

## REPORT AZIONI DI MIGLIORAMENTO ANNO 2018

### SINTESI

#### 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 2018, la funzione del reclamo, che è quella di supporto al sistema aziendale per migliorare la qualità dei servizi erogati.

#### 2. AZIONI DI MIGLIORAMENTO

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.

##### 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 pervenuto nell'anno 2018.

### 3. AZIONI DI MIGLIORAMENTO INTRAPRESE NEL 2018

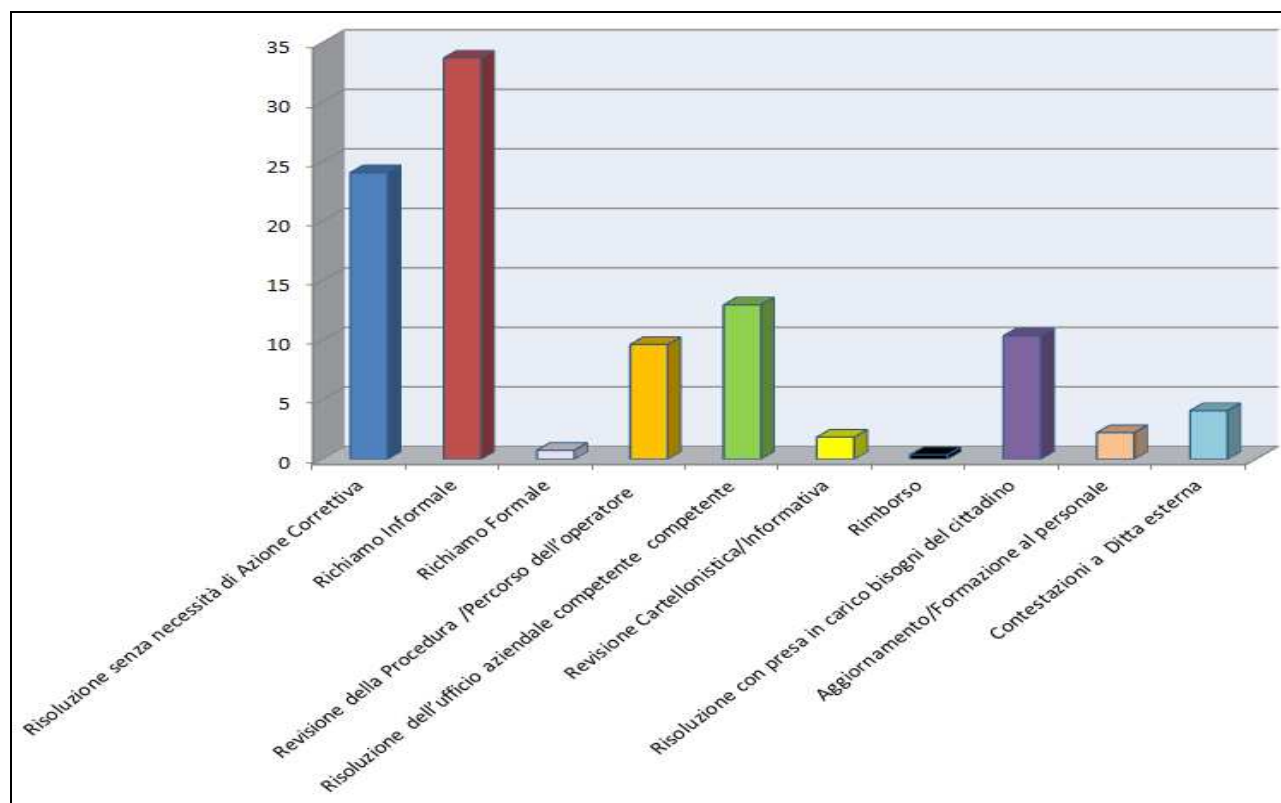
Si precisa che a fronte di **270** reclami formali inviati dai cittadini nel corso del 2018, in **65 casi** l'Azienda **non ha effettuati azioni di correttive** trattandosi di reclami generati da incomprensioni varie.

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: Analisi per Tipologia delle Azioni di Miglioramento nei Reclami del 2018

TIPOLOGIA AZIONI DI MIGLIORAMENTO	NUMERO	%
• Risoluzione Senza necessità di Azione Correttiva	65	24
• Richiamo Informale	91	34
• Richiamo Formale	2	0.7
• Revisione della Procedura /Percorso	26	10
• Risoluzione dell'Ufficio Aziendale competente	35	13
• Revisione Cartellonistica/Informativa	5	2
• Rimborso	1	0.3
• Risoluzione con Presa in Carico bisogni del cittadino	28	10
• Aggiornamento/Formazione al personale	6	2
• Contestazioni a Ditta esterna	11	4
<b>TOTALE</b>	<b>270</b>	<b>100</b>



#### **4. CONCLUSIONI**

A conclusione della disamina dei reclami, riportata nel report del 2018, 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.