



ASL FG
AZIENDA SANITARIA LOCALE DELLA PROVINCIA DI FOGGIA

C.F. e P.I. 03499370710

www.aslfg.it - centralino 0881 884111

SCHEMA INFORMATIVA
STRUTTURA RELAZIONI CON IL PUBBLICO (S.S.URP)
Unità in Staff Direzione Generale

Dirigente Resp.le CRISTINO Dott.ssa Anna RACHELE

San Severo (FG) sede c/o P.O. Via T. Masselli, 28 -

tel./fax: 0882.200404 – email: urp@aslfg.it, cristinorachele@aslfg.it - P.E.C. urp@mailcert.aslfg.it

Foggia sede P.zza Libertà, 1 - tel. 0881.884527

Numero verde 800 014 512 dal lunedì al venerdì h. 09.00 - 13.00 martedì e giovedì h. 16.30 - 18.00

NORMATIVA U.R.P.

La Legge n. 150 del 7 Giugno 2000 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni", identifica l' Ufficio Relazioni con il Pubblico come uno dei principali strumenti organizzativi tramite il quale le Amministrazioni pubbliche possono istituzionalmente adempiere ai compiti di comunicazione e di relazione con il pubblico. L'Ufficio, previsto dalle attività di supporto e di management della Direzione Generale, promuove il processo di adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini e collabora con gli Organismi di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini, e con gli organi rappresentativi degli Enti Locali.

AREA NORD (SAN SEVERO)

email: urp@aslfg.it

via T. Masselli c/o P. O.

PUNTO DI ASCOLTO S.SEVERO

Collaboratori URP

Sig.ra Patrizia GRIPPA (REF. URP AREA NORD)

email: p.grippaurp@aslfg.it

Sig. Pierangelo FINOCCHIETTI

(REF. URP amm.vo) p.finocchiettiurp@aslfg.it

tel. fax 0882 200404

liquidazioni fatture tel. 0882 200633

apertura al pubblico

dal LUNEDI' al VENERDI'

h. 09.00 - 13.00

MARTEDI' - GIOVEDI'

h. 16.30 - 18.00

PUNTO INFORMATIVO URP S. SEVERO

Sig.ra Ornella FLORIO

Tel. 0882 200245

AREA NORD /COMUNI

SAN SEVERO, APRICENA, CHIEUTI, LESINA, POGGIO IMPERIALE, SAN PAOLO DI CIVITATE, SERRACAPRIOLA, TORREMAGGIORE, RIGNANO G.co, SAN GIOVANNI ROTONDO, SAN MARCO IN LAMIS, SAN NICANDRO GARGANICO, CAGNANO VARANO, CARPINO, ISCHITELLA, ISOLE TREMITI, RODI GARGANICO, VICO DEL GARGANO, VIESTE.

AREA CENTRO (FOGGIA)

P.zza Libertà,1

PUNTO DI ASCOLTO FOGGIA

Sig.ra A.S. Tiziana ROCA

(REF. URP AREA CENTRO)

email: t.rocaurp@aslfg.it

Tel. 0881 884527

apertura al pubblico

dal LUNEDI' al VENERDI'

h. 09.00 - 14.00

MARTEDI' - GIOVEDI'

h. 16.30 - 18.30

Sig. Giuseppe PETROSILLO

email: giuseppe.petrosillo@aslfg.it

AREA CENTRO/COMUNI

FOGGIA, ALBERONA, BICCARI, CARLANTINO, CASALNUOVO DELLA DAUNIA, CASALVECCHIO DI PUGLIA, CASTELNUOVO DELLA DAUNIA, CELENZA, LUCERA, MOTTA MONTECORVINO, PIETRA MONTECORVINO, ROSETO VALFORTORE, SAN MARCO LA CATOLA, VOLTURARA APPULA, VOLTURINO, ACCADIA, ANZANO DI PUGLIA, ASCOLI SATRIANO, BOVINO, CANDELA, CASTELLUCCIO DEI SAURI, CASTELLUCCIO VALMAGGIORE, CELLE DI SAN VITO, DELICETO, FAETO, MONTELEONE DI PUGLIA, ORSARA DI PUGLIA, PANNI, ROCCHETTA SANT'ANTONIO, SANT'AGATA DI PUGLIA, TROIA.

PUNTO DI ASCOLTO MANFREDONIA

viale Isonzo

dott.ssa Antonella LA TORRE

telefono: 0884 510212

email: a.latorreurp@aslfg.it

PUNTO INFORMATIVO URP

Distretto di Cerignola

Via XX Settembre, 2

Ref.URP Sig.ra Maria Rosaria DEL

VENTO –tel. 0885419107 – email:

mariarosaria.delvento@aslfg.it

PUNTO INFORMATIVO URP LUCERA

Distretto di Lucera C/o Ospedale

v.le F. Lastaria

Ref. URP dr. Ciro BISCOTTI

Tel. 0881-543535

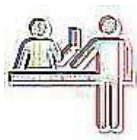
email: c.biscotti@aslfg.it

.....

AREA SUD/COMUNI

CERIGNOLA, CARAPELLE, ORDONA, ORTA NOVA, STORNARA, STORNARELLA, MANFREDONIA, MATTINATA, MONTE SANT'ANGELO, ZAPPONETA.

Come si accede all'U.R.P.



L'U.R.P. può essere contattato tramite:

- **Accesso diretto** presso le sedi U.R.P. prima elencate ;
- **Contatto telefonico** diretto e fax presso gli uffici U.R.P.,
- **Lettera** - agli indirizzi delle sedi U.R.P.

POSTA ELETTRONICA

urp@aslfg.it - cristinorachele@aslfg.it - PEC urp@mailcert.aslfg.it



NUMERO VERDE

800 014 512

giorni ed orari:

dal LUNEDI'	al VENERDI'	h. 09.00 - 13.00
MARTEDI'	h. 09.00 - 13.00	h. 16.30 - 18.00
GIOVEDI'	h. 09.00 - 13.00	h. 16.30 - 18.00

N.B.

Al di fuori degli orari sopraindicati - per eventuali comunicazioni si prega utilizzare gli indirizzi di Posta elettronica urp@aslfg.it

REGOLAMENTO DI PUBBLICA TUTELA

L'ASL FG garantisce a tutte le Persone, alle Associazioni o Organismi rappresentativi, la possibilità di sporgere reclami o presentare segnalazioni contro disservizi, atti o comportamenti che abbiano precluso o limitato la fruibilità delle prestazioni.

A tal fine è stato predisposto un apposito Regolamento di Pubblica Tutela, che prevede le modalità procedurali e fissa i tempi certi di risposta ai reclami presentati, vincolando l'Azienda ad attivarsi nel dare un riscontro alle richieste pervenute.

"Regolamento aziendale di pubblica tutela" - Allegato Delibera n. 2087 dell'11.11.2010

COMPITI ISTITUZIONALI dell' UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

- ⇒ **favorisce** la Partecipazione Civica (**v. CCM e AUDIT CIVICO**) e la raccolta di suggerimenti e reclami anche per dare piena applicazione alla legge 241/90, la cui responsabilità diretta è dell'Ente preposto, e la cura dei rapporti con le Associazioni di Volontariato e gli Organismi di tutela dei Cittadini;
- ⇒ **predispone** adeguati strumenti di informazione interna ed esterna e di comunicazione interna e/o esterna sull'organizzazione dei Servizi Aziendali, sulle prestazioni offerte e sulle modalità di accesso, promuove campagne di informazione sulle prestazioni ed attività aziendali, sulle iniziative e sui progetti di intervento, aggiorna e divulga la Carta dei servizi, le Guide all'uso dei servizi;
- ⇒ **collabora** al Portale Regionale della Salute tramite una Redazione locale;
- ⇒ **gestisce** i rapporti con le Associazioni degli Utenti e con tutte le Associazioni preposte alla tutela dei diritti del cittadino;
- ⇒ **cura il sistema di rilevazione** ed analisi dei bisogni dell'Utenza interna ed esterna, promuovendo indagini di soddisfazione con l'Ufficio Qualità, se presente, e in collaborazione con le Associazioni di Volontariato accreditate, secondo finalità e obiettivi di riferimento alle specifiche attività di ciascun settore utilizzando sistemi di raccolta ed elaborazione dei dati di ogni livello assistenziale connessi alla rilevazione del grado di soddisfazione, come supporto indispensabile per le attività;
- ⇒ **è in rete** con gli Uffici Relazione con il Pubblico di tutti gli Enti e Istituzioni pubbliche;
- ⇒ **semplifica e facilita** gli adempimenti amministrativi per la fruizione di tutte le prestazioni offerte dall'Azienda;
- ⇒ **cura l'accesso** agli atti amministrativi dell'Azienda;
- ⇒ **verifica** con il coinvolgimento dei dirigenti e degli operatori dipendenti dell'Azienda la congruità ed attualità dei modelli di comunicazione, dei processi operativi in atto all'interno dell'Azienda stessa, programmando interventi ed iniziative idonee al miglioramento della produttività e dell'immagine aziendale.

PRESENTAZIONE E GESTIONE RECLAMI

Le Persone che usufruiscono dei servizi e delle prestazioni dell'Asl di Foggia, possono presentare presso le sedi e articolazioni territoriali dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, segnalazioni sotto forma di osservazioni, reclami, opposizioni, denunce in caso di disservizi ed anche di suggerimenti e proposte per partecipare al miglioramento di quanto offerto sia dal punto di vista sanitario che dal punto di vista dell'accoglienza e del comfort.

Possono presentare le segnalazioni :

gli Utenti, i Loro parenti o affini, o gli Organismi di volontariato o di tutela accreditati presso l'ASL FG. **Oggetto di segnalazione** possono essere gli atti, i comportamenti, le situazioni, le omissioni e tutte quelle azioni che in modo diretto o indiretto, negano, precludono o limitano quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di fruizione delle prestazioni di qualità come previsto dagli standard aziendali.

Le Persone esercitano il proprio diritto mediante:

- 1. lettera** in carta semplice indirizzata all' **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO** alle corrispondenti articolazioni territoriali con competenza in ragione del luogo ove si é realizzato il disservizio;
- 2. compilazione di apposito modello** disponibile presso le articolazioni territoriali dell'URP ,che deve essere sottoscritto da chi presenta la segnalazione.

4

Su specifica scheda o registro saranno annotati ai fini del monitoraggio e degli interventi da programmare per il miglioramento della qualità, eventuali segnalazioni telefoniche o verbali. Le segnalazioni possono essere inoltrate oltre che nelle sedi dell'URP , anche attraverso i punti di raccolta (cassette) predisposti, oppure possono essere consegnate al personale in servizio presso gli ambulatori e gli sportelli durante il loro normale orario di apertura al pubblico che provvederà all'invio all'URP di competenza territoriale.

La presentazione può essere effettuata:

- con lettera in carta semplice indirizzata all'Azienda o consegnata all'URP;
- con la compilazione di apposito modello distribuito nelle articolazioni aziendali ;
- per telefono o via fax agli stessi uffici prima indicati;
- con colloquio diretto con gli Addetti dell'URP.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui l'URP predisporrà una apposita scheda ed annoterà quanto segnalato acquisendo i dati necessari alle successive verifiche.

NB: è preferibile che i reclami siano sottoscritti.

COSA SUCCEDE in seguito alla presentazione di reclami, proposte o ringraziamenti .

1) In caso di presentazione di Reclami:

l'Urp interpella le Strutture coinvolte, che attiveranno le azioni correttive possibili, mirate ad evitare il prolungarsi di disservizi; di tali azioni verrà informato con nota scritta l'utente interessato.

2) In caso di presentazione di Proposte e Suggerimenti:

saranno presi in considerazione per collaborare insieme al miglioramento continuo , dove possibile.

3) In caso di presentazione di Ringraziamenti o Encomi:

l'Urp provvederà ad inoltrarli alle direzioni ed al personale della struttura e del servizio interessato.

I MODULI RELATIVI ALLA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI, OPPOSIZIONI, SONO SCARICABILI AL LINK URP E MODULISTICA DEL SITO ASL FG.

ORGANISMI ACCREDITATI ASL FG

COMITATO CONSULTIVO MISTO ASL FG

5 La partecipazione della Cittadinanza attraverso organizzazioni civiche e iniziative di singoli , funzionale al miglioramento della qualità dei servizi, viene strutturata attraverso la costituzione del **Comitato Consultivo Misto (C.C.M.)**. Tale Comitato, in realtà, sostanzia un'occasione d'incontro sistematico tra la Direzione Generale e tutte le componenti sociali che possono concorrere alla realizzazione delle finalità del servizio sanitario.

Durante tali incontri si assumono anche decisioni e impegni che concretano le intese assunte con la Carta dei Servizi in linea con gli obiettivi del Piano Attuativo Locale (P.A.L.), e rese note in occasione della Conferenza dei Servizi.

La partecipazione come strumento di miglioramento spazia dalla tutela-controllo a quello più impegnativo della formulazione di proposte.

Il modello che si è definito negli anni scorsi, gestito tramite il sostanziale lavoro degli URP, ha lo scopo di integrare ed armonizzare le attività delle diverse Associazioni e di stimolarne la partecipazione.

Le Associazioni interessate ad essere accreditate possono rivolgersi all'URP per le informazioni relative alla procedura di accreditamento, come da Regolamento aziendale.

Vedi Link Comitato Consultivo Misto sito www.aslfg.it

AUDIT CIVICO ASL FG



L'Audit Civico è una metodologia partecipativa di rilevazione della qualità dell'assistenza e di attivazione di percorsi di miglioramento. La Regione Puglia ha stipulato una convenzione con l'Organismo di Tutela *Cittadinanzattiva Onlus* per l'applicazione di questa metodologia nelle Aziende Sanitarie Locali ed Ospedaliere attraverso la partecipazione attiva dei cittadini e delle cittadine pugliesi.

L'ASL FG ha aderito al Progetto Audit Civico con atto deliberativo n.120 del 5.2.2007, finalizzato all'introduzione nelle Aziende Sanitarie di modalità di rilevazione di aspetti della qualità dell'assistenza e delle cure dal punto di vista dei cittadini.

Successivamente con Delibera n.2587 del 5 Agosto 2008 c'è stata l'integrazione per l'attivazione di Progetti di miglioramento in relazione alle criticità rilevate a seguito dell'Audit Civico, con la formulazione di un Piano di Azioni di Miglioramento quale parte della stessa pianificazione aziendale, strutturato con procedure di qualità.

Punti salienti del Piano:

6

- ***l'identificazione delle criticità grazie al monitoraggio dei Servizi e delle Strutture***
- ***la definizione delle priorità da affrontare***
- ***la definizione dei Piani di partecipazione, di qualità e di comunicazione***
- ***la predisposizione delle azioni per il perseguimento degli obiettivi di miglioramento***
- ***il costante dialogo con le Associazioni di Volontariato supportato da una Rete di referenti aziendali e referenti civici.***

Per attivare le azioni correttive descritte nel Piano delle Azioni di miglioramento (P.A.M.), è stato costituito un Gruppo di lavoro operativo misto, rafforzato da una rete di referenti civici e aziendali che collabora con il Coordinamento aziendale e che supportati dalla direzione strategica aziendale sta concretamente operando per la risoluzione delle criticità.

Ciò che raccorda maggiormente gli interventi di collaborazione del Gruppo di lavoro è la costruzione di processi attivati e finalizzati al raggiungimento degli obiettivi.

Questo è fattibile, quando si instaura un continuo dialogo che pone sullo stesso e identico piano le esigenze dell'operatore aziendale che è anche un cittadino e del cittadino che diventa operatore in quanto "opera" in un ambito che può conoscere in maniera diversa e comprensibile e nell'ottica di uno scambio di contributi tra pari, interessati ad avere un ruolo decisionale nella politica della salute per migliorare quanto è possibile e di comune accordo.