

*Pres*a in carico
*Com*municazione
*Mig*lioramento



Ufficio
Relazioni con il
Pubblico

Chi siamo...

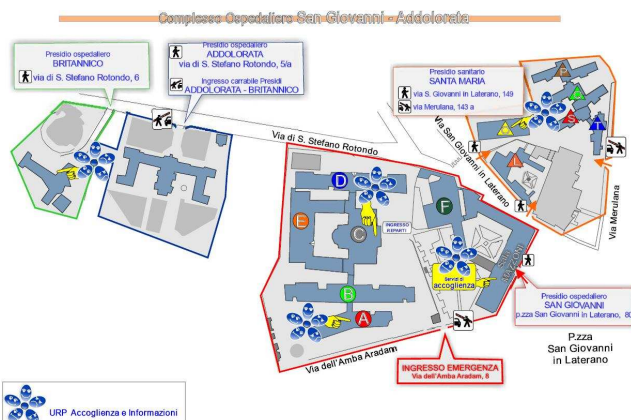


L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Ospedaliera San Giovanni - Addolorata è stato istituito nel 1995 nel pieno rispetto della normativa di riferimento.

Le principali funzioni, **accoglienza**, **informazione**, **orientamento** e **tutela**, attraverso la promozione della presa in carico, dell'ascolto, della comunicazione, del miglioramento continuo della qualità, perseguono l'obiettivo della centralità dell'Utente.

Le attività della U.o.c. Relazioni con il Pubblico, per rispondere in modo efficace alla propria *mission*, sono state organizzate in una unità centrale, Back Office, e in cinque postazioni, Front Office, in riferimento alle linee di attività aziendali.

Dove siamo....



URP - Back Office

Piazza San Giovanni in Laterano n. 80
tel. 06 77058516 - Fax 06 77055606

urp@hsangiovanni.roma.it

Numero Verde
“Informasalute in linea”
800213391

Dove siamo...

URP - Front Office SAI - Servizio Accoglienza ed Informazioni

❁ **Presidio ospedaliero San Giovanni - "Sala Mazzoni"**
Piazza San Giovanni in Laterano n. 80
tel. 06/77055587 - 5620

❁ **Presidio ospedaliero San Giovanni - Corpo "C"**
Piazza San Giovanni in Laterano n. 80
tel. 06/77056604 - 6605

❁ **Presidio sanitario S. Maria - Corpo "O"**
Via San Giovanni in Laterano n. 149,
tel. 06/77055797 - 5798

❁ **Dipartimento di Emergenza e Accettazione (DEA)**
Via dell'Amba Aradam n. 8
tel. 06/77055971 - 2

❁ **Presidio ospedaliero Britannico**
Via di Santo Stefano Rotondo n. 6
tel. 06 77052619

Cosa facciamo....

Presenza in carico

Agire e risolvere il problema al posto dell'utente.

- SAI – Servizio Accoglienza e Informazione;
- Numero Verde “*Informasalute in linea*”;
- Servizio “*Inform@il*”;
- Esposti - segnalazione - casi.

Comunicazione

Informare in modo chiaro, completo e certo.

- Schede informative “*Se non lo sai, chiedilo al SAI*”;
- “Fuori reparto”;
- “Guide per i degenti”;
- Pieghevoli e locandine;
- Segnaletica definitiva e provvisoria;
- Pagine Internet URP;
- Carta dei servizi.

Cosa facciamo....

Miglioramento

Semplificare e ottimizzare i percorsi degli utenti.

- Gestione degli esposti, dei “casi” e degli encomi, con conseguenti ricadute organizzative e reportistica;
- “*MonitURP*”;
- Customer Satisfaction.



S.A.I.
Servizio Accoglienza
e Informazioni



Numero Verde
Informasalute in linea



Inform@il



Esposti e Casi



Encomi



Schede informative
*Se non lo sai
chiedilo al SAI*



Fuori reparto



con il

**Ufficio
Relazioni
Pubbliche**

Guide per i degenti



**Pieghevoli e
locandine**



**Segnaletica
definitiva e provvisoria**



**Portale Internet
URP
Carta dei servizi**



**Report
esposti - encomi**



MonitURP



Customer Satisfaction





SAI Servizio Accoglienza e Informazioni

Front-office dell'URP.

Personale qualificato e opportunamente formato assistenza, mediante l'Accoglienza e l'Informazione, la presa in carico e la tutela.

Il servizio è presente in punti strategici e di maggiore affluenza:

- Sala Mazzoni (Servizi di accoglienza)
- Presidio sanitario Santa Maria (Linea ambulatoriale)
- DEA – Dipartimento di Emergenza e Accettazione (Linea emergenza)
- Presidio ospedaliero San Giovanni (Linea ricovero)
- Presidio ospedaliero Britannico (Linea ambulatoriale e ricovero).



Numero Verde
“Informasalute in linea”
800 213391

L'Azienda mette a disposizione dei cittadini un **Numero Verde** gratuito *“Informasalute in linea”* dedicato all'orientamento e alle informazioni aziendali, al quale gli operatori URP forniscono risposte immediate o successive, secondo necessità, prendendo in carico i casi che evidenziano criticità.

Negli orari di chiusura del servizio una segreteria telefonica fornisce messaggi informativi di carattere generale.

Gli operatori, per fornire risposte chiare, complete e univoche, si avvalgono anche delle Schede informative *“Se non lo sai, chiedilo al SAP”*.

Adesione al progetto del
Ministero della P.A. e dell'Innovazione
“Linea Amica”.



"Inform@il"

urp@hsangiovanni.roma.it

"Inform@il" è un servizio on-line dedicato all'orientamento ed alle informazioni aziendali al quale rispondono in "tempo reale" gli operatori URP fornendo risposte immediate o successive, secondo necessità, e prendendo in carico i casi che evidenziano criticità.

Molte delle risposte inviate si avvalgono *"in allegato"* delle Schede informative "Se non lo sai, chiedilo al SAP".



Esposti

Per esposto si intende una segnalazione *scritta e firmata*.

L'URP, dopo un'accurata indagine interna, fornisce a tutti i cittadini che ne fanno richiesta una valida e chiara risposta a quanto evidenziato. Gli esposti vengono *"gestiti"* nei tempi e nei modi previsti dalla normativa vigente, nel pieno rispetto della trasparenza e della privacy.

Gli esposti sono considerati un utile ed indispensabile strumento per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Tutti gli esposti ricevuti sono oggetto di analisi, di elaborazioni successive e vengono riportati sinteticamente in appositi Report per le opportune ed eventuali ricadute organizzative aziendali.



Casi

Tutte le criticità che vengono rappresentate dai cittadini agli operatori URP nell'ambito delle loro attività vengono definiti "Casi".

Gli operatori URP gestiscono i "Casi" attraverso due momenti:

- *problem solving*: individuazione di opportune soluzioni che rispondano alla richiesta dell'utente;
- *gestione della criticità aziendale emersa*: in collaborazione con i servizi interessati, viene promosso quanto necessario per le opportune ricadute organizzative, al fine di evitare il ripetersi di criticità analoghe e di contribuire al miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.



Encomi

Tutti gli encomi ricevuti dall'URP vengono trasmessi agli interessati, mentre agli autori dell'encomio viene inviata una lettera di ringraziamento.

Sono considerati un utile ed indispensabile riconoscimento della qualità dei servizi offerti.

Tutti gli encomi ricevuti vengono sinteticamente riportati in un apposito Report.



Schede informative

*“Se non lo sai,
chiedilo al SAI”*

Al servizio degli operatori URP e dei cittadini

“*Se non lo sai, chiedilo al SAI*” sono Schede informative redatte dagli operatori URP su vari argomenti specifici e rispondono alle domande “*come, dove e quando*”.

Informano su prestazioni, preparazioni, procedure, reparti, sedi, orari, modulistica, ecc. e vengono utilizzate dagli operatori URP per dare informazioni certe, chiare, univoche e convalidate.

Le schede vengono realizzate in base al fabbisogno informativo e aggiornate costantemente.

Molte di esse sono state pubblicate sul sito *Internet* aziendale per rispondere alle domande più frequenti.



“Fuori reparto”

La Carta dei Servizi prevede che all'ingresso di ogni Reparto venga affisso un “*Fuori reparto*” ovvero un cartello informativo dedicato, avente lo scopo di fornire informazioni convalidate e chiare ai pazienti e ai visitatori sulle attività del Reparto.

I Fuori reparto, inseriti in apposite “*vele*” che ne consentono la facile sostituzione, sono realizzati da operatori URP su fogli A3, stampati a colori e aggiornati costantemente.

Sono pubblicati anche sul sito *Internet* aziendale.



“Guide per i degenti”

Informazioni utili per i degenti

Personalizzazione per reparto

La “Guida per il degente” è un opuscolo che racchiude tutte le informazioni necessarie riguardanti il percorso del paziente all’interno del Reparto: ingresso, degenza, dimissione e eventuali visite di controllo.

L’ideazione e la realizzazione degli opuscoli avviene in collaborazione con i responsabili dei rispettivi reparti.

Ogni Guida realizzata è costantemente aggiornata e diviene parte integrante della Carta dei Servizi.



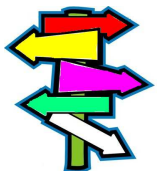
Pieghevoli e locandine

L’operatore URP, in collaborazione con il grafico interno all’Azienda, progetta, realizza e aggiorna il materiale informativo cartaceo per i cittadini.

Materiale in uso:

- I presidi ospedalieri e sanitari (complesso ospedaliero);
- “Matitone” C.A.P. - Centro Accoglienza e Informazioni;
- Day Surgery Multidisciplinare;
- Banca degli Occhi (pieghevole e locandina);
- Centro di riabilitazione Medical Corner;
- Terapia antalgica;
- Medicina dello Sport;
- Informativa sul trattamento dei dati degli utenti dei servizi sanitari (pieghevole e locandina).

Il materiale informativo descritto è parte integrante della Carta dei Servizi ed è pubblicato anche sul sito *Internet* aziendale.



Segnaletica provvisoria e definitiva

La segnaletica, realizzata dall'URP, ha come fine quello di orientare correttamente e possibilmente in piena autonomia il cittadino all'interno dell'Azienda. La segnaletica viene realizzata attraverso due percorsi distinti:

- *segnaletica definitiva* (doghe in alluminio), realizzata nei reparti o servizi ristrutturati;
- *segnaletica provvisoria* (stampa a colori su fogli A4 o A3 plastificati), che risponde quotidianamente e rapidamente alle continue esigenze di informazione "temporanea".



Carta dei servizi

La prima Carta dei Servizi della nostra Azienda è stata realizzata nel 1996 da un gruppo di lavoro appositamente istituito e successivamente approvata con Delibera n. 326 DG/1996.

È stata concepita in modo "frazionato", per garantire un continuo e facile aggiornamento dei suoi contenuti, ed è così composta:

- "Principi generali" (il contratto con il cittadino);
- "Guida per il degente" personalizzata per Reparto;
- Fuorireparto;
- Pieghevoli informativi.

La Carta dei Servizi è stata pubblicata anche sul sito Internet dell'Azienda, con un apposito *link* sull'*Home page*.



Nell'ambito del sito Internet aziendale, l'URP dispone di una intera sezione (pagine dedicate), gestita autonomamente e costantemente aggiornata nei contenuti.

Tali pagine, oltre a dare informazioni di carattere generale circa la U.o.c. Relazioni con il Pubblico, contengono il link di accesso alle schede informative "Se non lo sai, chiedilo al SAI" e ai "Fuori reparto".

Attraverso il sito Internet, inoltre, l'URP ha provveduto alla pubblicazione *on line* della Carta dei Servizi e di tutti gli opuscoli informativi che ne fanno parte integrante.



Report Esposti - Encomi

Tutti gli esposti e gli encomi ricevuti dall'URP vengono raccolti ed elaborati nei seguenti modi:

- *Report mensile* per il Direttore Generale: sintesi di quanto recepito nel mese, contenente lo "stato di lavorazione" dell'esposto o encomio e in allegato fotocopia dello stesso.
- *Report annuale* per la Direzione strategica: elaborazione e presentazione, anche attraverso grafici, di quanto recepito nell'anno. Il Report ha lo scopo di monitorare e promuovere la qualità dei servizi offerti.



“MonitURP”

Monitoraggio delle criticità

Il “MonitURP” è una sintetica relazione periodica, realizzata per la Direzione strategica, inerente le criticità aziendali maggiormente ricorrenti, rilevate dagli operatori dell’URP nel corso delle loro attività quotidiane.

Tale relazione viene redatta allo scopo di favorire la risoluzione delle criticità emerse nell’ottica del miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti dalla nostra Azienda ospedaliera.



Customer Satisfaction

Monitoraggio della soddisfazione

Valutazione del grado di soddisfazione dei pazienti mediante somministrazione di questionari contenenti *items* ritenuti più significativi, frutto di elaborazioni e programmi specifici di statistica.

Aree oggetto di indagine:

- DEA;
- Preospedalizzazione;
- Degenza;
- Ambulatori.

L’elaborazione trimestrale dei dati che scaturiscono dalle interviste permette di misurare il grado di soddisfazione nell’ambito delle unità operative coinvolte. I risultati delle indagini vengono inviati alla Direzione strategica e al Comitato budget ed hanno lo scopo di monitorare e promuovere la qualità dei servizi offerti.

A cura di



Piazza San Giovanni in Laterano n. 80
tel. 06 77058516 - Fax 06 77055606

urp@hsangiovanni.roma.it

Numero Verde
“Informasalute in linea”
800213391

Stampato dicembre 2010

A cura di



con il

**Ufficio
Relazioni
Pubblico**