



GIUNTA REGIONALE

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

N. 1635 DEL 13/11/2023

ADUNANZA N. 204

LEGISLATURA XI

PROT. N. 1768

TIPO D'ATTO: DELIBERAZIONI DELLA GIUNTA REGIONALE

ASSESSORE PROPONENTE: FILIPPO SALTAMARTINI

STRUTTURA PROPONENTE: DIPARTIMENTO SALUTE

OGGETTO: L. R. n. 19/2022 - Art. 12 "Partecipazione" - Direttive per la modalità di funzionamento degli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) e Linee guida per la comunicazione istituzionale degli Enti del SSR

Il giorno 13 novembre 2023, nella sede della Regione Marche, ad Ancona, in via Gentile da Fabriano, si è riunita la Giunta regionale, regolarmente convocata.

Sono presenti:

- Francesco Acquaroli	Presidente
- Filippo Saltamartini	Vicepresidente
- Stefano Aguzzi	Assessore
- Francesco Baldelli	Assessore
- Chiara Biondi	Assessore
- Goffredo Brandoni	Assessore

È assente:

- Andrea Maria Antonini	Assessore
-------------------------	-----------

Constatato il numero legale per la validità dell'adunanza, assume la Presidenza il Presidente della Giunta regionale Francesco Acquaroli.

Assiste alla seduta il Segretario della Giunta regionale, Francesco Maria Nocelli.

Riferisce in qualità di relatore il Vicepresidente Filippo Saltamartini.

La deliberazione in oggetto è approvata all'unanimità dei presenti.

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

Oggetto: L. R. n. 19/2022 - Art. 12 “Partecipazione” - Direttive per la modalità di funzionamento degli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) e Linee guida per la comunicazione istituzionale degli Enti del SSR.

LA GIUNTA REGIONALE

VISTO il documento istruttorio riportato in calce alla presente deliberazione predisposto dal Dipartimento Salute dal quale si rileva la necessità di adottare il presente atto;

RITENUTO, per motivi riportati nel predetto documento istruttorio e che vengono condivisi, di deliberare in merito;

VISTA la proposta, che contiene il parere favorevole di cui all’articolo 4, comma 5, della Legge regionale 30.07.2021, n. 18, sotto il profilo della legittimità e della regolarità tecnica del Direttore del Dipartimento Salute e l’attestazione dello stesso che dalla presente deliberazione non deriva né può comunque derivare un impegno di spesa a carico della Regione;

VISTO l’articolo 28 dello Statuto della Regione;

Con la votazione, resa in forma palese, riportata nell’allegato “Verbale di seduta”

DELIBERA

- di approvare la direttiva inerente le modalità di funzionamento degli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) degli Enti del SSR previste dall’art. 12, comma 11 della L. R. 19/2022 come risultante nell’Allegato A, parte integrante e sostanziale del presente atto;
- di approvare le Linee di indirizzo per la comunicazione istituzionale degli Enti del SSR come risultanti nell’Allegato B, parte integrante e sostanziale del presente atto.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA
Francesco Maria NOCELLI

Documento informatico firmato digitalmente

IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA
Francesco ACQUAROLI

Documento informatico firmato digitalmente



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

DOCUMENTO ISTRUTTORIO

Normativa di riferimento

- Legge 07.08.1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi”;
- Decreto Legislativo 30.12.1992, n. 502 “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421”;
- Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- Decreto Presidente Consiglio dei Ministri 19.05.1995 “Schema generale di riferimento della “Carta dei servizi pubblici sanitari”;
- Decreto Ministro della Sanità 15.10.1996 “Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie;
- Legge 07.06.2000, n. 150 “Disciplina delle attività di informazione e comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- D. Lgs. 30.03.2001, n. 165 “Norme generali sull'ordinamento del lavoro alle dipendenze delle amministrazioni pubbliche”;
- Decreto Presidente Repubblica 21 settembre 2001, n. 422 “Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi”;
- Direttiva del Ministro della Funzione pubblica del 07.02.2002 “Attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni”;
- Legge regionale 08.08.2022, n. 19 “Organizzazione del Servizio Sanitario Regionale”;
- Deliberazione dell'Assemblea Legislativa regionale n. 57 del 09.08.2023 “Piano Socio Sanitario Regionale 2023-2025. Salute, sicurezza e innovazione per i cittadini marchigiani”.



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

Motivazione ed esito dell'istruttoria

La Legge 241/1990 detta le regole per la disciplina dei rapporti tra cittadini e le amministrazioni pubbliche e pone la comunicazione al servizio dei principi di trasparenza e di accesso alla documentazione amministrativa, stabilendo che i cittadini hanno diritto ad accedere ai documenti amministrativi e a conoscere, nei limiti precisati dalla legge, lo stato dei procedimenti che li riguardano e che le Amministrazioni hanno l'obbligo di comunicare l'avvio di un procedimento e i suoi riferimenti (es. oggetto, responsabile e termini).

Per quanto riguarda i rapporti tra cittadini ed enti erogatori di servizi sanitari, l'art. 14 del D. Lgs. 502/1992 recante "Diritti dei cittadini" annovera tra questi il diritto all'informazione che deve essere assicurato dalle aziende sanitarie attraverso l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso ai servizi. Lo stesso art. 14, al comma 5 dispone che, al fine di garantire la tutela del cittadino avverso gli atti o i comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, sono ammesse osservazioni, opposizioni, denunce o reclami al Direttore generale dell'Azienda Sanitaria interessata, che provvede entro 15 giorni, sentito il Direttore sanitario.

La diretta conseguenza dell'affermarsi del diritto all'informazione e del principio di trasparenza è la nascita di nuovi uffici e figure professionali appositamente dedicate, infatti con l'art. 12 del D. Lgs. 03.02.1993, n. 29 sono state introdotte le disposizioni relative al funzionamento, alle competenze e alle attività gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP), ora contenute nell'art. 11 del D. Lgs. 30.03.2011, n. 165.

Ad ulteriore conferma delle disposizioni normative dinnanzi citate è intervenuta la Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 che detta i principi cui deve essere uniformata, progressivamente, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, tra questi il godimento del diritto alla salute. La Direttiva prevede tra i principi fondamentali la garanzia della partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori e individua tra gli strumenti per attuare questo principio che i soggetti erogatori istituiscono appositi uffici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali siano disponibili tutte le informazioni utili agli utenti.

Successivamente, il DPCM del 19.05.1995 delinea un nuovo modo di intendere il rapporto tra cittadino/utente e l'amministrazione; e, nel ruolo di utente, poter partecipare alla progettazione ed al controllo del servizio pubblico. Il Decreto emana lo schema generale della "Carta dei servizi pubblici sanitari" e definisce le quattro funzioni fondamentali che ogni azienda sanitaria deve garantire ai propri utenti:

- informazione;
- accoglienza;
- tutela;
- partecipazione.



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

funzioni che sono assicurate tramite l'istituzione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). Il citato decreto specifica, inoltre, che l'organizzazione dell'URP è definita a livello locale nel rispetto della legislazione regionale e tenuto conto delle esperienze maturate con le Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli utenti. Precisando, infine, che l'URP, dovendo rapportarsi con tutta la struttura di riferimento, è collocato a livello di staff della Direzione USL.

Il D. M. 15.10.1996 considera il diritto all'informazione come uno dei fattori di valutazione della dimensione qualitativa del servizio riferita alla personalizzazione dell'assistenza.

Con la Legge 150/2000 e il successivo Regolamento attuativo (DPR 422/2001) la comunicazione trova la sua legittimazione oltre che diventare un obbligo istituzionale, in questo contesto gli Uffici Relazioni con il Pubblico assumono un ruolo strategico nell'ambito della comunicazione istituzionale ed in particolare nell'ambito della comunicazione di servizio. Infatti, l'art. 8 recante "Ufficio per le relazioni con il pubblico" dispone che le pubbliche amministrazioni, entro 6 mesi dell'entrata in vigore della stessa legge, provvedono alla riorganizzazione degli uffici URP secondo specifici criteri indicati nello stesso articolo.

La Direttiva del Ministro per la Funzione pubblica del 2002 ribadisce il diritto dei cittadini ad una efficace comunicazione e precisa nelle premesse che *"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"*.

Tutto quanto premesso si sottolinea che la Legge regionale 19/2022 di riforma del SSR rafforza l'importanza del rapporto tra istituzioni e cittadini e sottolinea la necessità di adottare specifiche strategie di comunicazione per avviare un processo di cambiamento e miglioramento per un Servizio Sanitario in cui "la persona è al centro", infatti all'art.12 recante "Partecipazione" stabilisce:

- al comma 2, lettera b): *"favorisce la partecipazione dei cittadini, degli utenti e delle formazioni sociali del territorio per il miglioramento dell'organizzazione dei servizi e della qualità delle prestazioni erogate ..."*
- al comma 9: *"L'Ufficio relazioni con il pubblico (URP), alle dirette dipendenze del Direttore generale, ha il compito di promuovere l'adozione delle misure finalizzate al miglioramento dei servizi erogati e alla loro accessibilità, con particolare riguardo all'abbattimento delle barriere architettoniche, alla determinazione degli orari e all'organizzazione funzionale";*
- al comma 10: *"Gli utenti possono avanzare al direttore generale, tramite l'Ufficio relazioni con il pubblico, osservazioni, reclami, richieste e proposte sul funzionamento dei servizi, in relazione ai quali è fornita risposta motivata nel rispetto del termine di cui al comma 5 dell'art. 14 del D. Lgs. 502/1992";*
- al comma 11: *"Ogni ente del Servizio Sanitario Regionale disciplina con regolamento, sulla base delle direttive della Giunta regionale, le modalità di funzionamento dell'Ufficio relazioni con il pubblico"*.



DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

Infine, il PSSR 2023/2025 dedica il paragrafo 9.4 alla Comunicazione, confermando l'importanza strategica che la stessa ha assunto nel quadro dei rapporti tra cittadini e pubblica amministrazione, soprattutto nella fase emergenziale.

Per quanto sopra esposto, si propone alla Giunta regionale di approvare la direttiva inerente la modalità di funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, come risultante nell'Allegato A, nonché di approvare le Linee di indirizzo per la Comunicazione istituzionale di cui all'Allegato B, parti integranti e sostanziali del presente provvedimento.

Il sottoscritto, in relazione alla presente deliberazione, dichiara, ai sensi dell'art. 47 D.P.R. 445/2000, di non trovarsi in situazioni anche potenziali di conflitto di interesse ai sensi dell'art. 6 bis della L. 241/1990 e degli artt. 6 e 7 del D.P.R. 62/2013 e della DGR 64/2014.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
(Irene PICCININI)

Documento informatico firmato digitalmente

PROPOSTA E PARERE DEL DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO SALUTE

Il sottoscritto propone alla Giunta regionale l'adozione della presente deliberazione e, considerata la motivazione espressa nell'atto, esprime parere favorevole sotto il profilo della legittimità e della regolarità tecnica. Attesta, altresì, che dalla presente deliberazione non deriva né può derivare alcun impegno di spesa a carico della Regione Marche.

Il sottoscritto, in relazione alla presente deliberazione, dichiara, ai sensi dell'art. 47 D.P.R. 445/2000, di non trovarsi in situazioni anche potenziali di conflitto di interesse ai sensi dell'art. 6 bis della L. 241/1990 e degli artt. 6 e 7 del D.P.R. 62/2013 e della DGR 64/2014.

IL DIRETTORE
(Antonio DRAISCI)

Documento informatico firmato digitalmente

ALLEGATI



MODALITA' DI FUNZIONAMENTO DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Gli Uffici Relazioni con il Pubblico (URP) degli Enti del SSR, attraverso il sistema di comunicazione interna ed esterna assicurano le funzioni di informazioni ed accesso, accoglienza e ascolto, tutela e partecipazione dei cittadini.

L'URP per poter garantire le funzioni ed i compiti assegnati si deve rapportare con tutte le strutture organizzative degli Enti del SSR e, pertanto, opera alle dirette dipendenze del Direttore Generale, **collocandosi a livello di staff della Direzione generale degli Enti del SSR**, come stabilito dalla normativa statale (DPCM 19.05.1995) e regionale (L. R. 19/2022, art. 12, comma 9).

Per garantire una efficiente comunicazione esterna l'URP attiva i necessari processi di comunicazione interna per consentire interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte degli utenti. Ogni articolazione organizzativa dell'Azienda nomina i propri referenti, tramite i quali vengono trasmessi all'URP le informazioni e la documentazione necessaria per consentire risposte esaurienti alle richieste dei cittadini.

Come previsto dal PSSR 2023/2025 al paragrafo 9.4 "Comunicazione" "*... gli URP ... devono contribuire a promuovere e sviluppare l'azione di informazione e comunicazione dei servizi erogati e la loro accessibilità, con particolare riguardo all'abbattimento delle barriere architettoniche, alla determinazione degli orari e all'organizzazione funzionale*".

ARTICOLAZIONE

L'URP si articola in due aree, il back-office e il front-office tra loro funzionalmente integrati.

- **back-office** costituisce l'area interna dell'URP ed è l'insieme dell'organizzazione, dei processi e delle decisioni che poi si traducono in operatività esterna nel front-office. Nel back-office si elaborano i flussi strutturati di informazioni provenienti dalle diverse fonti informative aziendali e si gestisce la banca dati delle informazioni per rispondere alle diverse esigenze espresse dagli utenti (clienti interni ed esterni);
- **front-office** costituisce l'area di contatto tra Azienda e cittadino, è il luogo di massima visibilità dell'Azienda e di mediazione della sua immagine, nonché l'ambito principale di interpretazione dei nuovi bisogni e delle esigenze dei cittadini. Le attività del front-office sono rivolte ai cittadini per fornire informazioni sulle prestazioni e servizi offerti e le relative modalità di accesso, sui tempi di attesa, sulle procedure di tutela, nonché per monitorare la qualità dei servizi ed il livello di soddisfazione dell'utenza;
- **punti di informazione e di ascolto** rappresentano le articolazioni organizzative in cui si articola l'URP e sono coordinati dal responsabile dell'URP. Gli Enti del SSR provvedono a definire l'articolazione dei punti di informazione e ascolto nelle strutture più complesse e con maggior flusso d'utenza, gli stessi dovranno essere almeno garantiti a livello dei Distretti, dei Presidi Ospedalieri e dei Poliambulatori.

STANDARD ORGANIZZATIVI

Gli Enti del SSR nell'organizzazione degli URP e dei Punti di informazione e ascolto devono assicurare:

- logistica: sedi accessibili, con spazi di accoglienza idonei privi di barriere architettoniche e agevolmente identificabili;
- arredi: idonei ad assicurare comfort e rispetto della privacy, contenitori idonei per il materiale informativo e bacheche per l'affissione di locandine, cassette per la raccolta di segnalazioni e reclami;
- segnaletica: adeguata e visibile, contenenti le informazioni sul servizio, sul responsabile, sui giorni e sull'orario di accesso;
- risorse strumentali: linee telefoniche dedicate all'accesso alle informazioni dall'esterno, segreteria telefonica, posta elettronica, personal computer con accesso a internet e stampanti;

- risorse umane: assicurare la presenza per l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) centrale di almeno 2 unità di personale - e comunque in numero adeguato al volume degli accessi all'ufficio - dedicato a tali funzioni, adeguatamente formato e con attitudine alle relazioni con il pubblico a copertura della fascia oraria di apertura; per i punti di informazione e di ascolto le risorse per garantire una adeguata informazione.

COMPETENZE E PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

Il personale, in quanto risorsa strategica per il buon funzionamento di questo tipo di attività, deve possedere una forte motivazione, idonee conoscenze di base a livello giuridico e amministrativo nonché particolari attitudini personali alla comunicazione. Il personale deve essere adeguatamente formato e deve possedere in particolare le seguenti competenze:

- conoscenza approfondita dell'azienda, dell'organizzazione sanitaria e della struttura;
- conoscenza degli strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
- conoscenza adeguata dell'utilizzo del personal computer e dei software per la gestione delle informazioni;
- conoscenza adeguata dell'uso di internet e della posta elettronica;
- conoscenza delle normative inerenti l'accesso agli atti e la tutela;
- capacità di gestione delle dinamiche relazionali e della comunicazione.

La formazione e l'aggiornamento devono essere elementi costanti per definire un quadro di professionalità, qualifiche e livelli adeguati alla gestione delle attività e dei rapporti con gli utenti. Per il personale degli URP devono essere organizzati eventi formativi con cadenza almeno annuale in relazione allo specifico profilo professionale ricoperto e alle novità organizzative aziendali e di quelle introdotte dalla normale evoluzione della normativa.

ORARIO DI SERVIZIO

Gli Enti del SSR devono assicurare che l'URP e i Punti di informazione e ascolto siano aperti di norma dalle ore 09:00 alle ore 17:00 per 5 giorni la settimana (dal lunedì al venerdì) e il sabato dalle 08:30 alle 14:00 al fine di consentire di offrire un servizio adeguato in rapporto ai tempi di vita dei cittadini. Tale orario deve essere assicurato anche dal Servizio telefonico dedicato attraverso un **numero telefonico unico a livello aziendale**, opportunamente pubblicizzato, anche tramite videochiamata **così come un indirizzo mail dedicato**. Va prevista l'attivazione di un servizio di segreteria telefonica una volta superato l'orario di servizio, al fine di prendere in carico le richieste e contattare nei giorni successivi gli utenti.

Per agevolare ulteriormente l'accesso dell'utenza, agli URP, gli Enti del SSR potranno organizzare un sistema di prenotazione telematico tramite App o via web.

I periodi di sospensione, a qualunque titolo, del servizio di ricevimento del pubblico e del servizio di risposta telefonica sono pubblicati sul sito aziendale mantenendo sempre attiva la ricezione delle richieste pervenute tramite gli altri canali (mail, sms, ...).

FUNZIONI E COMPITI

Informazione e comunicazione

Gli URP e i Punti di Informazione e ascolto assicurano:

- a) le informazioni di primo livello complete e costantemente aggiornate in merito a:
 - descrizione dei servizi e prestazioni erogate;
 - organizzazione, ubicazione e responsabile del servizio;
 - modalità di accesso, tariffe e tempi di erogazione delle prestazioni;
 - modulistica di riferimento per l'accesso alle prestazioni e per reclami;
 - standard e impegni definiti nella Carta dei Servizi;
 - procedure di tutela;
 - protocolli di partecipazione delle Associazioni di utenti;
 - diritti e doveri degli utenti;
 - esiti del monitoraggio dei reclami e delle verifiche (ex art. 14, comma 4 D. Lgs. 502/1992);

- b) attuazione delle iniziative di comunicazione pubblica rivolte a promuovere con strumenti e prodotti adeguati al target di riferimento, le informazioni relative ai servizi e al complesso dei diritti e dei doveri dei cittadini, degli strumenti e delle procedure di tutela, di monitoraggio e di partecipazione, anche in collaborazione con le Associazioni di volontariato e di tutela degli utenti.

Accoglienza e ascolto

Gli operatori dell'URP assicurano attraverso l'ascolto la presa in carico delle richieste e dei bisogni espressi dai cittadini. Forniscono una **risposta sollecita** (che, sulla base della complessità della richiesta, può essere immediata o entro il limite massimo di 15 giorni) **e trasparente** con le informazioni necessarie ad orientare il cittadino nella fruizione del servizio.

Per tale funzione l'URP si avvale della collaborazione del personale interno e delle Associazioni di volontariato e di tutela degli utenti, promuovendo iniziative volte a facilitare l'accesso ai servizi:

- mettendo a disposizione degli utenti guide o fogli di informazione relative al servizio richiesto;
- orientando le persone in difficoltà all'interno delle strutture più complesse;
- rilevando la presenza di barriere architettoniche o la mancanza di comfort e di rispetto della privacy nei percorsi assistenziali degli utenti;
- promuovendo proposte per realizzare spazi dedicati all'accoglienza dei bambini.

Il personale che ha relazioni dirette con gli utenti, deve essere adeguatamente formato con buone capacità di rapportarsi con le persone, di gestire i conflitti, di accogliere e decodificare i bisogni.

Il responsabile dell'URP aziendale effettua il monitoraggio giornaliero dei tempi di risposta dell'URP e dei Punti di informazione e ascolto alle richieste degli utenti e trasmette mensilmente al Dipartimento Salute i dati del monitoraggio secondo lo schema sotto riportato.

ENTE:			
URP/Punto di informazione e ascolto:			
n. complessivo accessi mensili (in presenza o telefonici):			
di cui risposte immediate:			
di cui risposte entro 1 giorno:			
di cui risposte entro 2 giorni:			
di cui risposte entro 3 giorni:			
di cui risposte entro 4 giorni:			
di cui risposte entro 5 giorni:			
di cui risposte entro 6 giorni:			
di cui risposte entro 7 giorni:			
di cui risposte entro 8 giorni:			
di cui risposte entro 9 giorni:			
di cui risposte entro 10 giorni:			
di cui risposte entro 11 giorni:			
di cui risposte entro 12 giorni:			
di cui risposte entro 13 giorni:			
di cui risposte entro 14 giorni:			
di cui risposte entro 15 giorni:			

Procedure di tutela

Gli Enti del SSR si impegnano a garantire ai suoi utenti, secondo quanto stabilito dalla Carta dei Servizi sanitari adottata ai sensi dell'art. 2 del DPCM 19.06.1995 e con gli accordi stipulati d'intesa con le organizzazioni rappresentative dei cittadini. Il diritto alla tutela è riconosciuto anche agli utenti dell'AST che si avvalgono delle strutture private accreditate che erogano prestazioni sanitarie per conto della Azienda stessa.

I cittadini possono rivolgersi all'URP per presentare reclami, segnalazione di disservizi o proposte di suggerimenti per il miglioramento delle modalità di accesso e dei processi assistenziali. Nella gestione dei reclami e nel rapporto con i cittadini, nonché con il personale interno, l'URP assicura il rispetto dei principi di trasparenza e rispetto delle procedure, segreto professionale e riservatezza dei dati personali. Gli URP sono le strutture preposte a ricevere le richieste di accesso agli atti dell'amministrazione e di partecipazione ai procedimenti amministrativi di cui alla Legge 241/1990.

La gestione dei reclami dei cittadini colloca l'URP nell'ambito del sistema di rilevazione e miglioramento della qualità in ogni azienda, tale gestione rappresenta una delle modalità attraverso cui l'Azienda può ascoltare e comprendere le esigenze e le insoddisfazioni relative alle prestazioni erogate da intendere quale risorsa positiva utilizzabile per il miglioramento dei processi aziendali.

Promuovere lo sviluppo della partecipazione

L'URP promuove la partecipazione degli utenti al miglioramento dei servizi sollecitando, con iniziative specifiche, forme di collaborazione e proposte degli utenti per migliorare le modalità di accesso e di erogazione dei servizi. Inoltre collabora con le Associazioni di volontariato sulla base dei Protocolli d'Intesa stipulati con gli Enti del SSR.

L'URP informa i cittadini sulle modalità e gli istituti di partecipazione e promuove proposte e iniziative di comunicazione in collaborazione con le Associazioni di tutela per il miglioramento dell'accesso ai servizi e alla fruizione delle prestazioni.

Analisi dei bisogni e valutazione del gradimento dei servizi

Gli URP valutano sistematicamente il grado di soddisfazione degli utenti attraverso il monitoraggio dei reclami, delle segnalazioni e delle osservazioni. Nonché, attraverso di un sistema di valutazione della qualità percepita dagli utenti nonché attraverso indagini periodiche di **customer satisfaction** funzionali a una migliore conoscenza dei bisogni dell'utenza e della valutazione dei servizi offerti attraverso questionari, interviste, etc.

Tali azioni sono fondamentali per promuovere l'innovazione organizzativa, per riprogettare i servizi, ridurre sprechi, eliminare procedure inutili, ridefinire le risorse.

I risultati di tali indagini sono oggetto di specifici rapporti alla Direzione Generale dell'Azienda e di confronto con i Responsabili e gli operatori dei servizi al fine di definire azioni per il miglioramento continuo del servizio.

Conclusioni

Rispetto a questi prime direttive inerenti le modalità di funzionamento degli Uffici URP, come stabilito dall'articolo 12, comma 11 della L. R. 19/2022, si evidenzia che sono in corso analisi di fattibilità, in collaborazione con tutti gli Enti del SSR, al fine di individuare un modello organizzativo che consenta di rispondere ai bisogni degli utenti e, contestualmente, introdurre ottimizzazioni operative trasversali a tutto il Servizio Sanitario Regionale.

LINEE D'INDIRIZZO COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE

PREMESSA

La comunicazione e l'informazione rivestono un ruolo strategico per l'attuazione delle politiche per la salute, la comunicazione è infatti uno strumento fondamentale per l'alleanza tra cittadini e servizi sanitari.

La riforma del SSR rafforza l'importanza del rapporto tra istituzioni e cittadini e la necessità di adottare specifiche strategie di comunicazione per avviare un processo di cambiamento e miglioramento. Rispetto alla complessità del sistema occorre garantire azioni indirizzate a sostegno della qualità per un Servizio Sanitario in cui "la persona è al centro".

La Legge regionale n. 19/2022 all'art. 12 recante "Partecipazione" ribadisce la tutela dei diritti dei cittadini come stabilito dall'art. 14 del D. Lgs. 502/1992 che ritiene il diritto all'informazione dei cittadini uno degli strumenti fondamentali per garantire il costante adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini utenti del SSN, da realizzare attraverso l'attivazione di un efficace sistema di informazione. Il presente documento riporta le Linee d'indirizzo relative all'organizzazione e alle modalità di funzionamento degli Uffici Comunicazione, e dell'Ufficio Stampa degli Enti del SSR: Aziende Sanitarie Territoriali, Azienda Ospedaliero Universitaria delle Marche e INRCA.

Una buona **comunicazione interna**, fondata su di un'ampia circolazione delle informazioni sulle attività e i processi lavorativi e il pieno coinvolgimento delle risorse umane nei progetti di cambiamento organizzativo, consente di costruire al meglio l'identità di un'amministrazione, favorisce la crescita di un senso di appartenenza positivo alla dimensione del lavoro pubblico e contribuisce a porre su nuove basi l'immagine della sfera pubblica.

La **comunicazione esterna** deve soddisfare i requisiti di chiarezza, semplicità e sinteticità e, nel contempo, garantire completezza e chiarezza dell'informazione da parte delle pubbliche amministrazioni. Solo in questo modo gli utenti potrebbero trasformarsi da semplici e inconsapevoli fruitori di un servizio, in consapevoli risorse dello stesso, a beneficio prima di loro stessi e, al contempo, della cultura collettiva dando vita a un potente meccanismo di feedback.

Il complesso esercizio delle attività sanitarie si fonda anche sulla comunicazione, che nel tempo si è andata modificando, parallelamente al rapporto tra medico e persona assistita, oggi assolutamente differente rispetto al passato. La maggiore disponibilità di informazione, e la conseguente maggior consapevolezza accentuano l'autonomia del paziente, che può così rivendicare con forza il proprio diritto di scelta all'interno della relazione di cura.

Come previsto dal PSSR 2023/2025 nel paragrafo 9.4 dedicato alla comunicazione vanno potenziate le sinergie operative tra gli Enti del SSR e Regione, così da garantire uniformità ai messaggi diffusi su tutto il territorio regionale. Saranno inoltre promosse azioni di comunicazione e informazione tecnico-specialistica rivolte agli operatori, al fine di innalzare i livelli professionali verso standard sempre più elevati, ma anche di condivisione delle scelte di indirizzo in una logica di integrazione e partecipazione.

In riferimento all'attivazione delle Case della Comunità, Ospedali di Comunità e Centrali Operative Territoriali dovrà essere rafforzata l'attività di comunicazione interna ed esterna per supportare e facilitare il processo di orientamento dei pazienti tra i servizi. Per questo dovranno essere realizzate azioni formative e di sensibilizzazione rivolte al personale chiamato ad interagire con il cittadino, soprattutto infermieri di famiglia e Comunità (IFEC), così che sia proattivamente e correttamente accompagnato verso le soluzioni più funzionali a dare risposta ai bisogni individuali.

Il PSSR 2023/2023 al paragrafo 9.4 "Comunicazione" individua quali obiettivi prioritari:

- *"attenzione e cura dell'ascolto sui bisogni sanitari e sociosanitari dei cittadini (con particolare attenzione per quelli emergenti);*
- *potenziamento delle sinergie operative tra gli Enti del SSR e Regione, al fine di garantire univocità e uniformità nei messaggi comunicativi;*
- *favorire e implementare nuovi percorsi rivolti alla digitalizzazione dell'informazione e ai new media;*
- *sviluppare una maggiore interazione con i cittadini al fine di favorire una migliore conoscenza verso le opportunità offerte dal Servizio Sanitario Regionale".*

UFFICIO COMUNICAZIONE

Per il suo valore strategico e l'importanza delle attività di ascolto e partecipazione dei cittadini, l'Ufficio Comunicazione, così come l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e l'Ufficio Stampa, devono essere **collocati in staff alle Direzioni generali degli Enti del SSR**, come unità organiche centrali con funzioni di promozione, programmazione, organizzazione e coordinamento delle attività dei rispettivi uffici.

Nel richiamare specifiche indicazioni della normativa di riferimento, è necessario che siano garantite informazioni chiare, comprensibili e accessibili in relazione all'ampio target di riferimento, prestando particolare attenzione all'ascolto delle esigenze dei cittadini.

Nello specifico, attraverso la riorganizzazione degli Uffici Comunicazione e Ufficio Stampa degli Enti del SSR occorre assicurare:

- la messa in rete delle informazioni di carattere generale, dei servizi, delle modalità di accesso a prestazioni sanitarie ed amministrative;
- la realizzazione di un sito internet ed intranet;
- promozione identità aziendale;
- la realizzazione di iniziative e campagne informative su particolari temi di interesse socio-sanitario, utilizzando i diversi strumenti informativi in base al target e agli obiettivi che si intendono raggiungere;
- la collaborazione con organizzazioni e Associazioni del volontariato, gli Enti pubblici che operano in ambito locale;
- rapporti con i mass media;
- un **numero telefonico unico a livello aziendale**, operativo dalle ore 09.00 alle ore 20:00 con personale qualificato per fornire direttamente adeguate risposte fino alle ore 17:00 prevedendo l'attivazione di una segreteria telefonica, al di fuori dell'orario di servizio, al fine di consentire una presa in carico delle richieste.

COMPETENZE E PROFESSIONALITA' DEL PERSONALE

Il personale, in quanto risorsa strategica per il buon funzionamento di questo tipo di attività, deve possedere una forte motivazione, idonee conoscenze di base a livello giuridico e amministrativo nonché particolari attitudini personali alla comunicazione. Il personale deve essere adeguatamente formato e deve possedere in particolare le seguenti competenze:

- conoscenza approfondita dell'organizzazione sanitaria e della struttura;
- conoscenza degli strumenti e tecniche per la raccolta ed archiviazione delle informazioni;
- conoscenza adeguata dell'utilizzo del personal computer e dei software per la gestione delle informazioni;
- conoscenza adeguata dell'uso di internet e della posta elettronica;
- conoscenza delle normative inerenti l'accesso agli atti e la tutela;
- capacità di gestione delle dinamiche relazionali e della comunicazione.

La formazione e l'aggiornamento devono essere elementi costanti per definire un quadro di professionalità, qualifiche e livelli adeguati alla gestione delle attività e dei rapporti con gli utenti. Il personale dell'Ufficio Comunicazione, in analogia con il personale degli URP, deve partecipare a eventi formativi con cadenza almeno annuale in relazione allo specifico profilo professionale ricoperto e alle novità organizzative aziendali e di quelle introdotte dalla normale evoluzione della

normativa.

UFFICIO STAMPA

Il rapporto degli Enti SSR con i cittadini passa in maniera predominante anche attraverso i mass media (quotidiani, radio, tv, riviste, ecc.); inoltre, il mondo dell'editoria, sia web che cartacea, rappresenta nel territorio un ulteriore importante punto di contatto che le istituzioni possono avere con i propri utenti.

Gli Enti del SSR selezionano, filtrano e veicolano il flusso delle informazioni provenienti dall'interno dell'organizzazione verso gli organi di informazione garantendo:

- Informazione esterna (comunicati e conferenze stampa, sito, social, rapporti con i mass media quotidiani/periodici e riviste scientifiche, interviste e articoli, blog);
- informazione interna (intranet, house organ, bacheche, rassegna stampa, mailing list);
- Gestione eventi (inaugurazioni, presentazione, convegni, conferenze ecc)

Funzioni Ufficio Stampa

Gli obiettivi dell'Ufficio Stampa possono essere sintetizzati in:

- creare un'immagine positiva dell'ente;
- ottenere maggiore visibilità possibile costante e mirata sui media;
- certificare ed avallare la credibilità dei messaggi divulgati dagli Enti del SSR;
- creare un flusso continuo di informazioni;
- prevenire e risolvere situazioni pericolose e dannose per l'Ente (Comunicazione di crisi);
- accreditare il proprio Ente come fonte indispensabile su specifiche tematiche.

Risorse umane

L'Ufficio Stampa deve essere dotato di almeno un giornalista dedicati, che rispondano ai requisiti previsti all'art. 9 della Legge 150/2000 e al regolamento attuativo (DPR 422/2001) in stretto contatto con il Direttore Generale.