



## REPORT 2023

### RECLAMI E RELATIVE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

#### REPORT ATTIVITA' URP ANNO 2023

L'ufficio Relazioni con il Pubblico ha accolto nel 2023 n. **3849 contatti**, con una media di 16 al giorno.

N. **3688 segnalazioni/ricieste** sono state prese in carico e trattate con cura dal personale.

Sono stati ricevuti n. **83 reclami** formalizzati per iscritto e n. **78 encomi** nei confronti dei professionisti e della qualità del servizio.

Le modalità di accesso al servizio URP sono così suddivisi:

- Visite dirette in ufficio: n. 197
- Telefonate: n. 1737
- E-mail/Pec: n. 1.915

Al fine di raccogliere in maniera organizzata i dati del Servizio, viene impiegato un sistema di classificazione delle questioni trattate. La macro classificazione in uso all'URP è la seguente:

1 – **ASPETTI STRUTTURALI**: reclami inerenti agli aspetti legati al luogo dove viene erogata la prestazione, (ad es. per la presenza di barriere architettoniche, malfunzionamento di impianti, ecc.)

2 – **ASPETTI ORGANIZZATIVI**: reclami inerenti agli aspetti legati al processo di erogazione del servizio dal punto di vista sia qualitativo sia quantitativo rispetto alle risorse utilizzate.

3 – **ASPETTI PROCEDURALI AMMINISTRATIVI**: aspetti relativi a procedure amministrative (es. il pagamento dei ticket, orari di sportello e di cassa, procedure per la prenotazione di prestazioni sanitarie, per l'ottenimento di documentazione, trasparenza sull'iter delle pratiche, procedure di rimborso).

4 – **ASPETTI TECNICO PROFESSIONALI**: reclami inerenti agli aspetti legati a trattamenti sanitari che non sono risultati all'altezza delle aspettative in termini di professionalità.

5 – **UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI**: reclami inerenti agli aspetti legati al rapporto utente/personale sanitario e aziendale, ritenuti scortesi o più in generale non adeguati alle persone in stato di bisogno.



A Z I E N D A  
O S P E D A L I E R A  
S A N T A M A R I A  
T E R N I

6 – **ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT**: pulizia, adeguatezza e gradevolezza degli ambienti, vitto.

TABELLA 1 - CLASSIFICAZIONE SEGNALAZIONI/RICHIESTE 2023

<b>CLASSIFICAZIONE</b>	<b>N°</b>
<b>Aspetti strutturali</b>	<b>88</b>
<b>Aspetti Organizzativi</b>	<b>1753</b>
<b>Amministrativi Procedurali Amministrativi</b>	<b>636</b>
<b>Aspetti Tecnico Professionali</b>	<b>425</b>
<b>Umanizzazione e Aspetti Relazionali</b>	<b>456</b>
<b>Aspetti Alberghieri e Comfort</b>	<b>284</b>
<b>altro</b>	<b>46</b>
<b>TOTALE</b>	<b>3688</b>

TABELLA 2 - CLASSIFICAZIONE RECLAMI 2023

<b>CLASSIFICAZIONE</b>	<b>N°</b>
<b>Aspetti strutturali</b>	<b>2</b>
<b>Aspetti Organizzativi</b>	<b>30</b>
<b>Amministrativi Procedurali Amministrativi</b>	<b>9</b>
<b>Aspetti Tecnico Professionali</b>	<b>16</b>
<b>Umanizzazione e Aspetti Relazionali</b>	<b>18</b>
<b>Aspetti Alberghieri e Comfort</b>	<b>8</b>
<b>TOTALE</b>	<b>83</b>

TABELLA 3 - CLASSIFICAZIONE DI RECLAMI E SEGNALAZIONI/RICHIESTE

<b>Aspetti strutturali</b>	<b>90</b>
<b>Aspetti Organizzativi</b>	<b>1783</b>



A Z I E N D A  
O S P E D A L I E R A  
S A N T A M A R I A  
T E R N I

<b>Amministrativi Procedurali Amministrativi</b>	<b>645</b>
<b>Aspetti Tecnico Professionali</b>	<b>441</b>
<b>Umanizzazione e Aspetti Relazionali</b>	<b>474</b>
<b>Aspetti Alberghieri e Comfort</b>	<b>292</b>
<b>altro</b>	<b>46</b>
<b>TOTALE (*)</b>	<b>3849</b>

(\*) Il totale non comprende gli elogi

## REPORT AZIONI DI MIGLIORAMENTO SINTESI ANNO 2023

### PREMESSA

Nell'Azienda Ospedaliera Santa Maria Terni, il Sistema di Rilevazione delle Azioni Correttive, poste in essere a seguito della segnalazione del cittadino, ha consentito di realizzare pienamente, anche nel 2023, la funzione del reclamo che è di supporto al sistema aziendale per migliorare la qualità dei servizi erogati.

### AZIONI DI MIGLIORAMENTO

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

- 1) LA PRIMA MODALITÀ, la più frequente, è rappresentata dall'intervento del Responsabile, insieme al coordinatore, del Servizio in cui si è registrato il cattivo funzionamento:
  - rettifica il comportamento ritenuto non adeguato
  - interviene su eventuali aspetti organizzativi
- 2) LA SECONDA MODALITÀ relativa ai casi di reclamo più complessi, con l'intervento di supporto della Direzione Sanitaria, Direzione Medica e Rischio Clinico

### CLASSIFICAZIONE DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

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

- Risoluzione Senza necessità di Azione Correttiva
- Revisione della Procedura /Percorso
- Risoluzione con Presa in carico dei bisogni del paziente
- Aggiornamento/Formazione al personale
- Audit

### AZIONI DI MIGLIORAMENTO INTRAPRESE NEL 2023



A Z I E N D A  
O S P E D A L I E R A  
S A N T A M A R I A  
T E R N I

Si precisa che dei **3849 contatti (richieste/segnalazioni)**:

- il 20% non ha richiesto azioni correttive, trattandosi di informazioni con risposta immediata.
- l'80% delle prestazioni sono state prese in carico con risoluzione in tempi brevi.

Rispetto invece ai **83 reclami** formali inviati dai cittadini nel corso del 2023,

- in 34 (41%) casi l'Azienda non ha effettuato azioni correttive, trattandosi di reclami generati da incomprensioni varie.
- In tutti gli altri casi, per evitare il riproporsi del problema, ad ogni singolo fatto lamentato è seguita un'azione di miglioramento, riferita anche all'utente nella risposta prodotta.

*TABELLA 4 - Analisi dei Contatti per tipologia delle azioni di miglioramento del 2023*

<b>TIPOLOGIA AZIONI MIGLIORAMENTO</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Risoluzione Senza necessità di Azione Correttiva	<b>301</b>	<b>8</b>
Revisione della Procedura /Percorso	<b>15</b>	<b>0</b>
Risoluzione con Presa in carico dei bisogni del paziente	<b>3522</b>	<b>92</b>
Aggiornamento/Formazione al personale	<b>3</b>	<b>0</b>
audit	<b>8</b>	<b>0</b>
<b>TOTALE</b>	<b>3849</b>	<b>100</b>

*TABELLA 5 - Analisi dei Reclami per tipologia delle azioni di miglioramento del 2023*

<b>TIPOLOGIA AZIONI MIGLIORAMENTO</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Risoluzione Senza necessità di Azione Correttiva	<b>34</b>	<b>41</b>
Revisione della Procedura /Percorso	<b>8</b>	<b>9</b>
Risoluzione con Presa in carico dei bisogni del paziente	<b>25</b>	<b>31</b>
Aggiornamento/Formazione al personale	<b>5</b>	<b>6</b>
audit	<b>11</b>	<b>13</b>
<b>TOTALE</b>	<b>83</b>	<b>100</b>

## CONSIDERAZIONI FINALI

L'Urp costituisce un tassello fondamentale nei processi di miglioramento della qualità dei servizi e dell'immagine dell'Azienda, contribuendo ad analizzare le criticità presenti e ad aumentare il livello fiducia negli utenti.



Le criticità complesse sono state affrontate con la Direzione aziendale e/o le Direzioni di struttura per avviare tempestivamente dei percorsi di miglioramento organizzativo.

Per la maggior parte dei problemi segnalati, anche non in forma scritta, l'URP ha sempre concluso l'iter che comprende presa in carico, indagine, azione correttiva dove necessario e risposta all'utente.

Rispetto alla tempistica, le risposte sono state date entro i termini previsti o, nei casi più complessi, date in breve tempo con la collaborazione delle equipe coinvolte.