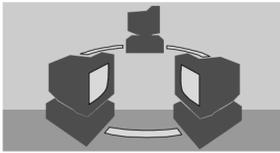


Regione Marche, proroga per 200 Lsu

Uno spiraglio per i circa 200 lavoratori socialmente utili impegnati in progetti della Regione Marche, con contratti già scaduti o in scadenza. È infatti stata raggiunta un'intesa di massima per una proroga tra l'assessorato regionale alle Politiche del lavoro, quello alla Protezione Civile e lo stesso ministero della Protezione civile. Non c'è ancora nulla di definito, tuttavia, sui tempi di attuazione e i mesi di proroga.



Ancitel, l'assemblea rinnova il Cda

Dopo la conferma del presidente (il sindaco di Pescara, Carlo Pace), l'assemblea degli azionisti Ancitel rinnova il consiglio di amministrazione. Vicepresidenti sono Michele Baldi, consigliere comunale di Roma (vicario) e Gianfranco Simoncini, sindaco di Rosignano Marittimo e presidente di Anci Toscana. Amministratore delegato Guido Citeri di Siena (Telecom); Guglielmo Stanzone direttore generale.

l'innovazione

3

L'esempio

Il 10 maggio a Fiesole la revisione in chiave moderna del protocollo '97 per la gestione integrata degli Urp che ha al centro Bagno a Ripoli. Cinque anni di collaborazione, di innovazione «dalla parte dell'utente»

Il «modello» fiorentino Dall'intesa tra dieci Comuni una Rete civica da Oscar

MARINA RISTORI - Responsabile URP del Comune di Bagno a Ripoli

L'ESPERIENZA DI BAGNO A RIPOLI, DA UFFICIO DI INFORMAZIONE A CAPOFILA DEI PROCESSI INNOVATIVI A RETE. I SERVIZI AL PUBBLICO, LA GESTIONE DEL TELEVIDEO REGIONALE, I PROSSIMI SVILUPPI

Bagno a Ripoli, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (Urp) c'è da cinque anni. Da tre (marzo '97) esiste un protocollo d'intesa per la gestione integrata degli Urp dei Comuni di Bagno a Ripoli, Borgo S. Lorenzo, Fiesole, Lastra a Signa, S. Casciano Val di Pesa, Sesto Fiorentino e Tavarnelle Val di Pesa, ai quali, negli anni, si sono aggiunti Calenzano, Impruneta e Signa. Il prossimo 10 maggio, questa crescita numerica, cui è affiancata una versione del protocollo più moderna e propulsiva, sarà sancita con una nuova firma che i dieci sindaci apporranno a Fiesole.

Il primo Urp della provincia di Firenze è stato questo di Bagno a Ripoli, che resta il Comune capofila, grazie anche agli investimenti dell'amministrazione passata e presente.

Il modello di questo e degli altri Urp, così come è stato concepito ed è nato dal contatto col pubblico, è quello di un centro polifunzionale per informazioni, orientamento, accesso ai documenti, collaborazione ed espletamento di molte pratiche burocratiche e amministrative.

I 40.384 cittadini che, nel corso del 1999, si sono rivolti all'Urp di Bagno a Ripoli, non hanno ricevuto solo informazioni di indirizzo, sulle procedure interne (in qualche caso pure esterne) e sulla modulistica, ma anche e soprattutto hanno potuto fare concretamente molti atti: gli adempimenti per il cambio di residenza; informazioni sull'autocertificazione; autentiche di firme o copie; le denunce di attivazione, voltura e cessazione della Tarsu; la consegna e il protocollo degli atti inoltrati a mano; le licenze di pesca; i tesseri per la raccolta dei funghi; eccetera.

Man mano che il lavoro procedeva e si sviluppava in maniera esponenziale e cresceva nei vari enti anche la sensibilità per tali te-



L'Urp di Bagno a Ripoli, primo nella provincia di Firenze, ha fatto scuola costituendo una rete integrata con altri 9 Comuni

mi, aumentavano pure i contatti e il confronto con le altre amministrazioni. Il protocollo del '97 formalizzò il rapporto di collaborazione già esistente fra gli Urp, col fine di progettare e realizzare attività e servizi omogenei, anche in prospettiva della creazione di una rete informativa a livello di area metropolitana fiorentina. La struttura della banca dati fu uno dei primi risultati concreti di tale lavoro collegiale, capace di garantire, attraverso anche l'utilizzo di un apposito software, risparmi concreti in termini economici sia nell'acquisto del «pacchetto» sia nella formazione del personale destinato a utilizzarlo.

L'archivio di informazioni e procedure così creato (il lavoro di back office) è lo stesso in tutti i Co-

muni, fatte salve le peculiarità locali, con la medesima logica di vedere le cose dalla parte degli utenti e non degli operatori, e contemporaneamente di far tesoro delle esperienze reciproche per la semplificazione e l'uniformità delle procedure. Tale metodo di lavoro aveva come fine una funzionalità rapida e precisa in sede di front office, con un occhio necessariamente rivolto ai già previsti sviluppi in rete, dove la consultazione dei dati-base non ha alcuna guida, ma deve essere facile per il navigatore. Infatti, i Comuni aderenti al protocollo sono entrati a far parte della Rete Civica Unitaria, promossa dalla Prefettura, dal Comune e dalla Provincia di Firenze e dalla Regione Toscana nel novembre '98.

Nell'ottica di tramite propositi-

vo tra amministrazione e comunità esterna, l'Urp si propone anche come centro di comunicazione. È in tale ambito che si collocano le altre sue funzioni: di Ufficio Stampa rivolto ai media locali, regionali e nazionali; di coordinamento dell'immagine del Comune verso l'esterno; di comunicazione per iniziative e manifestazioni; di revisione di procedure e linguaggi, di gestione di un Televideo regionale.

Il lavoro del protocollo ha ottenuto anche alcuni significativi riconoscimenti, come gli «Oscar dell'innovazione» alle ultime edizioni di «Dire&Fare» (Pistoia '98; Arezzo '99), manifestazione organizzata dall'Anci Toscana: il primo anno il premio andò alla rete civica, il secondo alla omogeneiz-

zazione e nazionalizzazione delle procedure urbanistiche e della modulistica.

Abbiamo visto come, pur in pochi anni, le funzioni dell'Urp siano mutate e cresciute fino a farne il motore dell'innovazione. Non è uno slogan, è la sostanza di quanto l'Urp fa e farà in termini di evoluzione culturale dei meccanismi della pubblica amministrazione. È questo che i sindaci andranno a firmare il 10 maggio.

Per Bagno a Ripoli, uno sviluppo dell'attività sarà il prossimo avvio di un progetto di alfabetizzazione informatica e conoscenza della rete civica attraverso una rete di punti decentrati di informazione e servizio coordinati dall'Urp, col coinvolgimento dell'associazionismo e del volontariato.

ATTIVITÀ ISTITUZIONALI

REGIONE ABRUZZO

Otto nuove leggi regionali sono state promulgate in Abruzzo. Riguardano la modifica alla l.r. 91/1996 rifinanziata con legge finanziaria regionale 6/2000: contributo annuale alla Scuola di formazione superiore europea; norme correttive l.r. 25/10/1996; modifiche e integrazioni alla l.r. 21/12/1999 sugli «Interventi per favorire la diffusione degli strumenti informatici tra i giovani»; modifiche e integrazioni del 1° comma dell'art. 2 della l.r. 101/99 (Istituzione di un comitato tecnico scientifico per la tutela della salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro); contributo straordinario in favore del Comitato manifestazioni vastesi e di altre associazioni ed enti; modifiche alla l.r. 23/12/1999 n.142 (Modifiche e integrazioni alla normativa lavoristica regionale); modifiche e integrazioni alla l.r. 2/10/1998 n. 114 avente per oggetto: istituzione di tariffe speciali e concessioni di agevolazioni sui servizi di linee di trasporto pubblico locale; l.r. n. 69 «Partecipazione della Regione Abruzzo alla costituzione di una Spa, denominata «La Civitella».

GAZZETTA UFFICIALE

N. 20 aprile 2000
DECRETI DELIBERE
E ORDINANZE MINISTERIALI
Ministero dell'Industria del commercio e dell'artigianato
Decreto 2 marzo 2000. Direttive per l'estensione delle agevolazioni di cui al decreto-legge 22 ottobre 1992, n. 415, convertito, con modificazioni, dalla legge 19 dicembre 1992, n. 488, ai programmi di investimento di rilevante interesse per lo sviluppo del commercio ai sensi dell'art.54, comma 2, della legge 23/12/1998, n. 448.

DECRETI E DELIBERE
DI ALTRE AUTORITÀ
Comitato interministeriale per la programmazione economica
Deliberazione 15 febbraio 2000. Approvazione dell'intesa istituzionale di programma da stipulare tra il Governo e la giunta della regione Abruzzo. (Deliberazione n. 4/2000).
Deliberazione 15 febbraio 2000. Legge n. 431/1998: Riparto disponibilità fondo sociale ex legge n. 392/1978 per la finalità del fondo nazionale per il sostegno all'accesso delle abitazioni in locazione. (Delib. n. 6/2000).
Deliberazione 15-2-2000. Convenzione n. 283/87 - Lavori di prolungamento asse viario principale agglomerato Modica-Pozzallo e collegamento al costruendo porto ed alla viabilità ordinaria - proroga dei termini di convenzione. (Delib. n.7/2000).
Deliberazione 15 febbraio 2000. Approvazione dell'intesa istituzionale di programma da stipulare tra il Governo e la giunta della regione Puglia. (Deliberazione n. 5/2000).

INFO

Comunicare non-profit: 2° Festival a Milano

Con il patronato della Regione Lombardia e il patrocinio del Comune di Milano, il 28, 29, 30 settembre si svolgerà a Milano nell'aula magna della Bocconi il secondo Festival internazionale della comunicazione sociale. Con questa seconda edizione del festival - il primo al mondo esclusivamente dedicato alla promozione delle cause non profit - Milano si propone come capitale della comunicazione sociale. Una giuria internazionale giudicherà le campagne di comunicazione sociale ed assegnerà i premi per le varie categorie.

SANITÀ

Ospedali «umanizzati», molti esempi di qualità

ALESSANDRA CALZECCHI ONESTI



In linea con i processi di integrazione di risorse e sviluppo di politiche sanitarie interresse al tema della qualità avviati negli ultimi anni, numerosi sono gli esempi di aziendalizzazione e umanizzazione finalizzati a facilitare l'utilizzo delle strutture ospedaliere da parte sia del cittadino che degli stessi dipendenti. L'Asl 22 di Novi Ligure ha attivato già da due anni un progetto di analisi e valutazione scientifica della qualità dei servizi sanitari forniti.

Il metodo utilizzato (APQ) è caratterizzato dal fatto che la ricerca è stata effettuata congiuntamente da operatori sanitari e rappresentanti dei cittadini (adeguatamente formati), lungo tre direttrici: la qualità tecnica, la dimensione interpersonale ed il comfort. Si è poi proceduto a costituire il Patto Locale per la Qualità, composto da diversi attori della sanità con la funzione di utilizzare la qualità come criterio di valutazione dei servizi e di attivare un Osservatorio permanente sulla Qualità dei servizi, che avrà il compito di supportare l'azienda nella realizzazione di obiettivi concreti diretti alla qualità e nell'individuazione di strategie volte al perseguimento della stessa.

Il Sert di Reggio Emilia ha recentemente ottenuto (primo caso in Italia di certificazione ottenuta da un servizio pubblico per la cura delle tossicodipendenze), la certificazione «ISO 9001 DNV», che garantisce agli utenti un'adeguata e documentata valutazione del proprio stato di salute, il controllo della corretta progettazione degli interventi individualizzati, il rispetto dei tempi e delle modalità di esecuzione della presa in carico, la verifica periodica dell'andamento dei trattamenti secondo criteri oggettivi.

Un gruppo di lavoro degli Ospedali di Aosta ha predisposto la Carta dei servizi per il Pronto Soccorso, diretta ad assicurare all'utenza efficienza e appropriatezza dei servizi. Sono stati, tra l'altro, stabiliti dei codici di accettazione per individuare immediatamente le vere emergenze e criteri di valutazione per un uso inappropriato della struttura da parte del cittadino. Per valutare il livello dei servizi vengono utilizzati indicatori precisi, quali la riduzione del numero delle proteste, l'accorciamento dei tempi di intervento, il monitoraggio della soddisfazione e la riduzione dei

casì in cui un paziente che si sia presentato al pronto soccorso vi faccia ritorno per il medesimo sintomo.

Presso la Usl 19 di Asti sono stati avviati alcuni progetti innovativi tesi a migliorare la segnalazione interna, l'accoglienza dei pazienti affetti da malattie gravi, i meccanismi organizzativi (per superare ad esempio le difficoltà e la dilazione dei tempi d'intervento causate dalla disomogeneità dei documenti sanitari; è stato realizzato un modello unico di cartella clinica). È stato, inoltre, predisposto un Cd-rom con indicazioni utili sui diversi servizi sanitari: numeri telefonici, orari, modulistica e documenti per accedere.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Ospedaliera di Padova ha individuato due aree per la valutazione della qualità percepita dal cittadino-utente, attivando una serie di strumenti sia per la gestione «reclamio» (definizione della procedura interna e analisi dei dati raccolti relativamente alle richieste che giungono negli uffici, ai tempi di attesa delle risposte, all'individuazione delle aree critiche), che per la gestione «Indagini sul grado di soddisfazione dell'utenza» (som-

ministrazione di questionari, programmi ad hoc per l'elaborazione dei risultati, ecc.). È stata, inoltre, messa a punto una Carta dei Servizi Ambulatoriali, finalizzata a dare visibilità ai Servizi Specialistici, promuovere una corretta immagine aziendale, offrire in maniera puntuale e chiara tutte le diverse possibilità di diagnosi e di cura migliorando la comunicazione con i pazienti esterni.

Le prime iniziative risalgono, comunque, al 1997, quando l'Arcispedale Santa Maria Nuova di Reggio Emilia ha attivato il progetto «Otto norme di buona qualità», ottenendo, prima struttura ospedaliera in Italia, la certificazione ISO 9000 per tre unità organizzative (anatomia patologica, endoscopia digestiva, Pronto Soccorso); la Direzione sanitaria centrale di Castellammare di Stabia della Asl Napoli 5 ha messo a punto una serie di indicatori di qualità per l'utente, arrivando così alla definizione di un insieme di standard ideali da utilizzare per la valutazione dei progetti di ristrutturazione dei vecchi presidi e di costruzione di nuovi; il Policlinico di Modena ha emanato la Carta delle garanzie, contenente gli impegni che l'azienda

assume nei confronti dei suoi utenti (informazione adeguata, qualità dell'assistenza e dell'ospitalità, accesso agevolato per anziani e disabili, dimissione informata e assistita); l'Asl 18 di Brescia ha provveduto ad una ridefinizione del modello organizzativo del Poliambulatorio, così articolata: analisi della situazione, rilievo dei processi di miglioramento; rilievo della domanda-offerta dei servizi e della criticità dei prodotti/processi di miglioramento, formazione dei gruppi di miglioramento e del gruppo di governo, creazione di un modello organizzativo didattico e di pratica attuazione per l'innovazione gestionale della struttura; hanno ottenuto la certificazione di qualità (secondo le norme Uni En Iso 9002) i pasti ospedalieri della Usl 2 di Feltre, prima struttura pubblica ad essere certificata nel settore della ristorazione con un servizio gestito in proprio; la Direzione della Usl 47 di Ancona ha attivato un progetto per il controllo della qualità delle prestazioni fornite dai «badanti», i prestatori privati di servizio che sostituiscono i congiunti che spesso non sono in grado di garantire un'assistenza costante ai degeniti.

