

# Urp, bilancio delle risposte ai cittadini

Nel 2013 gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico hanno evaso oltre 16mila richieste di informazioni e reclami

Istituiti nel 1993 con decreto legislativo, gli Urp hanno il compito di garantire trasparenza amministrativa e qualità dei servizi e fornire uno strumento organizzativo in grado di essere la voce istituzionale di un ente pubblico, mettendolo in contatto con i cittadini.

Dal punto di vista organizzativo, l'Urp "collega" la direzione strategica dell'Azienda Sanitaria con i cittadini, visti sia come singoli che come associati. Tra i principali compiti dell'Urp ci sono la gestione delle segnalazioni dei cittadini e la realizzazione degli strumenti di informazione al pubblico, ovvero le azioni necessarie all'Azienda Sanitaria per informare i cittadini e per restare costantemente in contatto con essi.

A tali compiti, si sommano quelli di comunicazione legati al tema della prevenzione, oltre al monitoraggio e alla gestione delle relazioni nel momento in cui i cittadini comunicano una disfunzione, un malfunzionamento o hanno bisogno di aiuto per orientarsi nell'ambito dell'offerta dei servizi.

**LE SEGNALAZIONI** - Dall'elogio al reclamo, passando per la segnalazione semplice, ovvero quell'indicazione di disservizio che parte da un cittadino, viene raccolta dall'Urp e si risolve con una risposta di cortesia, senza attivare la procedura del reclamo: nel corso del 2013, i cittadini hanno indirizzato all'Ass1 395 segnalazioni, tra le quali 150 elogi dedicati al personale, 177 reclami di disservizio e 78 segnalazioni semplici. Rispetto all'anno precedente, si è registrato un netto aumento della



relazione tra l'Urp e i cittadini, con un aumento delle segnalazioni totali di oltre l'80%. Le segnalazioni hanno un ruolo molto importante: attraverso le procedure interne, infatti, l'Urp riesce ad avviare meccanismi correttivi che possono risolvere difficoltà concrete vissute dai cittadini. È l'esempio dell'orario del Cup a Muggia: i dati hanno evidenziato un aumento dei reclami su questo tema lo scorso gennaio, che ha portato a

una modifica degli stessi a partire da marzo, il numero dei reclami su questo tema si è esaurito. Tra i dati importanti analizzati dall'Urp, anche gli aspetti qualitativi delle segnalazioni: il principale argomento trattato dai cittadini è relativo al tempo di erogazione dei servizi, ovvero la richiesta di ottenere i servizi in un arco orario più ampio, mentre uno dei temi che richiede più approfondimento è quello dell'esen-



zione dai ticket, tema sul quale i cittadini chiedono informazioni in particolare via telefono, attraverso il "Numero Verde Sanità" che ha registrato oltre cinquemila domande su questo argomento.

**CONTATTI DIRETTI** - Nel 2013 si sono recate agli sportelli Urp dell'Ass1, 5092 persone, ben 1268 in più rispetto l'anno precedente, anche grazie all'aumento degli

sportelli a disposizione. Il maggior numero dei contatti si è rilevato a gennaio e febbraio del 2013, periodo nel quale l'Urp ha supportato il Centro Unico di Prenotazione nel gestire il complesso tema delle esenzioni dalla compartecipazione alla spesa sanitaria per status e reddito. Dalle statistiche si evince che la "conversazione media" tra cittadino e operatore è di circa quattro minuti, e che un operatore gestisce

tra le duecento e le 480 richieste al mese (sommando quelle vis a vis a quelle telefoniche), a seconda dello sportello in cui lavora. I temi più "caldi" riguardano l'assistenza distrettuale: richieste collegate all'attività amministrativa, all'assistenza domiciliare, a tariffe, esenzioni, medicina specialistica e ai consultori. Uno dei dati importanti che emerge dall'analisi effettuata dall'Urp sulla propria attività, è la "massa a regime" della modalità di prenotazione telefonica attraverso il Call Center regionale: attivato nel 2012, aveva generato un importante "traffico" di richieste di aiuto e assistenza all'Urp, mentre nel 2013 lo stesso Urp ha evidenziato come il meccanismo sia entrato a regime e il numero delle segnalazioni e richieste di assistenza sia diminuito in maniera radicale. Importante sottolineare che il 6% delle richieste riguarda il Dipartimento di Prevenzione, con un totale di 974 richieste giunte direttamente agli sportelli o via telefono: tra le domande più frequenti, il riconoscimento dell'invalidità civile e le campagne di prevenzione dell'Ass1.

**NUMERO VERDE SANITÀ** - Se le segnalazioni all'Urp richiedono che, fisicamente, il cittadino si presenti allo sportello o comunque sia presente in una delle sedi dell'Ass1, il Numero Verde Sanità prevede invece la possibilità di ottenere informazioni per telefono. Gli operatori dell'Urp dell'Ass1 hanno risposto a 11259 richieste telefoniche, con punte di 1698 quesiti nel mese di gennaio 2013, e minimi di 607 richieste ad agosto.

## Come contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Per iscritto: tramite lettera o compilazione del modulo predisposto dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico e reperibile in tutte le sedi di servizio dell'Ass1 dove sono predisposte delle cassette per la raccolta delle segnalazioni. È possibile trovare il modulo anche sul sito dell'Ass1 ([www.ass1](http://www.ass1)).

sanita.fvg.it) nello spazio Urp.

Al telefono: chiamando direttamente l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (tel. +39 040 3997180) con orario 9-13 da lunedì a venerdì. Di persona: gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sono disponibili al colloquio con

coloro che intendano presentare segnalazioni o reclami, quando è possibile, aiutano a risolvere il problema immediatamente oppure fornendo un supporto per la formulazione scritta del reclamo qualora non fosse possibile trovare una soluzione.

## ASS1 E COMUNE/CONFERENZA INTERNAZIONALE

# Trieste fa scuola a Barcellona

Presentati in Spagna alla rete HPH i progetti per la promozione della salute

Trieste fa scuola a livello europeo sul tema della sinergia tra Enti, Istituzioni e Volontariato nella promozione della salute: l'Ass1, insieme al Comune di Trieste, ha partecipato a Barcellona alla 22.a edizione della Conferenza internazionale dell'Organizzazione Mondiale della Sanità che si occupa di promozione della salute negli ospedali, nei servizi sanitari e nella comunità, una rete nota con il nome di HPH. Una serie di azioni ideate e realizzate a Trieste sono state presentate a livello internazionale, perché considerate come esempio e "case histories" da seguire. Si tratta, in particolare, del progetto sperimentale di promozione della salute realizzato nei ricreatori comunali di Trieste per la promozione di un'alimentazione sana, dell'attività fisica, e delle azioni di contrasto ai

fenomeni di violenza e bullismo. Il progetto, realizzato grazie alla collaborazione tra l'Ass1, l'Area Educazione, Ricerca e Università del Comune di Trieste, l'Università di Trieste con il Dipartimento di Scienze della Vita e l'Associazione sportiva dilettantistica Dojo, ha riscosso notevole interesse nell'ambito delle circa 200 relazioni presentate al convegno internazionale, portando all'attenzione dei presenti la concreta attività svolta al ricreatorio comunale Nordio, dove bambini e ragazzi tra i 7 e i 12 anni hanno partecipato a un corso annuale di Judo che ha coinvolto una trentina di atleti.

Tornando all'importante ruolo rivestito dal sistema sociale e sanitario di Trieste alla conferenza HPH di Barcellona, l'Ass1, assieme alla rete

triestina, ha presentato in totale tre relazioni e 15 poster, a testimonianza dell'attività svolta in città nell'ambito della rete HPH.

Tra gli altri progetti presentati, "Trieste libera da contenzione" e una delle attività sul corretto smaltimento dei rifiuti domestici, azione che ha avuto una importante eco anche a Trieste, lo scorso maggio, in occasione della "Mini Maker faire" organizzata dal Centro Internazionale di Fisica Teorica di Trieste, evento dedicato alla creatività, alla scienza e alle invenzioni, al quale anche l'Ass1 ha partecipato, proprio con il progetto sul riciclo e smaltimento.

L'Azienda per i Servizi Sanitari n.1 "Triestina" aderisce alla rete HPH dal 2009. Tale rete mette a disposizione strumenti e competenze in

campo di promozione della salute e permette il confronto e la condivisione di esperienze e buone pratiche a livello locale, nazionale ed internazionale. La Conferenza Internazionale di quest'anno era incentrata sulle relazioni tra cultura organizzativa e salute. La cultura (alfabetizzazione) della salute è infatti sempre più riconosciuta come un determinante sociale di salute e, come tale, un importante fondamento della salute della popolazione, che può e deve essere rafforzata dal settore sanitario. Alla Conferenza Internazionale HPH hanno partecipato operatori sanitari e non di 43 diversi Paesi appartenenti a tutti i Continenti, e sono stati presentati complessivamente 848 contributi, di cui 199 comunicazioni orali e 649 poster.

**Networking and formal alliances for health promotion of youth population in contexts of life**

**THE AGREEMENT BETWEEN MUNICIPALITY AND HEALTHCARE SERVICES AGENCY**

**Introduction**  
In a time of socio-economic crisis and spending review, the implementation of joint measures of health promotion, resource sharing and formal creation of an inter-institutional system become crucial to optimize the activities, ensuring the sustainability, reproducibility and dissemination throughout territory and to the entire population, in particular among young people.

**Purpose/Methods**  
The Healthcare Agency and the Municipality of Trieste (Education, University and Research Area) signed a three-year agreement for establishment of synergistic measures, based on the needs expressed by young community. The aim is developing integration of health and social functions as well as promoting the health of young people through dissemination of a culture of healthy eating, regular practice of physical activity, acquisition of life skills and prevention of risk behaviors.

**Results**  
- mutual support and establishment of permanent network-oriented relationship and cooperation between the two stakeholders  
- identification of action plans to be implemented in respect of roles and competencies  
- meetings to evaluate ongoing projects, plan future measures and define budget to be allocated  
- design of joint initiatives open to the involvement of the social partners and other public and private actors  
- identification of the necessary sources of funding

**Conclusions**  
- Projects and initiatives:  
- Vegetable gardens at schools  
- Cloth diapers in 0-3 years educational services  
- Environmental Education

**Comments**  
The collaboration of stakeholders and the creation of networks and stable and recognized systems (HPH standard 1 and 5) allows you to better analyze health needs of population and to tailor targeted and effective interventions based on real needs, with optimization of resources. The Framework Agreement is a formal document of shared programming that integrates health and social institutional programming of National Health Service.

- Early detection of specific learning disabilities
- Management of children with disease in schools and educational settings
- Charon Group against violence to minors and pedophilia
- Breastfeeding, complementary feeding and nutritional education
- Laboratories of radio journalism
- Sports in municipal recreation centers
- Prevention of risk behavior/consumption of psychoactive substances, conscious use of new information technologies, gambling, preventing sexually transmitted diseases to women.

## SALUS/CHIRURGIA

# Alla Salus il 31% degli interventi ai piedi in FVG

La Salus tira le somme e, come ogni anno, chiude la relazione sanitaria (a breve disponibile sul sito [www.salustrieste.it](http://www.salustrieste.it)) analizzando l'attività del 2013. Tra i dati che emergono più chiaramente spicca un sensibile aumento delle prestazioni ortopediche, erogate in accordo con l'Ass1 "Triestina" per abbattere le liste d'attesa e le fughe extraregionali.

Dei 4.000 ricoveri medici e chirurgici, 1.600 sono ricoveri ortopedici che comprendono 225 protesi, di cui 92 al ginocchio e 133 all'anca. I pazienti sono stati dimessi in regime di dimissione protetta inviando

direttamente a casa 89 dei pazienti operati, 99 alle RSA, 32 alla Pineta del Carso e 5 alla Riabilitazione dell'Ospedale Maggiore. In forte incremento anche gli interventi chirurgici ai piedi (chirurgia delle dita, correzione delle alterazioni dell'appoggio metatarsale, interventi per sindrome di Morton, per piede piatto, per alterazioni dell'assetto del calcagno, per patologia dell'inserzione del tendine di Achille). Per queste patologie, durante l'anno sono stati realizzati 670 interventi di cui 435 sono stati eseguiti su pazienti provenienti da fuori regione. I dati evidenziano

che alla Salus si esegue il 31% degli interventi effettuati ai piedi in tutto il Friuli Venezia Giulia.

Risultano in aumento anche altri interventi chirurgici, come le operazioni per patologie che riguardano spalle e ginocchio, legamenti e menisco in particolare.

Le altre specialità hanno mantenuto, nella media, i volumi raggiunti negli anni scorsi, ma la chirurgia generale ha registrato un incremento di attività, specialmente negli interventi di colecistectomia laparoscopica (un centinaio nel 2013, alcuni dei quali effettuati in single-access).

Anche l'attività ambulatoriale si è mantenuta stabile (51.063 visite e prestazioni specialistiche e 13.734 prestazioni radiologiche), con un incremento significativo dell'attività di laboratorio (764.061 esami), dovuto anche all'apertura del nuovo punto prelievi a Ronchi dei Legionari, che si aggiunge a quelli cittadini e di Monfalcone (di prossima apertura anche un nuovo centro a Gorizia). La Casa di Cura prosegue inoltre il lavoro di sviluppo in ambito di rischio clinico e qualità, partecipando a tutte le iniziative regionali e aggiornando periodicamente il proprio staff.

## PINETA DEL CARSO/PREVENZIONE

# Che cos'è il melanoma

Il melanoma, è un tumore della pelle che prende origine dai melanociti produttori del pigmento cutaneo. Il riconoscimento del melanoma nella prima fase evolutiva - ricordano i dermatologi Patamia e Martinelli della Casa di Cura Pineta del Carso - garantisce elevate probabilità di guarigione a seguito di un trattamento chirurgico poco invasivo. Studi statistici sulla popolazione dimostrano un costante aumento di casi di tumore nonostante le numerose campagne di sensibilizzazione sollecitano una più attenta osservazione della propria pelle al fine di cogliere il

primo segnale d'allarme. Accade troppo spesso che il dermatologo si trovi a dover osservare casi di melanoma in stadio avanzato. Quindi nei confronti di questa neoplasia, come verso tutti i tumori maligni, l'unico vero approccio terapeutico consiste nella prevenzione e nella diagnosi precoce. Un precoce trattamento chirurgico rappresenta la chiave per la sopravvivenza: da qui la costante necessità di un miglioramento continuo delle tecniche diagnostiche e nella diagnosi precoce. Vanno poi incentivate le campagne di sensibilizzazione nei confronti della malattia.