



Ufficio comunicazione e rapporto con i cittadini

Regolamento attività di informazione - comunicazione - partecipazione del cittadino

L'Ufficio di Comunicazione e Rapporti con il cittadino, cura i seguenti ambiti di attività

- garantisce la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini, assicurando il coinvolgimento delle associazioni di volontariato, attraverso l'accoglimento di reclami, suggerimenti, segnalazioni, allo scopo di favorire il miglioramento dell'accoglienza, della qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie in un'ottica di dialogo e partecipazione con i cittadini (all'esterno) e con gli operatori sanitari (all'interno)

- l'ufficio è agenzia di stampa "Salute Ulss 5 notizie" Num.8/9 reg. STAMPA del Trib. Rovigo 11/09 Un'agenzia di stampa è un ente giornalistico il cui scopo è la fornitura di notizie ad altri organi di informazione come giornali, riviste, emittenti televisive e radiofoniche. Le agenzie di stampa possono essere delle aziende che promuovono i loro servizi oppure delle cooperative costituite da diversi organi di informazione allo scopo di condividere le informazioni. La scelta di trasformare la filiera dei rapporti con la stampa in un'agenzia registrata è stata condivisa con tutto lo staff al fine di consolidare con autorevolezza le notizie, i comunicati, gli aggiornamenti del sito internet come unica fonte accreditata dall'Azienda. Il Direttore Responsabile dell'agenzia "salute ulss 18 notizie" è Annalisa Boschini.

- L'ufficio si occupa della stesura, attuazione e realizzazione dei contenuti del piano di comunicazione aziendale per quello che riguarda i progetti di informazione e comunicazione, il piano è approvato con delibera annualmente ed è compito dell'ufficio realizzarne i contenuti, scelti e redatti dopo un'accurato monitoraggio delle esigenze di strutture e dipartimenti.

- è sede di direzione responsabile del periodico monografico "salute Ulss 18", di cui segue il coordinamento editoriale, le scelte testuali, fotografiche, contenutistiche, e di indirizzo informativo. Il periodico monografico e il suo brand sono stati oggetti di uno studio da parte dell'università di Padova che ha classificato il monografico l'unica esperienza in campo nazionale di efficace informazione al cittadino.

- gestisce il sito internet aziendale "www.aulss5.veneto.it" dal punto di vista grafico, contenutistico e di servizi on line per il cittadino. Il sito viene aggiornato quotidianamente con informazioni e documenti aggiornati.

- si occupa del coordinamento editoriale di tutti i prodotti multimediali e cartacei della linea "per saperne di più" e delle altre linee informative aziendali, realizzate su richiesta dei direttori di struttura, su impulso della Direzione strategica o valutando, caso per caso, la necessità di agire con micro - piani di comunicazione.

- gestisce le reti di piattaforma sociale: facebook, instagram, linkedin, you tube di cui è prevista la conduzione e apertura di profilo istituzionale

- gestisce il coinvolgimento delle associazioni di volontariato nello sviluppo della progettualità aziendale, supportandole nei loro progetti e percorsi di salute e promozione della stessa.

- assicura, con diversi strumenti e modalità, l'informazione ai cittadini sui servizi aziendali reperendo costantemente le "notizie" dall'interno dell'azienda.

- organizza, cura e gestisce gli eventi aziendali: incontri, inaugurazioni, rassegne, mostre, seminari a tema, incontri istituzionali.

- promuove con diversi strumenti i seminari e i convegni inseriti nel piano di comunicazione aziendale, in collaborazione con la Sos formazione.

- promuove, cura e assicura la completa diffusione della politica d'immagine dell'azienda, sviluppando una proficua rete di relazioni, confronto e scambio di opinioni con cittadini sull'efficienza/efficacia dei servizi e la percezione degli stessi da parte degli utenti.

- collabora con tutte le strutture del Dipartimento di Prevenzione per la diffusione di progetti di promozione della salute

- redige e aggiorna la carta dei servizi , convoca ogni 24 mesi la conferenza dei servizi.
- intrattiene e gestisce quotidianamente buoni rapporti con tutti i media provinciali e regionali: 5 quotidiani, 5 televisioni , numerosi settimanali, mensili e le radio venete e rodigine .
- fornisce quotidianamente ai giornalisti della cronaca nera, con particolare attenzione alle legge sulla privacy le notizie che provengono dal Suem 118, anche durante il fine settimana
- redige e pubblica sulle testate locali e regionali gli avvisi, le news e i comunicati stampa, oltre a organizzare le conferenze stampa e le interviste concesse dalla direzione generale e dirigenti e direttori

Regolamento Urp

L'attività di dialogo e contatto con il cittadino è fondamentale e determinante, le funzioni della filiera Urp sono :

- Ricevere le segnalazioni di cui al successivo **art 2**.
- espletare l'attività istruttoria necessaria a individuare la natura, l'origine e le cause di quanto segnalato;
- predisporre una tempestiva e adeguata risposta a chi ha inoltrato la segnalazione;
- fornire agli utenti tutte le informazioni utili a garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente ed il loro effettivo esercizio;
- fornire alla Direzione Generale e ai Responsabili delle strutture e delle unità operative informazioni e indicazioni in ordine alle segnalazioni ricevute, alle cause che le hanno determinate, alla loro tipologia e distribuzione nelle unità operative.

- Art. 2

Possono presentare segnalazioni in forma di osservazioni, reclami, opposizioni, denunce ovvero di suggerimenti e proposte gli utenti, i loro parenti o affini, gli organismi di volontariato o di tutela accreditati presso la Regione o presso l'Azienda Ulss 5 polesana.

Possono formare oggetto di segnalazione gli atti, i comportamenti, le situazioni, le omissioni e quant'altro, direttamente o indirettamente, nega, preclude o limita il

diritto a fruire delle prestazioni stabilite dalla normativa vigente ai livelli di qualità previsti dagli standard aziendali.

Art. 3

Le segnalazioni possono essere ricevute nelle sedi dell'URP o presentate attraverso:

- lettera in carta semplice indirizzata all'Azienda o consegnata all'URP,
- via mail, via fax agli uffici sopracitati,
- colloquio diretto con il personale dell'URP.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui l'URP **predispone tre moduli di differente natura: modulo di segnalazione semplice, modulo di segnalazione complessa, modulo di opposizione a sanzione amministrativa.** L'utente potrà scrivere quanto segnalato recependo i dati necessari alle successive verifiche e indagini agli sportelli fisici e scaricando i file dal sito aziendale.

Non verrà dato seguito a reclami anonimi mentre dovrà essere controfirmata la segnalazione allo sportello. L'URP, a richiesta dell'utente o comunque dove appaia opportuno, curerà che venga assicurata, nei confronti dell'utente e dei fatti segnalati, la dovuta riservatezza purché non in contrasto con norme poste a tutela della facoltà del personale di presentare le proprie argomentazioni.

Art. 4

Di norma, le segnalazioni dovranno essere presentate, nei modi sopra indicati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato/a abbia avuto conoscenza dell'atto, comportamento, situazione, omissione, ecc. lesivo dei suoi diritti, come disposto dall'art. 14, comma 5 del D.Lgs 502/92, così come modificato dal D. Lgs 517/93.

Art. 5

Per l'espletamento dell'attività istruttoria inerente i **RECLAMI COMPLESSI**, il **Responsabile Urp** richiede ai **Responsabili di strutture o servizi ospedaliere e territoriali** la **relazione sull'accaduto**, inviandone copia alla **Direzione di Macrostruttura** per dovuta conoscenza, e specificando al direttore di Uoc interessata al reclamo complesso che la relazione deve essere consegnata all'urp entro **DIECI GIORNI**.

art. 6

La risposta consegnata dal direttore di UOC /UOS al Direttore dell'Urp viene redatta in forma di lettera al cittadino, ma celermente inviata per conoscenza alla Direttore di macrostruttura , che, entro 24 ore, darà il suo placet al testo:

infine, la lettera finale da inviare all'utente sarà firmata dal Direttore Generale.

Per cause che richiedono verifiche complesse, è giustificata l'interruzione termini finchè l'istruttoria e le indagini non saranno complete e il giudizio non sarà formato. Nel caso sia necessario, se chiesto dall'utente un colloquio chiarificatore con il professionista, il direttore di struttura dove si è verificato il disservizio, il cittadino compilerà uno specifico modulo di richiesta valutato dal Direttore Generale. Al colloquio saranno presenti, oltre al cittadino e al professionista, il direttore sanitario e il Responsabile dell'Ufficio Comunicazione e rapporto con il cittadino o il vice-responsabile, a tutela dell'integrità, della pacatezza e dell'educazione necessarie nella conduzione del confronto.

art. 7

Segnalazioni semplici e opposizioni a sanzioni amministrative.

Per **Segnalazioni SEMPLICI** di pazienti, cittadini, familiari si intendono quesiti, informazioni, richieste, piccoli disagi cui l'ufficio offre tempestiva risposta scritta e loro risoluzione a livello aziendale (realtà ospedaliera e territoriale) entro i 30 giorni da normativa vigente. **Le segnalazioni vengono firmate dalla responsabile dr. Annalisa Boschini**

Cosa prevede il percorso di risoluzione delle segnalazioni semplici:

Il percorso comprende l'accettazione della segnalazione con numero di protocollo, coinvolgimento del direttore di struttura infine risposta all'utente (firmata dalla Responsabile), scannerizzata, inviata.

Opposizioni a sanzione amministrative: il cittadino che riceve lettera di sanzione può ricorrere entro 30 giorni compilando l'apposito modulo.

- **Preparazione cruscotto istruttorie recupero crediti** : mancate disdette, mancato ritiro referto, accettazione esenzioni, casi di Ps (Rovigo e Trecenta). La pratica confezionata con cura coinvolgendo il Cup e il servizio ispettivo viene poi chiusa dalla dr.ssa Annalisa Boschini che appone firma e timbro e informa il cittadino dell'esito (conferma della multa o rimborso).

art. 8

Sia nel corso dell'istruttoria che al termine della stessa, l'URP comunicherà ai Responsabili delle strutture ogni informazione utile all'adozione di tutte le misure necessarie ad evitare il ripetersi o la persistenza dell'eventuale disservizio.

Ove necessario tali comunicazioni dovranno essere portate a conoscenza della Direzione Generale.

I Responsabili delle strutture e delle unità operative sono tenuti ad informare l'URP sui provvedimenti assunti per rimuovere le cause che hanno determinato la segnalazione così da poter contribuire ad attivare un processo di miglioramento continuo della qualità.

art. 9

Con periodicità semestrale l'URP curerà la redazione di un rapporto sulla situazione delle segnalazioni pervenute, sulla loro distribuzione tra le unità operative e sui provvedimenti da queste assunti per rimuoverne le cause. Tale rapporto verrà inviato alla Direzione generale ed ai Responsabili delle strutture e delle unità operative. Le segnalazioni verranno riepilogate tenendo conto delle classificazioni predisposte dalla Agenzia regionale della sanità.

art. 10

L'URP collaborerà ai processi di miglioramento della qualità secondo le disposizioni della Direzione Generale ed, in particolare - tenuto conto delle segnalazioni presentate - attivando tutte le procedure di consultazione con i responsabili delle strutture e delle unità operative che risultino utili a favorire e migliorare i processi di comunicazione sia all'interno dell'Azienda che verso i cittadini.

art. 11

Nei casi in cui l'utente non ritenga soddisfacente la risposta fornita dall'URP alla sua segnalazione, in particolar modo quando la segnalazione abbia per oggetto la violazione di principi contenuti nella Carta dei Servizi o nel Regolamento dei diritti e dei doveri del cittadino malato o nei protocolli sottoscritti dall'Azienda e dalle Associazioni ed Organizzazioni di tutela, è in sua facoltà richiedere, anche per il tramite dell'URP, la convocazione di una Commissione mista conciliativa.

La Commissione mista conciliativa è composta da un rappresentante della Direzione regionale della sanità, che funge da presidente, da un rappresentante dell'Azienda e da un rappresentante delle Associazioni ed Organizzazioni di tutela dei cittadini che viene individuato a rotazione, comunque in modo da assicurare la massima rappresentatività, da un elenco di nominativi fornito dalle stesse.

Qualora il caso discusso dalla Commissione sia stato segnalato da una Associazione o Organizzazione di tutela, il rappresentante di tale componente apparterrà alla stessa Associazione o Organizzazione che ha inoltrato la segnalazione.

- art. 12

La Commissione, se necessario avvalendosi dell'URP, acquisisce la documentazione \ relativa alla segnalazione; dispone una eventuale ulteriore istruttoria e può, ove lo ritenga opportuno, convocare le parti sia congiuntamente che separatamente; entro 45 giorni dall'inizio della nuova istruttoria formula le proprie conclusioni e le inoltra al richiedente ed all'Azienda.

L'Azienda, viste le indicazioni fornite dalla Commissione, comunica alla Commissione stessa ed al ricorrente le procedure con cui verranno poste in atto le azioni di

soluzione o miglioramento del problema rilevato ovvero, nel caso non intendesse recepire le indicazioni, le motivazioni di tale risoluzione.

- art. 13

Ogni anno l'Ufficio Relazioni con il Pubblico predispone una relazione sui casi trattati dalla Commissione e sulle relative conclusioni e la invia al Direttore Generale dell'Azienda, alle Associazioni e Organizzazioni di tutela ed alla Direzione Regionale della Sanità.

- art. 14

Con l'accettazione della partecipazione alla Commissione i componenti si obbligano al rispetto della riservatezza e a considerare sottoposti al segreto professionale tutti i dati e le notizie delle quali vengono a conoscenza nel corso dell'attività.

- art. 15

La partecipazione alla Commissione non dà luogo a compensi o gettoni; in particolare la presenza del componente nominato dalla Direzione regionale avviene in orario di servizio con trattamento di missione.