

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

R
E
P
O
R
T

anno
2019

CCM
Comitato consultivo
misto degli utenti

CUF
Comitato utenti e
familiari per la salute
mentale
Tavolo autismo

Indagini di
Qualità percepita

Umanizzazione delle
strutture di ricovero

Carta dei servizi

Rete associazioni volontariato, enti e
amministrazioni locali, CCMSS
Comitato consultivo misto socio
sanitario

Accoglienza, informazione
e ascolto del cittadino

**PROGRAMMA
AZIENDALE
PER L'ASCOLTO E
IL COINVOLGIMENTO
DEL CITTADINO
DEL PROFESSIONISTA
DELLA COMUNITA'**

Promozione delle
azioni di miglioramento

Equità, Medicina di genere, PSSR
Mediazione linguistica/culturale

Sistema di gestione
delle segnalazioni: elogi,
reclami suggerimenti

Gestione del rischio
Mediazione dei conflitti

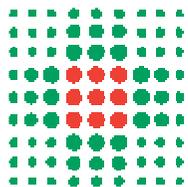
Numero verde sanità

Manifestazioni
di volontà donazione
organi

Accoglienza donazioni

Ascolto professionista
Benessere organizzativo
PREVIOS

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

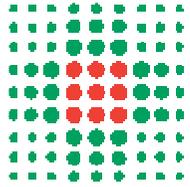
Numero verde regionale/Asl Imola

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

Banca dati Asl di Imola: attività numero verde del 2019

in attesa di statistiche e dati dalla regione





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

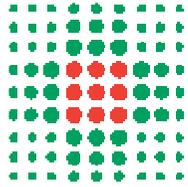
Manifestazioni di volontà donazione organi: registrazione e sensibilizzazione Comitato locale Donazione organi e trapianti

Accoglienza donazioni dei cittadini e aziende

- Anno 2019 € 92.129,50 (Anno 2018 € 100.948,50) e donazioni di beni (elettromedicali, carrozzelle, ausili informatici, opere d'arte ect)
- pubblicazione sui giornali locali n.48 report

Relazioni con associazioni di volontariato ed enti/istituzioni

- **Partecipazione e collaborazione con Comitato consultivo misto socio sanitario**
- **Partecipazione a tavoli metropolitani**
- **Facilitazione relazioni associazioni e AUSL**
- **Rapporti con ASP- Urp dei Comuni del Nuovo Circondario-amministrazioni pubbliche - Forze dell'ordine**
- **Rapporto con diocesi e culti - Consulta stranieri**



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

MEDIAZIONE CULTURALE SOCIO SANITARIA

Gruppo di coordinamento

N 2 incontri: tutti i referenti aziendali , referente ASP, mediatrici e coordinatore

Monitoraggio e programmazione

Revisione e aggiornamento materiali informativi e pagina intranet

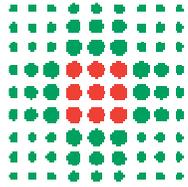
Analisi fabbisogno e definizione capitolato per nuova gara- Rapporti per LIS

N 2 eventi formativi per tutto il personale AUSI

***Il diritto all'assistenza sanitaria
per i migranti in Italia***

Maternità interculturale: emozioni e corpo





Registrazione delle Segnalazioni

(reclami, rilievi, suggerimenti, elogi)

N 897 anno 2019

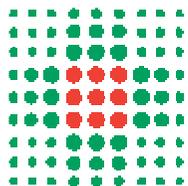
N 928 anno 2018

N 947 anno 2017

Registrazione delle Prestazioni Assistenza URP

n. 1976 anno 2019

n. 1824 anno 2018



Report Segnalazioni AUSL DI IMOLA

Tipologia segnalazione	2017	2018	2019	Var 2018/2019
Elogi	265	249	270	+21
Reclami	330	323	287	-36
Rilievi	296	307	284	-23
Suggerimenti	38	38	44	+6
TOTALE	947 <i>n18 impropri</i>	928 <i>n11 impropri</i>	897 <i>n12 impropri</i>	-31

Modalità di presentazione 2018

Tipologia segnalazione	URP	Lettera Cassetta	E-mail / web	Stampa	Fax	Verbale / Telefonica	Totale	%
Elogi	65	88	72	12	2	10	249	26,8%
Reclami	170	23	107	0	14	9	323	34,8%
Rilievi	116	10	115	11	3	52	307	33,1%
Suggerimenti	10	4	16	1	0	7	38	4,1%
Impropri	1	1	6	0	0	3	11	1,2%
Totale	362	126	316	24	19	81	928	100%
%	39,0%	13,6%	34,1%	2,6%	2,0%	8,7%	100%	

Modalità di presentazione 2019

Tipologia segnalazione	URP	Lettera Cassetta	E-mail / web	Stampa	Fax	Verbale / Telefonica	Totale	%
Elogi	31	67	122	19	23	8	270	29,91%
Reclami	135	9	125	0	11	7	287	32,48%
Rilievi	125	5	102	6	2	44	284	31,36%
Suggerimenti	15	2	18	3	3	3	44	4,91%
Impropri	3	0	8	0	0	1	12	1,34%
Totale	309	83	375	28	39	63	897	100%
%	34,49%	9,15%	41,85%	3,13%	4,35%	7,03%	100%	

CLASSIFICAZIONE CCRQ

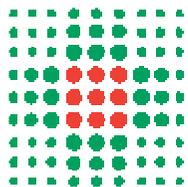
CLASSIFICAZIONE CCRQ 2018	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	%
ASPETTI STRUTTURALI	0	0	1	2	3	0,3%
INFORMAZIONE	1	2	45	11	59	6,2%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	1	6	173	18	198	20,9%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	90	62	5	0	157	16,6%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	156	29	16	0	201	21,2%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	1	1	12	3	17	1,8%
TEMPI	0	4	49	2	55	5,8%
ASPETTI ECONOMICI	0	161	0	0	161	17,0%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	0	58	6	2	66	7,0%
ALTRO (IMPROPRI)	-	-	-	-	11	1,2%
	249	323	307	38	928	

CLASSIFICAZIONE CCRQ 2019	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	%
ASPETTI STRUTTURALI	0	1	4	5	10	1,11%
INFORMAZIONE	0	2	32	13	47	5,24%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	0	4	194	17	215	23,97%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	120	57	2	2	181	20,18%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	149	26	4	1	180	20,07%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	1	0	11	6	18	2,01%
TEMPI	0	3	33	0	36	4,01%
ASPETTI ECONOMICI	0	128	0	0	128	14,27%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	0	66	4	0	70	7,80%
ALTRO (IMPROPRI)	12		-	-	12	1,34%
	282	287	284	44	897	

DIPARTIMENTI

DIPARTIMENTI 2018	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	%
AMMINISTRATIVO E TECNICO	1	88	71	12	172	18,8%
CHIRURGICO	80	66	82	2	230	25,1%
CURE PRIMARIE	31	30	40	7	108	11,8%
DEA	51	97	42	4	194	21,2%
DIREZIONI TECNICHE	5	3	12	1	21	2,3%
GOVERNO CLINICO	0	1	0	0	1	0,1%
MEDICO-ONCOLOGICO	65	21	33	6	125	13,6%
SALUTE MENTALE –DIP PATOLOGICHE	2	5	5	1	13	1,4%
SANITA' PUBBLCA	2	6	15	2	25	2,7%
MEDICINA LEGALE	0	0	2	1	3	0,3%
STAFF INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	11	0	2	2	15	1,6%
STRUTTURE ACCREDITATE	1	6	3	0	10	1,1%
Totale	249	323	307	38	917	100,0%

DIPARTIMENTI 2019	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	%
AMMINISTRATIVO E TECNICO	2	66	38	17	123	13,71%
CHIRURGICO	76	41	119	4	240	26,76%
CURE PRIMARIE	34	32	35	7	108	12,04%
DEA	50	100	24	4	178	19,84%
DIREZIONI TECNICHE	9	10	16	6	41	4,57%
MEDICO-ONCOLOGICO	87	18	42	2	149	16,61%
SALUTE MENTALE –DIP PATOLOGICHE	2	4	6	1	13	1,45%
SANITA' PUBBLCA	6	6	2	0	14	1,56%
MEDICINA LEGALE	1	0	0	0	1	0,11%
STAFF INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE	3	0	0	1	4	0,45%
STRUTTURE ACCREDITATE	0	10	2	2	14	1,56%
ALTRO (Impropri)					12	1,34%
Totale	270	287	284	44	897	100,00%



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

Criticità

**Prestazioni/aiuto a cura di URP
per n 1626 persone (1529 nel 2018)**

Giustificativo per mancata disdetta
delle prenotazioni di prestazioni
specialistiche ambulatoriali
Sanzione per mancata disdetta



Sicurezza delle cure e riduzione del rischio clinico

Gestione del rischio n. 33 casi (42 /2018)

n 5 (n. 6/2018) codici rossi "Richiesta risarcimento danni" trasmessi a Segreteria Generale e Affari Legali legali

N 16 (8 nel 2018) colloqui dedicati con direzioni e utenti/familiari

Ascolto e mediazione dei conflitti

Colloqui n 33 (16 nel 2018)

Incontri di professionisti direttori e/o coordinatori e Resp Urp con familiari e/o pazienti per approfondimento e reciproco ascolto.

Commissione Mista Conciliativa - 3 membri civici, 3 membri AUSL, un super partes nominato da NCI

n 6 seconde istanze (7 /2018) n 4 respinte (3/18) e n2 accolte (4 /2018)

La commissione invia verbale e n 2 raccomandazioni di miglioramento al direttore generale

Servizio di Ascolto/Mediazione n 2 casi utenti/professionisti "Progetto regionale gestione del rischio" a cura dei due mediatori aziendali e dei colleghi del Progetto interaziendale (MRI, Domus Nova, ASL Imola)

Ascolto e mediazione dei conflitti

Prevenzione violenza nei confronti degli operatori

Ascolto del professionista

N 84 (84 /2018) segnalazioni totali dei professionisti

N 73 (53 /2018) segnalazioni PREVIOS

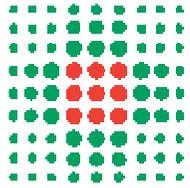
PREVIOS - procedura prevenzione violenza nei confronti di operatori

Azioni di miglioramento:

analisi PREVIOS, banca dati dedicata e integrata con SPP, riscontro personalizzato ai segnalanti a cura del responsabile URP

Redazione della procedura La gestione delle segnalazioni degli operatori

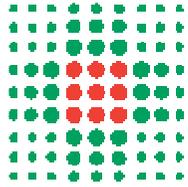
Ascolto/mediazione dei conflitti n1 tra professionisti e n 1 utente/professionista



Azioni di miglioramento 2019

**Analisi delle segnalazioni a cura del gruppo CCM/reclami e dei comitati di dipartimento
Valutazioni semestrali per il miglioramento continuo**

- **Adeguamenti strutturali, manutenzioni e sostituzioni: campanello emergenza, segnaletica, maniglioni bagno**
- **Miglioramenti informativi: delega ritiro referto infettivologico, note esplicative raccolta per esame urina, aggiornamenti su pagine sito e in segreterie telefoniche, pubblicazione glossario acronimi su sito**
- **Organizzativi: ampliamento fascia oraria apertura bar, nuovo protocollo integrato Montecatone/urologia, modifica orari ambulatorio, erogazione prestazione in tutti punti prelievo**
- **Relazionali: chiarimenti sui ruoli degli operatori, percorsi di monitoraggio sulla relazione interpersonale**



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

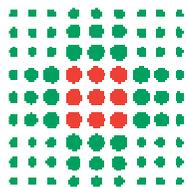
Il miglioramento continuo

AUSL di Imola

Azioni di miglioramento

Dipartimenti

Imola, 4 dicembre 2019



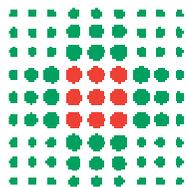
DIP. EMERGENZA ACCETTAZIONE – AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Percorso pre operatorio pazienti fragili Montecatone

Per i pazienti di Montecatone è stato sviluppato un percorso preoperatorio dedicato in cui il paziente giunge in ambulatorio al di fuori delle sedute ordinarie e viene visitato senza attese. Si tratta infatti di pazienti molto fragili, soggetti a piaghe da decubito e con la necessità di assistenza da parte dei familiari. Abbiamo cercato di ridurre al massimo il loro disagio durante l'accesso all'ospedale.

Percorso pre operatorio pazienti fragili dializzati

Per i pazienti in dialisi presso la nefrologia, da sottoporre a FAV, il paziente viene visto in reparto dopo la seduta dialitica. In questo modo il paziente è valutato in un unico accesso senza necessità di tornare in ospedale.



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

DIP. EMERGENZA ACCETTAZIONE – AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Modifica degli orari di visita

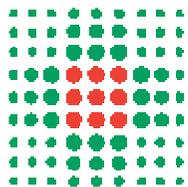
E' una azione di miglioramento del 2018, ma significativa. Abbiamo rimodulato gli orari di accesso in modo da ridurre i ritardi e le attese dei parenti

Miglioramento carta dei servizi

La carta dei servizi contiene informazioni più facilmente comprensibili e risponde a molte delle domande che comunemente i parenti chiedevano

Progetto Intensiva 2.0

La nostra terapia intensiva aderisce al progetto multicentrico intensiva 2.0 finalizzato al miglioramento della comunicazione con i familiari dei ricoverati in area critica. Dettagli nel sito: <http://www.intensiva.it/>



DIP. EMERGENZA ACCETTAZIONE – RICONOSCIMENTO

La nostra sorella, durante la degenza in Ortopedia, ha accusato fortissimi dolori addominali e dobbiamo ringraziare il primario dottor Impallomeni, che ha deciso l'intervento chirurgico d'urgenza con i colleghi chirurghi.

L'intervento all'addome è stato effettuato con grande professionalità dai dottori Linguerri, Borioni, e dalle dottoresse Giordano e Liotta con le equipe della sala operatoria e dalla dottoressa Margiotta.

Dopo l'intervento chirurgico è stata trasferita in Rianimazione, dove è stata curata dal personale medico ed infermieristico con competenza, professionalità e gentilezza, oserei dire un reparto di grande eccellenza, in particolare vorremmo ringraziare il direttore dr. Bacchilega e la dr.ssa Vespignani.

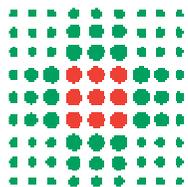
La degenza in questo reparto è stata di circa un mese.

Dopo è stata trasferita in Chirurgia ed anche in questo reparto, abbiamo trovato una grande eccellenza di equipe: sulla professionalità, competenza ed umanizzazione.

Un particolare ringraziamento va rivolto al dr. Linguerri, alla dr.ssa Pirazzoli, alla coordinatrice Visani Claudia e a tutta l'equipe.

Ringraziamo le fisioterapiste Laura e in particolare Simona, che hanno eseguito la riabilitazione.

Vorremmo inoltre elogiare anche le OSS e il personale delle pulizie del reparto, di Rianimazione e Chirurgia, che svolgevano veramente bene il loro lavoro.



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

DIP. SANITA' PUBBLICA – AZIONI DI MIGLIORAMENTO

Ampliamento disponibilità su sollecitazioni degli utenti

**Incremento ambulatori vaccinali per meningococco B a pagamento
Aperture straordinarie**

DIP. SANITA' PUBBLICA – RICONOSCIMENTO

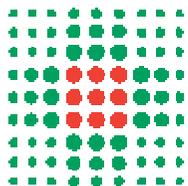
Buongiorno signora Barbara

Ci tengo a ringraziarla per la sua professionalità e attenzione ai bisogni dei cittadini.

Lei è un raro esempio di come l'attivazione del singolo possa produrre effetti sulla qualità del servizio offerto.

Non perda mai questa dote

Cordiali saluti



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

DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE E DIP PATOLOGICHE – AZIONE DI MIGLIORAMENTO UOCPA

Dall'ultimo incontro CUF-CCM è emersa la richiesta di intensificare gli interventi NON farmacologici, in particolare rivolti alla fascia d'età giovanile.

Per rispondere a tale richiesta, è nato, come azione di miglioramento, un gruppo di METACOGNIZIONE rivolto a persone con disturbi psicotici tra i 18 e i 35 anni, con i seguenti obiettivi:

- migliorare il funzionamento personale e sociale della persona
- aumentare la consapevolezza di malattia e l'acquisizione di strategie di coping funzionali
- ridurre il n° di ricadute ed ospedalizzazioni.

Il gruppo è organizzato in un'ottica recovery oriented per garantire il massimo livello di autonomia possibile e di qualità di vita.

E' condotto da Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica, opportunamente formati a riguardo, i quali effettuano una valutazione del funzionamento personale e sociale pre e post gruppo per verificare il raggiungimento degli obiettivi e le possibili strategie di miglioramento dell'intervento.



PROGETTI / AZIONI DI MIGLIORAMENTO 2019

Progetto Training Metacognitivo (MCT)

Il training metacognitivo (MCT) può essere considerato una combinazione di modelli teorici delle terapie di cognitive remediation, cognitivo-comportamentale e psicoeducazione. Si pone all'interno delle psicoterapie a orientamento scientifico e quindi basa la sua efficacia su evidenze empiriche che sono state raccolte nell'arco degli ultimi 15 anni. Diversi studi hanno dimostrato una crescente evidenza che una maggiore capacità metacognitiva può promuovere, negli individui con psicosi, un miglior funzionamento cognitivo, personale e sociale. Protocolli di intervento basati sulla teoria metacognitiva sono stati sviluppati per il trattamento della schizofrenia e disturbi psicotici. Il materiale utilizzato per questo progetto è stato messo appunto dal gruppo di studio i cui autori principali sono Moiz S., T.S. Woodward, V. Di Michele.

L'MCT focalizza l'attenzione su alcune comuni distorsioni cognitive (es. prendere decisioni affrettate, saltare alle conclusioni, carenze nella teoria della mente), sul mantenimento di tali convinzioni disfunzionali e sulle modalità messe in atto nella risoluzione dei problemi. La persona in questo modo rimane intrappolata in un vortice di autovalutazioni negative ricorrenti che alimentano stadi di pensiero disfunzionali, producendo prospettive distorte della realtà. Tali pattern di pensiero dipendono dai fattori cognitivi interni della metacognizione, i quali sono suddivisi in credenze, esperienze e strategie metacognitive. Il focus dell'intervento sarà dunque centrato sui processi cognitivi disfunzionali. Gli incontri sono volti a sensibilizzare i partecipanti su tali distorsioni ed accrescere la consapevolezza sulla presenza e sulla disfunzionalità di convinzioni erronee, spingendo la persona a riflettere criticamente sulla loro veridicità ed efficacia e a modificare l'attuale repertorio di risoluzione dei problemi, evitando la formazione e il mantenimento di credenze patologiche. La persona, così, una volta consapevole delle proprie difficoltà e delle proprie competenze cognitive, può riconsiderare le decisioni sul futuro, divenendo più cauto nelle azioni e aperto al parere degli altri. Tutto ciò ha un effetto benefico sulla sintomatologia, in quanto migliora specificamente i sintomi deliranti, le distorsioni e i deficit cognitivi che caratterizzano il pensiero psicotico.

L'intervento può essere svolto in modalità individuale o grupppale. Si è scelto in questo caso la dimensione grupppale convinti dei vantaggi che tale modalità possa apportare. Il peer support di fatti si basa sull'assunto che il confronto fra persone che hanno difficoltà simili possa essere una fonte importante di aiuto e supporto informale. In gruppo si incentiva la condivisione dei propri vissuti e delle proprie difficoltà e questo porta ad una maggiore accettazione del proprio disagio e allo sviluppo di una maggiore autodeterminazione.

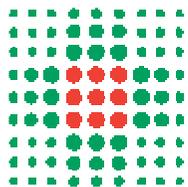
Il training è strutturato per un gruppo variabile di 8-10 partecipanti e consiste in 8 moduli (più 2 facoltativi) che indagano 8 (10) domini incentrati sui comuni errori cognitivi e su modalità disfunzionali messe in atto nella risoluzione dei problemi. Durante le sedute verranno presentati degli esercizi che evocano i possibili errori cognitivi che portano a decisioni avventate ed erronee e verranno illustrate le principali modalità per fronteggiarli.

L'obiettivo generale del progetto è quello di migliorare il funzionamento personale e sociale della persona, potenziando il più possibile le abilità possedute ed aiutandola ad acquisire delle nuove, riducendo il tasso di ricadute ed ospedalizzazioni, intraprendendo un percorso evolutivo, orientato al recovery, che miri al raggiungimento del massimo livello di autonomia possibile con il minor intervento continuativo da parte dei servizi. In quest'ottica il progetto si pone come ulteriore strumento di risorsa all'interno dei servizi presenti nel nostro territorio.

L'obiettivo specifico dell'intervento MCT è quello di aumentare le strategie di coping della persona, modificando le credenze disfunzionali ed i comportamenti maladattivi, insegnando alla persona nuove abilità per il riconoscimento e la gestione delle emozioni e della comunicazione interpersonale.

Gli incontri sono condotti da Tecnici della riabilitazione psichiatrica, figure opportunamente formate che, in condivisione e completa sinergia con l'equipe multiprofessionale del CSM, individuano ed elaborano programmi riabilitativi per rispondere ai bisogni specifici del paziente e del suo contesto di vita, col fine ultimo di migliorare la qualità di vita attraverso l'acquisizione/riacquisizione delle abilità necessarie.

Data di inizio: Settembre 2019		Data di fine: Dicembre 2019	
OBBIETTIVO	Obiettivo di breve termine: stesura del progetto Obiettivo di medio termine: condivisione del progetto con il CSM di Imola Obiettivo a lungo termine: sviluppo e attivazione del progetto		
AZIONI	Azione OBT: scrittura del progetto Azione OMT: presentazione del progetto in riunione PA e macroarea Azione OLT: effettuazione dell'intervento MCT presso il CSM di Imola		
RESPONSABILE DELL'OBIETTIVO	Dot.ssa Alba Natali, Giulia Samataro, Tania Seconi		
GRUPPO DI LAVORO	Giulia Samataro, Tania Seconi		
TEMPO DI INTERVENTO	OBT: Settembre 2019 OMT: Ottobre 2019 OLT: Novembre - Dicembre 2019		
TEMPI CONTROLLO DEI RISULTATI	OBT: fine Settembre 2019 OMT: Novembre 2019 OLT: fine Dicembre 2019		

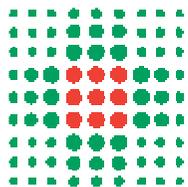


DIP. SALUTE MENTALE E DIP PATOLOGICHE RICONOSCIMENTO

Dovreste assumere più personale per una dose di ammirazione e rispetto a chi fa questo enorme lavoro.

Tutto bene però ho avuto -TSO- però sono state orrende brutte cose e anche però belle cose e anche psicoterapie. Dico bene a tutti e ho avuto cose giuste.

Non ho suggerimenti in merito in quanto per la mia patologia sono sempre stata seguita con disponibilità e competenza, per cui devo solo ringraziare per gli obiettivi raggiunti.



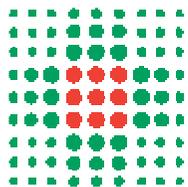
**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

DIP. Cure primarie – AZIONE DI MIGLIORAMENTO

*Per migliorare l'accessibilità e le informazioni sul servizio di assistenza domiciliare –Nucleo cure primarie di Imola
Revisione della segnaletica dell'ospedale Vecchio e revisione della pagina web sito AUSL con le indicazioni di raggiungibilità, gli orari di apertura e le modalità di accesso alle prestazioni*

DIP. Cure primarie – RICONOSCIMENTO

Vorrei ringraziare tutto il personale dell'assistenza domiciliare che hanno assistito a casa mio marito per un lungo periodo. Tutte le infermiere hanno dimostrato tanta umanità cortesia e sensibilità alla situazione. Estendo i ringraziamenti all'hospice dove mio marito ha trascorso i suoi ultimi giorni. Il personale è dotato di una speciale umanità e sensibilità che in questi momenti è davvero di tanto aiuto per noi familiari



DIP. MEDICO – AZIONI DI MIGLIORAMENTO

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

I risultati di questa indagine hanno evidenziato un bisogno specifico e la necessità di migliorare questo item **«Ho avuto informazioni adeguate su come gestire la mia vita di tutti i giorni»** pertanto il DH oncologico ha attivato:

- **Ambulatorio dieto-oncologico e stili di vita**

Migliorare lo stato nutrizionale dei pazienti oncologici mediante

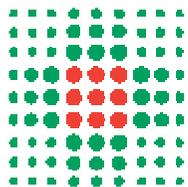
1. Valutazione nutrizionale e dello stile di vita
2. Correzione delle scorrette abitudini di vita
3. Monitoraggio periodico

Il Medico Oncologo invia il paziente all'Ambulatorio Dieto- Oncologico – Stili di vita. La Dietologa visita il paziente e rileva le abitudini alimentari e di vita. Informa e consegna la paziente un programma alimentare e di vita, rivede il paziente periodicamente per valutare l'andamento e/o modificare il programma in caso di modifiche cliniche.

- **Esteticamente DH**

1. Sensibilizzare ed istruire gli utenti oncologici alla cura di sé durante e dopo i trattamenti oncologici
2. Affiancare alla tradizionale terapia oncologica una terapia complementare estetica con trattamenti specifici per i pazienti oncologici (non prevista dai LEA)

1 volta al mese per 4 ore pomeridiane, un gruppo di volontari (estetisti, parrucchieri, consulenti di immagine) incontrano 8 – 10 pazienti oncologiche donne per insegnare la cura della propria persona in contesto oncologico. Durante la 1° ora i volontari esperti con formazione OTI (Oncology Training International – Oncology Esthetics) forniscono indicazioni e consigli teorici sulla cura di sé, nelle 3 ore successive forniscono consulenza d'immagine, leggeri massaggi plantari ed al viso, smalto unghie e make up, consigli su come trattare parrucche, indossare foulard o turbanti. Le pazienti vengono reclutate dal personale infermieristico e medico del DSA Oncologico, la partecipazione è completamente gratuita.



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

DIP. Medico - RICONOSCIMENTO

«Sono stato sottoposto a gastroscopia e colonscopia presso l'U.O. di Gastroenterologia e Endoscopia Digestiva dell'Ospedale di Imola.

Sento il preciso dovere di ringraziare con veramente sentita e sincera gratitudine il direttore Prof Fusaroli per la professionalità ma soprattutto per la sensibilità umana tenuta nei miei confronti, doti che ha saputo estendere a tutti i suoi collaboratori.

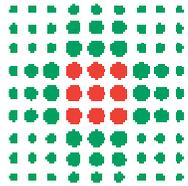
Posso testimoniare senza tema di smentita, che è opinione diffusa in questa città l'efficienza e la estrema gentilezza del professore nonché di tutti i suoi collaboratori.

Tale Servizio non può che fare onore oltre che all'AUSL all'intera città.»

«Abbiamo ricoverato mamma in hospice e ci aspettiamo che presto si addormenterà per sempre. A nome di mamma, mia e di tutta la nostra famiglia, non volevamo perdere l'occasione per dirvi due parole a chiusura di questi anni insieme in oncologia. Sappiate che per mamma e per noi siete stati, pur nel dolore e nella sofferenza, soprattutto psicologica, un inestimabile riferimento, umano e professionale. Voi siete stati gli artefici di una sopravvivenza, impensabile 3 anni fa, di 6 anni. Ci avete consentito di festeggiare ricorrenze, stare insieme, godere della vicendevole presenza per ulteriore lungo tempo, e con una buona qualità di vita.

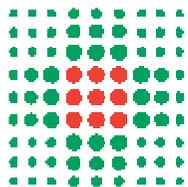
Penso che voi interpretiate al meglio il codice deontologico del vostro ordine, e che andate ben oltre. E' stato un piacere conoscervi, come professionisti e come persone.

E allora, interpretando i pensieri più volte riferiti da mamma, che oggi non è più in grado di esprimerli, vi ringrazio a suo nome e nostro, spero che vi si renda merito in questa vita o nell'altra del bene che fate tutti i giorni.»



DIP. CHIRURGICO – AZIONE DI MIGLIORAMENTO

- **Percorso preoperatorio paziente operando in regime diurno**
Particolare attenzione all'informativa per il paziente
Per migliorare l'organizzazione del percorso e curare le informazioni
- **Percorso integrato Urologia e Montecatone**
Per i pazienti di Montecatone è stato sviluppato un percorso condiviso tra i professionisti UO urologia AUSL e Montecatone
Ambulatorio neuro-urologia esame urodinamico invasivo -
Ambulatorio neuro-urologia uroflussometria -Ambulatorio neuro urologico



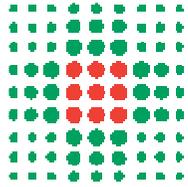
**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

DIP. CHIURGICO- RICONOSCIMENTO

Buonasera Dott.Zucchini, mi presento: a seguito di una isteroscopia diagnostica, eseguita egregiamente dalla Dott.ssa Paccaloni,(senza avvertire nessunissimo dolore), -me ne avevano parlato come un dolore indicibile-, mi sono stati riscontrati due polipi: uno all'interno del canale cervicale ed uno endometriale. Ieri ho subito una polipectomia resettoscopica: Non Le dico la paura!!!!

Ma la gentilezza, l'umanità e la professionalità del reparto, mi ha tranquillizzata subito. Un grazie sentito anche alla splendida Dott.ssa Paccaloni, che mi ha operata e oltre a non sentire nulla(avevo fatto per mia scelta l'anestesia epidurale), ha dimostrato una professionalità e una gentilezza unica!! Vorrei ringraziare anche la mia ginecologa Dott.ssa Liberio, per la sua bravura e simpatia. Ha un reparto veramente in gamba (gli altri medici non li conosco, ma sono sicura che siano tutti bravi!). Nel reparto si respira aria di serenità e di simpatia: sembra che nulla ti debba succedere lì. Complimenti ancora!!

Sono stato operato di cataratta . Desidero ringraziare tutto il personale infermieristico e non, per la professionalità e gentilezza che ho ricevuto. Un ringraziamento particolare al dr Della Valle il quale ha provveduto con grande professionalità e gentilezza alla asportazione della cataratta con esito di intervento perfettamente riuscito e indolore .ora proseguo con al terapia sono molto contento e vedo benissimo. Grazie di cuore

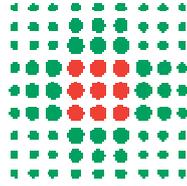


**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

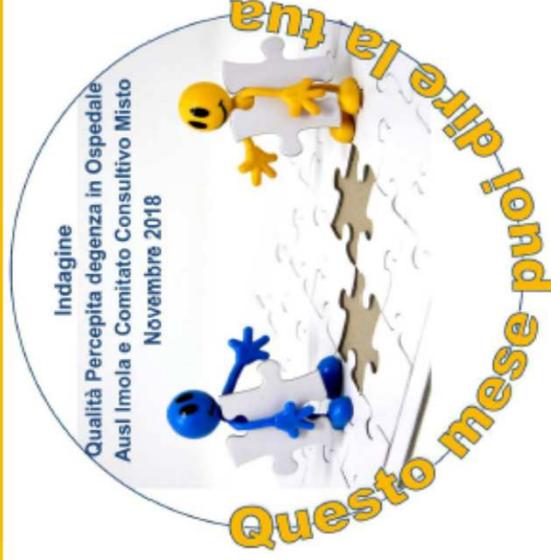
La qualità della cura in Ospedale

Remo Martelli Vice presidente CCM

Imola, 4 dicembre 2019



Indagine sulla Qualità della Cura in Ospedale 2018



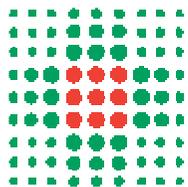
Se in novembre sei stato ricoverato almeno una notte all'Ospedale Nuovo S. Maria della Scaletta di Imola, compila il questionario sulla qualità della cura in Ospedale che ti è stato consegnato al tuo arrivo in reparto.

I volontari del Comitato Consultivo Misto degli Utenti e gli operatori dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico passeranno a ritirarlo il **giorno della tua dimissione** oppure potrai inserirlo nelle cassette con il logo dell'indagine presenti agli ingressi dell'Ospedale (atrio principale e Pronto Soccorso) e al Punto di distribuzione diretta farmaci.

I risultati dell'indagine saranno resi pubblici e si definiranno le azioni di miglioramento in base alle valutazioni espresse.

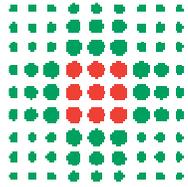
Questo mese puoi dire la tua, non perdere l'occasione!
La tua opinione è importante per migliorare i servizi.

Azienda USL di Imola
Comitato Consultivo Misto degli Utenti



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

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Pediatria 1° Piano | <input type="checkbox"/> Ostetricia / Ginecologia 2° Piano
<input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> Chirurgia / Breast Unit 4° Piano |
| <input type="checkbox"/> Cardiologia 3° Piano (Dea) | <input type="checkbox"/> Geriatrics 3° Piano | <input type="checkbox"/> Otorino 4° Piano |
| <input type="checkbox"/> Medicina d'urgenza 3° Piano (Dea) | <input type="checkbox"/> Medicina(B) Oncologia e Gastro. 3° Piano | <input type="checkbox"/> Urologia 4° Piano |
| <input type="checkbox"/> Ortopedia 4° Piano (Dea) | <input type="checkbox"/> Medicina(A) e Nefrodialisi 6° Piano | <input type="checkbox"/> Post-acuti 5° Piano |



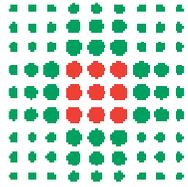
Popolazione: ricoverati in degenza ordinaria

Selezione dei casi: non probabilistico

Ampiezza campione: pazienti con ingresso dal 1 al 30 novembre 2018, con una degenza di almeno 2 gg.

Consegna del questionario: al momento dell'ingresso dal personale sanitario dell'UO

Compilazione: compilazione durante la dimissione e riconsegna in reparto in apposito contenitore e/o urne presenti alle uscite dell'ospedale e al punto distribuzione farmaci



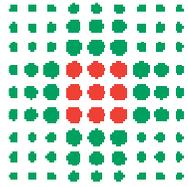
QUESTIONARIO

Strutturato per rilevare alcune dimensioni di qualità dell'assistenza nei reparti:

- ✓ **17 domande sull'esperienza del ricovero**
 - ✓ **5 domande su caratteristiche socio-anagrafiche**
 - ✓ **1 domanda aperta per raccogliere suggerimenti**
- compilata nel 27,2% dei casi (77/283 quest)**

Valutazione complessiva

- ✓ **Come valuta la qualità complessiva del suo ricovero e delle cure che ha ricevuto?**



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

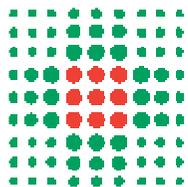
QUESTIONARIO

... scandito per fasi: **prima, durante e dopo il ricovero**
... suddiviso per **aree tematiche (dimensioni della qualità)**

Prima del ricovero: accoglienza in reparto ed informazioni ricevute.

Durante il ricovero: relazione, informazioni e cure ricevute dal personale (medici, sanitario e di supporto), privacy, gestione del dolore, aspetti organizzativi, strutturali ed alberghieri.

Dopo il ricovero: informazioni al momento della dimissione



IL QUESTIONARIO

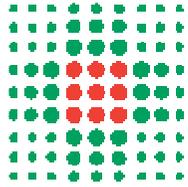
La valutazione viene espressa con **scala bilanciata 4 valori**

2 negativi

2 positivi

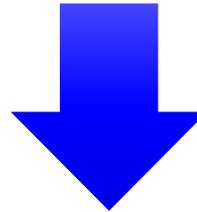
<i>Molto inadeguate</i>	<i>Inadeguate</i>	<i>Adeguate</i>	<i>Molto adeguate</i>
1	2	3	4

La **ricodifica della scala** accorpa le variabili di giudizio e permette di semplificare la lettura e l'interpretazione dei risultati

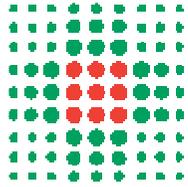


CRITERIO DI CLASSIFICAZIONE

In base alla % di giudizi di giudizi positivi vengono individuate **PERFORMANCES**



- ▶ **ECCELLENTI** = $\geq 75\%$ giudizi positivi
- ▶ **POSITIVE migliorabili** = 50% -74% giudizi positivi
- ▶ **CRITICHE** = $< 50\%$ giudizi positivi



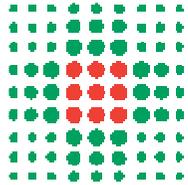
**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

Pazienti dimessi = 780

**da unità operative con degenza ordinaria, con
minimo 2 gg. Dal 1 al 30 NOVEMBRE 2018**

36%

Questionari compilati = 283 (4 esclusi)



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

CARATTERISTICHE DEL CAMPIONE

Modalità di compilazione

68,1% pazienti autonomamente

27,2% familiari o volontari

4,7% non risposto

Femmine 51,3% Maschi 45,5%

Età pazienti

6,8% fascia 0-14

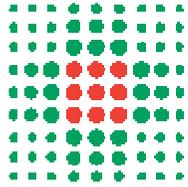
25,1% oltre 76 anni

31,5% fascia 15-55 anni

30,8% fascia 56-75 anni

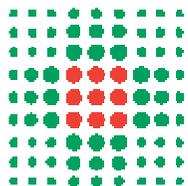
5,7% non risposto

Nazionalità: diversa da italiana 6,8%



AREE TEMATICHE indagate

- **ACCOGLIENZA**
- **INFORMAZIONI**
- **PERSONALE** (*medico, sanitario, di supporto*)
- **RISPETTO DELLA PERSONA**
- **ATTENZIONE** verso il **DOLORE**
- **ASPETTI ORGANIZZATIVI**
- **AMBIENTI E ASPETTI ALBERGHIERI**



ACCOGLIENZA RICEVUTA

97,2% giudizio positivo

1,1% giudizio negativo

INFORMAZIONI RICEVUTE

*Come valuta il **materiale informativo** ricevuto al momento del ricovero?*

91,4% giudizio positivo

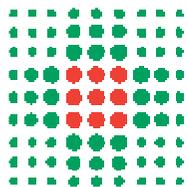
5,4% giudizio negativo

<i>esito</i>	2012	2015	2018
POSITIVO	66,1	89,7	91,4
NEGATIVO	5,7	10,3	5,4

*Come valuta le informazioni ricevute per la **prevenzione dei rischi** durante il ricovero (braccialetto identificativo, cadute, ecc)*

90,3% giudizio positivo

6,5% giudizio negativo



INFORMAZIONI RICEVUTE

DURANTE IL RICOVERO:

Chiarezza delle informazioni sul percorso di cura:

92,2% giudizio positivo **6,5% giudizio negativo**

AL MOMENTO DELLA DIMISSIONE:

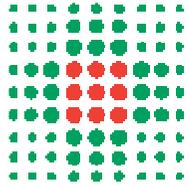
Informazioni al momento della dimissione

86,7% giudizio positivo **3,9% giudizio negativo**

_____ *dal 2012 al 2015 rialzo di 9,7%*
(95,7% giudizi positivi)

_____ *dal 2015 al 2018 diminuzione: - 9%*

- Da valutare la tempistica della dimissione in relazione alla compilazione del questionario.
- Sebbene il personale sanitario venga valutato positivamente, e senza cali significativi rispetto al triennio passato, la valutazione positiva sulle *informazioni sulla cura* è invece lievemente calata.
- La comunicazione è forse migliorabile, mentre la professionalità non viene messa in discussione.



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

PERSONALE (gentilezza, disponibilità, informazioni, tempo dedicato)

***Come valuta il* PERSONALE MEDICO**

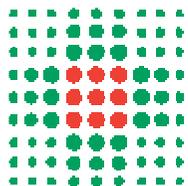
Giudizi positivi 94,2% **giudizi negativi 5,8%**

***Come valuta il* PERSONALE SANITARIO (infermiere, ostetriche, fisioterapisti)**

Giudizi positivi 96% **giudizi negativi 4%**

***Come valuta il* PERSONALE DI SUPPORTO (OSS, ausiliari)**

Giudizi positivi 95,4% **giudizi negativi 4,6%**



RISPETTO DELLA PERSONA

Come valuta il RISPETTO DELLA PRIVACY?

Giudizi positivi 95,7%

Giudizi negativi 3,6%

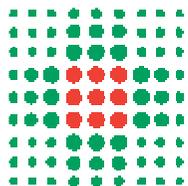
(Non risposta 0,7%)

Su 279 risposte, solo 7 sono risultate 'Inadeguate', e 3 'Molto Inadeguate'

Attenzione ricevuta ai BISOGNI PERSONALI (valori, abitudini, tradizioni culturali e religiose)

Giudizi positivi 93,6%

Giudizi negativi 2,9%

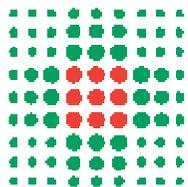


ATTENZIONE ricevuta verso il DOLORE

DOLORE: giudizi positivi **93,6%**
giudizi negativi **2,9%**
non risposto **3,6%**

In lieve calo rispetto al 2015, dopo un innalzamento nel precedente triennio...

	2012	2015	2018
DOLORE	77,9	95,9	93,6



ORGANIZZAZIONE

Come valuta l'ORGANIZZAZIONE GENERALE DEL REPARTO ?

Clima nell'equipe

nel 2015 – giudizio positivo del 95,6%

nel 2018 – giudizio positivo del 95,7%

Orari dedicati alla visita dei parenti

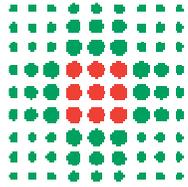
nel 2015 – giudizio positivo del 97,4%

nel 2018 – giudizio positivo del 95%

Organizzazione generale del reparto: 95,7%

L'organizzazione generale, così come il clima percepito all'interno del reparto risulta di variazione nulla, o non significativa.

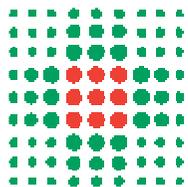
Gli orari di visita sono presenti anche nello spazio dedicato alle osservazioni personali (*segno, solitamente, di un tema più importante per la persona che compila il questionario*)



ORGANIZZAZIONE

Osservazioni riportate dai questionari:

- ▶ È tutto perfetto perché c'è una bella organizzazione (...) (Pediatria)
- ▶ Orari visite più flessibili trattandosi DEA (Med. Urg)
- ▶ Il personale si dà da fare. Possibile miglioramento dell'organizzazione (Med. Urg.)
- ▶ Ridurre i tempi di visita al mattino per consentire anche ai padri di stare di più con i loro figli. (ostetricia e gin.)
- ▶ Capisco che ogni paziente è in sofferenza (...) però stare 24/24 non credo che sia normale per i vicini di letto. Non mi sentivo bene a sentire le chiacchiere in un momento brutto. Per cui ci deve essere un orario previsto (Chirurgia)



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

AMBIENTI E SERVIZIO RISTORAZIONE

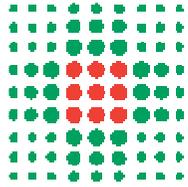
Come valuta gli AMBIENTI (gradevolezza, ordine, pulizia della camera, del bagno, del corridoio, ...)? _____ **giudizi positivi 94,6%**
(su un totale di 279 risposte, solo 9 Inadeguate, e 0 Molto Inadeguate)

Dopo il calo dal 2012 al 2015, la percezione della qualità degli ambienti si rialza!

Come valuta i SERVIZIO RISTORAZIONE (qualità, quantità e orari dei pasti)? **giudizi positivi 86,1%**

Risulta il punteggio più basso del questionario: la qualità del cibo gioca un ruolo fondamentale nella percezione e nell'immaginario delle persone

- ▶ Rendere più elastici gli orari di consegna del vassoio del pasto. (ostetricia e gin.)
- ▶ L'orario della cena è inadeguato essendo così presto (...) (ostetricia e gin.)
- ▶ Posticipare almeno di mezz'ora l'orario della cena (Otorino)



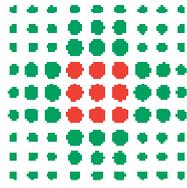
VALUTAZIONE COMPLESSIVA

*Come valuta la **QUALITA' COMPLESSIVA** del ricovero?*

91% giudizi positivi (96,2% nel 2015)

2,1 % giudizi negativi (3,8% nel 2015)

(Non risposto 6,8%)



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

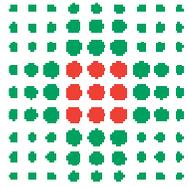
Un Grazie speciale ai volontari dello scatolone

**Carla Govoni- Remo Martelli- Giuseppe Ficara- Catia Carli
Antonella Massarenti- Giovanna Serra-Carmen Zardi**

e ai volontari della trascrizione testi

Pietro Giovannini e Geppino Cervellati





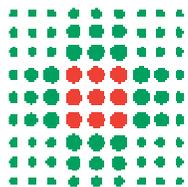
**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

CCM

**COMITATO
CONSULTIVO MISTO
DEGLI UTENTI**

Carla Govoni Presidente

Imola, 4 dicembre 2019



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

Comitato a Tutela dei Diritti

ANTEAS

AUSER

Glucasia

AVIS -AIDO

CISL FNP

CGIL SPI

Associazione Alzheimer

E pas e temp

Avod

Iniziative parkinsoniane imolesi

ANED

Associazione PERLEDONNE

Pubblica Assistenza Paolina

Imola Autismo, anche noi ci siamo

Croce Rossa Italiana- Imola

AISM

UILDM

Associazione Santa Maria della

Carità

INSALUTE

CUPLA

Trama di terre

ANCeSCAO

NOI IMOLA

Direzione Presidio ospedaliero

Distretto - DIP Cure Primarie

Staff Informazione comunicazione

DIP Sanità Pubblica

Direzione Servizio Infermieristico

Tecnico - Case della salute

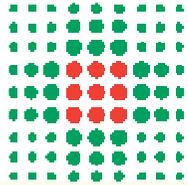
Rappresentanti Medici di Medicina

Generale e pediatri di libera scelta

Rappresentante del Comitato di

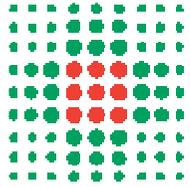
Distretto Nuovo Circondario

Imolese

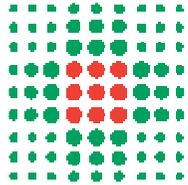


**ATTIVITA' CCM 2019 - N 10 sedute
di cui 7 sedute congiunte con CUF**

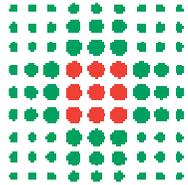
- **Stato di avanzamento dei Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali (PDTA) per persone affette da stroke, tumore della mammella, tumore del colon retto**
- **Programmazione attività 2019 - Gruppi di lavoro 2019**
- **Presentazione del Progetto Imola in Salute e avvio di un primo confronto nel merito - Una casa per il ben-essere e ben-stare della comunità**
- **Report URP anno 2018 - Programma Ascolto coinvolgimento del cittadino del professionista e della comunità**
- **Proposte di aggiornamento composizione del CCM**
- **Presentazione del verbale "Visita di rinnovo dell'accreditamento AUSL di Imola- Criticità e azioni correttive"**
- **Comunicazioni su tavolo CCM in Città metropolitana**
- **Comunicazioni su gruppo CUF metropolitano Budget di salute**



- **La sanità del futuro-Forme di integrazione nell'Area metropolitana di Bologna - riflessione con i Comitati di partecipazione**
- **Presentazione dr.ssa Simona Bianchi nuovo direttore del Presidio Ospedaliero**
- **Il budget di salute: quale il modello e come è applicato nel settore della salute mentale sul nostro territorio PSSR: il punto della situazione sulle schede di interesse del CUF**
- **Accoglienza nuove associazioni del CCM**
- **Stato dell'arte del percorso di dimissione protetta, dell'attività del PUA e dell'assistenza domiciliare infermieristica, integrazione con ASP**
- **Aggiornamento sulla prevenzione delle cadute dell'anziano scheda PRP 3.8**
Presentazione calendario ciclo di incontri "Parliamo della mia salute"



- **Programma Attuativo Aziendale per il governo delle liste di attesa per il triennio 2019-2021**
- **Piano Sociale e Sanitario 2017/2019- Nuovo Circondario Imolese: schede attuative d'intervento e indirizzi per l'elaborazione dei piani di zona distrettuali per la salute e il benessere sociale**
- **Stato dell'arte del percorso locale - Scheda 4 Salute mentale: il budget di salute- Scheda 5 Il caregiver familiare come risorsa della rete dei servizi: ruolo e supporto - Scheda 10: Azioni di contrasto dell'esclusione sociale delle persone in condizione di povertà estrema o a rischio di marginalità**
- **Attivazione gruppi di lavoro tematici 2019-20**
- **Ascolto/coinvolgimento 2019 -Il miglioramento continuo. L'adolescenza terra di mezzo e terra di genere**



CCM gruppi di lavoro 2019

- **Relazioni Istituzionali e co-progettazioni**

Partecipazione a incontri in CTSS Metropolitana sul percorso “Sanità del futuro - Forme di integrazione in area metropolitana”

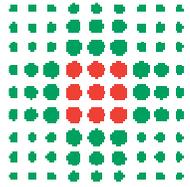
Progetto IMOLAINSALUTE-coinvolgimento attivo e partecipazione a progettazione

- **Promozione Copertura Vaccinale in Età Giovanile ed Anziana**

Volontari CCM/CUF in prima linea “incursioni” di sensibilizzazione in alcuni supermarket, eventi e spettacoli del territorio

- **Comunicazione**

Aggiornamenti delle Carte dei servizi delle UO – Revisione Carta dei servizi generale con indicatori- Costruzione e validazione HL e EqIA della Carta del percorso nascita



- **CCM/segnalazioni**

Analisi reclami - Commissione mista conciliativa 1 seduta -Piano azioni di miglioramento – Monitoraggio criticità specifiche

- **Qualità percepita**

La qualità delle cure in ospedale – supporto ad imputazione dati/trascrizione testi aperti e analisi dei risultati

- **Umanizzazione delle cure - AGENAS/ASSR**

Supporto e monitoraggio delle azioni di miglioramento 2019 delle schede 29-51-139 (vedi Piano)

Buone prassi di umanizzazione- monitoraggio

- **Equità/Medicina di genere**

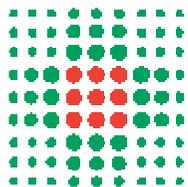
Valutazioni EqIA :Carta del percorso nascita

Piano sociale sanitario: partecipazione alle attività scheda n 9 Medicina di genere e scheda n 11 Equità in tutte le politiche- Partecipazione a Board Equità

- **PSSR** - partecipazione ad attività scheda 5 Il caregiver familiare come risorsa della rete dei servizi: ruolo e supporto –opuscolo informativo

- **Gruppo di lavoro integrazione socio sanitaria CCM-CUF - CCMSS**

proposta di attivazione 2020



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

CUF

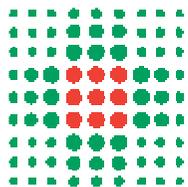
COMITATO UTENTI

E FAMILIARI

per la Salute Mentale

Anna Marchi Presidente

Imola, 4 dicembre 2019



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

LA GIOSTRA

ALZHEIMER Imola

Ass. CA' DEL VENTO

(volontari)

POLISPORTIVA

Eppur si muove (familiari)

POLISPORTIVA

Eppur si muove (utenti)

E PAS E TEMP (utenti)

E PAS E TEMP (familiari)

Imola Autismo

CUBERDON

Associazione PERLEDONNE

GLI ONCONAUTI

FANEP

PRIMOLA

VAN GOGH

Direttore DSM

Direttore UONPIA

Direttore UODP

Responsabile PRIA

Direttore e Coordinatore CSM

Coordinatore SPDC

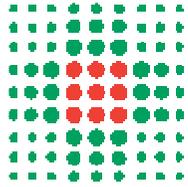
Coordinatore RTI

Rappresentante ASP

Rappresentante del Comitato di

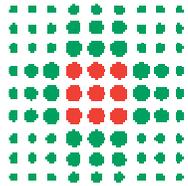
Distretto Nuovo Circondario

Imolese

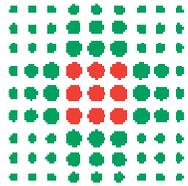


**ATTIVITA' CUF 2019 - n 9 sedute
di cui 7 sedute congiunte con CCM**

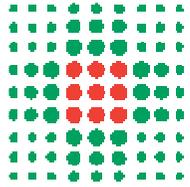
- **Stato di avanzamento dei Percorsi Diagnostici Terapeutici Assistenziali (PTA) per persone affette da stroke, tumore della mammella, tumore del colon retto**
- **Presentazione del Progetto Imola in Salute e avvio di un primo confronto nel merito - Una casa per il ben-essere e ben-stare della comunità**
- **Presentazione del verbale "Visita di rinnovo dell'accreditamento AUSL di Imola- Criticità e azioni correttive"**
- **Comunicazioni su tavolo CCM in Città metropolitana**
- **Comunicazioni su gruppo CUF metropolitano Budget di salute**
-



- **La sanità del futuro-Forme di integrazione nell'Area metropolitana di Bologna - riflessione con i Comitati di partecipazione**
- **Presentazione dr.ssa Simona Bianchi nuovo direttore del Presidio Ospedaliero**
- **Il budget di salute: quale il modello e come è applicato nel settore della salute mentale sul nostro territorio**
- **PSSR: il punto della situazione sulle schede di interesse del CUF - Programma degli eventi dedicati alla promozione della salute mentale**
- **Il budget di salute, applicazioni ed esperienze. La programmazione degli eventi autunnali. Rinnovo composizione CUF 2020/22**



- **Piano Sociale e Sanitario 2017/2019- Nuovo Circondario Imolese: schede attuative d'intervento e indirizzi per l'elaborazione dei piani di zona distrettuali per la salute e il benessere sociale**
- **Stato dell'arte del percorso locale -Scheda 4 Salute mentale: il budget di salute**
- **- Scheda 5 Il caregiver familiare come risorsa della rete dei servizi: ruolo e supporto - Scheda 10: Azioni di contrasto dell'esclusione sociale delle persone in condizione di povertà estrema o a rischio di marginalità**
- **Attivazione gruppi di lavoro tematici 2019-20**
- **Ascolto/coinvolgimento 2019 -Il miglioramento continuo. L'adolescenza terra di mezzo e terra di genere**



CUF gruppi di lavoro 2019

- **Relazioni Istituzionali e co-progettazioni**

Progetto **IMOLAINSALUTE**-coinvolgimento attivo e partecipazione a progettazione

- **Promozione Copertura Vaccinale in Età Giovanile ed Anziana**

Volontari CCM/CUF in prima linea “incursioni” di sensibilizzazione in alcuni supermarket, eventi e spettacoli del territorio

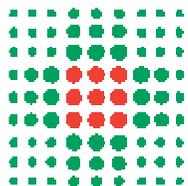
- **Comunicazione**

Aggiornamenti delle Carte dei servizi DSM/DP – Revisione Carta dei servizi generale con indicatori- Costruzione e validazione HL e EqIA della Carta del percorso nascita

- **Umanizzazione delle cure - AGENAS/ASSR**

Supporto e monitoraggio delle azioni di miglioramento 2019 delle schede 29-51-139 (vedi Piano)

Buone prassi di umanizzazione- monitoraggio



- **Equità/Medicina di genere**

Valutazioni EqIA :Carta del percorso nascita

Piano sociale sanitario: partecipazione alle attività scheda n 9 Medicina di genere e scheda n 11 Equità in tutte le politiche- Partecipazione a Board Equità

- **PSSR**

- partecipazione ad attività scheda 5 Il caregiver familiare come risorsa della rete dei servizi: ruolo e supporto –opuscolo informativo

- Scheda 4 Budget di salute –focus group –incontri in area metropolitana

- **Gruppo di lavoro integrazione socio sanitaria CCM-CUF - CCMSS**

proposta di attivazione 2020

- **Tavolo autismo** - n 5 sedute plenarie + Task force+ incontro genitori

Progetto Costruire insieme: Progettazione condivisa del tavolo autismo e partnership Fondazione Cassa di Risparmio di Imola.

Le azioni: Gruppo AMA, Convegno Formazione, Giornate di autonomia/sollievo, Continuità consulenza comportamentale preadolescenti, Monitoraggio e verifica

CONFERENZA ORGANIZZATIVA Dipartimento Salute Mentale Dipendenze Patologiche Ausl Imola

<< Luoghi Comuni >>

Mercoledì 25 Settembre 2019 - dalle 14.30 alle 18.00
Casa della Salute Vallata del Santerno
Borgo Tossignano - Via dell'VIII Centenario, 4

Programma

- Ore 14.30** - Apertura dei lavori e Saluto delle Autorità
Ore 14.45 - Inaugurazione di una opera collettiva donata da un gruppo di artisti della Comunità Diurna per la Salute Mentale "Franca Ongaro Basaglia"
Ore 15.00 - Lettura di alcune riflessioni inerenti l'opera ed il suo significato a parte del portavoce Gruppo Artisti "Laboratorio d'arte"- Comunità Diurna per la Salute Mentale "Franca Ongaro Basaglia"
Ore 15.15 - "Il Dipartimento Salute Mentale-Dipendenze Patologiche tra 2018 e 2019"
- Direttore Dott.ssa Alba Natali
Ore 15.45 - Gli operatori dell'Equipe Vallata (Annalisa Berti, Carla Berti, Vanessa Franceschelli, Giulia Samataro) e gli operatori della Terapia Comunitaria Integrata raccontano la loro esperienza (Psichiatria Adulti)
Ore 16.00 - "Il lavoro integrato, sociale e sanitario, nella tutela dei minori" - Cosimo Ricciutello, Giulia Suzzi (Neuropsichiatria Infanzia Adolescenza)
Ore 16.15 - "Costruire percorsi di cura con e per i giovani" - Stefano Gardenghi, Clea Sacchetti (Dipendenze Patologiche)
Ore 16.30 - Equipe infermieristica della Vallata coordinata da Patrizia Lanzoni, Medici di Medicina Generale
Ore 16.50 - "Il Servizio Salute Donna" Maria Grazia Saccotelli (Consultorio)
Ore 17.00 - Operatori Azienda Servizi alla Persona Circondario Imolese Elena Dall'Osso
Ore 17.30 - Comitato Utenti Familiari - Anna Marchi, Associazioni, ProLoco
Ore 18.00 - Chiusura lavori



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Antenna Libera "Carabinieri Ercolite di Imola"

COOPERATIVA SOCIALE
TRAGITTI

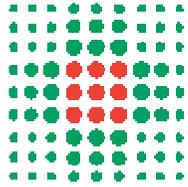
40anni
DI APERTURA MENTALE
ANNUNCIO DELLA LEGGE 180



Casa della Salute
Regione Emilia Romagna

Opera della Comunità diurna Franca Ongaro Basaglia





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

UMANIZZAZIONE

EQUIPE MISTA AGENAS

Felini- Giovannini- Martelli-Govoni – membri CCM/CUF

Mongardi- Lanzoni- Padovani –Righini – membri Ausl

Bianchi- Direttore Presidio Ospedaliero

Pieri- Responsabile Programma gestione rischio/qualità e accreditamento

02

Imola, 4 dicembre 2019

La valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero

RA 2015 Agenas

L'Umanizzazione è "la capacità di rendere i luoghi di cura e le stesse pratiche medico assistenziali aperti, sicuri e senza dolore, conciliando politiche di accoglienza, informazione e comfort con percorsi assistenziali il più possibile condivisi e partecipati con il cittadino" .

Ausl di Imola CCM/CUF anno 2019

EQUIPE MISTA - UMANIZZAZIONE

4 rappresentanti cittadini CCM/CUF - 4 componenti aziendali
Esperto UOPTI- Direttore di presidio - Responsabile Governo clinico



ITEM 29 – Redazione procedura aziendale per la gestione del fine vita che assicuri riservatezza e dignità, anche in assenza di stanza dedicata

Procedura fine vita dichiarata nella Carta dei Servizi

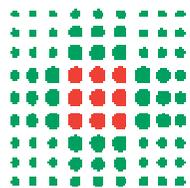
Realizzazione delle azioni ITEM 29

ITEM 51 - Elaborazione di un PEBA - Piano aziendale di eliminazione delle barriere fisiche e sensoriali

Partecipazione al progetto ASSR "Definizione di Linee d'indirizzo per il raggiungimento del benessere ambientale nelle strutture sanitarie" (ITEM 51)- Sopraluogo con i referenti regionali/CRIBA in Ospedale e redazione schede a cura di dirigenti Ausl e referente CCM/CUF

ITEM 139 - Realizzazione di unica Carta dei Servizi descrittiva dell'intero percorso nascita

Applicazione check list "EqIA" per la valutazione della scheda n139 del Piano di miglioramento Umanizzazione AGENAS" "la Carta del percorso nascita" Il gruppo di lavoro CCM/CUF Comunicazione/Equità ha partecipato alla valutazione di impatto EqIA e alla valutazione Health literacy insieme ai professionisti e ad altri stakeholders (neomamme, nonna ect)



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

BUONE PRASSI DI UMANIZZAZIONE

Ricognizione/Monitoraggio delle prassi di umanizzazione nelle strutture ospedaliere e valutazione del loro impatto sul benessere delle persone

Individuazione con gruppo misto CCM/CUF AGENAS e redazione di n 7 schede Imola e n 3 schede Montecatone

Esteticamente DH (Oncologia)

Ambulatorio dieto oncologico e stili di vita (Oncologia)

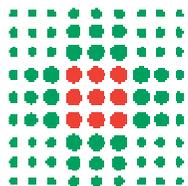
Il gioco in ospedale Ponte azzurro (Pediatria)

CLOWN CRI (Pediatria)

Biblioteca Pubblica assistenza Paolina (Pediatria)

Amici del libro AVOD - Biblioteca (Dialisi)

I giovedì del the AUSER - AVOD (SRCI –Casa della salute CSPT)



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

Il Board Equità

Antonella Padovani

02

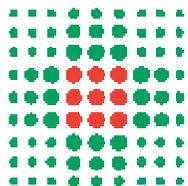
Imola, 4 dicembre 2019



Uguaglianza



Equità



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

CABINA DI REGIA

***REFERENTE
AZIENDALE
EQUITA'***

***BOARD EQUITA'
AUSL IMOLA***

***COMITATO AZIENDALE
EQUITA'
ASSEMBLEA***

***RETE AZIENDALE REFERENTI
EQUITA'/QUALITA'
ACCREDITAMENTO***

PIANO DELLE AZIONI

Attività Board

Due sedute di Cabina di regia Equità per programmazione e monitoraggio delle azioni del piano per il 2019 e due assemblee/comitato Board equità per condivisione

Strumenti Equity

EqIA check list Carta del percorso nascita *con le mamme Marilena e Francesca, le ostetriche Lucia e Elena, la nonna Doretta, la psicologa Maria Grazia, la pediatra Alberina, la fisioterapista disabili Alessandra, la mediatrice Maura, le volontarie CCM/CUF Anna, Remo Antonella e Maria Rosa, le comunicatrici Alice e Antonella*

Mediazione culturale socio sanitaria

Due eventi formativi organizzati dal coordinamento aziendale della mediazione culturale sociosanitaria per il personale dell'AUSL e ASP- Maternità interculturale: emozioni e corpo – Il diritto all'assistenza sanitaria per i migranti in Italia

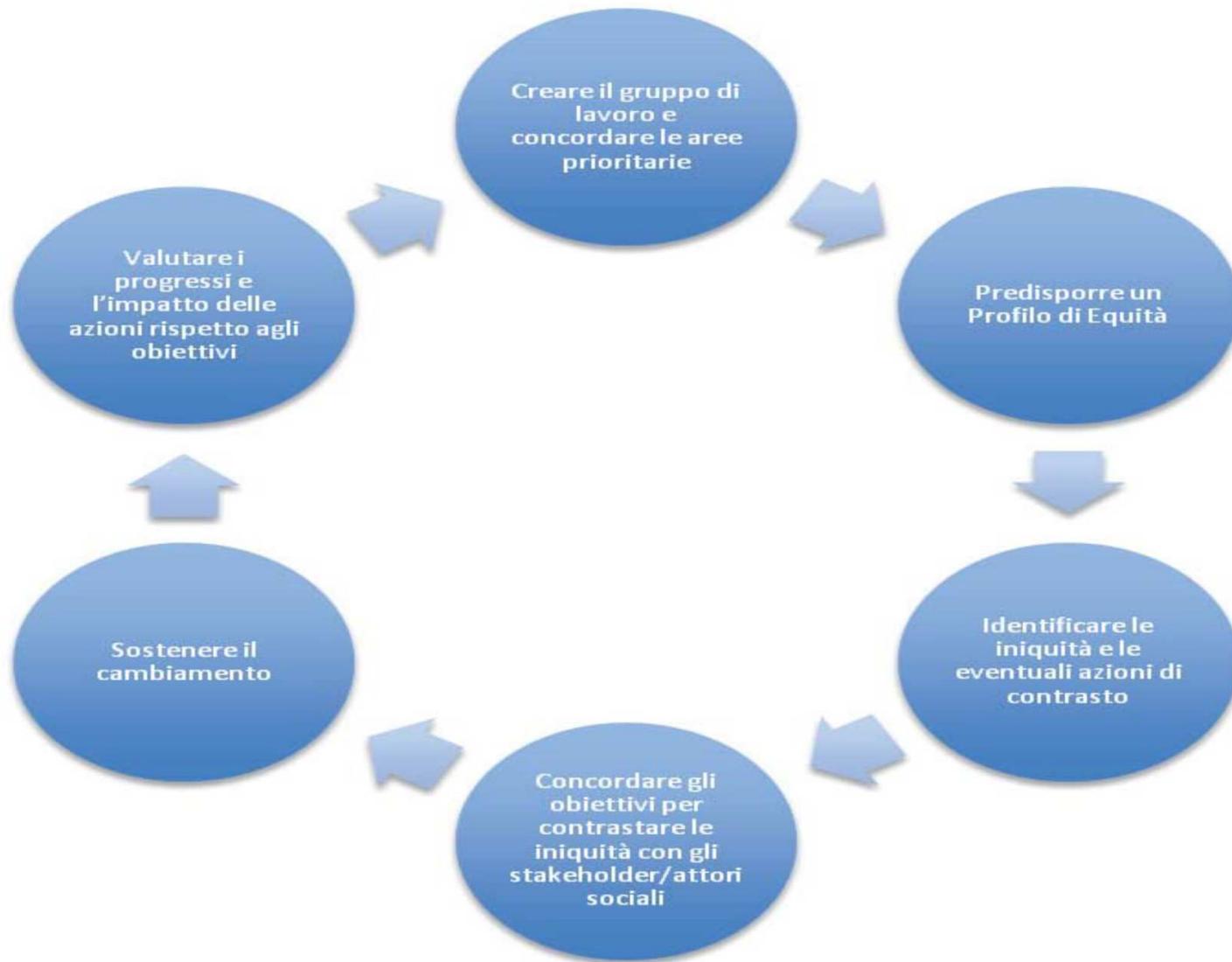
Formazione regionale 25 febbraio 2020

Per membri Board e referenti equità/qualità accreditamento

Progetto Equità Ambulatori

con Equipe mista professionisti, CCM/CUF e Tavolo autismo

IL CICLO DELL' HEA



Health Equity Audit 2020

Percorso SCREENING COLON RETTO

TEAM HEA

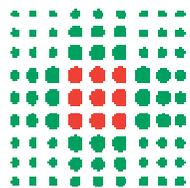
Maria Teresa Benedetto- Maria Rita Morigi - Elena Teci –Anna Maria

Losi –Antonella Padovani – Giulia Pieri - De Lillo Margherita –



Formazione regionale laboratorio settembre 2019 a Ferrara

Formazione aziendale marzo 2020



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

BUONE PRASSI Diversity Management

Partecipazione alla “Indagine qualitativa sulle prassi di Diversity management”. Focus group con referenti ASSR e dirigenti AUSL di CUG-BOLAB- SPP- OAS –CRAL- Staff Formazione – Direzione medica di Presidio - Staff Informazione e Comunicazione

Partecipazione al “Progetto Monitoraggio delle Buone prassi Diversity management” ASSR. Individuazione con CUG e redazione di n 8 schede Buone prassi DM e scheda corsi di formazione DM

Mobilità tragitto casa – lavoro

Sportello di Ascolto del professionista

B.O. Lab-Laboratorio Benessere organizzativo

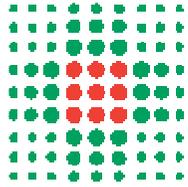
Equità nel regolamento del partime- CRAL

Programma delle azioni per prevenire e gestire gli episodi di aggressione nei confronti del personale sanitario in PS

Prevenzione e gestione della violenza a danno degli operatori aziendali

Percorso di ascolto e mediazione dei conflitti

Completamento aggiornamento e pubblicazione su DocWeb della Procedura “La gestione delle segnalazioni degli operatori aziendali”

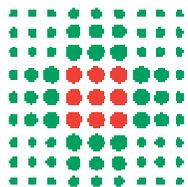


**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

Il Board Medicina di genere

Antonella Padovani

Imola, 4 dicembre 2019



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

**CABINA DI REGIA
MEDICINA DI GENERE**

**REFERENTE
AZIENDALE
MEDICINA DI
GENERE**

**BOARD
MEDICINA DI GENERE**

GRUPPO IN-GENERE
**ASSOCIAZIONI
ENTI
ISTITUZIONI
MMG PLS
PROFESSIONISTI AUSL**

**REFERENTI
FORMAZIONE AZIENDALE E MMG/PLS**

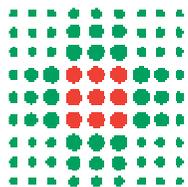
Attività del Board Medicina di genere

Programmazione e monitoraggio- due sedute di Cabina di regia Medicina di genere e due assemblee/comitato Board equità

Ampliamento del gruppo aziendale/distrettuale INGENERE

Partecipazione e empowerment

- *coinvolgimento comunità locale e aggregazione di: nuove associazioni, ASP, commissione pari opportunità, privato sociale/ cooperazione, USEP .*
- *costituzione di comitato scientifico dei professionisti coinvolti nel gruppo INGENERE: psicologa, psichiatra, diabetologo, cardiologo, internista, oncologo, nefrologo, professionisti infermiere della casa della salute, MMG, pediatra di libera scelta*
- *tre sedute del gruppo misto completo (INGENERE e comitato scientifico dei professionisti)*



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

GRUPPO IN-GENERE
ASSOCIAZIONI-ENTI/ISTITUZIONI
MMG PLS-PROFESSIONISTI AUSL

Carla Govoni ASSOCIAZIONE PerLeDonne/CCM, Maria Rosa Franzoni ASSOCIAZIONE PerLeDonne/CUF, Franca Lullini ASSOCIAZIONE PerLeDonne, Shirley Ehrlich Santi INSALUTE, Arcangela Potente INSALUTE, Claudia Corsolini Montecatone, Elisabetta Cenni PROFESSIONE MEDICA E SANITA', Marzia Culot Università Aperta- Carmen Zardi CISL FNP/CCM, Tiziana Poggiali SPI CGIL/CCM, Arianna Isipato AISM/CCM

Rosa Cilio MMG, Alberina Perrone Pdls, Maria Rita Morigi Staff Formazione, Saccotelli Maria Grazia Consultorio familiare, Mazzotta Malvina Psicologia ospedaliera, Losi Anna Maria DSM, Mandreoli Marcora Nefrologia e Dialisi, Ferrara Rossella Cardiologia, Emiliani Irene Medicina, Manini Rita e Vacirca Anna Diabetologia, Cardelli Miria, Ceroni Morena, Veronesi Isaura Casa della salute di CSPT, Antonella Padovani URP



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
ASST. REGIONALE LOCALITÀ DI BIELLA
www.asstbiella.it



PROGETTO PROPOSTO DA 4 ASS. di VOLONTARIATO: I.N.S.A.L.U.T.E. APS, PERLEDONNE ODV; PROFESSIONE MEDICA E SANITA' APS; UNIVERSITA' APERTA IMOLA SCS			
PROGETTO REALIZZATO CON IL CONTRIBUTO DELLA CITTA' DI IMOLA			
EDUCAZIONE SANITARIA E TERAPEUTICA TEMA: "MEDICINA DI GENERE" 8 QUARTIERI DI IMOLA 2019			
DATA ORE 20,30	QUARTIERE , SALA, INDIRIZZO, E-MAIL	RELATORE	TEMA
19/06/2019 MERCOLEDI'	ZOLINO - C.S. ZOLINO VIA TINTI 1 - IMOLA info@centrosocialezolino.it	DOTT. ARRIGO BONDI	LA PREVENZIONE: GLI SCREENING- SONO IMPORTANTI PER LA DIAGNOSI PRECOCE
03/09/2019 MARTEDI'	ZONA IND.LE - C.S. LA STALLA VIA SERRAGLIO 20/B - IMOLA info@cslastalla.it	DOTT.SSA SHIRLEY EHRLICH	LA PATOLOGIE CRONICHE – NON TRASMISSIBILI EVITABILI PER MASCHI E FEMMINE
19/09/2019 GIOVEDI'	PONTECELLI - C.S. PONTICELLI VIA MONTANARA 250/B - IMOLA info@polisportivaponticelli.it	DOTT.SSA FRANCA LULLINI	LA PREVENZIONE FOCALIZZATA SUL SESSO FEMMINILE
25/09/2019 MERCOLEDI'	SESTO IMOLESE - C.S. C.A.TAROZZI VIA BALDUCCI 6 - SESTO IMOLESE csociale.tarozzi@gmail.com	PROF. DOMENICO MOTOLA	EFFICACIA E SICUREZZA DEI FARMACI NEI MASCHI E NELLE FEMMINE
10/10/2019 GIOVEDI'	PEDAGNA - C.S. LA TOZZONA VIA PUNTA 24 - IMOLA tozzona@virgilio.it	DOTT. DANILO PASOTTI	UOMINI E DONNE: SOLE E LUNA
15/10/2019 MARTEDI'	C.S. SASSO MORELLI VIA SASSO MORELLI n.55/F IMOLA cs.morelli@libero.it	DOTT. ANTONIO MAESTRI	TUMORI BENIGNI E MALIGNI: INCIDENZA E PREVALENZA DIVERSA NELLE DONNE E NEGLI UOMONI
22/10/2019 MARTEDI'	ZELLO - CIRCOLO M.C.L. VIA ZELLO 47 - IMOLA aziendasilviab@gmail.com	DOTT. FRANCESCO COSTA	LA PREVENZIONE FOCALIZZATA SUL SESSO MASCHILE
06/11/2019 MERCOLEDI'	SAN PROSPERO C.S. SANPROSPERO VIA SAN PROSPERO 59 - IMOLA cssanprospero@gmail.com	DOTT.SSA CHIARA SUZZI	IL CERVELLO: UOMINI E DONNE -LA COMPLEMENTARIETA' DEI RUOLI





Formazione regionale 2019

Prevenzione cardiovascolare e stroke (Bologna ASSR, 28 ottobre 2019) Ferrara

Rossella- Emiliani Irene- Cardelli Miriam- Veronesi Isaura – Padovani Antonella

Diabete (Bologna ASSR, 11 novembre 2019) Manini Rita- Ceroni Morena- Veronesi

Isaura- Padovani Antonella

Stili di vita e salute riproduttiva (Bologna ASSR, 10 febbraio 2020)

Scompenso epatico 2020 (Bologna ASSR, 12 marzo 2020)

Anno 2020

Formazione aziendale -FAD

Formazione medici di famiglia -drssa Rosa Cilio

Seminario

Qualità
Umanizzazione
Equità
Medicina
di genere



sono lieti di invitarla
all'incontro pubblico

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

Il miglioramento continuo
L'adolescenza terra di mezzo
e terra di genere

4 dicembre 2019, ore 14-18

Imola,
Ospedale S. Maria della Scaletta
Sala Maurizio De Maurizi
V piano DEA

Comitato Consultivo Misto
degli Utenti CCM

Comitato Utenti e Familiari
Salute Mentale CUF

Board Equità
Board Medicina di genere
Gruppo INGENERE

Programma

Salute delle autorità

Il miglioramento continuo
Qualità e Umanizzazione

Presidenti CCM e CUF
Dipartimenti Ausl
Equipe Umanizzazione AGENAS

Il miglioramento continuo
Equità e Medicina di genere

dr.ssa Antonella Padovani
Team HEA
Gruppo misto INGENERE

Adolescenza Terra di mezzo
Il futuro dei consulenti familiari

dr. Luigi Palestini
Agenzia sanitaria e sociale regionale

Uno sguardo al nostro consultorio familiare

dr.ssa Maria Grazia Saccotelli
Responsabile Consultorio Familiare Ausl Imola

Adolescenza Terra di genere

Lo Spazio Giovani
dr.ssa Anna Strazzari
Psicologa Consultorio familiare Ausl Imola

"Fotografia di genere"

dr.ssa Ludovica Rosati
Psicologa Tirocinante
dr. Giovanni Chioma
Psicologo Specializzando
Consultorio Familiare AUSL Imola

INDAGINE

ESPLORATIVA

SUGLI ACCESSI

DEGLI ADOLESCENTI

IN PRONTO

SOCCORSO

AUSL Imola

Analisi qualitativa e
quantitativa

anni 2017/2018

a cura di

Giovanni Chioma

Marta Palano

Alice Quattraro

Martina Rangoni

Ludovica Rosati