



## Le organizzazioni sanitarie in ascolto

La rete degli Urp e il Sistema Informativo Regionale delle Segnalazioni degli utenti

Bologna, Gennaio 2018

A cura di:

Vittoria Sturlese e Vanessa Vivoli (Agenzia sanitaria e sociale regionale – Programma “Innovazione Sociale”), Elisa Soricelli e Angela Lucarelli (Direzione generale cura della persona salute e welfare)



# INDICE

Premessa	5
Scheda progetto 1 - Nuove modalità di sinergia e coordinamento per valorizzare la rete degli Urp in Sanità	6
Scheda progetto 2 - Utilizzo della reportistica regionale "Segnalazioni in Sanità" ai fini del miglioramento organizzativo	9
Scheda progetto 3 - SegnalIER e la reingegnerizzazione dell'applicativo regionale "Segnalazioni in Sanità"	11

## ALLEGATI

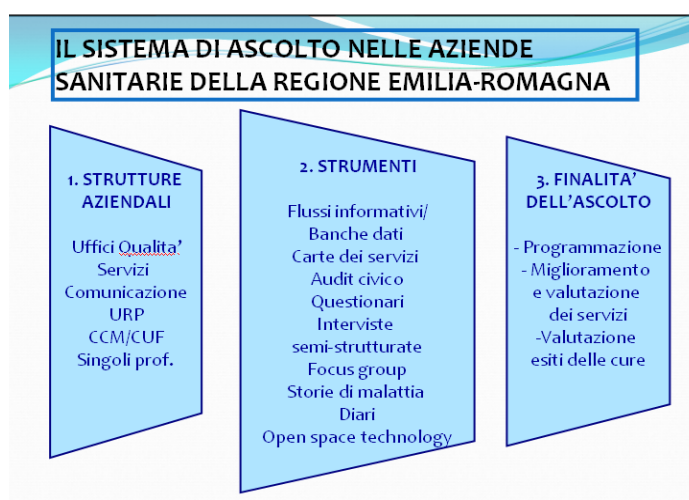
1. Scheda monitoraggio contatti informativi
2. Questionario



## Premessa

Dal 2007 ad oggi presso l'Agenzia sanitaria e sociale dell'Emilia-Romagna è stato sviluppato un programma di attività denominato **"Laboratorio regionale per l'ascolto e il coinvolgimento dei cittadini, della comunità e dei professionisti"**, che ha consentito di creare un sistema coerente all'interno delle aziende sanitarie della Regione oltre che integrato con i processi di accreditamento regionale e altri programmi regionali. Nella **Fig.1** viene sintetizzato l'impianto complessivo costruito insieme e dentro alle Aziende sanitarie. Ci sono le strutture aziendali preposte alla gestione dei programmi di ascolto, alla pianificazione dell'azione e alla diffusione dei risultati per essere inseriti nella programmazione, nelle azioni di miglioramento e/o di valutazione; si tratta di una rete di referenti aziendali che nel tempo hanno accumulato competenze per la gestione delle azioni di ascolto, in forma singola o differentemente integrata, in particolare provenienti dagli Uffici relazioni con il pubblico, dagli Uffici qualità e sviluppo organizzativo e dagli Uffici Comunicazione.

Figura 1. Il sistema di ascolto nelle Aziende sanitarie dell'Emilia-Romagna



Per quanto riguarda gli strumenti ci soffermiamo in particolare sul fatto che possono essere ricondotti su una scala che ci permette di identificarli in base al loro grado di coinvolgimento: si parte quindi da un basso livello di coinvolgimento degli utenti, nel quale i flussi informativi correnti (ad es. le banche dati) possono darci informazioni utili, e si arriva ad un massimo livello di coinvolgimento, tramite l'uso di metodiche qualitative (ad es. interviste non strutturate, focus group) che stimolano un maggior protagonismo degli utenti nel definire priorità, indicazioni e soluzioni per il miglioramento e la valutazione; ad un medio livello di coinvolgimento si posizionano i questionari di soddisfazione o di qualità percepita (contenenti prevalentemente domande chiuse e scale di valutazione).

Nel 2010 l'elaborazione del Programma per l'ascolto e il coinvolgimento del cittadino ha costituito una opportunità per garantire alle Aziende un utilizzo sistemico e integrato di diversi strumenti di ascolto; la sostenibilità organizzativa del sistema di ascolto è uno degli aspetti determinanti dello sviluppo e del consolidamento di metodologie e strumenti, che passano attraverso un coinvolgimento diffuso delle diverse componenti organizzative e professionali dell'Azienda sanitaria.

Per l'anno 2018 vengono di seguito proposte alcune attività volte al miglioramento del sistema regionale di ascolto in termini di ricadute sulla rete dei referenti aziendali, in particolare gli Uffici relazioni con il pubblico (URP), e sulle funzioni/attività che svolgono per la gestione dell'ascolto, in forma singola o differentemente integrata. Tali attività si focalizzeranno su:

- Valorizzazione della rete dei referenti Urp, quale parte integrante della comunicazione aziendale esterna ed interna
- Reingegnerizzazione dell'applicativo "Segnalazioni in Sanità" quale strumento di gestione e di reportistica delle segnalazioni (reclami, elogi) presentate dagli utenti alle Aziende
- Utilizzo della reportistica regionale desunta dall'applicativo "Segnalazioni in Sanità" ai fini del miglioramento

## Scheda progetto 1

<b>Titolo attività</b>	<b>Nuove modalità di sinergia e coordinamento per valorizzare la rete degli Urp in Sanità</b>
<b>Struttura proponente</b>	Agenzia Sanitaria e Sociale della Regione Emilia-Romagna.
<b>Progetti dentro cui si inserisce</b>	- LabOS: strumenti e metodi per implementare sistemi regionali di valutazione dal lato dell'utente.
<b>Gruppo di lavoro</b>	- Vittoria Sturlese e Vanessa Vivoli - Progetto Innovazione sociale. Agenzia Sanitaria e Sociale della Regione Emilia-Romagna - Elisa Soricelli e Angela Lucarelli – Staff della Direzione Generale Cura della persona, salute e welfare - 2 componenti del CCRQ (Comitato Consultivo Regionale per la qualità dal punto di vista del cittadino) - 8 Responsabili Urp delle Aziende sanitarie e ospedaliero-universitarie della RER (su candidatura: 2 Aziende per Area Vasta - 4 referenti + Ausl Romagna – 2 referenti). L'Azienda UsI di Parma curerà gli aspetti organizzativi e logistici delle attività (incontri, tempistica, documentazione)
<b>Obiettivo</b>	Elaborare una ridefinizione della mission, del ruolo e delle funzioni degli Uffici relazioni con il pubblico (Urp) delle Aziende sanitarie.
<b>Razionale</b>	<p>Fin dalla loro costituzione (verso la fine degli anni '90) vengono definite la mission, le attività e le funzioni degli Urp delle Aziende sanitarie regionali nella <a href="#">Delibera di Giunta - N. 320/2000</a> - 01/03/2000 - "Piano Sanitario Regionale 1999-2001: linee guida per l'adeguamento delle strutture organizzative e degli organismi per la comunicazione con il cittadino nelle strutture sanitarie dell'Emilia-Romagna". L'obiettivo strategico era il miglioramento dei processi di comunicazione fra Sanità e cittadini. La <a href="#">Legge n.150/2000</a> che disciplina le attività di informazione e comunicazione pubblica, ha rappresentato una importante occasione di rafforzamento e maggior visibilità del ruolo degli Urp, affidando ad essi una serie di funzioni. Il coinvolgimento di queste strutture organizzative riguarda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'ascolto, sistemico, organico e continuo dei cittadini che permette di conoscere i loro bisogni, le critiche o le esigenze rispetto ai servizi e alle prestazioni, e una presa in carico diretta della loro richiesta. Questo tipo di relazione è destinata a diventare sempre più articolata, complessa e specializzata, a fronte di un mutamento dei bisogni, di una maggiore complessità sociale, di un quadro demografico e socio economico profondamente cambiato.</li> <li>- il ruolo nell'ambito della comunicazione esterna ed interna che si concretizza principalmente attraverso l'informazione all'utenza, attività per la quale si utilizzano le fonti informative interne e quelle regionali (banca dati del numero verde) oltre alle reti aziendali, per poter offrire una informazione ed una relazione pertinente ed aggiornata;</li> <li>- la gestione delle segnalazioni per la quale si usa il database regionale;</li> <li>- il coordinamento, la gestione e la partecipazione al CCM;</li> <li>- la partecipazione al processo di miglioramento;</li> <li>- il contributo alla gestione dei siti/portali internet/intranet;</li> <li>- l'effettuazione di indagini di qualità percepita.</li> </ul> <p>Una indagine di monitoraggio sugli Urp attivi all'interno delle Aziende, condotta dall'Assr nel 2011, ha consentito di rilevare tramite la somministrazione di un questionario ai Responsabili Urp, quale fosse la loro collocazione organizzativa, le risorse dedicate, le funzioni svolte e le relazioni con altri uffici e attori aziendali.</p> <p>Gli URP si confermavano come uno snodo fondamentale nell'organizzazione aziendale e, come si vede anche in <b>Figura 2</b>, hanno molteplici relazioni sia con parti dell'organizzazione che con soggetti interni ed esterni.</p>

Considerando la situazione emersa dal 2011 e le molteplici relazioni rilevate, sembrerebbe perciò pensabile considerare l'URP una parte integrante della comunicazione esterna ed interna per gli aspetti relativi all'informazione che proviene da e va verso gli utenti, in una logica di rete nella quale ogni snodo contribuisce alla costruzione della relazione con l'utente e funziona da sensore e da trasmettitore nei due sensi dell'informazione.

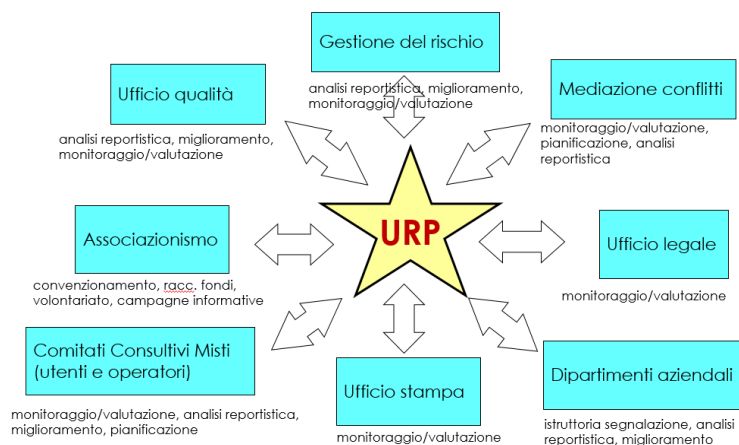
Da qualche anno all'interno delle Aziende sanitarie stanno avvenendo delle trasformazioni volte a migliorare/efficientare l'assetto organizzativo: ci si riferisce a fusioni fra Aziende diverse in un'unica, ad accorpamento/accentramento fra servizi (sia sanitari sia amministrativi) con le stesse funzioni all'interno di più Aziende nello stesso territorio provinciale. E' inevitabile che anche l'Urp quale snodo principale della comunicazione interna ed esterna all'Azienda possa aver sentito l'impatto di tali cambiamenti nello svolgimento delle proprie molteplici funzioni di interfaccia.

Per questi motivi la rete regionale Urp sente una forte necessità di nuove modalità di coordinamento, più o meno riconosciute e strutturate a livello regionale; questo potrebbe avere un impatto positivo sulla qualità del loro lavoro.

La rete regionale degli Urp necessita oggi di un investimento di livello regionale di tipo sistemico, che valorizzi le attività che svolge e individui eventuali nuove frontiere di ascolto (ad es. quelle legate alla web society) e di partecipazione del cittadino, cui dedicare tali attività. Tali processi dovranno quindi tenere presente la funzione ed il ruolo dell'URP per massimizzarne le competenze e le informazioni che può (attraverso gli strumenti che gli sono propri) portare all'organizzazione aziendale. In conclusione, i compiti degli Uffici Relazioni con il Pubblico non possono che apparire di rilevanza strategica per ogni Amministrazione che intenda attuare obiettivi di semplificazione e razionalizzazione della struttura amministrativa nonché di partecipazione attiva dei cittadini. Questa azione può diventare più efficace ed incisiva quanto più sono riconoscibili e riconosciuti dalle Aziende il ruolo e le funzioni degli Urp di "informatori/comunicatori significativi e sensibili ai cambiamenti" del sistema e di detentori di informazioni fondamentali per la comunicazione interna ed esterna, il governo clinico e la pianificazione strategica.

Si definisce in questa sede una **PROPOSTA OPERATIVA** per accompagnare da un p.d.v regionale l'analisi del contesto attuale e l'elaborazione delle nuove modalità di sinergia e coordinamento; tale proposta prevede la conduzione di una indagine di monitoraggio del tutto simile a quella condotta nel 2011 per poter registrare eventuali cambiamenti intercorsi da allora e poter costruire un quadro di analisi rispondente alla situazione attuale.

**Fig.2 – Le interfacce organizzative degli Urp in Sanità**



<b>Fasi del percorso (Vedi Gantt)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costituzione di un gruppo di lavoro composto da: referenti Assr e DG, 8 responsabili Urp delle Aziende sanitarie, 1/2 referenti dei cittadini del CCRQ.</li> <li>• Analisi di contesto. Raccolta e analisi di normativa, articoli, ricerche, modelli organizzativi diffusi in altre realtà a livello nazionale e sovra-nazionale; raccolta di flussi d'attività degli Urp in relazione al bacino d'utenza.</li> <li>• Indagine sul campo. In particolare l'analisi si baserà su: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisi flussi di attività degli Urp (accessi) tramite "Anagrafe sanitaria";</li> <li>2. Una indagine di monitoraggio dei "contatti informativi" ricevuti dagli Urp (durata: 10 giorni nel mese di Aprile 2018) – <b>ALL. 1 SCHEDA RILEVAZIONE CONTATTI INFORMATIVI</b></li> <li>3. Una indagine di monitoraggio (tramite questionario on line da somministrare ai Responsabili Urp) su attività e funzioni degli Urp (periodo rilevazione: 1-30 Aprile 2018) – <b>ALL.2 QUESTIONARIO MONITORAGGIO SULL'ATTIVITA' DEGLI URUP</b> (sarà inviato a ogni Resp. Urp un link al questionario per compilarlo on-line);</li> <li>4. Un World Cafè (strumento di consultazione partecipata, rivolto a Responsabili e operatori Urp, referenti dei cittadini – CCM, testimoni significativi aziendali) che avrà come tema "L'Urp del futuro"; a partire dalla presentazione delle evidenze e temi cardine emersi dalle indagini di monitoraggio; si inviteranno i presenti (divisi in gruppi) a sviluppare proposte operative a partire dalla domanda guida "Come ti immagini l'Urp del futuro" (entro fine Giugno 2018).</li> </ol> </li> <li>• Redazione di un documento di analisi (in bozza) che descrive lo stato dell'arte e delinea potenziali linee di miglioramento e di valorizzazione sistemica degli URP.</li> <li>• Revisione e integrazione del documento, contenete future linee di sviluppo e valorizzazione sistemica degli Urp, da parte del gruppo di lavoro.</li> <li>• Presentazione del documento alla Direzione Generale cura della persona, salute e welfare, e per l'integrazione, al CCRQ e ai Responsabili Urp.</li> <li>• Eventuale diffusione nelle Aziende sanitarie e adozione da parte delle stesse.</li> </ul>
<b>Strumenti</b>	<p>- Scheda rilevazione contatti informativi – ALL.1  <b>N.B.: La rilevazione sarà condotta nel mese di Aprile 2018 tramite strumento predisposto da Assr.</b></p> <p>- Questionario "Monitoraggio sull'attività degli Urp". – ALL.2  <b>N.B.: Il questionario sarà da compilare on-line tramite link dedicato che verrà inviato ai Responsabili Urp.</b></p>
<b>Output</b>	<p>Documento Linee d'indirizzo per il miglioramento e la valorizzazione degli URP</p>
<b>Tempi</b>	<p>Gennaio-Dicembre 2018</p>
<b>Indicatori</b>	<p>5 INCONTRI DEL GRUPPO DI LAVORO  1 INIZIATIVA REGIONALE: WORL CAFE'  1 REPORT SINTETICO (risultati indagini sul campo)  1 Documento Linee d'indirizzo per il miglioramento e la valorizzazione degli URP</p>
<b>Recapiti</b>	<p><b>Vittoria Sturlese</b>  <a href="mailto:vittoria.sturlese@regione.emilia-romagna.it">vittoria.sturlese@regione.emilia-romagna.it</a>  Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale Emilia-Romagna  Via Aldo Moro 21 - 40127 Bologna (BO)  Tel: 051-5277166</p>



## Gantt – Attività e tempi (Anno 2018)

	Feb.	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Set.	Ott.	Nov.	Dic.
Costituzione di un gruppo di lavoro	■	■									
Analisi di contesto		■	■	■							
Indagini sul campo – Monitoraggio contatti informativi (scheda)			■								
Indagini sul campo – Monitoraggio attività degli Urp (questionario)			■	■							
Indagini sul campo – World Cafè					■						
Redazione documento di analisi (in bozza)						■	■	■			
Revisione e integrazione del documento									■	■	
Presentazione del documento											■

## Scheda progetto 2

<b>Titolo attività</b>	<b>Utilizzo della reportistica regionale “Segnalazioni in Sanità” ai fini del miglioramento organizzativo</b>
<b>Struttura proponente</b>	Agenzia Sanitaria e Sociale della Regione Emilia-Romagna.
<b>Progetti dentro cui si inserisce</b>	- LabOS: strumenti e metodi per implementare sistemi regionali di valutazione dal lato dell'utente.
<b>Gruppo di lavoro</b>	- Vittoria Sturlese e Vanessa Vivoli - Progetto Innovazione sociale. Agenzia Sanitaria e Sociale della Regione Emilia-Romagna - 3 Responsabili Urp delle Aziende sanitarie e ospedaliero-universitarie della RER (su candidatura 1 Azienda per Area Vasta = 2 referenti + Ausl Romagna – 2 referenti). L'Azienda Usl della Romagna curerà gli aspetti organizzativi e logistici delle attività (incontri, tempistica, documentazione)
<b>Obiettivo</b>	Analisi della reportistica regionale sviluppata dalla banca dati “Segnalazioni in Sanità” per elaborare proposte di miglioramento con impatto regionale
<b>Razionale</b>	<p>Nel 2010 un Gruppo di Lavoro (Assr/Aziende/CCRQ) costituito in seno all'Agenzia sanitaria e sociale regionale che ha elaborato il documento “Programma per l'ascolto e il coinvolgimento del cittadino – LINEE GUIDA”. Esso rappresenta un valido strumento di programmazione e valutazione delle azioni di ascolto a livello aziendale, e può essere utilizzato per le stesse finalità per programmare azioni di policy a livello regionale.</p> <p>Il programma indica, fra gli strumenti atti alla rilevazione dell'ascolto ai fini del miglioramento, anche la banca dati “Segnalazioni in Sanità”. Il sistema di gestione delle segnalazioni (e fra queste i reclami) è infatti una modalità attiva di comunicazione con i cittadini che valorizza un approccio di ascolto sistematico e strutturato dell'utenza, al fine di garantire un riscontro sulle attività del sistema sanitario regionale e delle sue Aziende.</p> <p>Il monitoraggio delle segnalazioni avviene a livello regionale attraverso un software che rende possibile l'immediata visione dei dati per la produzione di reportistica e accresce la possibilità di confronto sia longitudinale sia interaziendale.</p> <p>Fin dalla messa a regime della banca dati sono stati prodotti Report regionali relativi alle segnalazioni pervenute nel 2004 (Dossier n. 114/2005), nel 2005 (Dossier n. 142/2007), nel 2007 (Dossier n. 171/2008), nel 2008 (Dossier n. 181/2009), nel 2009 (Dossier n. 204/2011), nel 2010 (Dossier n. 220/2012), nel 2011 (Dossier n.230/2012) e nel 2014 (Dossier n. 245/2014).</p> <p>La reportistica regionale ha fin'ora consentito un'analisi sistemica delle segnalazioni dei cittadini, restituendo una fotografia generale degli elementi di soddisfazione e d'insoddisfazione espressi attivamente dagli utenti.</p> <p>Si vuole ora condurre un passaggio ulteriore, per mettere a valore le informazioni prodotte dalla reportistica: a partire dall'analisi di trend delle segnalazioni più ricorrenti, si intende condurre un approfondimento degli elementi di criticità che costituiscono causa di malcontento e, in seguito sviluppare proposte di miglioramento a livello regionale.</p>
<b>Fasi del percorso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costituzione di un gruppo di lavoro composto da: referenti Assr, responsabili Urp (1 Azienda per Area Vasta+2 per Ausl Romagna) delle Aziende sanitarie.</li> <li>• Analisi della reportistica regionale e aziendale 2015-2017 “Segnalazioni in Sanità”: individuazione categorie e sotto-categorie di qualità (classificazione CCRQ) più interessate da reclami a livello regionale; analisi delle possibili cause ricorrenti in tutte le Aziende in riferimento alle singole categorie individuate e definizione delle criticità sistemiche su cui produrre proposte di miglioramento.</li> <li>• Elaborazione di un documento contenente proposte di miglioramento da sviluppare a livello regionale in relazione alle singole criticità, livelli di responsabilità eventualmente interessati allo sviluppo dei progetti di</li> </ul>

	<p>miglioramento e possibili sinergie con altri progetti regionali.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Progettazione azioni di miglioramento regionale coinvolgendo gli attori istituzionali che hanno responsabilità specifiche sui temi oggetto di analisi nella Direzione Generale cura della persona, salute e welfare e relativi servizi.</li> <li>• Presentazione del documento di analisi agli attori istituzionali (CCRO, Direzione Generale cura della persona, salute e welfare e relativi servizi specifici).</li> </ul>
<b>Output</b>	Documento di analisi e indirizzo: "L'utilizzo della reportistica regionale "Segnalazioni in Sanità" ai fini del miglioramento organizzativo"
<b>Tempi</b>	Marzo-Dicembre 2018
<b>Indicatori</b>	4 INCONTRI DEL GRUPPO DI LAVORO 1 Documento "L'utilizzo della reportistica regionale "Segnalazioni in Sanità" ai fini del miglioramento organizzativo"
<b>Recapiti</b>	<b>Vittoria Sturlese</b> <a href="mailto:vittoria.sturlese@regione.emilia-romagna.it">vittoria.sturlese@regione.emilia-romagna.it</a> Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale Emilia-Romagna Via Aldo Moro 21 - 40127 Bologna (BO) Tel: 051-5277166

## Gantt – Attività e tempi (Anno 2018)

	Mar.	Apr.	Mag.	Giu.	Lug.	Ago.	Set.	Ott.	Nov.	Dic.
Costituzione di un gruppo di lavoro										
Analisi della reportistica										
Elaborazione di un documento con proposte di miglioramento										
Progettazione azioni di miglioramento coinvolgendo i livelli regionali interessati										
Presentazione del documento										

### Scheda progetto 3

<b>Titolo attività</b>	<b>SegnalER e la reingegnerizzazione dell'applicativo regionale "Segnalazioni in Sanità"</b>
<b>Struttura proponente</b>	Servizio Strutture, tecnologie e Sistemi Informativi della Direzione generale cura della persona salute e welfare  Partner: Agenzia Sanitaria e Sociale della Regione Emilia-Romagna.
<b>Progetti dentro cui si inserisce</b>	
<b>Gruppo di lavoro</b>	- Vittoria Sturlese - Progetto Innovazione sociale. Agenzia Sanitaria e Sociale della Regione Emilia-Romagna - Gruppo di lavoro regionale "SegnalER" – Direzione Generale Cura della persona, salute e welfare - Responsabili Urp delle Aziende sanitarie e ospedaliero-universitarie della RER
<b>Obiettivo</b>	Reingegnerizzazione dell'applicativo "Segnalazioni in Sanità" nell'ambito del progetto SegnalER
<b>Razionale</b>	<p>Il sistema di gestione delle segnalazioni (e fra queste i reclami) è una modalità attiva di comunicazione con i cittadini che valorizza un approccio di ascolto sistematico e strutturato dell'utenza da parte dell'organizzazione, al fine di garantire un riscontro sulle proprie attività.</p> <p>Da ormai un decennio in Emilia-Romagna la rilevazione delle segnalazioni è sistematica, grazie alla predisposizione di un software che rende possibile l'immediata visione dei dati per un utilizzo aziendale delle informazioni e accresce la possibilità di confronto sia longitudinale sia interaziendale.</p> <p>Il sistema informativo regionale (<b>Fig.3</b>) consente di rilevare tutte le segnalazioni (reclami, elogi, rilievi e suggerimenti) provenienti dall'utenza inserendole nel software in base a una classificazione che consente l'attribuzione il più possibilmente univoca degli eventi oggetto di segnalazione.</p> <p><b>Fig.3 - Il sistema informativo dei cittadini e la classificazione delle segnalazioni</b></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p style="text-align: center;"><b>DESCRIZIONE SISTEMA DI CLASSIFICAZIONE</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 70%;"> <p><b>MACRO-CATEGORIE DI CLASSIFICAZIONE DELLE SEGNALAZIONI UTILIZZATE OGGI DA TUTTI GLI URP DELLE REGIONE:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ ASPETTI STRUTTURALI</li> <li>■ INFORMAZIONE</li> <li>■ ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI</li> <li>■ ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI</li> <li>■ UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI</li> <li>■ ASPETTI ALBERGHIERI E CONFORT</li> <li>■ TEMPI</li> <li>■ ASPETTI ECONOMICI</li> <li>■ ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA (Ticket, L.E.A.)</li> <li>■ ALTRO</li> </ul> </div> <div style="width: 25%; text-align: center;"> <p><b>TIPOLOGIE DI SEGNALAZIONE:</b></p> <p>RECLAMI ELOGI RILIEVI SUGGERIMENTI IMPROPRI</p> </div> </div> </div> <p>Attualmente il sistema di gestione delle segnalazioni si può considerare a regime ed è possibile condurre elaborazioni e analisi trasversali e di trend a livello regionale. Tuttavia la banca dati necessita da tempo di un intervento di reingegnerizzazione in quanto si tratta di un applicativo sviluppato nel 2002/2003 che presenta problematiche tecniche nell'essere supportato da parte dei nuovi browser Internet. Tramite la partecipazione di Assr (Programma Innovazione sociale) al progetto regionale SegnalER (promosso e coordinato dal Servizio Strutture, tecnologie e Sistemi Informativi della DG),</p>

	<p>l'applicativo sarà arricchito con nuove funzioni, ritenute necessarie e adatte ai cambiamenti intercorsi in questi 15 anni nel percorso di gestione e inserimento delle segnalazioni.</p> <p>Il progetto prevede infatti la <u>realizzazione di un applicativo regionale relativo alle segnalazioni inerenti la sicurezza delle cure</u> che colleghi le informazioni ad oggi provenienti da differenti sistemi informativi che non comunicano fra loro – ad esempio eventi sentinella, incident reporting, segnalazione dei cittadini, cadute., ecc...</p> <p>Si presenta quindi la possibilità di accedere e utilizzare la banca dati "Segnalazioni in sanità" con un'ottica sistemica che consentirà di raccogliere e integrare più informazioni, soprattutto in riferimento a determinate tipologie di reclamo (ad esempio quelli oggetto di contenzioso e con richiesta di risarcimento) che pervengono all'Urp ma che poi vengono trasferiti ad altri Uffici aziendali per competenza.</p>
<b>Fasi del percorso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipazione a tutte le fasi di sviluppo del nuovo applicativo SegnalER, per le parti che avranno un impatto sull'applicativo "Segnalazioni in Sanità"</li> <li>• Sviluppo di proposte migliorative dell'applicativo "Segnalazioni in Sanità"</li> </ul>
<b>Output</b>	Documento di analisi
<b>Tempi</b>	
<b>Recapiti</b>	<p><b>Vittoria Sturlese</b>  <a href="mailto:vittoria.sturlese@regione.emilia-romagna.it">vittoria.sturlese@regione.emilia-romagna.it</a>          Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale Emilia-Romagna          Via Aldo Moro 21 - 40127 Bologna (BO)          Tel: 051-5277166</p>

## ALLEGATI

## **ALL.1 (Scheda attività 1)– SCHEDA MONITORAGGIO CONTATTI INFORMATIVI**

A ogni Urp aziendale verrà richiesto di conteggiare il numero di contatti informativi che pervengono da utenti esterni suddividendoli per:

- Contatti diretti (faccia-a-faccia)
- Contatti telefonici
- Contatti via posta elettronica
- Contatti via social network (Pagina Facebook aziendale, Eventuali App dedicate).

La rilevazione andrà condotta sia da parte delle Aziende USL sia da parte delle Aziende ospedaliero-universitarie e IRCCS; per Ausl Romagna il conteggio può essere fatto a livello delle 4 Sedi Territoriali di Forlì, Cesena, Ravenna e Rimini.

**N.B.: La rilevazione sarà condotta nel mese di Aprile 2018 tramite strumento predisposto da Assr.**

## QUESTIONARIO DI MONITORAGGIO SULLA ATTIVITA' DEGLI URP

NOME AZIENDA \_\_\_\_\_

### SEZIONE 1 - INFORMAZIONI E DATI RELATIVI ALL'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

**A1. Nella Vs. Azienda è stato istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico?**

- Sì, formalizzato nel \_\_\_\_\_
- Sì, ma non ancora formalizzato
- No
- altro (specificare \_\_\_\_\_)

**A2 Qual è la collocazione organizzativa ATTUALE dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico? (Staff DG, Staff DS, ecc.):**

- Staff DG
- Staff DS
- Integrato in un'altra Area (es. Uff. Comunicazione e Marketing)
- altro (specificare \_\_\_\_\_)

**A3 Quale potrebbe essere la collocazione organizzativa OTTIMALE dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico?**

- Staff DG
- Staff DS
- Integrato in un'altra Area (es. Uff. Comunicazione e Marketing)
- altro (specificare \_\_\_\_\_)

**A4 L'Urp usufruisce di un Budget autonomo?**

- Sì
- No

**A5 Com'è strutturato l'URP nella vostra Azienda USL/Ospedaliera ?**

- solo URP centrale
- URP centrale e urp distrettuali e/o ospedalieri
- solo urp distrettuali e/o ospedalieri



## SEZIONE 2 – DATI DI ATTIVITA' DEI SINGOLI URP

### Istruzioni per la compilazione:

La Sezione 2 va compilata in base alla risposta fornita nella domanda **A4** (Com'è strutturato l'URP nella vostra Azienda USL/Ospedaliera?).

- Ø In caso sia stata scelta l'opzione "solo URP centrale" andrà compilato solo il **CASO 1**;
- Ø In caso sia stata scelta l'opzione "URP centrale e urp distrettuali e/o ospedalieri" andrà compilato solo il **CASO 2** (fornendo i dati per l'Urp centrale e per ogni Urp distrettuale/ospedaliero);
- Ø In caso sia stata scelta l'opzione "solo urp distrettuali e/o ospedalieri" andrà compilato solo il **CASO 3** (fornendo i dati per ogni Urp distrettuale/ospedaliero).

**CASO 1: SOLO URP CENTRALE**  
(DA COMPILARE SOLO IN CASO DI URP CENTRALE)

**B1** Nome del Responsabile Urp \_\_\_\_\_

**B2** Qualifica professionale del Responsabile Urp \_\_\_\_\_

**B3** Il responsabile ha effettuato un periodo di formazione di almeno 120 ore ex. L.150/2000?

- Sì
- No

**B4** Il responsabile Urp firma la risposta alle segnalazioni dei cittadini?

- Sì
- No (specificare chi firma la lettera di risposta.....)

**B5** Quanti operatori afferiscono all'Urp, qual'è la loro qualifica professionale e di quali occasioni formative hanno usufruito?

**B5\_1** Quanti in front office: \_\_\_\_\_

	SESSO	ETÀ'	ANZIANITÀ' DI SERVIZIO NELL'URP	QUALIFICA	Ha effettuato un periodo di almeno 90 ore di formazione (ex. L.150/2000)? Se sì, mettere una croce
Operatore 1	[M] [F]				
Operatore 2	[M] [F]				
Operatore 3	[M] [F]				
Operatore 4	[M] [F]				
Operatore 5	[M] [F]				

**B5\_2** Quanti in back office: \_\_\_\_\_

	SESSO	ETÀ'	ANZIANITÀ' DI SERVIZIO NELL'URP	QUALIFICA	Ha effettuato un periodo di almeno 90 ore di formazione (ex. L.150/2000)? Se sì, mettere una croce
Operatore 1	[M] [F]				
Operatore 2	[M] [F]				
Operatore 3	[M] [F]				
Operatore 4	[M] [F]				
Operatore 5	[M] [F]				

**B6 Funzioni principali dell'Urp CENTRALE [è possibile più di una risposta]**

<b>B6_a GESTIONE DIRETTA</b>	<b>B6_b COLLABORAZIONE ALLA GESTIONE</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sistema informativo delle segnalazioni</li> <li><input type="checkbox"/> Rilevazione azioni correttive ai fini del miglioramento</li> <li><input type="checkbox"/> Contatti informativi</li> <li><input type="checkbox"/> Linee telefoniche aziendali (numeri dedicati a specifiche attività – es. campagne vaccinali)</li> <li><input type="checkbox"/> 2^ livello aziendale del Numero Verde Regionale</li> <li><input type="checkbox"/> Aggiornamento BD Numero Verde Regionale</li> <li><input type="checkbox"/> Funzione di ascolto/mediazione dei conflitti</li> <li><input type="checkbox"/> Indagini di qualità percepita</li> <li><input type="checkbox"/> Partecipazione al Comitato Consultivo Misto</li> <li><input type="checkbox"/> Redazione/Aggiornamento Carta dei Servizi</li> <li><input type="checkbox"/> Sito internet/intranet</li> <li><input type="checkbox"/> Dichiarazione volontà organi e tessuti</li> <li><input type="checkbox"/> Punti informativi (front line) per le attività di informazione</li> <li><input type="checkbox"/> Attività formative sulla comunicazione interna ed esterna</li> <li><input type="checkbox"/> Campagne comunicazione</li> <li><input type="checkbox"/> Rete referenti interni per l'aggiornamento banche dati URP</li> <li><input type="checkbox"/> Interconnessione Urp altri Enti</li> <li><input type="checkbox"/> Raccolta/Ritiro certificazioni e documenti</li> <li><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sistema informativo delle segnalazioni</li> <li><input type="checkbox"/> Rilevazione azioni correttive ai fini del miglioramento</li> <li><input type="checkbox"/> Contatti informativi</li> <li><input type="checkbox"/> Linee telefoniche aziendali (numeri dedicati a specifiche attività– es. campagne vaccinali)</li> <li><input type="checkbox"/> 2^ livello aziendale del Numero Verde Regionale</li> <li><input type="checkbox"/> Aggiornamento BD Numero Verde Regionale</li> <li><input type="checkbox"/> Funzione di ascolto/mediazione dei conflitti</li> <li><input type="checkbox"/> Indagini di qualità percepita</li> <li><input type="checkbox"/> Partecipazione al Comitato Consultivo Misto</li> <li><input type="checkbox"/> Redazione/Aggiornamento Carta dei Servizi</li> <li><input type="checkbox"/> Sito internet/intranet</li> <li><input type="checkbox"/> Dichiarazione volontà organi e tessuti</li> <li><input type="checkbox"/> Punti informativi (front line) per le attività di informazione</li> <li><input type="checkbox"/> Attività formative sulla comunicazione interna ed esterna</li> <li><input type="checkbox"/> Campagne comunicazione</li> <li><input type="checkbox"/> Rete referenti interni per l'aggiornamento banche dati URP</li> <li><input type="checkbox"/> Interconnessione Urp altri Enti</li> <li><input type="checkbox"/> Raccolta/Ritiro certificazioni e documenti</li> <li><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</li> </ul>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>
<hr/>	<hr/>

**CASO 2 URP CENTRALE E URP DISTRETTUALI O OSPEDALIERI**  
 (DA COMPILARE SOLO IN CASO DI URP CENTRALE E URP DISTRETTUALI E/O OSPEDALIERI)

**B** Che tipo di relazione esiste tra URP centrale e URP periferici?

- gerarchica e funzionale
- solo funzionale
- altro (specificare \_\_\_\_\_)

**URP CENTRALE**

**B1** Nome del Responsabile Urp \_\_\_\_\_

**B2** Qualifica professionale del Responsabile Urp \_\_\_\_\_

**B3** Il responsabile ha effettuato un periodo di formazione di almeno 120 ore ex. L.150/2000?

- Sì
- No

**B4** Il responsabile Urp firma la risposta alle segnalazioni dei cittadini?

- Sì
- No (specificare chi firma la lettera di risposta.....)

**B5** Quanti operatori afferiscono all'Urp, qual'è la loro qualifica professionale e di quali occasioni formative hanno usufruito?

**B5\_1** Quanti in front office: \_\_\_\_\_

	SESSO	ETÀ'	ANZIANITÀ' DI SERVIZIO NELL'URP	QUALIFICA	Ha effettuato un periodo di almeno 90 ore di formazione (ex. L.150/2000)? Se sì, mettere una croce
Operatore 1	[M] [F]				
Operatore 2	[M] [F]				
Operatore 3	[M] [F]				
Operatore 4	[M] [F]				
Operatore 5	[M] [F]				

B5\_2 Quanti in back office: \_\_\_\_\_

	SESSO	ETÀ'	ANZIANITÀ' DI SERVIZIO NELL'URP	QUALIFICA	Ha effettuato un periodo di almeno 90 ore di formazione (ex. L.150/2000)? Se sì, mettere una croce
Operatore 1	[M] [F]				
Operatore 2	[M] [F]				
Operatore 3	[M] [F]				
Operatore 4	[M] [F]				
Operatore 5	[M] [F]				

B6 Funzioni principali dell'Urp CENTRALE [è possibile più di una risposta]

<p><b>B6_a GESTIONE DIRETTA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sistema informativo delle segnalazioni</li> <li><input type="checkbox"/> Rilevazione azioni correttive ai fini del miglioramento</li> <li><input type="checkbox"/> Contatti informativi</li> <li><input type="checkbox"/> Linee telefoniche aziendali (numeri dedicati a specifiche attività – es. campagne vaccinali)</li> <li><input type="checkbox"/> 2^ livello aziendale del Numero Verde Regionale</li> <li><input type="checkbox"/> Aggiornamento BD Numero Verde Regionale</li> <li><input type="checkbox"/> Funzione di ascolto/mediazione dei conflitti</li> <li><input type="checkbox"/> Indagini di qualità percepita</li> <li><input type="checkbox"/> Partecipazione al Comitato Consultivo Misto</li> <li><input type="checkbox"/> Redazione/Aggiornamento Carta dei Servizi</li> <li><input type="checkbox"/> Sito internet/intranet</li> <li><input type="checkbox"/> Dichiarazione volontà organi e tessuti</li> <li><input type="checkbox"/> Punti informativi (front line) per le attività di informazione</li> <li><input type="checkbox"/> Attività formative sulla comunicazione interna ed esterna</li> <li><input type="checkbox"/> Campagne comunicazione</li> <li><input type="checkbox"/> Rete referenti interni per l'aggiornamento banche dati URP</li> <li><input type="checkbox"/> Interconnessione Urp altri Enti</li> <li><input type="checkbox"/> Raccolta/Ritiro certificazioni e documenti</li> <li><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</li> </ul> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>	<p><b>B6_b COLLABORAZIONE ALLA GESTIONE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Sistema informativo delle segnalazioni</li> <li><input type="checkbox"/> Rilevazione azioni correttive ai fini del miglioramento</li> <li><input type="checkbox"/> Contatti informativi</li> <li><input type="checkbox"/> Linee telefoniche aziendali (numeri dedicati a specifiche attività– es. campagne vaccinali)</li> <li><input type="checkbox"/> 2^ livello aziendale del Numero Verde Regionale</li> <li><input type="checkbox"/> Aggiornamento BD Numero Verde Regionale</li> <li><input type="checkbox"/> Funzione di ascolto/mediazione dei conflitti</li> <li><input type="checkbox"/> Indagini di qualità percepita</li> <li><input type="checkbox"/> Partecipazione al Comitato Consultivo Misto</li> <li><input type="checkbox"/> Redazione/Aggiornamento Carta dei Servizi</li> <li><input type="checkbox"/> Sito internet/intranet</li> <li><input type="checkbox"/> Dichiarazione volontà organi e tessuti</li> <li><input type="checkbox"/> Punti informativi (front line) per le attività di informazione</li> <li><input type="checkbox"/> Attività formative sulla comunicazione interna ed esterna</li> <li><input type="checkbox"/> Campagne comunicazione</li> <li><input type="checkbox"/> Rete referenti interni per l'aggiornamento banche dati URP</li> <li><input type="checkbox"/> Interconnessione Urp altri Enti</li> <li><input type="checkbox"/> Raccolta/Ritiro certificazioni e documenti</li> <li><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</li> </ul> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
--	---

## URP DISTRETTUALI O OSPEDALIERI

**DISTRETTO DI (O PRESIDIO OSPEDALIERO DI) \_\_\_\_\_**

(N.B: COMPILARE QUESTA SCHEDA PER OGNI DISTRETTO O PRESIDIO OSPEDALIERO: dalla domanda C1 alla C5)

**C1** Nome del Responsabile/Referente Urp distrettuale (o di presidio ospedaliero)

\_\_\_\_\_

**C2** Qualifica professionale del Responsabile Urp distrettuale (o di presidio ospedaliero)

\_\_\_\_\_

**C3** Il responsabile ha effettuato un periodo di formazione di almeno 120 ore ex. L.150/2000?

- Sì
- No

**C4** Il responsabile Urp firma la risposta alle segnalazioni dei cittadini?

- Sì
- No (specificare chi firma la lettera di risposta.....)

**C5** Quanti operatori afferiscono all'Urp, qual'è la loro qualifica professionale e di quali occasioni formative hanno usufruito?

**C5\_1** Quanti in front office: \_\_\_\_\_

	SESSO	ETÀ'	ANZIANITÀ' DI SERVIZIO NELL'URP	QUALIFICA	Ha effettuato un periodo di almeno 90 ore di formazione (ex. L.150/2000)? Se sì, mettere una croce
Operatore 1	[M] [F]				
Operatore 2	[M] [F]				
Operatore 3	[M] [F]				
Operatore 4	[M] [F]				
Operatore 5	[M] [F]				

**C5\_1** Quanti in back office: \_\_\_\_\_

	SESSO	ETÀ'	ANZIANITÀ' DI SERVIZIO NELL'URP	QUALIFICA	Ha effettuato un periodo di almeno 90 ore di formazione (ex. L.150/2000)? Se sì, mettere una croce
Operatore 1	[M] [F]				
Operatore 2	[M] [F]				
Operatore 3	[M] [F]				
Operatore 4	[M] [F]				
Operatore 5	[M] [F]				

## C6 Funzioni principali dell'Urp DISTRETTUALE (O DI PRESIDIO OSPEDALIERO)

[è possibile più di una risposta]

C6_a GESTIONE DIRETTA	C6_b COLLABORAZIONE ALLA GESTIONE
<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Sistema informativo delle segnalazioni</li><li><input type="checkbox"/> Rilevazione azioni correttive ai fini del miglioramento</li><li><input type="checkbox"/> Contatti informativi</li><li><input type="checkbox"/> Linee telefoniche aziendali (numeri dedicati a specifiche attività – es. campagne vaccinali)</li><li><input type="checkbox"/> 2^ livello aziendale del Numero Verde Regionale</li><li><input type="checkbox"/> Aggiornamento BD Numero Verde Regionale</li><li><input type="checkbox"/> Funzione di ascolto/mediazione dei conflitti</li><li><input type="checkbox"/> Indagini di qualità percepita</li><li><input type="checkbox"/> Partecipazione al Comitato Consultivo Misto</li><li><input type="checkbox"/> Redazione/Aggiornamento Carta dei Servizi</li><li><input type="checkbox"/> Sito internet/intranet</li><li><input type="checkbox"/> Dichiarazione volontà organi e tessuti</li><li><input type="checkbox"/> Punti informativi (front line) per le attività di informazione</li><li><input type="checkbox"/> Attività formative sulla comunicazione interna ed esterna</li><li><input type="checkbox"/> Campagne comunicazione</li><li><input type="checkbox"/> Rete referenti interni per l'aggiornamento banche dati URP</li><li><input type="checkbox"/> Interconnessione Urp altri Enti</li><li><input type="checkbox"/> Raccolta/Ritiro certificazioni e documenti</li><li><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Sistema informativo delle segnalazioni</li><li><input type="checkbox"/> Rilevazione azioni correttive ai fini del miglioramento</li><li><input type="checkbox"/> Contatti informativi</li><li><input type="checkbox"/> Linee telefoniche aziendali (numeri dedicati a specifiche attività– es. campagne vaccinali)</li><li><input type="checkbox"/> 2^ livello aziendale del Numero Verde Regionale</li><li><input type="checkbox"/> Aggiornamento BD Numero Verde Regionale</li><li><input type="checkbox"/> Funzione di ascolto/mediazione dei conflitti</li><li><input type="checkbox"/> Indagini di qualità percepita</li><li><input type="checkbox"/> Partecipazione al Comitato Consultivo Misto</li><li><input type="checkbox"/> Redazione/Aggiornamento Carta dei Servizi</li><li><input type="checkbox"/> Sito internet/intranet</li><li><input type="checkbox"/> Dichiarazione volontà organi e tessuti</li><li><input type="checkbox"/> Punti informativi (front line) per le attività di informazione</li><li><input type="checkbox"/> Attività formative sulla comunicazione interna ed esterna</li><li><input type="checkbox"/> Campagne comunicazione</li><li><input type="checkbox"/> Rete referenti interni per l'aggiornamento banche dati URP</li><li><input type="checkbox"/> Interconnessione Urp altri Enti</li><li><input type="checkbox"/> Raccolta/Ritiro certificazioni e documenti</li><li><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</li></ul>
<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>

### CASO 3 SOLO URP DISTRETTUALI O OSPEDALIERI

**DISTRETTO DI (O PRESIDIO OSPEDALIERO DI) \_\_\_\_\_**

(N.B: COMPILARE QUESTA SCHEDA PER OGNI DISTRETTO O PRESIDIO OSPEDALIERO: dalla domanda C1 alla C5)

**C** Qual'è la collocazione organizzativa dell'Urp distrettuale o di presidio ospedaliero?

- Staff alla Direzione di Distretto
- Staff alla Direzione di Presidio
- Staff alla Direzione Generale
- Staff alla Direzione Sanitaria
- altro (specificare \_\_\_\_\_)

**C1** Nome del Responsabile Urp distrettuale(o di presidio ospedaliero)

\_\_\_\_\_

**C2** Qualifica professionale del Responsabile Urp distrettuale (o di presidio ospedaliero)

\_\_\_\_\_

**C3** Il responsabile ha effettuato un periodo di formazione di almeno 120 ore ex. L.150/2000?

- Sì
- No

**C4** Il responsabile Urp firma la risposta alle segnalazioni dei cittadini?

- Sì
- No (specificare chi firma la lettera di risposta.....)

**C5** Quanti operatori vi afferiscono , qual'è la loro qualifica professionale e di quali occasioni formative hanno usufruito?

**C5\_1** Quanti in front office: \_\_\_\_\_

	SESSO	ETÀ'	ANZIANITÀ' DI SERVIZIO NELL'URP	QUALIFICA	Ha effettuato un periodo di almeno 90 ore di formazione (ex. L.150/2000)? Se sì, mettere una croce
Operatore 1	[M] [F]				
Operatore 2	[M] [F]				
Operatore 3	[M] [F]				
Operatore 4	[M] [F]				
Operatore 5	[M] [F]				



C5\_1 Quanti in back office: \_\_\_\_\_

	SESSO	ETÀ	ANZIANITÀ DI SERVIZIO NELL'URP	QUALIFICA	Ha effettuato un periodo di almeno 90 ore di formazione (ex. L.150/2000)? Se sì, mettere una croce
Operatore 1	[M] [F]				
Operatore 2	[M] [F]				
Operatore 3	[M] [F]				
Operatore 4	[M] [F]				
Operatore 5	[M] [F]				

**C6 Funzioni principali dell'Urp DISTRETTUALE (O DI PRESIDIO OSPEDALIERO)**

[è possibile più di una risposta]

<b>C6_a GESTIONE DIRETTA</b>	<b>C6_b COLLABORAZIONE ALLA GESTIONE</b>
<input type="checkbox"/> Sistema informativo delle segnalazioni <input type="checkbox"/> Rilevazione azioni correttive ai fini del miglioramento <input type="checkbox"/> Contatti informativi <input type="checkbox"/> Linee telefoniche aziendali (numeri dedicati a specifiche attività – es. campagne vaccinali) <input type="checkbox"/> 2^ livello aziendale del Numero Verde Regionale <input type="checkbox"/> Aggiornamento BD Numero Verde Regionale <input type="checkbox"/> Funzione di ascolto/mediazione dei conflitti <input type="checkbox"/> Indagini di qualità percepita <input type="checkbox"/> Partecipazione al Comitato Consultivo Misto <input type="checkbox"/> Redazione/Aggiornamento Carta dei Servizi <input type="checkbox"/> Sito internet/intranet <input type="checkbox"/> Dichiarazione volontà organi e tessuti <input type="checkbox"/> Punti informativi (front line) per le attività di informazione <input type="checkbox"/> Attività formative sulla comunicazione interna ed esterna <input type="checkbox"/> Campagne comunicazione <input type="checkbox"/> Rete referenti interni per l'aggiornamento banche dati URP <input type="checkbox"/> Interconnessione Urp altri Enti <input type="checkbox"/> Raccolta/Ritiro certificazioni e documenti <input type="checkbox"/> Altro (specificare)	<input type="checkbox"/> Sistema informativo delle segnalazioni <input type="checkbox"/> Rilevazione azioni correttive ai fini del miglioramento <input type="checkbox"/> Contatti informativi <input type="checkbox"/> Linee telefoniche aziendali (numeri dedicati a specifiche attività– es. campagne vaccinali) <input type="checkbox"/> 2^ livello aziendale del Numero Verde Regionale <input type="checkbox"/> Aggiornamento BD Numero Verde Regionale <input type="checkbox"/> Funzione di ascolto/mediazione dei conflitti <input type="checkbox"/> Indagini di qualità percepita <input type="checkbox"/> Partecipazione al Comitato Consultivo Misto <input type="checkbox"/> Redazione/Aggiornamento Carta dei Servizi <input type="checkbox"/> Sito internet/intranet <input type="checkbox"/> Dichiarazione volontà organi e tessuti <input type="checkbox"/> Punti informativi (front line) per le attività di informazione <input type="checkbox"/> Attività formative sulla comunicazione interna ed esterna <input type="checkbox"/> Campagne comunicazione <input type="checkbox"/> Rete referenti interni per l'aggiornamento banche dati URP <input type="checkbox"/> Interconnessione Urp altri Enti <input type="checkbox"/> Raccolta/Ritiro certificazioni e documenti <input type="checkbox"/> Altro (specificare)
_____	_____
_____	_____
_____	_____

## SEZIONE 3 - RELAZIONI DELL'URP CENTRALE CON ALTRE REALTA' ORGANIZZATIVE

**D** Con quali di queste realtà organizzative l'Urp centrale intrattiene una qualche forma di relazione/collaborazione? [Per ogni realtà è richiesto di rispondere a una serie di quesiti]

**D1 UFFICIO QUALITÀ** [scegliere una sola delle tre opzioni]

- Relazioni formalizzate     
  Relazioni non formalizzate     
  Nessuna relazione

<p><b>D1_a FINALITA' DELLA RELAZIONE</b> [possibile più di una risposta]</p> <p><input type="checkbox"/> Pianificazione</p> <p><input type="checkbox"/> Monitoraggio/valutazione</p> <p><input type="checkbox"/> Analisi reportistica</p> <p><input type="checkbox"/> Predisposizione azioni di miglioramento</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> <hr/>	<p><b>D1_b MODALITA' DELLA RELAZIONE</b> [possibile più di una risposta]</p> <p><input type="checkbox"/> Contatti telefonici    <input type="checkbox"/> Posta elettronica</p> <p><input type="checkbox"/> Incontri informali    <input type="checkbox"/> Incontri calendarizzati</p> <p><input type="checkbox"/> Protocolli/procedure</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> <hr/>
---	--

**Indica il tuo grado di accordo con la seguente affermazione:**

**D1\_c** Il mio URP ha adeguata conoscenza delle attività svolte dall'Ufficio Qualità.

Per niente	Poco	Moderatamente	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1	2	3	4	5	6

**Indica il tuo grado di accordo con la seguente affermazione:**

**D1\_d** L' Ufficio Qualità ha adeguata conoscenza delle attività svolte dal mio URP.

Per niente	Poco	Moderatamente	Abbastanza	Molto	Moltissimo		Non so
1	2	3	4	5	6		-

**D2. GESTIONE DEL RISCHIO** [scegliere una sola delle tre opzioni]

Relazioni formalizzate

Relazioni non formalizzate

Nessuna relazione

<p><b>D2_a FINALITA' DELLA RELAZIONE</b></p> <p>[possibile più di una risposta]</p> <p><input type="checkbox"/> Pianificazione</p> <p><input type="checkbox"/> Monitoraggio/valutazione</p> <p><input type="checkbox"/> Analisi reportistica</p> <p><input type="checkbox"/> Predisposizione azioni di miglioramento</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> <hr/> <hr/>	<p><b>D2_b MODALITA' DELLA RELAZIONE</b></p> <p>[possibile più di una risposta]</p> <p><input type="checkbox"/> Contatti telefonici    <input type="checkbox"/> Posta elettronica</p> <p><input type="checkbox"/> Incontri informali    <input type="checkbox"/> Incontri calendarizzati</p> <p><input type="checkbox"/> Protocolli/procedure</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> <hr/> <hr/>
--	---

Indica il tuo grado di accordo con la seguente affermazione:

D2\_c Il mio URP ha adeguata conoscenza delle attività svolte dalla Gestione del Rischio.

Per niente	Poco	Moderatamente	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1	2	3	4	5	6

Indica il tuo grado di accordo con la seguente affermazione:

D2\_d La Gestione del Rischio ha adeguata conoscenza delle attività svolte dal mio URP.

Per niente	Poco	Moderatamente	Abbastanza	Molto	Moltissimo		Non so
1	2	3	4	5	6		-

**D3. FUNZIONE DI ASCOLTO/MEDIAZIONE DEI CONFLITTI** [scegliere una sola delle tre opzioni]

- Relazioni formalizzate     
  Relazioni non formalizzate     
  Nessuna relazione

<p><b>D3_a FINALITA' DELLA RELAZIONE</b></p> <p>[possibile più di una risposta]</p> <p><input type="checkbox"/> Pianificazione</p> <p><input type="checkbox"/> Monitoraggio/valutazione</p> <p><input type="checkbox"/> Analisi reportistica</p> <p><input type="checkbox"/> Predisposizione azioni di miglioramento</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> <hr/> <hr/>	<p><b>D3_b MODALITA' DELLA RELAZIONE</b></p> <p>[possibile più di una risposta]</p> <p><input type="checkbox"/> Contatti telefonici    <input type="checkbox"/> Posta elettronica</p> <p><input type="checkbox"/> Incontri informali    <input type="checkbox"/> Incontri calendarizzati</p> <p><input type="checkbox"/> Protocolli/procedure</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> <hr/> <hr/>
--	---

Indica il tuo grado di accordo con la seguente affermazione:

**D3\_c** Il mio URP ha adeguata conoscenza delle attività svolte dalla funzione di ascolto/mediazione dei conflitti.

Per niente	Poco	Moderatamente	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1	2	3	4	5	6

Indica il tuo grado di accordo con la seguente affermazione:

**D3\_d** La funzione di ascolto/mediazione dei conflitti ha adeguata conoscenza delle attività svolte dal mio URP.

Per niente	Poco	Moderatamente	Abbastanza	Molto	Moltissimo		Non so
1	2	3	4	5	6		-

**D4. UFFICIO LEGALE** [scegliere una sola delle tre opzioni]

- Relazioni formalizzate     
  Relazioni non formalizzate     
  Nessuna relazione

<p><b>D4_a FINALITA' DELLA RELAZIONE</b></p> <p>[possibile più di una risposta]</p> <p><input type="checkbox"/> Pianificazione</p> <p><input type="checkbox"/> Monitoraggio/valutazione</p> <p><input type="checkbox"/> Analisi reportistica</p> <p><input type="checkbox"/> Predisposizione azioni di miglioramento</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> <hr/> <hr/>	<p><b>D4_b MODALITA' DELLA RELAZIONE</b></p> <p>[possibile più di una risposta]</p> <p><input type="checkbox"/> Contatti telefonici    <input type="checkbox"/> Posta elettronica</p> <p><input type="checkbox"/> Incontri informali    <input type="checkbox"/> Incontri calendarizzati</p> <p><input type="checkbox"/> Protocolli/procedure</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> <hr/> <hr/>
--	---

Indica il tuo grado di accordo con la seguente affermazione:

**D4\_c** Il mio URP ha adeguata conoscenza delle attività svolte dall'Ufficio Legale.

Per niente	Poco	Moderatamente	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1	2	3	4	5	6

Indica il tuo grado di accordo con la seguente affermazione:

**D4\_d** L'Ufficio Legale ha adeguata conoscenza delle attività svolte dal mio URP.

Per niente	Poco	Moderatamente	Abbastanza	Molto	Moltissimo		Non so
1	2	3	4	5	6		-

**D5 DIPARTIMENTI AZIENDALI** [scegliere una sola delle tre opzioni]

- Relazioni formalizzate     
  Relazioni non formalizzate     
  Nessuna relazione

<p><b>D5_a FINALITA' DELLA RELAZIONE</b></p> <p>[possibile più di una risposta]</p> <p><input type="checkbox"/> Pianificazione</p> <p><input type="checkbox"/> Monitoraggio/valutazione</p> <p><input type="checkbox"/> Analisi reportistica</p> <p><input type="checkbox"/> Predisposizione azioni di miglioramento</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> <hr/> <hr/>	<p><b>D5_b MODALITA' DELLA RELAZIONE</b></p> <p>[possibile più di una risposta]</p> <p><input type="checkbox"/> Contatti telefonici    <input type="checkbox"/> Posta elettronica</p> <p><input type="checkbox"/> Incontri informali    <input type="checkbox"/> Incontri calendarizzati</p> <p><input type="checkbox"/> Protocolli/procedure</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> <hr/> <hr/>
--	---

Indica il tuo grado di accordo con la seguente affermazione:

**D5\_c** Il mio URP ha adeguata conoscenza delle attività svolte dai Dipartimenti Aziendali.

Per niente	Poco	Moderatamente	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1	2	3	4	5	6

Indica il tuo grado di accordo con la seguente affermazione:

**D5\_d** I Dipartimenti Aziendali hanno adeguata conoscenza delle attività svolte dal mio URP.

Per niente	Poco	Moderatamente	Abbastanza	Molto	Moltissimo		Non so
1	2	3	4	5	6		-

**D6 UFFICI STAMPA** [scegliere una sola delle tre opzioni]

- Relazioni formalizzate     
  Relazioni non formalizzate     
  Nessuna relazione

<p><b>D6_a FINALITA' DELLA RELAZIONE</b></p> <p>[possibile più di una risposta]</p> <p><input type="checkbox"/> Pianificazione</p> <p><input type="checkbox"/> Monitoraggio/valutazione</p> <p><input type="checkbox"/> Analisi reportistica</p> <p><input type="checkbox"/> Predisposizione azioni di miglioramento</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> <hr/> <hr/>	<p><b>D6_b MODALITA' DELLA RELAZIONE</b></p> <p>[possibile più di una risposta]</p> <p><input type="checkbox"/> Contatti telefonici    <input type="checkbox"/> Posta elettronica</p> <p><input type="checkbox"/> Incontri informali    <input type="checkbox"/> Incontri calendarizzati</p> <p><input type="checkbox"/> Protocolli/procedure</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> <hr/> <hr/>
--	---

**Indica il tuo grado di accordo con la seguente affermazione:**

**D6\_c** Il mio URP ha adeguata conoscenza delle attività svolte dagli Uffici Stampa.

Per niente	Poco	Moderatamente	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1	2	3	4	5	6

**Indica il tuo grado di accordo con la seguente affermazione:**

**D6\_d** Gli Uffici Stampa hanno adeguata conoscenza delle attività svolte dal mio URP.

Per niente	Poco	Moderatamente	Abbastanza	Molto	Moltissimo		Non so
1	2	3	4	5	6		-

**D7. COMITATI CONSULTIVI MISTI** [scegliere una sola delle tre opzioni]

Relazioni formalizzate

Relazioni non formalizzate

Nessuna relazione

<p><b>D7_a FINALITA' DELLA RELAZIONE</b></p> <p>[possibile più di una risposta]</p> <p><input type="checkbox"/> Pianificazione</p> <p><input type="checkbox"/> Monitoraggio/valutazione</p> <p><input type="checkbox"/> Analisi reportistica</p> <p><input type="checkbox"/> Predisposizione azioni di miglioramento</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> <hr/> <hr/>	<p><b>D7_b MODALITA' DELLA RELAZIONE</b></p> <p>[possibile più di una risposta]</p> <p><input type="checkbox"/> Contatti telefonici <input type="checkbox"/> Posta elettronica</p> <p><input type="checkbox"/> Incontri informali <input type="checkbox"/> Incontri calendarizzati</p> <p><input type="checkbox"/> Protocolli/procedure</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> <hr/> <hr/>
--	---

**Indica il tuo grado di accordo con la seguente affermazione:**

**D7\_c** Il mio URP ha adeguata conoscenza delle attività svolte dai Comitati Consultivi Misti.

Per niente	Poco	Moderatamente	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1	2	3	4	5	6

**Indica il tuo grado di accordo con la seguente affermazione:**

**D7\_d** I Comitati Consultivi Misti hanno adeguata conoscenza delle attività svolte dal mio URP.

Per niente	Poco	Moderatamente	Abbastanza	Molto	Moltissimo		Non so
1	2	3	4	5	6		-



## D8. ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO CHE NON FANNO PARTE DEL CCM

[scegliere una sola delle tre opzioni]

Relazioni formalizzate

Relazioni non formalizzate

Nessuna relazione

<p><b>D8_a FINALITA' DELLA RELAZIONE</b></p> <p>[possibile più di una risposta]</p> <p><input type="checkbox"/> Pianificazione</p> <p><input type="checkbox"/> Monitoraggio/valutazione</p> <p><input type="checkbox"/> Analisi reportistica</p> <p><input type="checkbox"/> Predisposizione azioni di miglioramento</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> <hr/> <hr/>	<p><b>D8_b MODALITA' DELLA RELAZIONE</b></p> <p>[possibile più di una risposta]</p> <p><input type="checkbox"/> Contatti telefonici <input type="checkbox"/> Posta elettronica</p> <p><input type="checkbox"/> Incontri informali <input type="checkbox"/> Incontri calendarizzati</p> <p><input type="checkbox"/> Protocolli/procedure</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> <hr/> <hr/>
--	---

Indica il tuo grado di accordo con la seguente affermazione:

**D8\_c** Il mio URP ha adeguata conoscenza delle attività svolte dalle associazioni di volontariato che non fanno parte del CCM.

Per niente	Poco	Moderatamente	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1	2	3	4	5	6

Indica il tuo grado di accordo con la seguente affermazione:

**D8\_d** Le associazioni di volontariato che non fanno parte del CCM hanno adeguata conoscenza delle attività svolte dal mio URP.

Per niente	Poco	Moderatamente	Abbastanza	Molto	Moltissimo		Non so
1	2	3	4	5	6		-

**D9. SI PUO' AGGIUNGERE UNA REALTA' (AZIENDALE E NON) EVENTUALMENTE NON CONTEMPLATA**

[scegliere una sola delle due opzioni]

- Relazioni formalizzate     
  Relazioni non formalizzate     
  Nessuna relazione

<p><b>D9_a FINALITA' DELLA RELAZIONE</b></p> <p>[possibile più di una risposta]</p> <p><input type="checkbox"/> Pianificazione</p> <p><input type="checkbox"/> Monitoraggio/valutazione</p> <p><input type="checkbox"/> Analisi reportistica</p> <p><input type="checkbox"/> Predisposizione azioni di miglioramento</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> <hr/> <hr/>	<p><b>D9_b MODALITA' DELLA RELAZIONE</b></p> <p>[possibile più di una risposta]</p> <p><input type="checkbox"/> Contatti telefonici    <input type="checkbox"/> Posta elettronica</p> <p><input type="checkbox"/> Incontri informali    <input type="checkbox"/> Incontri calendarizzati</p> <p><input type="checkbox"/> Protocolli/procedure</p> <p><input type="checkbox"/> Altro (specificare)</p> <hr/> <hr/>
--	---

Indica il tuo grado di accordo con la seguente affermazione:

D9\_c Il mio URP ha adeguata conoscenza delle attività svolte da \_\_\_\_\_.

Per niente	Poco	Moderatamente	Abbastanza	Molto	Moltissimo
1	2	3	4	5	6

Indica il tuo grado di accordo con la seguente affermazione:

D9\_d \_\_\_\_\_ ha adeguata conoscenza delle attività svolte dal mio URP.

Per niente	Poco	Moderatamente	Abbastanza	Molto	Moltissimo		Non so
1	2	3	4	5	6		-

