

BARCAMP REGIONE SARDEGNA

La qualità nei servizi di informazione al cittadino in Sardegna Cagliari 14 aprile 2011

SESSIONE I - TAVOLO 2

Tema: Informazione e comunicazione determinanti sull'accettabilità dei servizi sanitari offerti a i cittadini

Relatore: Giuliana Marongiu - URP Assessorato Sanità RAS giumarongiu@regione.sardegna.it

Facilitatore: Salima Salis - Formez PA

Partecipanti:

1. Gianluigi Tiddia - Comune di Cagliari
2. Franca Pretta - Associazione di cittadini del cittadini Tribunale del malato
3. Liliana Floris - Urp ASL 8
4. Anna Rita Nicca Desogus - Urp ASL 8
5. Liliana Ballotto - URP Assessorato Politiche sociali
6. Maria Benedetta Sanna - Urp ASL 3 Nuoro
7. Rosanna Pisoni - Ufficio Relazioni esterne ASL Sassari
8. Valentina careddu - ufficio stampa asl Cagliari
9. Delia Corro' - Urp ASL Cagliari
10. Gianfrancesco Mattana - rappresentante regionale Altroconsumo
11. Maria Deidda - Asl 4 Lanusei Dip prevenzione
12. Maria Teresa Camboni - Urp ASL Lanusei
13. Maria Lisa Cuboni - Asl 4 Lanusei
14. Sandra Aresu - Asl 4 Lanusei

La problematica frequente che vede i cittadini recarsi presso gli URP, in seconda battuta, dopo aver riscontrato difficoltà e/o insoddisfazione rispetto al reperimento di informazioni direttamente dagli uffici interni è stata da tutti riconosciuta come una forte criticità che, oltre a minare il rapporto e la fiducia del cittadino verso l'amministrazione, rappresenta un aggravio per l'URP che gestisce un gran numero di contatti di "ritorno" con lamentele rispetto alla chiarezza, disponibilità e addirittura reperibilità della risposta stessa. E' inoltre emerso che l'URP stesso, per ottenere le informazioni richieste dal cittadino, ha spesso le medesime difficoltà di contatto coi servizi interni lamentate dall'utenza (irreperibilità dell'addetto, sbrigatività della risposta, ecc.).

Il tavolo, rispetto a questa problematica, si è animato in una discussione molto ricca che ha portato all'individuazione di una serie di possibili correttivi che possano rappresentare un ausilio per il miglioramento del servizio e, di conseguenza, per la crescita della fiducia dell'accettazione, da parte del cittadino, circa l'univocità e la puntualità delle risposte fornite.

Le proposte di miglioramento emerse dalla discussione, di seguito elencate, hanno riguardato prevalentemente azioni correttive sulla comunicazione interna ma anche aspetti connessi alla legittimazione del ruolo stesso di servizio dell'URP e all'aggiornamento continuo come leva per standard di qualità sempre più elevati:

- Potenziare la comunicazione interna attraverso canali privilegiati di contatto con i servizi, un DG che coinvolga l'intera struttura, un sistema di aggiornamento in anteprima agli URP sui nuovi





Linea Amica
La P.A. al tuo servizio



Governo italiano

Presidenza del Consiglio dei Ministri

Ministro per la pubblica amministrazione e l'innovazione

provvedimenti e una Banca dati delle procedure con l'indicazione dei passaggi necessari per la loro conclusione, la realizzazione di un punto info per ogni Dipartimento che funga da snodo di una rete interna a supporto degli URP, l'aggiornamento di un canale web con una pagina dell'URP.

- Formazione, aggiornamento e rete di scambio continuo di esperienze per individuare, migliorare e valutare gli standard di qualità del servizio.
- Definire poteri di intervento attraverso una regolamentazione specifica che, come avviene all'URP di Milano, garantisce all'URP una scala di poteri che vanno dal sollecito all'ammonizione dei vari livelli gerarchici.
- Legittimazione e valorizzazione del servizio dalle figure apicali dell'amministrazione per una collaborazione da parte di tutti i servizi per il supporto dell'URP.

Proposta: L'URP sanità per il cittadino necessita di un sistema di comunicazione interna privilegiata che consenta di disporre in anteprima di tutti i provvedimenti e le procedure per garantire risposte adeguate e una legittimazione e valorizzazione del servizio dalle figure apicali dell'amministrazione e un sistema di monitoraggio della qualità di servizi con potere di influire sulle zone di miglioramento.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Formez PA