

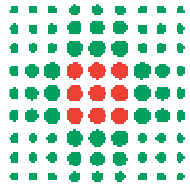
**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

R
E
P
O
R
T
U
R
P



anno
2011

Staff Informazione e comunicazione – Ufficio relazioni con il pubblico



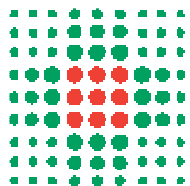
Accoglienza, informazione e ascolto del cittadino

Accoglienza URP- 32 ore settimanali

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

Attività straordinaria 2011

- sportello dedicato alle autocertificazioni del diritto all'esenzione ticket per reddito – febbraio/maggio
- sportello nuovi ticket sanitari – agosto/novembre
- gestione informativa del sistema recall telefonico
- accoglienza e presa in carico delle contestazioni su recupero crediti:
prestazioni di aiuto URP n.18 (n.20 nel 2010)
segnalazioni formalizzate n.25 (n.30 nel 2010)



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

Numero verde 800 033 033

Numero verde regionale/Asl Imola

Copertura telefonica secondo livello 50 ore settimanali

Banca dati Asl di Imola

Prestazioni generali e prestazioni specialistica: n. 4.040 (n.3.950 nel 2010)

Contatti telefonici numero verde: totale n 4424 (n.2813 nel 2010)

Passaggi a secondo livello urp/numero verde il 10, 7% - n 472 (n.333 nel 2010)

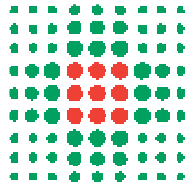
Passaggi a cup telefonico 280 (n. 327nel 2010)

La rete dei referenti numero verde

•Corso di formazione/addestramento per n 87 professionisti (referenti aziendali numero verde) “ La rete aziendale del numero verde sanità “ 15/16 marzo

•Corso di formazione/addestramento n.45 professionisti (superutenti, referenti aziendali del numero verde aziendale e punti informativi)

“La rete dei superutenti aziendali numero verde sanità”18/19/26 ottobre



Ascolto e aiuto

Registrazione delle Segnalazioni

reclami, rilievi suggerimenti, elogi

n. 402 anno 2011

n. 369 anno 2010

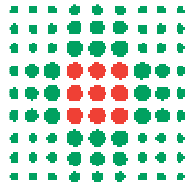
n. 314 anno 2009

Registrazione Prestazioni Assistenza URP

n. 430 anno 2011

n. 440 anno 2010

n.433 anno 2009



GLOSSARIO REGIONALE - DATA BASE

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

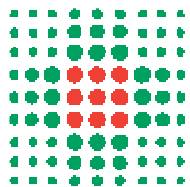
Reclamo espressione di insoddisfazione degli utenti che attiva la procedura interna e la risposta scritta entro 30gg

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



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

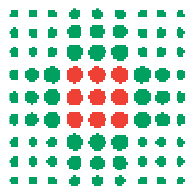
Report Segnalazioni AUSL DI IMOLA

Data di presentazione dal 01/01/2010 al 31/12/2010

AUSL Imola	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
URP centrale	77	0	180	76	36	369

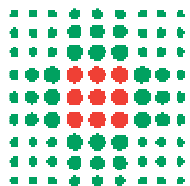
Data di presentazione dal 01/01/2011 al 31/12/2011

AUSL Imola	elogi	impropri	reclami	rilievi	suggerimenti	Tot
URP centrale	130	0	172	78	22	402



Report Segnalazioni AUSL DI IMOLA
PRESENTATORE

AUSL Imola URP centrale	Associazione	Cittadino	Ente	Operatore Sanitario	Studio Legale	Totale	di cui Anonime
Elogi	0	130	0	0	0	130	50
Reclami	5	167	0	0	0	172	0
Rilievi	1	77	0	0	0	78	7
Suggerimenti	0	21	0	1	0	22	9
Totale	6	395	0	1	0	402	66

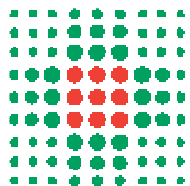


**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

Report Segnalazioni AUSL DI IMOLA

Modalità di presentazione

AUSL Imola URP centrale	Altro	Cassetta	Email	Fax	Lettera	Stampa	URP	Verbale/ Telefonica	Web	Totale
Elogi	0	0	6	0	41	13	68	2	0	130
Reclami	0	0	4	8	13	0	146	1	0	172
Rilievi	0	0	9	1	3	5	57	3	0	78
Suggerimenti	0	0	3	0	4	0	13	2	0	22
Totale	0	0	22	9	61	18	284	8	0	402

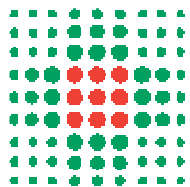


**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

REPORT CLASSIFICAZIONE CCRQ PER CHI SI SEGNA LA

AZIENDA USL DI IMOLA SEGNALAZIONI PERVENUTE
presso ciascun per chi si segnala periodo dal 01/01/2011 al 31/12/2011

	Associato /Tutelato	Altro	Conoscente	Disabile	Familiare	Minore	Se stesso	TOTALE
1 - Aspetti strutturali	0	0	0	0	0	0	5	5
2 - Informazione	0	0	0	0	1	0	7	8
3 - Aspetti organizzativi burocratici amministrativi	0	0	0	0	2	2	36	40
4 - Aspetti tecnici professionali	4	3	0	1	8	2	29	47
5 - Umanizzazione e aspetti relazionali	0	0	0	0	13	9	118	140
6 - Aspetti alberghieri e comfort	0	0	0	0	0	0	11	11
7 - Tempi	1	0	1	0	0	0	23	25
8 - Aspetti economici	1	0	0	1	2	3	85	92
9 - Adeguamento alla normativa	0	0	0	0	0	2	32	34
10 - Altro	0	0	0	0	0	0	0	0
99 - Privo di CCRQ	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTALE	6	3	1	2	26	18	346	402

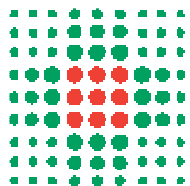


SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA

Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

AUSL Imola URP centrale	Pratica aperta	Risoluzione	Chiarimento	Conferma operato dell'azienda operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida	Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente	Accoglimento richiesta di rimborso
Elogi	0	0	0	0	0	0
Reclami	0	71	31	3	40	8
Rilievi	0	2	59	7	2	0
Suggerimenti	0	0	10	0	0	0
Totale	0	73	100	10	42	8

....continua....	Trasmissione al servizio legale per competenza	Scuse	Assunzione di impegno	Ringraziamento verbale (elogio verbale)	Ringraziament o scritto (elogio scritto)	Altro	Totale
Elogi	0	0	0	11	119	0	130
Reclami	8	11	0	0	0	0	172
Rilievi	0	5	2	0	0	1	78
Suggerimenti	0	0	9	0	0	3	22
Totale	8	16	11	11	119	4	402

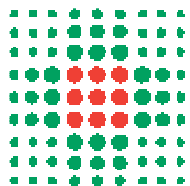


**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

Ausl IMOLA Media Chiusura

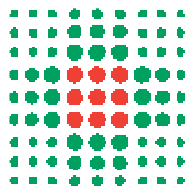
NUMERO RECLAMI							NUMERO GG. CHIUSURA					
Aperti			Chiusi			Totale	Media (*)			Mediana (**)		
<= 30	> 30	Tot.	<= 30	> 30	Tot.		<= 30 (α)	> 30 (β)	Tot.	<= 30 (γ)	> 30 (δ)	Tot.
0	0	0	130	42	172	172	13	55	23	13	48	18

- (*) (α) Esempio: In media i reclami chiusi entro 30 giorni (<=30), vengono chiusi nel numero di giorni riportati nella casella di riferimento;
 (β) Esempio: In media i reclami chiusi oltre 30 giorni (> 30), vengono chiusi nel numero di giorni riportati nella casella di riferimento;
- (**) (γ) Esempio: Il 50% dei reclami chiusi entro 30 giorni (<=30), vengono chiusi entro il numero di giorni riportati nella casella di riferimento.
 (δ) Esempio: Il 50% dei reclami chiusi oltre 30 giorni (> 30), vengono chiusi entro il numero di giorni riportati nella casella di riferimento.



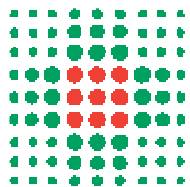
**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

URP Centrale	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
AZIENDA USL DI IMOLA	3	0	39	14	13	69
DISTRETTO DI IMOLA	10	0	16	21	1	48
STABILIMENTO CASTEL S. PIETRO TERME	18	0	7	7	1	33
STABILIMENTO IMOLA	99	0	110	33	7	249
STRUTTURA ACCREDITATA CENTRO FISIOLASERTERAPICO EMILIANO	0	0	0	1	0	1
STRUTTURA ACCREDITATA SAN PIER DAMIANO	0	0	0	2	0	2
Totale	130	0	172	78	22	402



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

URP centrale	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO E TECNICO	3	36	9	13	61
DIPARTIMENTO CHIRURGICO	27	14	9	2	52
DIPARTIMENTO DELLE CURE PRIMARIE	7	16	14	0	37
DIPARTIMENTO EMERGENZA URGENZA ACCETTAZIONE	23	79	11	1	114
DIPARTIMENTO FITTIZIO DIREZIONI TECNICHE	0	2	3	1	6
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	20	10	0	2	32
DIPARTIMENTO MEDICO	45	10	8	0	63
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE E DIPENDENZE PATOLOGICHE	0	2	3	0	5
DIPARTIMENTO SANITA' PUBBLICA	3	0	7	1	11
DIPARTIMENTO SERVIZI	2	3	11	2	18
STRUTTURA ACCREDITATA CENTRO FISIOLASERTERAPICO EMILIANO	0	0	1	0	1
STRUTTURA ACCREDITATA SAN PIER DAMIANO	0	0	2	0	2
Totale di URP centrale	130	172	78	22	402



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

URP centrale CCRQ

Elogi

Reclami

Rilievi

Suggerimenti

Totale

(1) ASPETTI STRUTTURALI

Accessibilità esterna

0

0

1

2

3

Sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo

0

0

1

1

2

Totale

0

0

2

3

5

(2) INFORMAZIONE

Adeguatezza del materiale di informazione

0

0

1

2

3

Correttezza e chiarezza delle informazioni fornite per l'accesso ai servizi/prestazioni

0

0

1

0

1

Informazioni agli utenti e ai famigliari, percorso di cura, disponibilità a incontrarli

0

0

3

0

3

Riconoscibilità degli operatori

0

0

1

0

1

Totale

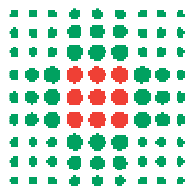
0

0

6

2

8



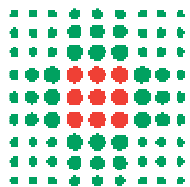
**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

URP centrale CCRQ

Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
-------	---------	---------	--------------	--------

(3) ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI

Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	1	11	8	20
Funzionalità organizzativa	0	1	13	2	16
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	1	2	0	3
Servizi esterni	0	1	0	0	1
Totale	0	4	26	10	40

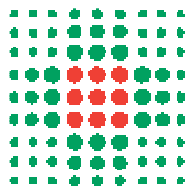


**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

URP centrale CCRQ	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
--------------------------	--------------	----------------	----------------	---------------------	---------------

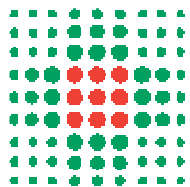
(4) ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI

Opportunità/adequatezza della prestazione	6	16	5	0	27
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	5	3	0	8
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	7	3	2	0	12
Totale	13	24	10	0	47



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

URP centrale CCRQ	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
(5) UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI					
Cortesìa e gentilezza	117	15	7	0	139
Rispetto della riservatezza	0	0	0	1	1
Totale	117	15	7	1	140
(6) ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT					
Caratteristiche strutturali	0	1	0	3	4
Vitto	0	1	1	1	3
Condizioni ambientali	0	0	2	1	3
Pulizia e Igiene	0	0	1	0	1
Totale	0	2	4	5	11



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

URP centrale CCRQ

Elogi

Reclami

Rilievi

Suggerimenti

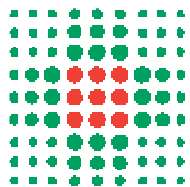
Totale

(7) TEMPI

Orari di apertura dei servizi	0	0	3	0	3
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	0	10	0	10
Coda per la prestazione	0	0	6	1	7
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	1	4	0	5
Totale	0	1	23	1	25

(8) ASPETTI ECONOMICI

Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	69	0	0	69
Richiesta di rimborsi	0	15	0	0	15
Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso	0	7	0	0	7
Bonus malus	0	1	0	0	1
Totale	0	92	0	0	92



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

URP Centrale CCRQ

Elogi

Reclami

Rilievi

Suggerimenti

Totale

(9) ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA

Ticket	0	34	0	0	34
Totale	0	34	0	0	34

Totale

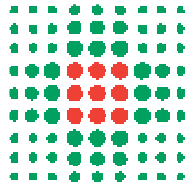
130

172

78

22

402



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

Gestione del rischio

Mediazione dei conflitti

Gestione del rischio

- *n. 21 casi*
- *di cui 8 codici rossi "Richiesta risarcimento danni" trasmessi al U.O. Segreteria Generale e Affari Legali legale*

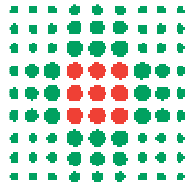
Colloqui

- *n. 14 incontri dei professionisti con i familiari e pazienti con percorsi di diagnosi e di cura critici*
- *n. 13 incontri con responsabile URP*

Servizio di Ascolto/Mediazione

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

- *n.14 incontri/ascolti con i cittadini, n 8 con gli operatori e 3 casi in mediazione*



Analisi Criticità - Prestazioni URP n. 430 anno 2011

Cardiologia: tempi di attesa per prestazioni

Sportello unico dipartimentale: disguidi, problemi macchine riscuotitrici, recall

Laboratorio analisi/centri prelievo: disguidi, problemi Tao – conflittualità interpersonali

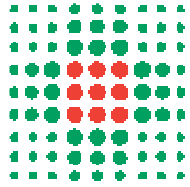
Medicina legale: tempi commissione patenti

Oculistica: tempi attesa visite e intervento

Radiologia: tempi di attesa ecografie e mammografie

Pronto soccorso: n.62 di cui esenzione per reddito n 28, esente per invalidità n. 24, normativa, disoccupazione, anticrisi, Inail, ricovero

UO Contabilità e finanza: n.18 esenzione per età e reddito



Analisi Criticità - Segnalazioni URP n.402 anno 2011

Contestazioni economiche

• Ticket di pronto soccorso generale e ortopedico, oculistico, pediatrico, ginecologico

Totale n 62 segnalazioni

Esenzione per patologia n.21 (7 dovuto/ 24 non dovuto)

Normativa ticket n. 19 (9 dovuto/ 10 non dovuto)

Esenzione reddito n.1 (dovuto)

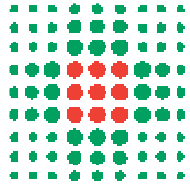
Prestazione non effettuata n. 1 (non dovuto)

Ricovero post PS N. 10 (non dovuto)

• Recupero crediti ticket PS e altro

Totale n 25 UO Contabilità e finanza

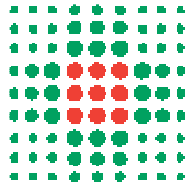
16 ticket non dovuto – 9 ticket dovuto



Gruppo di lavoro CCM reclami

Il Gruppo Reclami del CCM propone

- azioni di miglioramento finalizzate alla maggior chiarezza delle informazioni sui ticket
- interventi che possano migliorare e/o risolvere le relazioni interpersonali nel rispetto della dignità di tutti utenti
- rivalutazione dell'accoglienza ambulatoriale
- verifica procedure per rispetto la privacy delle persone

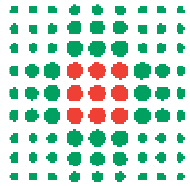


URP/ Proposte azioni di miglioramento Criticità 2011

Contestazioni economiche relative a ticket - Relazione interpersonale

- Sostegno informativo per la compartecipazione ticket (foglio informativo alla dimissione, video, campagna informativa,)
- Sostegno formativo al personale di PS per l'assegnazione ticket
- Aggiornamento sul sistema informatico e normativa

- Indagine di qualità percepita dell'attività ambulatoriale
- Formazione su competenza relazionale e analisi accoglienza ambulatoriale
- Urp Corso per la registrazione delle prestazioni con le categorie CCRQ e sulla registrazione delle segnalazioni dei professionisti e procedura di segnalazione
- Formazione Accogliere e gestire il disagio psicologico: studio di casi e Laboratorio di psicologia/Benessere in gruppo



Azioni di miglioramento in corso e avviate

Percorsi di accesso alle prestazioni ambulatoriali in regime di urgenza

Numero unico continuità assistenziale

Ampliamento assistenza cure primarie sul territorio (nuclei) e offerta servizi/ambulatori presso sedi periferiche- aumento prestazioni ps esenti ticket

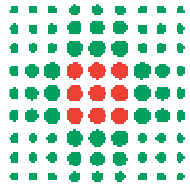
Revisione strutturale open space (spazi dedicati triage)

Video informativi su percorsi sanitari(accesso PS, continuità assistenziale, pronto soccorso pediatrico ect)

Corsi per il personale per la gestione delle relazioni critiche in PS

Corsi per personale staff di direzione, segreterie di direzione e front complessi sull'Accoglienza del disagio psicologico degli utenti

Aiuto informativo per adeguamento alla autocertificazione e di esenzione e alla normativa ticket a cura di URP, sportelli aziendali e patronati



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

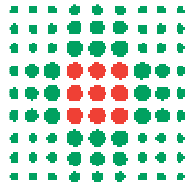
Azioni di miglioramento in corso e avviate

Facilitazioni percorsi di accesso: informazioni per accesso libera professione, informazioni per accesso altre strutture per prestazioni non erogabili localmente, percorso TAO personalizzato per disabile e delega per ritiro referto in portineria, revisione informazioni per ritiro cartella clinica, ampliamento linea dedicata a screening

Procedura per accesso disabili nucleo cure primarie CSPT, interventi di ristrutturazione, interventi di manutenzione, parcheggio dedicato dializzati, Gestione emergenza neve

Richiami disciplinari /verbali - audit clinici

n. 14 colloqui dei professionisti con i familiari e/o pazienti con percorsi di diagnosi e di cura critici e 13 con responsabile URP



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

Piano programma aziendale di ascolto e coinvolgimento di cittadini, comunità e professionisti e di azioni di miglioramento – secondo semestre 2011

Il risultato delle indagini di qualità percepita della degenza 2009

L'analisi delle segnalazioni e prestazioni URP 2010-2011

Gli impegni/garanzie delle carte dei servizi delle UO 2010

Verbali e relazioni CCM

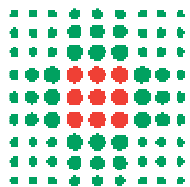
**Valutazione criticità/eccellenze e possibili azioni di
miglioramento/valorizzazione**

A cura

**delle Unità operative dei dipartimenti di degenza ospedaliera (corsi di
formazione)**

dei Membri del CCM

**Presentazione Piano delle azioni di miglioramento e valorizzazione eccellenze
al seminario aziendale del 13 dicembre a cura equipe e CCM**



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

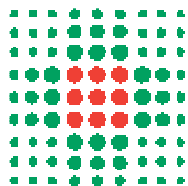
Anno 5 - Numero 12 - Dicembre 2011

Ascolto, coinvolgimento ed azioni di miglioramento

"DETTO TRA NOI"



Qualità delle cure in ospedale 13/12/2011



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA

Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

Piano programma aziendale di ascolto e coinvolgimento di cittadini, comunità, professionisti e di azioni di miglioramento – secondo semestre 2011

sabato sera

LETTERE E COMMENTI

1 MARZO 2012

INCONTRO AUSAUSL a cura della Azienda UsL di Imola

L'ascolto dei cittadini è fondamentale per migliorare la qualità dei servizi sanitari. L'assioma è ormai dimostrato e l'Ausl di Imola ne ha fatto un principio guida da tempo. Ma le indagini sulla qualità percepita e l'analisi delle segnalazioni degli utenti sono solo il primo passo: per produrre davvero un miglioramento è necessario trasformare le indicazioni che ne derivano in azioni concrete, alle quali collaborino tutti i professionisti dell'Azienda.

«Ogni anno l'Ausl di Imola sviluppa un piano programma di ascolto e coinvolgimento dei cittadini molto articolato – spiega la dottoressa Antonella Padovani, responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e dei progetti di qualità percepita – Oltre alla somministrazione del questionario per la rilevazione della qualità percepita della degenza, periodicamente si analizzano settori aziendali specifici: negli ultimi anni abbiamo svolto indagini sul Pronto Soccorso, l'Hospice, la Salute mentale, la Dialisi. I risultati, unitamente all'analisi delle segnalazioni che giungono all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, vengono poi ricomposti e insieme si valutano eventuali criticità emerse e possibili azioni di miglioramento».

Un lavoro molto partecipato che nel 2011 ha prodotto un piano di azioni, da parte di ciascuna unità operativa, presentate nel corso di un seminario alla presenza della direzione aziendale, del Comitato Consultivo Misto degli Utenti e dei rappresentanti della Conferenza Territoriale Sociale e Sanitaria. «Le indagini di qualità svolte in questi anni nella nostra Ausl hanno sempre evidenziato, in generale, un alto grado di soddisfazione dei nostri assistiti – continua Padovani – ma hanno anche mostrato alcune aree in cui è possibile migliorare. Per fare un esempio, le

Per una sanità di qualità, la parola ai cittadini Ascoltare le persone per migliorare i servizi



LA DOTTORESSA ANTONELLA PADOVANI E ALESSANDRA DELL'ORTO DEL TEAM QUALITÀ PERCEPITA DELL'AUSL. L'INCONTRO SEMINARIALE DI TUTTE LE UNITÀ OPERATIVE DELL'AZIENDA SANITARIA PER LA PRESENTAZIONE DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO SCATURITE DALL'ASCOLTO DEI CITTADINI

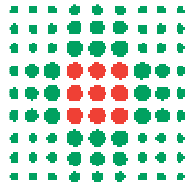


risposte all'ultimo questionario sulla degenza in ospedale rilevavano, soprattutto per i reparti chirurgici, la necessità di una maggior tutela del silenzio nei posti intervento. Alcune persone avevano espresso il loro disagio per il disturbo provocato dalle visite al di fuori degli orari. Dal dicembre scorso stiamo quindi sperimentando un nuovo sistema di autorizzazione delle visite, volto proprio a garantire maggiormente la privacy e la tranquillità in reparto. In pediatria e in ostetricia, invece, è emersa la necessità di migliorare l'informazione all'utenza straniera, e quindi si stanno mettendo in campo azioni di traduzione in lingua dei materiali informativi. Gli esempi potrebbero essere molti altri, ma quello che è fondamentale è che i cittadini sappiano che le loro indicazioni non cadono mai nel vuoto

e che con il loro aiuto la sanità locale può davvero essere migliorata, stante i vincoli di risorse che tutti noi conosciamo». E proprio oggi parte l'indagine 2012 di rilevazione della qualità percepita sul ricovero ospedaliero, una ricerca molto vasta che ad Imola è ormai giunta alla sua 8ª edizione. «A partire da oggi e per tre mesi, tutte le persone che avranno trascorso più di due giorni in ospedale, ad Imola o a Castel San Pietro Terme, riceveranno alla dimissione una busta contenente un questionario, un'informativa ed una busta preaffrancata. Il questionario, assolutamente anonimo, potrà essere compilato a casa propria, con tutta calma e senza alcuna 'influenza' e quindi reinviato in busta preaffrancata all'Ausl di Imola. A circa due settimane dalla dimissione ricorderemo

alle persone, tramite telefonata o sms, l'importanza di mandare indietro il questionario compilato. Negli anni scorsi questa iniziativa, svolta grazie alla collaborazione dei volontari del Comitato Consultivo Misto degli Utenti, ha garantito ampie percentuali di ritorno e quindi una buona mole di informazioni da cui trarre risultati utili. È vero che l'Ausl di Imola ha sempre ricevuto voti davvero molto alti, ma l'Azienda ed il CCM si concentrano soprattutto su quelle aree che, nonostante un giudizio più che discreto o buono, non raggiungono l'eccellenza». L'invito rivolto ai cittadini è quindi quello di aderire a queste indagini, rispondendo alle domande dei questionari di qualità o rivolgendosi all'Urp ogni qualvolta ritengano che qualcosa nella loro esperienza con la sanità locale non sia andata

come si aspettavano. Solo in questo modo i professionisti avranno modo di leggere in modo diverso il loro lavoro e, laddove possibile, di correggere prassi e comportamenti per garantire un servizio che anche l'utente consideri «di qualità». Ugualmente i professionisti avranno occasione di vedere riconosciute l'impegno e la qualità del proprio lavoro. «I pazienti e i loro familiari hanno fatto un'esperienza concreta di ricovero – conclude Padovani – hanno osservato, dato giudizi, ma anche capito e riconosciuto la qualità e l'umanità. L'incontro tra l'esperienza del paziente e quella di chi cura e assiste è il terreno su cui costruire la relazione di fiducia e la qualità della sanità locale. Non ci sono tante occasioni per ascoltarsi a vicenda e le sorprese sono interessanti».

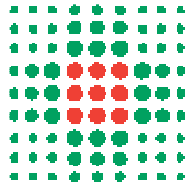


Manifestazioni di volontà donazione organi registrazione e sensibilizzazione

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

Accoglienza donazioni dei cittadini e aziende

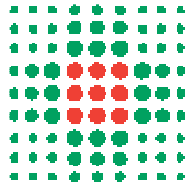
- Anno 2011 donazioni di € 101.142,59(nel 2010 €127.718,29)
- donazioni di beni (elettromedicali, carrozzelle, ausili informatici, opere d'arte ect)
- pubblicazione sui giornali locali n.50 report



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

COORDINAMENTO Board Equità 2011

- Partecipazione a laboratori regionali Equità/ Diversity management
- Partecipazione al gruppo Equità AVEC
- Monitoraggio Schede 2010 di autovalutazione Equità e Diversity Management (DM)
- Mappatura e demografia del personale dipendente Asl Imola
- 21 giugno 2011 deliberazione n.75 Board Equità aziendale
- 22 giugno 2011 - Seminario regionale Bologna - Presentazione Diversity Management -L'esperienza dell'ASL di Imola
- 8 giugno 2011 Presentazione Equità/DM al CCM
- 28 settembre 2011 Presentazione Equità/DM al CUF
- 16 novembre 2011 seduta ufficiale di insediamento Board



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

ASCOLTO DEL PROFESSIONISTA

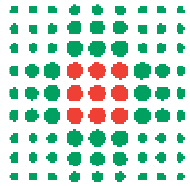
N.17 segnalazioni

9 criticità relazionali con utente -1 criticità relazionale con professionista
7 criticità varie (organizzative, strutturali, personali)

Formazione

Tirocinio laurea specialistica Sociologia, politiche sociali e sanitarie – Laura Pavonelli
Tesi di Laurea Qualità percepita e servizi sanitari. Indagini presso URP dell'AUSL di Imola

- La qualità delle cure in SPDC e RTI - 27/29 aprile n.38 Professionisti + n. 2 volontari CUF**
- Accogliere e gestire il disagio psicologico 16 ore n 20 professionisti staff direzione generale/dir sanitaria/dir distretto/dir medica presidio**
- Piano programma per l'ascolto/coinvolgimento del cittadino- Formazione sul campo/ gruppo di miglioramento Staff informazione e comunicazione 32 ORE**
- La costruzione del piano delle azioni di miglioramento sulla qualità della cura in ospedale.**
- 22 novembre 2011 DEA N.12- 23 novembre 2011 MATER/INF N. 15- 30 novembre 2011 DIP MED N.14- 1 dicembre 2011 DIP CH N.19**
- La qualità percepita dei servizi di ricovero e cura in ospedale - Osservatorio per l'ascolto/coinvolgimento dei cittadini, della comunità e dei professionisti. 13 dicembre 2011 n.63 + membri CCM**



La Qualità percepita

Indagine Qualità delle cure in dialisi maggio/giugno

Coordinamento, organizzazione, analisi dati a cura dell'UO Dialisi, ANED Imola e volontari CCM

Consegna a 85 persone del questionario "Misurazione della soddisfazione dei pazienti dializzati" ANED Comitato Emilia Romagna -dal 23 maggio al 28 maggio 2011 – riconsegna entro 15 giugno con 84,7% di ritorni

Indagine Qualità delle cure in SP DC- RTI maggio/dicembre

Coordinamento, Formazione organizzazione, analisi dati a cura del CUF e UO SPDC-RTI

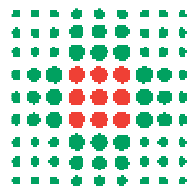
Progetto

Corso di formazione 27- 29 aprile

Costruzione materiale

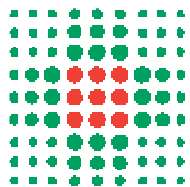
Consegna questionario a cura degli operatori dal 1 maggio al 31 dicembre

"La qualità della cura nel servizio psichiatrico di diagnosi e cura" e "La qualità della cura nella residenza trattamenti intensivi" Agenzia Sanitaria Regionale



Relazioni con associazioni di volontariato ed enti

- **Facilitazione relazioni aziendali**
- **Rapporti con ASP- Urp dei Comuni del Circondario**
- **Relazioni con AIDO e ANED per campagna donazione organi e trapianti**
- **AVIS/ADVS**
- **Rapporto convenzione con diocesi - Consulta stranieri -
Rapporti con testimoni di Geova - Onoranze funebri -**



COMITATO UTENTI E FAMILIARI SALUTE MENTALE

Coordinamento attività del CUF

Gruppi tematici del CUF

- **La Qualità percepita**

Analisi dei dati indagine 2010 “La qualità dei servizi nei Centri di salute mentale e nei servizi per le dipendenze patologiche.”

Programmazione, formazione e gestione indagine gradimento servizi di degenza SPDC
“La qualità della cura in Ospedale” maggio-dicembre 2011

- **La Carta dei servizi**

Carta dei servizi Dipartimentale

Carta dei servizi per ogni unità operativa:

UO Dipendenze patologiche - UO territoriale adulti- UO NPIA -UO SPDC-UO RTI

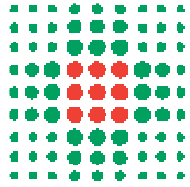
- **EVENTI**

- 12 maggio 2011

Il CUF alla Conferenza organizzativa DSM-DP

- 7-8 giugno 2011

Il CUF alla Visita di accreditamento DSM-DP



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

COMITATO UTENTI E FAMILIARI SALUTE MENTALE

ATTIVITA' CUF 2011- n 4 sedute

Presentazione dati indagine "La qualità dei servizi nei Centri di salute mentale e nei servizi per le dipendenze patologiche" - Programma indagine gradimento servizi di degenza SPDC "La qualità della cura in Ospedale"

Comunicazioni su Visita di accreditamento DSM-DP- La Carta dei servizi del dipartimento e le carte delle unità operative - Comunicazioni su avvio Indagine gradimento servizi di degenza SPDC "La qualità della cura in Ospedale" - Resoconto corso UFE

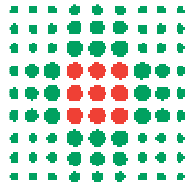
Discussione progetto "Equità in pratica"- Aggiornamento sui programmi regionali di neuropsichiatria infantile

Comunicazioni su Indagine gradimento servizi di degenza SPDC e RTI - Validazione del Piano delle attività 2010/ 2011- Proposte Piano attività 2012

2 sedute congiunte CUF – CCM

- Presentazione attività dei comitati

- Presentazione a cura del direttore generale di Bilancio di Missione 2010 - Piano strategico 2010-13



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

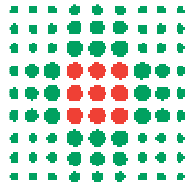
COMITATO CONSULTIVO MISTO DEGLI UTENTI

Coordinamento attività CCM

- **Aggiornamento e validazione delle carte delle unità operative di degenza e di alcuni servizi**

Gruppi tematici del CCM: Pronto soccorso- Qualità percepita – Reclami

- **Commissione mista conciliativa per seconde istanze: sono state esaminate 5 segnalazioni a cura del CCM/reclami - 1 accolta e 4 respinte-Classificazione CCRQ: contestazioni pagamenti ticket-**
- **Collaborazione dei volontari a trascrizione testi domande aperte delle indagini e a supporto attività straordinarie a favore degli utenti**



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

COMITATO CONSULTIVO MISTO DEGLI UTENTI

Attività 2011

**Presentazione nuovo Direttore dell'Oncologia e Coordinatore Infermieristico –
Relazione attività CCM 2010 e programmazione attività 2011-**

**Presentazione del progetto NOA scompensato - Esenzione dal pagamento del ticket per
reddito. Le nuove modalità di certificazione del diritto - Presentazione dati Tempi di
attesa -Criticità in Pronto soccorso: segnalazioni di utenti e di professionisti**

**Presentazione Piano Qualità percepita 2011 -Presentazione dati indagine “Qualità dei
servizi di Pronto soccorso 2010” -Presentazione Report segnalazioni URP sanità 2010-
Presentazione Board aziendale Equità/diversità- Progetto regionale “Piano
programma aziendale per l’ascolto e la partecipazione del cittadino”-**

Seduta congiunta CCM e CUF- Illustrazione attività dei comitati

**Incontro con COTSD - Presentazione: “Percorsi di accesso alle prestazioni
ambulatoriali in regime di urgenza” –**

**Seduta congiunta CCM e CUF con direttore generale - Bilancio di Missione 2010 -
Piano strategico 2010-13-**

**Evoluzione della medicina territoriale: nuclei cure primarie e casa della salute -Nuovo
regolamento CCM secondo indicazioni regionali e proposte per rinnovo 2012-2014-
Proposte calendario attività 2012**