



**REGIONE CAMPANIA
AZIENDA SANITARIA LOCALE AVELLINO**

UNITA' OPERATIVA RELAZIONI CON IL PUBBLICO

**Il Sistema gestione dei reclami
(La voce dei cittadini)
Anno 2018**

Il Dirigente

Dr.ssa Grazia Dell' Angelo

Avellino 22/02/2019

A tutti gli operatori
La cui correttezza ed integrità morale è un fatto
ordinario
e quindi silenzioso

A questo silenzio operoso
che guida la condotta e ispira il discernimento di molti
e che non è mai oggetto di un Rapporto
vanno i ringraziamenti

Lucia Borsellino
Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali

Un grazie particolare a tutti gli operatori Urp presenti presso i distretti e le strutture ospedaliere della ASL.

SOMMARIO

PARTE PRIMA

Premessa

PARTE SECONDA: Segnalazioni, reclami ed elogi

Procedura reclami

Modalità di presentazione

Tempi di risposta (Standard di qualità)

Classificazione

Strumenti

Procedura di ricezione reclami in carcere

Elogi

PARTE TERZA: Informazioni

Attività Front-Office

Richieste di informazioni sportelli URP territoriali

Richieste informazioni sportelli URP presidi ospedalieri

Sportello disabili

PARTE QUARTA

Attività di ricezione reclami in carcere

PARTE QUINTA

Comitato Partecipativo e Consultivo

Carta dei servizi

Considerazioni

Gli urp presenti nella ASL Avellino

PREMESSA

La comunicazione fatta di esperienza e di professionalità ed è estremamente delicata quando concerne le pubbliche amministrazioni che devono coniugare la trasparenza con i doveri istituzionali di riservatezza,

imparzialità e correttezza. La Pubblica Amministrazione comunica per far partecipare i cittadini alle decisioni assunte ed alle opportunità offerte, ampliando la dimensione sociale della comunicazione, inoltre intesa come rete di relazione è anche uno snodo importante dei processi di cambiamento e di innovazione. Una buona comunicazione interna infine favorisce il miglioramento dei risultati.

In questo report, ormai consolidato nel tempo, saranno illustrate le azioni attivate dalla comunicazione interna ed in modo particolare nell'ambito del delicato e fondamentale tema dei rapporti con i cittadini e le associazioni accreditate a rappresentarle.

La convinzione che la comunicazione sia argomento degno della massima attenzione e rispetto, è il principio che da sempre e costantemente sta alla base del lavoro di questa unità operativa deputata istituzionalmente a "comunicare".

Varia il contenuto, "il cosa dire", l'attualità degli argomenti, gli eventi che interessano la vita della nostra azienda, l'aggiornamento delle notizie e delle leggi e il riscontro che tutto ciò ha sui cittadini che l'aspetto stimolante il lavoro degli operatori URP.

Il "come dirlo" evoca invece tutta l'esperienza fatta di piccoli passi, di progressi più o meno compresi ed anche di tanta autocritica, ma nello stesso tempo questo "come dirlo" abbraccia il futuro e apre a nuove aspettative. Gli strumenti si sviluppano, si moltiplicano, vengono talvolta accolti ed anche disprezzati, altre volte non capiti, comunque sottoposti all'attenzione dei nostri interlocutori.

Questa attività è strettamente collegata all'ascolto dei cittadini, alla gestione dei suggerimenti e dei reclami, ma ciò che costituisce il fulcro ed il senso più profondo dell'attività dell'Unità Operativa Relazioni con il Pubblico è l'analisi dei messaggi che giungono dall'esterno finalizzata all'individuazione di margini di miglioramento dei servizi resi.

In questo senso l'U.O. ha sviluppato negli anni un crescendo di attività volte a migliorare il rapporto dell'ASL con la propria popolazione di riferimento.

Di seguito riportiamo le principali attività che trovano una naturale prosecuzione nell'anno in corso di attività precedenti. La complessità di un'ASL, ci ha comunque permesso di dare risposte chiare ed esaustive, tanto da sostenere che siamo riusciti a personalizzarle per la quasi totalità delle persone. Pertanto URP (terribile acronimo dal suono gracchiante) non **vuole più dire semplicemente Ufficio per le Relazioni con il Pubblico, ma fortemente: *Una Risposta Personalizzata, in altri termini, centrata sulla persona.***

LA GESTIONE RECLAMI

Il reclamo, il suggerimento e l'encomio devono essere intesi come strumenti gestionali che si inquadrano nell'ambito del processo di organizzazione della ASL Avellino. Il reclamo è soprattutto uno strumento volto

all'attenzione di un percorso più ampio di miglioramento del servizio che non cerca il responsabile, così come l'encomio non è un premio ma analizza i fattori di forza organizzativa percepita. Entrambi si volgono all'intero processo organizzativo, per programmarlo in maniera più rispondente ai bisogni dei cittadini/cittadina, rappresentando indicatori precisi dei giudizi sulla qualità del servizio erogato.

Pertanto il sistema di gestione dei reclami dei suggerimenti e degli encomi oltrepassa l'ottica giuridico burocratica e sanzionatoria e si costituisce in un meccanismo di tutela che punta in primo luogo al miglioramento continuo del servizio, in coerenza con tutte le norme riferite alla riforma della Pubblica Amministrazione.

E' pertanto utopistico immaginare un'organizzazione pubblica che sia esente da critiche da parte del proprio bacino di utenza (è paradossale immaginare strutture che in un anno non hanno raccolto neanche un reclamo), così com'è difficile pensare che un'Azienda Sanitaria possa impostare delle azioni di miglioramento della qualità, soprattutto senza ascoltare coloro i quali si dichiarano insoddisfatti ed esigono una risposta.

In questa ottica i reclami, se opportunamente raccolti ed analizzati, costituiscono una risorsa di grande valore per l'organizzazione pubblica, rappresentando un'occasione preziosa per identificare e correggere gli errori, e aumentare la loro fiducia.

Con il processo di gestione dei reclami /suggerimenti la ASL Avellino persegue i seguenti obiettivi:

- a) gestire l'eventuale disservizio e risolvere il problema oggetto del reclamo;
- b) fornire spiegazioni e risposte al soggetto che reclama;
- c) utilizzare il reclamo per individuare le opportunità di miglioramento;
- d) utilizzare l'informazione ai fini della valutazione della soddisfazione dell'utente.

SCHEMA DELLA PROCEDURA DI GESTIONE DEI RECLAMI

Con la delibera aziendale n° 1175 del 7/7/2014 si era già disciplinato e uniformato il percorso di gestione del reclamo, con successiva delibera n° 19 del 10/01/2018, a seguito dell'approvazione atto aziendale, è stata aggiornata la procedura nonché la riformulazione della classificazione degli stessi. L'atto deliberativo ha unificato la procedura di gestione del reclamo su tutto il territorio ASL Avellino.

A titolo riepilogativo le fasi sono:

- 1) La fase di raccolta del reclamo**
- 2) La fase della codifica**
- 3) La fase dell'istruttoria**
- 4) La fase della formulazione e della comunicazione della risposta**
- 5) La fase del riesame**
- 6) La fase dell'analisi e classificazione del reclamo**
- 7) La fase dell'archiviazione**

LA CLASSIFICAZIONE DEI RECLAMI/SEGNALAZIONI

AREA DELLA INFORMAZIONE/COMUNICAZIONE/SITO WEB

- **Materiale Informativo**
- **Identificabilità degli operatori**
- **Modalità di informazioni su servizi e prestazioni**
- **Informazioni sugli aspetti relativi a proprio percorso di cura**
- **Segnaletica esterna/interna**
- **Accessibilità al sito web istituzionale**

ASPETTI STRUTTURALI

- **Accessibilità esterna**
- **Accessibilità interna**
- **Sicurezza degli spazi**
- **Adeguatezza degli spazi**

ASPETTI RELAZIONALI/UMANIZZAZIONE

- **Rispetto dignità personale**
- **Comportamento degli operatori**
- **Mantenimento delle relazioni personali**
- **Consenso Informato**
- **Rispetto della riservatezza e della privacy individuale**
- **Rispetto del codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs 196/03)**

Gli aspetti relativi al rispetto della "privacy" si identificano da un lato in quelle che sono le disposizioni legislative in materia (D.Lgs 196/03), dall'altro in tutta una serie di comportamenti quotidiani della pratica medica e infermieristica ed amministrativa, che spesso tengono in scarsa considerazione le esigenze di riservatezza del paziente durante le visite, le terapie ed in genere durante qualsiasi interazione con l'Azienda. E' stata inserita in questa area anche tutta la problematica del rispetto dei diritti riconosciuti che si riferiscono al diritto all'informazione sul proprio stato di salute, alla libertà di culto e alla regolamentazione delle visite dei parenti.

ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI/AMMINISTRATIVI

- **Difficoltà e/o mancato accesso a prestazioni o servizi**
- **Funzionalità organizzativa**
- **Difficoltà pagamento Ticket**
- **Mancato preavviso cancellazione visite/esami prenotati**
- **Assenza operatore/medico/infermiere/Altro**
- **Difficoltà nelle prenotazioni telefoniche**
- **Reclami inerenti la Tessera sanitaria**
- **Altro**

ASPETTI TECNICI/PROFESSIONALI

- **Modalità di erogazione delle prestazioni**
- **Adeguatezza documentazione clinica**
- **Errata attribuzione codice triage**
- **Puntualità nelle prestazioni**
- **Completezza e correttezza nella compilazione cartella clinica e certificazione**
- **Completezza e correttezza dei referti**
- **Conformità inadeguatezza dei presidi ed ausili sanitari**
- **Richieste di risarcimenti**

Le osservazioni relative alla qualità della prestazione, così come viene percepita dal reclamante costituiscono nell'esperienza delle Relazioni con il Pubblico una notevole casistica. Si è ritenuto di distinguere le segnalazioni relative alla qualità professionale della prestazione, che possono rivestire diversi gradi di merito o gravità fino all'azione legale di risarcimento vera e propria. Quest'ultimi vengono gestiti in genere dall'U.O.C. Affari Legali. Molto spesso l'intervento dell'U. O. Relazioni con il Pubblico, nei casi meno drammatici, serve a colmare con l'aiuto dei servizi coinvolti, quelle lacune informative che possono essere

alla base del reclamo. In caso di risarcimento o di evento avverso, il reclamo cessa di essere tale, anche se verrà inserito comunque nell'elaborazione statistica e viene trasmesso al team aziendale Rischio Clinico per le opportune valutazioni.

ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT

- **Vivibilità ed estetica ambienti: arredi, servizi igienici, spazi ed arredi non a misura di bambino, n° letti per stanza, ecc.**
- **Caratteristiche vitto: personalizzazione dei pasti, orari distribuzione, ecc.**
- **Condizioni ambientali: rumori, temperature ambienti, ecc.**
- **Pulizia e igiene degli ambienti**
- **Servizi commerciali per utenti: mancanza punto vendita riviste, mancanza servizio ristoro, ecc.**

ASPETTI ECONOMICI E TICKET SANITARI

- **Contestazione codice esenzione ticket: errata attribuzione sportello anagrafe assistiti, errata attribuzione ticket su prestazioni pronto soccorso, su prestazioni farmaceutiche, su prestazioni Cup.**
- **Richiesta rimborso ticket**

TUTELA DEI DIRITTI

- **Segnalazioni sulla non conformità nel Regolamento di Pubblica Tutela: modalità di risposta, mancata risposta, modalità di accoglienza dei reclami, assenza sportello URP**
- **Legge 241/90: diritto di accesso agli atti**
- **Non applicazione della normativa relativa all'autocertificazione**
- **Diritto di partecipazione: mancati protocolli d'intesa**
- **Accesso civico**

RECLAMI RELATIVI:

- **alle prestazioni dei Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta**
- **reclami Continuità Assistenziale**
- **reclami relativi ai centri e/o strutture convenzionati**
- **reclami inerenti l'attività intramoenia.**
- **reclami richieste improprie.**

1) La classificazione adottata dal Ministero della Sanità -Dipartimento della Programmazione- Quaderni della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari -Dipartimento della Programmazione-1997

2) Agenzia Regionale della Sanità – programma di prevenzione del rischio. Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia – Marzo 2006.

3) Regione Emilia Romagna-AUSL di Imola-report-anno 2008

4) Delibera di Giunta Regionale n° 369 del 23/03/2010 e la nota ARSAN prot.6 del 2/7/2013,

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

La voce degli utenti all' interno del Servizio Sanitario può esprimersi attraverso molteplici canali: dalle forme più soggettive e spontanee a quelle collettive e formalizzate, promosse da organismi di rappresentanza dei cittadini, da associazioni di tutela e volontariato.

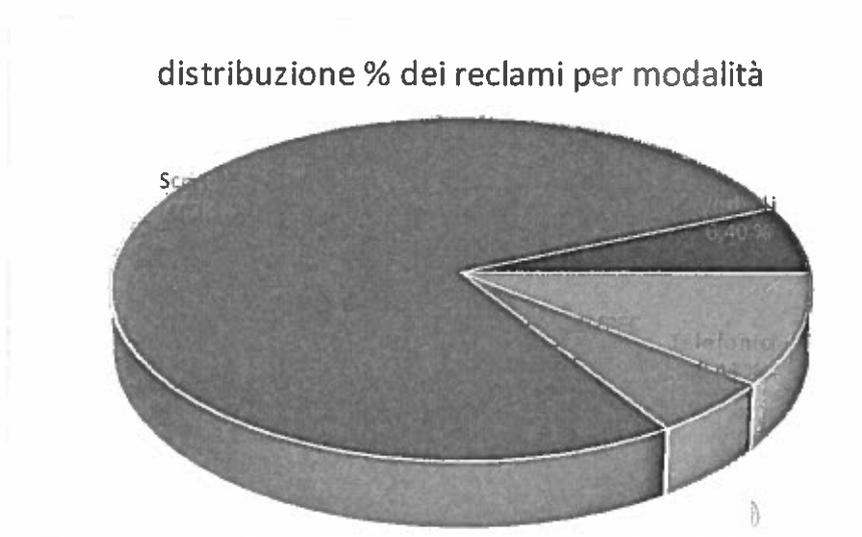
Il reclamo pertanto può manifestarsi attraverso differenti metodi comunicativi (verbale, telefonico, scritto, e-mail) e può avere diverse implicazioni per gravità, responsabilità e necessità di approfondimenti.

Di seguito, mediante la Tab. 1 e il Grafico 1, si dà la distribuzione dei reclami, relativamente alla modalità con cui sono pervenuti.

Tab. 1 - Distribuzione dei reclami/ modalità di presentazione

Tab.1 Distribuzione Reclami per modalità		
<i>Tipologia</i>	<i>Reclami</i>	<i>(%)</i>
Verbali	19	6,37
Scritti	231	77,51
E-mail/PEC	16	5,37
Telefonici	31	10,74
TOTALE	298	100

Grafico1



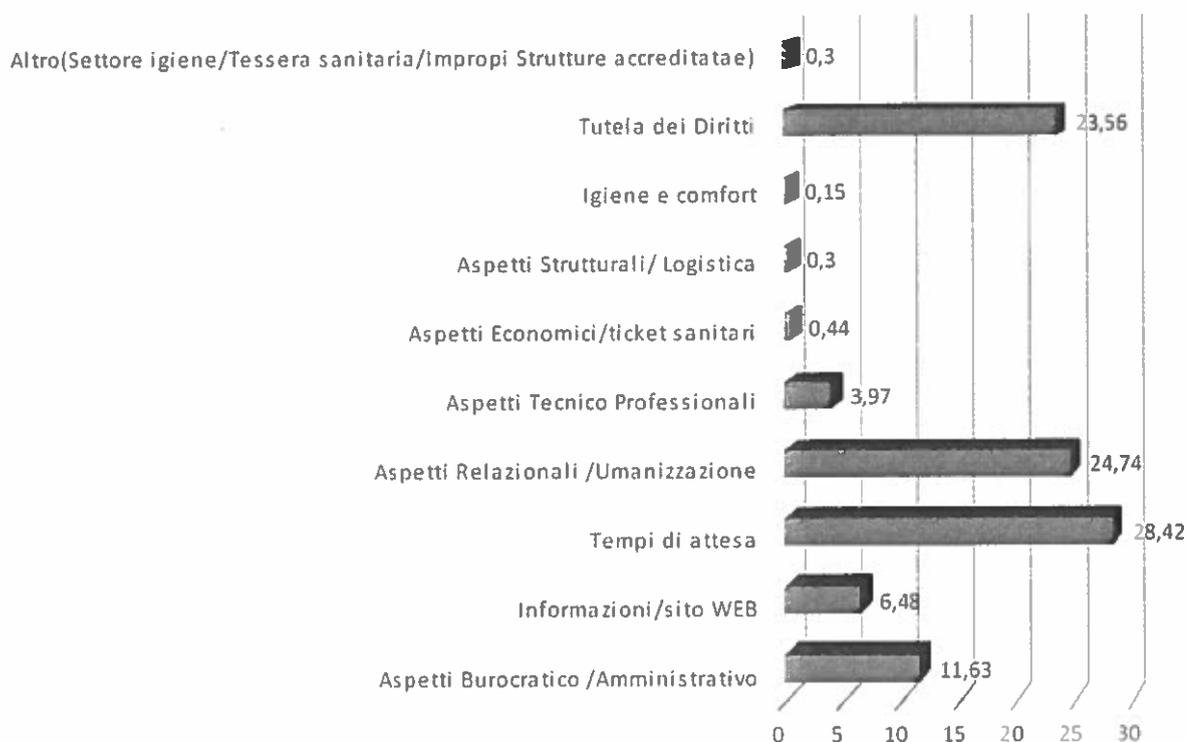
A seguire, in base ai dati pervenuti presso l'U.O.C.R.P., con la tabella 2 e il successivo Grafico 2, si dà la distribuzione dei reclami per tipologia di segnalazione. Entrambi forniscono indicazioni definite in macro categorie, descritte nel precedente paragrafo della classificazione.

Tab. 2 - Distribuzione dei reclami/ tipologia segnalazione

Tab. 2 DISTRIBUZIONE DEI RECLAMI PER CLASSIFICAZIONE		
Classificazione dei Reclami	N. Segnalazioni	%
Aspetti Burocratico /Amministrativo	79	11,63
Informazioni/sito WEB	44	6,48
Tempi di attesa	193	28,42
Aspetti Relazionali /Umanizzazione	168	24,74
Aspetti Tecnico Professionali	27	3,97
Aspetti Economici/ticket sanitari	3	0,44
Aspetti Strutturali/ Logistica	2	0,30
Alberghieri e comfort	1	0,15
Tutela dei Diritti	160	23,56
Altro (Settore igiene/Tessera sanitaria/ Strutture accreditate)	2	0,30
TOTALE	679	100

Grafico2

distribuzione % dei reclami per classificazione



Si da quindi con il grafico 4 una distribuzione dei Reclami per anno. Dal grafico, si evince, con l'aiuto della linea di progressione, come i reclami negli anni sono in progressivo aumento. Su questo dato si osserva da un lato come i cittadini opportunamente informati, sono in grado di far valere le proprie osservazioni, esprimendo al contempo fiducia ad essere ascoltati da parte dell'Azienda, dall'altro, sono in aumento i cittadini che esprimono un proprio disagio circa i servizi resi dall'Azienda.

Si tratta quindi di un dato che presenta sia aspetti negativi, sia aspetti positivi, volendo in definitiva assumere da questo che i reclami possono essere visti come segnalazioni volte a migliorare la qualità del servizio.



Indicatori e standard di qualità

Per quanto riguarda l'andamento degli indicatori e standard di qualità relativamente alla gestione dell'attività di tutela dell'UORP agli obiettivi fissati, si rileva quanto segue:

Trasmissioni reclami

Nel periodo di riferimento per quanto attiene l'invio da parte dell'UO delle richieste di chiarimenti/ relazioni ai direttori e responsabili di struttura interessate ai reclami, nei 3 giorni previsti dalla procedura deliberata è stato raggiunto il 95% dell'obiettivo prefissato.

Risposte agli utenti

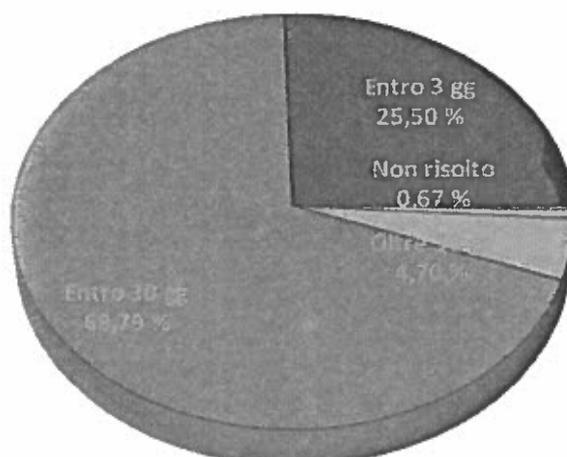
Lo standard relativo all'indicatore riferito all'attività di tutela tra il rapporto di "N casi evasi <30 giorni /N esposti pervenuti" può dirsi soddisfatto visto che le risposte ai cittadini sono state evase nel 70% dei casi nei 30 giorni previsti per legge, nonostante la gestione dei reclami tecnico/ professionale comporti una tempistica a livello di istruttoria più lunga e di conseguenza una risposta all'utente o all'ente richiedente decisamente più lunga.

Tab. 3 - Distribuzione per tempi di risposta

Tab.3 Distribuzione per tempi di risposta		
Tempi di risposta	N. risposte	%
Entro 3 gg	76	25,50
Entro 30 gg	205	68,80
Oltre 30 gg	14	4,80
Non risolto	2	0,67
Non risposto	1	0,33
TOTALE	298	100

Grafico 3

% tempi di risposta



LE ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE DEI PUNTI URP

Il resoconto dei dati di attività per l'anno 2017, di seguito riportato, dimostra che l'UO centrale ed i punti URP territoriali continuano a svolgere un lavoro positivo di interfaccia della Azienda Sanitaria con i cittadini/utenti. Sono stati, infatti, accolti cittadini/utenti così divisi: si sono rivolti ai Distretti e Presidi Distrettuali, ai Presidi Ospedalieri. Il totale delle informazioni assomma a di cui presso i Distretti e Presidi Distrettuali, presso i Presidi Ospedalieri. La tabella riporta i dati a partire dall'anno 2011 per sintesi di descrizione, ma i dati riferiti ai Front Office risalgono precedentemente all'attuale report.

Riportiamo di seguito la tabella riepilogativa

ANNO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
UTENTI	21853	25107	24140	24372	35692	34912	37182	38379
TOT. INFORMAZIONI	33877	36717	34106	31541	48877	45179	46330	473441

Le tabelle che seguono mostrano la distribuzione dei contatti in relazione alle modalità di presentazione delle richieste informative. Sono in aumento le richieste di informazioni tramite l'indirizzo e-mail istituzionale dell'Urp centrale. In netto aumento sono le richieste inerenti le attività di indirizzo ed informazioni all'utenza rispetto alle normative sul diritto di esenzione per età e reddito e sulla compartecipazione alla spesa sanitaria, nonché le pratiche relativamente al pagamento e rinnovo dei ticket sanitari, per i quali l'URP ha valutato l'appropriatezza e quando necessario ha regolarizzato le singole posizioni degli utenti. Per assolvere le quali è stato necessario attuare aperture straordinarie degli sportelli informativi aziendali e gestire con grande impegno la sinergia tra tutti gli sportelli di *front office* della azienda.

ATTIVITÀ DI RECEZIONE RECLAMI IN CARCERE

L'anno 2018 può essere considerato il periodo di consolidamento dell'attività iniziate nell'anno precedente a seguito della redazione della Carta dei Servizi delibera n°90 del 23/1/2017.

Infatti l'anno 2018 è stato caratterizzato dalle effettive azioni che la UO si è data come obiettivo , dando seguito a quanto iniziato nell'anno 2017. Si è ribadito con azioni concrete,il diritto costituzionale di garantire al detenuto così come alla persona libera, l'ascolto delle istanze di reclamo con l'obiettivo primario di abbassare il livello autoreferenziale e nell'applicare, per quanto possibile, i principi fondamentali della Carta dei Servizi su richiamata , grazie anche all'ottima sinergia tra le Unità Operative Relazioni con il Pubblico e Tutela della Salute in Carcere.

Gli operatori accreditati presso gli Istituti penitenziari,hanno avuto incontri con i Direttori ed il Personale penitenziario e sanitari sostanziati sulle tematiche inerenti la salute dei ristretti.

In totale sono stati ritirati 158 reclami,ricevendo in merito risposte esaustive e con la risoluzione della problematica esposta. Inoltre si sono ricevuti anche 7 elogi nei confronti del fisioterapista presente presso uno degli Istituti.

Va ribadito che il miglioramento della qualità delle prestazioni sanitarie avviene anche per il tramite del gruppo di lavoro aziendale preposto alla verifica costante degli impegni e degli standard di qualità che la ASL si è impegnata ad assicurare nei confronti dei tenuti.

***LA PARTECIPAZIONE:COMITATO PARTECIPATIVO E CONSULTIVO
RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO***

La legge n°266 dell'11/08/1991 "Legge Quadro sul Volontariato", ha riconosciuto il valore sociale e la funzione dell'attività del volontariato come espressione di partecipazione, solidarietà e pluralismo delle attività di volontariato. Inoltre la regione Campania, in osservanza alla legge su citata ha promulgato la Legge regionale n°9 dell'08/02/1993.

La Asl Avellino in ottemperanza alle predette normative ha adottato la delibera n°563 dell'11/05/2011 e successive integrazioni, schema unico aziendale che disciplina i rapporti tra la Asl ed le associazioni di volontariato ai fini di tutelare e stipulare eventuali convenzioni. Per il 2019 è previsto un aggiornamento del censimento in tutte le strutture aziendali al fine di conoscere tutte le associazioni di tutela e di volontario nel territorio di competenza al fine di uniformare le modalità di comportamento.

Fondamentale è stata, come sempre la collaborazione fra l'Azienda ed il Comitato delle associazioni di volontariato presenti sul territorio.

Il Comitato Partecipativo e Consultivo della ASL Avellino, istituito con delibera n. 649 del 6/05/2013 e con successiva deliberazione n°137 del 01/02/2018, in ottemperanza ed in linea con le leggi e le norme che disciplinano l'organizzazione del Servizio Sanitario Regionale ed in linea con i relativi piani attuativi, ha svolto la propria funzione per il miglioramento della qualità dei servizi erogati in favore dei cittadini utenti, congruentemente con gli obiettivi prefissati dalla Direzione Generale dell'ASL AV.

L'organo Consultivo è l'espressione di un operare in modo collegiale di una quindicina di associazioni e ha profuso la sua attività come organo di consulta e di denuncia costruttiva di criticità dei servizi offerti, portando a conoscenza della Direzione Generale quanto accade sul territorio.

La partecipazione ed il coinvolgimento dei portatori d'interesse ha consentito di individuare profili di trasparenza che rappresentano un reale e concreto interesse per la collettività partecipazione prevista dal D.lgs 502/92 e il DPCM del 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari".

Anche per l'anno 2018 l'Organo Consultivo si è riunito presso la sede centrale dell'Azienda Sanitaria Locale Avellino n. 7 volte con un'elevata e spiccata partecipazione dei componenti, rispettando quanto previsto dall'art. 12 del regolamento.

Per quanto attiene l'attività di Segreteria e di supporto a garanzia della continuità delle attività, assicurate dall'UO Relazioni con il Pubblico, essi si sono sostanziate nelle convocazioni delle sedute su mandato del Presidente, nella tenuta degli archivi, la compilazione dei verbali, la trasmissione delle comunicazioni, la predisposizione di materiali occorrenti per i lavori del Comitato, l'individuazione dei locali necessari allo svolgimento delle attività, il coordinamento con i Direttori di strutture e le gestioni nell'organizzazione degli incontri collegiali.

L'UO ha vigilato affinché il corretto andamento degli incontri assicurasse il buon risultato delle azioni grazie alla conoscenza dell'organizzazione aziendale e al mandato della Direzione.

La Carta dei Servizi introdotta nel nostro paese con Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 resa vincolante con il Decreto legge n°163 del 12/05/1995, è lo strumento principale per il riconoscimento del ruolo del cittadino, ma soprattutto ai fini dell'utilizzo delle risorse assegnate al management aziendale in termini economici, finanziari e patrimoniali

La legge di riforma della Pubblica Amministrazione (Madia) e ed il D.lgs sulla Trasparenza hanno dato vigore e nuovo impulso al processo di controllo diffuso per promuovere la cultura di cittadinanza attiva ai fini della partecipazione al miglioramento dei servizi. La Legge Regionale n°1 del 2006 art7 " Disposizioni per l'effettivo esercizio del diritto alla salute" rafforza quanto sopra detto e detta le linee guida per l'adozione delle Carte dei servizi per aree di Bisogno e per struttura

la ASL Avellino, nel rispetto della normativa citata, per il tramite dell'allora UOC relazioni con il pubblico sono state Carte e guide dei servizi per aree tematiche quali: Presidi Ospedalieri e Carta dei Servizi per l'Assistenza negli Istituti Penitenziari.

CONSIDERAZIONI

Un efficace comunicazione è uno strumento ulteriore di partecipazione attiva dei cittadini che si integra con tutte le informazioni previste per il D.lgs 33/2013 e s.m.i. anche sulla Trasparenza dell'Azione Amministrativa. Infatti la comunicazione istituzionale è la funzione attraverso la quale l'istituzione immette nella propria programmazione e gestione delle attività "la voce dei cittadini" quali portatori di esigenze e valutatori della qualità del servizio ricevuto.

La comunicazione è lo strumento attraverso il quale il cittadino partecipa alla progettazione ed al controllo della pubblica amministrazione, infatti non è semplicemente "far sapere" ma è qualcosa in più: (latino: Comunicare = rendere partecipi la communis cioè che è proprietà di tutti) infatti comunicare vuol dire stabilire una relazione tra soggetti diversi

All'UO Relazioni con il Pubblico sono affidati una molteplicità di funzioni inerenti la comunicazione e la relazione con l'utenza. In definitiva attraverso ogni strumento disponibile la UO è deputata all'ascolto del suo pubblico esterno, perché lo stesso sappia tradursi sia in una risposta diretta sia in un miglioramento generale delle attività aziendali, in linea con bisogni rilevati e ancora in un empowerment dell'utenza esterna ed interna.

Per quanto attiene la comunicazione interna, potenziata dalla UO attraverso corsi di formazione dedicati, la stessa ha svolto un ruolo determinante nel creare motivazione, fiducia, sicurezza, e rappresenta un valido strumento di condivisione di valori e confronto.

Tab. 4 Distribuzione dei reclami per struttura

STRUTTURA		RECLAMI	%
Distretti	Avellino	39	13,1
	Ariano	1	0,34
	Atripalda	24	8,05
	Baiano	1	3,34
	Monteforte	6	2,01
	S.Angelo dei Lombardi	4	1,34
Presidi Distrettuali	Calitri	1	0,34
	Cervinara	1	0,34
	Mirabella	1	0,34
	Montoro	4	1,34
	Montella	4	1,34
	Vallata	0	0
	Grottaminarda	0	0
	Montemiletto	0	0
Struttura polifunzionale per la salute	Bisaccia	4	1,34
Presidi Ospedalieri	S.Angelo dei Lombardi	8	2,68
	Solofra	2	0,67
	Ariano	22	7,38
Aree centrali	Dipartimento Prevenzione	3	1
	Medicina Legale	2	0,67
	Personale non strutturato	1	0,34
	Sito Aziendale	2	0,67
	CAAP/RECALL	10	3,34
	Tutela della Salute in Carcere	158	53,02
Totale		298	100

Tabella n°5 Distribuzione Reclamo per presentatore e tipologia Anno 2018

DISTRIBUZIONE RECLAMO												
Presentatore	Aspetti Relazionali Umanizzazione	Tempi Attesa	Struttura Logistica	Informazioni sito Web	Aspetti economici	Igiene e Comfort	Aspetti Burocratici Amministrativi	Aspetti Tecnico Professionali	Tutela dei diritti	Altro	Totale	
Maschi	159	172	1	20	2	0	31	12	159	10	557	
Femmine	6	17	1	19	1	1	50	12	0	0	107	
Associazioni	0	0	0	3	0	0	3	1	1	0	8	
Anonimi	1	0	0	0	0	0	5	0	0	0	6	
Stampa	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
TOTALE	166	198	2	42	3	1	90	25	160	1	679	

Attività Sportello Informativi Territoriali

Tab.6 : Utenti, Informazioni di contatti, Informazioni telefoniche, Totale informazioni distribuiti per Distretto e Presidi distrettuali

Distretti/A.S.B.	Utenti	Informazioni di Contatto	Informazioni Telefoniche	Totale Informazioni
Ariano	170	175	167	339
Atripalda	1463	1721	312	2033
Avellino	13188	13297	1810	15107
Baiano	414	433	132	565
Calitri	1980	2123	500	2623
Mirabella	114	126	22	148
Montella	2822	3117	167	3284
S. Angelo dei Lombardi	10277	10277	1600	11877
Vallata	5005	5005	1017	6022
Totale	35433	36274	5727	41998

Tab.7 - Tipologie della domanda di informazioni divisa per Unità Operativa e Dipartimenti Anno 2018

TIPOLOGIA DELLA DOMANDA DIVISA PER UNITA' OPERATIVE E DIPARTIMENTI	AVELLINO	ATRIPALDA	ARIANO	BAIANO	MONTELLA	CALITRI	NIRABELLA	VALLATA	SANT'ANGELO DEI LOMBARDI	TOTALE
MEDICINA LEGALE	373	187	4	38	312	0	0	1154	976	3044
MEDICINA DI BASE	9174	340	40	46	1667	526	17	1516	1801	15127
MATERNINO INFANTILE	345	237	73	70	288	385	47	973	1476	3894
RIABILITAZIONE	436	321	27	81	798	355	41	454	2800	5313
PREVENZIONE COLLETTIVA	445	65	0	14	46	0	1	234	403	1208
SALUTE MENTALE	173	73	3	32	0	104	1	0	0	386
TOSSICODIPENDENZA	108	0	0	4	0	2	0	0	0	114
ASSISTENZA ANZIANI	376	158	14	78	4	120	0	640	1276	2266
PUNTO DISTRIBUZIONE FARMACI	389	124	0	6	0	0	0	0	0	519
MEDICINA DELLO SPORT	282	0	0	0	0	1	0	0	0	283
ATTIVITÀ INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIE	292	111	11	49	0	115	0	34	1145	1757
ALTRA TIPOLOGIA DI DOMANDA	905	107	0	15	2	515	19	0	400	1963
TOTALI	13298	1723	172	433	3117	2123	126	5005	10277	36274

Tab.8 distribuzione utenti ed informazioni – Anno 2018
PRESIDI E STRUTTURA POLIFUNZIONALE

ATTIVITA' INFORMATIVA												
Presidi / Struttura Polifunzionale	Utenti	Informazioni	Ricoveri	Attività Ambulatori	Associazioni ed enti	Pronto Soccorso Triage	Hospice	RSA	Attività supporto sociale	Sire	Rilascio cartelle cliniche	Rimborso prestazioni non eseguite
Ariano Irpino	23	54	13	23	0	2	0	0	0	2	9	3
Bisaccia	1026	1035	0	645	0	0	34	108	88	54	6	0
Sant'Angelo dei Lombardi	1063	3297	55	1701	153	43	2	12	207	0	0	0
Solofa*	285	320	0	20	59	6	20	1	236	0	0	0
Totali	2397	4706	68	2389	212	51	56	121	531	56	15	3

* N.B. A FAR DATA DALL'01/10/2018 IL PRESIDIO A SEGUITO DI D.C.A.N° 29 DELLA REGIONE CAMPANIA E' STATO ACCORPATO ALL'A.O. MOSCATI.