

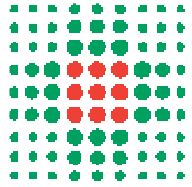
**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

R
E
P
O
R
T

anno
2015



Staff Informazione e comunicazione – Ufficio relazioni con il pubblico



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

Accoglienza informazione e ascolto del cittadino

Accoglienza URP- Sportello e Front office telefonico

- integrazione tra comunicazione interna ed esterna
- rete dei referenti URP

Numero verde 800 033 033

Numero verde regionale/Asl Imola

- copertura telefonica secondo livello 45 ore settimanali
- rete dei referenti numero verde

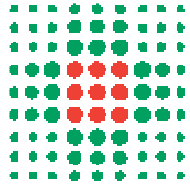
Banca dati Asl di Imola: attività numero verde del 2015

Schede Prestazioni generali e specialistica: n 4080 (n 4084 nel 2014)

Contatti telefonici numero verde: totale n 2464 (n 2925 nel 2014)

Passaggi a secondo livello il 15,2% (14,3% nel 2014) - n 374 (419 nel 2014)

Passaggi a cup telefonico n 139 (n 201 nel 2014)



Registrazione delle Segnalazioni

(reclami, rilievi, suggerimenti, elogi)

n. 726 anno 2015

presentatore n 403 donna – n 331 uomo

assistito n 343 donna - n 407 uomo

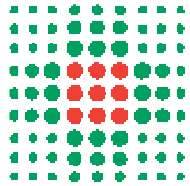
n. 614 anno 2014

n. 569 anno 2013

Registrazione Prestazioni Assistenza URP

n. 380 anno 2015

n. 443 anno 2014



GLOSSARIO REGIONALE - DATA BASE

Segnalazioni informazioni raccolte dall'URP relative a comportamenti delle organizzazioni sanitarie provenienti da cittadini/utenti

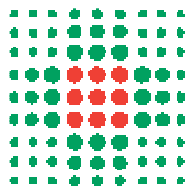
Reclamo espressione di insoddisfazione degli utenti che attiva la procedura interna e la risposta scritta entro 30gg

Rilievo indicazione di disservizio che si risolve con una risposta di cortesia e non attiva la procedura tipica del reclamo

Suggerimento segnalazione che ha lo scopo di fornire indicazioni per migliorare i servizi

Elogio espressione di soddisfazione del cittadino/utente

Improprio segnalazione che non compete all'AUSL



Report Segnalazioni AUSL DI IMOLA

Tipologia segnalazione	2013	2014	2015	Var 2013/2015
Elogi	177	181	209	32
Reclami	239	256	273	34
Rilievi	126	139	199	73
Suggerimenti	27	36	38	11
TOTALE	569	612	719	150

Modalità di presentazione 2015

Tipologia segnalazione	URP	Lettera	E-mail/web	Stampa	Fax	Verbale / Telefonica	Totale	%
Elogi	29	75	88	15	1	1	209	29,1%
Reclami	183	20	56	1	8	5	273	38,0%
Rilievi	93	9	49	7	2	39	199	27,7%
Suggerimenti	13	4	12	3	0	6	38	5,3%
TOTALE	318	108	205	26	11	51	719	100%
%	44,2%	15,0%	28,5%	3,6%	1,5%	7,1%	100%	

Modalità di presentazione 2014

Tipologia segnalazione	URP	Lettera	E-mail/web	Stampa	Fax	Verbale / Telefonica	Totale	%
Elogi	28	81	59	12	1	0	181	29,6%
Reclami	195	17	38	0	6	0	256	41,8%
Rilievi	65	15	40	11	1	7	139	22,7%
Suggerimenti	10	4	22	0	0	0	36	5,9%
TOTALE	298	117	159	23	8	7	612	100%
%	48,7%	19,1%	26,0%	3,8%	1,3%	1,1%	100%	

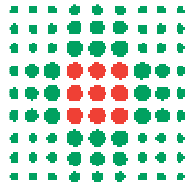
CLASSIFICAZIONE CCRQ 2015

Macro-categorie oggetto del reclamo	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	%
ASPETTI STRUTTURALI	0	0	4	5	9	1,3%
INFORMAZIONE	0	1	16	7	24	3,3%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	0	3	115	19	137	19,1%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	112	59	7	2	180	25,0%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	95	22	14	0	131	18,2%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	2	0	4	1	7	1,0%
TEMPI	0	5	33	4	42	5,8%
ASPETTI ECONOMICI	0	121	1	0	122	17,0%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	0	62	3	0	65	9,0%
ALTRO	0	0	2	0	2	0,3%
Totale	209	273	199	38	719	100%

Macro-categorie oggetto del reclamo 2014	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	%
ASPETTI STRUTTURALI	0	0	2	10	12	2,0%
INFORMAZIONE	0	2	10	2	14	2,3%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	1	11	71	13	96	15,7%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	23	58	3	0	84	13,7%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	156	25	8	1	190	31,0%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	1	0	2	5	8	1,3%
TEMPI	0	8	41	4	53	8,7%
ASPETTI ECONOMICI	0	94	0	0	94	15,4%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	0	58	2	0	60	9,8%
ALTRO	0	2	0	1	3	0,5%
Totale	181	256	139	36	612	100%

DIPARTIMENTI

DIPARTIMENTI 2015	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMMINISTRATIVO E TECNICO	3	50	37	12	102
CHIRURGICO	48	43	48	6	145
CURE PRIMARIE	23	21	29	5	78
DEA	53	127	42	11	233
DIREZIONI TECNICHE	7	3	9	0	19
GOVERNO CLINICO	0	1	5	0	6
MEDICO-ONCOLOGICO	66	20	20	2	108
SALUTE MENTALE –DIP PATOLOGICHE	3	7	4	2	16
SANITA' PUBBLICA	2	0	4	0	6
STAFF FORMAZIONE –STAFF COMUNICAZIONE	3	0	0	0	3
MEDICINA LEGALE	1	0	1	0	2
Totale	209	273	199	38	719
DIPARTIMENTI 2014	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AMMINISTRATIVO E TECNICO	4	27	26	14	71
CHIRURGICO	35	43	25	2	105
CURE PRIMARIE	15	23	33	5	76
DEA	32	119	6	1	158
DIREZIONI TECNICHE	2	3	4	4	13
MATERNO INFANTILE	25	7	3	0	35
MEDICO	54	13	9	1	77
SALUTE MENTALE –DIP PATOLOGICHE	6	6	3	3	18
SANITA' PUBBLICA	1	5	5	1	12
SERVIZI	7	9	25	5	46
Totale	181	256	139	36	612



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

Analisi Criticità - Segnalazioni URP anno 2015

Contestazioni economiche n 122 accolte (94/2014) e n 65 respinte (60/2014)

Ticket di pronto soccorso

Ps generale ticket n 65 non dovuti (n. 67/2014) e n 25 dovuti (n 35/2014)

Ps ortopedico ticket n1 non dovuto (n 2/2014 dovuti)

Ps ginecologico ticket n 9 non dovuto (n 5/2014) n1 dovuto

Ps oculistico ticket n.1 dovuti (n1/2014)

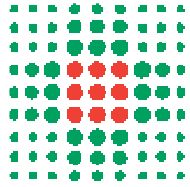
Recupero crediti ticket PS

Totale n 34(19/2014) UO Contabilità e finanza

n 18 ticket non dovuto (10/2014) – n 16 ticket dovuto (9/2014)

Commissione Mista Conciliativa

n 6 seconde istanze ticket (3/2014): n 2 respinte (2/14) e 4 accolte (1/2014)



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

La Gestione del rischio e La Mediazione dei conflitti

Gestione del rischio n.34 casi (35/2014)

n.11 (n. 3/2014) codici rossi "Richiesta risarcimento danni" trasmessi al U.O. Segreteria Generale e Affari Legali legale

Colloqui n. 36 (n 37/2014)

n. 22 (n 25/2014) incontri dei professionisti (direttori e/o coordinatori) e resp. Urp con i familiari, pazienti -in alcuni casi accompagnati dai volontari associazione di tutela/patronato - con percorsi di diagnosi e di cura critici
n. 14 (12/2014) incontri con Responsabile URP

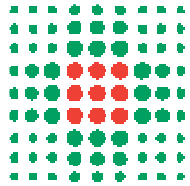
Servizio di Ascolto/Mediazione n. 6 casi (9/2014)

"Progetto regionale gestione del rischio" a cura dei due mediatori aziendali e dei colleghi del Progetto interaziendale (MRI, Domus Nova, ASL Imola)

Ascolto del professionista

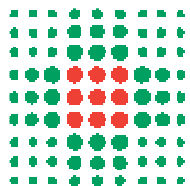
N. 25 (27/2014) segnalazioni

N 11 (16/2014) criticità relazionali con utente/familiare e aggressioni verbali



Azioni di miglioramento 2015

- **Attivazione bando per incarico professionale – convenzione gestione bar**
- **Miglioramento applicativi informatici - fruibilità sito WEB per modulistica**
- **Protocollo accesso animali d'affezione in ospedale**
- **Procedimento disciplinare - Comunicazione ai NAS**
- **Comunicazioni e informazioni ai MMG e Pdlis per attività sportiva**
- **Interventi tecnici: segnaletica e cartellonistica, manutenzioni straordinarie (ascensore, quadro elettrico,**
- **Nuovo percorso visita chirurgia plastica**
- **Riorganizzazione centro prelievi Medicina e ritiro Tao**
- **Incontri di sensibilizzazione con coordinatori di UO- sperimentazione chiamata con tutela privacy - formazione in podologia per Ip**
- **Procedura aziendale Prevenzione e gestione dei comportamenti aggressivi a danno degli operatori**



Attività di Formazione 2015

•L'ASCOLTO E IL COINVOLGIMENTO DEL CITTADINO:SEGNALAZIONI E QUALITA'PERCEPITA

N 8 incontri 4 ore n 120 professionisti + 1 volontario CUF

Condivisione dei Report dipartimentali: integrazione dei risultati delle indagini di qualità percepita con i dati delle segnalazioni dei cittadini, lettura positività/criticità e definizione delle azioni di miglioramento

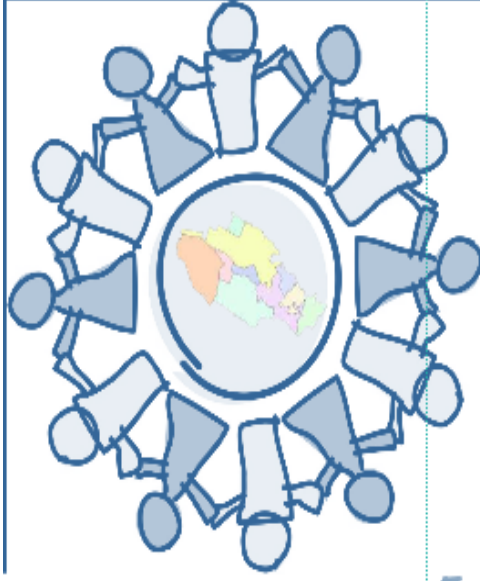
•PROGRAMMA PER L'ASCOLTO E IL COINVOLGIMENTO DEL CITTADINO, DEL PROFESSIONISTA E DELLA COMUNITA'

Seminario aziendale n 4 ore - n.90 partecipanti - professionisti, CCM, CUF, rappresentanti istituzioni circondario imolese e ASP

•Laboratorio di psicologia - *Formazione URP/Staff direzione n.12 ore*

•La qualità percepita: supporto alle indagini *n.24 ore formazione sul campo*

•Il Piano equità: supporto alle azioni 2015 *n.24 ore formazione sul campo*



Programma

14.00 - Saluto delle autorità

14.30 - I Dipartimenti dell'Ausl di Imola
raccontano le esperienze
di miglioramento

16.00 - CCM e CUF raccontano
le esperienze di ascolto
e coinvolgimento:
qualità percepita degenza,
ambulatori, percorso senologico,
percorso nascita

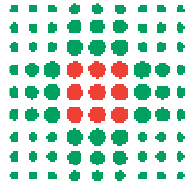
17.30 - Board Equità: insediamento
e programma 2016

Comitato Consultivo Misto
Comitato Utenti e Familiari Salute Mentale
sono lieti di *invitarLa all'incontro pubblico*

PROGRAMMA PER L'ASCOLTO E IL COINVOLGIMENTO DEL CITTADINO, DEL PROFESSIONISTA E DELLA COMUNITÀ

dalle 14 alle 18
23 novembre 2015 ore 14.00-18.00
Sala Grande Circolo Sersanti
Piazza Matteotti 8 Imola

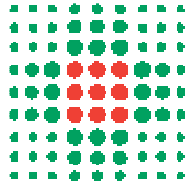




**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

EQUITY/DIVERSITY 2015

- **Partecipazione ai laboratori regionali Equità/ Diversity management:** Progetto HEA
- **Progetto DM Mappatura della demografia del personale** a cura dell'Unità operativa Risorse Umane, DIT e SPP . Profili dirigenti medici-veterinari- dirigenti non medici, comparto sanitario e comparto amministrativo e tecnico. Categorie: età, genere, disabilità, tipologia di contratti, profili professionali, categoria Giuridica ,tempo pieno/tempo parziale, titoli di studio, luogo di nascita, mobilità, cessazioni dal rapporto di lavoro, maternità.
- **Progetto HEA – Screening pap test-** gruppo di lavoro aziendale per analizzare i dati, indagare il fenomeno, individuare azioni di contrasto alla disegualianza di accesso e monitorare i risultati degli interventi



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

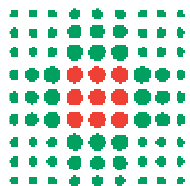
COORDINAMENTO Board Equità 2015

- **Board equità:** sedute plenarie 8 aprile - 23 novembre 2015
- Rinnovo Board anno 2015-17 e Piano equità 2015/17
- Piano delle azioni 2015

- **Buone pratiche:**
 - Progetto segnaletica
 - BO LAB- gruppo di lavoro aziendale per il benessere organizzativo

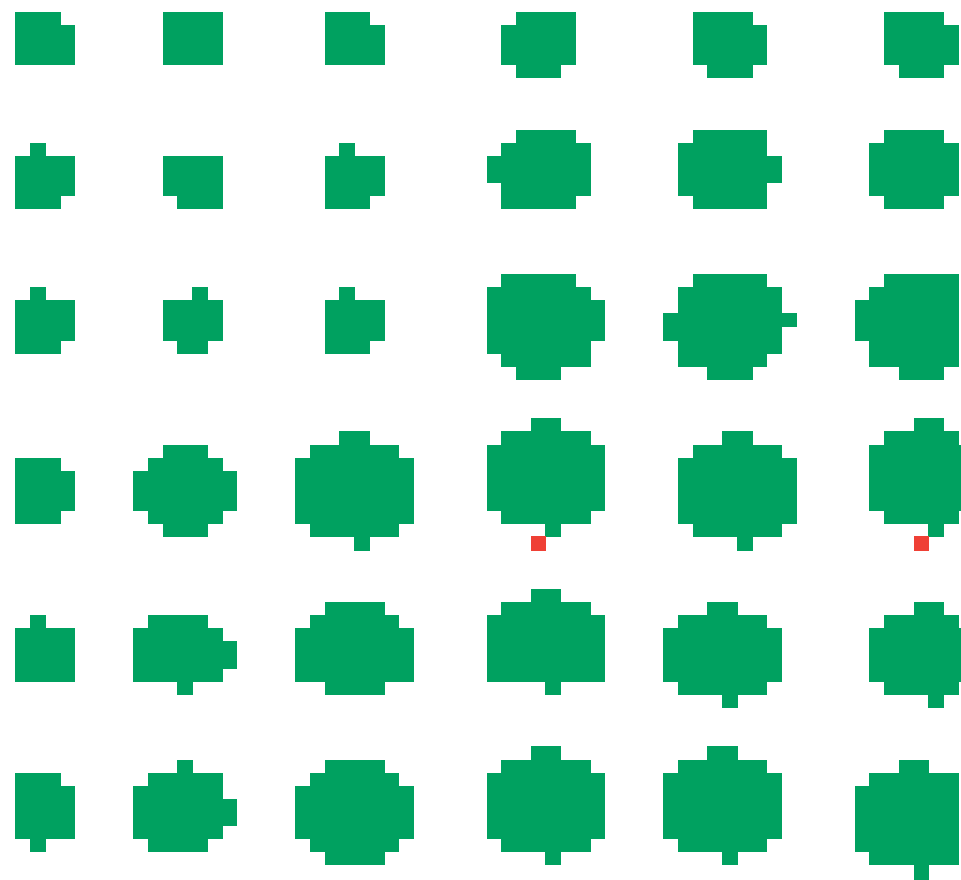
- **Per una cultura dell'equità:** Gruppi di lavoro equità CCM e CUF

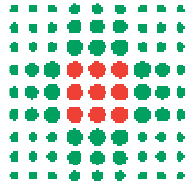
- **Mediazione culturale:** coordinamento del servizio di mediazione aziendale



LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA NELL'ASL DI IMOLA

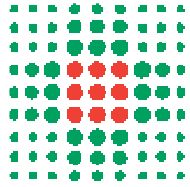
**PIANO
AZIENDALE
2015**





Indagini sulla qualità percepita

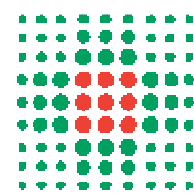
- ❖ **La qualità delle cure in ospedale**
marzo – maggio 2015.
- ❖ **La qualità nei servizi ambulatoriali di salute mentale e dipendenze patologiche**
maggio 2015
- ❖ **La qualità dei servizi dedicati alla nascita**
aprile-novembre 2015
- ❖ **La qualità della cura nei percorsi assistenziali per il carcinoma mammario**
giugno 2014- giugno 2016.



Indagini 2015

- ❖ **Verifica della fruibilità e della funzionalità della segnaletica aziendale**
maggio 2015
- ❖ **L'accoglienza nella Casa della salute di Castel San Pietro Terme. Passeggiate etnografiche**
28 maggio 2015
- ❖ **L'accoglienza nella Casa della salute di Medicina- Passeggiate etnografiche**
19 ottobre 2015

LA QUALITA' DEL PERCORSO NASCITA



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

LA QUALITA' DEL PERCORSO NASCITA

Indagine sulla qualità percepita

promossa da **Ausl di Imola** e Comitato Consultivo Misto degli Utenti

dal 1° APRILE al 30 GIUGNO 2015

Gentile Signora
stiamo svolgendo un'indagine

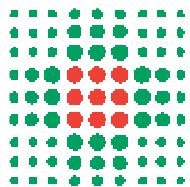


L'Ostetrica dell'ambulatorio
le consegnerà un questionario
potrà compilarlo e imbuccarlo nel contenitore

I suoi suggerimenti saranno accolti per
rendere i servizi più efficienti e trasparenti

La Direzione dell'Ausl di Imola

Se vuole maggiori informazioni
può contattare l'ufficio relazioni con il pubblico 0542604121



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

dal 1 APRILE al 30 NOVEMBRE 2015

**QUESTIONARIO n 1 cartaceo
LA GRAVIDANZA**

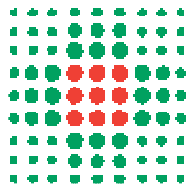
**QUESTIONARIO n 2 on line
IL PARTO E PUERPERIO**

Campione 150 donne

Valutazione Equia

- **Mediazione linguistica**
- **Opzione on line con supporto del responsabile URP**



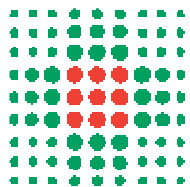


**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**

Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

UN questionario lungo il percorso





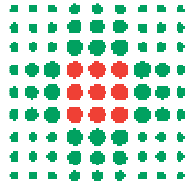
**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola**



***La qualità della cura
dal punto di vista delle utenti
nei percorsi assistenziali per il carcinoma mammario***

un questionario lungo il percorso

- 1) Rilevazione fase diagnostica/chirurgica: alla prima visita oncologica, visita post-chirurgica o visita che chiude la diagnosi giugno - dicembre 2014**
- 2) Rilevazione fase terapeutica: dopo la fine dei cicli di chemioterapia alla visita oncologica che chiude il day hospital gennaio -settembre 2015**
- 3) Rilevazione a fine percorso: alla prima visita oncologica di controllo ad inizio follow-up ottobre 2015- ? settembre 2016**

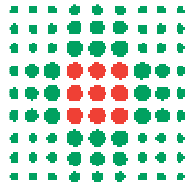


**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola



La qualità della cura dal punto di vista di 20 donne giugno 2014 -settembre 2016

- Adesioni all'indagine – n 20 fase1 –n 15 fase2 –n? fase 3**
- in proporzione le donne più giovani hanno negato l'adesione perché si sentivano molto provate e “non è il momento”
 - le donne più adulte (over 45) hanno aderito con tranquillità e volentieri. Una signora over 60 l'ha portato a casa poi è ritornata e ha detto che apprezza molto lo screening perché come donna ha lottato molto negli anni 70 per questa battaglia per la salute delle donne
 - hanno aderito alla proposta donne che hanno avuto esperienza positiva
 - hanno rifiutato il questionario donne “arrabbiate” con il tumore
 - alcune donne anziane dopo la fase 2 non ritornano per follow up



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

Monitoraggio e Verifica della fruibilità e della funzionalità della segnaletica aziendale

Gruppo di progetto professionisti UOPTI e volontari CCM- CUF

Interviste in collaborazione con CCM e CUF

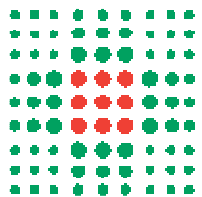
n 4 giornate di rilevazione a maggio 2015

**Le interviste sono state effettuate nel momento di massimo afflusso, agli
utenti che avevano già usufruito della prestazione**

CONCLUSIONI

Nel 2015 sono state intervistate 230 persone (195 nel 2014) in 3 presidi dell'Azienda USL di Imola in 4 giornate differenti ed in 8 punti considerati nevralgici.

In generale è stato rilevato un giudizio più che positivo sulla segnaletica in essere con percentuali in aumento rispetto al 2014 soprattutto in quei presidi (Polo Territoriale Città di Imola e Casa della Salute di Castel San Pietro Terme) in cui le novità introdotte con l'ultimo upgrade del 2013/2014 sono state maggiori: le novità necessitano di tempo per essere assimilate ma allo stato dei fatti il riscontro ottenuto ci evidenzia come la via di rinnovamento intrapresa sia corretta e apprezzata.



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

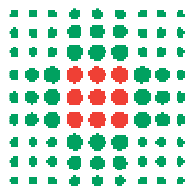
L'accoglienza nella Casa della salute di Castel San Pietro Terme



28/5/15
h10-13

Passeggiate etnografiche

Castel San Pietro Terme



La ricerca
disegno e note metodologiche

Intervento formativo sul metodo etnografico

III edizione corso regionale

Obiettivi

Analizzare il processo di accoglienza in diversi setting all'interno della Casa della Salute.

Individuare punti di forza aree di miglioramento.

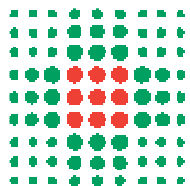


Contesto

L'accoglienza rappresenta un primo momento di incontro tra la CdS e il territorio, punto critico e preziosa risorsa funzionale allo sviluppo dell'integrazione tra i servizi socio sanitari e la comunità locale con le sue peculiarità.

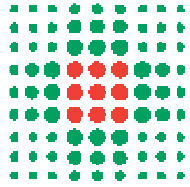
Nel progetto della CdS dell'Asl di Imola l'accoglienza è considerato il primo dei processi:

interfaccia unificata socio-sanitaria di accoglienza e orientamento del cittadino ai servizi della Casa della salute



Dati tecnici sull'osservazione

Numero di osservazioni	N 13 sessioni brevi di osservazione
Tipo di osservazione	Osservazione semicoperta
Periodo/date/orari/durata	nella giornata del 28 maggio 2015 dalle h.10 alle h.13
Luogo	Postazione 1 atrio Postazione 2 portineria Postazione 3 sala di attesa CUP Postazione 4 sala di attesa ambulatori oculistici Postazione 5 sala di attesa Medicina di gruppo 1 piano
Altre tecniche	Oltre alle osservazioni sono stati utilizzati brevi colloqui/interviste etnografiche
Materiali di supporto	Quaderno
N. osservatori	n. 13 osservatori
Committente	Direzione infermieristica e CCM

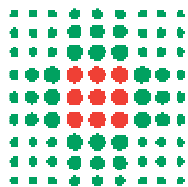


Struttura del report

- 1 - Osservazione Atrio-punto accoglienza
- 2 - Osservazione Atrio -Portineria
- 3 - Osservazione Sala attesa CUP
- 4 - Osservazione Sala attesa I piano ambulatori
- 5 - Osservazione Sala attesa I piano medicina di gruppo

Categorie di analisi

- Accessibilità
- Chiarezza percorsi/informazioni
- Gestione attesa/comfort
- Clima/interazioni
- Punti di forza
- Punti di debolezza
- Suggestimenti



1 – Osservazione Atrio-Punto accoglienza CSPT

Punti di forza ingresso ben segnalato all'esterno- atrio ampio

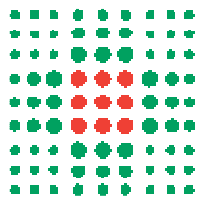
All'ingresso è presente il cartello che segnala la struttura Casa della Salute alla dx di chi entra. Subito c'è un piccolo atrio dove a dx si può notare una segnaletica indicante i servizi presenti all'interno della struttura.... Passa un utente in carrozzina spinto da parenti, vanno al bar

Punti di debolezza accesso sulla strada -presenza di barriere architettoniche- assenza di segnaletica in uscita

Lo stabile ha l'ingresso principale sulla strada...Dopo la porta di ingresso un atrio e di fronte un altro portone in vetro e ferro battuto molto bello ma con l'apertura a spinta ...una persona in carrozzina da sola non riesce ad aprire! Dove sarà l'ingresso per i portatori di handicap? non previsti supporti per disabili / temporaneamente disabili. Solo una pedana fra le due porte di accesso in disparte, non ben visibile...Manca l'indicazione di USCITA sulla porta ...Entra un'utente donna con il cane: esiste un regolamento per l'accesso degli animali? Videosorveglianza?

Suggerimenti

proteggere accesso esterno- facilitare ingresso - segnaletica per accesso disabili - regolamento animali -



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

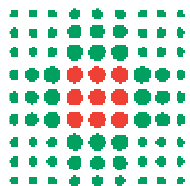
L'accoglienza nella Casa della salute di Medicina



4/6/15
h10-12

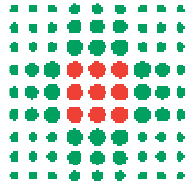
Passeggiate etnografiche

Castel San Pietro Terme 19 ottobre 2015



Dati tecnici sull'osservazione

Numero di osservazioni	N 5 sessioni brevi di osservazione
Tipo di osservazione	Osservazione semicoperta
Periodo/date/orari/durata	nella giornata del 4 giugno 2015 dalle h.10 alle h.12
Luogo	Postazione 1 atrio Postazione 2 sala di attesa CUP Postazione 3 sala di attesa Medicina di gruppo Postazione 4 sala di attesa ambulatori pediatria/consultorio Postazione 5 sala di attesa ambulatori vaccinazioni
Altre tecniche	Oltre alle osservazioni sono stati utilizzati brevi colloqui/interviste etnografiche
Materiali di supporto	Quaderno
N. osservatori	n. 3 osservatori
Committente	Direzione infermieristica e CCM

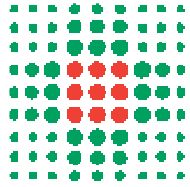


Struttura del report

- 1 osservazione atrio
- 2 osservazione sala di attesa CUP
- 3 osservazione sala di attesa Medicina di gruppo
- 4 osservazione sala di attesa ambulatori pediatria
- 5 osservazione sala di attesa ambulatori vaccinazioni

Categorie di analisi

- Accessibilità
- Chiarezza percorsi/informazioni
- Gestione attesa/comfort
- Clima/interazioni
- Punti di forza
- Punti di debolezza
- Suggerimenti



4 – Osservazione Sala attesa ambulatori pediatria/consultorio

Punti di forza ambiente con bagno

Nel corridoio sono in attesa 4 carrozzine con le relative mamme. un bagno

Punti di debolezza informative non chiare

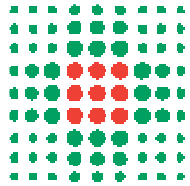
Il corridoio è adibito a corridoio di attesa, con sedie e tavolini di appoggio. A disposizione dei bambini, sulla sinistra accostato alla parete vicino al locale è disponibile un tavolino rosso basso con 2 piccole sedie colorate. Non ci sono giochi.

Fuori porta pap test ci sono una serie concatenata di fogli formato A4 più o colorati o meno, con indicazioni di massima ma non le modalità di accesso. Sono le signore in attesa che forniscono spiegazioni e aggiornano l'ultima arrivata.

Gestione attesa/comfort

Clima/interazioni

•**Suggerimenti**- migliorare confort per bimbi e mamme



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola**

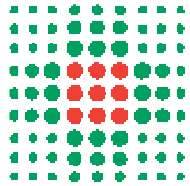
ATTIVITA' CCM 2015 - n 13 sedute

N 4 sedute congiunte con CUF

N1 seduta straordinaria presso Casa della Salute di CSPT

N1 seduta pubblica Circolo Sersanti Imola

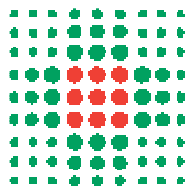
- **Programmazione attività annuale di ascolto e di qualità percepita**
- **I costi della paura –UO gastroenterologia**
- **Presentazione del programma delle indagini di qualità percepita per il 2015**
- **UO Pediatria e neonatologia: attività e progetti sul nascere e crescere**
- **Le linee di programmazione ASL di Imola per il 2015 Presentazione a cura del direttore generale drssa Maria Lazzarato**
- **Piano triennale della prevenzione della corruzione, Programma triennale della trasparenza e dell'integrità e Piano triennale della performance**
- **Presentazione risultati "I questionari sul dolore nelle strutture anziani a seguito del corso di formazione al personale di assistenza**
- **Presentazione aggiornamenti su Gestione rischio clinico- Comitato infezioni ospedaliere**
- **Presentazione UOC Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza**
- **Presentazione analisi segnalazioni URP-CCM reclami- gruppo di lavoro**
- **Presentazione report attività URP e CCM 2014:Programma ascolto e coinvolgimento del cittadino, del professionista e della comunità**



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

ATTIVITA' CCM 2015

- **Presentazione della dr ssa Sonia Cicero - Direttore Ufficio di Supporto alla CTSS e Ufficio di Piano del Nuovo Circondario Imolese- Direttore Attività Sociosanitarie**
- **Analisi delle liste di attesa. Il piano dell'ausl di Imola**
- **Presentazione dell'attività delle Case della Salute Castel San Pietro Terme e Medicina**
- **Presentazione della sperimentazione di uno strumento per la valutazione dell'esperienza/soddisfazione utenti in Ospedale di Comunità**
- **Ospedale senza fumo**
- **Relazioni di cura in un contesto interculturale- mediazione culturale- UO consultorio**
- **Linee di Indirizzo metropolitane per garantire ai giovani con disabilità la continuità di cura (sanitaria, assistenziale ed educativa) nel passaggio dall'età evolutiva a quella adulta**
- **Indagine qualità percepita degenza 2015: analisi dei risultati**
- **Programmazione attività 2016**



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

CCM gruppi di lavoro 2015 “EQUITA’ e Ascolto”

Gruppo di lavoro Comunicazione al cittadino/ carta dei servizi
Aggiornamenti delle carte UO

Gruppo di lavoro CCM/segnalazioni

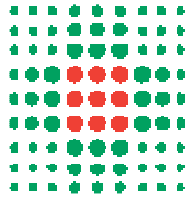
Analisi reclami semestrale- Commissione mista conciliativa: nomine e attivazione – n 2 sedute
Piano azioni di miglioramento annuale

Gruppo di lavoro Qualità percepita

Progettazione, supporto, analisi dati indagine qualità percepita degenza
Supporto indagine qualità PDTA senologico
Supporto Indagine Percorso nascita

Gruppo di lavoro Accessibilità/Equità

Board Equità – n 2 sedute
Piano segnaletica: insieme al CUF e UOPTI monitoraggio della revisione segnaletica dal punto di vista dei cittadini e dell’equità di accesso



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

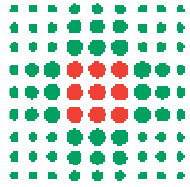
CUF 2015 - n8 sedute

N 4 sedute congiunte con CCM

N1 seduta straordinaria presso Casa della Salute di CSPT

N1 seduta pubblica Circolo Sersanti Imola

- Presentazione “I costi della paura “
- Programmazione attività 2015 CCM e CUF
- Progettazione Indagine Qualità percepita ambulatori CSM-SERT
- Le linee di programmazione ASL di Imola per il 2015 Presentazione a cura del direttore generale drssa Maria Lazzarato
- Piano triennale della prevenzione della corruzione, Programma triennale della trasparenza e dell'integrità e Piano triennale della performance
- Presentazione UOC Neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza
- Analisi e validazione delle Carte del dipartimento e delle Carte del servizio di ogni UO
- Analisi risultati della indagine Qualità percepita ambulatori CSM-SERT
- Protocollo sugli accertamenti obbligatori: ASO e TSO
- Riflessioni sull'esito della visita di accreditamento



Manifestazioni di volontà donazione organi registrazione e sensibilizzazione

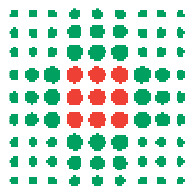
- Comitato locale Donazione organi e trapianti
- Stand informativi - Settimana nazionale

Accoglienza donazioni dei cittadini e aziende

- Anno 2015 € 117.254,15 (Anno 2014 € 114.258,87) e donazioni di beni (elettromedicali, carrozzelle, ausili informatici, opere d'arte ect)
- pubblicazione sui giornali locali n.50 report

Relazioni con associazioni di volontariato ed enti

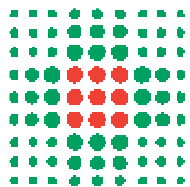
- Facilitazione relazioni associazioni e ASL
- Rapporti con ASP- Urp dei Comuni del Circondario
- Relazioni con AIDO e ANED -AVIS/ADVS
- Rapporto convenzione con diocesi - Consulta stranieri - Rapporti con testimoni di Geova - Onoranze funebri -



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

GRAZIE A TUTTI PER L'ATTENZIONE





**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

GRAZIE A TUTTI PER L'ATTENZIONE

