

## Innovare gli U R P della Sanità

Primo passo per sviluppare un sistema informativo regionale delle segnalazioni dei cittadini. Il 4 aprile 2012 a Palermo, nel contesto della riunione dei Direttori Generali delle Aziende Sanitarie dell'area metropolitana di Catania sui Piani Attuativi aziendali, su proposta del Presidente della Conferenza dei Comitati Consultivi, il Dirigente Generale dell'Assessorato alla Salute ha invitato ad estendere la sperimentazione del software contestualmente in tutte le Aziende Sanitarie catanesi. Traguardo finale è la gestione informatizzata da parte dell'Assessorato alla Salute di tutti gli URP delle Aziende Sanitarie siciliane. I Direttori Generali presenti hanno accettato. (approfondisci)



Attraverso l'AOU "Policlinico - Vittorio Emanuele" di Catania, destinataria della concessione deliberata dalla Giunta della Regione Emilia Romagna il 20 febbraio 2012, atto deliberativo n.165, e cofirmataria del relativo accordo protocollare, si sta procedendo all'attuazione del Progetto di Intervento che prevede l'installazione del software, il suo adattamento alla realtà regionale, e la formazione del personale degli URP.

Numero 4 del 30 aprile 2012

Al riguardo sono state richieste, quindi in corso di definizione, le nomine formali dei responsabili del procedimento di ogni Azienda Sanitaria interessata.

Il sistema di gestione informatizzata delle segnalazioni (e fra queste i reclami), in uso dal 2003 nelle Aziende Sanitarie dell'Emilia Romagna, 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. Dal punto di vista dell'organizzazione il sistema di gestione delle segnalazioni ha due principali obiettivi:

- avere una modalità atta a rilevare e rispondere alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dal singolo utente, e a evidenziare punti di eccellenza;
- contribuire a orientare le decisioni aziendali relative al miglioramento dei servizi tramite l'analisi delle informazioni acquisite.

Dal punto di vista dei cittadini il sistema di gestione delle segnalazioni permette agli stessi di migliorare la gestione dei servizi: avere la possibilità di interagire con l'Azienda, poter esprimere il proprio parere rafforza la convinzione di essere a tutti gli effetti un interlocutore e pertanto di "poter contare".

L'azione comporterà un piano d'informatizzazione sui presidi ed uno stage formativo per il personale dedicato. La realizzazione di 2 moduli formativi di 2 giornate l'uno, predisposti e realizzati dall'Area, Comunità, Equità e Partecipazione (Agenzia Sanitaria e Sociale della Regione Emilia Romagna), in collaborazione con il Responsabile del Programma provinciale della rete degli Urp (Azienda Usl di Modena, Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico di Modena e Nuovo Ospedale di Sassuolo).