



Report sui *Focus group* “La comunicazione nelle Porte Uniche di Accesso (P.U.A.)”

Aprile 2014



La linea d'intervento n. 5 del POAT Puglia, che prevedeva il "Supporto tecnico per l'individuazione e la sperimentazione di modalità operative mutate da altri contesti sull'accessibilità dei servizi sanitari e socio-sanitari", è stata realizzata attraverso un programma di lavoro articolato, definito d'intesa con il Servizio Programmazione e Integrazione Sociosanitaria dell'Assessorato Regionale al Welfare. La prima fase di attività è stata dedicata all'analisi del quadro complessivo di competenze, attori e strumenti definito dalla riforma del sistema regionale dei servizi sociosanitari in Puglia. In particolare si è inteso approfondire l'articolazione dei servizi del welfare d'accesso, in modo coordinato con le altre linee d'intervento previste dallo stesso POAT Puglia. L'analisi è proseguita attraverso la verifica della presenza di indicazioni precise in materia di comunicazione per il welfare d'accesso nei diversi atti di indirizzo della Regione Puglia, sia sanitari che sociosanitari. Il principale di questi, per quanto riguarda il tema specifico oggetto della nostra analisi, è la DGR 12 aprile 2001, n. 691 "Linee guida per l'accesso ai servizi sanitari territoriali e alla rete integrata dei servizi sociosanitari". Nel documento sono, pur ricco di indicazioni, procedure e protocolli, sono state rilevate scarse indicazioni in materia di comunicazione, confermando le indicazioni generali che sostenevano la necessità di un lavoro specifico su questo tema.

Intanto la strategia programmatoria regionale si integrava con un intervento straordinario per il sostegno alla domanda di servizi alla persona, misura utile a orientare la domanda delle famiglie verso un'offerta di maggiore qualità, soprattutto nell'area della non autosufficienza. Per questa via un investimento sul tema della comunicazione appariva rilevante in termini di sostegno all'efficacia dell'intervento regionale.

Sulla scorta di queste considerazioni si è provveduto a programmare un gruppo di lavoro, partecipato da operatori di servizi territoriali del welfare d'accesso, individuati dalla stessa Regione Puglia tra le esperienze più significative delle AASSLL e degli Ambiti territoriali pugliesi. Questo gruppo di lavoro, integrato con lo staff di esperti del Formez, ha lavorato per circa sei mesi all'individuazione dei temi specifici che possono caratterizzare il processo di comunicazione in un servizio del welfare d'accesso, anche attraverso l'analisi dei dati che contestualmente si raccoglievano con il monitoraggio sullo sviluppo delle PUA e delle UVM realizzato nell'ambito dello stesso POAT.

I temi principali del lavoro di gruppo sono stati:

- a) l'analisi dei processi di *governance* che presiedono all'organizzazione delle PUA;
- b) la presenza di eventuali piani di comunicazione e la loro articolazione;
- c) la presenza di eventuali carte dei servizi e il loro processo di implementazione;
- d) l'informatizzazione delle PUA e l'utilizzo degli strumenti web;
- e) l'organizzazione della funzione di accoglienza e degli spazi destinati all'utenza nei servizi;
- f) la valutazione della soddisfazione degli utenti.

Attraverso un lavoro di raccolta e classificazione delle esperienze regionali ed extraregionali su questi temi si è giunti ad ipotizzare la realizzazione di un manuale, semplice nel linguaggio e di pratico utilizzo, che potesse fungere da supporto operativo per i servizi territoriali pugliesi del welfare d'accesso. Questa ipotesi di lavoro è stata condivisa dai Dirigenti dell'Assessorato al Welfare della Regione Puglia.

La fase successiva di lavoro è stata quindi orientata all'elaborazione dei contenuti specifici di un *Vademecum* sulla comunicazione nelle P.U.A., realizzato il quale si è inteso organizzare tre *focus group* territoriali di restituzione dei contenuti e confronto sulle principali aree di sviluppo del tema. Gli incontri si sono tenuti a Foggia il 28 aprile, a Bari il 29 aprile e a Lecce il 30 aprile. In tale occasione è stato consegnato il relativo volume. Lo scopo principale di questa restituzione è stato quello di dare vita e moderare un confronto conoscitivo tra operatori del settore sulle esperienze positive ma anche su aspetti di criticità realizzate e riscontrati nei servizi di welfare d'accesso, con particolare riferimento al lavoro svolto nelle P.U.A., tenendo come traccia di riflessione quella proposta dallo stesso manuale. La formula del *focus group* è stata scelta perché ritenuta quella più idonea ed efficace per poter cogliere direttamente dagli addetti ai lavori che quotidianamente operano nel settore delle Porte Uniche di Accesso l'esistenza, o nella maggior parte dei casi riscontrati a seguito dei focus, la necessità concreta di mettere in atto strategie di comunicazione integrata volte a coinvolgere i cittadini sulle modalità di erogazione/fruizione e di accesso ai servizi socio sanitari erogati dalle P.U.A. Il focus group è infatti una metodologia di lavoro che si basa sulla discussione in gruppo di argomenti predefiniti, particolarmente efficace per raccogliere dati qualitativi entro un tempo limitato, privilegiando l'analisi in profondità e valorizzando le interazioni tra i partecipanti, con le conoscenze e le rappresentazioni sociali da queste generate.

Le principali evidenze emerse dai focus

Un dato comune a tutte le riflessioni è che il tema della comunicazione è spesso sottovalutato dalle P.U.A. (come del resto dalle stesse linee guida regionali (D.G.R. 691/2011), pur nella consapevolezza, che non si traduce in azione, che questo argomento rappresenta un asset di fondamentale e strategica importanza nel migliorare e, in alcuni casi, nel dare vita ad un rapporto di fiducia e conoscenza tra operatore delle P.U.A. e dei servizi da questa erogati nei confronti del cittadino/utente che molto spesso non ne conosce neanche l'esistenza. La riflessione iniziale del focus group è partita analizzando la fotografia dello stato dell'arte delle P.U.A. pugliesi: se da un lato i numeri confermano che il sistema delle P.U.A. rappresenta una realtà concreta e ormai radicata sul territorio regionale con ben il 78,3% delle P.U.A. attive in Puglia e un altro 8,7% in via di attivazione; in antitesi emerge un'organizzazione delle P.U.A. scarsamente attenta all'approccio comunicativo verso il cittadino/utente e poco interessata alla promozione del servizio: solo il 48% delle P.U.A. ha una mappa dell'offerta dei servizi del territorio, oltre la metà degli intervistati dichiara non aver mai attivato una campagna di comunicazione per il proprio servizio e il 51% dichiara di non avere un sito dedicato alla comunicazione istituzionale (tutti i dati sono riferibili a giugno 2012).

In questo scenario il *Vademecum* presentato in occasione dei tre appuntamenti è stato considerato una guida utile di comunicazione e di orientamento, ad uso diretto degli operatori dei servizi. Anche per la considerazione, più volte rilevata, che il corretto utilizzo dei diversi strumenti proposti può consentire un intervento sul tema della comunicazione a budget limitato, argomento molto rilevante in una fase di costante contenimento della spesa e scarsità di risorse destinate agli investimenti.

Il piano di comunicazione, la carta dei servizi, i social network e Internet, l'organizzazione logistica e l'accoglienza e la customer satisfaction sono stati i cinque strumenti oggetto della presentazione; in questo caso non ci si è limitati alla mera spiegazione dei diversi strumenti ma questi sono stati raccontati e resi più comprensibili ad un pubblico che non necessariamente si occupa di comunicazione grazie anche all'esemplificazione pratica di esempi di buone prassi di attività e iniziative di comunicazione già operative su altri territori. Questo setting informale ha favorito il via alla discussione e al confronto tra gli operatori presenti, i consulenti di comunicazione del Foromez PA e i referenti regionali dell'Assessorato al Welfare dai quali sono emersi per lo più aspetti di criticità che rallentano l'effettivo sviluppo e messa in rete di un sistema di comunicazione integrato tra i diversi attori che ruotano intorno alle Porte Uniche di Accesso, sebbene ci sono state testimonianze di anche di casi interessanti di iniziative di comunicazione realizzate in maniera autonoma da alcune P.U.A.

Nel dettaglio vediamo che cosa è emerso dai singoli focus.

Focus Foggia – 28/04/2014

Esperienze di comunicazione attivate:

Le P.U.A. della Provincia di Foggia hanno dichiarato di non avere avviato nessuna specifica iniziativa nel campo della comunicazione. La P.U.A. di Foggia ha tuttavia dichiarato nell'ambito del focus group di aver pronto il bando per la realizzazione del logo P.U.A.

Tra le criticità emerse dall'incontro:

1. la scarsa telematizzazione delle P.U.A. del sub appennino dauno;
2. la mancanza di una formazione per gli operatori;
3. la complessità di Edotto;
4. lo scarso coinvolgimento da parte degli attori sociali del territorio;
5. la necessità di un maggior coinvolgimento dei medici di base.

Da parte degli operatori intervenuti alla presentazione del *Vademecum* sono emerse le seguenti necessità:

1. la necessità di integrazioni alle linee guida regionali in materia di comunicazione nel welfare d'accesso;
2. l'intensificazione di confronti regionali sul tema (Tavoli tecnici regionali per la comunicazione nelle P.U.A.);
3. la necessità di formazione dedicata per gli operatori P.U.A. e U.V.M.;
4. una più funzionale distinzione tra operatori di front-office e di back-office;
5. il potenziamento della rete della comunicazione interna territorio-regione.

Focus Bari – 29/04/2014

Diversi sono stati i suggerimenti e gli input proposti da assistenti sociali, dirigenti medici, referenti ASL e di distretti socio sanitari presenti all'incontro:

1. la realizzazione corsi formazione del personale P.U.A. sulla comunicazione;
2. il coinvolgimento diretto dei referenti dell'U.R.P. che dovrebbero essere presenti presso ogni P.U.A. nell'attività di comunicazione sui servizi da questa erogati nonché nella gestione e nell'aggiornamento di eventuali social network dedicati (pagine FB, sito internet ecc.);
3. l'ottimizzazione delle risorse e il risparmio economico: con la riorganizzazione della rete ospedaliera si libereranno diverse professionalità che devono essere reinserite, alcune di queste potrebbero essere allocate proprio nelle P.U.A. per svolgere le attività di comunicazione.

Non sono mancati gli aspetti di criticità emersi durante il confronto:

1. lo scarso dialogo e la scarsa integrazione tra ospedale e P.U.A. sul territorio: l'ospedale conosce poco i servizi e le strutture di supporto utili a garantire al paziente e ai propri familiari la Dimissione Ospedaliera Protetta e la continuità delle cure socio sanitarie necessarie;
2. la carenza di personale e la mancanza di motivazione: il personale che lavora nelle P.U.A. svolge già numerosi compiti questo rappresenta un vantaggio per il cittadino/utente che accede allo sportello e che trova in un unico riferimento tutte le informazioni, ma rappresenta anche un limite per l'operatore che non può dedicarsi anche al lavoro della comunicazione. In quest'ottico l'ufficio di piano dovrebbe diventare la regia operativa rispetto alla conoscenza e all'integrazione dei servizi;
3. lo scarso coinvolgimento dei medici di medicina generale nel promuovere i servizi delle P.U.A.;
4. il mancato raccordo tra le P.U.A. sul territorio dello stesso distretto: mancanza di connessione tra i vari operatori delle P.U.A. per quanto riguarda orari e giornate di apertura differenti, questo rende difficile la comunicazione tra i vari operatori laddove gli orari e i giorni di apertura non coincidono.

Esperienze di comunicazione attivate:

1. Comunicazione P.U.A. attraverso comunicati stampa solo nel momento dell'apertura del servizio
2. Nel DDS5 è stata attuata una rilevazione annuale qualitativa e quantitativa attraverso un questionario in merito al numero di accessi di prese in carico tramite l'elaborazione di una piattaforma telematica condivisa tra la cooperativa che gestisce il servizio, l'ambito e la ASL.

Focus Lecce – 30/04/2014

Esperienze di comunicazione attivate:

1. la P.U.A. di Galatina si è dimostrata molto attiva e propositiva in fatto di comunicazione tanto da aver dedicato alla comunicazione della P.U.A. un gruppo di persone che insieme ad altre mansioni svolge anche questo incarico, hanno realizzato una carta dei servizi integrata e poi tramite il lavoro del gruppo di comunicazione hanno attivato un servizio di promozione diretta della stessa sul territorio di riferimento, si sono mobilitati insieme agli altri attori che ruotano intorno al mondo delle P.U.A. sul territorio (CAF, patronati, associazioni) per attivare un sistema di concertazione sulla comunicazione unica sia in tema di informazioni del servizio che di riconoscibilità dello stesso per quest'ultimo aspetto hanno coinvolto una scuola di grafica per lo studio e ideazione di un logo unico, hanno attivato la mail P.U.A. dedicata;
2. il DDS di Nardò invece ha impegnato i propri operatori, dopo averli formati, a recarsi direttamente presso il domicilio dei possibili utenti per informarli sui servizi della P.U.A.

Tra gli aspetti di criticità sono stati riscontrati:

1. la mancanza di una mail P.U.A. dedicata;
2. la scarsa disponibilità operativa degli addetti perché oberati con il lavoro di front e back office;
3. lo scarso spazio attribuito alla voce della comunicazione all'interno dei bandi, laddove si deve rientrare in un budget definito le iniziative dedicate alla comunicazione sono le prime ad essere tagliate a favore della operatività e realizzazione operativa del bando stesso.

E come suggerimenti:

1. Gli operatori delle P.U.A. non sono specializzati nel mondo della comunicazione oltre ad incontri di formazione sarebbe necessaria la condivisione di strumenti e procedure di buone pratiche già messe in atto così da creare un format operativo di base unico.

Riassumendo da questi tre focus group sulla comunicazione appare evidente l'esigenza espressa dagli operatori di uniformare e alleggerire i processi di comunicazione, questo è possibile seguendo quattro direttive ben precise: la semplificazione del contesto comunicativo, la riconoscibilità del servizio di riferimento, l'omogeneità delle procedure e del processo di informazione e la conseguente trasparenza sulle informazioni richieste.

E i primi strumenti che in concertazione con l'assessorato regionale possono essere attuati in questa direzione sono:

- a. la realizzazione di un logo unico regionale delle P.U.A.,
- b. la realizzazione di indirizzi email P.U.A. dedicati per ogni territorio,
- c. la riorganizzazione delle risorse sottoutilizzate da destinare all'attività di comunicazione,
- d. l'omologazione di orari e giorni di apertura tra le P.U.A. degli stessi distretti,
- e. maggiore peso e spazio alla comunicazione nei bandi regionali.

Si tratta di considerazioni che consideriamo utili a sostenere i processi di ottimizzazione dei servizi sociosanitari territoriali che la Regione Puglia ha attivato e intende attivare nei prossimi mesi.