



REGIONE CAMPANIA
AZIENDA SANITARIA LOCALE AVELLINO
Via Degli Imbimbo - Avellino
Direttore Generale
Dott.ssa Maria Morgante

UOS Ufficio Relazioni con il Pubblico
Responsabile Dott.ssa Maria Rosaria Troisi

RELAZIONE ANNUALE
ATTIVITA' UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO
ANNO 2019

Aggiornamento a cura della UOS URP

Dirigente Responsabile
Dott.ssa Maria Rosaria Troisi

Collaboratore Amministrativo Prof.le
Dott.ssa Paola Vitale

Con la collaborazione degli operatori URP
presenti presso tutte le strutture aziendali

Avellino 20/07/2020

SOMMARIO

PREMESSA

- 1) **PROCEDURA RECLAMI**
- 2) **CLASSIFICAZIONE RECLAMI /SEGNALAZIONI**
- 3) **MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI**
- 4) **DISTRIBUZIONE DEI RECLAMI / TIPOLOGIA SEGNALAZIONE**
- 5) **TEMPI DI RISPOSTA**
- 6) **ELOGI**
- 7) **QUADRO RAPPRESENTATIVO INFORMAZIONI PUNTI URP**
- 8) **CONCLUSIONI**
- 9) **RINGRAZIAMENTI**

PREMESSA

La conoscenza profonda di ciò che è veramente importante per i cittadini, sviluppabile anche attraverso un sistema di gestione efficace delle contestazioni, permette di migliorare continuamente procedure, servizi, comportamenti, con l'obiettivo di incidere sulle cause della insoddisfazione del cittadino e sfruttare una gestione adeguata dei reclami per il miglioramento dell'assistenza e dei servizi offerti. A tal fine svolgono un ruolo fondamentale l'informazione e la comunicazione.

L'informazione nelle Pubbliche Amministrazioni consente di far partecipare i cittadini alle decisioni assunte, alle opportunità offerte e favorisce il miglioramento dei risultati.

La comunicazione, fatta di esperienza e professionalità, è altresì fondamentale per le Pubbliche Amministrazioni che devono coniugare la trasparenza con i doveri istituzionali di riservatezza, imparzialità e correttezza.

La convinzione che l'informazione e la comunicazione siano argomento degno della massima attenzione e rispetto è il principio che da sempre e costantemente è stato posto alla base del lavoro dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in quanto Organismo istituzionalmente a ciò deputato.

L'Azienda Sanitaria, attraverso la Unità Operativa Semplice Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (UOS URP), utilizza il sistema di monitoraggio dei reclami e dei suggerimenti per la identificazione dei punti di forza e di debolezza aziendale, attiva processi per correggere i disservizi in tempi brevi e adotta misure atte a prevenire situazioni di possibili recidive, con un ritorno molto importante in termini di percezione di affidabilità.

In questo modo il sistema di gestione dei reclami dei suggerimenti e degli encomi oltrepassa l'ottica giuridico burocratica e sanzionatoria con la quale era stato in passato interpretato nel servizio pubblico 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.

I reclami ed i suggerimenti, opportunamente raccolti ed analizzati, costituiscono una risorsa di grande valore per l'organizzazione pubblica, rappresentando un'occasione preziosa per identificare e correggere gli errori, migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini ed aumentare la loro fiducia.

Per il cittadino la presentazione di un reclamo, di un suggerimento o di un encomio rappresenta un gesto attivo di partecipazione diretta e costruttiva dimostrando la propria fiducia nell'Istituzione.

Nel report che segue, redatto sostanzialmente secondo il format ben consolidato nel tempo e secondo i dati pervenuti dalle diverse articolazioni aziendali, vengono 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.

1) PROCEDURA RECLAMI

I reclami sono uno degli aspetti fondamentali nella vita organizzativa delle Aziende fornitrici di Servizi, rappresentano i messaggi attraverso i quali i cittadini comunicano che quanto loro erogato non corrisponde alle proprie aspettative. Essi rappresentano, pertanto, un indicatore del livello di soddisfazione e della differenza tra la qualità attesa e la qualità percepita. La loro rilevazione, costante e corretta, può aiutare l'organizzazione ad implementare azioni di miglioramento per il superamento di eventuali criticità.

Il sistema di gestione delle segnalazioni (e fra queste i reclami) è una modalità attiva di comunicazione con i cittadini che valorizza un approccio di ascolto sistematico e strutturato dell'utenza da parte dell'organizzazione, al fine di garantire un riscontro sulle proprie attività. Dal punto di vista dell'organizzazione il sistema ha due principali obiettivi:

- avere una modalità atta a rilevare e rispondere alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dal singolo utente, e a evidenziare punti di eccellenza;
- contribuire ad orientare le decisioni aziendali relative al miglioramento dei servizi, tramite l'analisi delle informazioni acquisite.

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

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

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

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 ad oggetto "Regolamento di Pubblica Tutela della ASL Avellino, Adozione Nuovo Regolamento", a seguito dell'approvazione atto aziendale, è stata aggiornata ed unificata la procedura dei reclami e la riformulazione della classificazione su tutto il territorio ASL Avellino.

A titolo riassuntivo si richiamano di seguito le fasi di gestione del reclamo e le tipologie di reclami disciplinate dal vigente Regolamento Aziendale (Delibera ASL AV n.19/2018):

- *fase di raccolta del reclamo*
- *fase della codifica*
- *fase dell'istruttoria*
- *fase della formulazione e della comunicazione della risposta*
- *fase del riesame*
- *fase dell'analisi e classificazione del reclamo*
- *fase dell'archiviazione*

2) CLASSIFICAZIONE RECLAMI/SEGNALAZIONI

La classificazione é necessaria per fornire un contributo metodologico, uno strumento di rapida e agevole classificazione di tutti i reclami, disagi, disservizi, al fine di consentire una trasparente e funzionale lettura della situazione delle singole realtà per le finalità del monitoraggio e di miglioramento previste anche nella metodologia dei percorsi di performance previsti dalla riforma della P.A. DI.150/09 e successive delibere della commissione per la trasparenza e la integrità della P.A.. Il sistema di gestione dei reclami viene classificato secondo la metodologia contemplata dal DPCM del 19/05/1995 per l'analisi della qualità del servizio.

Nella descrizione delle aree più frequenti di disagio sono identificati raggruppamenti tematici in quanto ogni reclamo può contenere osservazioni riferite a diversi aspetti. L'incrocio può permettere di osservare diversi fenomeni sia a livello di ogni singola struttura sia di tutta l'ASL.

AREA DELLA INFORMAZIONE / COMUNICAZIONE

- *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)*

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*

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*

ALTRI RECLAMI

- *Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta*
- *Continuità Assistenziale*
- *Strutture e/o Centri convenzionati*
- *Attività intramoenia*
- *Richieste improprie*

3) MODALITÀ DI PRESENTAZIONE RECLAMI

I reclami/segnalazioni possono essere indirizzati ai Distretti Sanitari, ai Presidi Ospedalieri, ai Dipartimenti, ecc., al Responsabile UOS URP, alla Direzione Generale, ovvero consegnati a mano presso l'Ufficio Protocollo ASL.

I reclami/segnalazioni devono contenere tutte le informazioni utili per individuare precisamente il fatto e consentire la formulazione della risposta.

In particolare, devono essere ben specificati:

- *dati identificativi del segnalante (nome, cognome, indirizzo, e-mail, telefono)*
- *contenuto della segnalazione (reclamo, suggerimento o apprezzamento)*
- *il fatto (cosa è successo)*
- *le modalità di svolgimento del fatto (come è successo)*

La voce dei cittadini all' interno del Servizio Sanitario può esprimersi attraverso molteplici canali, dalle forme più soggettive e spontanee a quelle promosse da organismi di rappresentanza dei cittadini, da Associazioni di tutela e Volontariato.

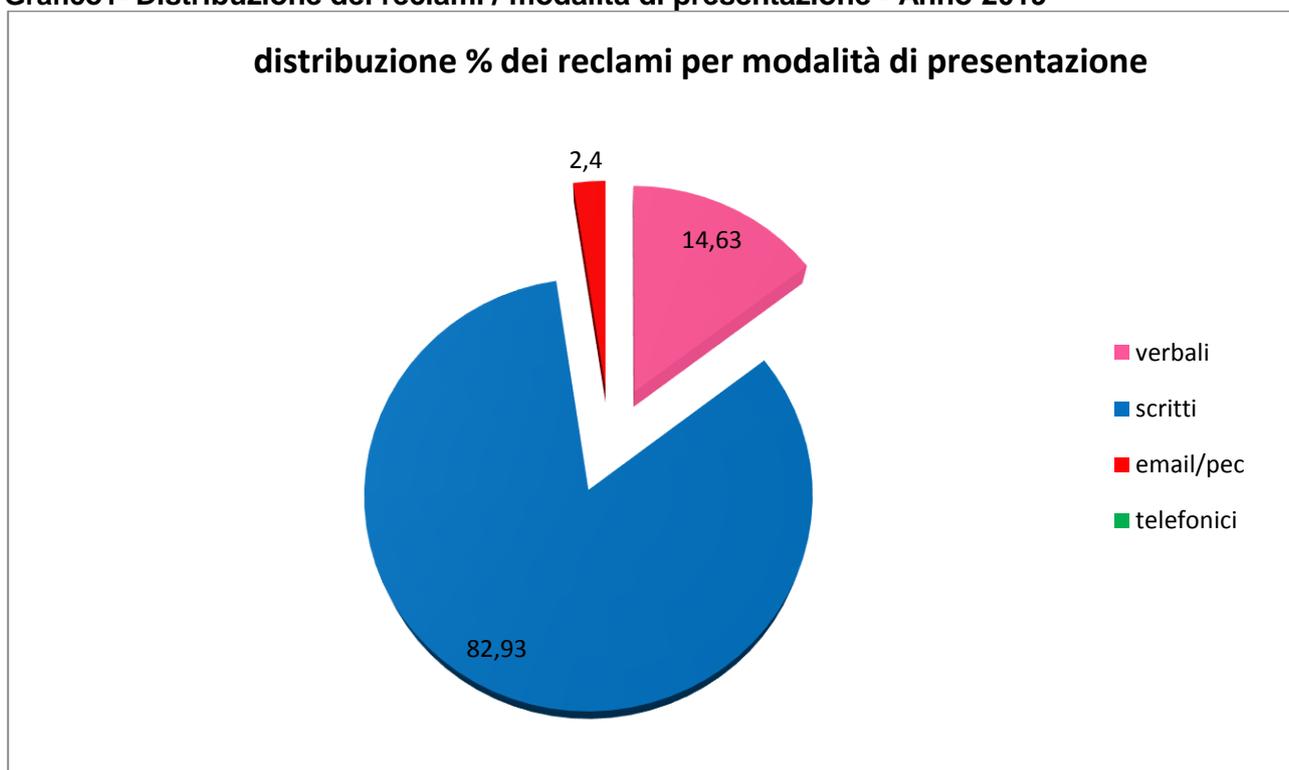
Il reclamo pertanto può manifestarsi attraverso differenti metodi comunicativi (verbale, telefonico, scritto, e-mail), on-line attraverso il sito aziendale e può avere diverse implicazioni per gravità, responsabilità e necessità di approfondimenti.

Di seguito, mediante la Tabella1 e il Grafico1, si può osservare la distribuzione dei reclami relativamente alla modalità con cui sono pervenuti.

Tabella 1 - Distribuzione dei reclami/ modalità di presentazione- Anno 2019

Tipologia Reclami	N.	%
<i>Verbali</i>	6	14.63
<i>Scritti</i>	34	82.93
<i>E-mail/PEC</i>	1	2.44
<i>Telefonici</i>	0	0
TOTALE	41	100%

Grafico1- Distribuzione dei reclami / modalità di presentazione - Anno 2019



4) DISTRIBUZIONE DEI RECLAMI/ TIPOLOGIA SEGNALAZIONE

L'analisi delle segnalazioni per distribuzione dei reclami raggruppa in macro categorie tematiche tutti gli aspetti che possono essere oggetto di segnalazione: aspetti strutturali, informazione, aspetti organizzativi burocratici amministrativi, aspetti tecnici professionali, umanizzazione e aspetti relazionali e comfort, tempi di attesa, ecc.

Particolare rilevanza viene data alla categoria "funzionalità organizzativa", ovvero a tutto ciò che ostacola/facilita l'erogazione delle prestazioni e generalmente tutto quanto concerne il percorso di cura e che potrebbe essere percepito come disorganizzazione aziendale.

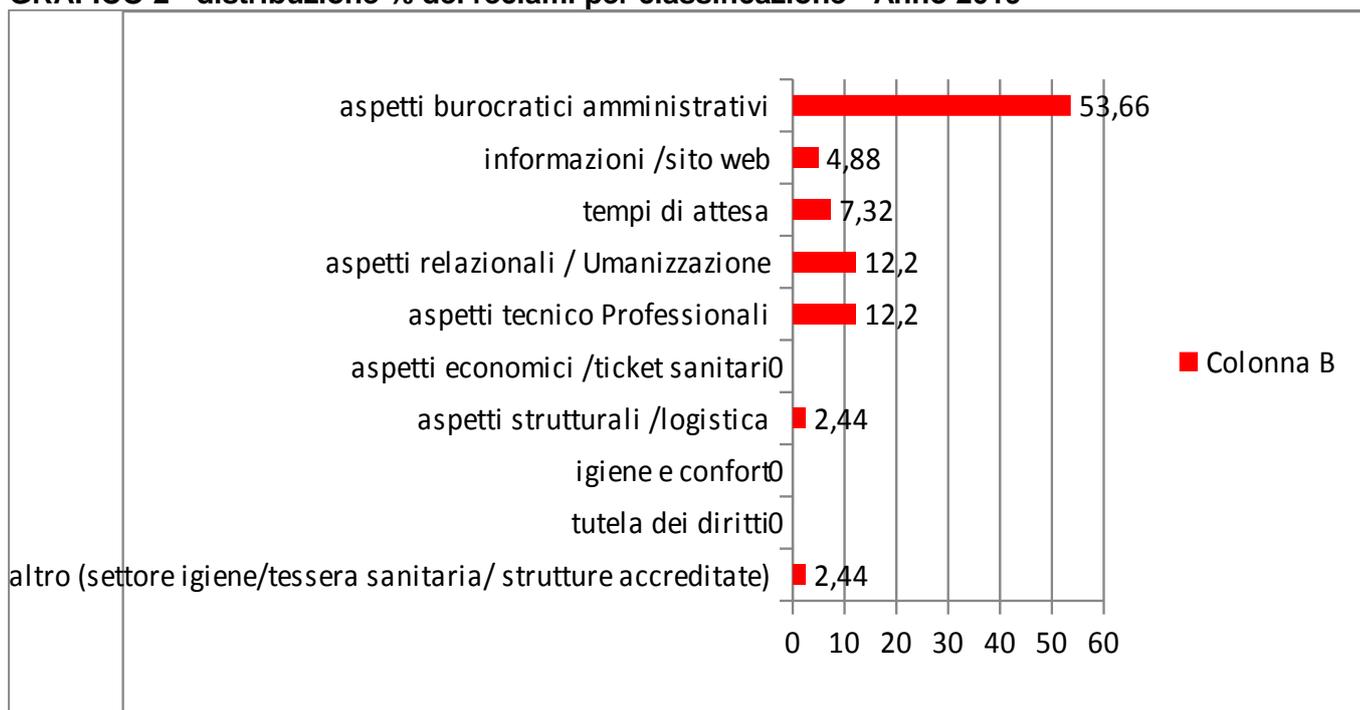
La tabella 2 e il successivo grafico 2 illustrano, sulla base ai dati pervenuti presso la UOS Ufficio Relazioni con il Pubblico ASL Avellino, la distribuzione dei reclami per tipologia di segnalazione.

Entrambe le rappresentazioni forniscono indicazioni definite in macrocategorie di classificazione.

Tabella 2 -Distribuzione dei reclami/ tipologia segnalazione- Anno 2019

CLASSIFICAZIONE TIPOLOGIA SEGNALAZIONE RECLAMI	N. segnalazioni	%
<i>Aspetti Burocratico /Amministrativo</i>	22	53.66
<i>Informazioni/sito WEB</i>	2	4.88
<i>Tempi di attesa</i>	3	7.32
<i>Aspetti Relazionali /Umanizzazione</i>	7	17.07
<i>Aspetti Tecnico Professionali</i>	5	12.20
<i>Aspetti Economici/ticket sanitari</i>	0	0
<i>Aspetti Strutturali/ Logistica</i>	1	2.44
<i>Alberghieri e comfort</i>	0	0
<i>Tutela dei Diritti</i>	0	0
<i>Altro (Settore igiene/Tessera sanitaria/ Strutture accreditate)</i>	1	2.44
TOTALE	41	100

GRAFICO 2 - distribuzione % dei reclami per classificazione - Anno 2019



5) TEMPI DI RISPOSTA / STANDARD DI QUALITÀ

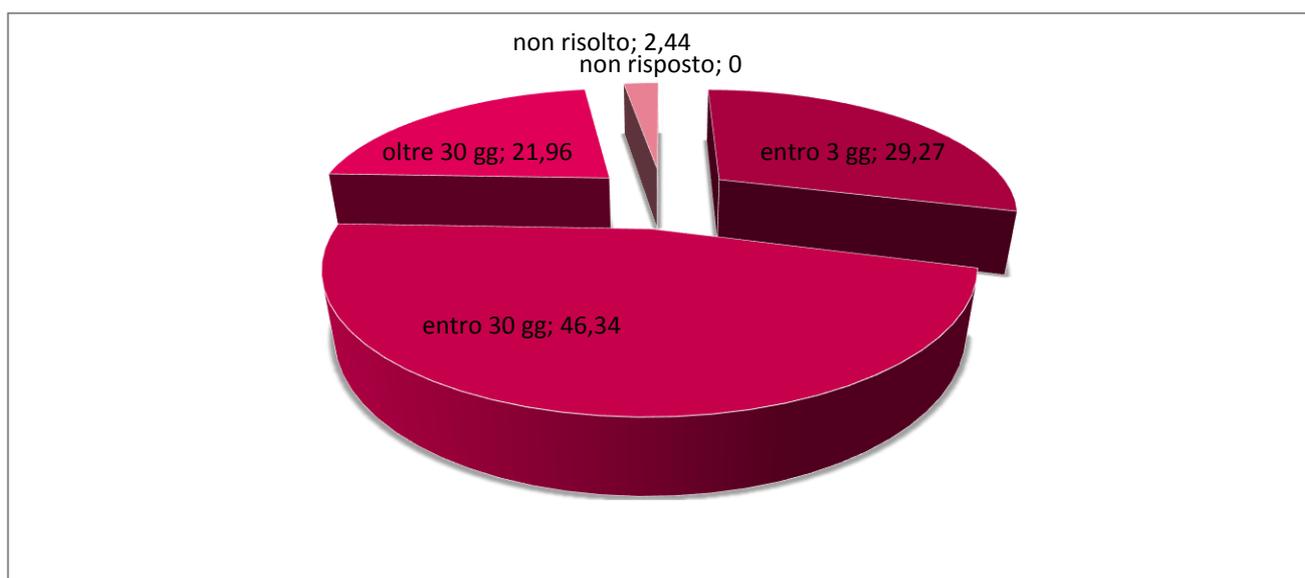
Risposte agli utenti

Lo standard relativo all'indicatore 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 46% 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 più lunga.

Tab. 3 - Distribuzione per Tempi di risposta- Anno 2019

Tempi di risposta	N. risposte	%
<i>Entro 3 giorni</i>	12	29.27
<i>Entro 30 giorni</i>	19	46.34
<i>Oltre 30 giorni</i>	9	21.96
<i>Non risolto</i>	1	2.44
<i>Non risposto</i>	0	0
TOTALE	41	100

Grafico 3—distribuzione dei reclami per tempi di risposta- Anno 2019



6) ELOGI

La comunicazione di un elogio rappresenta un indicatore della elevata responsabilità civile del cittadino. Anche il riconoscimento formalizzato di ciò che va bene merita una risposta come il reclamo. Una maggiore formalizzazione dell'elogio assume la valenza di rafforzare la compliance dei cittadini oltre alla fiducia nei confronti degli operatori sui punti di forza dell'organizzazione.

Le manifestazioni di merito espresse dai cittadini sono rivolte a medici, operatori sanitari e non sanitari. Gli apprezzamenti sono stati rivolti all'umanità, alla disponibilità e alla professionalità degli operatori. Nell'anno 2019 sono pervenuti n°9 elogi.

7) QUADRO RAPPRESENTATIVO INFORMAZIONI PUNTI URP

Il resoconto dei dati di attività per l'anno 2019, di seguito riportato, dimostra che l'UOS URP centrale ed i punti URP territoriali hanno svolto e continuano a svolgere un lavoro positivo di interfaccia della Azienda Sanitaria con i cittadini/utenti.

Sono stati ricevuti reclami dei cittadini/utenti che si sono rivolti ai Distretti Sanitari ,ai Presidi Distrettuali e ai Presidi Ospedalieri. Il totale delle informazioni assomma a **22.352** di cui:

- presso i Distretti
- presso i Presidi Distrettuali
- presso i Presidi Ospedalieri
- Hospice
- altro

La tabella riepilogativa riporta i dati a partire dall'anno 2011 persintesi di descrizione.

Tabella riepilogativa dati per annualità

ANNO	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Utenti	21853	25107	24140	24372	35692	34912	37182	38379	21.532
Totale Informazioni	33877	36717	34106	31514	48877	45179	46330	473441	22.352

8) CONCLUSIONI

La comunicazione è uno strumento prezioso di partecipazione attiva dei cittadini ed 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 funzione di ascolto dei cittadini è affidata all'UOS Relazioni con il Pubblico.

Sempre più si sente il bisogno di rafforzare l'attività di marketing con cui l'Azienda, attraverso l'Urp, può sviluppare un'attenta attività di ascolto a partire dai bisogni espressi dagli utenti per adeguare ed equilibrare la propria offerta di servizi e prestazioni.

9) RINGRAZIAMENTI

I ringraziamenti vanno a tutti gli Operatori uffici URP aziendali impegnati nell'importante compito di interfaccia con l'utenza, ai Cittadini ed alle Associazioni che li rappresentano. Attraverso l'URP gli utenti hanno la possibilità di partecipare attivamente nella gestione dei percorsi che li riguardano e di interagire con l'Azienda per tutelare i propri diritti alla salute al fine di concorrere ai processi di miglioramento dei servizi aziendali.