



centro servizi
regione basilicata

CONSUNTIVO

20
07

Centro Servizi Regione Basilicata

Centro Servizi Regione Basilicata. Consuntivo 2007.

20
07

Questo documento ha lo scopo di fornire, una panoramica globale del CSB con riferimento ai servizi erogati ed in particolare: il Contact Center, il Supporto all'Innovazione Dipartimentale, il servizio di Animazione del Portale Basilicatanet e il Call Center Sanitario. Inoltre sono forniti grafici e tabelle riepilogative relativamente alle attività ed ai progetti più significativi espletati durante il 2007.

SOMMARIO

<i>Il CSB: un pò di storia</i>	4
<i>Il servizio di Contact Center</i>	6
<i>OBIETTIVI DEL SERVIZIO</i>	6
<i>MODELLO ORGANIZZATIVO DEL SERVIZIO</i>	6
<i>GESTIONE RICHIESTE INFORMATIVE</i>	7
<i>ANALISI SULLE ATTIVITA' GESTITE (consuntivo 2007)</i>	8
<i>GRAFICI</i>	8
<i>CAMPAGNE DI INDAGINE TELEFONICA (OUTBOUND)</i>	10
<i>Il servizio di Supporto Dipartimentale</i>	11
<i>LE ATTIVITA'</i>	13
<i>LIVELLI DI SERVIZIO</i>	16
<i>Il servizio di Animazione del Portale Basilicatanet.</i> . . .	17
<i>ATTIVITA' SVOLTE</i>	18
<i>Il Servizio di Call Center Sanitario</i>	20
<i>Tipologia delle richieste gestite (confronto 07/06/05)</i> . . .	21
<i>Risultati dell'analisi del Servizio erogato dal CUP</i> . . .	22
<i>Grafici e Commenti</i>	23
<i>Considerazioni finali</i>	29

Il CSB un pò di storia: 2004/2007

Il centro servizi nasce da un'intuizione della Regione Basilicata finalizzata alla realizzazione di un'importante ed innovativa iniziativa con positive ricadute in termini occupazionali e di miglioramento dei servizi ai cittadini. Tale iniziativa imprenditoriale si compendia nella realizzazione di un Centro Servizi a supporto dell'Amministrazione e dei cittadini, mediante la fornitura in via continuativa e pluriennale di servizi informatici e tecnologici. L'iniziativa presuppone la realizzazione e l'unificazione dei centri di prenotazione sanitari (CUP).

*Attività per l'avvio, il consolidamento
e lo sviluppo del CSB 2004/2007*

REGIONE
BASILICATA

START UP

AGILE / CSB



- **Costituzione Società**
- **Selezione/Assunzione Personale**
- **Integrazione Risorse Umane**
 - Lavoratori socialmente utili
 - Aziende in crisi
 - Interna
- **Formazione personale**
 - Informatica di base
 - Tecniche di gestione utente
 - Comunicazione
- **Avvio attività CSB**
 - CUP Regionale
 - Contact Center
 - Animazione Portale
 - Supporto Dipartimentale
- **Organizzazione Azienda**

L'attività principale in questi anni è stata lo sviluppo delle risorse umane in quanto risorse strategiche provenienti da realtà diverse sia in termini culturali che professionali.

E' qui schematizzato il processo di integrazione e di creazione di una identità comune, con l'obiettivo di costituire una realtà organizzativa in grado di affrontare la sfida proposta della intuizione regionale cioè una entità capace di fornire quei servizi innovativi per soddisfare e rendere la pubblica amministrazione regionale sempre più vicina al cittadino.

Integrazione Risorse Umane / Creazione identità per il Centro Servizi Basilicata

Provenienza		Età Media	Destinazione AGILE	
Intema		38	CUP	48
Kingcom		34	Contact Center	12
Star Service		42	Supporto Dipartimentale	18
L.S.U.		39	Animazione del portale	7
EDS		43	Staff	8
		-----		-----
Età media totale		40	Totale	
			93	

Molti degli investimenti sono stati orientati al supporto della formazione per l'accrescimento delle competenze e conoscenze delle risorse umane impiegate nel CSB.

FORMAZIONE CONTINUA PER L'ACCRESIMENTO DELLE CONOSCENZE

SVILUPPO CONOSCENZE

Professional skills (Customer Relation & Management)
 da operatori di sportello ad Operatori della Conoscenza
 Consultancy skills (e_gov, sanità, IT)
 Leadership

SVILUPPO NUOVE CAPACITA'

FORMAZIONE 2004/2007

2004	3200 ore
2005	4000 ore
2006	3500 ore
2007	3000 ore

PRINCIPALI OBIETTIVI RAGGIUNTI

Sviluppo skills
 Procedimenti amministrativi (e_gov, sanità, IT)
 Professional skills (Comunicazione e relazione con il Pubblico)
 Leadership

SKILL INVENTORY

Tutte le risorse del CSB sono inserite nello skill inventory di Agile

DA 0 a 93 RISORSE. Alcuni dati sul personale 2004/2007

PROVENIENZA

Eds	12%
Intema	19%
Starservice	21%
Kingcom	17%
Lsu	20%

SESSO

Maschi	30%
Femmine	70%

SCOLARITA'

Laureati	22%
Diplomati	73%
Non diplomati	5%

Il servizio di Contact Center

Il Contact Center è il centro specializzato ed automatizzato dedicato alla comunicazione ed interazione della Regione Basilicata con i cittadini, gli Enti e le Imprese. Il servizio, attivo da maggio 2004, è finalizzato a migliorare l'accesso e la fruibilità delle informazioni da parte del cittadino ma anche migliorare la capacità di risposta alle "sue" esigenze, integrando momenti di informazione con momenti di vera e propria assistenza. Il servizio di Contact Center è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00 e risponde ai seguenti numeri:



800.29.20.20 gratuito da telefonia fissa e **0971.471372** da telefonia mobile alla tariffa del cellulare chiamante

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

I principali obiettivi/benefici ottenibili dall'espletamento di tale Innovativo Servizio sono seguenti:

- fornire strumenti per rispondere positivamente ed in modo proattivo alle indicazioni e direttive governative sull'innovazione della PA e sull'e-government che pone il rapporto con il cittadino/utente al centro delle attività aziendali secondo i principi del CRM (Citizen Relationship Management);
- sviluppare un'opportunità per futuri sviluppi in ottica di integrazione con sistemi più evoluti e sofisticati per la gestione del contatto con l'utente;
- rendere disponibile un Servizio che contribuisca alla tutela dell'immagine dell'Amministrazione e della soddisfazione del cittadino/utente.

L'erogazione dei servizi di carattere informativo e professionale si attua attraverso il Contact Center con una pluralità di canali di comunicazione (telefono, internet browser, e-mail, fax, lettere cartacee, ecc...), integrando risorse umane, processi e tecnologie di informatica e di telecomunicazioni.

Il Contact Center amplia l'ambito e le modalità di accesso alle Amministrazioni e agli Enti rispetto al sistema di Call Center che impiega il solo telefono come strumento di comunicazione.

Si realizza in questo modo un modello di Servizio multicanale, inteso come il punto di arrivo e/o di notifica di qualsiasi informazione circa le attività regionali, i servizi erogati dall'ente, le modifiche inerenti l'organico, le nuove disposizioni, le nuove leggi, le nuove modalità amministrative, le prospettive e/o le iniziative in corso, le nuove idee in via di attuazione, e quant'altro potrà essere di interesse per l'utente finale (e cioè il cittadino, l'impresa, altri enti).

MODELLO ORGANIZZATIVO DEL SERVIZIO

Il Contact Center si articola secondo il seguente modello:

una struttura di 1° livello a diretto contatto con la richiesta degli utenti del servizio, in grado di dar risposte ai quesiti più comuni;

una struttura di back-office in grado di fornire supporto immediato nei casi di difficoltà di risposta al 1° livello, o di escalare le richieste al supporto di 2° livello per quesiti di maggiore complessità;

una struttura di 2° livello attestata presso i supporti dipartimentali, in stretta relazione con le URP, con il compito di gestire le richieste ai quesiti più complessi.

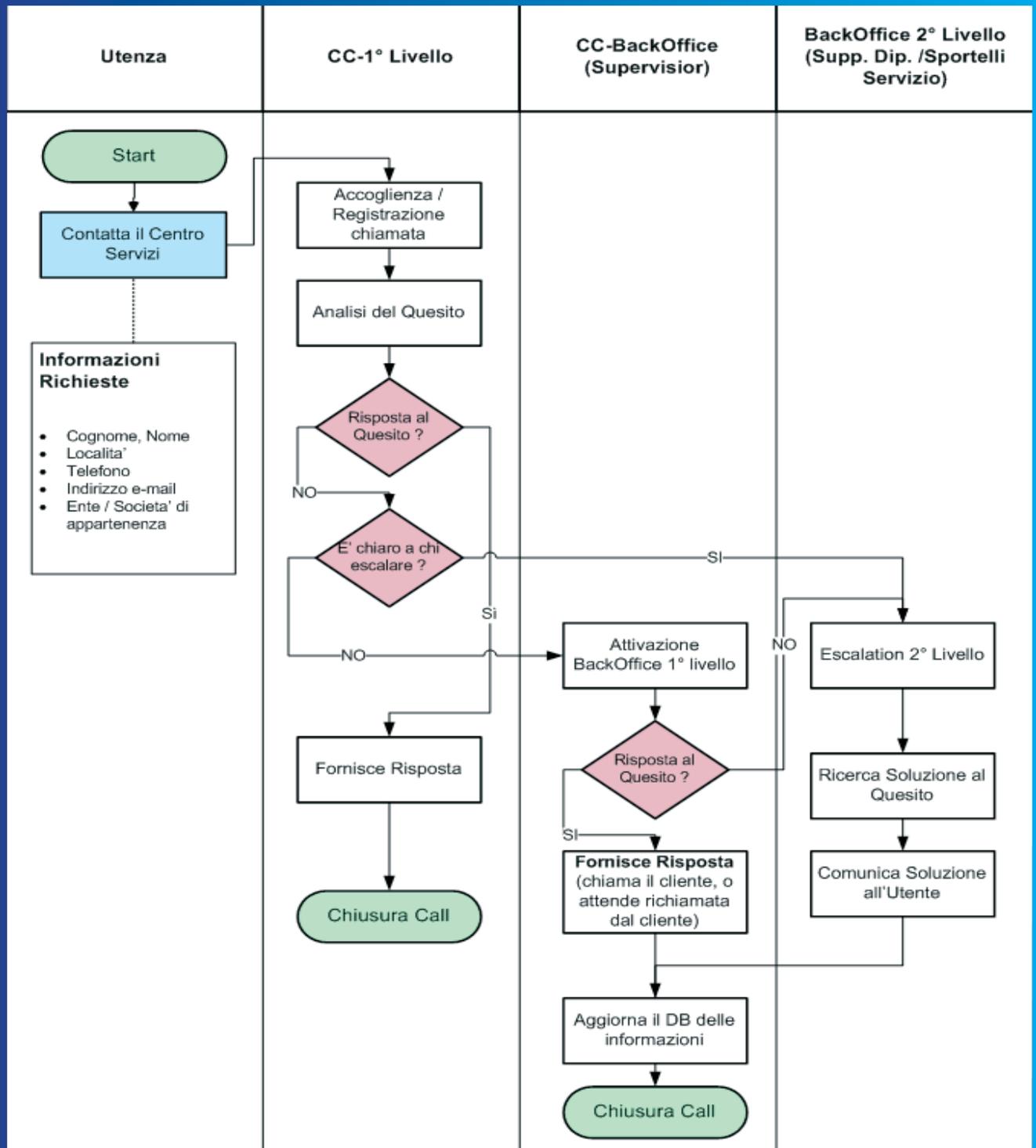
Una sintesi delle principali competenze:

- erogazione delle informazioni relative alle attività regionali
- orientamento dell'utenza verso la struttura e l'organizzazione regionale
- instradamento delle richieste verso gli Uffici competenti o le URP
- supporto e gestione delle richieste complesse di informazione e/o di servizio
- attivare, su richiesta di singoli dipartimenti, specifiche campagne di indagine rivolgendosi a fasce di utenza ben determinate

GESTIONE RICHIESTE INFORMATIVE

Il Contact Center viene attivato tramite numero verde ed opera secondo la procedura sinteticamente riportata.

PROCESSO DI GESTIONE DELLE CHIAMATE DEL CENTRO SERVIZI



“La Qualità continua dei processi è garanzia della Qualità continua dei servizi erogati”

Certificazione ISO 9001:2000 - Progettazione, sviluppo ed erogazione di Servizi di *C*itizen *R*elationship *M*anagement per la Pubblica Amministrazione

ATTIVITA' GESTITE	Telefono	Email	Outbound
Una sintesi delle attività gestite dal Contact Center.	21.722	3315	1177
	83%	13%	4%

ANALISI SULLE ATTIVITA' GESTITE (consuntivo 2007)

I grafici di seguito riportati evidenziano quanto segue:

- Sia per le attività inbound che outbound l'andamento del servizio è molto variabile nel corso dell'anno perchè strettamente legato al tipo di attività gestite;
- le richieste (inbound) sono riferite per la quasi totalità ad attività dipartimentali e soltanto in piccola parte riguardano i progetti;
- la distribuzione territoriale nell'utilizzo del Contact Center è focalizzata sulla regione per circa il 70% (48% Potenza, 21% Matera) e per il rimanente 30% è di provenienza extraregionale
- le attività "portanti" nell'arco dell'anno 2007 hanno fatto riferimento a: "centralino informativo", ovvero attività di informazione su dipendenti ed uffici regionali; risparmio energetico; richieste CTR; Redazione Basilicatanet; Prima abitazione (recupero/acquisto); Vaccino per la vita (HPV); Cittadinanza Solidale; Carta Multiservizi;
- l'utilizzo del Contact da parte dei dipartimenti non è omogeneo; con riferimento alle iniziative, 5 dipartimenti coprono l'84% delle richieste mentre i rimanenti 3 solo il 12%. I progetti che hanno valenza interdipartimentale coprono invece il 4% del totale;
- l'attività inbound è senza dubbio quella prevalente (96%) e di questa la componente telefonica ne copre l'84%;
- sul totale delle richieste che pervengono al Contact Center, il 93% viene risolto in tempo reale, il 4,5% da uno a tre giorni e il rimanente il 2,7% oltre il terzo giorno;
- i livelli di servizio oggetto del contratto sono stati sempre ampiamente rispettati.

GRAFICI

Grafico 1 - Andamento trimestrale. Si è ridotta, rispetto al 2006, la componente telefonica passata da 32.000 a 18.500 contatti (-40%) mentre la componente e-mail si è decuplicata passando da 313 a 3315.

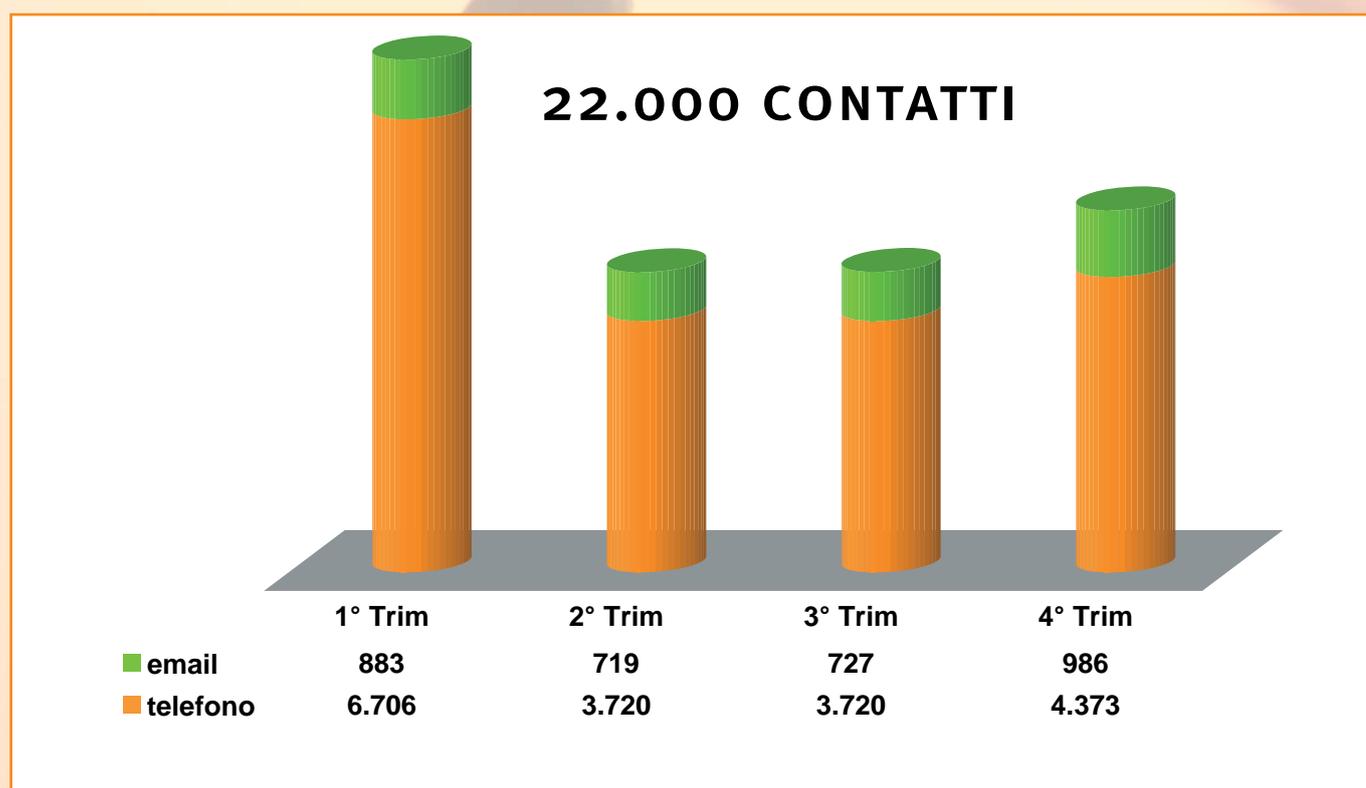


Grafico 2 - Distribuzione territoriale delle richieste (per provincia). Nel grafico sono indicate le percentuali di contatti telefonici gestiti nell'anno e raggruppati per province interne alla regione (PZ e MT) ed extraregionali

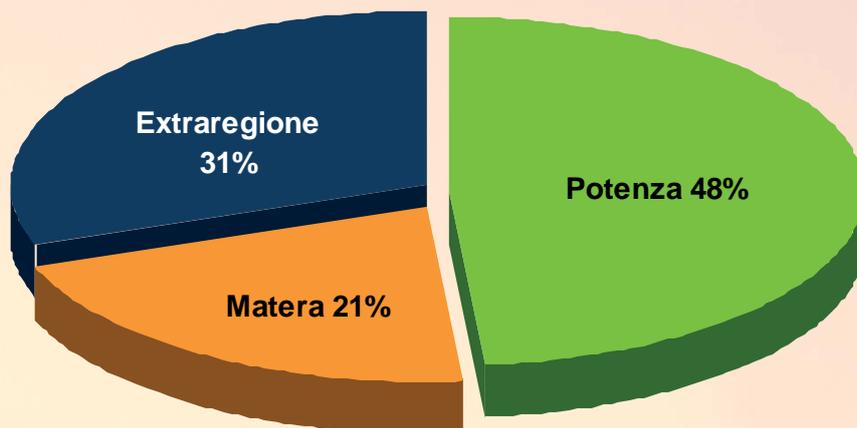
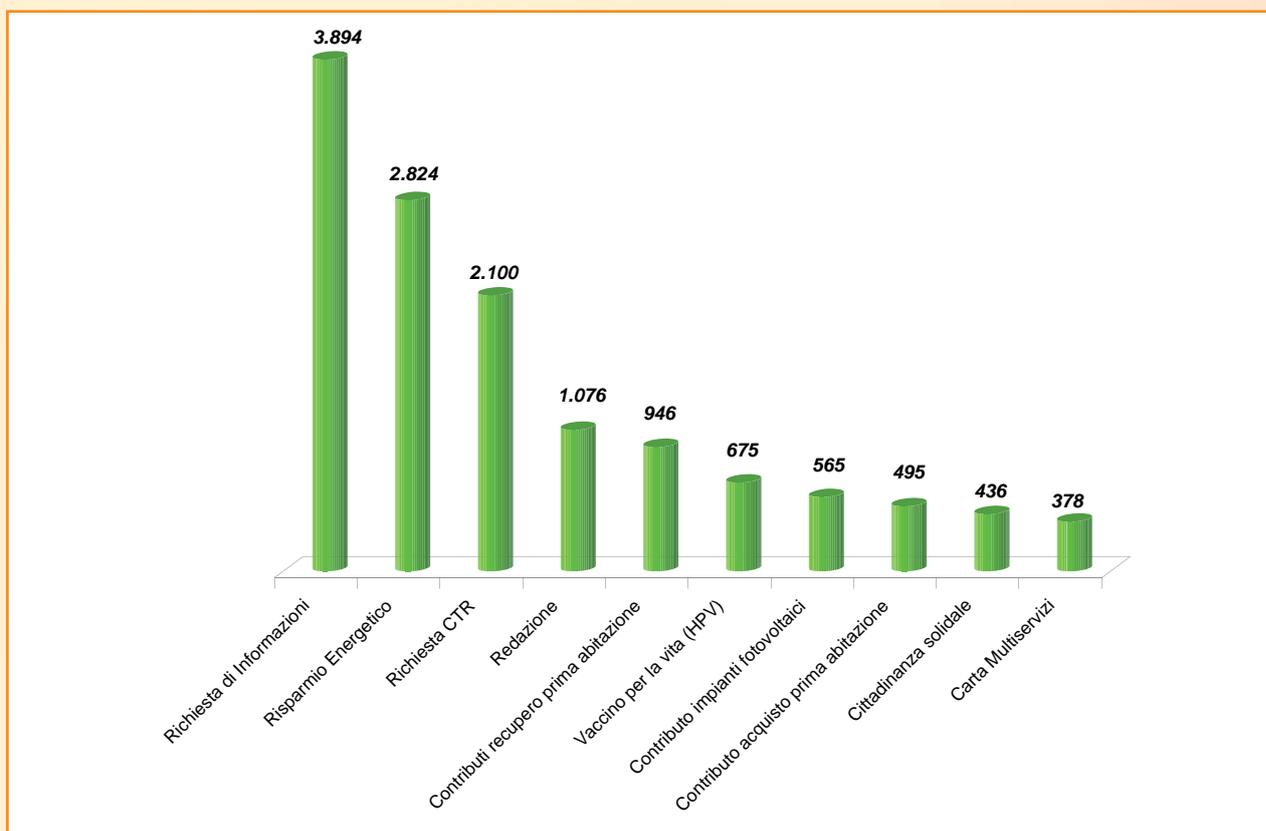


Grafico 3 - Principali iniziative gestite (Numero ticket gestiti). Nel grafico sono indicate le quantità di contatti ricevuti rispetto alle principali iniziative/tipologie di attività.



L'informazione più vicina all'utente:

- facilità di accesso*
- assenza di barriere*
- indipendenza dal tempo e dallo spazio*

Grafico 4 - Distribuzione per Dipartimento/Progetto (Numero ticket gestiti). Nel grafico è riportato, per le iniziative promosse da ciascun dipartimento, il numero di contatti ricevuti, la voce progetti raggruppa le iniziative aventi valenza trasversale sui dipartimenti.

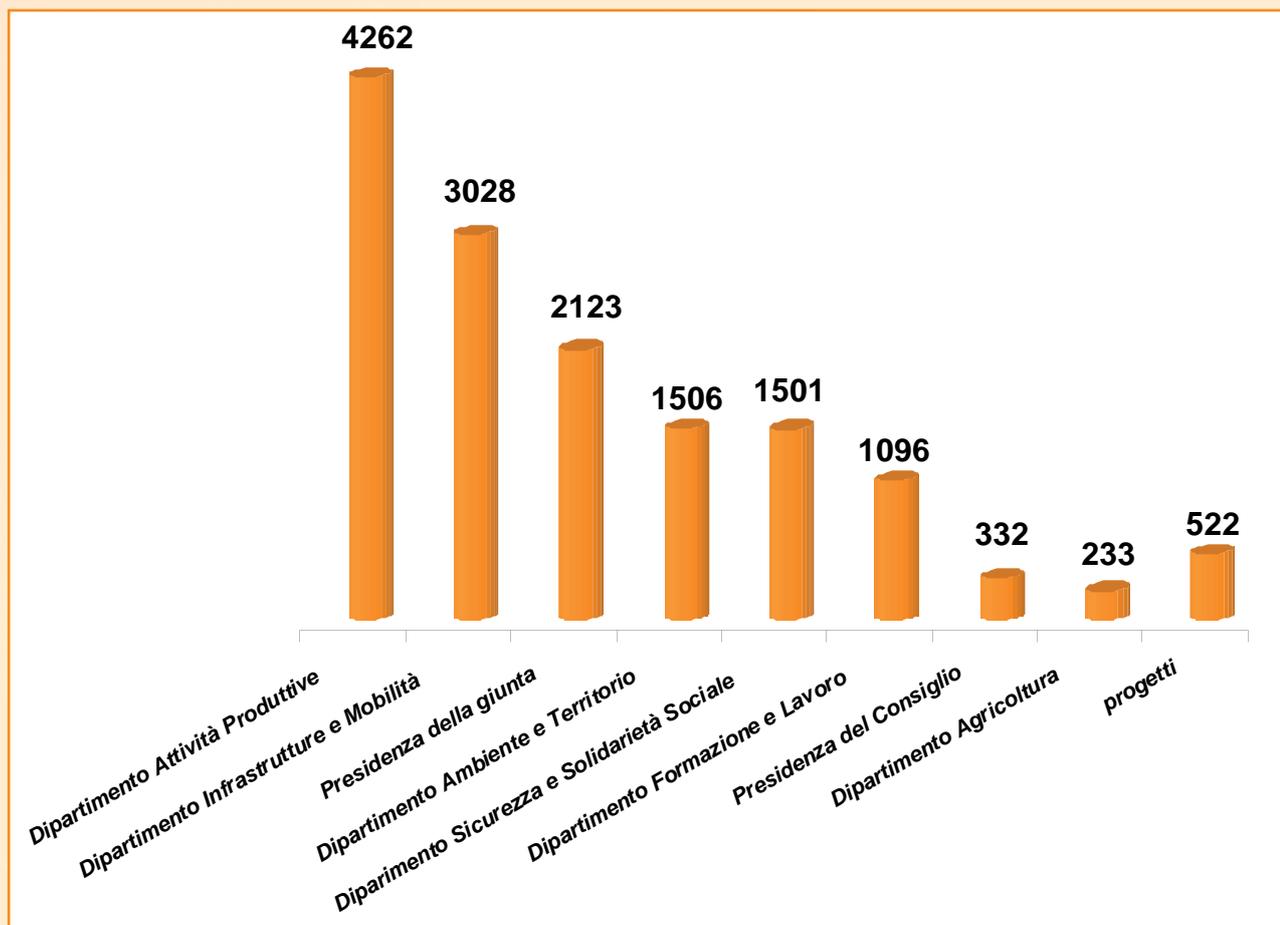


Tabella - Tempi di evasione delle richieste

RICHIESTE EVASE Percentuale delle richieste evase nei tempi concordati	Chiusi in tempo reale	Chiusi da 1 a 3 gg	Chiusi oltre 4 gg
	92,9%	3,5%	2,7%

CAMPAGNE DI INDAGINE TELEFONICA (OUTBOUND)

Nell'anno 2007 sono state svolte diverse campagne di indagine telefonica nell'ambito di alcune attività dipartimentali di cui una breve sintesi di seguito:

Tbasilicanet: nell'ambito del Progetto, il CC si è occupato della somministrazione di un questionario ad un campione di Lucani fruitori del canale satellitare della Regione Basilicata attivato in via sperimentale in collaborazione con Telecom e La7.

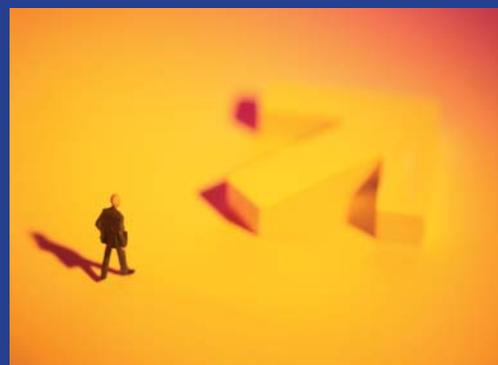
Disattivazione 702/709 autoricarica: per conto del Dipartimento presidenza della giunta il Contact ha provveduto ad avvisare un elenco di utenti delle variazioni relative alla modalità di fruizione del servizio autoricarica 702/709 accessibile da Basilicanet.

Piazza Virtuale: Il CC ha provveduto, per conto del Consiglio Regionale, alla Somministrazione alle U.R.P. dei comuni coinvolti nell'iniziativa, di un questionario relativo all'iniziativa "Piazza Virtuale" Carta Multiservizi: Attività di outbound per conto del Dipartimento Presidenza della Giunta Ufficio SIRS consistente nel contattare gli utenti che hanno richiesto il rilascio o il rinnovo della carta multiservizi.

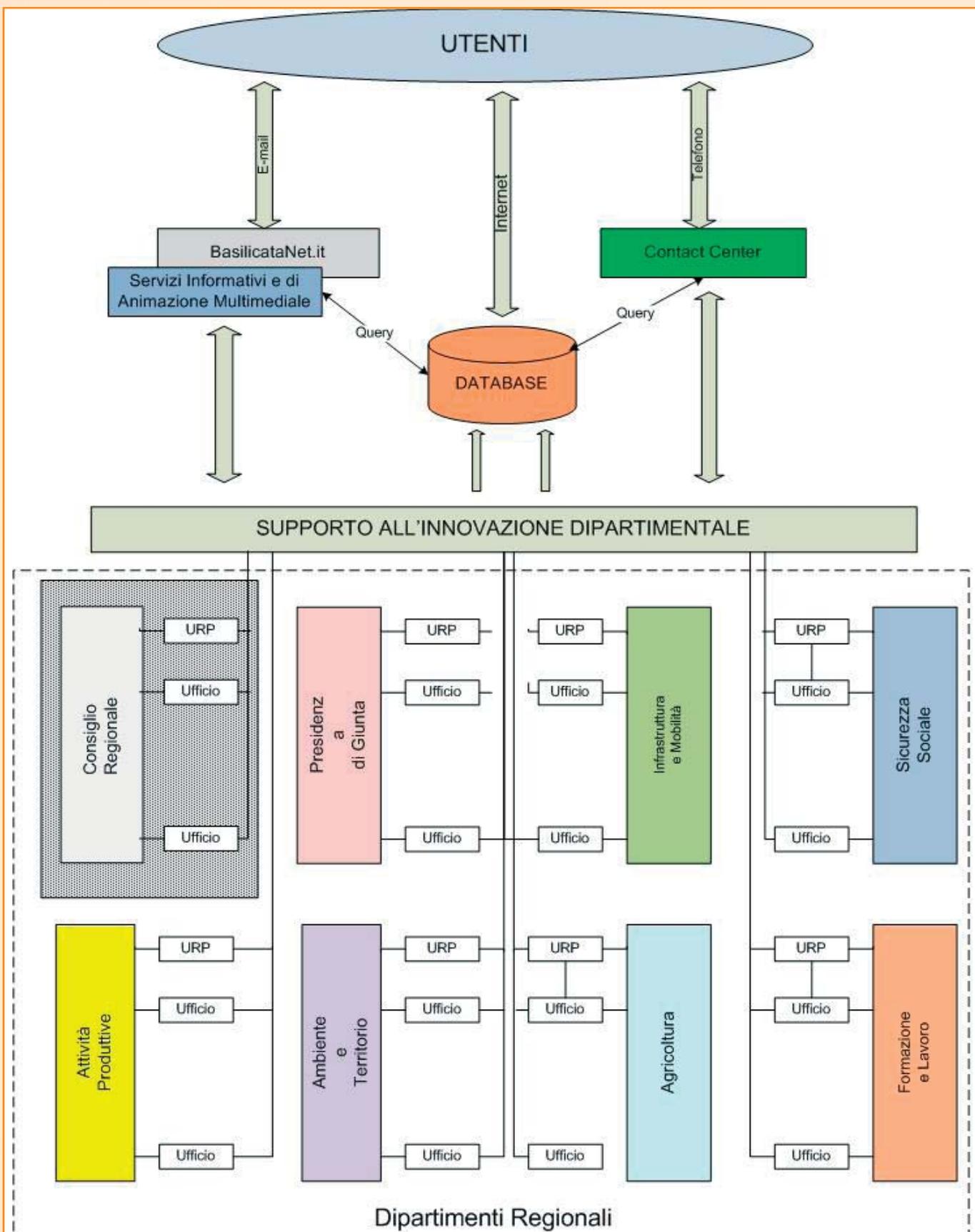
Grafico 5 - Andamento trimestrale delle attività di outbound. Nel grafico sono riportati i numeri di contatti telefonici andati a buon fine (con risposta da parte dell'utente intervistato) per le diverse indagini effettuate.



I Supporti Dipartimentali



Le principali competenze per cui nasce e si sviluppa questo servizio sono di seguito elencate: Creare un trait d'union tra Contact Center e le strutture dipartimentali (URP e Uffici); Analizzare le competenze e le specificità informative delle strutture dipartimentali; Creare un database dei procedimenti e delle attività a supporto del Contact Center; Supportare gli uffici preposti nell'attuazione di iniziative di e-government. ■ ■



Flusso organizzativo

LE ATTIVITA'

Il supporto svolto dalle singole unità dislocate fra i vari Dipartimenti, si può suddividere in tre specifiche aree:

Supporto all'URP consiste principalmente nell'erogare attività di:

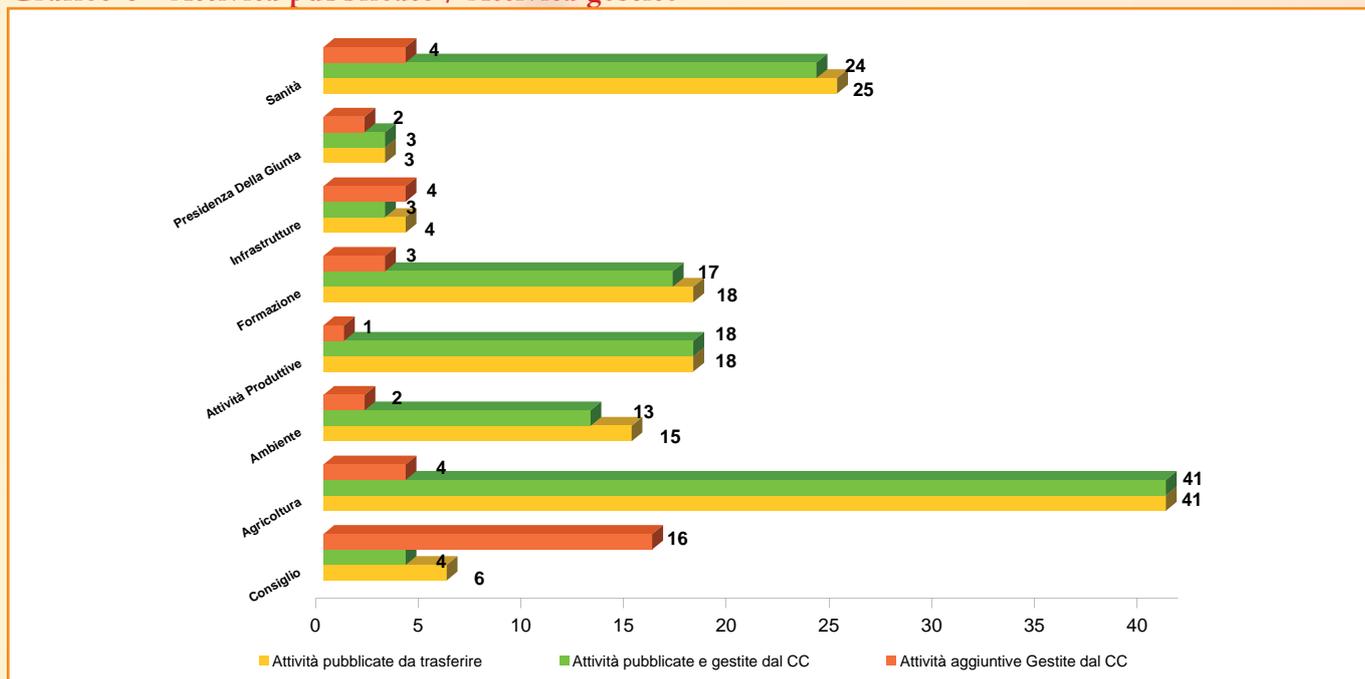
- Monitoraggio BUR e Verbali di Giunta finalizzato ad intercettare le iniziative da trasferire al Contact Center di interesse per i cittadini e le imprese
- Gestione dei contatti sia diretti con il pubblico che mediati attraverso gestione mail, telefono, supporto alle attività di comunicazione proprie degli uffici. Nel corso del 2007 sono stati gestiti 5327 contatti, riassunti nella tabella che segue
- Aggiornamento siti web dipartimentali
- Supporto alla richiesta di pubblicazione attività nella sezione "Avvisi in primo piano" di Basilicatanet. Nel corso del 2007 sono state trasmesse 115 richieste di pubblicazioni.
- Supporto alle iniziative promosse direttamente dall'URP.

Supporto al Contact Center

Consiste principalmente nell'erogare attività di formazione agli operatori sulle attività intercettate e trasferite.

Nel 2007 sono state pubblicate sui BUR 197 iniziative di cui 128 sono state ritenute valide ai fini del servizio. Delle 128 iniziative pubblicate, 123 sono state trasferite al Contact Center. Oltre alle attività pubblicate, al Contact Center sono state passate 36 iniziative relative a servizi o a procedure autorizzative attestati ai vari Dipartimenti. Di seguito si riporta il grafico relativo all'attività svolta nel 2007.

Grafico 6 - Attività pubblicate / Attività gestite



Back office di II Livello su segnalazione del Contact Center. Nel corso del 2007 sono stati risolti 1029 ticket, così distribuiti

DISTRIBUZIONE TICKET 2007 TOTALE 1029	Gennaio	Febbraio	Marzo	Aprile	Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
	188	61	147	114	64	55	49	38	46	82	128	57

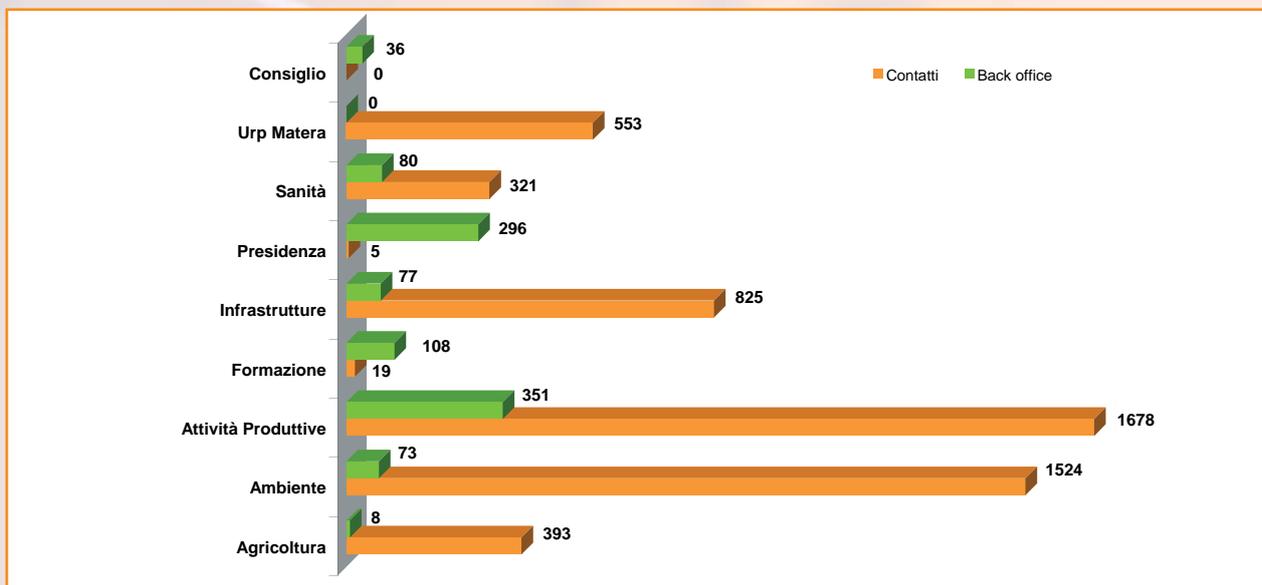
Supporto ai Progetti di Innovazione

Consiste nell'attestare risorse opportunamente skillate su progetti attivati dall'Ente Regione e che interessano trasversalmente più dipartimenti.

Front Office e Back Office di 2° livello

Tutte le attività relative al servizio sono tracciate e monitorate attraverso il sistema di trouble ticketing aziendale. Di seguito, sono riepilogati i contatti di front office (sportello, telefono, email) e gli interventi di back office (II livello) al Contact Center per dipartimento, effettuati durante l'anno 2007.

Grafico 7 - Front Office e Back Office



Progetti

Di seguito sono indicati i principali progetti di innovazione supportati da risorse di Agile:

Chi è on line: è stato assicurato l'aggiornamento dell'elenco telefonico e delle posizioni dei singoli dipendenti regionali, oltre che l'alimentazione della sezione "Servizi" e "Modulistica" con l'inserimento di nuove attività.

Carta Multiservizi: le attività per il progetto, con il coordinamento dei colleghi addetti allo "Sportello Carta Multiservizi", si sono concretizzate nell'erogazione di sessioni formativo/dimostrativo ai dipendenti regionali sull'uso della carta e della firma digitale e nella collaborazione all'espletamento di attività amministrative interfacciandosi con il personale regionale interessato.

I grafici riportano i dati riepilogativi delle SC consegnate.

Grafico 8 - Dettaglio dati CMS Regione Basilicata

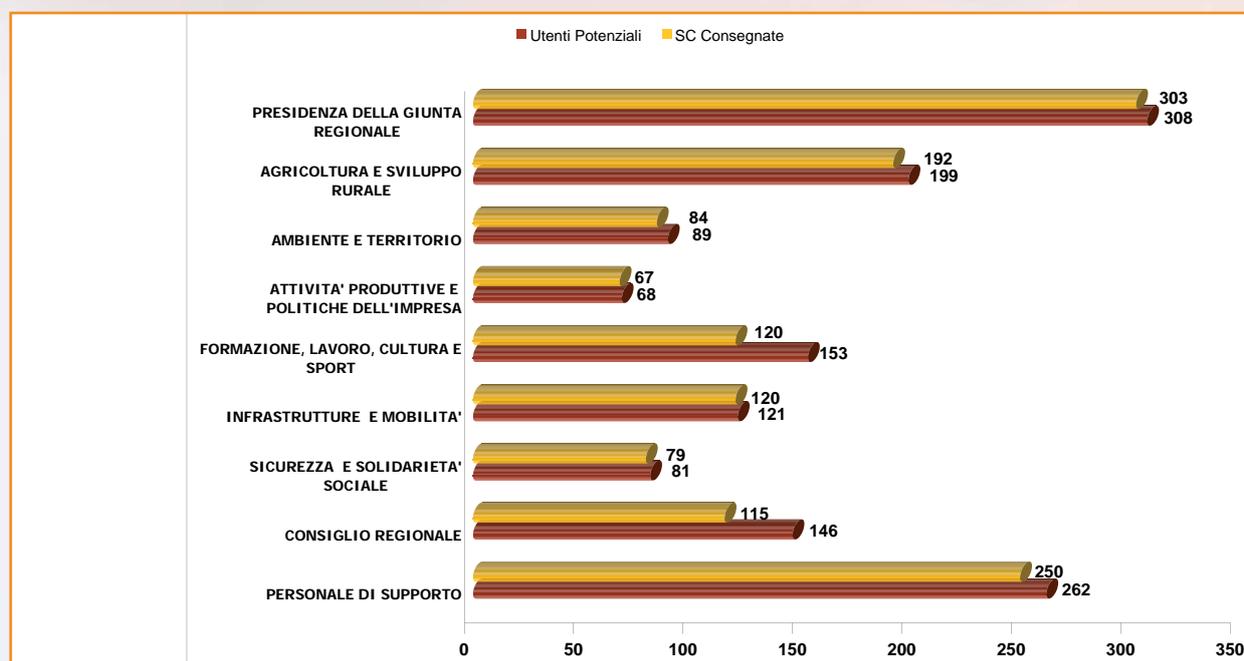
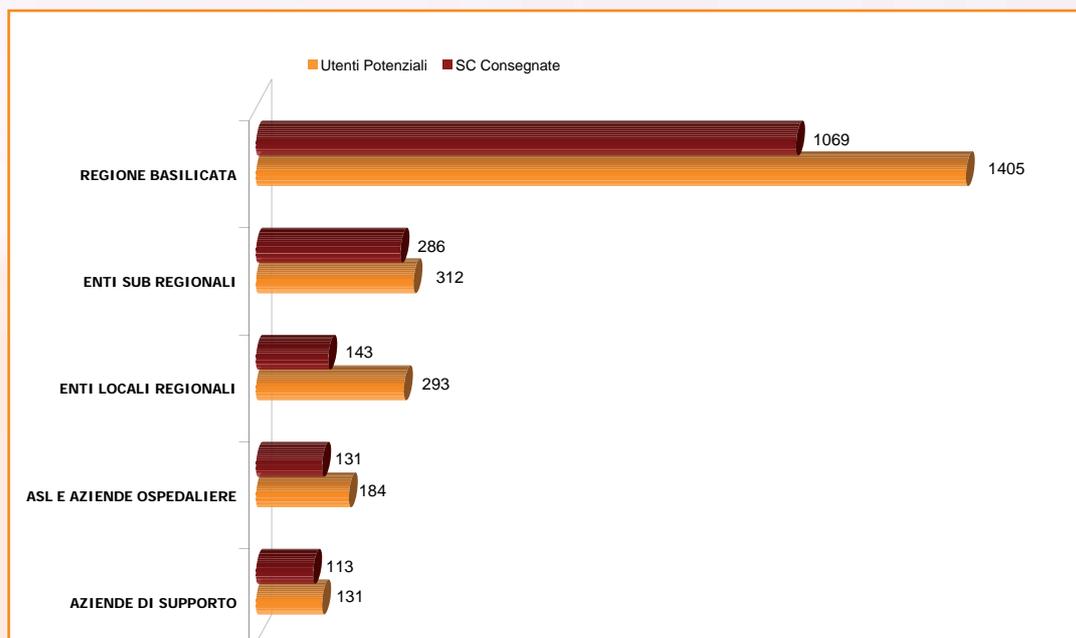
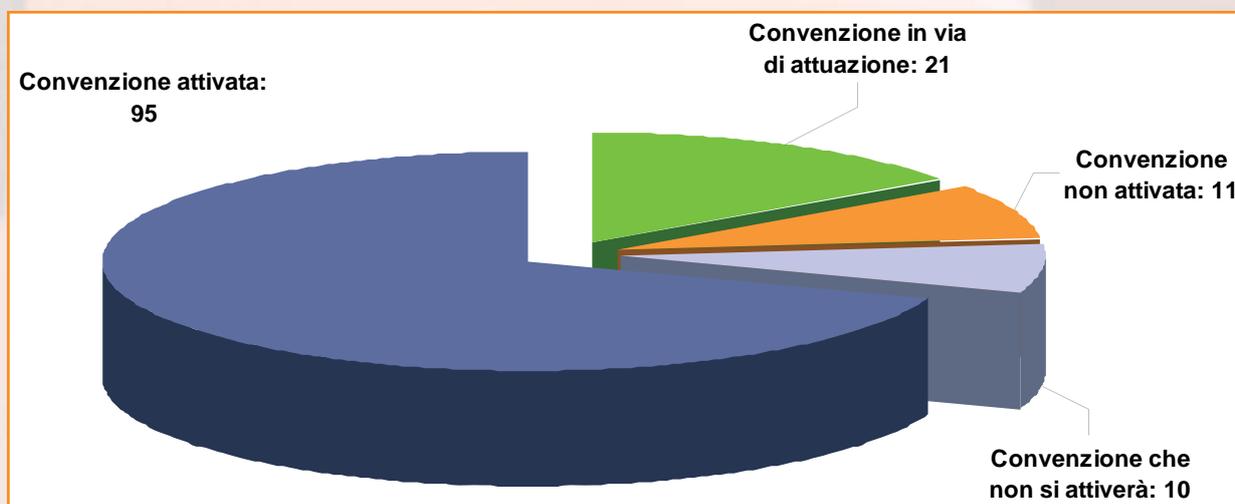


Grafico 9 - Dettaglio dati Carta Multiservizi per Ente



SRAP – Sportello Regionale Attività Produttive: nel corso dell’anno il progetto è stato concluso ed avviato in esercizio. Per tale iniziativa, si è collaborato nell’espletamento delle attività propedeutiche all’avvio del progetto, in particolare è stata data assistenza nei contatti con i responsabili dei vari enti ed istituzioni interessati al progetto, sono state svolte attività di segreteria tecnica, sono state svolte attività di content management sul sito del progetto.

Grafico 10 - Distribuzione delle attività. Il grafico riporta lo stato di avanzamento delle diverse attività inerenti la richiesta di attivazione di una convenzione.



Cittadinanza Solidale: supporto alle attività dell’ufficio.

Progetto Basilicata digitale – Servizi di e-gov: supporto alle attività di richiesta d’iscrizione ai servizi dei portali

Patto con i giovani – Sportello SPRING: lo SPRING (Sportello Regionale Informa Giovani) si propone come uno strumento innovativo e idoneo a soddisfare gli innumerevoli interrogativi che l’utenza si pone di fronte alle nuove iniziative pubblicate o programmate. Esso, si configura come un luogo fisico avente funzioni di info point di II livello, di sostegno e consulenza per i giovani e le imprese, nonché di supporto nella comunicazione per l’iniziativa “Patto con i Giovani”. Le attività gestite dallo SPRING in media, dalla data della sua apertura e fino al 31 dicembre 2007, sono di sei misure al mese, comprese fra un minimo di 1, registrate nei mesi di gennaio e settembre 2007, ed un massimo di 11 nel mese di novembre 2007.

LIVELLI DI SERVIZIO

Dall'anno 2006 sono stati condivisi con i referenti dell'Ente e quindi adottati specifici SLA per il servizio di Supporto Dipartimentale che prevedono il raggiungimento di una soglia minima, espressa in termini percentuali, tra le attività individuate e trasferite e quelle prodotte dai dipartimenti.

Di seguito sono riepilogati i dati consuntivi dell'anno, che evidenziano un totale di 123 attività trasferite al CC su un totale di 197 attività pubblicate sui BUR, rilevate tramite il monitoraggio costante eseguito presso i singoli uffici dipartimentali, e attraverso la consultazione dei verbali di Giunta e degli stessi BUR.

Delle 74 attività non trasferite 69 sono da imputare a dirette specifiche disposizioni URP, mentre le restanti 5 a cause di disfunzioni operative.

Grafico 11 - Distribuzione delle attività

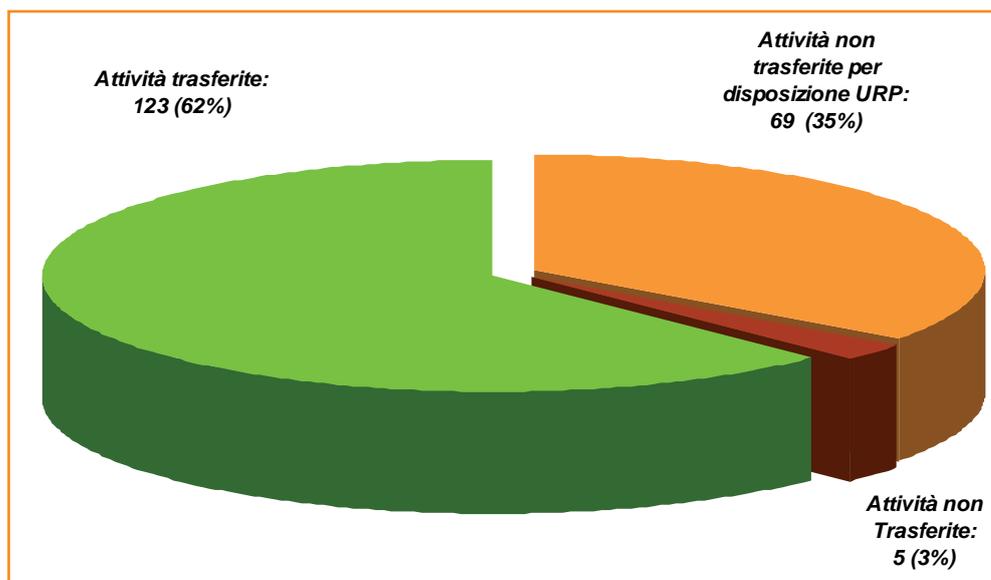
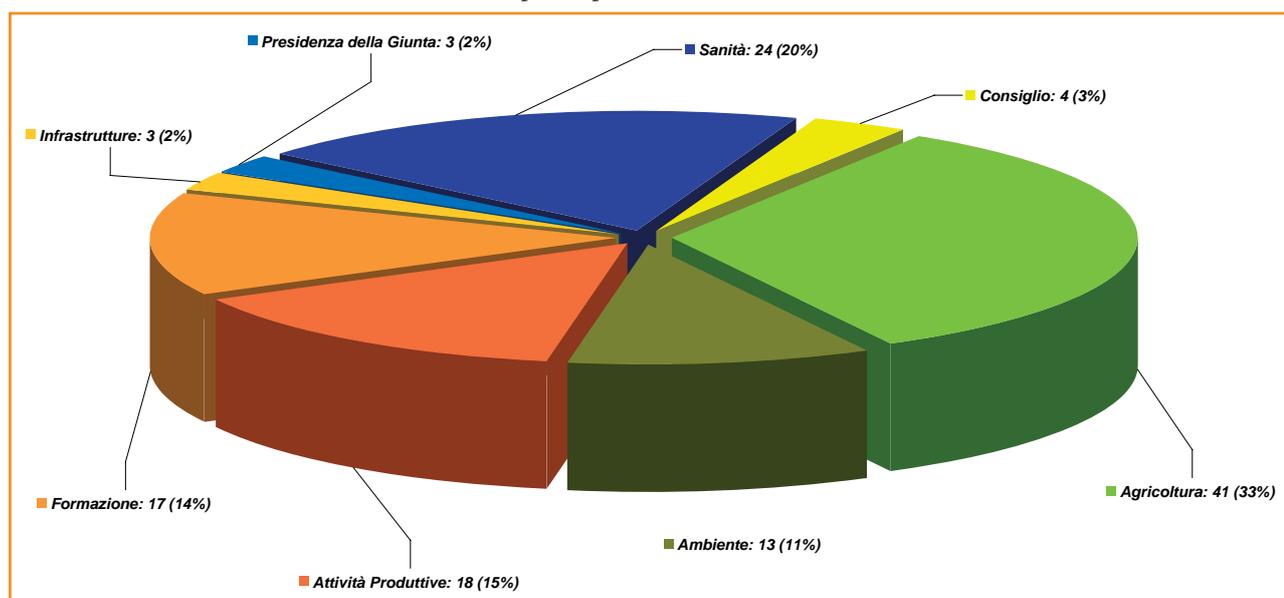


Grafico 12 - Distribuzione delle attività trasferite al Contact Center. Il grafico riporta l'appartenenza delle attività che sono trasferite al Contact Center per Dipartimento interessato.



Tutti i dati di dettaglio delle singole attività sono consegnati trimestralmente all'ufficio S.I. in occasione di incontri paritetici.

Il servizio di Animazione del Portale Basilicatanet



E' l'area tecnica a supporto dell'amministrazione. Opera direttamente nel campus regionale a diretto contatto con l'area comunicazione e società dell'informazione. Gestisce i contenuti del portale basilicatanet e propone nuove soluzioni per il suo miglioramento.

ATTIVITA' SVOLTE

Le attività svolte all'interno del Servizio sono essenzialmente suddivisibili in due macro aree:

Ordinarie. Monitoraggio e verifica di tutti i link presenti sul portale basilicatanet. L'attività consiste nel monitorare le pagine presenti sul portale ed i relativi collegamenti.

"Eventi e Appuntamenti" - gestione e implementazione della sezione. Nell'anno di riferimento sono stati pubblicati 813 eventi.

"Naviga con Rocco" (ridefinita e identificata come "Link tematici"): gestione e implementazione della sezione. Nell'anno di riferimento sono stati verificati e pubblicati 40 siti.

"Sportello al Cittadino" - monitoraggio, verifica e ricerca dei contenuti al fine di accrescere il flusso di informazioni già presenti. Gestione delle richieste di carattere generale o meglio che non rientrano nelle competenze dei dipartimenti.

"Proposte e suggerimenti" - verifica delle proposte inviate dagli utenti di basilicatanet ed elaborazione delle risposte alle domande più frequenti.

"Agenda istituzionale" - redazione dell'agenda istituzionale in relazione gli appuntamenti pianificati dagli Assessori e dal Presidente della Regione.

"Attività di composizione della rassegna stampa quotidiana" - supporto alla composizione della rassegna stampa dei quotidiani locali.

"Attività di composizione della rassegna stampa settimanale" - supporto alla composizione della rassegna stampa dei settimanali a livello locale e nazionale.

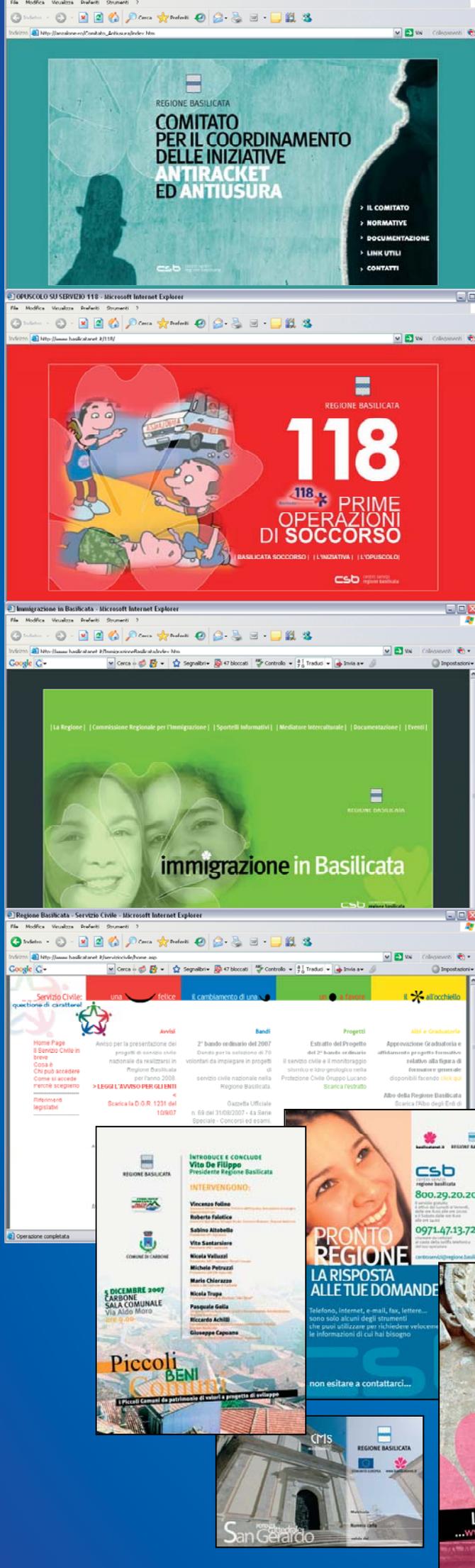
Progetti.

"Media Four Centro Multimediale Regionale" - attività di consulenza, organizzazione, montaggio video e pubblicazione/archiviazione dei filmati attraverso i diversi canali di informazione.

"Modulistica regionale" - supporto alla progettazione e realizzazione della modulistica elettronica interna per tutti i Dipartimenti e per il Consiglio Regionale e Consiglio Regionale.

"Intranet regionale" - assistenza e implementazioni di alcune sezioni relative alla intranet

"Conoscere la Basilicata" - redazione dei testi relativi ai comuni della Basilicata che vanno ad implementare la sezione conoscere la basilicata





“Di Paese in Paese” - composizione degli articoli selezionati dai periodici lucani per la preparazione della rassegna.



“Siti Dipartimentali” - implementazione e consulenza su alcune sezioni presenti sul sito dipartimentale della Presidenza della Giunta. Sono state implementate le sezioni Portale Tributi, Elenchi incarichi consulenze, Persone Giuridiche Private.

“Sito web CY.RO.N.MED.” - progettazione, realizzazione e sviluppo portale multilingua Cyronmed (Cycle Route Network of Mediterranean) per la gestione di itinerari cicloturistici. Il progetto è gestito dal Dipartimento Infrastrutture

“Sito web Comitato Antiusura” - Ideazione, progettazione e realizzazione delle pagine html inerenti al “Comitato Antiusura” presente su basilicatanet nella sezione SOCIALE



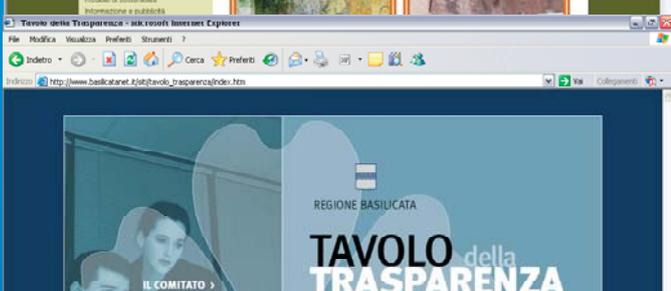
“Sito web Primo Soccorso” - Ideazione, progettazione e realizzazione delle pagine html inerenti al “Primo Soccorso” presente su basilicatanet nella sezione SOCIALE

“Sito web Comitato Antiusura” - Ideazione, progettazione e realizzazione delle pagine html inerenti al “Comitato Antiusura” presente su basilicatanet nella sezione SOCIALE

“Sito web ByHeriNet” - Ideazione, progettazione e realizzazione delle pagine html inerenti a “ByHeriNet” presente su basilicatanet nella sezione INIZIATIVE

“Sito web Codice d’Estetica” - Ideazione, progettazione e realizzazione delle pagine html inerenti al “Codice d’Estetica” presente su basilicatanet nella sezione INIZIATIVE

“Sito web Tavolo della Trasparenza” - Ideazione, progettazione e realizzazione del sito inerente al “Tavolo della Trasparenza” presente su basilicatanet nella sezione INIZIATIVE



“Webmail Regione/Basilicatanet” - Realizzata la nuova interfaccia grafica, riorganizzata e ottimizzata la struttura del servizio.

“Pagine pubblicitarie” - Ideazione e realizzazione di pagine e format pubblicitari per i diversi mezzi di informazione in relazione alla promozione di eventi o servizi promossi dall’Ente Regione

“Coordinati immagine” per eventi e manifestazioni - Ideazione e realizzazione di inviti, manifesti, locandine inerenti a manifestazioni, convegni o seminari promossi dall’Ente Regione

“Carta Multiservizi” - Realizzazione del layout grafico relativo alla carta multiservizi



Tutti i dati di dettaglio delle singole attività sono consegnati mensilmente all’ufficio S.I.

Il Servizio di Call Center Sanitario

Il CUP, Centro Unico di Prenotazione, è il Call Center Sanitario della Regione Basilicata che nasce con l'obiettivo di stabilire un rapporto più semplice e diretto fra i cittadini e la sanità. ■ ■

848.821.821

da telefono fisso al costo di una chiamata urbana

0971.471373

da telefono mobile alla tariffa del cellulare chiamante

attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 e il sabato dalle 8.00 alle 14.00

Il servizio, attivo da marzo 2004, è gestito da Agile Srl ed è finalizzato a migliorare l'accesso e la fruibilità delle prestazioni sanitarie da parte dell'utenza rimuovendo i disagi connessi all'orario di apertura degli uffici, al congestionamento delle richieste e delle attese agli sportelli. Il Call Center Sanitario è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00-20.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 14.00 e risponde ai seguenti numeri

Il servizio offerto dal CUP, garantisce l'accesso presso tutte le strutture sanitarie dislocate sul territorio regionale in particolare: 5 ASL (per un totale di 15 ospedali e 24 distretti), Azienda Ospedaliera Ospedale San Carlo di Potenza, CROB di Rionero in Vulture

Tipologia delle richieste gestite

(confronto 2007/2006/2005)

I tickets gestiti dal CUP a fronte dei contatti ricevuti sono stati suddivisi in 9 categorie (a partire dal 2007 è stata introdotta la categoria "errata compilazione") e di seguito vengono confrontati (in termini numerici e percentuali) i consuntivi 2005 / 2006 / 2007

CONSUNTIVO	2005		2006		2007	
	N°	%	N°	%	N°	%
Prenotazioni	271.400	64,7	352.150	68,8	334.610	57,7
Informativa	12.661	10,2	18.785	9,5	75.839	13,1
Mancata ricetta	35.242	8,4	26.311	5,1	25.366	4,4
Errata compilazione		0		0	856	0,1
Spostamenti	23.765	5,7	27.092	5,3	44.152	7,6
Verifica disponibilità	14.869	3,5	22.763	4,4	42.810	7,4
Ricerca prenotazione	13.125	3,1	17.956	3,5	30.194	5,2
Disdetta prenotazione	7.393	1,8	9.673	1,9	18.647	3,2
Procedura bloccata	11.057	2,6	7.300	1,4	7.867	1,4
	419.532	100%	512.030	+22%	580.342	+14%

È interessante notare come, a fronte di un incremento globale di 71.733 tickets gestiti 2007/2006 (+ 14%), il numero di prenotazioni si riduce (-5%) mentre le altre richieste (informative, variazione, disdetta ecc...) aumentano anche considerevolmente mentre diminuiscono sia in valore assoluto che percentuale le prenotazioni senza ricetta e si mantengono sostanzialmente stabili le disfunzioni per procedura bloccata (1,4%).

Sostanzialmente comunque si registra una variazione nel mix prenotazioni/altro che passa da 70/30 a 58/42.

Risultati dell'analisi del Servizio erogato dal CUP

I report relativi all'anno 2007 evidenziano che su un totale di 670.817 prenotazioni (rispetto alle 681.131 del 2006) il 50% sono transitate attraverso il Cup con un lieve calo rispetto al 2006 (51,5%)

Al notevole incremento globale delle prenotazioni ad agende aperte, non corrisponde però un significativo incremento percentuale del canale più comodo per la prenotazione, rappresentato da quello telefonico che si mantiene pressoché costante dal 2005 al 2007 (48% - 50%).

Il grafico relativo alla distribuzione delle prenotazioni mostra una diversa incidenza del Servizio di prenotazione telefonica per i vari bacini di utenza: si passa dal 34% per il bacino di competenza della ASL 5 di Lagonegro al 64% per il bacino della ASL 2 di Potenza.

I grafici relativi alla mobilità sanitaria mostrano come l'attività del Cup favorisca una più razionale distribuzione delle prenotazioni sulle diverse ASL sia per quanto riguarda la mobilità intraregionale sia per quella extraregionale, di particolare interesse per le AA.SS.LL. geograficamente limitrofe ad altre regioni.

L'ancora alta percentuale di prenotazione a sportello (50%) potrebbe essere addebitabile ad una ancora ridotta conoscenza del Servizio di prenotazione telefonica da parte dell'utenza interessata.

Per quanto riguarda l'andamento delle liste d'attesa, dal punto di vista della rinuncia a prenotare da parte del richiedente, siamo partiti da una percentuale (n° di rinunce sul totale delle prenotazioni effettuate) del 2% per gli ultimi due mesi del 2005 per raggiungere una percentuale media nel 2007 del 1,6%.

Per poter garantire la qualità del Servizio erogato, a fronte del progressivo incremento dei carichi di lavoro (grafici 7-8-9), nel corso del 2007 la Regione ha deciso di potenziare il servizio stesso con l'inserimento aggiuntivo di n° 10 passando così da 38 a 48 unità impiegate.

Con particolare riferimento al periodo gen-set. 2007 l'utenza interessata al servizio di prenotazione telefonica ha subito gli inevitabili disagi dovuti ai forti incrementi dei carichi di lavoro con picchi che hanno a volte superato il 30%. Ciò nonostante i livelli di servizio (grafici 10-11-12) sono in linea con i vincoli contrattuali in quanto ci si è adoperati per attenuare i disagi con una migliore organizzazione degli strumenti organizzativi disponibili (ferie, spostamento temporaneo di risorse da servizi a minor carico ecc...).



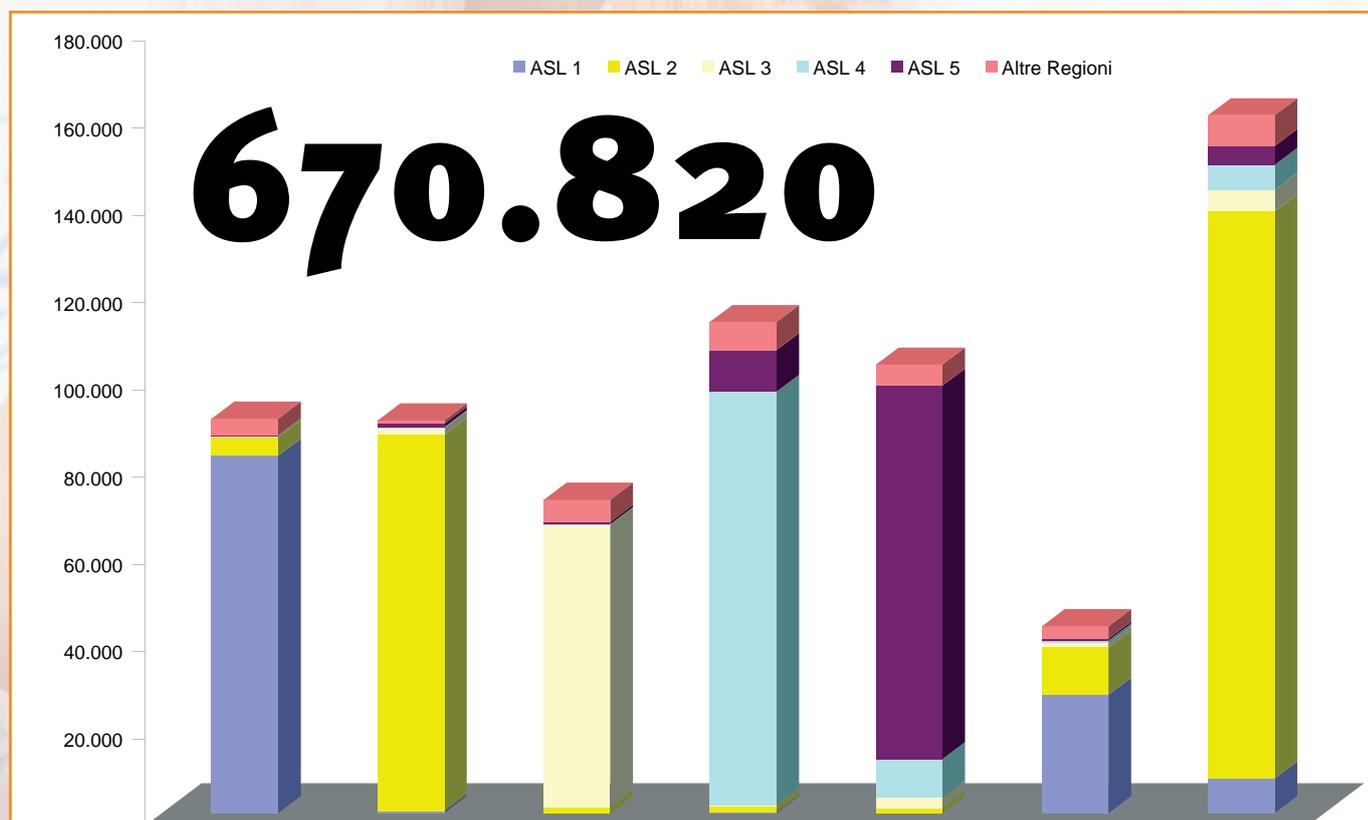
Grafici e Commenti

PRENOTAZIONI

Grafico 1 - Distribuzione prenotazioni sul territorio regionale

Prenotazioni effettuate in Basilicata nel 2007 presso le 7 strutture (5 AA.SS.LL. + 2 AA.OO.) presenti sul territorio regionale. La diversa colorazione degli istogrammi evidenzia per ogni ASL il bacino territoriale di provenienza dell'utenza.

Sono escluse dall'analisi tutte le prestazioni la cui data di registrazione coincide con quella di effettuazione (analisi cliniche, di laboratorio ecc...)



ANNO	ASL 1	ASL 2	ASL 3	ASL 4	ASL 5	CROB	S.CARLO
	%	%	%	%	%	%	%
2005	14,3	10,8	10,4	15,4	17,2	7,1	24,7
2006	15,1	11,2	9,9	14,5	16,7	6,4	26,1
2007	13,5	13,4	10,7	16,8	15,3	6,4	23,9
	-1,6	+2,2	+0,8	+2,3	-1,4	0,0	-2,2

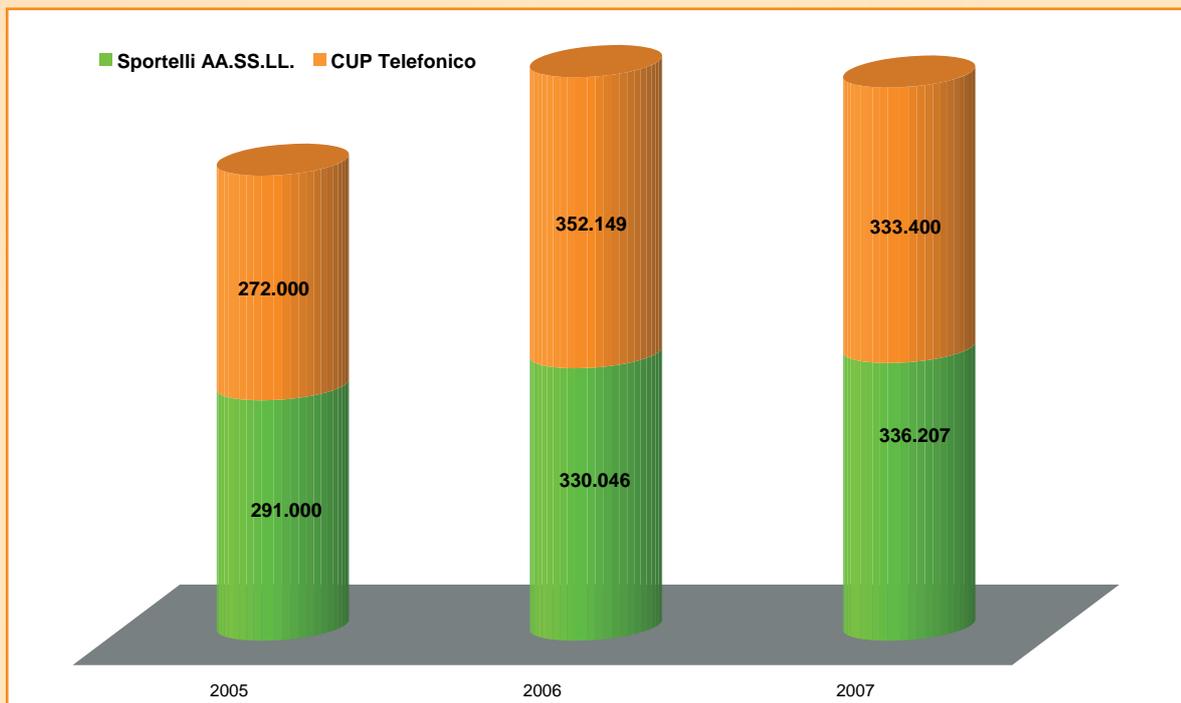
Dall'analisi emerge un incremento percentuale delle prenotazioni effettuate presso le AA.SS.LL. 2-3-4, a discapito delle rimanenti a meno del CROB che mantiene costante il suo bacino di utenza.

Grafico 2 - Modalità di accesso alle prenotazioni

Distribuzione delle prenotazioni in relazione alla tipologia di mezzo utilizzato dall'utenza:

Telefonico attraverso il CUP Regionale

On site recandosi personalmente c/o gli sportelli delle strutture sanitarie dotate di Servizio prenotazione



La prenotazione telefonica è passata dal 48,2% del 2005 al 51,7 % del 2006 al 50,0 del 2007 con un decremento totale delle prenotazioni sanitarie del 5% rispetto al 2006

Grafico 3 - Modalità di accesso alle prenotazioni 2007: telefono/sportello per bacino di utenza

Si evidenzia come l'accesso telefonico è il mezzo di gran lunga più utilizzato (64%) per prenotazioni afferenti dal bacino della ASL 2 di Potenza mentre è scarsamente utilizzato da chi effettua prenotazioni dai Bacini della ASL 5 di Montalbano (34%) seguita dalla ASL 1 di Venosa (34,7 %).

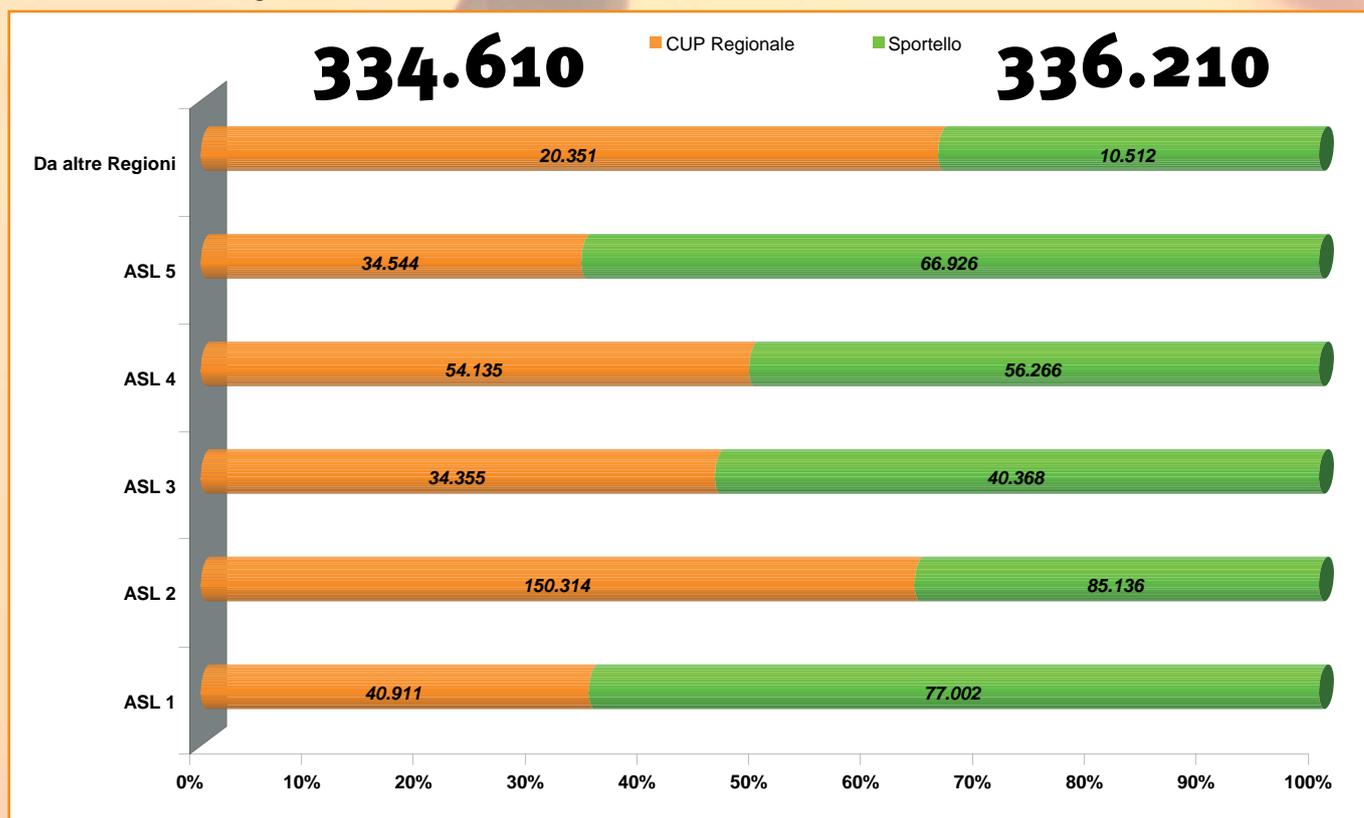
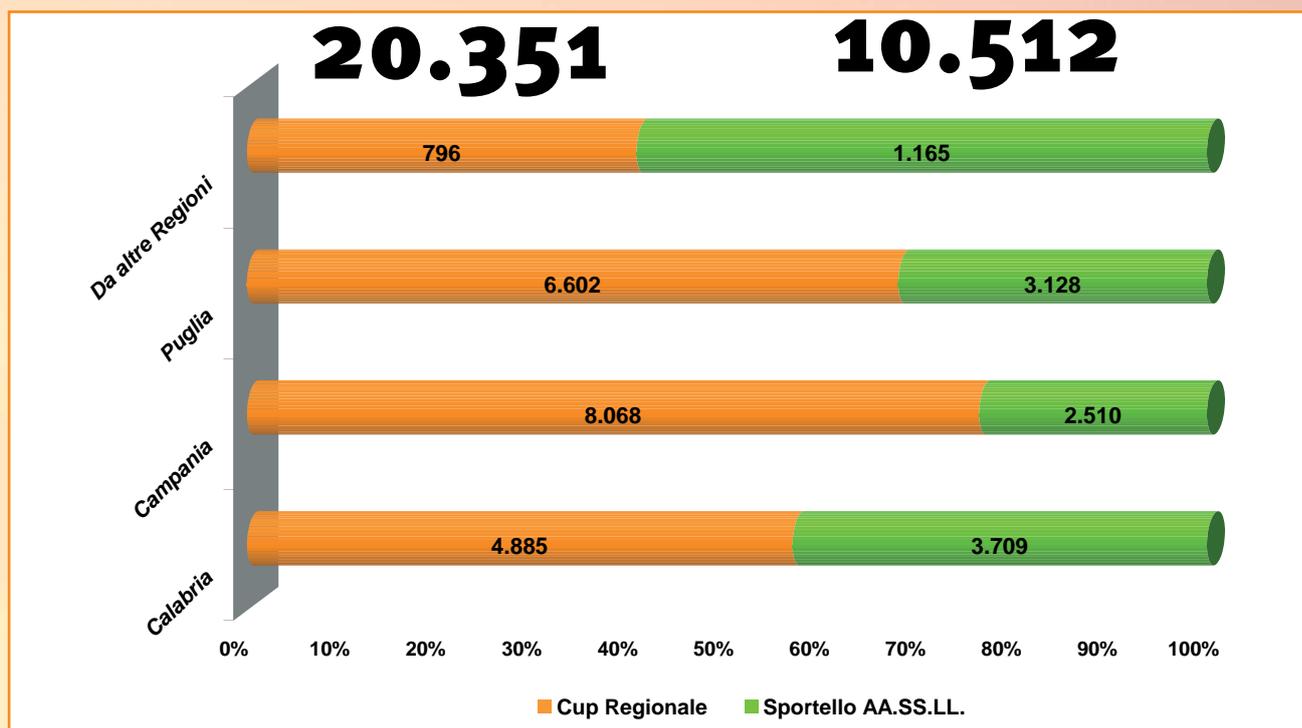


Grafico 4 - Mobilità extraregionale

Prendendo come base dati le prenotazioni effettuate presso le Aziende Sanitarie Regionali da parte di residenti in altre Regioni (circa il 5% per un totale di circa 31.000 prenotazioni), si può notare come circa il 94% del totale provenga dalle regioni confinanti (Puglia, Calabria e Campania).



LISTE D'ATTESA

A partire dal mese di novembre 05, su segnalazione del Dipartimento Salute, Sicurezza e Solidarietà Sociale, Servizi alla Persona e alla Comunità, Agile ha attivato un sistema manuale (l'applicativo CUP non lo prevede) per la misurazione delle richieste di prenotazione che non vanno a buon fine a causa dei tempi di attesa eccessivi (a parere degli assistiti richiedenti).

Fatta salva l'attendibilità degli strumenti adottati, le percentuali di rinuncia a prenotare presso ciascuna delle 7 Unità Sanitarie, raffrontate con il totale delle prenotazioni effettuate sulla medesima Unità Sanitaria nel 2007 sono le seguenti:

TOTALE	ASL 1 Venosa	ASL 2 Potenza	ASL 3 Lagonegro	ASL 4 Matera	ASL 5 Montalb. J.	CROB Rionero	S.CARLO Potenza
1,6%	1,3%	1,2%	1,3%	2,7%	1,4%	1,0	1,5%

Grafico 5 - Rinuncia a prenotare per tempi d'attesa eccessivi - Distribuzione sulle Aziende Sanitarie

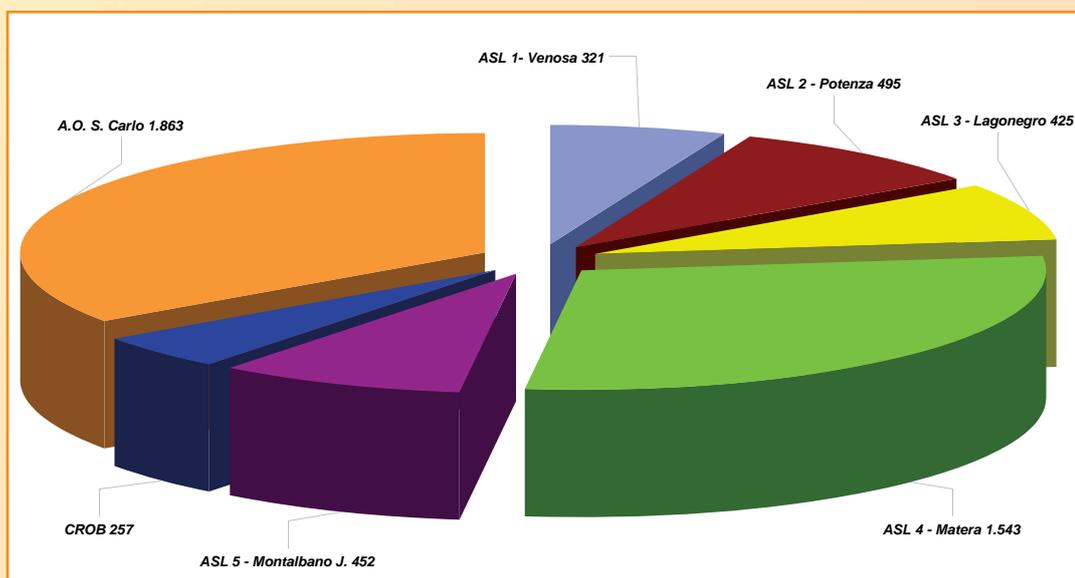
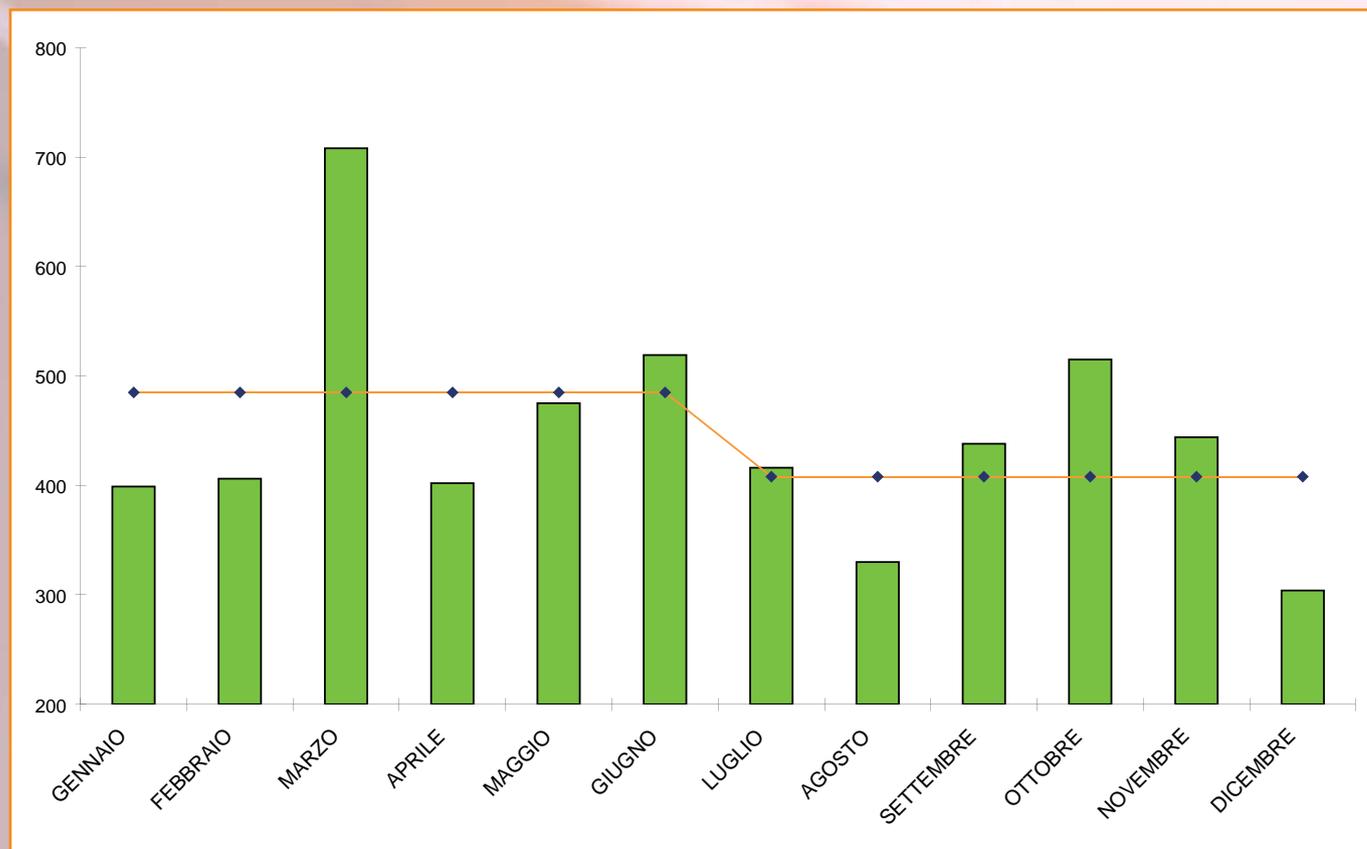


Grafico 6 - Rinuncia a prenotare per tempi d'attesa eccessivi - Trend 2007

Nel grafico di seguito riportato è evidenziato Il trend di miglioramento (riduzione delle rinunce) dal primo al secondo semestre 2007



INCREMENTO DEL CARICO DI LAVORO

Grafico 7 - Andamento contatti telefonici

Nel grafico di seguito riportato è evidenziato Il trend di crescita del numero di contatti ricevuti dal 2004 al 2007

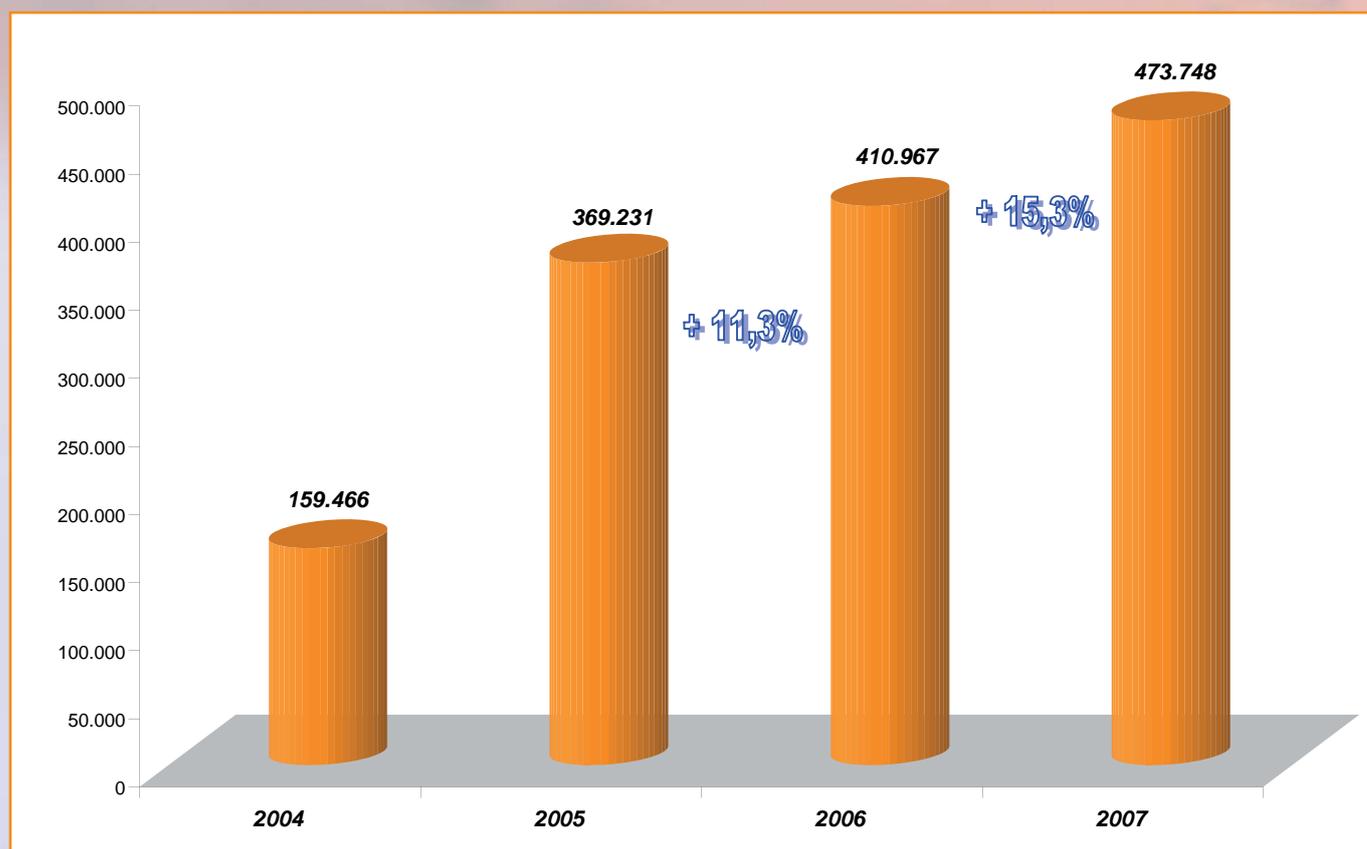


Grafico 8 - Andamento contatti telefonici medi giornalieri

Nel grafico di seguito riportato è evidenziato il trend di crescita del numero medio di contatti/giorno ricevuti dal 2004 al 2007

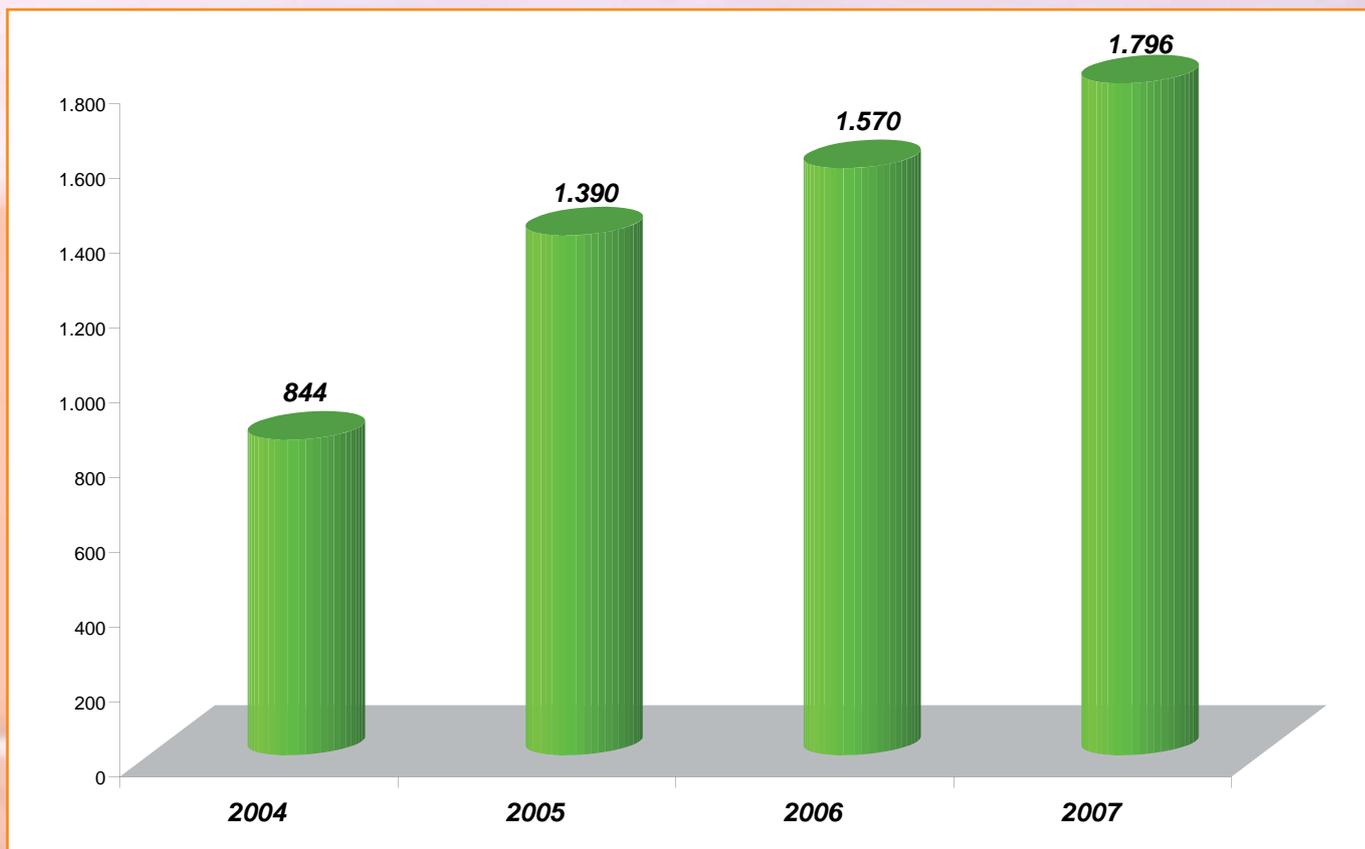


Grafico 9 - Andamento del tempo medio di risposta (minuti)

Nel grafico di seguito riportato è evidenziato l'andamento del tempo medio di risposta telefonico alle richieste di prenotazioni ed informative dal 2005 al 2007



LIVELLI DI SERVIZIO

Grafico 10 - % di richieste accolte entro il 60"

Il contratto prevede che, nel caso in cui la percentuale di chiamate accolte entro 60" dal ricevimento (compreso il tempo di registrazione del messaggio vocale di accoglienza) sia inferiore all'85% del totale delle chiamate ricevute, il fornitore è soggetto ad una penale economica proporzionale ai punti percentuali in difetto.

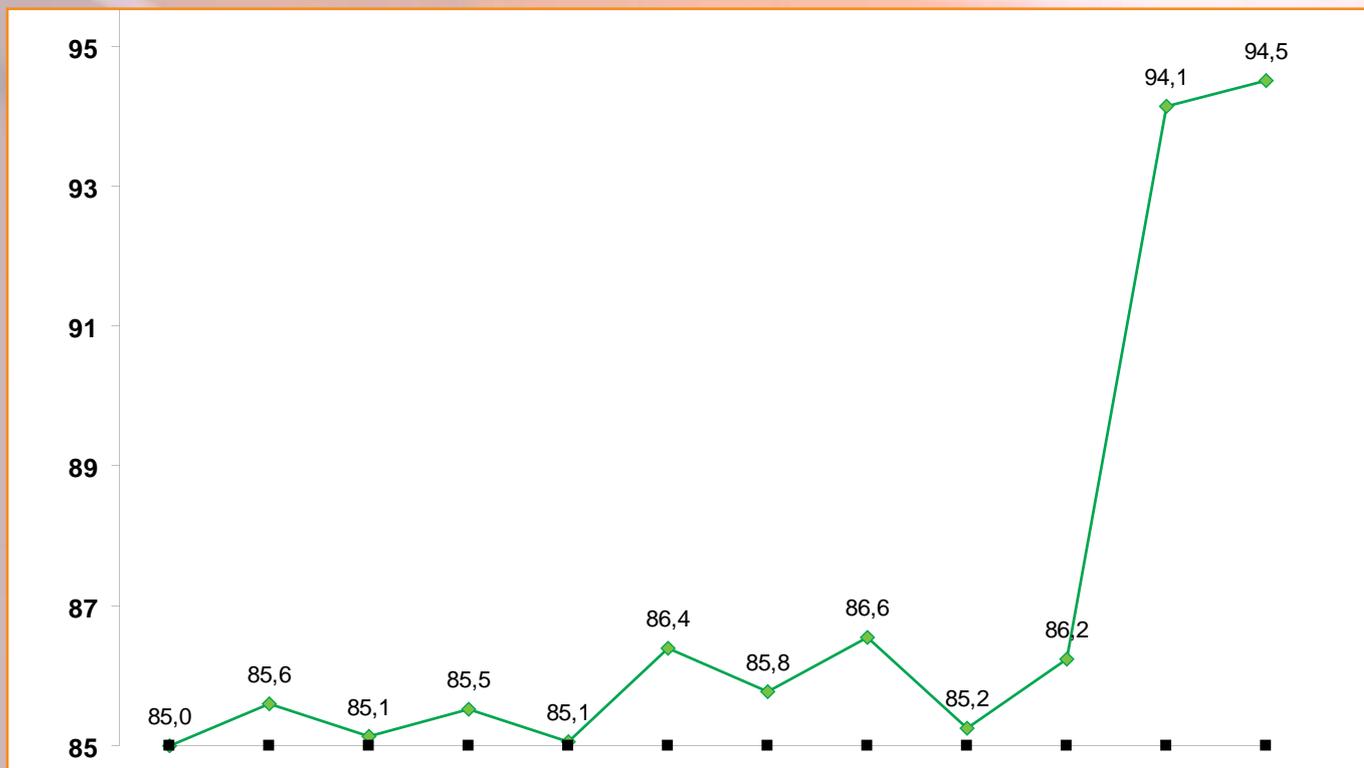


Grafico 11 - % di richieste abbandonate oltre il 30"

Il contratto prevede che, nel caso in cui la percentuale di chiamate non accolte (abbandonate) entro oltre 30" dal ricevimento) sia superiore al 3% del totale delle chiamate ricevute, il fornitore è soggetto ad una penale economica proporzionale ai punti percentuali in eccesso.

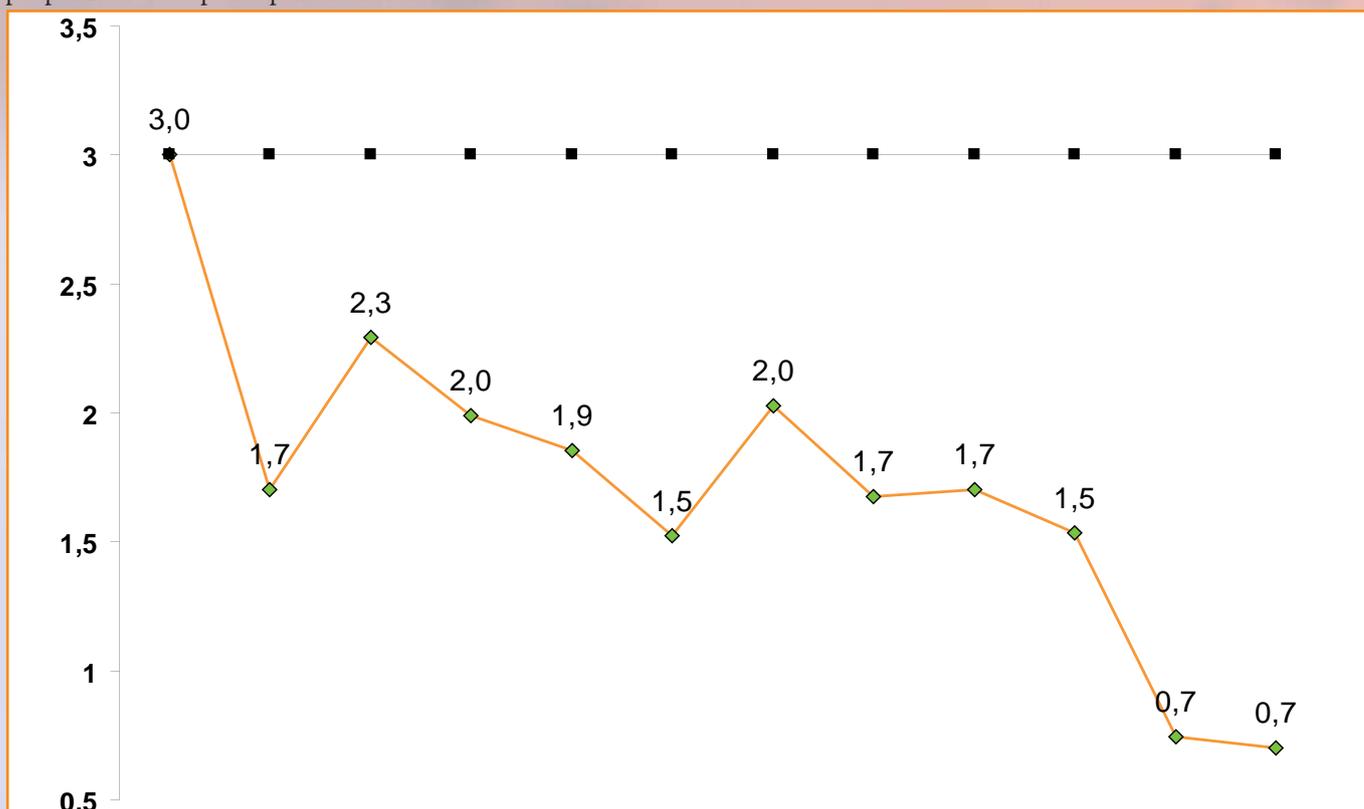
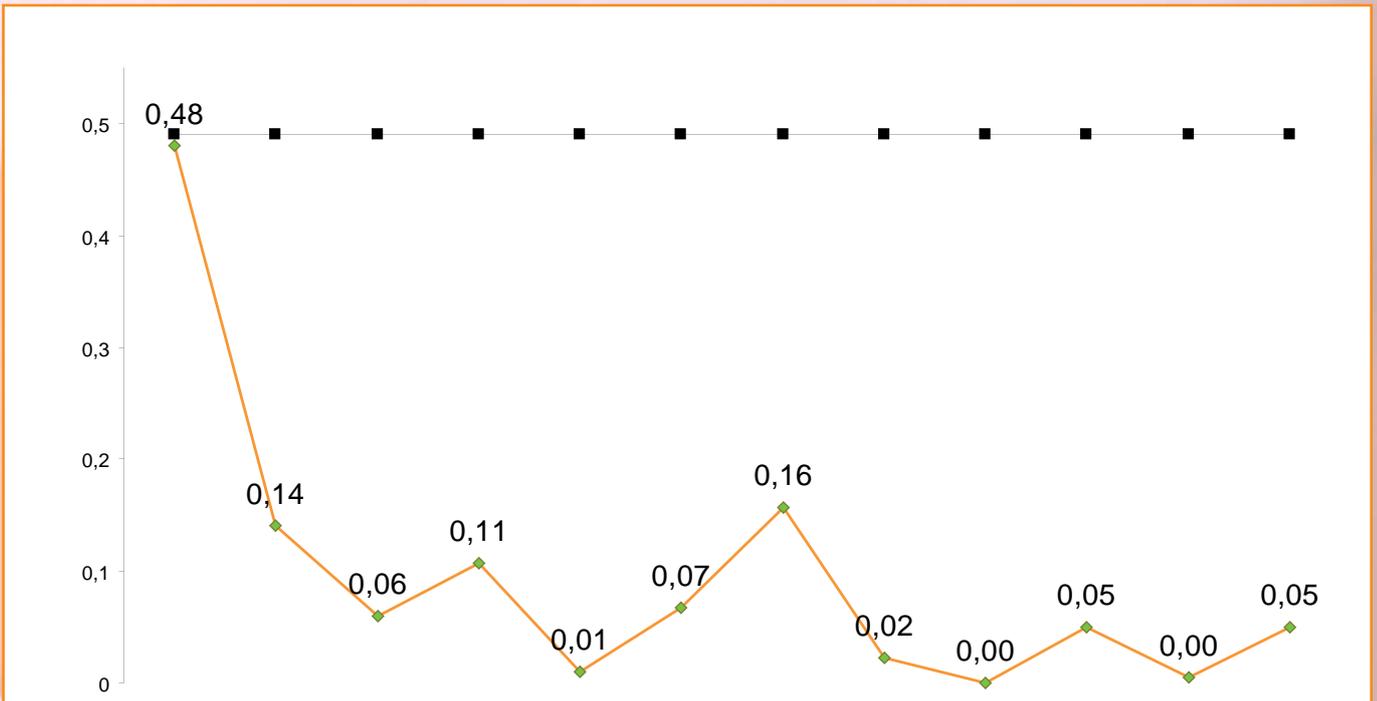


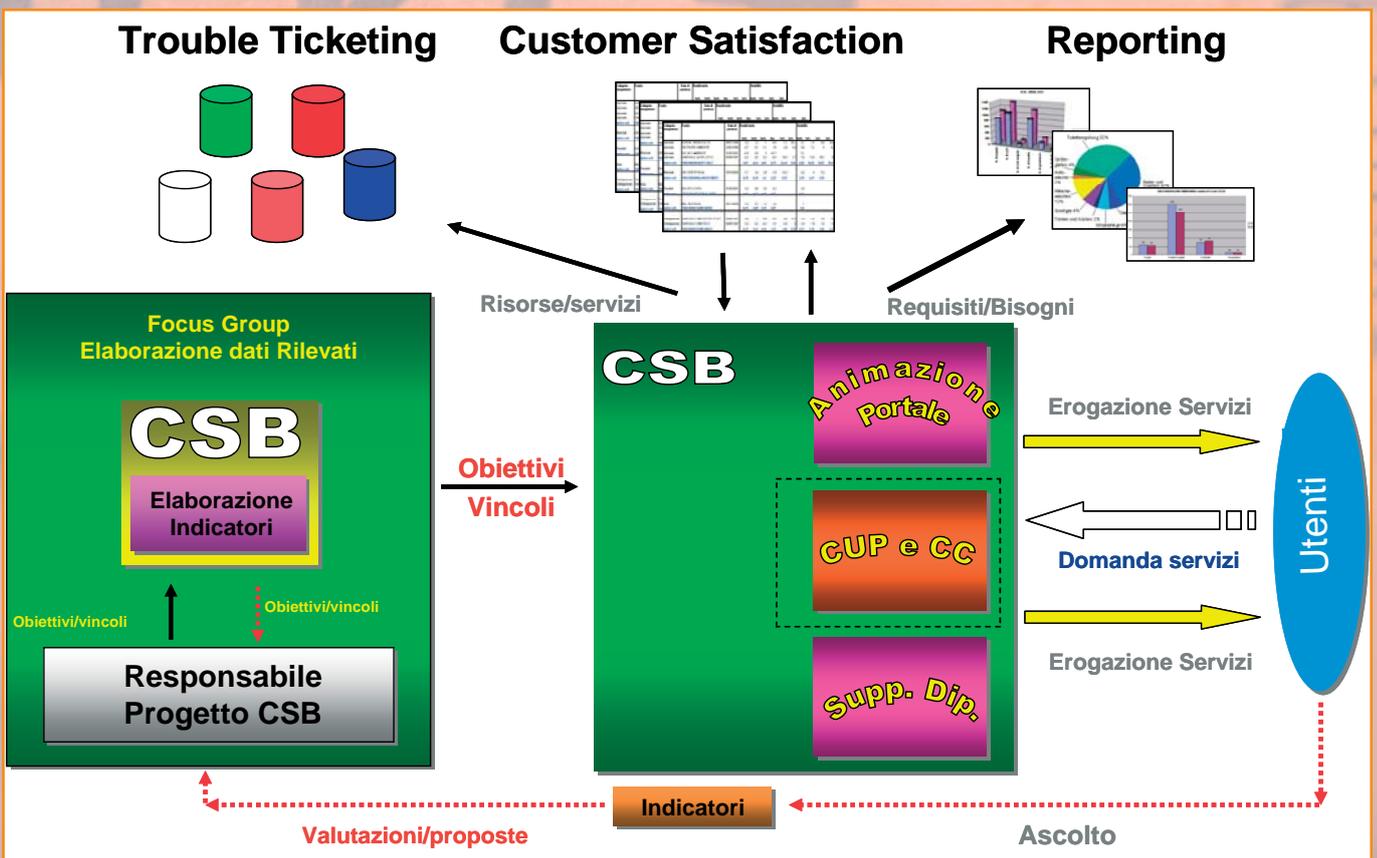
Grafico 12 - % di richieste accolte oltre 300"

Il contratto prevede che, nel caso in cui la percentuale di chiamate non accolte (abbandonate) "oltre 300" dal ricevimento sia superiore allo 0,49% del totale delle chiamate ricevute, il fornitore è soggetto ad una penale economica proporzionale ai punti percentuali in eccesso.



CONSIDERAZIONI FINALI

Da quanto fin qui rappresentato e dalla esperienza acquisita in questi anni è maturato un modello tecnico organizzativo modulare e flessibile in grado di adattarsi alle differenti esigenze emergenti sia in seno alla organizzazione regionale, come ad esempio nuove esigenze comunicative in ambito Dipartimenti (supporto al roll out di nuove applicazioni), sia da esigenze provenienti dai cittadini (incrementi prenotazioni telefoniche CUP e Contact Center). Tale modello è stato fondamentale sia nel rilevare nuove esigenze sia nel valutare il grado di soddisfazione dell'utenza (ente - cittadino), fornendo suggerimenti e proposte per il miglioramento e l'implementazione di nuovi servizi. Di seguito una visione d'insieme del modello tecnico organizzativo descritto:



Centro Servizi Regione Basilicata

Impaginazione Agile srl

Questo documento è disponibile su
<http://csb.basilicatanel.it>