



# XV CONFERENZA NAZIONALE HPH & HS

Palazzo dei Congressi  
della Stazione Marittima  
Molo Bersaglieri, 3

Trieste  
8 novembre 2012

**investire in salute**

**sistemi e reti  
per ottimizzare  
i risultati**



International Network of  
Health  
Promoting  
Hospitals & Health Services

HEALTH PROMOTING HOSPITALS & HEALTH SERVICES  
Ospedali e Servizi Sanitari per la Promozione della Salute

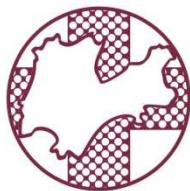


HPH The Role of OMS  
Ripresa Attività FIMM Venezia Giudee



# Sandra Chighizola

Direttore Servizio Comunicazione Interna Esterna APSS Trento



*Azienda Provinciale  
per i Servizi Sanitari  
Provincia Autonoma di Trento*

Trieste 8 novembre 2012

**"Comunicare la salute attraverso l'informazione ai cittadini:  
l'esperienza di PRONTOSANITA in Trentino"**

*Sandra Chighizola  
Direttore Servizio Comunicazione Interna ed  
Esterna*



Correva l'anno 2011 allorquando l'assessorato alla salute della Provincia autonoma di Trento diede all'Apss un obiettivo molto chiaro: la relazione tra i cittadini e il servizio sanitario provinciale doveva diventare più "stretto"

quali le risposte possibili?

un numero verde?

un numero come quello attuale utilizzato per le prenotazioni?

un nuovo numero con modalità uguali al numero del CUP?

**DECISIONE:** tariffazione ripartita, il cittadino paga dal telefono fisso il costo di una telefonata urbana e da cellulare secondo il proprio piano tariffario



## Regia a chi?

Il nuovo regolamento aziendale ha istituito una Tecnostruttura denominata Servizio Comunicazione interna ed esterna

A questa tecnostruttura viene dato dalla Direzione Generale l'incarico di trovare la soluzione più idonea per rispondere all'obiettivo

Inizia così quella più volte definita “la lunga marcia” per trovare una risposta adeguata cercando di individuare i referenti non solo aziendali



## Inizia il lavoro

Prima mossa : monitoraggio capillare delle realtà , siano esse Aziende Ospedaliere o Ospedali, che abbiano una situazione analoga per quanto riguarda la risposta al cittadino

Da questa analisi “italiana” emerge una realtà molto variegata, si va da numeri verdi ”puri”, numeri diretti con operatori sanitari, numero URP, orari differenziati

Viene formato un gruppo di lavoro interno: Ufficio stampa, Urp, Cup, Cure primarie, Servizio logistico e telefonico, Sistemi informativi, Servizio formazione, direzioni mediche



## La banca dati

Viene identificata la necessità di istituire una banca dati aziendale che contenga tutte le informazioni, “la madre” di tutte le informazioni

Il gruppo di lavoro, diviso in macroaree, Distretti, Dipartimento di prevenzione, Servizio ospedaliero, inizia un lavoro capillare per fornire alla banca dati tutte le informazioni

Tutte le informazioni, significa tutte le informazioni, dagli orari degli ambulatori all'esenzione dal pagamento del ticket, a dove fare un'amniocentesi ecc



## Cosa NON è ProntoSanità

- NON è il numero per prenotare le visite e gli esami specialistici
- NON fornisce informazioni mediche come terapie, diagnosi e quanto connesso alla pratica medica
- NON è il numero per le emergenze sanitarie



## Ruolo dei servizi informatici

Naturalmente il ruolo dei servizi informatici è stato ed è significativo, poiché è stato attivato un sistema che permetta alla banca dati, di essere flessibile, in costruzione e modifica continua per definizione

Nella banca dati vengono inserite tutte le schede che contengono le informazioni, schede che vengono continuamente aggiornate e validate

La banca dati è visibile con password non solo agli operatori che rispondono al telefono ma anche dai validatori nominati dai vari direttori, anche loro in possesso di una password





## Risorse umane, ovvero chi lavora al “fronte”

- Si è partiti da una situazione consolidata quale quella dell'URP che ogni giorno risponde ai molti quesiti, segnalazioni, reclami degli utenti
- E' stata coinvolta una realtà esterna che già lavora con Apss , precisamente la ditta GPI che si occupa dei front office e del CUP aziendale
- Il servizio è attivo dal 25 gennaio 2012 tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 18.00, sabato dalle ore 8.00 alle 13.00
- Il tempo di attesa per la risposta è in media di circa 50 secondi



## Come è organizzato il servizio

In prima battuta rispondono gli operatori incaricati e formati con un apposito corso della GPI

Il secondo livello di approfondimento è gestito dall'URP, infatti quando il call center della GPI è in difficoltà inoltra la richiesta sia con email che switchando la telefonata

In questo modo l'utente fa una sola telefonata e riesce in tempi brevi ad ottenere risposta. Nel caso di un quesito veramente complesso che necessita anche da parte dell'URP di un approfondimento, l'utente lascia un numero o una mail e viene ricontattato entro 24 ore



- Questa innovazione ha comportato un grosso cambiamento per chi lavora soprattutto all'URP
- Rappresenta il prolungamento del normale orario di lavoro(15.42 con elasticità in entrata di ½ ora)
- Sono stati stabiliti dei turni e tutto il personale dedicato alla presa in carico delle richieste copre le 10 ore di servizio
- Nel caso in cui gli operatori di ProntoSanità e URP ricevano delle richieste di prenotazione, lo switch verso il CUP è possibile, l'utente quindi non deve anche in questo caso fare un'altra telefonata



## Corso di formazione

- Prima di avviare l'attività sono stati attivati alcuni corsi di formazione in collaborazione con il Servizio Formazione Aziendale
- Abbiamo diviso gli operatori in piccoli gruppi, compresi gli operatori del call center e degli URP territoriali
- Il tema dei corsi era concentrato su una comunicazione efficace, veloce e soprattutto empatica
- L'idea centrale era quella della risposta con "sorriso" anche in momenti difficili, come ad esempio con l'utente aggressivo, maleducato, agitato, straniero, molto anziano ecc



## Cosa è stato utile

- Il trovarsi durante i corsi di formazione è stato un momento spesso catartico per tutti, molte volte l'operatore si trova solo cercando di rispondere non solo a domande ma a quesiti *esistenziali*
- Il confronto tra più operatori durante il corso ha significato tirar fuori tutte le paure, i dubbi, le ansie , si è creata una condivisione del tipo” ma succede anche a te, e tu come hai reagito”?
- Sono stati dati una serie di suggerimenti che hanno veramente rilassato il clima di tensione che si presenta sempre e comunque di fronte alle novità....impegnative



## Sono stati presi degli impegni

- Sono stati presi degli impegni per il futuro, immediato e non
- Abbiamo indicato a chi rivolgersi e le modalità per avere ulteriori chiarimenti anche in momenti successivi
- Abbiamo programmato successivi incontri per valutare insieme le fasi dell'impegno e le problematicità
- 
- Ci siamo impegnati ad attuare misure per prevenire il ripetersi di situazioni spiacevoli e a prendere nota per rispondere a tutte le richieste di chiarimento per le quali è necessario fornire ulteriori informazioni



## Strategie condivise

- Personalizzare al massimo le risposte, considerare unico ogni utente e/ dargliene comunque l'impressione
- 
- Riflettere concretamente come noi stessi vorremmo essere trattati e non come datori di servizio
- Nessuna preferenza né distinzione tra utenti più o meno interessanti, persone collaboranti o resistenti, simpatiche o antipatiche, non aspettarsi che il cittadino si comporti in modo ideale
- Capacità d'ascolto, capacità di percepire non solo le parole ma lo stato d'animo, il significato personale e della richiesta trasmessa



## Lo stato dell'arte

- L'obiettivo dato dalla Pat è stato raggiunto al 100%
- In pochi mesi è stato organizzato un servizio che in altre realtà analoghe ha impegnato gli operatori per molti mesi
- E' un progetto in progress perché la Banca Dati è un sistema complesso, in continuo aggiornamento e validazione
- Attualmente la Banca Dati è accessibile solo agli operatori e validatori, con il nuovo Sito aziendale(2013) sarà visibile anche ai cittadini
- Sono state coinvolte e tutt'ora lo sono, più realtà che con un grande lavoro di gruppo, hanno messo insieme professionalità diverse





- Abbiamo affrontato seriamente il tema del cambiamento, tutti noi abituati a lavorare in un modo siamo riusciti a capire che forse si può lavorare bene e meglio anche in un “altro” modo
- Fondamentale il lavoro di squadra, il confronto continuo e un sano senso di appartenenza
- Importante la disponibilità di tutti, ottenuta non sempre senza fatica, a lavorare su uno schema orario diverso e a mettersi alla prova (front office dell'ospedale di Trento compreso)
- Abbiamo e continuiamo a chiedere la collaborazione dei cittadini, la disponibilità all'ascolto di suggerimenti e di consigli per migliorare



## Alcuni dati

- Tempo impiegato alla realizzazione:
- 18 giorni di coordinamento
- 83 giornate di popolamento della banca dati
- 94 giornate per la predisposizione della banca dati
- Abbiamo dovuto espandere l'hardware del sistema telefonico CUP(prenotazioni) per ospitare il nuovo servizio
- Attivati 30 canali di fonia per supportare il nuovo numero
- Ampliamento risorse umane,(borse di studio e stages) e proroga incarico GPI



## Accessi, qualche numero

- Gli accessi giornalieri variano da periodo a periodo, si va dagli 8 del sabato mattina ai 48 /50 degli altri giorni della settimana, sono escluse naturalmente le richieste di informazioni telefoniche fisiologiche dell'URP
- Il tempo medio di risposta è di circa 50 secondi, la telefonata si allunga arrivando anche a 90/135 secondi se questa viene deviata all'URP per approfondimento
- Pochissimi gli abbandoni, 1 al massimo alla settimana



## Arete particolarmente richieste(media bimensile)

• Tariffario prestazioni	3441
• Numeri telefonici	2184
• Visite odontoiatriche	1663
• Esenzione ticket	1396
• Radiografie, TAC, RSM ecc	1325
• Visite oculistiche	1204
• Dermatologia	1133
• Patenti	1000
• Reclami, segnalazioni.....	



## Conclusioni

- L'obiettivo è stato raggiunto non solo perché lo ha confermato la PAT ma soprattutto perché si è composta di fatto una squadra che ritengo davvero "speciale"
- Le segnalazioni e le richieste sono in continuo aumento, questo un segnale di vera "democrazia diffusa", il cittadino vede l'istituzione sanità come un ente con il quale è facile dialogare e soprattutto avere risposte
- Ciò permette anche all'istituzione di lavorare concretamente sulla qualità in una logica di miglioramento continuo...dalla parte del cittadino e allo stesso tempo di chi all'interno dell'istituzione, lavora spesso in situazioni difficili e complesse



## Avanti con determinazione

- La “lunga marcia continua, l’impegno è davvero grande ma la “squadra” regge bene
- Per il futuro gli obiettivi sono ambiziosi e ci stiamo lavorando insieme
- Non li sveliamo perché saranno sicuramente l’oggetto per una mia prossima relazione magari a Gòteborg, insomma una scusa per rivederci!!!
  - **Buon lavoro a tutti e grazie**