

AZIONI DI MIGLIORAMENTO INTRAPRESE A SEGUITO DEI RECLAMI

REPORT ANNO 2019 SINTESI

INDICE

1. PREMESSA	pag.	1
2. AZIONI DI MIGLIORAMENTO NELLA USL UMBRIA 1	pag.	1
2.1 Classificazione	pag.	1
3. AZIONI DI MIGLIORAMENTO INTRAPRESE NELL'ANNO 2019	pag.	2
4. CONCLUSIONI	pag.	3

Perugia, Febbraio 2020

1. PREMESSA

L'URP, è un ponte di collegamento tra il cittadino e l'azienda, il suo compito è quello di evitare che la risposta aziendale si esaurisca solo in una risposta puntuale al singolo reclamo, quindi si adopera affinché ciascun messaggio da parte dei cittadini, inneschi un processo di miglioramento della qualità dei servizi.

Nell'Azienda Usl Umbria 1, il **Sistema di Rilevazione delle Azioni Correttive** poste in essere a seguito della segnalazione del cittadino, ha consentito di realizzare pienamente, anche nel 2019, la funzione del reclamo, che è quella di supporto al sistema aziendale per migliorare la qualità dei servizi erogati.

2. AZIONI DI MIGLIORAMENTO NELLA USL UMBRIA 1

Le azioni di miglioramento intraprese si sono realizzate attraverso **2 modalità di fondo**:

- **LA PRIMA MODALITÀ**, la più frequente, è rappresentata dall'intervento del Responsabile della Macrostruttura nel cui Servizio si è registrato il cattivo funzionamento, il quale:
 - ❖ rettifica il comportamento ritenuto non adeguato, nel caso di reclamo relativo agli aspetti relazionali;
 - ❖ interviene su eventuali aspetti organizzativi.
- **LA SECONDA MODALITÀ**, relativa ai casi di reclamo più gravi, può attivare procedimenti disciplinari a carico del personale coinvolto o programmare interventi di miglioramento a medio/lungo termine per prevenire il ripetersi della criticità.

2.1 CLASSIFICAZIONE

Sulla base degli interventi effettuati negli anni, è stata stilata una classificazione delle Azioni di Miglioramento così distinta:

Tabella 1: Classificazione delle Azioni di Miglioramento

-
- **Risoluzione Senza necessità di Azione Correttiva**
 - **Richiamo Informale**
 - **Richiamo Formale**
 - **Revisione della Procedura /Percorso**
 - **Risoluzione dell'Ufficio Aziendale competente**
 - **Revisione Cartellonistica/Informativa**
 - **Rimborso**
 - **Risoluzione con Presa in carico dei bisogni del paziente**
 - **Aggiornamento/Formazione al personale**
 - **Contestazione a Ditta esterna**
-

Tramite tale Classificazione, sono state analizzate le Azioni di Miglioramento intraprese per ogni reclamo formale pervenuto nell'anno 2019.

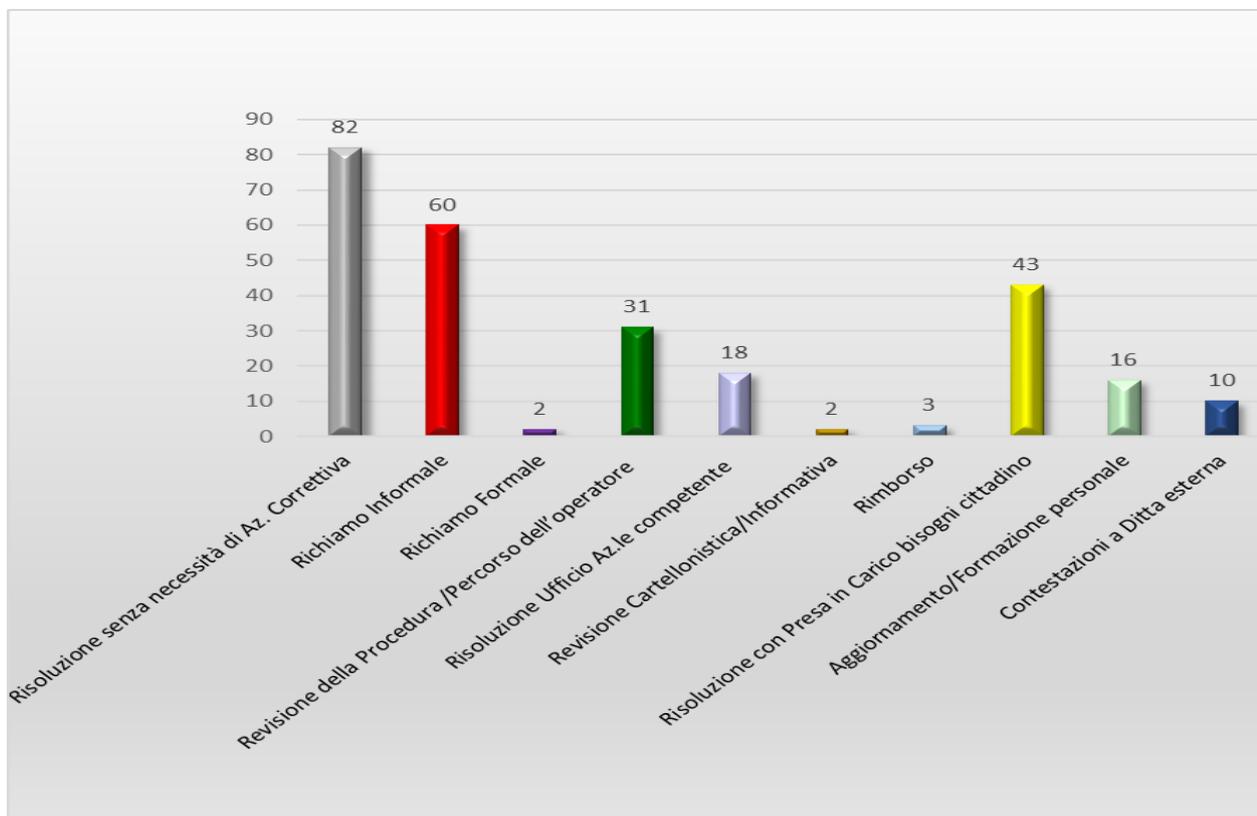
3. AZIONI DI MIGLIORAMENTO INTRAPRESE NEL 2019

Si precisa che a fronte di **267** reclami formali inviati dai cittadini nel corso del 2018, in 82 casi (31%) l'Azienda non ha effettuato azioni di correttive trattandosi di reclami generati da incomprensioni. In tutti gli altri casi, ad ogni singolo fatto lamentato è seguita un'azione di miglioramento, per evitare il riproporsi del problema, riferita anche all'utente nella risposta prodotta dalla Direzione. Nella tabella 2 vengono analizzate le Azioni di Miglioramento intraprese nel 2018, secondo la loro classificazione.

Tabella 2: Tipologia delle Azioni di Miglioramento intraprese a seguito dei Reclami nel 2019

TIPOLOGIA AZIONI DI MIGLIORAMENTO	NUMERO	%
• Risoluzione Senza necessità di Azione Correttiva	82	31
• Richiamo Informale	60	22
• Richiamo Formale	2	1
• Revisione della Procedura /Percorso	31	12
• Risoluzione dell'Ufficio Aziendale competente	18	7
• Revisione Cartellonistica/Informativa	2	1
• Rimborso	3	1
• Risoluzione con Presa in Carico bisogni del cittadino	43	15
• Aggiornamento/Formazione al personale	16	6
• Contestazioni a Ditta esterna	10	4
TOTALE	267	100

Grafico "A" : andamento delle Azioni di miglioramento in base alla percentuale



La tipologia maggiormente adottata è stata il "Richiamo Informale" nei confronti dell'operatore, da parte del Responsabile del Servizio interessato dal reclamo (22% del totale).

4. CONCLUSIONI

A conclusione dell'analisi sui reclami, riportata nel report del 2019, risulta che per ogni singolo fatto lamentato, oltre alla risposta puntuale data all'utente, è corrisposta un'azione da parte del Responsabile del Servizio interessato per evitare il riproporsi del problema.

Tuttavia si specifica che anche nel caso di Rilievi/Suggerimenti (riportati dai cittadini di solito telefonicamente e/o in anonimato, che non attivano la procedura tipica del reclamo), comunque, sono state raccomandate azioni correttive o si è cercato di intervenire per il miglioramento delle prestazioni offerte.