



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA



Agenzia  
sanitaria  
e sociale  
regionale

Le segnalazioni dei cittadini  
agli URP delle Aziende sanitarie

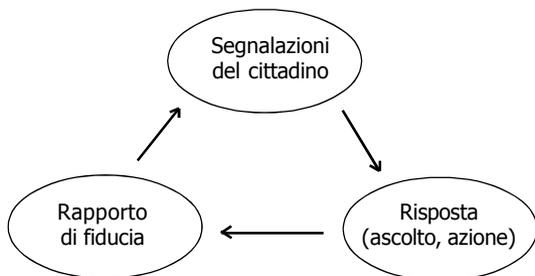
# Come condividere i risultati



Da diversi anni in Emilia-Romagna è attivo un sistema regionale informatizzato che consente di registrare e di elaborare le segnalazioni che i cittadini fanno pervenire agli Uffici relazioni con il pubblico (URP) delle Aziende sanitarie. Si tratta di una forma di comunicazione attiva che accresce le capacità di ascolto dell'Azienda sanitaria e che offre strumenti utili al miglioramento della qualità dei servizi.

Una buona gestione di tutto il percorso delle segnalazioni contribuisce a rafforzare il rapporto di fiducia tra cittadini e organizzazione sanitaria. Per questo il sistema è organizzato in modo da presidiare e gestire tutto il processo: dalla fase di accoglienza della segnalazione, alla verifica, alla risposta, fino alla condivisione dei dati.

## Il circolo virtuoso dell'ascolto dei cittadini



Questo opuscolo contiene una breve guida<sup>1</sup> per impostare in modo corretto ed efficace la fase di comunicazione dei risultati. Si tratta di un passaggio importante, uno strumento per creare relazioni fra l'organizzazione sanitaria e il sistema sociale in cui essa offre le proprie prestazioni.

La condivisione dei risultati mette in gioco specifici processi comunicativi che non possono essere improvvisati. Occorre chiedersi sempre a chi è diretta la comunicazione e quali sono le modalità comunicative più adatte per ogni target di ascolto.

Su questi temi si è costituito un gruppo di lavoro formato da alcuni responsabili e operatori degli URP e coordinato dall'Agenzia sanitaria e sociale regionale (Area di programma Accreditamento e qualità - Cittadini, comunità e servizi), che si è dato questi obiettivi:

- ♦ elaborare differenti formati di report delle segnalazioni indirizzati a diversi target di potenziali lettori (Direzione generale, Collegio di Direzione, Unità operative, singoli professionisti, sindacati, associazioni di utenti, singoli cittadini) in base a un'analisi dei loro bisogni informativi;
- ♦ stabilire la quantità e la qualità delle informazioni da inserire nei diversi report in base ai diversi target di lettori;
- ♦ valutare le diverse modalità di diffusione delle informazioni e la loro efficacia (stampa, internet, campagne, ecc.).

<sup>1</sup> La guida è tratta da *A guide to sharing your survey results* (2003) del Piker Institute Europe - <http://www.pickereurope.org>

Il gruppo è arrivato a individuare e proporre tre diversi modelli di report, indirizzati a tre diversi interlocutori.

Un primo modello, a cadenza annuale e organizzato per singola Azienda, sarà consultabile da tutti i cittadini nelle pagine web dedicate ai Comitati consultivi misti (CCM) nei siti aziendali. Questo modello di report è nato dalla collaborazione fra Direzione generale sanità e politiche sociali, Agenzia sanitaria e sociale regionale e referenti URP del gruppo di lavoro, per ottemperare a una specifica richiesta proveniente dal Comitato consultivo regionale per la qualità dalla parte del cittadino (CCRQ).

Un secondo modello - report annuale generale aziendale - contiene tra l'altro una finestra con informazioni di dettaglio in base al fabbisogno di specifici destinatari (Allegato 1).

Infine un terzo modello - report per i CCM aziendali - avrà cadenza annuale e sarà destinato al solo uso interno. Questo modello è stato elaborato a partire da una proposta formulata già nel 2002 da un gruppo ristretto, composto da membri dell'Agenzia sanitaria e sociale regionale e del CCRQ (Allegato 2).

### **Le tappe del percorso**

- 2002-2003** Nasce il sistema informatizzato di registrazione delle segnalazioni dei cittadini. Dopo una fase di formazione degli operatori, si sperimenta il funzionamento del sistema. Le segnalazioni sono classificate secondo le seguenti categorie: reclami, elogi, suggerimenti e rilievi.
- 2004-2005** Il sistema viene messo a regime. I dati vengono elaborati e diffusi attraverso rapporti annuali pubblicati nella collana Dossier dell'Agenzia sanitaria e sociale regionale, e attraverso pagine web dedicate.
- 2006-2007** Tra i responsabili degli Urp si costituiscono due gruppi di lavoro che elaborano proposte per migliorare il sistema e la reportistica aziendale.

Per utilizzare in modo significativo i risultati emersi dal sistema informativo delle segnalazioni dei cittadini è importante condividerli con gli *stakeholder*, cioè con coloro che a vario titolo sono coinvolti in processi decisionali che riguardano i servizi sanitari:

- ◆ Direzioni aziendali
- ◆ Comitati consultivi misti aziendali (CCM)
- ◆ professionisti
- ◆ pazienti e cittadini

I **pazienti** hanno speso del tempo per raccontare la loro esperienza per cui è importante che essi siano informati sui risultati, per esempio tramite incontri, newsletter, articoli sulla stampa locale. Può essere utile in queste occasioni invitare le persone a esprimere le proprie idee su come i servizi potrebbero essere migliorati e su come si potrebbe aumentare il livello di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini.

I **professionisti** dell'Azienda dovrebbero essere coinvolti nel processo di diffusione dei dati, poiché saranno loro a dover trovare soluzioni a molti dei problemi evidenziati dai pazienti.

È importante che anche le **Direzioni aziendali** siano informate sui risultati e siano coinvolte nel trovare aree di priorità e nell'elaborare piani di azione. Il loro supporto è cruciale per realizzare i cambiamenti.

I risultati devono inoltre essere resi disponibili ai componenti dei **CCM** aziendali che giocano un ruolo chiave nei momenti di confronto con la dirigenza nel fornire pareri sulle priorità.

I risultati del monitoraggio delle segnalazioni dei cittadini possono essere diffusi e comunicati in modo efficace utilizzando diverse modalità. È molto importante elaborare strategie di comunicazione mirate e differenziate in modo da raggiungere tutti gli *stakeholder*.

## 1. PREPARARE CON CURA

- ◆ Predisporre un gruppo di coordinamento delle modalità di comunicazione
- ◆ Assicurarsi che i professionisti conoscano le caratteristiche gestionali così come quelle informative del sistema delle segnalazioni
- ◆ Individuare in ogni Dipartimento una persona con la responsabilità di diffondere i risultati all'interno delle Unità operative che ne fanno parte

## 2. DIFFONDERE

- ◆ Condurre presentazioni dei report alla propria dirigenza e al maggior numero possibile di gruppi di professionisti, assicurandosi di predisporre gli incontri in modo appropriato a seconda dei diversi uditori
- ◆ Assicurarsi che il CCM aziendale abbia i risultati
- ◆ Organizzare un evento aziendale per pubblicizzare i risultati e invitare professionisti e cittadini a contribuire ai piani di miglioramento
- ◆ Sensibilizzare i professionisti a tutti i livelli dell'Azienda a contribuire con le loro idee per il miglioramento dell'esperienza degli utenti
- ◆ Informare i professionisti della disponibilità dei risultati del monitoraggio e delle proposte per il miglioramento

### 3. PUBBLICIZZARE

- ◆ Pubblicare i *report* sul proprio sito web e dare ai lettori l'opportunità di fare commenti e di esprimere le proprie idee
- ◆ Condividere l'informazione con altre organizzazioni (associazioni di categoria, sindacati, Terzo settore) sul proprio territorio, incluse le Autorità locali (Conferenza territoriale sociale e sanitaria - CTSS)
- ◆ Fornire i risultati alle organizzazioni dei cittadini (associazioni di volontariato e associazioni di consumatori), e chiedere loro consigli e valutazioni
- ◆ Pubblicizzare i risultati tramite i mass media
- ◆ Inserire le informazioni sui risultati negli strumenti di comunicazione aziendale (ad es. Carta dei Servizi, Bilancio di missione)
- ◆ Pubblicare i risultati possibilmente corredati di particolari sui piani di miglioramento sulla propria intranet aziendale

### 4. FARSI CAPIRE

- ◆ Assicurarsi che i *report* siano presentati in una forma facilmente comprensibile (non tutti sono esperti nel leggere grafici e dati)
- ◆ I disegni comunicano in modo più immediato dei testi. Ogni volta che è possibile quindi, è bene veicolare le informazioni attraverso la grafica, utilizzando poster, depliant e anche video, che possono essere diffusi all'interno dell'organizzazione
- ◆ Focalizzarsi sui temi chiave che emergono dai risultati ed evidenziare sia le valutazioni positive che quelle negative
- ◆ Illustrare i temi con valutazioni di pazienti tratte dalle singole segnalazioni o da altre fonti (per esempio le indagini di qualità percepita) al fine di inquadrare i risultati nel contesto

- Costituire un gruppo che coordini il lavoro di pubblicizzazione e la pianificazione delle azioni
- Tenere informati i professionisti, i pazienti e la comunità
- Pubblicare informazioni sul sito web
- Fare una lista di chi ha bisogno di conoscere i risultati e riflettere attentamente su come garantire loro un accesso ai dati
- Presentare i risultati dell'indagine con modalità adatte a diversi target: dirigenza, professionisti all'interno dell'organizzazione, CCM, gruppi nella comunità locale, utenti e cittadini
- Utilizzare i risultati per produrre immagini grafiche e poster
- Pubblicare i risultati su materiale informativo locale e stimolare valutazioni da pazienti e professionisti
- Inserire informazioni sui risultati in documenti di comunicazione aziendale (Carta dei Servizi, Bilancio di missione)
- Organizzare un evento a livello locale per pubblicizzare i risultati e raccogliere proposte di miglioramento



Check list

## FORMATO DI REPORT GENERALE ANNUALE AZIENDALE

CONTENUTI	DESTINATARI	SUPPORTI INFORMATIVI
<p><b>Rapporto declinato rispetto a:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>tipologia segnalazioni</b> (reclami, elogi, rilievi, suggerimenti)</li> <li>◆ <b>tipologia presentatore/modalità presentazione</b></li> <li>◆ <b>tipologia categorie CCRQ</b> (macrocategorie, esplodendo le sottocategorie con maggiore numerosità) dato aziendale e suddivisione per Dipartimento               <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>reclami</b> (dare evidenza anche a reclami di interesse per la gestione del rischio)</li> <li>- <b>elogi</b></li> <li>- <b>rilievi</b></li> </ul> </li> <li>◆ <b>tipologia esito</b> [per ogni punto, fare confronto con l'anno precedente]</li> </ul>	<p><b>Direzione aziendale e Uffici di staff</b> (Ufficio Qualità, Formazione, Comunicazione, ecc.)</p> <p><b>Direzioni Distretto, Presidio ospedaliero</b></p> <p><b>Direzione infermieristica</b></p>	<p><b>Supporto elettronico</b> (intranet aziendale) <b>o cartaceo</b></p> <p><b>Materiale divulgativo</b> (depliant, poster, video)</p>
<p><b>Approfondimenti</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ <b>Report di Dipartimento/UO</b> contenuti del report generale + dettaglio di UO; confronto dati con l'anno precedente</li> </ul>	<p><b>Direttori Dipartimenti</b></p> <p><b>Direttori UO</b></p> <p><b>Coordinatori professionali sanitari esperti</b></p>	<p><b>Incontri finalizzati</b> (Collegio di Direzione, riunioni di Dipartimento e di Unità operativa)</p>

# FORMATO DI REPORT AZIENDALE PER I COMITATI CONSULTIVI MISTI AZIENDALI

CONTENUTI	DESTINATARI	SUPPORTI INFORMATIVI
<p>♦ <b>Numero eventi e numero segnalazioni</b> (suddivise per reclami, elogi, suggerimenti, rilievi) <b>Totale e classificato per categorie CCRQ per:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Azienda</b></li> <li>- <b>UO</b></li> <li>- <b>Funzione</b></li> <li>- <b>Dipartimento</b></li> <li>- <b>Strutture private accreditate</b></li> </ul> <p><b>Inoltre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tipologia presentatore - <b>R5</b></li> <li>- per chi si presenta - <b>E10</b></li> <li>- modalità di presentazione della segnalazione - <b>R6</b></li> <li>- esito (risoluzione, chiarimento, ecc.) - <b>R8</b></li> <li>- numero ricorsi alla Commissione mista conciliativa - <b>ricerca avanzata</b></li> <li>- tempi di gestione del reclamo (tempi medi di risposta e di chiusura) - <b>R17/R16</b></li> </ul>	<p><b>Comitato consultivo misto</b></p>	<p><b>Supporto elettronico o cartaceo</b></p> <p><b>Incontri finalizzati</b> (incontri periodici dei Comitati consultivi misti aziendali)</p>

**R10 /R11/E8**

I codici (per es. **R5**, **E10**, ...) si riferiscono ai codici assegnati ai *report* e alle estrazioni nel sistema informatizzato di registrazione delle segnalazioni ("database segnalazioni").

◆ **Rapporti regionali**

pubblicati nella collana Dossier dell'Agenzia sanitaria e sociale dell'Emilia-Romagna

- *Le segnalazioni dei cittadini agli URP delle Aziende sanitarie - 2007* (n. 171 del 2008)
- *Le segnalazioni dei cittadini agli URP delle Aziende sanitarie - 2005* (n. 142 del 2007)
- *Le segnalazioni dei cittadini agli URP delle Aziende sanitarie - 2004* (n. 114 del 2005)

I Rapporti possono essere scaricati dal sito web dell'Agenzia

[http://asr.regione.emilia-romagna.it/wcm/asr/collana\\_dossier/archivio\\_dossier\\_1.htm](http://asr.regione.emilia-romagna.it/wcm/asr/collana_dossier/archivio_dossier_1.htm)

◆ **Seminari di approfondimento** "Sistema informativo delle segnalazioni dei cittadini: seminari per responsabili e operatori URP", 4 e 10 dicembre 2008

[http://asr.regione.emilia-romagna.it/wcm/asr/eventi/2008/20081204\\_sem\\_URP.htm/](http://asr.regione.emilia-romagna.it/wcm/asr/eventi/2008/20081204_sem_URP.htm/)

◆ **Sito web** <http://www.regione.emilia-romagna.it/agenziasan/aree/accred/segnalazioni/index.htm>

## A cura di

---

**Vittoria Sturlese e Antonietta Di Giovannantonio**

Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna - "Cittadini, comunità e Servizio sanitario regionale"

## Hanno collaborato

---

<b>Argia Bartolini</b>	Azienda USL di Forlì
<b>Daniela Buriola</b>	Azienda USL di Bologna
<b>Mirella Cantaroni</b>	Azienda ospedaliero-universitaria Policlinico di Modena
<b>Maria Giovanni Caporali</b>	Azienda USL di Imola
<b>Sara Castellari</b>	Azienda USL di Ferrara
<b>Emanuela Montanari</b>	Azienda USL di Ferrara
<b>Rossella Mottarelli</b>	Azienda USL di Cesena
<b>Daniela Negrini</b>	Istituti ortopedici Rizzoli, Bologna
<b>Gloria Putinati</b>	Azienda ospedaliero-universitaria Sant'Anna di Ferrara
<b>Antonella Padovani</b>	Azienda USL di Imola
<b>Nicola Rizzati</b>	Azienda ospedaliero-universitaria Sant'Orsola-Malpighi di Bologna
<b>Manuela Tabanelli</b>	Azienda USL di Ravenna
<b>Daniela Vicchi</b>	Azienda USL di Imola

**Revisione editoriale**     **Marina Innorta**     Sistema Comunicazione, documentazione e formazione  
Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna

**Progettazione grafica  
e impaginazione**     **Federica Sarti**     Sistema Comunicazione, documentazione e formazione  
Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna

**Stampa** Regione Emilia-Romagna, Bologna, maggio 2009

Chiunque è autorizzato per fini informativi, di studio o didattici, a utilizzare e duplicare i contenuti di questa pubblicazione, purché sia citata la fonte.

