

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

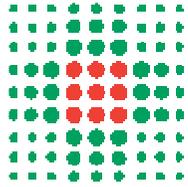
R
E
P
O
R
T

anno
2012



Staff Informazione e comunicazione – Ufficio relazioni con il pubblico

Responsabile Antonella Padovani



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

Accoglienza informazione e ascolto del cittadino

Accoglienza URP- 32 ore settimanali

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

Numero verde 800 033 033

Numero verde regionale/Asl Imola

- copertura telefonica secondo livello 50 ore settimanali
- rete dei referenti numero verde

Banca dati Asl di Imola

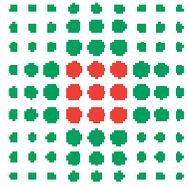
Prestazioni generali e prestazioni specialistica: n. 4.064 (n.4.040 nel 2011)

Contatti telefonici numero verde: totale n 1170 (n.1270 nel 2011)*

Passaggi a secondo livello urp/numero verde il 12,1% - n 141 (n.154 nel 2011)*

Passaggi a cup telefonico 104 (n. 116 nel 2011)*

*** dati I Quadrimestre**



Ascolto e aiuto

Registrazione delle Segnalazioni

(reclami, rilievi, suggerimenti, elogi)

n. 568 anno 2012

n. 402 anno 2011

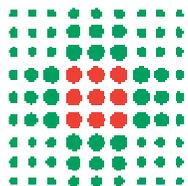
n. 369 anno 2010

Registrazione Prestazioni Assistenza URP

n. 421 anno 2012

n. 430 anno 2011

n. 440 anno 2010



GLOSSARIO REGIONALE - DATA BASE

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

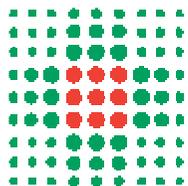
Reclamo espressione di insoddisfazione degli utenti che attiva la procedura interna e la risposta scritta entro 30gg

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



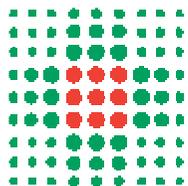
Report Segnalazioni AUSL DI IMOLA

Data di presentazione **dal 01/01/2012 al 31/12/2012**

AUSL Imola	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
URP centrale	190	0	249	103	26	568

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

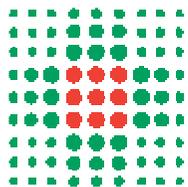
AUSL Imola	elogi	impropri	reclami	rilievi	suggerimenti	Tot
URP centrale	130	0	172	78	22	402



Report Segnalazioni AUSL DI IMOLA

PRESENTATORE

AUSL Imola URP centrale	Associazione	Cittadino	Ente	Operatore Sanitario	Studio Legale	Totale	di cui Anonime
Elogi	2	166	2	20	0	190	73
Reclami	5	240	1	0	3	249	0
Rilievi	0	101	0	2	0	103	18
Suggerimenti	0	25	1	1	0	26	2
Totale	7	532	4	22	3	568	93

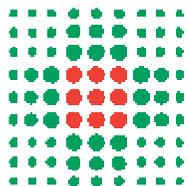


**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

Report Segnalazioni AUSL DI IMOLA

Modalità di presentazione

AUSL Imola URP centrale			Email	Fax	Lettera	Stampa	URP	Verbale/ Telefonica		Totale
Elogi			26	3	69	40	51	1		190
Reclami			19	7	27	5	189	2		249
Rilievi			29	2	6	10	50	6		103
Suggerimenti			6	0	5	0	14	1		26
Totale			80	12	107	55	304	10		568

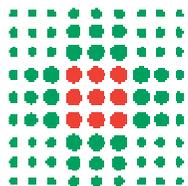


SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA

Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

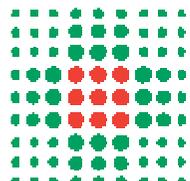
AUSL Imola URP centrale	Pratica aperta	Risoluzione	Chiarimento	Conferma operato dell'azienda operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida	Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente	Accoglimento richiesta di rimborso
Elogi	0	1	0	0	0	0
Reclami	0	73	52	14	82	5
Rilievi	0	5	63	13	7	0
Suggerimenti	0	1	11	1	0	0
Totale	0	80	126	28	89	5

....continua....	Trasmissione al servizio legale per competenza	Scuse	Assunzione di impegno	Ringraziamento verbale (elogio verbale)	Ringraziament o scritto (elogio scritto)	Altro	Totale
Elogi	0	0	0	2	187	0	190
Reclami	8	14	1	0	0	0	249
Rilievi	0	11	3	0	1	0	103
Suggerimenti	0	0	12	0	0	1	26
Totale	8	25	16	2	188	1	568



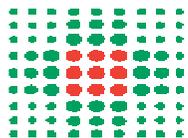
Ausl IMOLA - Media Chiusura

NUMERO RECLAMI							NUMERO GG. CHIUSURA					
Aperti			Chiusi			Totale	Media			Mediana		
<= 30	> 30	Tot.	<= 30	> 30	Tot.		<= 30	> 30	Tot.	<= 30	> 30	Tot.
0	0	0	175	74	249	249	12	61	26	11	43	19



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

URP centrale	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO E TECNICO	3	52	29	9	93
DIPARTIMENTO CHIRURGICO	26	25	7	0	58
DIPARTIMENTO DELLE CURE PRIMARIE	16	17	12	4	49
DIPARTIMENTO EMERGENZA URGENZA ACCETTAZIONE	46	101	9	0	156
DIREZIONI TECNICHE	1	0	5	1	7
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	18	9	2	1	30
DIPARTIMENTO MEDICO	67	17	13	5	102
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE E DIPENDENZE PATOLOGICHE	5	4	10	1	20
DIPARTIMENTO SANITA' PUBBLICA	1	2	5	0	8
DIPARTIMENTO SERVIZI	7	20	11	5	43
STRUTTURA ACCREDITATA CENTRO FISIOLASERTERAPICO EMILIANO	0	2	0	0	2
Totale di URP centrale	190	249	103	26	568



URP centrale CCRQ

Elogi

Reclami

Rilievi

Suggerimenti

Totale

ASPETTI STRUTTURALI

Accessibilità esterna

1

0

1

2

4

Accessibilità interna

1

2

1

4

Sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo

0

1

1

1

3

Totale

1

2

4

4

11

INFORMAZIONE

Adeguatezza del materiale di informazione

0

0

1

1

2

Adeguatezza della segnaletica esterna e interna

0

0

1

0

1

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

0

0

6

0

6

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

0

4

5

0

9

Adeguatezza delle modalità di informazione

0

0

1

0

1

Totale

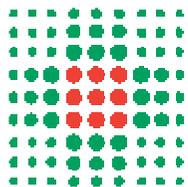
0

4

14

1

19



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

URP centrale CCRQ

Elogi

Reclami

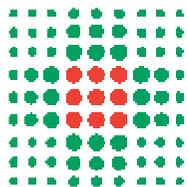
Rilievi

Suggerimenti

Totale

ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI

Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	0	6	20	9	35
Funzionalità organizzativa	1	2	12	5	20
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	4	1	5
Servizi esterni	0	2	4	1	7
Totale	1	10	40	16	67

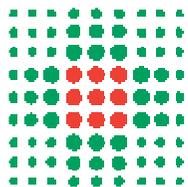


**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

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

ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI

Opportunità/adequatezza della prestazione	16	13	5	0	34
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	0	14	1	0	15
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	3	9	1	0	13
Totale	19	36	7	0	62



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

URP centrale CCRQ

Elogi

Reclami

Rilievi

Suggerimenti

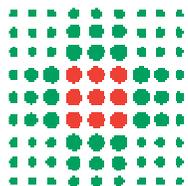
Totale

UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI

Cortesìa e gentilezza	169	20	4	0	193
Conflittualità interpersonale				1	1
Rispetto della dignità della persona	0	1	0	1	1
Totale	169	21	4	1	195

ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT

Caratteristiche strutturali	0	1	1	1	3
Condizioni ambientali	0	0	5	3	8
Totale	0	1	6	4	11



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

URP centrale CCRQ

Elogi

Reclami

Rilievi

Suggerimenti

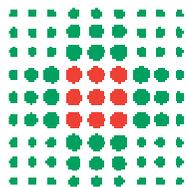
Totale

TEMPI

Coda per la prenotazione	0	0	2	0	2
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	1	13	0	14
Coda per la prestazione	0	7	5	0	12
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	2	0	2
Totale	0	8	22	0	30

ASPETTI ECONOMICI

Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	73	1	0	74
Richiesta di rimborsi	0	8	1	0	9
Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso	0	7	0	0	7
Totale	0	88	2	0	90



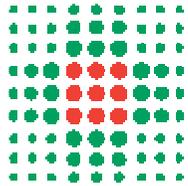
**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

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

ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA

Altro	0	0	1	0	1
Ticket	0	79	3	0	82
Totale	0	79	4	0	83

Totale	190	249	103	26	568
---------------	------------	------------	------------	-----------	------------



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

La Gestione del rischio e La Mediazione dei conflitti

Gestione del rischio n.19 casi

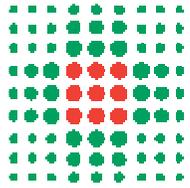
8 codici rossi "Richiesta risarcimento danni" trasmessi al U.O. Segreteria Generale e Affari Legali legale

Colloqui n.18 casi

- n. 6 incontri dei professionisti e resp. Urp con i familiari e pazienti con percorsi di diagnosi e di cura critici
- n. 3 incontri direttore sanitario, resp URP e familiari/pazienti
- n. 1 incontro referenti CUF, responsabile URP, professionisti e paziente
- n. 1 incontro referenti AUSER Tutela, resp Urp, familiare/paziente
- n. 7 incontri con responsabile URP

Servizio di Ascolto/Mediazione n.10 casi

"Progetto regionale gestione del rischio" a cura dei due mediatori aziendali e dei colleghi del Progetto interaziendale (IOR, MRI, Domus Nova, ASL Imola)
n.9 incontri/ascolti con i cittadini, n 5 con gli operatori e 2 casi in mediazione



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

Analisi Criticità - Prestazioni URP n. 421 anno 2012

Dip Materno infantile n.10 –programmazione diagnostiche

Dip Salute mentale n.11 - assenza logopedista

Dip Sanità pubblica n.34 - commissione patenti

Dip Medico n. 22- tempi di attesa, relazioni interpersonali

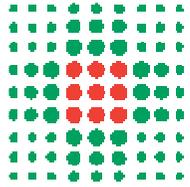
Dip Cure primarie n.39 - erogazione auxili

Dip Servizi Intermedi n.45 - percorso mammografie, numero screening

Dip Dea n. 46 – ticket PS

Dip Chirurgico n.51 - tempi di attesa per visite e interventi

Dip Amministrativo e tecnico n.109 - esenzione per età e reddito, ticket, problemi macchine riscuotitrici, recall



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

Analisi Criticità - Segnalazioni URP n.568 anno 2012

Contestazioni economiche n 83 accolte e n 83 non accolte

Ticket di pronto soccorso

Ps generale ticket n. 48 non dovuti - n 39 dovuti

Ps ortopedico ticket n.1 non dovuto

Ps ginecologico ticket n.5 non dovuti e n. 3 dovuti

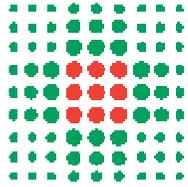
Ps oculistico ticket n. 2 non dovuti

Recupero crediti ticket PS

Totale n 42 UO Contabilità e finanza- 23 ticket non dovuto – 19 ticket dovuto

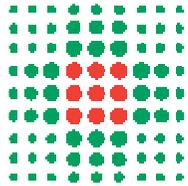
Commissione CCM

N 9 seconde istanze ticket – esaminate n 7 di cui 2 accolte e 5 non accolte



Azioni di miglioramento 2012 - N.20

- Percorsi di accesso alle prestazioni ambulatoriali in regime di urgenza/solecito
- Ampliamento assistenza cure primarie sul territorio (nuclei) e offerta servizi/ambulatori presso sedi periferiche
- Protocollo "Informazione ai familiari per grave incidente" con Forze dell'ordine - Bologna Soccorso – CRI - DEA
- Audit DEA
- Nuove modalità per attivazioni assistenza domiciliare-Formazione per procedure in diagnostica radiologica -Monitoraggi settimanali alcune UO su relazioni interpersonali
- Strumenti informativi ad hoc per prestazioni in Day Service -Revisione modulistica UO prevenzione e sicurezza sui luoghi di lavoro
- Nuova procedura accesso visitatori in SPDC- RTI-Nuova procedura consegna schema TAO – Apertura ambulatorio dedicato per DH oncologico
- Corsi di formazione aziendali promossi e guidati da urp su relazioni interpersonali, qualità percepita, azioni di miglioramento, ect

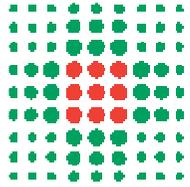


**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

URP/ Proposte azioni di miglioramento 2013

Contestazioni economiche relative a ticket – Segnaletica - Relazione interpersonale in ambulatorie e servizi diagnostici

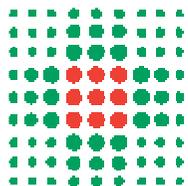
- Sostegno informativo per la compartecipazione ticket (foglio informativo alla dimissione, video, campagna informativa,)
 - Sostegno formativo al personale di PS per l'assegnazione ticket
 - Aggiornamento sul sistema informatico e normativa
 - Revisione segnaletica aziendale
 - Progettazione Indagine La qualità percepita dei servizi ambulatoriali, servizi diagnostici e punti prelievo dei laboratori analisi
- Formazione URP/CCM - L'informatizzazione dell'istruttoria - I percorsi del ricorso (seconde istanze, commissione del riesame)
- Formazione URP/STAFF direzione - Laboratorio di psicologia/Ben-essere in azienda
- Formazione Laboratorio equità:dalla teoria alla pratica.



Gruppo di lavoro CCM reclami su dati 2012

Il Gruppo Reclami del CCM propone

- Migliorare l'informazione sull'uso del Pronto soccorso e sulle normative ticket
- Indagine sulla qualità percepita dell'attività ambulatoriale
- Promozione di interventi per migliorare le relazioni interpersonali



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

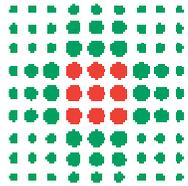
ASCOLTO DEL PROFESSIONISTA

N.34 segnalazioni

23 criticità relazionali con utente -7 criticità organizzative – 4 criticità strutturali

Attività di Formazione 2012

- Accogliere e gestire il disagio psicologico 12 ore- n 35 professionisti staff direzione generale/dir sanitaria/ distretto/dir medica presidio/DAT
- Laboratorio di psicologia/Ben-essere in gruppo Formazione URP/Staff direzione n.12 ore
- Le prestazioni URP e i contatti informativi: gestione procedura, costruzione data base, reportistica. n.24 ore formazione sul campo
- Le segnalazioni dei professionisti: gestione procedura, costruzione data base, reportistica. n.24 ore formazione sul campo
- La costruzione del piano delle azioni di miglioramento sulla qualità della cura in ospedale n.8 ore – 44 partecipanti SPDC-RTI- CUF
- La qualità delle cure in ospedale: il piano azioni di miglioramento 2012-2013 – Formazione dipartimentale- n.3 ore -125 partecipanti professionisti delle UO degenza, Dialisi e Hospice
- La qualità percepita dei servizi di ricovero e cura in ospedale - Osservatorio per l'ascolto/coinvolgimento dei cittadini, della comunità e dei professionisti- Seminario aziendale 4 ore - n.92 partecipanti - professionisti, CCM, CUF, rappresentanti istituzioni



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

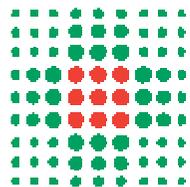
Piano programma aziendale di ascolto e coinvolgimento di cittadini, comunità e professionisti e di azioni di miglioramento

- 1. Il risultato delle indagini di qualità percepita della degenza 2012, della degenza 2011/2012 DSM, della qualità percepita del PS, dei servizi di Dialisi e dei focus group Hospice**
- 2. L'analisi delle segnalazioni e prestazioni URP 2011 e 2012**
- 3. Gli impegni/garanzie delle carte dei servizi delle UO**
- 4. Verbali e relazioni CCM e CUF**

Valutazione criticità/eccellenze e possibili azioni di miglioramento/valorizzazione

Presentazione Piano delle azioni di miglioramento e valorizzazione eccellenze al seminario aziendale del 27 novembre 2012

a cura delle Unità operative dei dipartimenti di degenza ospedaliera e dei membri di CCM e CUF

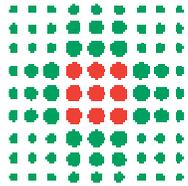


**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

La Qualità Percepita dei servizi e cura in ospedale

**Osservatorio per l'ascolto e il
coinvolgimento dei Cittadini della
Comunità e dei Professionisti**

Imola, 27 novembre 2012



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

Programma 27 novembre dalle 14 alle 18
Sala Auditorium DEA – Ospedale Santa Maria della Scaletta Imola

14.00 Saluti e apertura lavori

14,30 - 15,30 Presentazione Schede Unità operative:

Nefrologia e Dialisi, Hospice, SPDC-RTI

CUF – Comitato Utenti Familiari DSM-DP

PS Generale, PS Ortopedico

CCM – Comitato Consultivo Misto degli utenti

15,30 – 16,50 Presentazione Schede Unità operative di degenza

Pediatria, Ostetricia/Ginecologia, Area Degenza DEA, Geriatria, Medicina 1, Ambi, Medicina 2,
Lungodegenza Imola/CST, Ortopedia, Urologia, ORL, Oculistica, Chirurgia

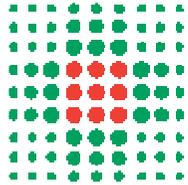
PAUSA CAFFE'

17,00 – 18,00 Indagini sulla Qualità percepita dal 2010 al 2012

La qualità percepita nei servizi di ricovero 2012

La Qualità della vita in Hospice 2012

La qualità nei servizi di Pronto Soccorso generale e Pediatrico 2010



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

COORDINAMENTO Board Equità 2012

- Partecipazione a laboratori regionali Equità/ Diversity management
- Partecipazione al gruppo Equità AVEC
- Monitoraggio Schede 2011 di autovalutazione Equità e Diversity Management (DM)
- 24 febbraio presentazione al CUG
- 3 maggio- 18 settembre sedute Board equità

Definizione OBIETTIVI DEL PIANO EQUITA' AZIENDALE

CULTURA DELL'EQUITA'

Formazione

Comunicazione

Coinvolgimento/ partecipazione della comunità

EQUITA' IN PRATICA

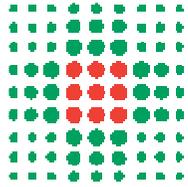
Mappatura diversità e verifica punti di forza/debolezza

Adozione degli strumenti di Valutazione d'impatto di piani/progetti/attività

Sistema accreditamento/equità

Obiettivi di budget –Piano azioni di miglioramento ect

Buone pratiche- Progetti 2012

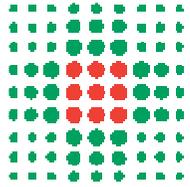


Manifestazioni di volontà donazione organi registrazione e sensibilizzazione

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

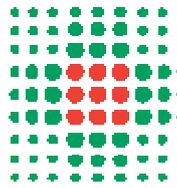
Accoglienza donazioni dei cittadini e aziende

- Anno 2012 donazioni di € 99.550,34 (nel 2011 €101.142,59)
- donazioni di beni (elettromedicali, carrozzelle, ausili informatici, opere d'arte ect)
- pubblicazione sui giornali locali n.50 report



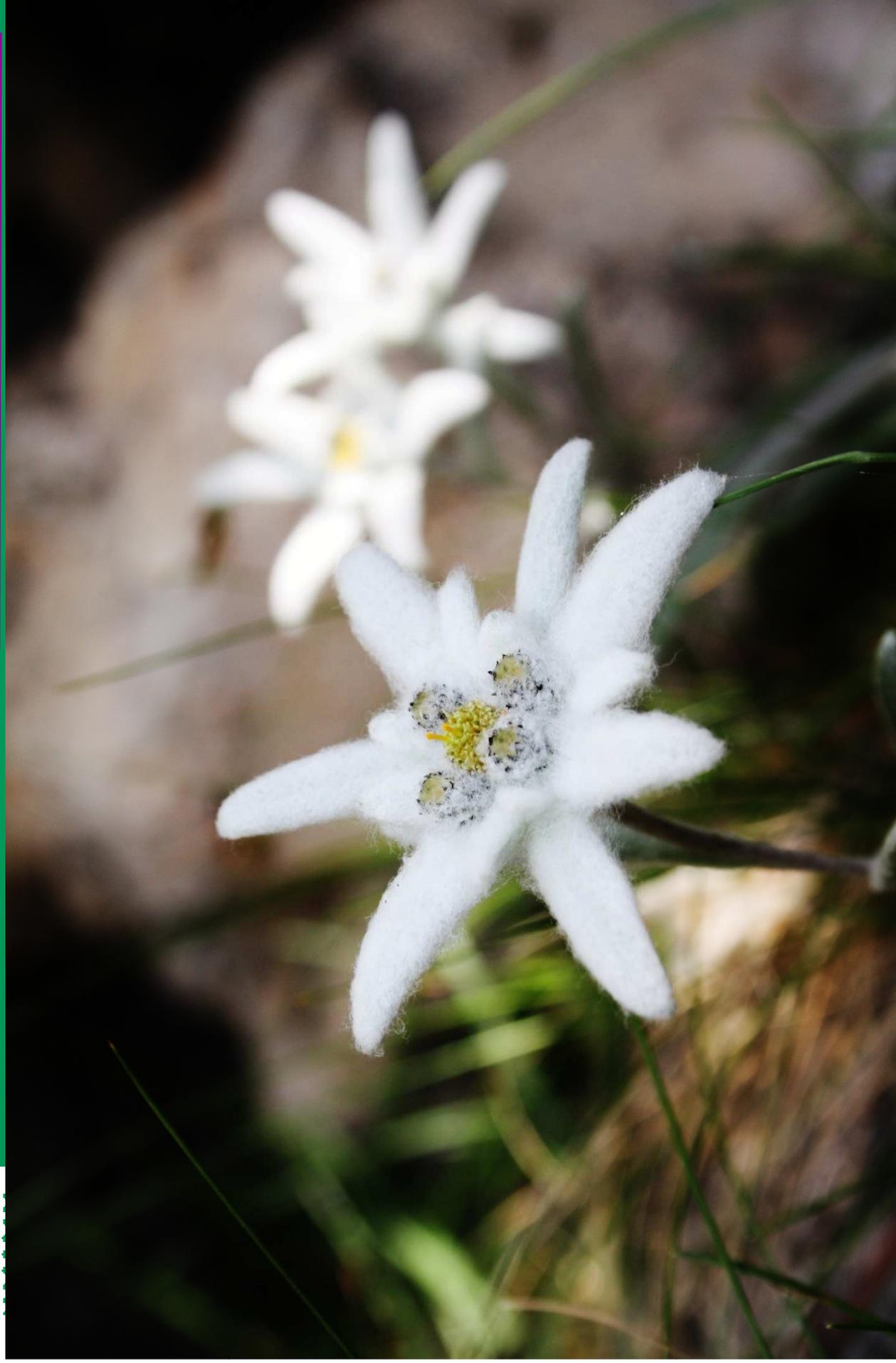
Relazioni con associazioni di volontariato ed enti

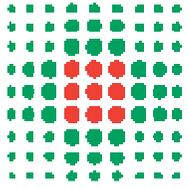
- Facilitazione relazioni aziendali
- Rapporti con ASP- Urp dei Comuni del Circondario
- Relazioni con AIDO e ANED per campagna donazione organi e trapianti
- AVIS/ADVS
- Rapporto convenzione con diocesi - Consulta stranieri - Rapporti con testimoni di Geova - Onoranze funebri -



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

**CUF COMITATO UTENTI E
FAMILIARI DSM-DP**



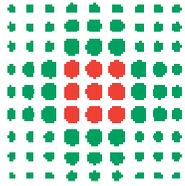


CUF COMITATO UTENTI E FAMILIARI DSM-DP

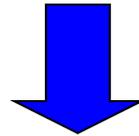
Istituito il 29 gennaio 2010 delibera n.8

Composto dai rappresentanti delle associazioni di volontariato familiari e utenti che hanno nel loro statuto la salute mentale quale ambito prioritario di interesse, dai direttori e rappresentanti degli operatori DSM-DP e dai rappresentanti enti locali

- **ACAT Ass. Club Alcologici Territoriali**
- **ALZHEIMER Imola**
- **Ass. CA' DEL VENTO volontari e utenti**
- **E PAS E TEMP familiari e utenti**
- **GIES - Ecologia e Salute**
- **IMOLA CONTRO AUTISMO familiari**
- **LA GIOSTRA ONLUS familiari**
- **POLISPORTIVA Eppure si muove utenti e familiari**
- **TELEFONO AMICO**
- **Associazione PERLEDONNE**
- **Associazione CUBERDON**



CUF- Comitato utenti e familiari DSM-DP

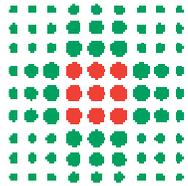


Con funzioni di:

favorire la comunicazione tra le Associazioni presenti nel territorio e il Dipartimento

esprimere, sollecitare e verificare interventi relativi alle seguenti materie:

- qualità dei servizi, attività e prestazioni erogate**
- organizzazione delle Unità Operative del DSM-DP**
- monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza**
- monitoraggio della realizzazione del Piano Attuativo Salute Mentale a livello locale**



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

COMITATO UTENTI E FAMILIARI SALUTE MENTALE

anno 2012

Gruppi tematici del CUF

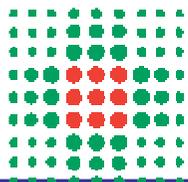
La Qualità percepita

Analisi dei dati indagine gradimento servizi di degenza SPDC “La qualità della cura in Ospedale” maggio-dicembre 2011

Trascrizione testi domande aperte indagine 2011 e 2012

EVENTI 2012

- | | |
|--------------------|---|
| 15 marzo | Il CUF alla Conferenza organizzativa DSM-DP |
| 26 marzo | Il CUF e Ron Coleman |
| 27 novembre | Il CUF al Seminario “La qualità percepita dei servizi di ricovero” |



OBIETTIVI CUF 2013

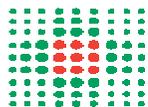
- 1. Monitoraggio delle segnalazioni URP in sede CUF e sensibilizzazione nelle associazioni per l'ascolto delle criticità**
- 2. Partecipazione Seminario sulla Continuità clinico assistenziale disturbi pervasivi dello sviluppo: Integrazione sociale - Centro magicamente ragazzi/ adulti con patologie spettro autistico**
- 3. Accesso a visite specialistiche e diagnostiche per persone con disabilità (esempio cure odontoiatriche, centro prelievi ect)**
- 4. “Qualità percepita indagine degenza 2012” e monitoraggio patto della qualità delle carte dei servizi**
- 5. Progetti di modernizzazione continuità tra NPIA e servizi sociali e sanitari in età adulta come area vasta Imola capofila (autismo, UVM, disabilità)**

Progetti 2013

Progetto UFE

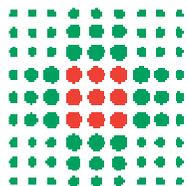
Progetto Continuità assistenziale

Progetto Percorso facilitato ai servizi ambulatoriali



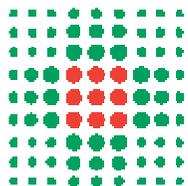
Indagine 2011 Dal 01/05/2011 al 31/12/2011	Dimessi	Questionari pervenuti	Questionari validati	con Risposte Aperte
SPDC	208	134	124	51
		64%	60%	41%
Indagine Dal 01/05/2011 al 31/12/2011	Dimessi	Questionari pervenuti	Questionari validati	con Risposte Aperte
RTI	100	95	84	18
		95%	84%	21%
totali 2011	308	229	208	69
		74%	68%	33%

Indagine Dal 01/01/2012 al 31/12/2012	Dimessi	Questionari pervenuti	Questionari validati	con Risposte Aperte
SPDC	310	186	144	63
		60%	46%	44%
Indagine Dal 01/01/2012 al 31/12/2012	Dimessi	Questionari pervenuti	Questionari validati	con Risposte Aperte
RTI	143	128	116	47
		90%	81%	41%
totali 2012	453	314	260	110
		69%	57%	42%



DIP. SALUTE MENTALE – AZIONI DI MIGLIORAMENTO SPDC-RTI

N.	Periodo	Strumento / fonte (Questionario, segnalazione, ecc.)	Punti di debolezza / criticità	Azioni di miglioramento	Responsabil e	Soggetti / equipe coinvolte	Tempi	Stato di avanzamento / esito
1	2011 2012	Questionario La qualità delle cure (maggio- dicembre 2011) CUF – Comitato utenti e familiari DSM-DP	Limitazione delle visite ai degenti per ex ricoverati	Apertura delle visite ai degenti anche per ex ricoverati	Direttore UO	Medici, Coordinatori Infermieri oss	2012	In corso da ottobre
2	2011 2012	Questionario La qualità delle cure (maggio- dicembre 2011)	Scarse attività di aggregazione e animazione tempo libero	Attivazione di gruppi terapeutici	Direttore UO	Medici, Coordinatori,e Infermieri oss	2013	



DIP. SALUTE MENTALE - SPDC-RTI

SR_KST1

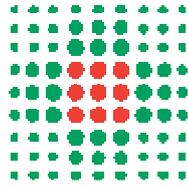


9/10/18

Bravi e pronta vogliono ringraziare
medici e personale di pronto soccorso
per le cure e l'attenzione prestata in
questo lungo periodo a Imola.

grazie di cuore

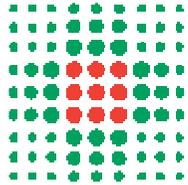
Un buono staff e un ottimo personale infermieristico - Mi sono trovata bene - Tutto il personale medico, infermieri e oss cordiali e disponibili - Personale altamente qualificato in tutto e per tutto, tutto ok.



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

**COMITATO CONSULTIVO
MISTO ASL DI IMOLA**





COMITATO CONSULTIVO MISTO DEGLI UTENTI 2012

Gruppi tematici del CCM

- **La Qualità percepita**

Preparazione indagine “La qualità della cura in Ospedale”

Trascrizione testi domande aperte indagine 2012

Recall telefonico

a cura dei volontari: Cervellati, Giovannini, Ginestri, Albanelli, Tozzola, Sabbatani, Gasperini

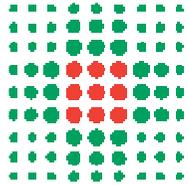
- **CCM Reclami**

Analisi delle segnalazioni- 2 incontri

Incontro con AUSER TUTELA secondo protocollo d'intesa

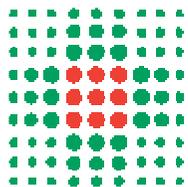
Supporto individuale a utente a cura di Auser tutela e Comitato a tutela dei diritti

Supporto ad attività di informazione: Lavaggio mani, Donazione organi e trapianti



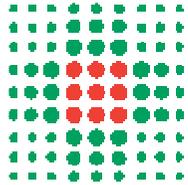
**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

- **ATTIVITA' CCM 2012 - n 11 sedute**
- **Presentazione dati MAPS**
- **Relazione su percorso formativo aziendale 2011 "Piano programma ascolto e partecipazione dei cittadini"**
- **Presentazione indagine 2012 (1 marzo- 31 maggio) La qualità delle cure in Ospedale**
- **"Misure preventive: il lavaggio delle mani". Programma Gestione Rischio Clinico**
- **Pianificazione Indagini qualità percepita 2012**
- **Presentazione progetto Focus Group " La qualità della vita in Hospice"**
- **Presentazione Report indagine "La qualità della cura in dialisi"**
- **Gruppo CCM RECLAMI REPORT Segnalazioni URP 2011**
- **Presentazione dell'attività del CCM di Montecatone Rehabilitation Institute**
- **Presentazione delle associazioni CCM 2012-2014**
- **Report URP/Ascolto e partecipazione anno 2011**
- **Presentazione del Progetto prevenzione caduta anziano fragile a domicilio**
- **Presentazione corso volontariato ospedaliero**
- **Dibattito integrazione sociosanitaria**
- **Monitoraggio accesso urgenze e solleciti e dati MAPS (liste di attesa)**
- **Presentazione Punto Unico di Accesso PUA ed elezioni cariche**



CCM – AZIONI DI MIGLIORAMENTO seminario 27 novembre 2012

N.	Periodo	Strumento / fonte	Punti di debolezza / criticità	Azioni di miglioramento	Responsabile	Soggetti / equipe coinvolte	Tempi
1	2012	Segnalazioni URP e Gruppo di lavoro CCM/PS	Scarsa informazione sul pagamento ticket Delibera Regionale n°389 del 28/03/2011	Redazione di un foglio informativo da consegnare a cura delle UO di degenza alla dimissione ad ogni utente. <u>Fronte foglio informativo</u> Percorso di accesso ai servizi sanitari: il proprio MMG (attività in rete e/o in gruppo) Servizio continuità assistenziale (ambulatori accesso diretto, ex guardia medica) Pronto soccorso per urgenze e emergenze <u>Retro foglio informativo</u> Esenzioni (patologia, reddito ect)	Gruppo di lavoro equipe dell'area, CCM e Staff informazione e comunicazione	PS GEN/PS ort- Equipe degenza URP Staff Informazione e Comunicazione	2013



Gruppo di lavoro CCM reclami su dati 2012

Il Gruppo Reclami del CCM propone

- Migliorare l'informazione sull'uso del Pronto soccorso e sulle normative ticket
- Indagine sulla qualità percepita dell'attività ambulatoriale
- Promozione di interventi per migliorare le relazioni interpersonali