

Camera dei Deputati

**Legislatura 13**  
**ATTO CAMERA**

Sindacato Ispettivo

**INTERROGAZIONE A RISPOSTA SCRITTA : 4/00409**  
presentata da **FOTI TOMMASO** il **29/05/1996** nella seduta numero **4**

Stato iter : **CONCLUSO**

Atti abbinati :

Ministero destinatario :

**MINISTERO DELLA SANITA'**

Partecipanti alle fasi dell'iter :

NOMINATIVO	GRUPPO oppure MINISTERO/CARICA	DATA evento
<b>RISPOSTA GOVERNO</b>		
BINDI ROSARIA	MINISTRO, MINISTERO DELLA SANITA'	10/31/1996

Fasi dell'iter e data di svolgimento :

PRESENTATO IL 29/05/1996

RISPOSTA DEL GOVERNO IL 31/10/1996

ITER CONCLUSO IL 11/11/1996

Termini di classificazione dell'atto secondo lo standard Teseo :

**CONCETTUALE :**

STUDI E RICERCHE, UNITA' SANITARIE LOCALI

**SIGLA O DENOMINAZIONE :****GEO-POLITICO :**

PIACENZA (PIACENZA+ EMILIA ROMAGNA+)

**TESTO ATTO**

Al Ministro della sanità. - Per sapere - premesso che: il 16 aprile 1996 l'Azienda unità sanitaria locale di Piacenza ha illustrato i risultati dell'indagine, dalla stessa commissionata alla Abacus Spa, avente per oggetto "l'immagine dell'azienda USL di Piacenza presso la popolazione"; indipendentemente dal fatto che circa i due terzi degli intervistati abbia mostrato, in generale, sfiducia per le strutture ospedaliere della provincia di Piacenza - circostanza nota da tempo a chiunque - l'Azienda ha sostenuto una spesa di oltre 40 milioni per un'indagine di dubbia utilità -: se non ritenga necessario e doveroso il Ministro interrogato impartire precise disposizioni alle aziende ospedaliere, invitandole ad attenersi rigorosamente ai compiti d'istituto ed evitando sperpero di danaro pubblico, come nel caso dell'iniziativa, qui segnalata, dell'Azienda unità sanitaria locale di Piacenza. (4-00409)

**RISPOSTA ATTO**

Si risponde sulla base degli indispensabili elementi di valutazione di competenza regionale, acquisiti attraverso il Commissariato di Governo nella Regione Emilia-Romagna. Si è appreso, al riguardo, che l'Azienda U.S.L. di Piacenza ha considerato l'iniziativa ABACUS uno strumento necessario per conoscere la domanda delle prestazioni e l'orientamento da parte dei cittadini-utenti, al fine di avviare le strategie che dovrebbero interpretare e soddisfare le esigenze e le attese degli stessi in materia di sanità nel territorio piacentino. L'indagine, costata, peraltro, 35.990.000 di lire (IVA compresa), si inserisce tra le iniziative dell'U.S.L. rivolte (attraverso la comunicazione) al miglioramento concreto e visibile dei propri servizi e delle proprie prestazioni. Un'innovazione che dimostra l'importanza che l'azienda conferisce alla comunicazione tra sé stessa e gli utenti, quale base per un continuo miglioramento delle attività è il progetto di apertura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.). Realizzato già dal novembre 1995, il servizio offre agli utenti l'opportunità di presentare segnalazioni e reclami, sulla attività Aziendale, presso un apposito ufficio al quale già, durante i primi sei mesi, hanno fatto riferimento migliaia di cittadini, cui è stato puntualmente risposto, attraverso l'intervento diretto degli operatori U.R.P., dai responsabili della gestione. Per far fronte a tutte le segnalazioni dei cittadini esiste un ufficio preposto alla organizzazione e al coordinamento dell'attività, così da assicurare l'omogeneizzazione degli interventi; nello stesso ufficio si svolgono, inoltre, le attività di gestione dei progetti in cui è impegnato l'ufficio e la promozione dei servizi aziendali. Nella Unità sanitaria piacentina è favorita la partecipazione delle Associazioni di volontariato e di tutela nella definizione dei programmi di intervento a favore del cittadino attraverso l'attivazione dei Comitati consultivi degli utenti, aventi lo scopo di prevenire e segnalare eventuali difficoltà nella fruizione dei servizi da parte dei cittadini, e che collaborano rivolgendosi là dove c'è maggiore bisogno di un supporto umano, come nel servizio di Pediatria del Presidio Ospedaliero di Piacenza. Fra gli aspetti più innovativi dell'Azienda è certamente da sottolineare il "servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie" presso le farmacie private e pubbliche, con relativo pagamento dei tickets. Tale servizio si integra con la normale attività di prenotazione esplicita presso i CUP aziendali, attraverso la rete informatica. Il progetto - realizzato già da un anno e mezzo e gestito, per quanto attiene al pagamento del ticket, con la collaborazione dei titolari di farmacia della provincia di Piacenza e della Cassa di Risparmio di Parma e Piacenza - proprio per i suoi aspetti innovativi è stato inserito nel 1995 dal Dipartimento della Funzione Pubblica nei "Cento progetti al servizio dei cittadini" e anche premiato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri. Un altro "punto-cardine" per l'efficacia delle strutture sanitarie nella U.S.L. di Piacenza sarà la "Carta\* dei Servizi" (che verrà consegnata nel prossimo autunno ai cittadini utenti), con la quale l'Azienda intende promuovere un uso appropriato delle strutture sanitarie per arrivare ad una pianificazione e riorganizzazione delle attività, nel clima di collaborazione fra le diverse componenti dell'Azienda e con le altre Istituzioni locali per un sensibile miglioramento della qualità della vita. Per arrivare a tale scopo la U.S.L. si impegna con la "Carta dei servizi" ad una costante opera di informazione, comunicazione e rapporto con l'esterno, per far sì che i piacentini collaudino il prototipo (che sarà realizzato attraverso revisioni periodiche) e partecipino attivamente alla costruzione di un prodotto credibile e fruibile in continuo miglioramento. La Regione segnala, infine, la prossima realizzazione di un grande progetto di collaborazione fra la U.S.L. ed il "Liceo Artistico Statale" - che ha ideato e creato il "Logo" dell'Azienda - per la definizione di interventi di miglioramento "ambientale" nell'ambito del Presidio Ospedaliero di Piacenza. Si desume, da quanto sopra esposto, come l'Azienda U.S.L. in questione consideri estremamente utile informare i propri cittadini sulle proprie iniziative e ricevere

da essi gli "input" per realizzare continui miglioramenti nelle proprie attività. In questa ottica, l'indagine condotta dalla società ABACUS va pertanto ritenuta non uno spreco o una trasgressione dai compiti di Istituto, bensì un'interpretazione degli stessi in coerenza con l'attività di intercettazione delle richieste dei cittadini e con l'impronta di trasparenza nel proprio rapporto con gli utenti. Il Ministro della sanità: Bindi.