

REGIONE DEL VENETO



ULSS9
SCALIGERA

DIREZIONE GENERALE

CARTA DEI SERVIZI

UNITÀ OPERATIVA SEMPLICE
URP COMUNICAZIONE E *MARKETING*



Direttore: Dott. MAURIZIO FACINCANI

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Telefono: 045 8075656 – *e-mail*: urp@aulss9.veneto.it
Sedi di Verona, San Bonifacio, Legnago e Bussolengo

UFFICIO STAMPA

Sede di Verona: *e-mail*: stampa@aulss9.veneto.it

ÈQUIPE

Direttore Responsabile:
Dott. Maurizio Facincani

Incarico di Funzione Professionale, Area Urp Comunicazione Distretto 4 e Coordinamento Urp territoriali:
AFD Daniela Fasoli

Incarico di Funzione Professionale, Area Urp e Comunicazione Distretto 1:
Dott.ssa Viviana Cristanini

Incarico di Funzione Professionale, Area Urp e Comunicazione Distretto 2:
Dott.ssa Marta Costalunga

Incarico di Funzione Professionale, Area Urp e Comunicazione Distretto 3:
Dott. Roberto Sassi

Operatori:

Miriam Beghini
Paola Burato
Stefania Lonardi
Nathalie Maitre
Dino Marchesini
Tommaso Marini
Anna Sandroni
Alessandra Sperandio
Leonardo Valentini

ATTIVITÀ

L'UOS Ufficio Relazioni con il Pubblico Comunicazione e *Marketing* è una struttura in *staff* alla Direzione Generale che è stata definita per la prima volta nell'Atto Aziendale costitutivo dell'Azienda Ulss 9 Scaligera.

I compiti assegnati all'UOS Urp Comunicazione e *Marketing* dall'Atto Aziendale sono:

- Impostare e coordinare un sistema strutturato di relazioni con gli organi di stampa e i mezzi di comunicazione volto a promuovere un'immagine corretta dell'Azienda e a rendere edotta l'utenza delle attività svolte e dei servizi erogati, con l'obiettivo di una efficace ed esaustiva comunicazione con le istituzioni e i cittadini
- Predisporre il piano di comunicazione integrata aziendale
- Raccogliere e trattare le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami inviati dagli utenti
- Svolgere un ruolo centrale in materia di informazione pubblica al fine di assicurare il costante aggiornamento e l'uniformità delle informazioni e di renderle disponibili al pubblico in modo chiaro, accessibile e tempestivamente aggiornato, in collaborazione con le associazioni e le organizzazioni rappresentative degli utenti. Elabora la Carta dei Servizi
- Garantisce le funzioni di Pubblica Tutela

- Verifica la percezione della qualità delle prestazioni erogate individuando, per tale finalità, idonei e adeguati strumenti
- Gestisce il sito aziendale e tutti gli altri sistemi e mezzi di comunicazione. Svolge l'attività di *fundraising* a favore dell'Azienda, nel rispetto della *mission* istituzionale

Le attività sono svolte secondo gli indirizzi e il coordinamento dell'Urp dell'Azienda Zero ai sensi della dell'art. 2, comma 1, lettera h) della Legge Regionale n. 19/2016.

SERVIZI OFFERTI

INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI EROGATE

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico costituisce uno dei punti di riferimento privilegiati per i cittadini che hanno bisogno di informazioni sulle prestazioni offerte dall'Ulss.

Fornisce spiegazioni e chiarimenti per telefono, per iscritto o attraverso colloqui diretti con gli utenti.

Coordina la realizzazione delle Carte dei Servizi di ciascuna unità operativa e aggiorna le informazioni contenute nella Carta dei Servizi aziendale, che illustra i servizi offerti e le relative modalità di accesso.

Gestisce la comunicazione attraverso il sito *web* aziendale e garantisce l'aggiornamento delle informazioni pubblicate attraverso il coordinamento dell'attività dei referenti della comunicazione di ciascuna unità operativa.

TUTELA DEI CITTADINI UTENTI

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di gestire le segnalazioni presentate dai cittadini nei confronti dell'Azienda, siano esse apprezzamenti, suggerimenti o reclami.

L'attività di gestione delle segnalazioni si svolge nel rispetto del Regolamento di Pubblica Tutela adottato con Deliberazione n. 1357 del 30 dicembre 2022.

RELAZIONI CON GLI ORGANI DI STAMPA

All'Ufficio Stampa è affidato il compito di coordinare le relazioni con gli organi di stampa, di gestire i canali *social* aziendali e sviluppare le campagne di comunicazione promosse dalla Direzione Aziendale previste dal Piano di Comunicazione.

Questa attività è svolta da giornalisti, con il supporto di una segreteria ed è finalizzata a promuovere un'immagine corretta dell'Azienda e a rendere edotta l'utenza delle attività svolte e dei servizi erogati.

PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

L'Ufficio Stampa si occupa della organizzazione della Conferenza dei Servizi, che rappresenta il momento istituzionale dedicato alla consultazione degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito dell'Azienda.

RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

L'UOS Urp Comunicazione e *Marketing* collabora con altri servizi dell'Azienda alla rilevazione sistematica della qualità percepita dagli utenti, secondo le attività previste dagli specifici progetti regionali, Attualmente i progetti attivati sono:

- Progetto PREMS: indagine sull'esperienza di ricovero in regime ordinario presso gli ospedali
- Progetto PARIS (*Patient-Reported Indicator Survey*): indagine sull'esperienza e gli esiti dei pazienti cronici

Entrambi i progetti fanno parte della campagna "La tua voce per una sanità migliore", un insieme di progetti, promossi dalla Regione Veneto, che hanno la finalità di valorizzare il contributo, facilitandone la partecipazione, dei cittadini e di tutti gli interlocutori della sanità nel progettare e realizzare un sistema sanitario di qualità.

ATTIVITÀ DI FUNDRAISING A FAVORE DELL'AZIENDA

L'attività è gestita dal Direttore dell'UOS Urp Comunicazione e *Marketing* ed è finalizzata alla raccolta di fondi/materiali da destinare a specifici progetti.

MODALITÀ DI ACCESSO

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

I servizi agli utenti vengono garantiti dagli operatori delle quattro sedi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Contatti:

Telefono: 045 8075656 - *e-mail*: urp@aulss9.veneto.it

Sede Urp	Giorni di apertura al pubblico
Verona, via Poloni 1	Dal lunedì al venerdì ore 8.30-12.30 martedì ore 14.00-16.30
San Bonifacio, presso l'Ospedale	Dal lunedì al venerdì ore 8.30-12.30 lunedì ore 14.00-16.30
Legnago, presso l'Ospedale	Dal lunedì al venerdì ore 8.30-12.30 mercoledì ore 14.00-16.30
Bussolengo, via Ospedale 28	Dal lunedì al venerdì ore 8.30-12.30 giovedì ore 14.00-16.30

Le segnalazioni e le richieste di informazioni possono essere presentate attraverso le seguenti modalità:

- Invio richieste *on line* utilizzando i moduli presenti sul sito: www.aulss9.veneto.it/urp
- Invio richieste cartacee. Si può utilizzare il modulo scaricabile dal sito che va trasmesso per posta alle singole sedi Urp o tramite posta elettronica. È possibile utilizzare il mo-

dulo predisposto dalla Regione Veneto che si trova presso i *totem* presenti nelle principali sedi ospedaliere

- Colloquio diretto con gli operatori dell'Urp delle sedi, preferibilmente previo appuntamento

UFFICIO STAMPA

L'Ufficio Stampa ha sede a Verona in Via Valverde 42.

Per contatti scrivere all'indirizzo *e-mail*: stampa@aulss9.veneto.it

IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per il 2024 l'UOS Urp Comunicazione e *Marketing* assume l'impegno di condividere la Carta dei Servizi con le Associazioni di Tutela dei Cittadini e/o di Volontariato, al fine di favorire la partecipazione dei destinatari dei servizi offerti al processo di condivisione e comunicazione.

Questa Carta dei Servizi è stata condivisa con l'Associazione di Tutela dei Diritti dei Cittadini Cittadinanzattiva-Tribunale per i Diritti del Malato di Verona.



L'OSPEDALE PARLA LA TUA LINGUA

SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE

The hospital speaks your language. If you are hospitalized and need an interpreter you can obtain one, the service is free and by appointment.

المستشفى يتكلم لغتك: إذا كنت بحاجة لمترجم بالمستشفى يمكنك ان تطلب مساعدة شخص يتكلم لغتك. الخدمة مجانية لكن عليكم اخذ موعد

医院会说 您的语言: 如果您住院和需要翻译, 您能得到一个。这是免费的服务(应该约定)

Bolnica govori tvoj jezik. Ako ti je potreban prevodilac u bolnici možeš zatražiti pomoć osobe koja govori tvoj jezik. Usluga je besplatna ali je potrebno prethodno zakazati sastanak.

Spitalul vorbește limba ta: dacă ai nevoie de un traducator în spital, poți cere ajutorul unei persoane care vorbește limba ta. Serviciul este gratuit și cu programare.

O hospital fala a tua lingua. Se vocè precisa de um intèrprete no hospital, pode pedir ajuda a uma pessoa que fala a tua lingua. O serviço é gratuito e com hora marcada.

El hospital habla su idioma. Si usted necesita un intérprete en el hospital, se puede pedir ayuda a alguien que hable su idioma. El servicio es gratuito y con cita previa.

अस्पताल आपकी भाषा बोलता है। आपकी मदद के लिए अस्पताल में एक अनुवादक उपस्थित है जो आपकी भाषा बोलता है। यह सेवा मुफ्त है और अपॉइंटमेंट के द्वारा उपलब्ध है।

PER INFORMAZIONI

OSPEDALE DI SAN BONIFACIO

e-mail: mara.fasoli@aulss9.veneto.it

OSPEDALE DI LEGNAGO

e-mail: simona.berti@aulss9.veneto.it

OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILAFRANCA

e-mail: gabriella.franzon@aulss9.veneto.it



Questa Carta dei Servizi è stata realizzata dal personale dell'Unità Operativa.
È una delle Carte che compongono la Carta dei Servizi dell'Azienda Ulss 9 Scaligera,
realizzata secondo il modello definito dall'UOS Ufficio Relazioni con il Pubblico - Comunicazione e Marketing,
condiviso con le Associazioni di Tutela dei Diritti dei cittadini che operano nel territorio
(Tribunale dei Diritti del Malato – Cittadinanzattiva – sezione di Verona).

Data di redazione e approvazione: 5 aprile 2024