

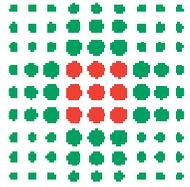
**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA**  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

R  
E  
P  
O  
R  
T

anno  
2015



**Staff Informazione e comunicazione – Ufficio relazioni con il pubblico**



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

## **Accoglienza informazione e ascolto del cittadino**

### **Accoglienza URP- Sportello e Front office telefonico**

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

### **Numero verde 800 033 033**

Numero verde regionale/Asl Imola

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

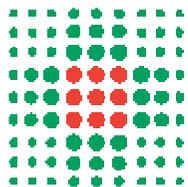
### **Banca dati Asl di Imola: attività numero verde del 2015**

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

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

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

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



## **Registrazione delle Segnalazioni**

**(reclami, rilievi, suggerimenti, elogi)**

**n. 726 anno 2015**

**presentatore n 403 donna – n 331 uomo**

**assistito n 343 donna - n 407 uomo**

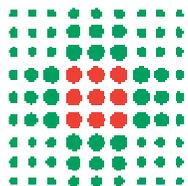
**n. 614 anno 2014**

**n. 569 anno 2013**

## **Registrazione Prestazioni Assistenza URP**

**n. 380 anno 2015**

**n. 443 anno 2014**



## GLOSSARIO REGIONALE - DATA BASE

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

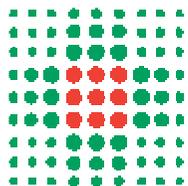
**Reclamo** espressione di insoddisfazione degli utenti che attiva la procedura interna e la risposta scritta entro 30gg

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

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

**Elogio** espressione di soddisfazione del cittadino/utente

**Improprio** segnalazione che non compete all'AUSL



## ***Report Segnalazioni AUSL DI IMOLA***

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

## *Modalità di presentazione 2015*

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

## *Modalità di presentazione 2014*

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

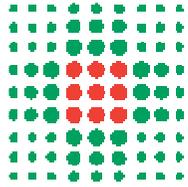
CLASSIFICAZIONE CCRQ 2015

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

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

DIPARTIMENTI

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



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

## **Analisi Criticità - Segnalazioni URP anno 2015**

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

### **Ticket di pronto soccorso**

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

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

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

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

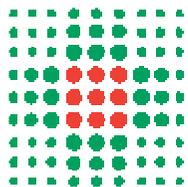
### **Recupero crediti ticket PS**

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

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

### **Commissione Mista Conciliativa**

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



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

## **La Gestione del rischio e La Mediazione dei conflitti**

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

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

### **Colloqui n. 36 ( n 37/2014)**

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

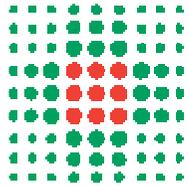
### **Servizio di Ascolto/Mediazione n. 6 casi (9/2014)**

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

### **Ascolto del professionista**

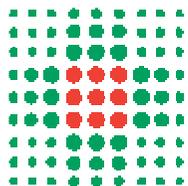
N. 25 (27/2014) segnalazioni

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



## **Azioni di miglioramento 2015**

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



## **Attività di Formazione 2015**

### **•L'ASCOLTO E IL COINVOLGIMENTO DEL CITTADINO:SEGNALAZIONI E QUALITÀ PERCEPITA**

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

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

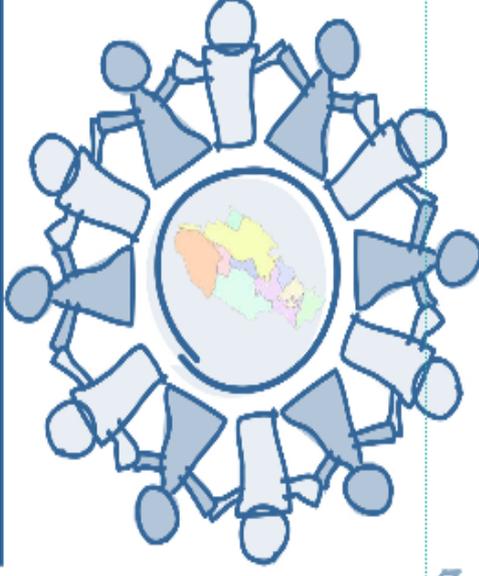
### **•PROGRAMMA PER L'ASCOLTO E IL COINVOLGIMENTO DEL CITTADINO, DEL PROFESSIONISTA E DELLA COMUNITA'**

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

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

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

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



#### Programma

14.00 - Saluto delle autorità

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

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

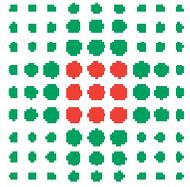
17.30 - Board Equità: insediamento  
e programma 2016

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

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

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

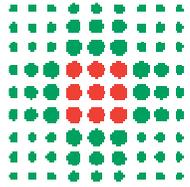




**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA**  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

## **EQUITY/DIVERSITY 2015**

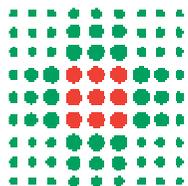
- **Partecipazione ai laboratori regionali Equità/ Diversity management:** Progetto HEA
- **Progetto DM Mappatura della demografia del personale** a cura dell'Unità operativa Risorse Umane, DIT e SPP . Profili dirigenti medici-veterinari- dirigenti non medici, comparto sanitario e comparto amministrativo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



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

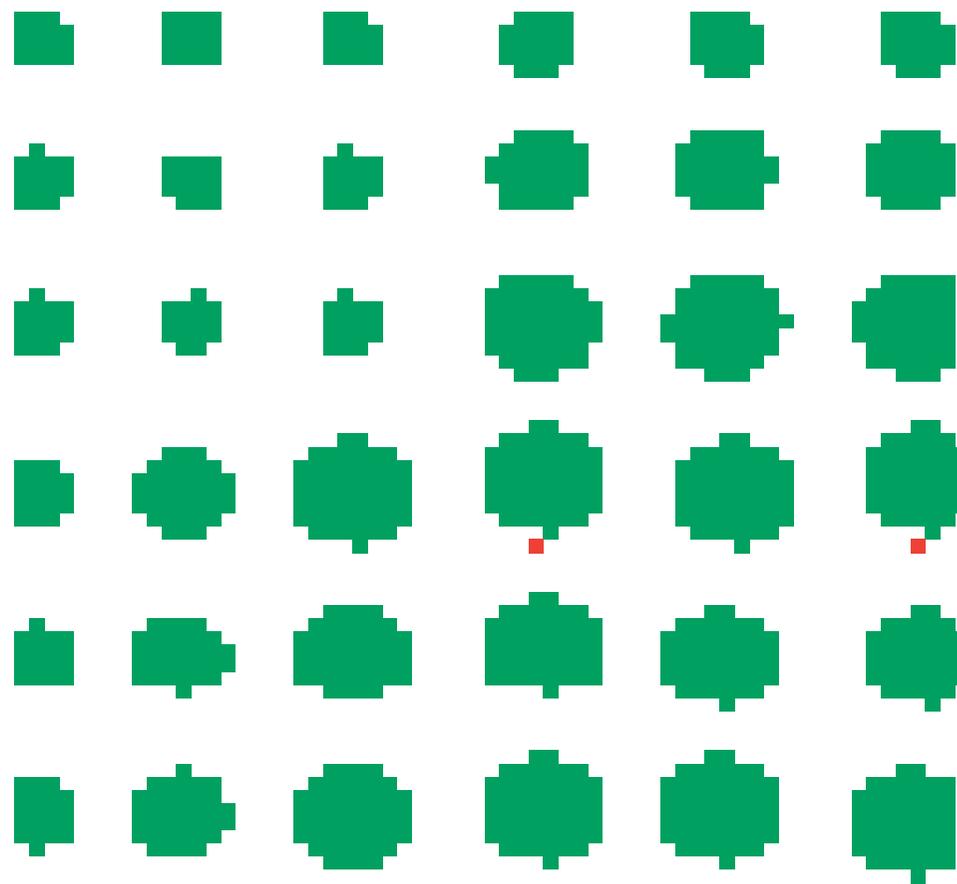
## **COORDINAMENTO Board Equità 2015**

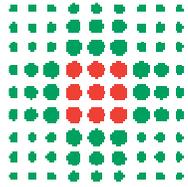
- **Board equità:** sedute plenarie 8 aprile - 23 novembre 2015
- Rinnovo Board anno 2015-17 e Piano equità 2015/17
- Piano delle azioni 2015
  
- **Buone pratiche:**
  - Progetto segnaletica
  - BO LAB- gruppo di lavoro aziendale per il benessere organizzativo
  
- **Per una cultura dell'equità:** Gruppi di lavoro equità CCM e CUF
  
- **Mediazione culturale:** coordinamento del servizio di mediazione aziendale



## **LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA NELL'ASL DI IMOLA**

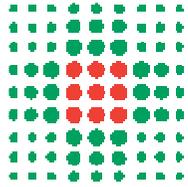
**PIANO  
AZIENDALE  
2015**





## **Indagini sulla qualità percepita**

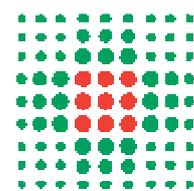
- ❖ **La qualità delle cure in ospedale**  
marzo – maggio 2015.
- ❖ **La qualità nei servizi ambulatoriali di salute mentale e dipendenze patologiche**  
maggio 2015
- ❖ **La qualità dei servizi dedicati alla nascita**  
aprile-novembre 2015
- ❖ **La qualità della cura nei percorsi assistenziali per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



## **Indagini 2015**

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

# LA QUALITA' DEL PERCORSO NASCITA



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

# LA QUALITA' DEL PERCORSO NASCITA

**Indagine sulla qualità percepita**

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

**dal 1° APRILE al 30 GIUGNO 2015**

**Gentile Signora**  
**stiamo svolgendo un'indagine**

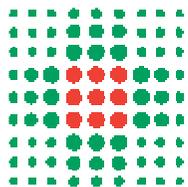


**L'Ostetrica dell'ambulatorio**  
**le consegnerà un questionario**  
**potrà compilarlo e imbuccarlo nel contenitore**

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

**La Direzione dell'Ausl di Imola**

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



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

**dal 1 APRILE al 30 NOVEMBRE 2015**

**QUESTIONARIO n 1 cartaceo  
LA GRAVIDANZA**

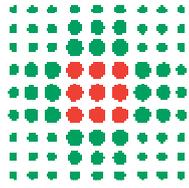
**QUESTIONARIO n 2 on line  
IL PARTO E PUERPERIO**

**Campione 150 donne**

**Valutazione Equia**

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

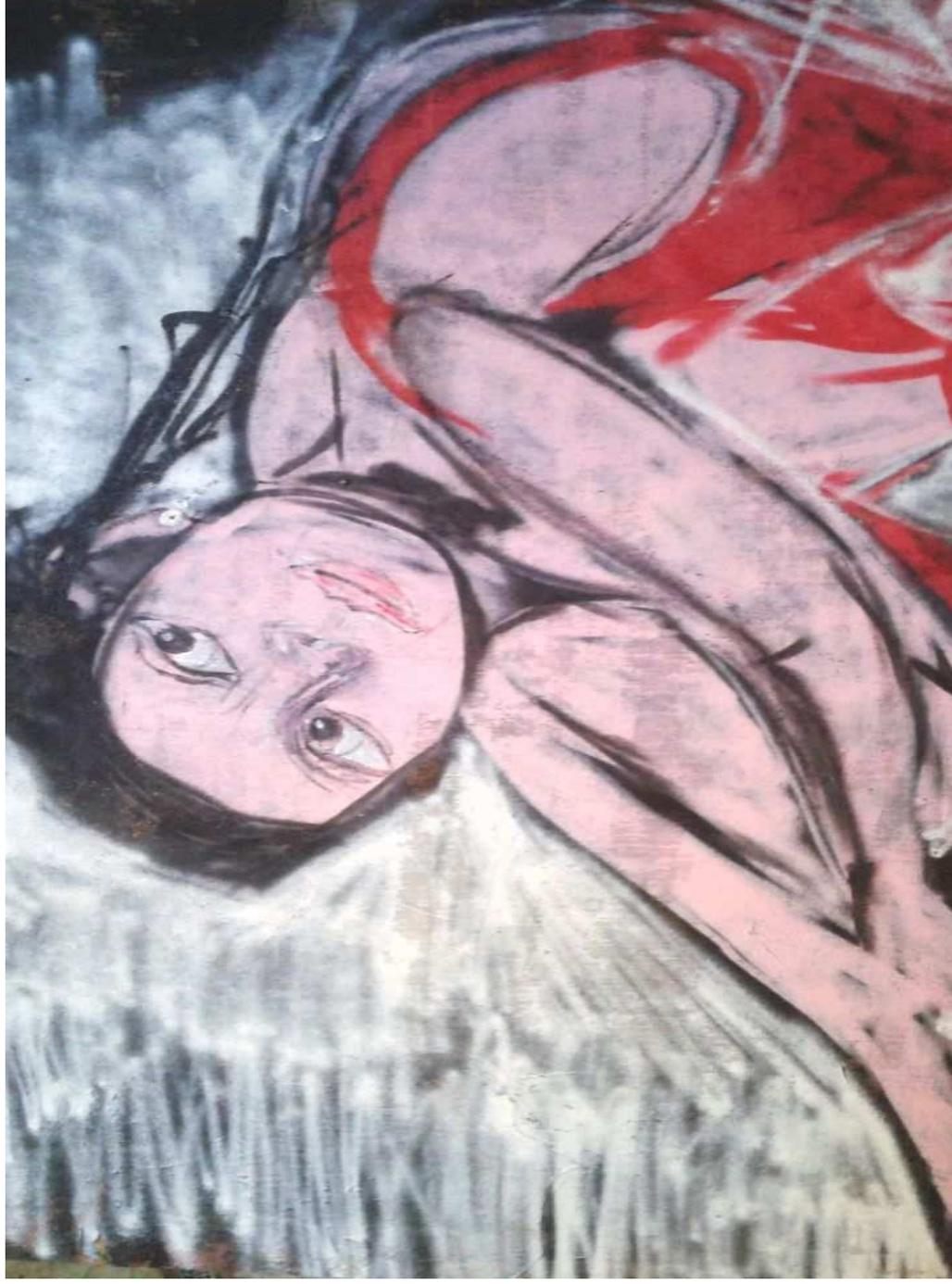


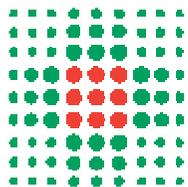


SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA

Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

# UN questionario lungo il percorso





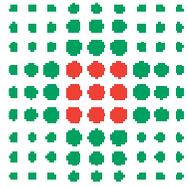
**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola**



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

***un questionario lungo il percorso***

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

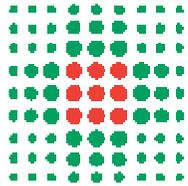


**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA**  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola



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

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



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

## **Monitoraggio e Verifica della fruibilità e della funzionalità della segnaletica aziendale**

**Gruppo di progetto professionisti UOPTI e volontari CCM- CUF**

**Interviste in collaborazione con CCM e CUF**

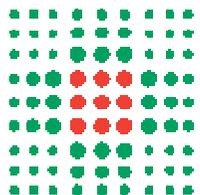
**n 4 giornate di rilevazione a maggio 2015**

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

### **CONCLUSIONI**

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

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



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

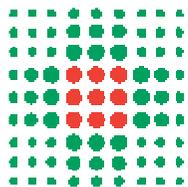
# L'accoglienza nella Casa della salute di Castel San Pietro Terme



28/5/15  
h10-13

**Passeggiate etnografiche**

Castel San Pietro Terme .....



## La ricerca

### *disegno e note metodologiche*

Intervento formativo sul metodo etnografico

III edizione corso regionale

### Obiettivi

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

Individuare punti di forza aree di miglioramento.



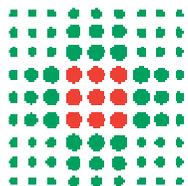
### Contesto

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

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

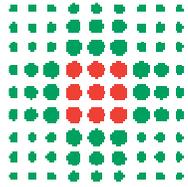
interfaccia unificata socio-sanitaria di accoglienza e

orientamento del cittadino ai servizi della Casa della salute



### Dati tecnici sull'osservazione

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

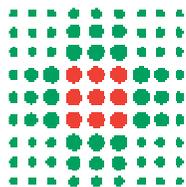


## Struttura del report

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

### Categorie di analisi

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



## 1 – Osservazione Atrio-Punto accoglienza CSPT

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

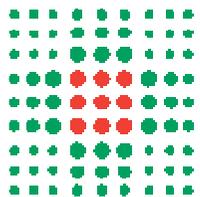
*All'ingresso è presente il cartello che segnala la struttura Casa della Salute alla dx di chi entra. Subito c'è un piccolo atrio dove a dx si può notare una segnaletica indicante i servizi presenti all'interno della struttura.... Passa un utente in carrozzina spinto da parenti, vanno al bar*

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

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

### **Suggerimenti**

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



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

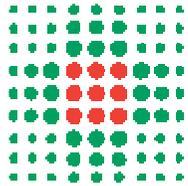
# L'accoglienza nella Casa della salute di Medicina



4/6/15  
h10-12

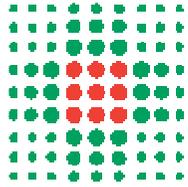
**Passeggiate etnografiche**

Castel San Pietro Terme 19 ottobre 2015



### Dati tecnici sull'osservazione

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

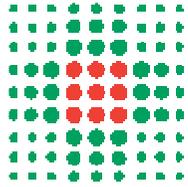


## Struttura del report

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

### Categorie di analisi

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



## 4 – Osservazione Sala attesa ambulatori pediatria/consultorio

### **Punti di forza** ambiente con bagno

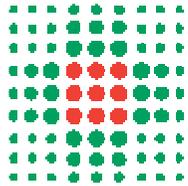
*Nel corridoio sono in attesa 4 carrozzine con le relative mamme. un bagno*

### **Punti di debolezza** informative non chiare

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

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

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



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

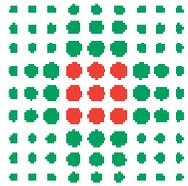
**ATTIVITA' CCM 2015 - n 13 sedute**

**N 4 sedute congiunte con CUF**

**N1 seduta straordinaria presso Casa della Salute di CSPT**

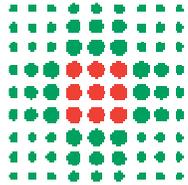
**N1 seduta pubblica Circolo Sersanti Imola**

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



**ATTIVITA' CCM 2015**

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



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

## **CCM gruppi di lavoro 2015 “EQUITA’ e Ascolto”**

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

### **Gruppo di lavoro CCM/segnalazioni**

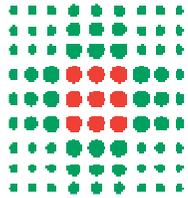
Analisi reclami semestrale- Commissione mista conciliativa: nomine e attivazione – n 2 sedute  
Piano azioni di miglioramento annuale

### **Gruppo di lavoro Qualità percepita**

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

### **Gruppo di lavoro Accessibilità/Equità**

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



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

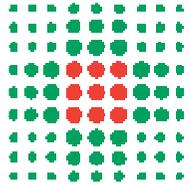
## **CUF 2015 - n8 sedute**

**N 4 sedute congiunte con CCM**

**N1 seduta straordinaria presso Casa della Salute di CSPT**

**N1 seduta pubblica Circolo Sersanti Imola**

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



## **Manifestazioni di volontà donazione organi registrazione e sensibilizzazione**

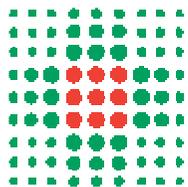
- Comitato locale Donazione organi e trapianti
- Stand informativi - Settimana nazionale

## **Accoglienza donazioni dei cittadini e aziende**

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

## **Relazioni con associazioni di volontariato ed enti**

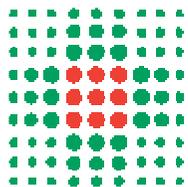
- Facilitazione relazioni associazioni e ASL
- Rapporti con ASP- Urp dei Comuni del Circondario
- Relazioni con AIDO e ANED -AVIS/ADVS
- Rapporto convenzione con diocesi - Consulta stranieri - Rapporti con testimoni di Geova - Onoranze funebri -



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

**GRAZIE A TUTTI PER L'ATTENZIONE**





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

**GRAZIE A TUTTI PER L'ATTENZIONE**

