

REPORT AZIONI DI MIGLIORAMENTO ANNO 2017

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 2017, 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

- **No Responsabilità**
- **Richiamo Informale**
- **Richiamo Formale**
- **Verifica conoscenze dell'operatore**
- **Revisione della Procedura/Percorso**
- **Segnalazione all'ufficio competente**
- **Predisposta Cartellonistica/Informativa**
- **Rimborso**
- **Presa in carico dei bisogni del paziente**
- **Aggiornamento/Formazione del personale**
- **Contestazione a Ditta esterna**

Tramite tale Classificazione, sono state analizzate le Azioni di Miglioramento intraprese per ogni reclamo pervenuto nell'anno 2016.

3. AZIONI DI MIGLIORAMENTO INTRAPRESE NEL 2017

Si precisa che a fronte di **246** reclami formali inviati dai cittadini nel corso del 2017, in **67** casi l'Azienda **ha confermato l'operato dei professionisti** o non ha rilevato inefficienze nell'organizzazione dei servizi, comunicando tale conclusione anche al reclamante.

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 2017, secondo la loro Classificazione.

Tabella 2: Analisi per Tipologia delle Azioni di Miglioramento nei Reclami del 2017

| TIPOLOGIA AZIONI DI MIGLIORAMENTO | NUMERO | % |
|--|---------------|------------|
| • No Responsabilità | 67 | 27 |
| • Richiamo Informale | 85 | 35 |
| • Richiamo Formale | 12 | 5 |
| • Verifica conoscenze dell'operatore | 4 | 1,5 |
| • Revisione della Procedura/Percorso | 22 | 9 |
| • Segnalazione all'ufficio competente | 32 | 13 |
| • Predisposta Cartellonistica/Informativa | 5 | 2 |
| • Rimborso | 4 | 1,5 |
| • Presa in carico dei bisogni del paziente | 14 | 5,5 |
| • Aggiornamento/Formazione del personale | 0 | 0 |
| • Contestazioni a Ditta esterna | 1 | 0,5 |
| TOTALE | 246 | 100 |

4. CONCLUSIONI

A conclusione della disamina dei reclami, riportata nel report del 2017, 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.

Perugia, Marzo 2017