distribuita su una superficie pari a 1.836 chilometri quadrati ed il territorio risulta organizzato in piccole entità comunali ed è privo di agglomerati urbani superiori a 50.000 abitanti, ad eccezione del capoluogo, la città di Rovigo. La densità abitativa si attesta su valori poco elevati: 129,2 abitanti per chilometro quadrato.

Gli elementi di contesto demografico tratteggiano un alto grado di invecchiamento della popolazione. Parallelamente all'elevato valore percentuale e all'incremento dell'indice di vecchiaia che caratterizza il territorio polesano vi è, inoltre, un'incontrovertibile tendenza all'abbassamento del tasso di natalità. Il tasso di natalità misura la frequenza delle nascite di una popolazione in un anno ed è calcolato come rapporto tra il numero di nati vivi in quel periodo e la popolazione media. Nel territorio polesano si manifesta in costante diminuzione. Inoltre, anche in questo caso, i valori riferiti al territorio della ULSS 5 dimostrano un andamento percentuale inferiore rispetto ai valori medi nazionali e regionali.

SEGNALAZIONI NEGATIVE

Tra l'anno 2022 e l'anno 2023 risultano, per l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, aumentate le segnalazioni relative ai servizi territoriali (medici di base e pediatri, ausili e protesi). L'uscita dal periodo pandemico evidenzia, per la popolazione locale, maggiori difficoltà nell'utilizzo delle procedure informatizzate per nativi non digitali che si affidano allo sportello per essere orientati sia in presenza che con contatto telefonico, decisamente aumentato nell'ultimo anno.

Continuando sul versante dei reclami, a fronte del sopracitato aumento delle segnalazioni rivolte ai servizi territoriali, sono in diminuzione quelli riguardanti la relazione medico ospedaliero - paziente; tuttavia, il Pronto Soccorso rimane un servizio al quale si rivolgono numerose segnalazioni, soprattutto per i tempi di attesa. Questo rispecchia la carenza che si rileva sul territorio e che ricade sul primo accesso alla struttura sanitaria, il Pronto Soccorso.

Altra problematica riscontrata, anche se in forma minore, sono le tempistiche per le normali visite ambulatoriali prenotate a Cup. Problema esploso in autunno, ma che sta rientrando velocemente da inizio anno 2024.

Nei due anni presi in esame, non è stata richiesta nessuna attivazione della Commissione Mista Conciliativa.

ACCESSO AL SERVIZIO

L'aumento della complessità delle informazioni da fornire e dei servizi da erogare, l'eterogeneità del pubblico con il quale si confronta la Pubblica Amministrazione, comportano la necessità di una differenziazione dei canali di contatto con l'utenza. A questa esigenza le pubbliche amministrazioni e le aziende possono rispondere attraverso la strategia della multicanalità che può essere definita, quindi, come l'uso combinato di molteplici canali per creare relazioni, dialogare con il cittadino/utente e offrire servizi.

La forte spinta alla multicanalità è da attribuire allo sviluppo delle nuove tecnologie che hanno messo a disposizione delle PA e dei cittadini, una pluralità di strumenti di comunicazione. La multicanalità, però, non va intesa solo come "utilizzo di diversi canali", ma come vera e propria strategia di relazione con gli utenti e i professionisti aziendali, strategia che può realizzarsi con efficacia se preceduta da una valutazione del pubblico di riferimento, dei servizi e delle informazioni da rendere accessibili, della tipologia di rapporto con l'utente, degli strumenti e canali esistenti.

L'ente o azienda che adotta una logica multicanale, propone all'utenza l'opportunità di accedere alle informazioni ed ai servizi attraverso diversi e molteplici strumenti, dal computer o dallo sportello, dal telefono cellulare al portale pubblico. Adottando un approccio multicanale si riesce ad affrontare in modo efficace l'esigenza crescente di comunicare da ogni luogo, in ogni momento e con qualsiasi mezzo e si può soprattutto soddisfare le diverse categorie di destinatari. Considerando l'approccio multicanale scelto da questo Urp, si presentano i dati suddivisi anche per canale di entrata.

ANALISI DEI CONTATTI

1.Contatti URP

Apprezzamenti/elogi/ringraziamenti: Totale 298

Suddivisi in:

- Aspetti organizzativi: 10
- Aspetti relazionali: 103
- Aspetti tecnico professionali: 185

Suggerimenti: Totale 49

Richieste di informazioni: Totale 409

Segnalazioni negative: Totale 870

Suddivise in:

- Aspetti alberghieri: 16
- Aspetti economici: 97
- Aspetti organizzativi: 182
- Aspetti relazionali: 55
- Aspetti tecnico professionali: 77
- Aspetti strutturali e attrezzature: 46
- Tempi di attesa: 212
- Servizi digitali: 98
- Insoddisfazione generica: 74
- Contatti impropri: 13

Istanze protocollate: Totale 395

2.Canali di entrata

Abbiamo effettuato una suddivisione anche rispetto ai canali di entrata di alcune categorie di contatto con il servizio URP.

Le segnalazioni di “insoddisfazione generica” pervengono quasi esclusivamente tramite i Totem distribuiti nei vari punti del territorio dell’Azienda e nella maggior parte dei casi in forma anonima.

Apprezzamenti/elogi/ringraziamenti

- Email 74
- Totem 214
- Fax 9
- Posta 1

Suggerimenti

- Email 13
- Totem 36

Richiesta Informazioni

Email: 409

Atti/anonimi

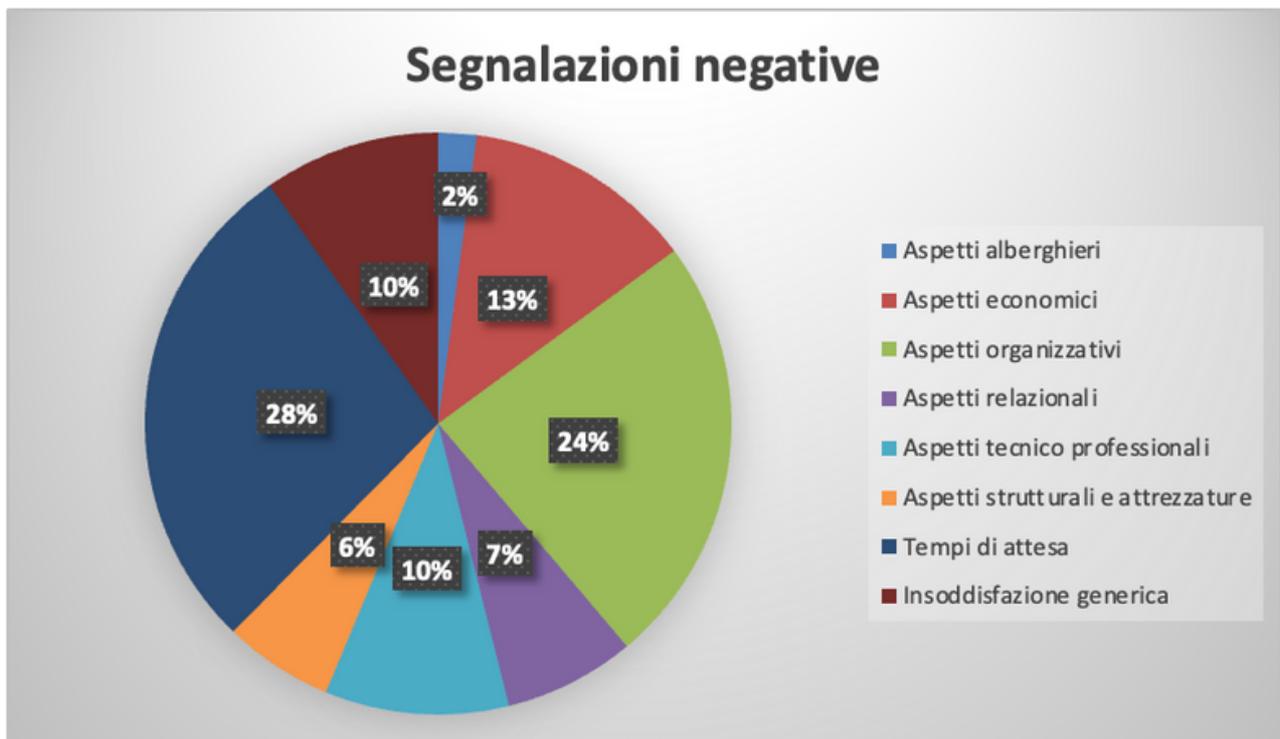
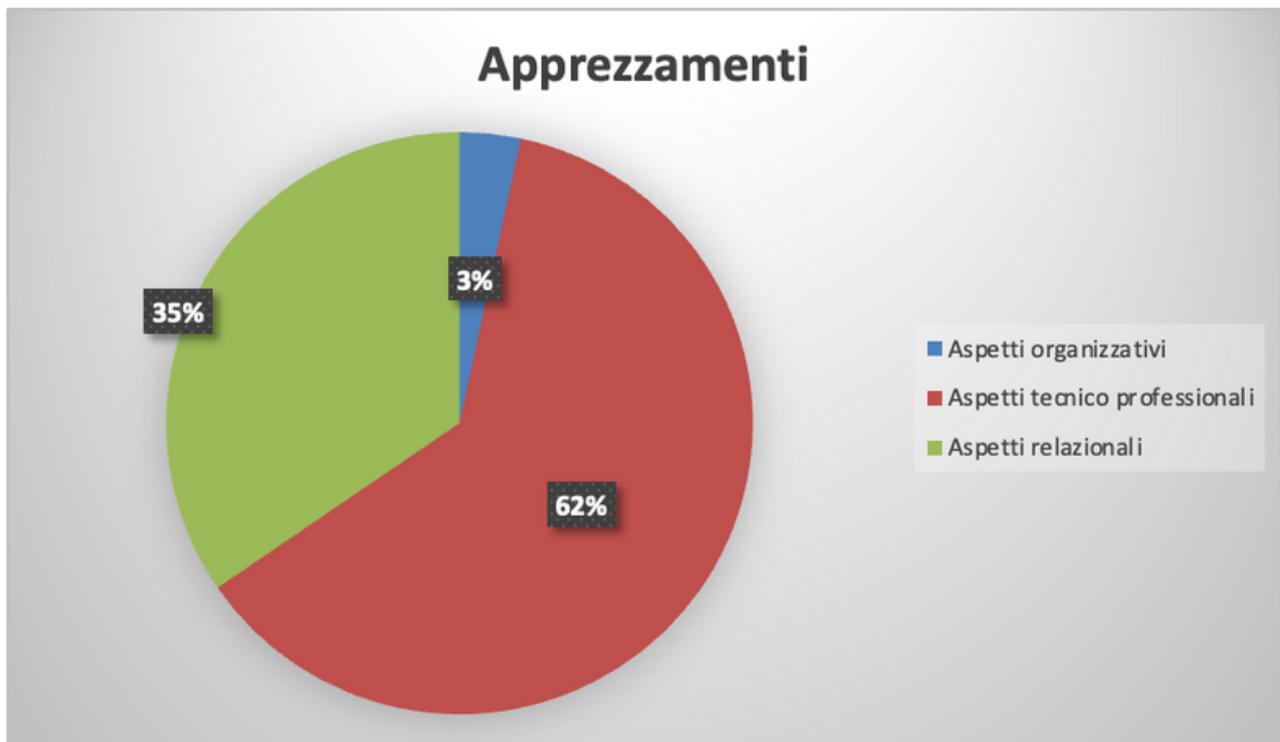
Totem: 106

Segnalazioni negative

Suddivise in:

- Aspetti alberghieri
 - Email 5
 - Totem 10
 - Fax 1
- Aspetti organizzativi
 - Email 143
 - Cartaceo 9
 - Totem 29
 - Posta 1
- Aspetti relazionali
 - Email 40
 - Cartaceo 6
 - Totem 7
 - Fax 2
- Aspetti tecnico-professionali
 - Email 67
 - Cartaceo 6
 - Totem 3
 - Posta 1
- Aspetti Strutturali e Attrezzature
 - Email 32
 - Cartaceo 1
 - Totem 13

3. Rappresentazione grafica



Comparazione 2022-2023

