

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

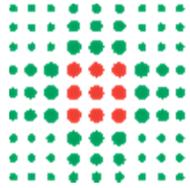
R  
E  
P  
O  
R  
T

anno  
2014



**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

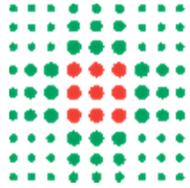
### **Banca dati Asl di Imola report attività numero verde del 2014**

Schede Prestazioni generali e specialistica: n 4084 (n 4078 nel 2013)

Contatti telefonici numero verde: totale n 2925 (n 2947 nel 2013)

Passaggi a secondo livello urp/numero verde il 14,3% (13,6% nel 2013) -  
n 419 (401 nel 2013)

Passaggi a cup telefonico n 201 ( n219 nel 2013)



## **Ascolto e aiuto**

### **Registrazione delle Segnalazioni**

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

**n. 614 anno 2014**

**n. 569 anno 2013**

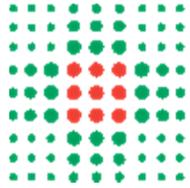
**n. 568 anno 2012**

### **Registrazione Prestazioni Assistenza URP**

**n. 443 anno 2014**

**n. 422 anno 2013**

**n. 421 anno 2012**



## GLOSSARIO REGIONALE - DATA BASE

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

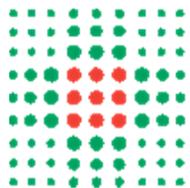
**Reclamo** espressione di insoddisfazione degli utenti che attiva la procedura interna e la risposta scritta entro 30gg

**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>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>%</b>	<b>Var 2013/2014</b>
Elogi	190	177	181	<b>29,6%</b>	<b>4</b>
Reclami	249	239	256	<b>41,8%</b>	<b>17</b>
Rilievi	103	126	139	<b>22,7%</b>	<b>13</b>
Suggerimenti	26	27	36	<b>5,9%</b>	<b>9</b>
<b>TOTALE</b>	<b>568</b>	<b>569</b>	<b>612</b>	<b>100%</b>	<b>43</b>

## *Modalità di presentazione 2014*

<b>Tipologia segnalazione</b>	<b>URP</b>	<b>Lettera</b>	<b>E-mail/web</b>	<b>Stampa</b>	<b>Fax</b>	<b>Verbale / Telefonica</b>	<b>Totale</b>	<b>%</b>
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>	

**2013**

<b>Tipologia segnalazione</b>	<b>URP</b>	<b>Lettera</b>	<b>E-mail</b>	<b>Stampa</b>	<b>Fax</b>	<b>Verbale / Telefonica</b>	<b>Totale</b>	<b>%</b>
Elogi	30	60	49	37	0	1	<b>177</b>	<b>28,9%</b>
Reclami	179	19	31	5	5	0	<b>239</b>	<b>39,1%</b>
Rilievi	67	10	25	14	3	7	<b>126</b>	<b>20,6%</b>
Suggerimenti	10	1	9	3	2	2	<b>27</b>	<b>4,4%</b>
<b>TOTALE</b>	<b>286</b>	<b>90</b>	<b>114</b>	<b>59</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>569</b>	<b>93%</b>
<b>%</b>	<b>46,7%</b>	<b>14,7%</b>	<b>18,6%</b>	<b>9,6%</b>	<b>1,6%</b>	<b>1,6%</b>	<b>93%</b>	

**CLASSIFICAZIONE CCRQ**

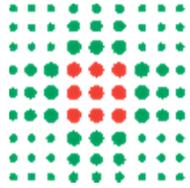
Macro-categorie oggetto del reclamo 2014	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	%
ASPETTI STRUTTURALI	0	0	2	10	12	2,0%
INFORMAZIONE	0	2	10	2	14	2,3%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	1	11	71	13	96	15,7%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	23	58	3	0	84	13,7%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	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>

Macro-categorie oggetto del reclamo 2013	Elogi	Reclami	Rilievi	Suggerimenti	Totale	%
ASPETTI STRUTTURALI	1	0	4	6	11	1,9%
INFORMAZIONE	0	3	9	2	14	2,5%
ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI	1	16	64	12	93	16,3%
ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI	42	51	9	0	102	17,9%
UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI	133	14	7	0	154	27,1%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	0	0	4	5	9	1,6%
TEMPI	0	6	26	0	32	5,6%
ASPETTI ECONOMICI	0	99	2	0	101	17,8%
ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA	0	50	0	0	50	8,8%
ALTRO	0	0	1	2	3	0,5%
<b>Totale</b>	<b>177</b>	<b>239</b>	<b>126</b>	<b>27</b>	<b>569</b>	<b>93%</b>

**DIPARTIMENTI**

<b>DIPARTIMENTI 2014</b>	<b>Elogi</b>	<b>Reclami</b>	<b>Rilievi</b>	<b>Suggerimenti</b>	<b>Totale</b>
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>

<b>DIPARTIMENTI 2013</b>	<b>Elogi</b>	<b>Reclami</b>	<b>Rilievi</b>	<b>Suggerimenti</b>	<b>Totale</b>
AMMINISTRATIVO E TECNICO	3	51	16	10	80
CHIRURGICO	24	28	19	0	71
CURE PRIMARIE	13	13	16	3	45
DEA	51	96	14	1	162
DIREZIONI TECNICHE	0	4	10	0	14
MATERNO INFANTILE	30	12	3	2	47
MEDICO	47	14	22	1	84
SALUTE MENTALE –DIP PATOLOGICHE	1	1	0	1	3
SANITA' PUBBLICA	0	4	13	2	19
SERVIZI	8	13	12	7	40
<b>Totale</b>	<b>177</b>	<b>239</b>	<b>126</b>	<b>27</b>	<b>569</b>



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

## **Analisi Criticità Segnalazioni URP anno 2014**

Contestazioni economiche n 94(99/2013) accolte e n 60(50/2013)non accolte

### **Ticket di pronto soccorso**

Ps generale ticket n 67 non dovuti (n.51/2013) e n 35 dovuti (n 20/2013)

Ps ortopedico ticket n.2 dovuti

Ps ginecologico ticket n.5 non dovuti(7/2013)

Ps oculistico ticket n.2 non dovuti n.1 dovuti

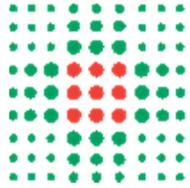
### **Recupero crediti ticket PS**

Totale n 19 (46/2013) UO Contabilità e finanza

n 10 ticket non dovuto (27 /2013)– n 9 ticket dovuto (19/2013)

### **Commissione Mista Conciliativa**

n 3 seconde istanze ticket (6/2013) di cui 2 respinte e 1 accolta



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 (35/2013)**

n.3 (n. 6/2013) codici rossi "Richiesta risarcimento danni" trasmessi al U.O. Segreteria Generale e Affari Legali legale

### **Colloqui n. 37 ( n 28/2013)**

n. 25 (n 13/2013) 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. 12 (15/2013) incontri con Responsabile URP

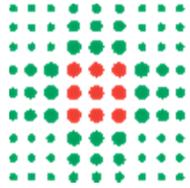
### **Servizio di Ascolto/Mediazione n.9 casi (15/2013)**

"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. 27 (45/2013) segnalazioni

N 16 (22/2013) criticità relazionali con utente/familiare e aggressioni verbali



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

## **Analisi Criticità - Prestazioni URP n. 443 anno 2014**

**Dip Salute mentale n.9** gestione familiari con disagio

**Dip Materno infantile n.18** percorso isteroscopia

**Dip Sanità pubblica n.29** prenotazione visite sportive

**Dip Dea n. 30** ticket PS – tempi percorsi

**Dip Cure primarie n. 34** problemi con PdLS- dermatologia- prelievi a domicilio

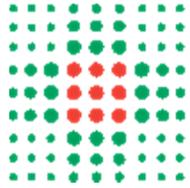
**Dip Medico n. 38** ( n.10 percorsi allergologia) tempi di attesa, percorsi

**Dip Servizi Intermedi n.40** (n 24 radiologia) tempi diagnostica senologica

**Dip Chirurgico n.57** (n 39 UO oculistica) tempi di attesa per visite e interventi

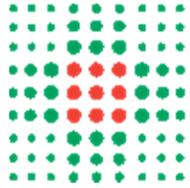
**Dip Amministrativo tecnico n.59** esenzioni, ticket, informazioni rimborsi

**Informazioni complesse n.94** percorsi, autorizzazioni, malattie rare



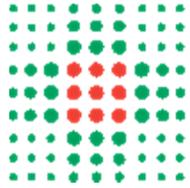
## Azioni di miglioramento 2014

- **Attivazione bando per incarico**
- **Miglioramento fruibilità sito WEB per modulistica e aggiornamento pagine**
- **Revisione informazioni su modalità prenotazione visita specialistica pediatrica**
- **Progettazione PDTA senologico**
- **Interventi tecnici: segnaletica e cartellonistica, illuminazione parcheggio, sostituzione lampade esterne, manutenzioni straordinarie**
- **Nuovo percorso accettazione provette**
- **Riorganizzazione presa in carico controlli post operatori ortopedici**
- **Incontri di sensibilizzazione con coordinatori di UO**
- **Corsi di formazione aziendali promossi e/o guidati da urp su relazioni interpersonali, qualità percepita, equità d'accesso e azioni di miglioramento, ect**



## **Attività di Formazione 2014**

- **Laboratorio di psicologia/Ben-essere in gruppo Formazione URP/Staff direzione n.12 ore**
- **La procedura urp per i cittadini e per i professionisti n.24 ore formazione sul campo**
- **Comunicazione interna: le reti dell'urp n.24 ore formazione sul campo**
- **Equità -Umanizzazione – Partecipazione. Esperienze e prospettive dal punto di vista dei professionisti e dei cittadini**  
**Seminario aziendale n 4 ore - n.90 partecipanti - professionisti, CCM, CUF, rappresentanti istituzioni , ASSR**



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

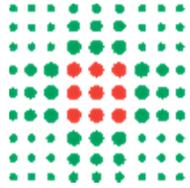
- Comitato locale Donazione organi e trapianti
- Stand informativi - Settimana nazionale

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

- Anno 2014 € 114.258,87 (nel 2013 € 107.013,08) e donazioni di beni (elettromedicali, carrozzelle, ausili informatici, opere d'arte ect)
- pubblicazione sui giornali locali n.50 report

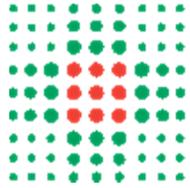
## **Relazioni con associazioni di volontariato ed enti**

- 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 -



## EQUITY/DIVERSITY 2014

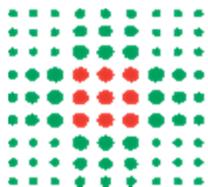
- **Partecipazione ai laboratori regionali Equità/ Diversity management:** Workshop di supporto metodologico sull'Health Equity Audit - L'applicazione dell'Health Equity Audit per contrastare le iniquità in salute
- **Progetto DM Mappatura della demografia** del personale a cura dell'Unità operativa 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-** nomina di 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 2014

- **Board equità:** sedute 30 giugno- 18 novembre
- **Focus Group** Board Equità Asl di Imola: Valutazione in itinere Percezione e avanzamento dell' Equità nelle Aziende sanitarie / Osservatorio sull' Equità – Indagine qualitativa a cura dell'ASSR
- **Buone pratiche:** Progetto segnaletica - Equità e ricovero programmato - Percorso Rosa Dea - Equità e Sanità Pubblica
- **Per una cultura dell'equità:** Seminario equità 2014 e gruppi di lavoro equità con CCM e CUF
- “Equità -Umanizzazione – Partecipazione. Esperienze e prospettive dal punto di vista dei professionisti e dei cittadini” Seminario aziendale n 4 ore - n.90 partecipanti - professionisti, CCM, CUF, rappresentanti istituzioni , ASSR
- Costruzione partecipata e deliberazione del Piano equità 2015/17 e del Piano delle attività 2015



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

**14.00** - Apertura lavori

Maria Lazzarato *Direttore Generale Ausl di Imola*

Roberto Visani *Vicesindaco Comune di Imola*

**14.15** “Il modello dell'HEA”Luigi Palestini

*Area Comunità, equità e partecipazione Agenzia sanitaria e sociale regionale*

**15** “Il piano aziendale equità 2015/17”

Antonella Padovani *Coordinatore Board equità*

**15,15** “Partecipazione AUDIT Dea: cosa dicono i cittadini”

Remo Martelli *Vice Presidente CCM*

**15,30** Umanizzazione Indicatori AGENAS

Valeria Zaccherini *presidente CUF*

**15.45** PAUSA

**16** Buone pratiche Umanizzazione: News consultorio - Privacy in ambulatorio - Open Day Oncologico

Buone pratiche Partecipazione: Amici del libro in Dialisi

Buone pratiche Equità: Progetto segnaletica - Equità e ricovero programmato - Percorso Rosa Dea - Equità e Sanità Pubblica

**17,30** Dibattito e conclusioni

Andrea Rossi *Direttore Sanitario Ausl di Imola*

Seminario Aziendale  
Seduta plenaria CCM e CUF

*Equità  
Umanizzazione  
Partecipazione  
Esperienze e  
prospettive  
dal punto di vista  
dei professionisti  
e dei cittadini*

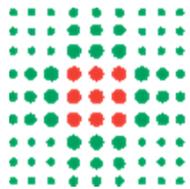
10 dicembre 2014

ore 14- 18

Sala Conferenze Maurizio De Maurizi  
V piano

Ospedale Santa Maria della Scaletta  
via Montericco 4 Imola



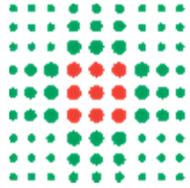


SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

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

PIANO  
AZIENDALE  
2014

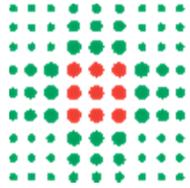




**LA QUALITÀ DELLA CURA DAL PUNTO DI VISTA DELLE UTENTI  
NEI PERCORSI ASSISTENZIALI PER IL CARCINOMA MAMMARIO  
CAMPIONE DI 20 DONNE (giugno 2014 – dicembre 2015)**

UN QUESTIONARIO LUNGO IL PERCORSO

- 1) **Rilevazione fase diagnostica/chirurgica:** alla prima visita oncologica (visita post-chirurgica o visita che chiude la diagnosi) presso l'ambulatorio oncologico piano terra
  - 2) **Rilevazione fase terapeutica:** dopo la fine dei cicli di chemioterapia alla visita oncologica che chiude il day hospital
- \*Sono escluse le utenti che seguono ciclo di radioterapia perché la fase si svolge fuori ASL.
- 3) **Rilevazione a fine percorso:** alla prima visita oncologica di controllo (inizio follow-up) presso ambulatorio oncologico piano terra

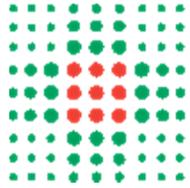


**LA QUALITÀ DELLA CURA DAL PUNTO DI VISTA DELLE UTENTI  
NEI PERCORSI ASSISTENZIALI PER IL CARCINOMA MAMMARIO  
CAMPIONE DI 20 DONNE**

**Fase diagnostica/chirurgica: (giugno 2014 – dicembre 2014)**

**Adesioni al primo questionario**

- 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 o donne insoddisfatte perché hanno avuto esperienza non positiva con i servizi



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

**Gruppo di progetto con professionisti UOPTI e volontari CCM + CUF  
Questionario per verificare l'efficacia del piano operativo**

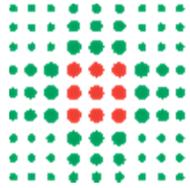
**Interviste fatte in collaborazione con CCM e CUF (n 6 giornate di  
rilevazione a settembre 2014) Le interviste sono state effettuate nel momento  
di massimo afflusso, agli utenti che avevano già usufruito della prestazione**

### **CONCLUSIONI**

- All'Ospedale Nuovo la segnaletica risulta funzionale, apprezzata e consolidata nell'utilizzo (in particolare per l'uso dei percorsi associati al colore)
- Nei presidi di CSPT/OCV/LOLLI sono state apprezzate le modifiche e le novità introdotte (es: percorsi colore)
- In generale, laddove è presente un portiere la tendenza è chiedere informazioni piuttosto che leggere la segnaletica
- E' emersa la tendenza a chiedere informazioni piuttosto che leggere (cultura, fiducia, ecc)

### **SUGGERIMENTI**

- Indicazioni specifiche per i vari presidi (es: posizione totem, installazione di cartelli aggiuntivi in particolari posizioni...)
- Aggiungere il colore del percorso da seguire nel foglietto della prenotazione (suggerimento proveniente da parecchie persone nei diversi presidi)



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

## **LA QUALITÀ PERCEPITA NEI PERCORSI NASCITA**

**Gruppo di lavoro aziendale indagine qualitativa (focus gravidanza fisiologica)**

**Gruppo di lavoro regionale e aziendale per indagine quantitativa con questionario sulla gravidanza e sul parto/puerperio da realizzare nel 2015**

## **PROGETTO SCENARI SOCIALI (gennaio –maggio)**

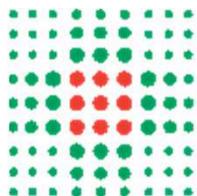
**Ricerca di Area vasta Emilia Centro e Università Bocconi**

**sulle esigenze delle famiglie che assistono un anziano ultra 75enne, per comprendere a fondo quali siano le principali necessità in termini di tempo impiegato, persone coinvolte, servizi essenziali e risorse dedicate.**

**- Criterio di selezione del campione: anziani ultra 75 anni ( $\geq 75$  anni) con indennità di accompagnamento - Numerosità del campione: ausl bologna 1.200, ausl ferrara 550, ausl imola 250 per un totale di 2.000 persone**

## **AUDIT ORGANIZZATIVO DEA**

**Presentazioni e analisi dei risultati dell'audit: la valutazione dei dati raccolti con il questionario somministrato a 125 utenti del DEA a fine 2013 a cura dei volontari CCM e CUF- Seminario regionale 5 novembre poster Ricerca qualitativa**



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



**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

**Asl di Imola: 22 gennaio - 10 volontari dei comitati e 10 professionisti delle UU.OO maggiormente indicate dalla Check List (Pediatria, Terapia Intensiva, Ostetricia e Ginecologia, Medicina, Chirurgia).**

**STUDIO 2:** Sperimentazione di rilevazione (livello aziendale)

**OBIETTIVO:** rilevare gli indicatori della checklist

**CHI:** cittadini e operatori

**DOVE:** in 8 Aziende-

**Asl di Imola: febbraio-aprile**

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

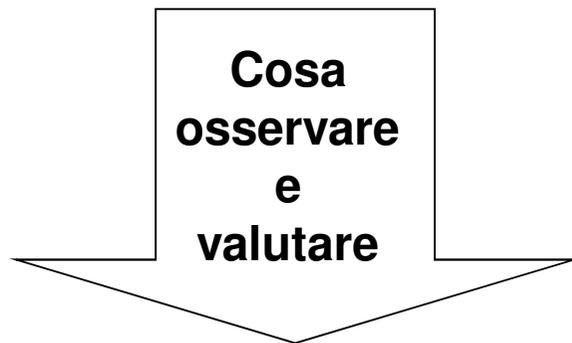
**OBIETTIVO:** definizione di un numero minimo per valutare la qualità dal p.d.v del cittadino (Checklist umanizzazione +altri indicatori presenti in RER)

**CHI:** gruppo di regia regionale composto da cittadini e operatori

**Per Asl di Imola: giugno-dicembre – responsabile urp e vice presidente CCM**

## STUDIO 2

Check List per la valutazione del grado di umanizzazione  
delle strutture di ricovero (144 items)



**L'impegno a rendere i luoghi di assistenza e i programmi diagnostici terapeutici orientati quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica**

## STUDIO 2 - Indicazioni operative

AREA	SOTTO-AREA	Criterio	Il. Criteri	Il. items	item dal n. al n.	tot. items
1. Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona	1.1 Attenzione alle fragilità e ai bisogni della persona	1.1.1 Funzione di supporto psicologico	10	5	1-5	49
		1.1.2 Attività/ interventi per favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno		4	6-9	
		1.1.3 Agevolazione del supporto relazionale e affettivo di familiari e altri soggetti		9	10-18	
		1.1.4 "Ospedale senza dolore"		5	19-23	
	1.2 Rispetto della privacy	1.2.1 Rispetto dell'anonimato e della non-diffusione dei dati sensibili		4	24-27	
		1.2.2 Rispetto della riservatezza		4	28-31	
	1.3 Impegno per la non-discriminazione culturale, etnica, religiosa	1.3.1 Rispetto delle specificità linguistiche		3	32-34	
		1.3.2 Rispetto delle esigenze di culto		4	35-38	
		1.3.3 Rispetto delle specificità etniche e culturali		5	39-43	
	1.4 Continuità delle cure	1.4.1 Agevolazione della continuità delle cure		6	44-49	
2. Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura	2.1 Accessibilità fisica	2.1.1 Eliminazione delle barriere architettoniche	9	3	50-52	47
		2.1.2 Accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto		9	53-61	
	2.2 Logistica e segnaletica	2.2.1 Orientamento e segnaletica		2	62-63	
		2.2.2 Percorsi interni		2	64-65	
	2.3 Reparti di degenza "a misura d'uomo"	2.3.1 Dotazioni e caratteristiche dei reparti di degenza		7	66-72	
		2.3.2 Reparti di degenza "a misura di bambino"		4	73-76	
		2.3.3 Comfort alberghiero		8	77-84	
	2.4 Comfort generale della struttura	2.4.1 Comfort dei servizi comuni		8	85-92	
		2.4.2 Comfort delle sale d'attesa		4	93-96	
	3. Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza	3.1 Semplificazione delle procedure		3.1.1 Semplificazione delle modalità di prenotazione	5	
3.1.2 Semplificazione delle modalità di accesso alle prestazioni			3	101-103		
3.2 Agevolazione dell'accesso alle informazioni e trasparenza		3.2.1 Agevolazione dell'accesso alla documentazione sanitaria	8	104-111		
		3.2.2 Accesso alle informazioni	4	112-115		
		3.2.3 Accessibilità e fruibilità del sito web	2	116-117		
4. Cura della relazione con il paziente/ cittadino	4.1 Relazione tra professionista sanitario e paziente	4.1.1 Cura della comunicazione clinica ed empowerment individuale	5	15	118-132	27
		4.1.2 Formazione e supporto al personale per la cura della relazione con il paziente		4	133-136	
	4.2 Relazione con il cittadino	4.2.1 Assunzione di impegni nei confronti del cittadino		5	137-141	
		4.2.2 Accoglienza		2	142-143	
		4.2.3 Formazione del personale di contatto		1	144	
			29			144

## STUDIO 2 - Reclutamento partecipanti

6 componenti aziendali e 6 rappresentanti cittadini CCM e CUF

Mongardi Anna Rita Area Qualità accreditamento

Lanzoni Silvia Direzione infermieristica Attività alberghiera

La Torre Leonardo UO Oncologia

Minguzzi Giovanna Dipartimento Dea

Galeotti Laura Dipartimento sanità pubblica

Padovani Antonella Staff Informazione e comunicazione

Referente civico (Nome e Cognome)	Associazione di appartenenza
Remo Martelli - Presidente gruppo misto	CCM - AVIS
Silvia Penazzi	CCM- Glucasia
Gianni Baldazzi	CCM- FNP-CISL
Lino Becca	CCM – AUSER
Diego Ragazzini ( sostituto)	
Pietro Giovannini	CCM e CUF - Alzheimer
Geppino Cervellati ( sostituto)	
Valeria Zaccherini	CUF- Imola contro autismo-
Anna Marchi ( sostituto)	Eppur si muove

# STUDIO 2 - Tempi e fasi

Febbraio 2014-Aprile 2014

- **4 febbraio Realizzazione del corso di formazione per le équipes miste locali**
- **13 febbraio Il primo incontro organizzativo locale gruppo misto**
- **26 febbraio Incontro dei membri aziendali e volontari su documenti**
- **13 marzo Incontro dei volontari**
- **Rilevazione del grado di umanizzazione delle strutture ospedaliere da parte delle equipe miste locali tramite scheda con items e diario di bordo:**
  - 17 marzo Prima Giornata di visite per osservazioni in Ospedale**
  - 20 marzo Seconda Giornata di visite per osservazioni in Ospedale**
- **24 marzo Compilazione della Checklist definitiva e inserimento on-line (accesso con password) per la successiva elaborazione da parte di Agenas**

## STUDIO 2: visita e osservazione in SPDC

Reparti di degenza “a misura d’uomo” (items 71-72)

**71.2 Presenza di una sala da pranzo dedicata ai degenti e alle famiglie nel Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura - SPDC**

sì

**72.1 Presenza di un salottino o altra area di socializzazione nell'Unità Operativa di medicina generale**

sì

**72.2 Presenza di un salottino o altra area di socializzazione nel Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura - SPDC**

Sì è presente anche un altro salotto per giochi, attività motoria e servizio ristoro

## STUDIO 2- I saluti di AGENAS

*“volevo ringraziarti ancora, insieme a Gianni, per la vostra disponibilità e per averci ospitato nel corso della visita del presidio di Imola, mostrandoci come sia possibile lavorare insieme professionisti e cittadini con serietà ed entusiasmo. Ti prego di estendere il nostro ringraziamento ai colleghi dell’Azienda, a Remo e a tutti i cittadini che hanno contribuito a questo comune lavoro”*

Dr.ssa Sara Carzaniga

Area funzionale Q&A – Qualità e Accreditamento -  
Agenas - Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali

## STUDIO 2 ..... per ora grazie!!

*Carissime*

*siamo noi che vi vogliamo ringraziare davvero per l'occasione che ci avete offerto di partecipare all'attività "sul campo"!*

***Siamo molto grati anche alla Azienda di Imola, alle colleghe ed ai cittadini che ieri ci hanno mostrato concretamente come sia possibile lavorare insieme con grande impegno ed entusiasmo.***

*Come abbiamo detto al Direttore Generale della ASL di Imola, con la quale per puro caso abbiamo fatto il viaggio in treno da Imola a Bologna, siamo tornati a Roma con una confortante sensazione di "possibilità"!*

***Ad Imola ci hanno mostrato che è possibile realizzare iniziative concretamente partecipate in cui professionisti e cittadini, con le loro specificità, interagiscono e insieme si muovono verso il cambiamento.***

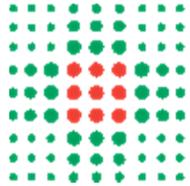
*Grazie ancora di cuore*

*Sara e Gianni*

***Area funzionale Q&A – Qualità e Accreditamento -  
Agenas - Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali***

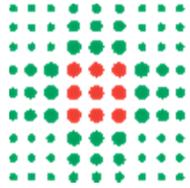
**Studio 2 - 20 MARZO 2014 Gruppo misto  
CCM/CUF/ASL**





**ATTIVITA' CCM 2014 - n 11 sedute**

- **Programmazione attività annuale di ascolto e di qualità percepita**
- **Presentazione qualità percepita PDTA senologico nell'Azienda USL di Imola**
- **Presentazione progetto AGENAS- Indicatori di Umanizzazione**
- **Indagine Scenari sociali e Percorso nascita**
- **Incontro dedicato al Programma Gestione Rischio Clinico - Igiene delle mani**
- **Presentazione del PDTA mammella- Un percorso integrato**
- **Gruppo CCM RECLAMI REPORT analisi Segnalazioni URP 2013 e relazione attività CCM**
- **Seduta congiunta con CUF Piani attività 2014 a cura dei presidenti CCM e CUF**
- **Presentazione della Direzione Infermieristica e Tecnica dell'Azienda**
- **Seduta congiunta con CUF presentazione AUDIT del DEA: il punto di vista dei professionisti e dei cittadini e incontro con direttore generale e direttore sanitario**
- **Farmaci salvavita o veleni?**
- **Presentazione nuovo accordo integrativo locale con la medicina generale e potenziamento dell'integrazione tra ospedale e territorio**
- **Seduta congiunta con CUF Presentazione direttore distretto e presentazione del Bilancio di missione 2013**
- **Elezione del rappresentante del CCM di Imola al CCRQ regionale**
- **Seminario Aziendale e Seduta plenaria CCM e CUF "Equità Umanizzazione Partecipazione -Esperienze e prospettive dal punto di vista dei professionisti e dei cittadini"**



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

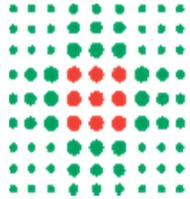
## **CCM gruppi di lavoro 2014 “EQUITA’ e ascolto”**

**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  
Piano azioni di miglioramento annuale

**Gruppo di lavoro Qualità percepita**  
Sperimentazione Indicatori di umanizzazione 2014 AGENAS  
Progettazione e supporto indagine qualità PDTA senologico giugno  
2014  
Progettazione Indagine Percorso nascita per 2015

**Gruppo di lavoro Accessibilità/Equità**  
Board Equità e seminario equità 2014 – Costruzione piano 2015/17  
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 2014- n8 sedute

Percorsi di inserimento socio-lavorativo- Tirocini formativi condivisi con Piani di zona e in collaborazione con Asp e DSM

GAS – gruppi di acquisto solidali.

Presentazione e condivisione delle linee di riorganizzazione del dipartimento

CUF e CCM seduta congiunta giugno - Le presidenti del CUF e del CCM presentano le relazioni dell'attività del 2013 e programmi in corso 2014 dei due comitati.

CUF e CCM seduta congiunta luglio Incontro con direttore generale e direttore sanitario. Drssa Lazzarato e dr Rossi condividono i lavori

CUF e CCM seduta congiunta settembre Incontro con direttore distretto e presentazione del Bilancio di missione 2013

SEMINARIO EQUITA' E PARTECIPAZIONE

con istituzioni, professionisti e comitati degli utenti 10 dicembre 2014

## CUF Associazioni di volontariato e la cura della vita

