



UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA FEDERICO II

Monitoraggio Annuale

Gennaio – Dicembre 2023

1/01/2023 - 31/12/2023

A cura di

I.O. Comunicazione, URP e Ufficio Stampa

Dott.ssa Alessandra Dionisio

Dott. Claudio Pellecchia

UOSD Coordinamento Segreteria della Direzione Strategica

Dott.ssa Carla Napoli

Sintesi dei risultati del monitoraggio

Il monitoraggio delle richieste informative, delle segnalazioni e dei reclami gestiti dall'U.R.P. dal 1/01/2023 al 31/12/2023 consente di evidenziare quanto segue:

- per quanto riguarda le **segnalazioni di disservizio** ed i **reclami**, le principali criticità riguardano il **CUP** (70% delle segnalazioni di disservizio per "problemi nel contattare il CUP per prenotare una prestazione assistenziale") ed il **ritardo nel rilascio delle cartelle cliniche** (35% dei reclami).
- per quanto riguarda le **richieste informative**, gli utenti richiedono principalmente i **recapiti telefonici dei reparti** (66% delle richieste informative);
- il **canale di comunicazione** prevalentemente utilizzato dagli utenti è il **telefono** (60% delle richieste), seguito dalla mail/PEC (18% delle richieste), dal gestionale Talete Web (12% delle richieste), dalla messaggistica privata Facebook (8% delle richieste). Il **canale di comunicazione meno utilizzato è l'incontro in presenza** (5% utilizzato solo per disservizi e reclami);
- per quanto riguarda lo **stato dei reclami** pervenuti dal 1/01/2023 al 31/12/2023, con stato dell'arte alla data del 31 gennaio 2024, si segnala che l'87% dei reclami risulta chiuso, l'11% dei reclami risulta aperto: non è stato possibile chiuderli a causa di mancato riscontro da parte delle U.O.C. coinvolte, nonostante *remind*; il 2% dei reclami risulta improprio.

Attività svolte da Gennaio a Dicembre 2023

Si indicano, di seguito, le principali attività promosse e/o realizzate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico nell'anno 2023, finalizzate ad implementare, monitorare e migliorare la comunicazione esterna, la relazione con l'utenza e la comunicazione interna:

- Approvazione **Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela** (Deliberazione n. 14 del 11/01/2023);
- Redazione ed invio a tutti i Direttori di D.A.I. ed U.O.C. e p.c. al Direttore Amministrativo e Sanitario delle **indicazioni per la stesura delle relazioni** di riscontro ai reclami (nota prot. 0004495, 27/01/2023);
- Ideazione e realizzazione di una **campagna di comunicazione** per migliorare la conoscenza da parte degli utenti dei servizi offerti dall'URP e dei canali di comunicazione disponibili, favorendo in particolare l'utilizzo dell'applicativo gestionale Talete Web attraverso:
 - o pubblicazione post sui canali social (30/01/2023; 6/02/2023; 17/02/2023),

- realizzazione locandine formato A4 e A3 e relativa distribuzione presso le segreterie dei Dipartimenti ed i singoli edifici (nota prot. 0012202 del 13/03/2023),
- richiesta (con successiva installazione) segnaletica e cartellonistica U.R.P. alla I.O. Viabilità (nota prot. 0003050 del 19/01/2023);
- Perfezionamento del percorso di comunicazione con i Direttori delle U.O.C./Responsabili attraverso l'**uso costante del sistema di protocollo informatizzato** ed inserimento all'interno del sistema dell'I.O. Comunicazione, U.R.P. e Ufficio Stampa (nota prot. 0003053 del 19/01/2023).
- Nota di **remind per i Direttori/Responsabili di U.O.C./struttura** (nota prot. 0026988 del 7/06/2023) per favorire una **maggiore adesione ai tempi di risposta** per l'invio delle relazioni all'URP, come previsto dal Regolamento aziendale di pubblica tutela;
- Implementazione di un **questionario per la rilevazione della soddisfazione degli utenti**, rispetto all'esperienza avvenuta nell'ultimo anno presso l'AOU Federico II e creazione di una pagina dedicata sul portale aziendale per la valutazione dei servizi offerti ed (<https://www.policlinico.unina.it/valutainostriservizi>- Maggio 2023);
- Pubblicazione dell'APP U.R.P. su Android (Giugno 2023);
- Indagine conoscitiva per implementare un percorso di digitalizzazione dell'URP con valorizzazione dell'uso dei social (Luglio-Settembre 2023);
- modifiche ed aggiornamenti al questionario di soddisfazione degli utenti relativo all'esperienza nel percorso di cura nell'ultimo anno pubblicato nella sezione: <https://www.policlinico.unina.it/valutainostriservizi>. (Luglio 2023);
- Approvazione del Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela- Integrazioni e modifiche che prevede l'ampliamento delle sezioni relative agli organismi e agli strumenti di tutela di secondo livello e precisa alcuni elementi del percorso di istruttoria delle segnalazioni e dei reclami a beneficio di tutti gli interlocutori coinvolti (Deliberazione del Direttore Generale n. 1454 del 21/12/2023);
- Indagine conoscitiva per implementare un percorso di più capillare valutazione della soddisfazione dell'utenza (Dicembre 2023);
- Riesame di tutti reclami aperti nel 2023 ed ulteriore remind a tutti di Direttori di U.O.C. per stimolare la chiusura del reclamo.

Durante l'anno 2023, si è alimentata una comunicazione costante con gli utenti, in particolare attraverso i canali social, favorendo la diffusione di informazioni e la conoscenza dei servizi

aziendali, con un impatto significativo nella riduzione progressiva delle richieste informative. Un percorso che si intende proseguire nel 2024 con l'obiettivo di migliorare la consapevolezza dei cittadini e favorire un dialogo più diretto con l'Azienda.

I nostri obiettivi 2024

Investire in comunicazione: promuovere il benessere, prevenire i reclami, migliorare la qualità

Dall'analisi dei dati, prevale, da parte degli utenti, un bisogno informativo e di conoscenza dei percorsi di accesso; le richieste di supporto giungono prevalentemente via telefono. Tale quadro di riferimento, seppur con le contingenti oscillazioni trimestrali e con una diminuzione delle richieste informative nell'arco dell'anno, resta comunque caratterizzante e fornisce l'opportunità di continuare ad agire in una fase preventiva a sostegno di una comunicazione di maggior orientamento rivolta all'utente, che sia puntuale e tempestiva.

Il claim **"Investire in comunicazione: promuovere il benessere, prevenire i reclami, migliorare la qualità"** rivela il senso delle azioni, che di seguito si sintetizzano, che si intende porre in essere nell'anno 2024 in continuità a quanto già realizzato nell'anno in corso ed a fronte dell'analisi delle esigenze dell'utenza effettuata con il monitoraggio reclami dell'anno 2023:

- Sviluppo di contenuti informativi: creare contenuti informativi di qualità e facilmente accessibili, aumentando la produzione di card ed infografiche che consentano di individuare e conoscere con più chiarezza i percorsi di accesso ed i relativi servizi; ulteriore mappatura ed aggiornamento di una rubrica contatti reparti certificata;
- Promozione dei canali di comunicazione: promuovere costantemente i canali di comunicazione dell'Azienda, con particolare attenzione alle piattaforme digitali, dove distribuire i contenuti informativi. È necessario investire nella produzione di contenuti finalizzati e performanti rispetto alla piattaforma e ai target, ottimizzando l'uso delle risorse con l'utilizzo di adeguati supporti gestionali;
- Feedback e coinvolgimento dell'utenza: instaurare un dialogo costante con l'utenza attraverso un URP sempre più digitale, coinvolgendo attivamente gli utenti e le associazioni nell'identificare eventuali aree di miglioramento e stimolando il confronto nell'area dei suggerimenti. Perfezionare e ad aggiornare le modalità di coinvolgimento dell'utenza nel fornire una costante valutazione sui servizi.

Investire di più nella comunicazione può contribuire a migliorare la trasparenza, la fiducia e la soddisfazione dell'utenza nei confronti dell'Azienda, oltre a ridurre il numero di reclami derivanti da una mancanza di informazioni chiare e accessibili. In tal senso, l'investimento verso una comunicazione di contenuti informativi vuole rispondere ad un modello comunicativo bidirezionale avanzato, valorizzando una crescita di consapevolezza da parte degli utenti, la

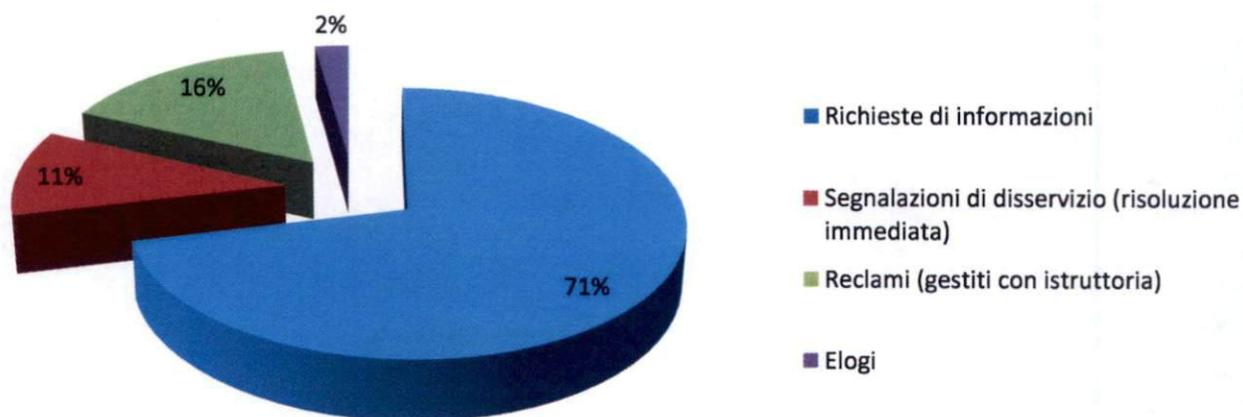
valorizzazione di pratiche di ascolto che tengano conto dei bisogni informativi dei cittadini. Dal dialogo online ad una più serena e proficua interazione offline per favorire una attività che possa proiettarsi come momento di *civic engagement*.

Per quanto riguarda la comunicazione interna, si proseguirà in un percorso di condivisione del flusso di gestione dei reclami, al fine di aumentare il rispetto dei tempi di risposta e l'idoneità delle relazioni.

Un'ulteriore attenzione sarà dedicata a favorire momenti di confronto tra mondo delle Associazioni e dell'Azienda, per contribuire a creare una relazione di rispetto e supporto reciproco tra cittadini e professionisti, anche alla luce del percorso di costituzione della Commissione Mista Conciliativa.

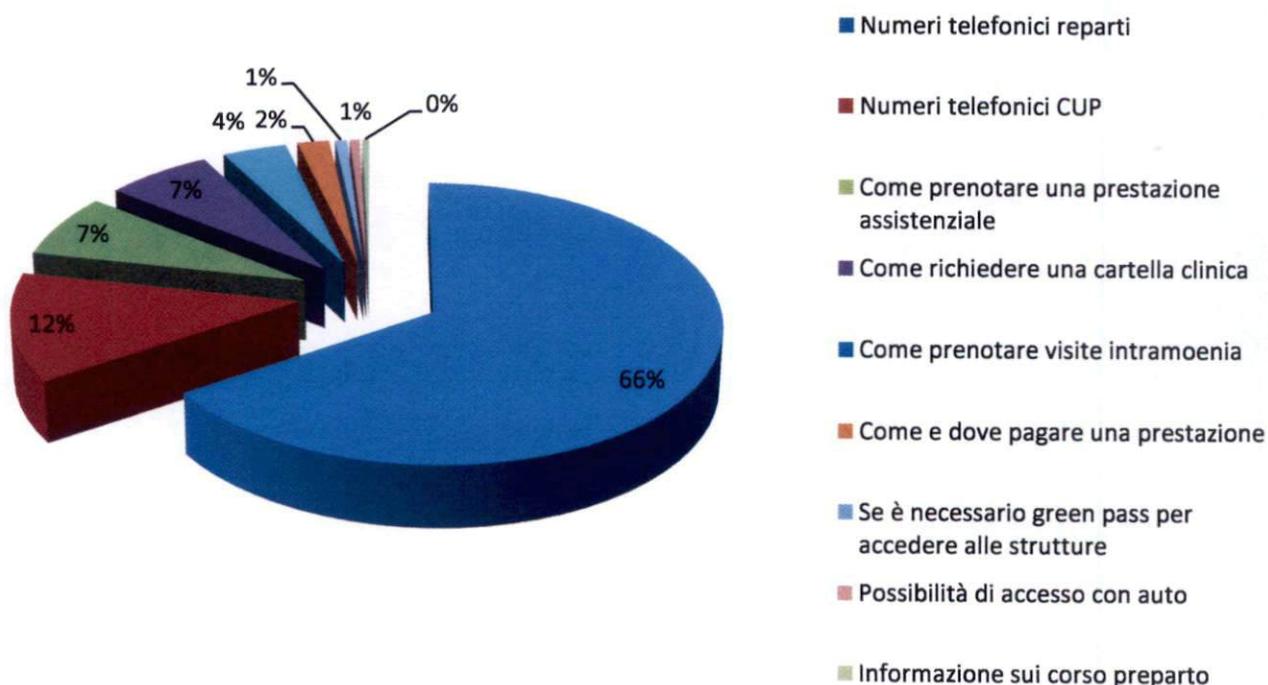
TIPOLOGIA DI CONTATTI RICEVUTI	NUMERO
Richieste di informazioni	953
Segnalazioni di disservizio (risoluzione immediata)	141
Reclami (gestiti con istruttoria)*	213
Elogi	30
TOT	1337
<i>*di cui 5 impropri</i>	

Tipologia di contatti ricevuti



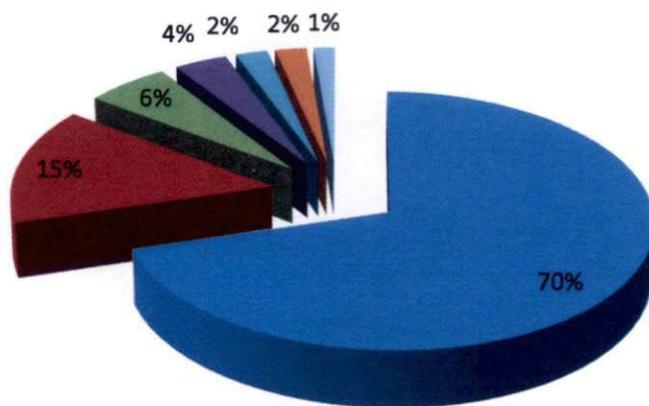
TIPOLOGIA DI INFORMAZIONI RICHIESTE	NUMERO
Numeri telefonici reparti	626
Numeri telefonici CUP	120
Come prenotare una prestazione assistenziale	70
Come richiedere una cartella clinica	63
Come prenotare visite intramoenia	38
Come e dove pagare una prestazione	19
Se è necessario green pass per accedere alle strutture	7
Possibilità di accesso con auto	6
Informazione sui corso parto	4
TOTALE	953

Tipologia di informazioni richieste



TIPOLOGIA DI SEGNALAZIONE DI DISSERVIZIO	NUMERO
Problemi nel contattare il CUP per prenotare una prestazione assistenziale	99
Problemi nel contattare la Dermatologia per la prenotazione di visite	21
ALTRI DISSERVIZI AGGREGATI PER AREA TEMATICA/CATEGORIA :	
Informazione e comunicazione dei servizi	8
Tempi di attesa per l'erogazione di una prestazione	5
Aspetti alberghieri e di comfort	3
Accesso alle prestazioni	3
Aspetti strutturali	2
TOTALE	141

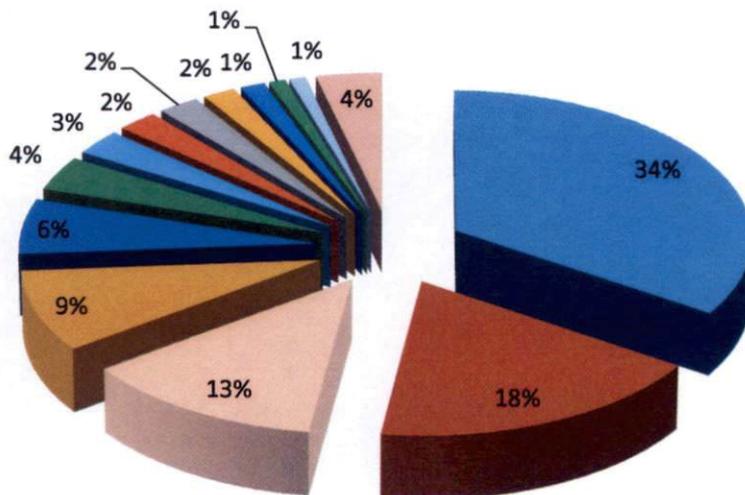
Tipologia di segnalazione di disservizio



- Problemi nel contattare il CUP per prenotare una prestazione assistenziale
- Problemi nel contattare la Dermatologia per la prenotazione di visite
- Informazione e comunicazione dei servizi
- Tempi di attesa per l'erogazione di una prestazione
- Aspetti alberghieri e di comfort
- Accesso alle prestazioni
- Aspetti strutturali

TIPOLOGIA DI RECLAMO	NUMERO
Ritardo nel rilascio della copia della cartella clinica	73
Lunga attesa per effettuare una prestazione assistenziale	38
ALTRI RECLAMI AGGREGATI PER AREA TEMATICA/CATEGORIA :	
Aspetti relazionali (comportamento definito scortese e poco consono di personale di sanitario/amministrativo/vigilanza)	27
Difficoltà di accesso alle prestazioni (problematiche collegate al Cup e alle liste di attesa)	19
Lunghi tempi di attesa (per la consegna dei referti; per l'aggiornamento del piano terapeutico...)	13
Mancata erogazione di una prestazione assistenziale	8
Aspetti alberghieri e di comfort	6
Aspetti strutturali	5
Informazione e comunicazione dei servizi	4
APP Campania in Salute	3
Aspetti tecnico-professionali	2
Problematiche connesse alla logistica-viabilità	2
Altri	8
<i>Reclami impropri</i>	5
TOTALE	213

Tipologia di reclamo



- Ritardo nel rilascio della copia della cartella clinica
- Lunga attesa per effettuare una prestazione assistenziale
- Aspetti relazionali (comportamento definito scortese e poco consono di personale di sanitario/amministrativo/vigilanza)
- Difficoltà di accesso alle prestazioni (problematiche collegate al Cup e alle liste di attesa)
- Lunghi tempi di attesa (per la consegna dei referti; per l'aggiornamento del piano terapeutico...)
- Mancata erogazione di una prestazione assistenziale
- Aspetti alberghieri e di comfort
- Aspetti strutturali
- Reclami impropri
- Informazione e comunicazione dei servizi
- APP Campania in Salute
- Aspetti tecnico-professionali
- Problematiche connesse alla logistica-viabilità
- Altri

STATO DEI RECLAMI PERVENUTI DAL 1/01/2023 AL 31/12/2023

aggiornamento al 31/01/2024

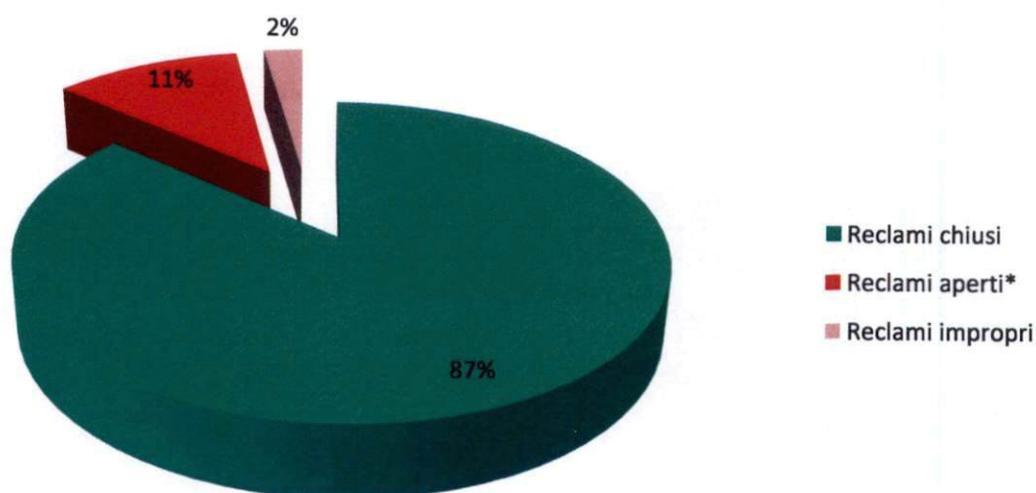
Reclami chiusi	184
Reclami aperti*	24
Reclami impropri	5
TOTALE	213

*Non risulta pervenuta la relazione del Direttore U.O.C./Responsabile delle strutture. Sono stati effettuati *remind* telefonici e note formali.

Stato dei reclami pervenuti

dal 1/01/2023 al 31/12/2023

aggiornamento al 31/01/2024



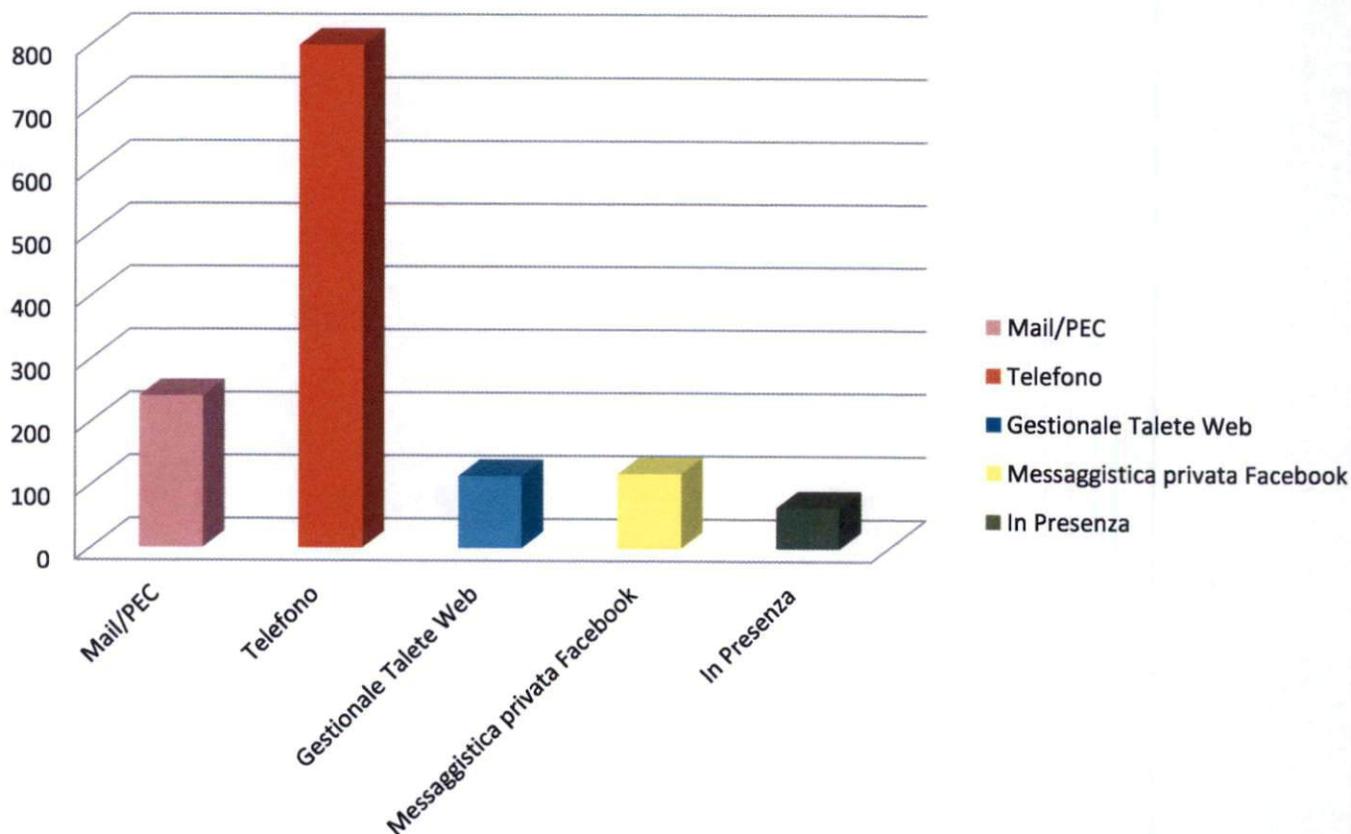
CANALI DI COMUNICAZIONE UTILIZZATI PER TIPOLOGIA DI RICHIESTA

	Mail/PEC	Telefono	Gestionale Talete Web	Messaggistica privata Facebook	In Presenza	Totale
Richieste di informazioni	64	723	53	113	0	953
Segnalazioni di disservizio (risoluzione immediata)	30	75	21	5	10	141
Reclami (gestiti con istruttoria)	120	0*	38	0*	55	213
Elogi	28	0	2	0	0	30
TOTALE	242	798	114	118	65	1337

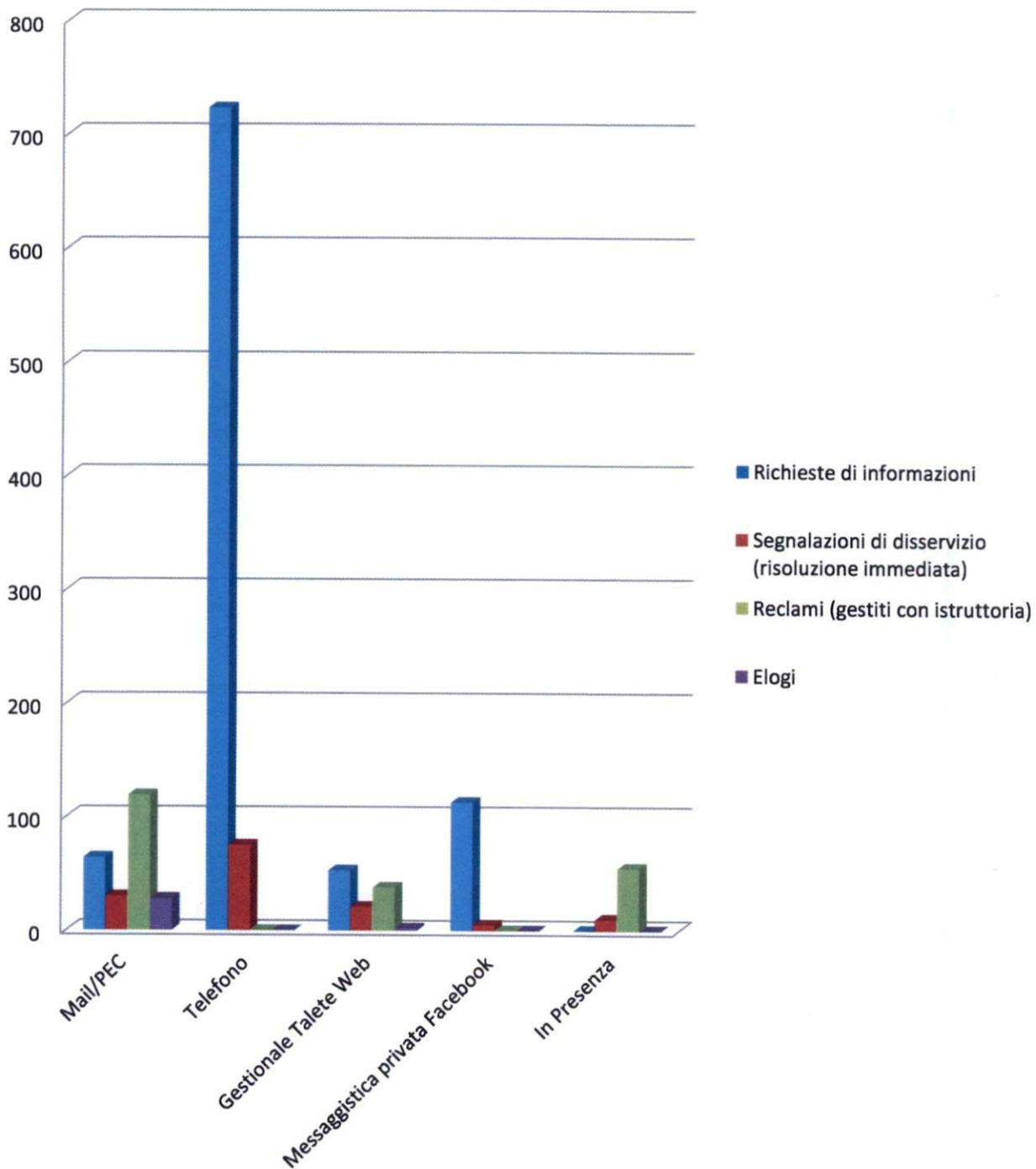
**Per aprire l'istruttoria del reclamo è sempre richiesto all'utente di inviare una mail/PEC o di utilizzare il gestionale Talete Web, allegando la documentazione necessaria e la descrizione di quanto accaduto*

*** Il numero indicato comprende anche il flusso dei reclami impropri (n. 5)*

Canali di comunicazione utilizzati



Canali di comunicazione utilizzati per tipologia di richiesta



CONFRONTO CONTATTI PER TRIMESTRI ANNO 2023				
TIPOLOGIA DI CONTATTI RICEVUTI	01/01/2023 31/03/2023	01/04/2023 30/06/2023	01/07/2023 30/09/2023	01/10/2023- 31/12/2023
Richieste di informazioni	328	251	219	155
Segnalazioni di disservizio (risoluzione immediata)	41	34	32	34
Reclami (gestiti con istruttoria)	48	63	45*	57**
Elogi	1	22	4	3
TOT	418	370	304	249
* di cui 4 impropri ** di cui 1 improprio				

