

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

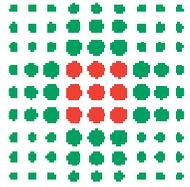
R
E
P
O
R
T

anno
2013



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 45 ore settimanali
- rete dei referenti numero verde

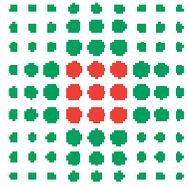
Banca dati Asl di Imola

Schede Prestazioni generali e prestazioni specialistica: n 4078 (n 4064 nel 2012)

Contatti telefonici numero verde: totale n 2947 (n 3040 nel 2012)

Passaggi a secondo livello urp/numero verde il 13,6% (13,6% nel 2012) - n 401 (412 nel 2012)

Passaggi a cup telefonico n 219 (n250 nel 2012)



Ascolto e aiuto

Registrazione delle Segnalazioni

(reclami, rilievi, suggerimenti, elogi)

n. 569 anno 2013

n. 568 anno 2012

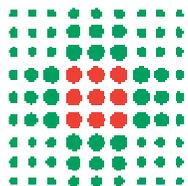
n. 402 anno 2011

Registrazione Prestazioni Assistenza URP

n. 422 anno 2013

n. 421 anno 2012

n. 430 anno 2011



GLOSSARIO REGIONALE - DATA BASE

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

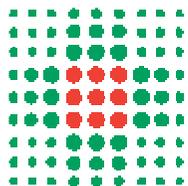
Reclamo espressione di insoddisfazione degli utenti che attiva la procedura interna e la risposta scritta entro 30gg

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



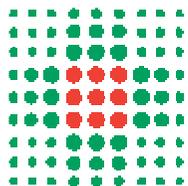
Report Segnalazioni AUSL DI IMOLA

Data di presentazione dal **01/01/2013** al **31/12/2013**

AUSL Imola	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
URP centrale	177	0	239	126	27	569

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

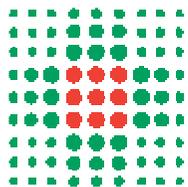
AUSL Imola	Elogi	Impropri	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
URP centrale	190	0	249	103	26	568



Report Segnalazioni AUSL DI IMOLA

PRESENTATORE

AUSL Imola URP centrale	Associazione	Cittadino	Operatore Sanitario	Studio Legale	Totale	di cui Anonime
Elogi	1	176	20	0	177	83
Reclami	6	230	1	2	239	0
Rilievi	3	123	2	0	126	23
Suggerimenti	0	24	1	0	27	6
Totale	10	553	4	2	569	111

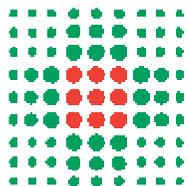


**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

Report Segnalazioni AUSL DI IMOLA

Modalità di presentazione

AUSL Imola URP centrale	Email	Fax	Lettera	Stampa	URP	Verbale/ Telefonica	Web	Totale
Elogi	47	0	80	40	51	1	2	177
Reclami	31	5	19	5	189	2	0	239
Rilievi	25	3	10	10	50	6	0	126
Suggerimenti	9	2	1	0	14	1	0	27
Totale	112	10	90	59	286	10	2	569

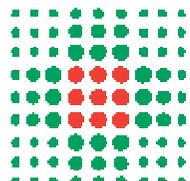


SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA

Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

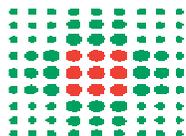
AUSL Imola URP centrale	Pratica aperta	Risoluzione	Chiarimento	Conferma operato dell'azienda operatore perché conforme a standard, protocolli, linee guida	Conferma operato dell'azienda perché conforme alla normativa vigente	Accoglimento richiesta di rimborso
Elogi	0	0	0	0	0	0
Reclami	0	90	63	15	54	3
Rilievi	0	10	72	21	5	0
Suggerimenti	0	0	23	0	1	0
Totale	0	100	158	36	60	3

....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	3	174	0	177
Reclami	5	9	0	0	0	0	239
Rilievi	1	11	5	0	1	1	126
Suggerimenti	0	0	2	0	0	1	27
Totale	6	20	7	3	174	2	569



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

URP centrale	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale
DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO E TECNICO	3	51	16	10	80
DIPARTIMENTO CHIRURGICO	24	28	19	0	71
DIPARTIMENTO DELLE CURE PRIMARIE	13	13	16	3	45
DIPARTIMENTO EMERGENZA URGENZA ACCETTAZIONE	51	96	14	1	162
DIREZIONI TECNICHE	0	4	10	0	14
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	30	12	3	2	47
DIPARTIMENTO MEDICO	47	14	22	1	84
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE E DIPENDENZE PATOLOGICHE	1	1	0	1	3
DIPARTIMENTO SANITA' PUBBLICA	0	4	13	2	19
DIPARTIMENTO SERVIZI	8	13	12	7	40
STRUTTURA ACCREDITATA CENTRO FISIOLASERTERAPICO EMILIANO	0	3	1	0	4
Totale di URP centrale	177	239	126	27	569



URP centrale CCRQ

Elogi

Reclami

Rilievi

Suggerimenti

Totale

ASPETTI STRUTTURALI

Accessibilità esterna

0

0

2

4

6

Accessibilità interna

1

0

2

1

4

Sicurezza e adeguatezza degli spazi all'utilizzo

0

0

0

1

1

Totale

1

0

4

6

11

INFORMAZIONE

Adeguatezza della segnaletica esterna e interna

0

0

0

1

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

3

3

1

7

Totale

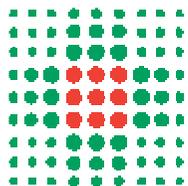
0

3

9

2

14



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

URP centrale CCRQ

Elogi

Reclami

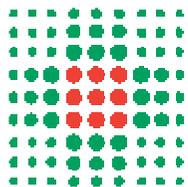
Rilievi

Suggerimenti

Totale

ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI

Aspetti organizzativi e burocratici/amministrativi	0	0	2	1	3
Percorsi di accesso e di cura (trasparenza, complessità e burocrazia)	1	10	37	8	56
Funzionalità organizzativa	0	6	16	3	25
Disponibilità di servizi / prestazioni	0	0	7	0	7
Raccordo tra le unità operative e tra azienda e servizi esterni	0	0	2	0	2
Totale	1	16	64	12	93

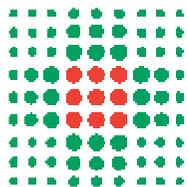


**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

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

ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI

Opportunità/adequatezza della prestazione	18	37	3	0	58
Correttezza, precisione, accuratezza nella erogazione delle prestazioni	8	9	3	0	20
Attenzione ai bisogni di assistenza e supporto alla persona da parte del personale	16	5	3	0	24
Totale	42	51	9	0	102



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

URP centrale CCRQ

Elogi

Reclami

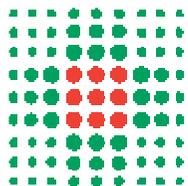
Rilievi

Suggerimenti

Totale

UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI

Umanizzazione e aspetti relazionali- altro	1	0	0	0	1
Cortesìa e gentilezza	132	12	5	0	149
Conflittualità interpersonale	0	0	1	0	1
Rispetto della dignità della persona	0	1	0	0	1
Rispetto della riservatezza	0	1	1	0	2
Totale	133	14	7	0	154



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

URP centrale CCRQ

Elogi

Reclami

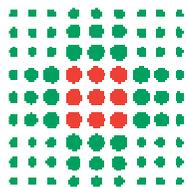
Rilievi

Suggerimenti

Totale

ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT

Caratteristiche strutturali	0	0	1	3	4
Vitto	0	0	1	0	1
Condizioni ambientali	0	0	1	1	2
Pulizia e igiene	0	0	1	1	2
Totale	0	0	4	5	9



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

URP centrale CCRQ

Elogi

Reclami

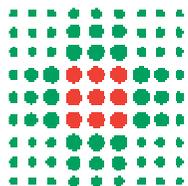
Rilievi

Suggerimenti

Totale

TEMPI

Orari di apertura dei servizi	0	0	1	0	1
Coda per la prenotazione	0	0	1	0	1
Tempi di attesa tra prenotazione e prestazione	0	3	12	0	15
Coda per la prestazione	0	3	9	0	12
Tempi di attesa per ricevere documentazioni, presidi, ausili	0	0	3	0	3
Totale	0	6	26	0	32



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

URP centrale CCRQ

Elogi

Reclami

Rilievi

Suggerimenti

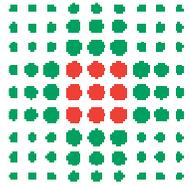
Totale

ASPETTI ECONOMICI

Contestazioni al ticket delle prestazioni sanitarie	0	88	2	0	90
Richiesta di rimborsi	0	6	0	0	6
Richiesta di risarcimenti collegati al contenzioso	0	5	0	0	5
Totale	0	99	4	0	101

NORMATIVA

Ticket	0	50	0	0	50
--------	---	----	---	---	----



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

Analisi Criticità - Segnalazioni URP n.569 anno 2013

Contestazioni economiche n96 (83/2012) accolte e n50 (83/2012) non accolte

Ticket di pronto soccorso

Ps generale ticket n.51(48/2012) non dovuti - n 20 (39/2012) dovuti

Ps ortopedico ticket n.1 non dovuto

Ps ginecologico ticket n.7(5/2012) non dovuti e n.1(3/2012) dovuti

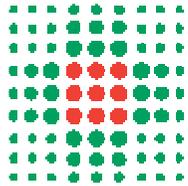
Ps oculistico ticket n.1(2/2012) non dovuti n.1 dovuti

Recupero crediti ticket PS

Totale n 46 (42/2012) UO Contabilità e finanza- 27 (23/2012) ticket non dovuto – 19 (19/2012) ticket dovuto

Commissione CCM

N 6 (9/2012) seconde istanze ticket – esaminate 6 di cui 2 respinte e 4 accolte



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

La Gestione del rischio e La Mediazione dei conflitti

Gestione del rischio n.35 casi (19/2012)

n.6 (n. 8/2012) codici rossi "Richiesta risarcimento danni" trasmessi al U.O. Segreteria Generale e Affari Legali legale

Colloqui n. 29 casi (n 18/2012)

n. 13 (n 6/2012) incontri dei professionisti e resp. Urp con i familiari e pazienti con percorsi di diagnosi e di cura critici

n. 1 (1/2012) incontro referenti AUSER Tutela, resp Urp, familiare/paziente

n. 15 (7/2012) incontri con responsabile URP

Servizio di Ascolto/Mediazione n.15 casi (10/2012)

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

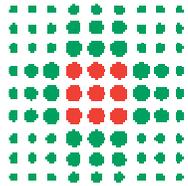
n.13 incontri/ascolti con i cittadini, n 3 con gli operatori e 2 casi in mediazione

Ascolto del professionista

N.45 (34/2012) segnalazioni

N 22 (23/2012) criticità relazionali con utente – n 12 (7/2012) criticità organizzative

n 4 (4/2012) criticità strutturali - n4 difficoltà con colleghi/direzione - n3 richieste informazioni



Analisi Criticità - Prestazioni URP n. 421 anno 2012

Dip Materno infantile n.5 (10/2012) informazioni

Dip Salute mentale n.10 (11/2012) scelta medico- gestione ricovero

Dip Sanità pubblica n.27 (34/2012) prenotazione visite sportive

Dip Medico n. 48 (22/2012) tempi di attesa, relazioni interpersonali

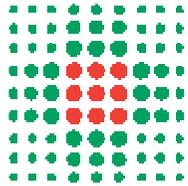
Dip Cure primarie n.37 (39/2012) problemi relazionali- percorsi

Dip Servizi Intermedi n.54 (45/2012) ritiro/ spedizione referti- tempi

Dip Dea n. 57 (46/2012) ticket PS – tempi percorsi

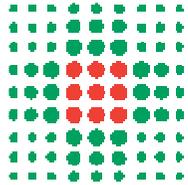
Dip Chirurgico n.28 (51/2012) tempi di attesa per visite e interventi

Dip Amministrativo tecnico n.73(109/2012) esenzioni, ticket, recall
esami e visite



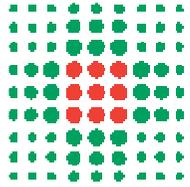
Azioni di miglioramento 2013

- Percorsi di accesso alle prestazioni ambulatoriali in regime di urgenza/sollecito
- Ampliamento assistenza cure primarie sul territorio (nuclei) e offerta servizi/ambulatori presso sedi periferiche
- Audit clinici su casi
- Nuova modalità per attivazione ambulanza 118 a cura del servizio di continuità assistenziale per pazienti che ne hanno necessità
- Interventi tecnici: ascensori, corrimano, parcheggi disabili
- Nuovo percorso prenotazione sangue occulto
- Nuovo percorso gestione lesioni cutanee presso nuclei cure primarie/domicilio
- Corsi di formazione aziendali promossi e guidati da urp su relazioni interpersonali, qualità percepita, equità d'accesso e azioni di miglioramento, ect



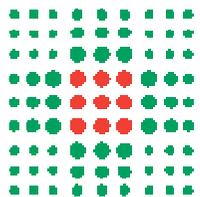
Attività di Formazione 2013

- **Laboratorio di psicologia/Ben-essere in gruppo Formazione URP/Staff direzione n.12 ore**
- **L'informatizzazione dell'istruttoria n.24 ore formazione sul campo**
- **I percorsi del ricorso (seconde istanze, commissione del riesame) n.24 ore formazione sul campo**
- **La qualità della vita in Hospice n.3 ore focus group propositivo n.10 partecipanti**
- **Dall'indagine di qualità SPDC-RTI 2012 al Piano delle azioni di miglioramento 2013 n.3 ore (due edizioni) n 37 partecipanti SPDC-RTI-CUF**
- **Laboratorio equità: dalla teoria alla pratica– Formazione dipartimentale- n.4 ore –n 131 partecipanti - professionisti dei 9 dipartimenti aziendali (ospedalieri, territoriali e amministrativo)**
- **Il piano aziendale equità- Seminario aziendale n 4 ore - n.90 partecipanti - professionisti, CCM, CUF, rappresentanti istituzioni , ASSR**



COORDINAMENTO Board Equità 2013

- Partecipazione a laboratori regionali Equità/ Diversity management
- Monitoraggio Schede di autovalutazione Equità e Diversity Management (DM)
- 31 maggio- 13 novembre sedute Board equità
- Buone pratiche:
Gruppo di lavoro: Accessibilità/Equità - piano segnaletica.
Gruppo di lavoro: Progetto Equità accesso screening “PapTest”
- Piano di formazione equità 2013 con coinvolgimento CCM e CUF



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

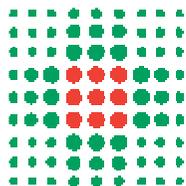
IL PIANO AZIENDALE EQUITA'



*Diversi si nasce,
disuguali si diventa*

Sennet, 2003

Imola, 27 novembre 2013



27/11

ore 14.00

Insieme per l'equità

Il piano aziendale Equità Asl di Imola

Sala Maurizio De Maurizi Ospedale Santa Maria della Scaletta Via Montericco, 4 Imola

ore 14.00 Saluti e apertura lavori

Maria Lazzarato
(Direttore generale AUSL di Imola)
Roberto Visani
(Assessore alle Politiche Sanitarie)

ore 14,15 Il progetto regionale

Augusta Nicoli
(Resp. Area Comunità, equità e partecipazione
Agenzia sanitaria e sociale regionale)

ore 15 I Comitati dei cittadini CCM CUF
"Insieme per l'Equità"

ore 15,30 I Dip. per l'Equità:

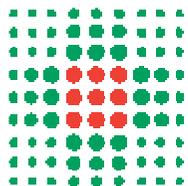
Autoanalisi e progettualità
Dip. Materno Inf - Dip. Medico
- Dip. Chirurgico
Dip. Servizi - Dip. DEA- Dip. Cure Primarie
Dip. Salute Mentale - Dip. Sanità Pubblica
Dip. Amministrativo e Tecnico -AUSL di Imola

ore 17, 15

Il piano aziendale Equità 2014-2017
Antonella Padovani
(Coord. Board Equità AUSL di Imola)

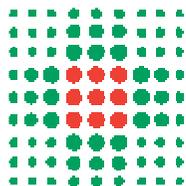
17,45 Conclusioni

Andrea Rossi
(Direttore Distretto AUSL di Imola)



IL PIANO AZIENDALE EQUITA' - GANTT 2013

ATTIVITA' /TEMPI	M A R	A P R	M A G	G I U	L U G	S E T	O T T	N O V	D I C
Board equità •Incontri annuali •Monitoraggio delle schede aziendali di autovalutazione			—	—	—			—	
Sistema dell'accreditamento e Equità •Costituzione gruppo di lavoro •Formazione referenti dipartimentali accreditamento						—	—	—	
Formazione •n.9 Laboratorio Equità:dalla teoria alla pratica							—	—	
Coinvolgimento e partecipazione della comunità •Incontri CCM e CUF •Gruppi di lavoro accessibilità ed equità (CCM+CUF)	—	—			—	—			
Indicatori Umanizzazione AGENAS • Partecipazione a cabina di pilotaggio RER • Progettazione studio 1 Priority setting - studio 2 rilevazione						—	—	—	—
Qualità percepita ed equità •Progettazione Focus Percorso nascita									—
Progetto Equità di accesso Pap test • Costituzione gruppo di lavoro e studio dati •Individuazione azioni contrasto a diseguaglianza di accesso						—			—



IL PIANO AZIENDALE EQUITA'-Impegni 2014-17

Piano Equità 2014-17

progettazione genn- marzo - deliberazione a marzo 2014

Equità e Accreditamento

Analisi dei manuali della qualità (capitoli 1-2-3 -8-9-10)

Analisi della Carta dei servizi aziendale e delle UO

Equità e Accoglienza

Check list di impatto Equità progetto Accoglienza Casa della salute

Check list di impatto Equità Progetto Accoglienza in ospedale

Equità e Segnaletica

Check list di impatto Equità progetto Segnaletica

Medicina generale ed Equità

Equità e WEB

Servizio volontariato civile per l'Equità

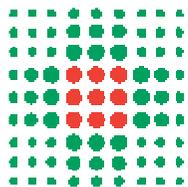
Open space technology

Health literacy

Ascolto coinvolgimento dei cittadini

Formazione

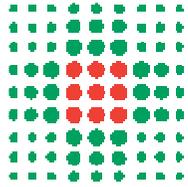
Ascolto e mediazione dei conflitti



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

LA RILEVAZIONE DELLA QUALITA' PERCEPITA NELL'ASL DI IMOLA

**PIANO AZIENDALE
QUALITA' PERCEPITA
2013**



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

INDAGINE QUALITATIVA LA QUALITÀ DELLA VITA IN HOSPICE

Formazione residenziale (3 ore per edizione) 9 – 11 APRILE
Analisi dei dati indagine qualitativa con focus group – Piano azioni di miglioramento/eccellenze

INDAGINE QUANTITATIVA LA QUALITÀ DELLE CURE DEGENZA SPDC- RTI1

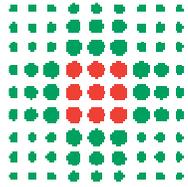
(maggio 2011- 31dicembre 2011 1 gennaio 2012- 31 dicembre 2012)
Formazione residenziale in equipe e CUF (3 ore) 10 e 17 aprile 2013
Analisi dei dati indagine 2012 – Piano azioni di miglioramento/eccellenze

LA QUALITÀ DEGLI AMBULATORI PER LE VACCINAZIONI

Indagine quantitativa regionale - 8 aprile/8 maggio
Ambulatori vaccinali pediatrici -Ambulatori vaccinali adulti

**ANALISI DELLA QUALITÀ DELLA CURA DAL LATO DELLE UTENTI NEI SERVIZI
DEDICATI ALL'INTERRUZIONE VOLONTARIA DI GRAVIDANZA**

Indagine quantitativa regionale giugno/agosto - Interviste a cura di Padovani



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

INDAGINE QUALITATIVA

FOCUS GROUP Familiari e pazienti del servizio trasfusionale

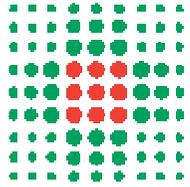
26 Giugno 2013

Analisi dei dati indagine qualitativa con focus group – Piano azioni di miglioramento/eccellenze

Progettazione Indagine quantitativa

La qualità percepita dei servizi ambulatoriali, servizi diagnostici e punti prelievo dei laboratori analisi

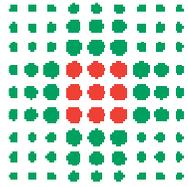
20 novembre gruppo di progetto con professionisti e CCM



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

INDAGINE DI CLIMA E QUALITÀ PERCEPITA **AUDIT DEA**

- Focus group su clima organizzativo con i professionisti del DEA
(febbraio-marzo)
- Indagine qualità percepita DEA dai cittadini
Somministrazione questionario a cura dei volontari CCM e CUF
(8-21 ottobre 2013)



MODALITÀ DI CAMPIONAMENTO E SOMMINISTRAZIONE

Popolazione: 125 utenti DEA

Ampiezza campione:

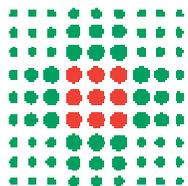
Area PS 80 persone (70 PS + 10 OBI)

Area Critica 15 persone (5 UTIC + 5 semi intensiva + 5 intensiva)

Area degenza 30 persone (15 cardiologia + 15 medicina d'urgenza) nel periodo

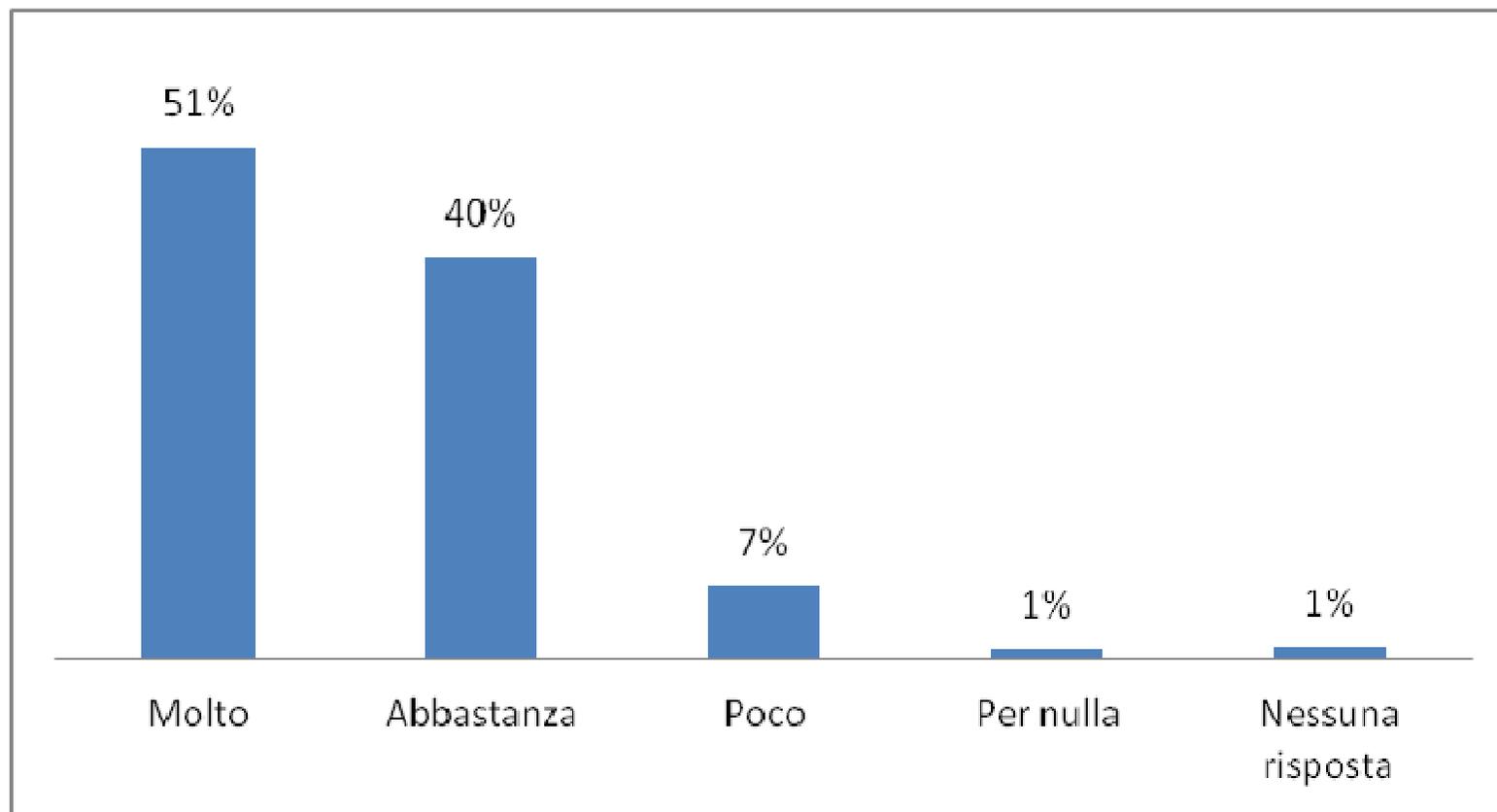
Periodo: dal 8 al 21 ottobre 2013

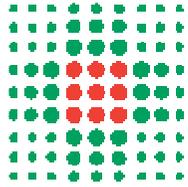
Somministrazione del questionario: a cura dei volontari CCM e CUF alla dimissione in Area PS e al letto nelle altre Aree



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

Grado di accordo con la domanda “Al DEA di Imola la persona è al centro del servizio di cura?” (% su N=125)





Manifestazioni di volontà donazione organi registrazione e sensibilizzazione

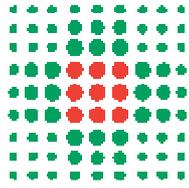
- Comitato locale Donazione organi e trapianti
- Stand informativi - Settimana nazionale

Accoglienza donazioni dei cittadini e aziende

- Anno 2013 € 107013,08 (nel 2012 € 99.550,34) 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

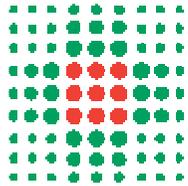
- Facilitazione relazioni aziendali- Nuove sedi per associazioni
- Rapporti con ASP- Urp dei Comuni del Circondario
- Relazioni con AIDO e ANED -AVIS/ADVS
- Rapporto convenzione con diocesi - Consulta stranieri - Rapporti con testimoni di Geova - Onoranze funebri -



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

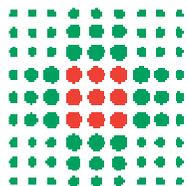


Report 2013 COMITATO CONSULTIVO MISTO DEGLI UTENTI



ATTIVITA' CCM 2013 - n 11 sedute

- **Discussione risultati Seminario aziendale "La qualità percepita dei servizi di ricovero e cura in ospedale - osservatorio per l'ascolto/coinvolgimento dei cittadini, della comunità' e dei professionisti." e analisi schede delle azioni di miglioramento e delle eccellenze**
- **Programmazione attività annuale di ascolto e di qualità percepita**
- **Presentazione Il percorso nascita nell'Azienda USL di Imola**
- **Incontro dedicato all'Hospice: La malattia oncologica e il lutto. Alcune riflessioni sul caso imolese - La qualità della vita in Hospice Focus group -Il piano delle azioni di miglioramento - Mostra Progetto D'Amato**
- **Gruppo CCM RECLAMI REPORT analisi Segnalazioni URP 2012 e relazione attività CCM**
- **Seduta congiunta con CUF e Il direttore generale presenta il Piano Strategico Aziendale 2010/2013**
- **Presentazione dati MAPS**
- **Presentazione progetto "Nessuno rimanga indietro"**
- **Seduta congiunta presso Casa della salute CSPT**
- **Presentazione Audit organizzativo Dea e organizzazione indagine utenti**
- **Progetto segnaletica e partecipazione del CCM**
- **Presentazione e discussione Piano Equità aziendale**
- **Presentazione UO Gastroenterologia: i percorsi di endoscopia operativa**
- **Novità dal Servizio Alberghiero**
- **Discussione nuovo regolamento della Commissione mista conciliativa**



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

CCM gruppi di lavoro 2013/14 “EQUITA’ e ascolto”

Gruppo di lavoro Comunicazione al cittadino/ carta dei servizi

Aggiornamenti delle carte UO
Revisione carta dei servizi aziendale 2014

Gruppo di lavoro CCM/segnalazioni

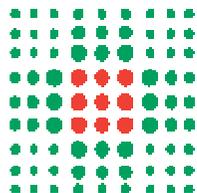
Analisi reclami semestrale
Commissione seconde istanze semestrale: nuovo regolamento CMC
Piano azioni di miglioramento annuale

Gruppo di lavoro Qualità percepita

La qualità della vita in Hospice focus group 2013 – report 2014
Sperimentazione Indicatori di umanizzazione 2013-14 AGENAS
Progettazione indagine qualità PDTA senologico giugno 2014
Progettazione Indagine Percorso nascita 2014
Progettazione Indagine attività Ambulatoriale 2014 – attuazione 2015? UO radiologia 2014?

Gruppo di lavoro Accessibilità/Equità

Board Equità e seminario equità 2013 – Costruzione piano 2014
Piano segnaletica: nel 2013 supportare, insieme al CUF, l’UOPTI nella revisione della segnaletica dal punto di vista dei cittadini e dell’equità di accesso – Monitoraggio nel 2014
Piano accessibilità fisica (eliminazione barriere fisiche e sensoriali) 2014
Piano accessibilità organizzativa (percorsi dedicati) 2014



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



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA



Agenzia
sanitaria
e sociale
regionale

**La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere
secondo la prospettiva del cittadino – Sperimentazione di un
sistema di valutazione regionale
STUDIO 1-2-3**

Asl di Imola – CCM - CUF gennaio – febbraio/marzo – maggio/settembre 2014

LE SPERIMENTAZIONI RER

STUDIO 1: Sperimentazione di priority setting (LIVELLO AZIENDALE)

OBIETTIVO: SELEZIONARE, ALL'INTERNO DELLA CHECKLIST GLI INDICATORI CONSIDERATI RILEVANTI IN RER (mettere in ordine di importanza)

CHI: cittadini e operatori

DOVE: in tutte le aziende (19)

STUDIO 2: Sperimentazione di rilevazione (LIVELLO AZIENDALE)

OBIETTIVO: RILEVARE GLI INDICATORI DELLA CHECKLIST

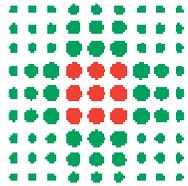
CHI: cittadini e operatori

DOVE: in 8 Aziende

STUDIO 3: Definizione di un set minimo di indicatori (livello regionale)

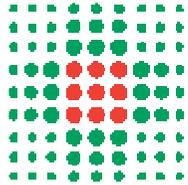
OBIETTIVO: DEFINIZIONE DI UN NUMERO MINIMO PER VALUTARE LA QUALITA' DAL P.D.V DEL CITTADINO (Checklist umanizzazione +Altri indicatori presenti in RER)

CHI: gruppo di regia regionale composto da cittadini e operatori



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

- **ATTIVITA' CUF 2013 - n 5 sedute**
- **Rinnovo cariche e accoglienza due nuove associazioni**
- **Partecipazione alla conferenza dei servizi del 7 marzo 2013 “Progetti di miglioramento dalla valutazione della qualità percepita”**
- **Partecipazione agli eventi formativi del DSM di analisi dell'indagine sulla degenza SPDC e RTI del 2012**
- **Condivisione sugli esiti della discussione di budget e programmazione del dipartimento**
- **Seduta congiunta CUF+ CCM con direttore generale sul piano strategico**
- **Seduta congiunta CUF + CCM con Direttore distretto presso la Casa della Salute**
- **Partecipazione ai laboratori/gruppi Equità e al seminario finale del 27 novembre**
- **Tematiche affrontate: Gruppi di auto muto aiuto, Lavoro, Scuola adulti, Oltre la siepe**
- **Valorizzazione delle attività delle associazioni e scambio di progettualità/eventi**



CUF - Gruppi di lavoro 2013/14 “Equità e ascolto”

Progetto Continuità assistenziale

Partecipazione alla costruzione del progetto del DSM per garantire la continuità della presa in carico della persona nell'arco della vita da bambino ad adulto

Progetto segnaletica.

Nel 2013 supportare, insieme al CCM, l'UOPTI nella revisione della segnaletica dal punto di vista dei cittadini e dell'equità di accesso- Monitoraggio nel 2014

Progetto Percorsi dedicati (attenzione alla disabilità psichica bimbi/adulti) per accesso ai servizi ambulatoriali/PS

Sensibilizzazione nei dipartimenti nel 2013 con laboratori equità

Individuazione delle criticità esistenti/percorsi critici (cure odontoiatriche, visite, Pronto soccorso ect) 2014

Progettazione di “percorsi dedicati” insieme all'equipe 2014

Progetto UFE

Progetto di formazione/addestramento di familiari a supporto della comunicazione/accoglienza agli utenti con disagio psichico

Progetto Oltre la siepe

Esperienza consolidata di coinvolgimento culturale della città sull'inclusione

Progetto Qualità percepita

Analisi dati indagine 2011-2012 in degenza e azioni di miglioramento 2013

Indagine qualità percepita utenti ambulatori CSM-SERT- NPI – 2014?