

REGIONE DEL VENETO



ULSS5
POLESANA

URP

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Rapporto annuale sull'attività 2022

1. PREMESSA

L'Ufficio comunicazione, relazioni pubbliche e transizione al digitale è in Staff alla Direzione Generale ed è, attualmente, composto da quattro operatori. L'Ufficio è collocato presso il Presidio Ospedaliero "Santa Maria della Misericordia" di Rovigo, ospedale HUB di Azienda ULSS 5 Polesana. Esplica le sue attività attraverso un *Front Office* e un *Back Office*: il primo è il luogo fisico dove l'utente entra in contatto con l'Azienda, mentre il secondo non è visibile all'utenza, ma determinante per la funzionalità dell'Ufficio.

I giorni di attività nel 2022 sono stati 251, con i seguenti orari di apertura al pubblico (*Front Office*): da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 13.00, martedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 17.00.

2.1 ATTIVITÀ DI FRONT OFFICE

- Informazioni sull'organizzazione dell'Azienda;
- Orientamento dell'utente alle modalità di accesso ai servizi erogati;
- Ricezione delle segnalazioni in arrivo mezzo posta o totem;
- Ascolto e ricezione di eventuali suggerimenti/reclami/apprezzamenti e relativi seguiti;
- Gestione chiamate telefoniche degli utenti;
- Supporto alla gestione dell'emergenza Coronavirus;
- Acquisizione richieste verifica attribuzione ticket di accesso al Pronto Soccorso;
- Risoluzione dei problemi di collegamento con i Servizi aziendali.

2.2 ATTIVITÀ DI BACK OFFICE

- Ricezione via e-mail, cartacea o fax di suggerimenti/reclami/apprezzamenti e relativi seguiti;
- Archiviazione e protocollazione di suggerimenti/reclami/apprezzamenti;
- Gestione delle risposte ai suggerimenti/reclami/apprezzamenti e invio risposte;
- Implementazione contenuti del sito aziendale;
- Supporto alla gestione dell'emergenza Coronavirus;
- Gestione Totem aziendali delle varie sedi;
- Gestione Social e sistemi di messaggistica istantanea.

3. ANALISI DELLE SEGNALAZIONI

- Reclamo formalizzato: qualunque espressione di insoddisfazione manifestata formalmente dal cittadino, che implica una risposta scritta da parte della Direzione Aziendale. Il reclamo non può essere anonimo e deve contenere i recapiti del reclamante e informazioni tali da consentire l'apertura dell'istruttoria interna;
- Rilievo/Suggerimento: indicazione di disservizio (di solito presentata verbalmente o telefonicamente e/o in anonimato), che si risolve con una risposta di cortesia o risoluzione diretta. Non implica una risposta formale dell'Azienda e non attiva la procedura tipica del reclamo; può essere comunque preso in considerazione dall'Azienda per migliorare i servizi;
- Apprezzamenti/Ringraziamenti: ovvero manifestazioni di stima e riconoscimento da parte dell'utenza.

4. SISTEMA DI GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Attualmente la gestione avviene in maniera cartacea, o tramite l'uso di sistemi aziendali quali indirizzo e-mail dell'ufficio (urp.ro@aulss5.veneto.it) e protocollo informatico aziendale.

5. DATI DEL 2022

Principali richieste al Front office

- Informazioni sulle modalità di cambio medico;
- Informazioni sulle vaccinazioni;
- Informazioni sulle modalità di emissione della Tessera sanitaria;
- Informazioni sulle Prenotazioni e disdette CUP, tempi di attesa;
- Informazioni sui pagamenti;
- Informazioni sull'organizzazione aziendale;
- Consegna esenzioni ticket Pronto Soccorso (post accesso):

Ticket Pronto Soccorso gestiti nel 2022	203
---	-----

- Attività di supporto al Fascicolo Sanitario Elettronico Regionale:

Collegamento minori/tutelati eseguiti nel 2022	17
Altre richieste supportate nel 2022	30

- Gestione giustificativi mancata disdetta/presenza:

Certificati gestiti nel 2022	34
------------------------------	----

Richieste legate all'emergenza Coronavirus

- Informazioni sulla vaccinazione anti Covid-19;
- Informazione sulla Certificazione Verde (Green Pass);
- Informazioni sui Tamponi;
- Informazioni sugli accessi ospedalieri;
- Informazioni sull'avvio procedimento sanzionatorio (obbligo vaccinale over-50).
- Supporto al download del Greenpass per gli accompagnatori.

Greenpass scaricati nell'ultimo trimestre dell'anno 2022	719
--	-----

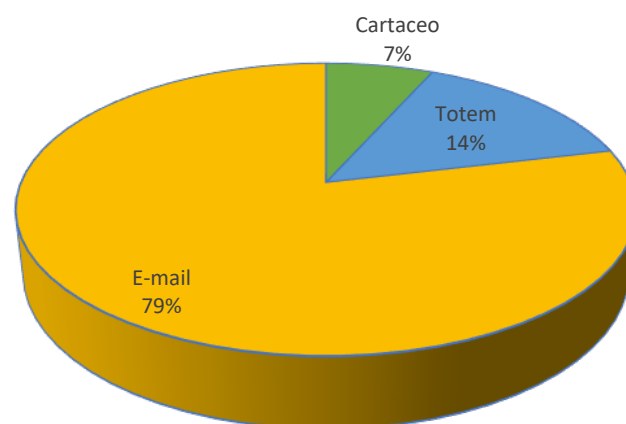
Tipologia di segnalazioni

Le segnalazioni sono state distinte tra Reclami (ovvero quelli che hanno dato seguito ad una risposta formale da parte della Direzione Aziendale o dell'URP), Suggerimenti, Richieste di Informazioni ed Apprezzamenti (ai quali viene dato riscontro scritto dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico). Sono stati anche divisi i dati per tipologia di "canale" di ingresso.

RECLAMI

Canale	Numero	Totale
Cartaceo/Posta/Fax	22	329
Totem	48	
E-mail	259	

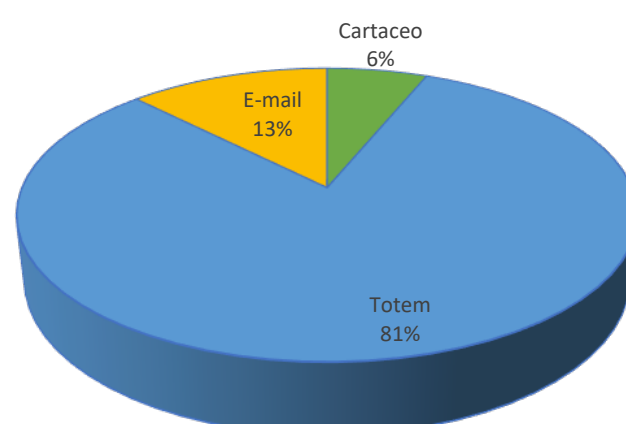
RECLAMI 2022 - CANALE DI ACCESSO



SUGGERIMENTI

Canale	Numero	Totale
Cartaceo/Posta/Fax	1	16
Totem	13	
E-mail	2	

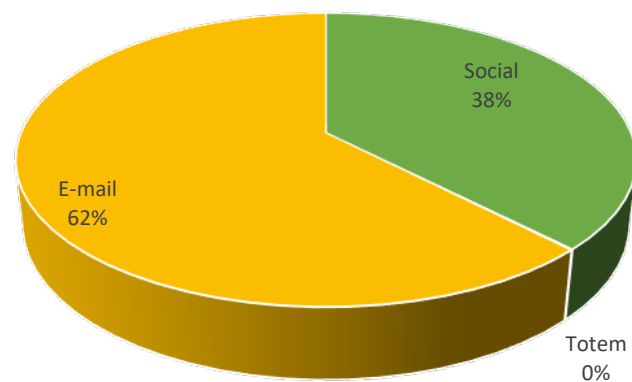
SUGGERIMENTI 2022 - CANALE DI ACCESSO



INFORMAZIONI

Canale	Numero	Totale
Social (Facebook, Instagram, Google)	844	2.242
Totem	2	
E-mail	1.396	

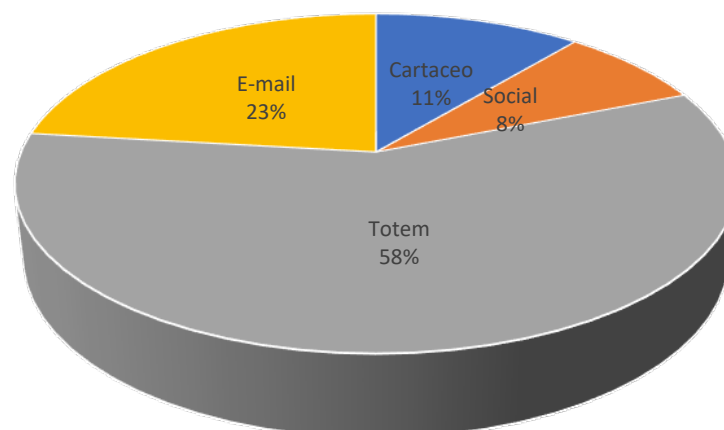
INFORMAZIONI 2022 - CANALE DI ACCESSO



APPREZZAMENTI

Canale	Numero	Totale
Social (Facebook, Instagram, Google)	15	190
Cartaceo/Posta/Fax	21	
Totem	110	
E-mail	44	

APPREZZAMENTI 2022 - CANALE DI ACCESSO



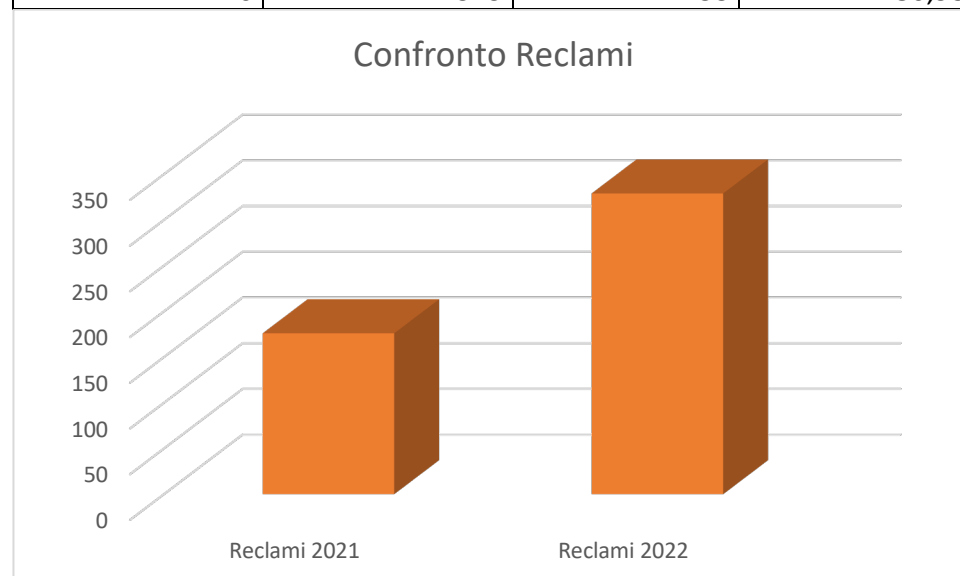
Eventuali reclami o suggerimenti arrivati tramite canali Social e di messaggistica istantanea sono stati “indirizzati” verso gli altri canali istituzionali per una corretta gestione del dato.

6. CONCLUSIONI

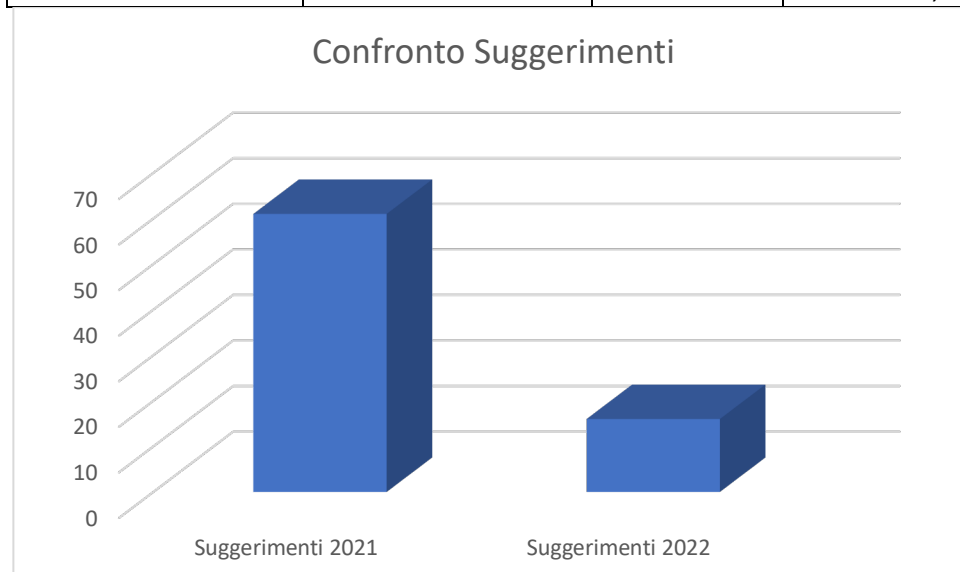
Nel 2022 si evidenzia un aumento significativo di tutte le segnalazioni, richieste e apprezzamenti ricevuti all'URP rispetto all'anno 2021.

In particolare:

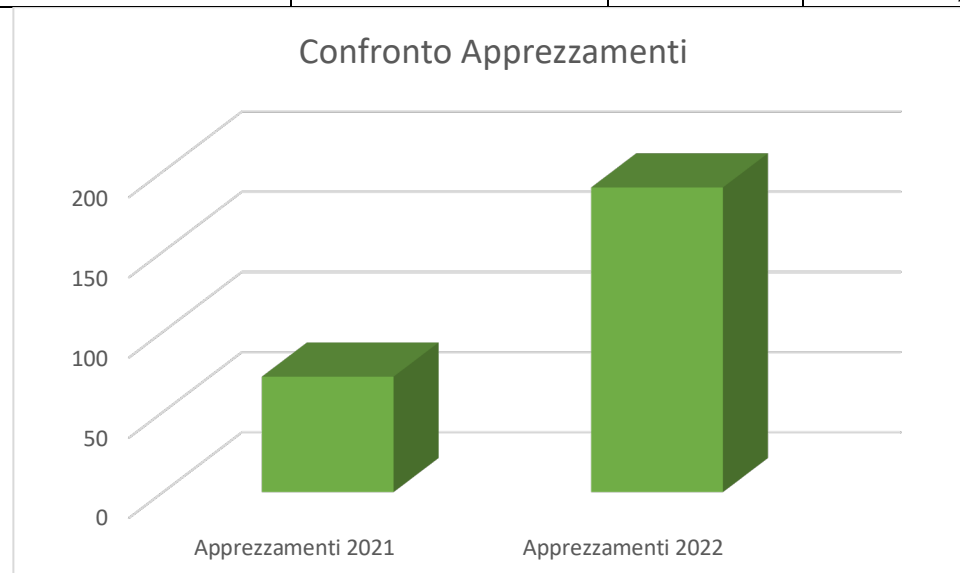
Reclami 2021	Reclami 2022	Differenza	Aumento %
176	329	153	86,93



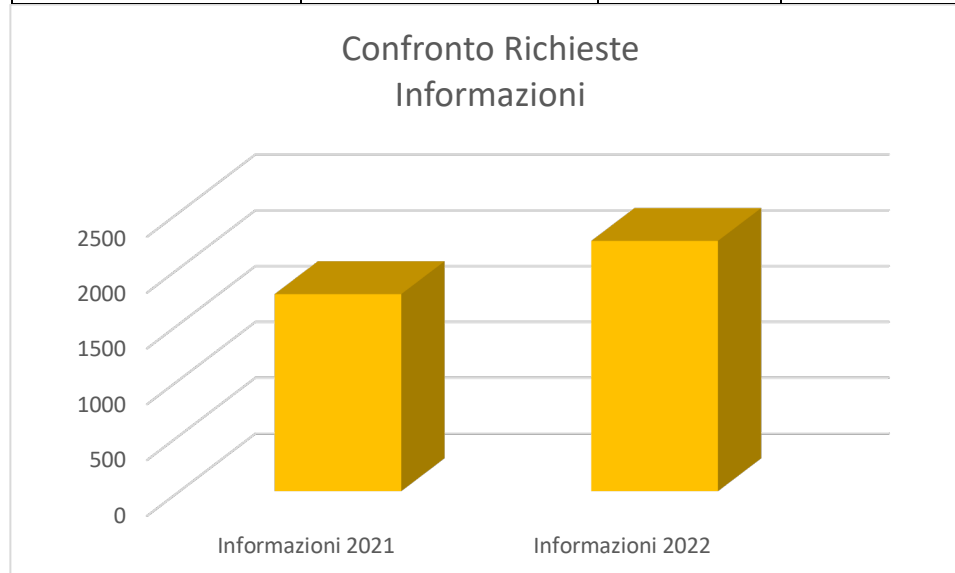
Suggerimenti 2021	Suggerimenti 2022	Differenza	Differenza %
61	16	-45	-73,77



Apprezamenti 2021	Apprezamenti 2022	Differenza	Aumento %
72	190	118	163,89



Informazioni 2021	Informazioni 2022	Differenza	Aumento %
1.765	2.242	477	27,03



L'aumento più ridotto delle richieste di informazioni è in parte imputabile al quotidiano e puntuale aggiornamento del sito internet aziendale – www.aulss5.veneto.it – che ha superato le mille pagine e i tremila contenuti.

Il cospicuo aumento dei reclami ha richiesto uno sforzo importante di tutta l'Azienda, a cominciare dagli operatori dell'URP, per rispondere in maniera tempestiva e puntuale.

Oltre il 97,5% delle segnalazioni è stato chiuso con risposta all'utente entro 30 giorni dalla data della segnalazione.