STAFF COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE
UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

ORGANIZZAZIONE

RESPONSABILE:
Dr.ssa Rosaria Licata
Tel. 091 6553639 - Fax 091 6553939
e-mail **rosaria.licata@unipa.it**

COLLABORATRICI:
Rosalia Alduino
Vincenza Ornella Roberta Asta
Agata Bologna
Barbara Ciardelli
Tiziana Lo Coco
Tel. 091 655 3686 – 3999 – Fax 091 6553939 – e-mail **info@policlinico.pa.it**

L'Ufficio è attualmente dislocato su due sedi: un locale adibito all'accoglienza degli Utenti che intendono inoltrare reclami o segnalazioni, ubicato presso la palazzina ex Avis.
E' **aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30 ed il martedì e giovedì anche di pomeriggio dalle 14,30 alle 17,00.**
L'attività di back office viene svolta presso il 3° piano del Dipartimento di Scienze per la Promozione della Salute (ex Dipartimento di Igiene e Microbiologia).

MISSIONE

L'URP è il primo punto di contatto con il Cittadino-Utente, in grado di accogliere, informare e risolvere problemi, garantendo così il diritto all'accesso ed alla trasparenza.
Può trasformarsi in uno strumento di spinta all'innovazione, al cambiamento e alla diffusione della Qualità all'interno dell'organizzazione, promuovendo la cultura dell'attenzione all'Utenza, al fine di migliorare la percezione dell'immagine aziendale da parte dei pubblici influenti.
Gli obiettivi che si propone sono:

- Favorire l'ascolto e la comunicazione fra Azienda e Cittadino e viceversa;
- Garantire i diritti di informazione, accoglienza, tutela, accesso e partecipazione;
- Agevolare ed orientare gli Utenti all'utilizzo dei servizi socio-sanitari, in un'ottica di ottimizzazione delle risorse disponibili;
- Supportare le iniziative di miglioramento del sistema, attraverso la rilevazione della soddisfazione degli Utenti che rappresenta il giudizio espresso sulla qualità dell'assistenza ricevuta e sui risultati che essa ha conseguito.

VISIONE

Il potenziamento delle funzioni dell'URP e gli obiettivi evolutivi che esso si propone, sono finalizzati a promuovere la diffusione di una cultura aziendale, sempre più sensibile ai diritti ed ai bisogni dei Cittadini, alla qualità delle relazioni ed alle modalità di accoglienza e ascolto; l'URP intende contribuire allo snellimento delle procedure, alla gestione per processi e alla semplificazione del linguaggio, per tendere all'abbattimento degli ostacoli burocratici e ad un'informazione chiara ed a perfezionare la capacità di risposta e riorientamento, a seconda delle esigenze e dei bisogni rilevati.

ATTIVITA'

Lo Staff Comunicazione assume i compiti finalizzati alla **gestione della procedura reclami**, comprensiva del loro monitoraggio e dell'attività di *reporting* per le Unità operative e per la Direzione Sanitaria, alla **gestione della procedura donazioni**, all'**aggiornamento di alcuni strumenti di comunicazione esterna** (gestione della mail aziendale per l'informazione agli Utenti, presenza pubblicitaria sulle Pagine Bianche, etc.), **elaborazione di alcuni strumenti informativi** (Carta dell'accoglienza, Carta dei diritti e dei doveri), alla **rilevazione della soddisfazione degli Utenti e degli Operatori**, attraverso la somministrazione di questionari, l'inserimento e l'elaborazione dei dati, alla stesura e diffusione del **Piano di Comunicazione aziendale**, allo sviluppo di **iniziative per la promozione dell'immagine dell'Azienda** ed alla ricerca di **partnership con Associazioni ed Istituzioni** al fine di attivare sinergie a sostegno delle sviluppo del rapporto tra società civile e servizi.