

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

R
E
P
O
R
T

anno
2017

CCM
Comitato consultivo
misto degli utenti

CUF
Comitato utenti e
familiari per la salute
mentale

Indagini di
Qualità percepita

Valutazione partecipata
del grado di
umanizzazione delle
strutture di ricovero

Carta dei servizi

Rete associazioni volontariato, enti e
amministrazioni locali

Accoglienza, informazione
e ascolto del cittadino

Sistema di gestione
delle segnalazioni: elogi,
reclami suggerimenti

Gestione del rischio
Mediazione dei conflitti

Numero verde sanità

Manifestazioni
di volontà donazione
organi

Accoglienza donazioni

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

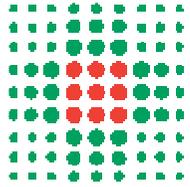
Promozione delle azioni
di miglioramento

Ascolto professionista
Formazione
Benessere organizzativo

Equità – PSSR
Mediazione linguistica/culturale

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- Sportello e Front office telefonico

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

Numero verde 800 033 033

Numero verde regionale/Asl Imola

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

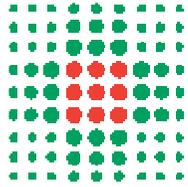
Banca dati Asl di Imola: attività numero verde del 2017

Schede Prestazioni generali e specialistica: n **4080** (n 4079 nel 2016)

Contatti telefonici numero verde: totale n **2055** (n 2350 nel 2016)

Passaggi a secondo livello il **15** % (15,1% nel 2016) - n **308** (355 nel 2016)

Passaggi a cup telefonico n **41** (n 70 nel 2016)



Registrazione delle Segnalazioni

(reclami, rilievi, suggerimenti, elogi)

N 947 anno 2017

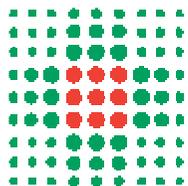
n. 876 anno 2016

n. 726 anno 2015

Registrazione Prestazioni Assistenza URP

n. 1064 anno 2017

n. 313 anno 2016



GLOSSARIO REGIONALE - DATA BASE

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

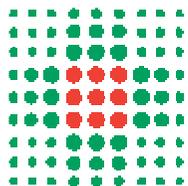
Reclamo espressione di insoddisfazione degli utenti che attiva la procedura interna e la risposta scritta entro 30gg

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

| Tipologia segnalazione | 2015 | 2016 | 2017 | Var 2016/2017 |
|------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|---------------|
| Elogi | 209 | 246 | 265 | +19 |
| Reclami | 273 | 336 | 330 | - 6 |
| Rilievi | 199 | 242 | 296 | + 54 |
| Suggerimenti | 38 | 38 | 38 | = |
| TOTALE | 719 <i>(7 impropri)</i> | 862 <i>(14 impropri)</i> | 947 <i>(n18 impropri)</i> | +85 |

Modalità di presentazione 2017

| Tipologia segnalazione | URP | Lettera | E-mail/web | Stampa | Fax | Verbale / Telefonica | Totale | % |
|------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|--------------|----------------------|-------------|-------------|
| Elogi | 74 | 70 | 82 | 28 | 3 | 2 | 265 | 27,98 |
| Reclami | 190 | 14 | 98 | 4 | 7 | 16 | 330 | 34,85 |
| Rilievi | 121 | 6 | 95 | 20 | 4 | 45 | 296 | 31,26 |
| Suggerimenti | 17 | 1 | 7 | 7 | 0 | 4 | 38 | 4,01 |
| Totale | 405 | 92 | 306 | 60 | 14 | 68 | 947 | 100% |
| % | 42,77% | 9,71% | 32,31% | 6,34% | 1,48% | 7,18% | 100% | |

Modalità di presentazione 2016

| Tipologia segnalazione | URP | Lettera | E-mail/web | Stampa | Fax | Verbale / Telefonica | Totale | % |
|------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|----------------------|-------------|-------------|
| Elogi | 68 | 95 | 72 | 5 | 0 | 6 | 246 | 28,08% |
| Reclami | 235 | 13 | 68 | 0 | 6 | 14 | 336 | 38,36% |
| Rilievi | 97 | 6 | 74 | 11 | 9 | 45 | 242 | 27,63% |
| Suggerimenti | 20 | 0 | 10 | 2 | 1 | 5 | 38 | 4,34% |
| Totale | 424 | 117 | 230 | 18 | 16 | 71 | 876 | 100% |
| % | 48,40% | 13,36% | 26,26% | 2,05% | 1,83% | 8,11% | 100% | |

CLASSIFICAZIONE CCRQ 2017

| Macro-categorie oggetto del reclamo 2017 | Elogi | Reclami | Rilievi | Suggerimenti | Totale | % |
|--|------------|------------|------------|--------------|------------|-------------|
| ASPETTI STRUTTURALI | 0 | 0 | 3 | 7 | 10 | 1,06 |
| INFORMAZIONE | 0 | 0 | 37 | 7 | 44 | 4,65 |
| ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI | 2 | 28 | 152 | 17 | 199 | 21,01 |
| ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI | 45 | 43 | 6 | 1 | 95 | 10,03 |
| UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI | 216 | 43 | 19 | 0 | 278 | 29,36 |
| ASPETTI ALBERGHIERI E CONFORT | 2 | 0 | 7 | 3 | 12 | 1,27 |
| TEMPI | 0 | 3 | 58 | 2 | 63 | 6,65 |
| ASPETTI ECONOMICI | 0 | 169 | 1 | 0 | 170 | 17,95 |
| ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA | 0 | 44 | 13 | 1 | 58 | 6,12 |
| ALTRO improprii | | | | | 18 | 1,90 |
| Totale | 265 | 330 | 296 | 38 | 947 | 100% |
| | | | | | | |
| Macro-categorie oggetto del reclamo 2016 | Elogi | Reclami | Rilievi | Suggerimenti | Totale | % |
| ASPETTI STRUTTURALI | 0 | 1 | 3 | 6 | 10 | 1,20% |
| INFORMAZIONE | 0 | 2 | 28 | 8 | 38 | 4,40% |
| ASPETTI ORGANIZZATIVI BUROCRATICI AMMINISTRATIVI | 0 | 43 | 124 | 13 | 180 | 20,90% |
| ASPETTI TECNICI PROFESSIONALI | 65 | 42 | 12 | 3 | 122 | 14,20% |
| UMANIZZAZIONE E ASPETTI RELAZIONALI | 178 | 18 | 15 | 3 | 214 | 24,80% |
| ASPETTI ALBERGHIERI E CONFORT | 3 | 0 | 10 | 2 | 15 | 1,70% |
| TEMPI | 0 | 6 | 46 | 2 | 54 | 6,30% |
| ASPETTI ECONOMICI | 0 | 157 | 0 | 0 | 157 | 18,20% |
| ADEGUAMENTO ALLA NORMATIVA | 0 | 67 | 4 | 0 | 71 | 8,20% |
| ALTRO | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,10% |
| Totale | 246 | 336 | 242 | 38 | 862 | 100% |

DIPARTIMENTI

| DIPARTIMENTI 2017 | Elogi | Reclami | Rilievi | Suggerimenti | Totale |
|------------------------------------|------------|------------|------------|--------------|------------|
| AMMINISTRATIVO E TECNICO | 6 | 131 | 76 | 11 | 224 |
| CHIRUGICO | 70 | 43 | 80 | 3 | 196 |
| CURE PRIMARIE | 38 | 19 | 59 | 7 | 123 |
| DEA | 61 | 92 | 30 | 3 | 186 |
| DIREZIONI TECNICHE | 10 | 3 | 10 | 2 | 25 |
| MEDICO-ONCOLOGICO | 67 | 25 | 28 | 6 | 126 |
| SALUTE MENTALE –DIP PATOLOGICHE | 0 | 8 | 2 | 4 | 14 |
| SANITA' PUBBLCA | 8 | 1 | 11 | 1 | 21 |
| MEDICINA LEGALE | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| STAFF INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE | 4 | 1 | 0 | 1 | 6 |
| Totale | 265 | 330 | 296 | 38 | 929 |

| DIPARTIMENTI 2016 | Elogi | Reclami | Rilievi | Suggerimenti | Totale |
|------------------------------------|------------|------------|------------|--------------|------------|
| AMMINISTRATIVO E TECNICO | 3 | 99 | 61 | 9 | 172 |
| CHIRUGICO | 76 | 46 | 53 | 4 | 179 |
| CURE PRIMARIE | 34 | 25 | 34 | 4 | 97 |
| DEA | 51 | 137 | 32 | 8 | 228 |
| DIREZIONI TECNICHE | 9 | 1 | 8 | 2 | 20 |
| GOVERNO CLINICO | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| MEDICO-ONCOLOGICO | 63 | 22 | 33 | 6 | 124 |
| SALUTE MENTALE –DIP PATOLOGICHE | 2 | 2 | 7 | 5 | 16 |
| SANITA' PUBBLCA | 6 | 1 | 10 | 0 | 17 |
| MEDICINA LEGALE | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| STAFF INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| Totale | 246 | 334 | 241 | 38 | 858 |

Analisi Criticità - Segnalazioni anno 2017

Contestazioni economiche n145 accolte (138/2016) e respinte n 58 (63 /2016)

Ticket di pronto soccorso

Ps generale ticket n 58 non dovuti (n 78 /2016) e n 11dovuti (n 26 /2016)

Ps ort ticket n 1 non dovuto (n 6 /2016 non dovuto) e n 2 dovuto (n1/2016)

Ps gine ticket n 8 non dovuto (n 8 /2016 non dovuto e n 3 dovuto)

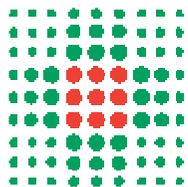
Recupero crediti ticket PS e ticket ambulatoriale

Contabilità/finanza n 30 ticket non dovuto (15 /2016) – n 12 dovuto (9 /2016)

UOSASS: n 51 ticket non dovuto (21 /2016) – n 11 ticket dovuto (n 9 /2016)

Commissione Mista Conciliativa

n 5 seconde istanze (5 /2016) n 2 respinte (2/16) e n 3 accolte (3 /2016)



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

Criticità

- Accesso e contatti informativi agli ambulatori vaccinazioni pediatriche (meningococco, obbligo vaccinale ect)
- Fornitura auxili per incontinenza (4190 utenti)
- Tempi di attesa per prestazioni oculistiche, visite e diagnostiche

n 667 prestazioni/aiuto URP
Giustificativo per mancata disdetta
delle prenotazioni di prestazioni
specialistiche ambulatoriali
Sanzione per mancata disdetta



DATI SEGNALAZIONI

| | PRODOTTO | RESI | CONSEGNA | NUM. VERDE | TOT. |
|--------|----------|------|----------|------------|------|
| gen-17 | 9 | - | 1 | - | 10 |
| feb-17 | 8 | - | 3 | - | 11 |
| mar-17 | 1 | - | 1 | - | 2 |
| apr-17 | - | - | - | 5 | 23 |
| TOT. | 18 | - | - | - | - |

UTENTI ATTIVI / NUMERO SEGNALAZIONI
0,83%

DATI SEGNALAZIONI

| | PRODOTTO | RESI | CONSEGNA | NUM. VERDE | TOT. |
|--------|----------|------|----------|------------|------|
| mag-17 | - | - | 2 | - | 2 |
| giu-17 | 1 | 3 | 1 | - | 5 |
| lug-17 | 1 | - | - | - | 1 |
| ago-17 | - | - | 1 | - | 1 |
| TOT. | 2 | 3 | 4 | - | 9 |

NUMERO SEGNALAZIONI/ UTENTI SERVIZI
0,32%



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

DATI SEGNALAZIONI

| | SERVIZIO LOGISTICO | PRODOTTO | TOT. |
|--------|--------------------|----------|------|
| set-17 | 2 | 0 | 2 |
| ott-17 | 3 | 0 | 3 |
| nov-17 | 1 | 0 | 1 |
| dic-17 | 15 | 0 | 15 |
| TOT. | 21 | 0 | 21 |

NUMERO SEGNALAZIONI/ UTENTI SERVIZI
0,5%



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

Andamento segnalazioni



22% CONSEGNE



CONSEGNA

PRODOTTO

RESI

SERVIZIO LOGISTICO
100%



PRODOTTO
0%

Sicurezza delle cure e riduzione del rischio clinico

Gestione del rischio n. 39 casi (74/2016)

n 5 (n. 5/2016) codici rossi "Richiesta risarcimento danni" trasmessi a Segreteria Generale e Affari Legali legali

N 10 colloqui di approfondimento direzioni e utenti/familiari

Scheda per relazione annuale (art. 2 comma 5 legge 8 marzo 2017, n. 24)

| | |
|---|--|
| Analisi del rischio ed eventuali criticità/aree di intervento | L'URP della direzione generale dell'Ausl di Imola nel 2017 ha accolto e registrato n. 39 segnalazioni significative per la gestione del rischio, di cui n. 33 reclami, n. 5 rilievi ed n. 1 suggerimento. Nello specifico, una criticità è stata oggetto di attenzione: il cambio di prodotto per l'incontinenza urinaria ha generato segnalazioni di rischio e/o arrossamento cutaneo. L'analisi si è svolta in incontri del gruppo tecnico AUSL con il fornitore, al fine di cambiare i piani individuali e migliorare l'informazione sulla vestibilità/assorbimento del prodotto. |
| Interventi/azioni correttive e di miglioramento effettuate nel periodo di riferimento | Il gruppo di lavoro CCM reclami e la reportistica semestrale sono appuntamenti periodici volti a monitorare le segnalazioni e individuare eventuali criticità che necessitino di intervento tempestivo. Nel 2017 si sono svolte due sedute e la relativa presentazione in seduta plenaria. Non sono state evidenziate criticità significative di rischio per la sicurezza, degne di specifiche azioni di miglioramento, oltre al percorso di accompagnamento alla nuova fornitura di ausili per incontinenza urinaria. Nel 2017 sugli gli eventi flaggati "Gestione del rischio" si sono svolti n. 10 colloqui di approfondimento con segnalante cittadino/familiare a cura del Responsabile Urp e del Direttore dell'UO interessata. Questi colloqui sono dedicati ad un focus privilegiato sull'evento per cogliere indicazioni utili all'organizzazione e per recuperare la fiducia delle persone segnalanti. |
| Valutazione risultati e prospettive future | Le segnalazioni relative al rischio arrossamento cutaneo sono state azzerate dalle azioni messe in atto e sono in programma due giornate di formazione per il personale ospedaliero ed un depliant informativo per gli utenti domiciliari. Inoltre la Direzione Infermieristica Tecnica ha presentato al CCM di luglio 2017 il Progetto Benessere e igiene della persona in ospedale. Le principali criticità selezionate fra le segnalazioni significative per la sicurezza e nei colloqui di approfondimento risultano: Igiene della persona, Mobilitazione, Igiene ambientale. I risultati delle azioni del progetto di miglioramento saranno monitorate nel corso del 2018 e ne sarà dato riscontro al Comitato consultivo misto degli utenti, nell'ottica della partecipazione e della condivisione. |

La Mediazione dei conflitti- Prevenzione violenza e Clima

Colloqui n 34 (n 33 /2016)

n. 25 (n 19 /2016) incontri dei professionisti direttori e/o coordinatori e Resp Urp con i familiari, pazienti - accompagnati dai volontari associazione di tutela/patronato o legale - con percorsi di diagnosi e di cura critici
N 10 (14/2016) incontri con Responsabile URP

Ascolto del professionista

N. 111 (134 /2016) segnalazioni totali dei professionisti

N 60 (39 /2016) criticità relazionali utente/familiare e aggressioni verbali/fisiche

N 47 segnalazioni incident PREVIO (procedura prevenzione violenza nei confronti di operatori

Azioni di miglioramento: analisi PREVIO, banca dati dedicata e integrata con SPP, posti dedicati per formazione «Intelligenza emotiva e gestione delle relazioni»

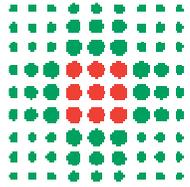
Servizio di Ascolto/Mediazione n 2 casi professionisti/professionisti (1/2016 utenti/professionisti)

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

BOLAB

Laboratorio Benessere Organizzativo

Focus group/Osservazione strutturata con dipartimenti per individuazione criticità e azioni di miglioramento



Azioni di miglioramento n 17/ 2017

- **Adeguamenti strutturali per caldo/freddo, manutenzioni e sostituzioni ,
barriere architettoniche**
- **Percorso ospedale territorio per TAO- Percorso chirurgia vascolare**
- **Dotazione strumentaria a continuità assistenziale**
- **Miglioramenti informativi: locandine, modulistiche, numero telefonico
aggiuntivo per criticità vaccinazioni**
- **Modulistica specifica per la prenotazione di prestazioni di controllo post
dimissione ospedaliera o post intervento di chirurgia ambulatoriale**
- **Riorganizzazione front office punto prelievi**
- **Sospensione convenzione**
- **Attivazione tavolo tecnico auxili**
- **Gestione nuova convenzione auxili per incontinenza**
- **Progetto benessere e igiene della persona in ospedale**

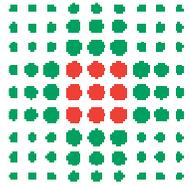
Board Equità AUSL IMOLA



Uguaglianza



Equità



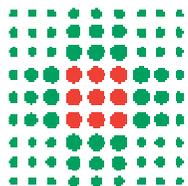
**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

COORDINAMENTO Board Equità 2017

- **Board equità:** sedute plenarie 17 maggio –6 dicembre 2017
- Piano delle azioni 2017

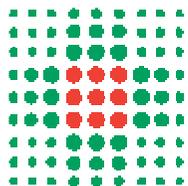
- **Buone pratiche:**
 - BO LAB- gruppo di lavoro aziendale per il benessere organizzativo
 - Cabina di regia di regia PRE- VIO e Segnalazioni professionisti
 - Formazione accoglienza bambini autistici PS e pediatria
- **Per una cultura dell'equità:**
 - EquiA e Piano della prevenzione
 - Seminario aziendale

- **Mediazione culturale e linguistica :** coordinamento del servizio di mediazione aziendale –gestione criticità monte ore/appropriatezza
- **Verifica Board e Piano equità**
a cura di ASSR con direttore sanitario e referenti - 30 novembre



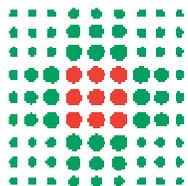
IL PIANO AZIENDALE EQUITA' - GANTT 2017

| ATTIVITA'/TEMPI | M A R | A P R | M A G | G I U | L U G | SE T | O T T | N O V | DI C |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------|-------------|-------------|---------|
| Board equità- rinnovo e piano equità aziendale 2018/20 Incontri semestrali maggio- dicembre | | | — | | | | | | — |
| Formazione Multiculturalità - Medicina di genere - seminario 6/12 | | | | | | | | | — |
| Piano della Prevenzione ed Equità -Valutazione EQUIA progetto 4.1 Esercizio fisico e attività sportiva nella popolazione affetta da disabilità progetto 6.6 Sviluppo della presa in carico del bambino sovrappeso e obeso | | | — | | | | — | | |
| Interculturalità Coordinamento Mediazione linguistica e culturale | | | — | | | — | | | |



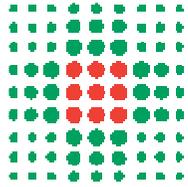
IL PIANO AZIENDALE EQUITA' - GANTT 2017

| ATTIVITA' /TEMPI | M A R | A P R | M A G | G I U | L U G | SE T | O T T | N O V | DI C |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------|-------------|-------------|---------|
| Coinvolgimento e partecipazione della comunità •Incontri CCM e CUF + Tavolo autismo | — | | | | | | | | — |
| Piano aziendale per individuazione delle barriere fisiche e sensoriali Valutazione ambientale CRIBA – Indicatori AGENAS | | | — | | | — | | | |
| Equità e Pronto soccorso •Formazione su accoglienza bimbi autistici •Codice Equità | | | | | | | — | | |



IL PIANO AZIENDALE EQUITA' - GANTT 2016

| ATTIVITA' /TEMPI | M A R | A P R | M A G | G I U | L U G | SE T | O T T | N O V | DI C |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------|-------------|-------------|---------|
| Comunicazione ed Equità Carta dei servizi aziendale WEB | | | | | | — | | | |
| Sistema dell'accreditamento e Equità | | | | | | | — | | |
| Qualità percepita ed equità Progettazione qualità percepita Case della salute | | | | | | | | — | |
| Diversity management BO LAB- gruppo di lavoro aziendale per il benessere organizzativo Cabina di regia di regia PRE- VIO e Segnalazioni professionisti – CUG | — | | | — | | | | | — |



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

EQUALITY IMPACT ASSESSMENT (EQUIA) & PIANO REGIONALE e AZIENDALE DELLA PREVENZIONE

1. Equia progetto 4.1 Esercizio fisico e attività sportiva nella popolazione affetta da disabilità

Incontro 4 ottobre equipe mista di 9 persone - (2 cittadine, 2 volontari associazioni CUF e CCM, 1 professionista area qualità, 1 professionista staff formazione, 1 professionista area innovazione e ricerca, 1 responsabile progetto, 1 MMG) –

Validazione del progetto formativo “ L’esercizio fisico, un nuovo farmaco. Prescrizione di esercizio fisico adattato (EFA) ed attività fisica adattata (AFA) nei rispettivi target di popolazione”.

2 . Equia progetto 6.6 Prevenzione e presa in carico del bambino con condizioni croniche: sovrappeso ed obesità

Incontro 4 ottobre equipe mista di 9 persone (1 mamma commissione mense scuola materna, 1 mamma lavoratrice, 2 volontari associazioni CUF e CCM, 1 professionista area qualità, 1 professionista staff formazione, 1 professionista area innovazione e ricerca, 1 responsabile progetto, 1 professionista dipartimento salute mentale)

Analisi e validazione bozza “Procedura per la presa in carico del bambino sovrappeso ed obeso in applicazione della DGR 780/2013”



Equipaggio Ausl Imola/CCM

«Che tu possa avere sempre il vento in poppa, che il sole ti risplenda in viso e che il vento del destino ti porti in alto a danzare con le stelle..»

Diario di bordo

3 aprile 2017 **RILEVAZIONE INDICATORI DOCUMENTALI**
L'equipe riunita in Direzione Generale ha verificato gli indicatori documentali ed ha redatto il diario di bordo e le annotazioni di miglioramento. Valutazione attende e puntuale della documentazione con coinvolgimento sia rete infermieristica e consultazione dei data base tecnici. Divisione condivisa dei compiti - buon clima di lavoro

18 maggio 2017 **RILEVAZIONE INDICATORI CRIBA**
Incontro dell'equipe in Direzione di Pronto Soccorso e aree comuni interne ed esterne.
CRIBA con la partecipazione della geometria UOPTI nelle UO di degenza Medicina, Chirurgia, Pediatria, Pronto Soccorso e aree comuni interne ed esterne.
1. Equipe riunita, al termine della visita, in Pronto Soccorso.
2. Formulate le criticità.
3. Geometra consulente, tecnico costruttivo, non ha intervento sulle decisioni dell'equipe, ha dato un contributo di chiarimento impietistico.
NB-équipe UOPTI e volontari hanno svolto nel 2016 un corso di formazione CRIBA



10 maggio 2017 **RILEVAZIONE INDICATORI OSSERVAZIONALI**
Incontro dell'equipe in Direzione Pronto Soccorso e aree comuni.
Medicina, Chirurgia, Pediatria, Pronto Soccorso e aree comuni.
1. Equipe ascolta nelle UO dai dirigenti e/o professionisti.
2. visita presuntivamente, non esplicitato il contenuto della check list.
3. professionisti molto partecipi e interessati.
Buon clima di reciproco rispetto e interazione attiva.
Molto interessati e curiosi anche i ricoverati informati delle finalità dell'indagine

26 maggio 2017 **RILEVAZIONE INDICATORI SICUREZZA**
Incontro dell'equipe con la Responsabile Staff Governo Clinico, Prevenzione e Protezione per la valutazione degli indicatori del modulo sicurezza.
Il gruppo ha valutato con attenzione il Piano programma e la Responsabile ha mostrato piena trasparenza e collaborazione: ha condiviso le proposte di miglioramento.
Il clima di lavoro è stato particolarmente costruttivo.

30 maggio 2017 **STESURA DEFINITIVA CONGIUNTA CHECK LIST AGENAS E SET MINIMO ER**
Ritorno dell'equipe, al punto di partenza, in Direzione Generale.
Il lavoro conclusivo è stato impegnativo: divisione dei compiti con diverse postazioni di pc.
1. Confronto sugli indicatori ER accessi e relativi richiesta di informazioni aggiuntive in estemporanei ai servizi.
2. compilata, la Check list Agenas, con ottima condizione.
L'equipe mista e i professionisti delle UO sono pronti e motivati per la fase di settembre con attivazione dei gruppi di miglioramento.

Mapa delle rotte



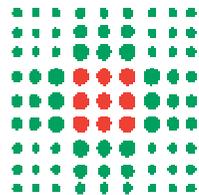
- ITEM 29** - Redazione procedura aziendale per la gestione del fine vita che assicuri riservatezza e dignità, anche in assenza di stanza dedicata
Procedura fine vita dichiarata nella Carta dei Servizi
- ITEM 51** - Elaborazione di un PEBA - Piano aziendale di eliminazione delle barriere fisiche e sensoriali
Illuminazione
- ITEM 63** - Dedicare percorso e attesa esclusiva per blocco operatorio - Migliorare
- ITEM 74** - Acclitare uno spazio bimbi anche nel Pronto Soccorso Generale
- ITEM 91** - Migliorare la posizione e le caratteristiche dei display codici triage
- ITEM 139** - Realizzazione di unica Carta dei Servizi descrittiva dell'intero percorso nascita
- ITEM 140** - Migliorare l'accessibilità per disabili al punto informazioni altro principale - PEBA
- ITEM 2.1 E 3** - Realizzare poster informativi su percorso di segnalazione criticità e rischio - Redazione piano programma gestione del rischio e sicurezza delle cure con attenzione alla comunicazione

Programma aziendale ascolto e coinvolgimento del cittadino, del professionista e della comunità

- CCM** Comitato consultivo misto degli utenti
Accoglienza, informazione e ascolto del cittadino
- CUF** Comitato Unità Familiari per le salute mentale
Indagini di Qualità percepita
- Valutazione partecipata del grado di umenzione della struttura di ricovero**
Carta dei servizi
- Rede associazioni volontariato, enti e amministrazioni locali**
Equità - PGR Meditazione linguistico-culturale
- Ascolto professionale**
Formazione Indagini di clima interno
- Accoglienza donazioni**
Meditazione di volontà donazione organi
- Meditazione del rischio**
Meditazione del rischio Numero verde sanità
- Sistema di gestione delle segnalazioni agli organi regolamentari**
Gestione del rischio

Avvisi ai naviganti

28 settembre 2017 - Incontro Equipe mista per valutazione risorse Ingegneri. Piano di miglioramento e Piano di diffusione pubblica
31 ottobre 2017 - The mission del dott. Direzione Generale e della Direzione di Pronto Soccorso
8 novembre 2017 - Presentazione in audium CCM la cura dell'equipe mista
6 dicembre 2017 - Seminario -Ascolto coinvolgimento del cittadino del professionista e della comunità. Equità e umanizzazione.
Ai professionisti Ausl, alle istituzioni, a tutti i comitati di partecipazione e associazioni del territorio
6-13-14 marzo 2018 - Presentazione e condivisione con i Comitati di dipartimento ospedalieri
Previdenza presentazione su pagina AUSL E CCM

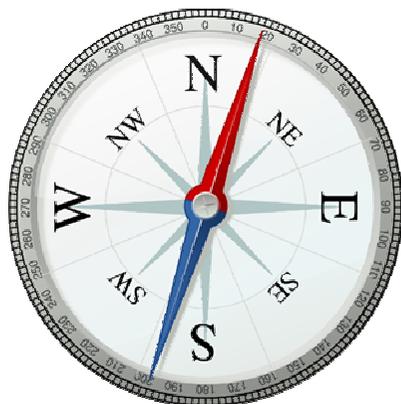


La valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero

RA 2015 Agenas

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

Ausl di Imola CCM/CUF anno 2017



Diario di bordo

EQUIPE MISTA

4 componenti aziendali + 4 rappresentanti cittadini CCM/CUF

3 aprile 2017

RILEVAZIONE INDICATORI DOCUMENTALI

L'equipe riunita in Direzione Generale **ha verificato gli indicatori documentali ed ha redatto il diario di bordo e le annotazioni di miglioramento.**

Valutazione attenta e puntuale della documentazione con collegamento alla rete informatica e consultazione dei data base aziendali.

Divisione condivisa dei compiti - buon clima di lavoro

10 maggio 2017

RILEVAZIONE INDICATORI OSSERVAZIONALI

Incontro dell'equipe in Direzione Presidio e **visita osservazionale nelle UO di degenza Medicina, Chirurgia, Pediatria, Pronto Soccorso e aree comuni.**

1. **equipe accolta nelle UO dai dirigenti e/o professionisti,**
2. **visita preannunciata, non esplicitato il contenuto della check list,**
3. **professionisti molto partecipi e interessati.**

Buon clima di reciproco rispetto e interazione attiva.

Molto interessati e curiosi anche i ricoverati informati delle finalità dell'indagine

18 maggio 2017

RILEVAZIONE INDICATORI CRIBA

Incontro dell'equipe in Direzione di Presidio e **visita osservazionale indicatori CRIBA con la partecipazione della geometra UOPTI nelle UO di degenza Medicina, Chirurgia, Pediatria, Pronto Soccorso e aree comuni interne ed esterne.**

1. **equipe riunita, al termine della visita, in Pronto Soccorso,**
2. **formalizzate le criticità,**
3. **geometra consulente tecnico: costruttivo, non ha interferito sulle decisioni dell'equipe, ha dato un contributo di chiarimento imparziale.**

*NB: **equipe UOPTI e volontari hanno svolto nel 2016 un corso di formazione CRIBA***

26 maggio 2017

RILEVAZIONE INDICATORI SICUREZZA

Incontro dell'equipe con la Responsabile Staff Governo Clinico, Prevenzione e Protezione per **la valutazione degli indicatori del modulo sicurezza.**

Il gruppo ha valutato con attenzione il Piano programma e la Responsabile ha mostrato piena trasparenza e collaborazione; ha condiviso le proposte di miglioramento.

Il clima di lavoro è stato particolarmente costruttivo.

30 maggio 2017

STESURA DEFINITIVA CONGIUNTA CHECK LIST

AGENAS E SET MINIMO ER

Ritorno dell'equipe, al punto di partenza, in Direzione Generale.

Il lavoro conclusivo è stato impegnativo: divisione dei compiti con diverse postazioni di pc.

1. Confronto sugli indicatori ER acceso e relativa richiesta di informazioni aggiuntive in estemporanea ai servizi,
2. compilata, la Check list Agenas, con ottima condivisione.

L'equipe mista e i professionisti delle UO sono pronti e motivati per la fase di settembre con attivazione dei gruppi di miglioramento.

Mappa delle rotte

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

Procedura fine vita dichiarata nella Carta dei Servizi

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

ITEM 63 - Dedicare percorso e attesa esclusiva per blocco operatorio – Migliorare l'illuminazione

ITEM 74 - Adibire uno spazio bimbi anche nel Pronto Soccorso Generale

ITEM 91 - Migliorare la posizione e le caratteristiche del display codici triage

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

ITEM 140 - Migliorare l'accessibilità per disabili al punto informazioni atrio principale - PEBA

ITEM 2.1 E3 - Realizzare poster informativi su percorso di segnalazione criticità e rischio - Redazione piano programma gestione del rischio e sicurezza delle cure con attenzione alla comunicazione

Avvisi ai naviganti

28 settembre 2017 - Incontro equipe mista per valutazione risultati indagine. Piano di miglioramento e Piano di diffusione pubblica

31 ottobre 2017 - Trasmissione dei dati alla Direzione Generale e alla Direzione di Presidio

8 novembre 2017 - Presentazione in seduta CCM a cura dell'equipe mista

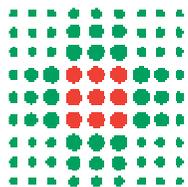
6 dicembre 2017 - Seminario «Ascolto coinvolgimento del cittadino del professionista e della comunità: Equità e umanizzazione».

Ai professionisti Ausl, alle istituzioni, a tutti i comitati di partecipazione e associazioni del territorio

6-13-14 marzo 2018 - Presentazione e condivisione con i Comitati di dipartimento ospedalieri

Previsione presentazione su pagina AUSL E CCM

*«Che tu possa avere sempre il vento in poppa,
che il sole ti risplenda in viso
e che il vento del destino ti porti in alto a danzare con le stelle..»*



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA

Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

Indagini sulla qualità percepita

L'esperienza dell'utente nelle Case della Salute

L'esperienza dell'utente nei servizi ambulatoriali



Le chiediamo di esprimere un giudizio complessivo relativamente alla Sua esperienza presso la Casa della salute (esprima un voto da 1 a 4)

| | | | |
|--------------------------|---|---------------------|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| per niente soddisfacente | | molto soddisfacente | |

Cosa Le è piaciuto?

Cosa vorrebbe cambiare?

Genere maschile femminile

Età (in anni compiuti)



Dopo aver compilato la cartolina,
La preghiamo di inserirla nell'urna.
Grazie per la Sua collaborazione.

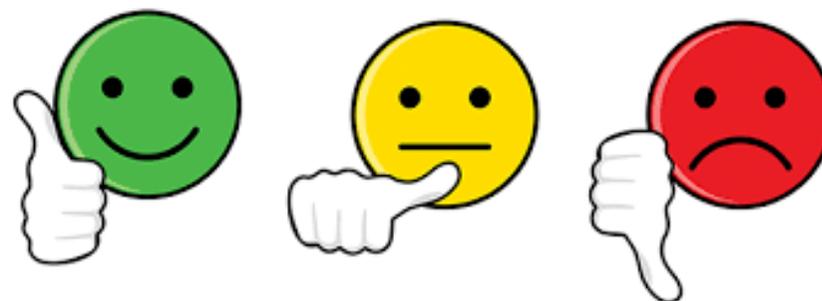
| | |
|---|--|
| Strumenti | <p>Questionario <i>“L’esperienza degli utenti nelle Case della Salute”</i></p> <p>Questionario <i>“L’esperienza degli utenti nei Servizi Ambulatoriali”</i></p> <p>Cartolina <i>“La sua esperienza nella Casa della Salute. Ci aiuti a migliorare”</i></p> |
| Modalità di somministrazione e del questionario | <p>Auto-somministrazione Casa della Salute di CSPT con consegna da parte dei volontari Accoglienza /CCM</p> <p>Auto-somministrazione nel Poliambulatorio C con consegna da parte dei volontari CCM</p> |
| Organizzazione | <p>Incontri di formazione per i volontari</p> <p>Informative ai direttori/ coordinatori della casa della salute e del poliambulatorio</p> <p>Predisposizione degli strumenti e delle urne di raccolta</p> <p>Locandine informative della sperimentazione</p> |
| Campionamento Periodo | <ul style="list-style-type: none"> - 50 questionari e 50 cartoline (a utenti diversi) Casa della Salute - 50 questionari utenti Poliambulatorio C - Settimana 11-15 dicembre 2017 <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  </div> |



Campione studio pilota

| | | Freq. | % |
|---------------------|-------------------|------------|--------------|
| CDS | Forlimpopoli | 51 | 28,3 |
| | Podenzano | 50 | 27,8 |
| | Castel San Pietro | 49 | 27,2 |
| | Bettola | 30 | 16,7 |
| | <i>Total</i> | <i>180</i> | <i>100,0</i> |
| POLI AMB | Forlì | 50 | 28,4 |
| | Imola | 50 | 28,4 |
| | Fiorenzuola | 76 | 43,2 |
| | <i>Total</i> | <i>176</i> | <i>100,0</i> |

Soddisfazione generale:
non emergono
differenze significative
fra CDS e POLIAMB



In caso di bisogno tornerei in questa CDS/POLIAMB

La CDS/POLIAMB mi dà un senso di affidabilità e fiducia

CDS
3,75 - 1,8

POLIAMB
3,66 - 5,6

3,68 - 4,2

3,63 - 4,4

Media - %insodd. valori 1-2 della scala

Soddisfazione Complessiva



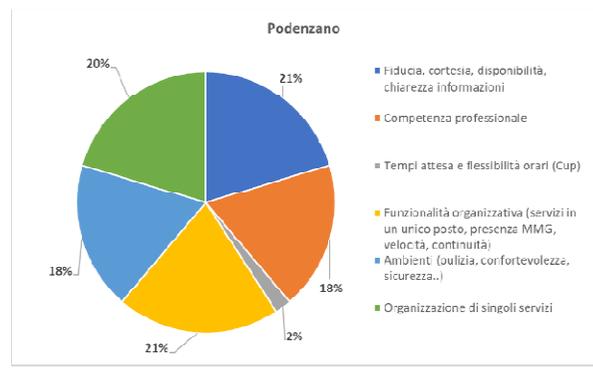
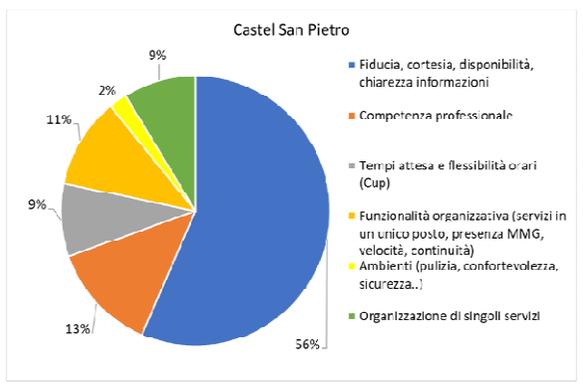
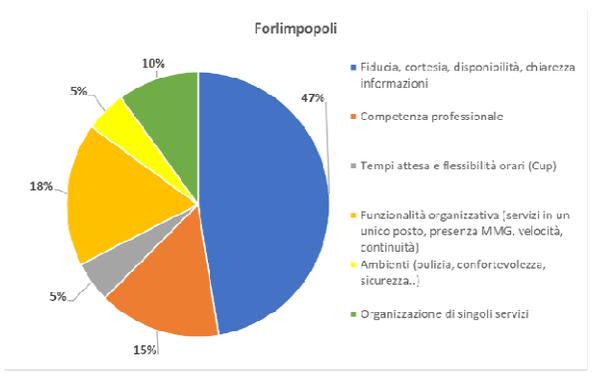
| | Soddisfazione Media |
|-------------------|---------------------|
| Folimpopoli | 3,3 |
| Castel San Pietro | 3,6 |
| Podenzano | 3,3 |
| Complessiva | 3,4 |

SCALA a 4 DA 1= per niente
soddisfacente a 4= molto soddisfacente

Cds * Soddisfazione Crosstabulation

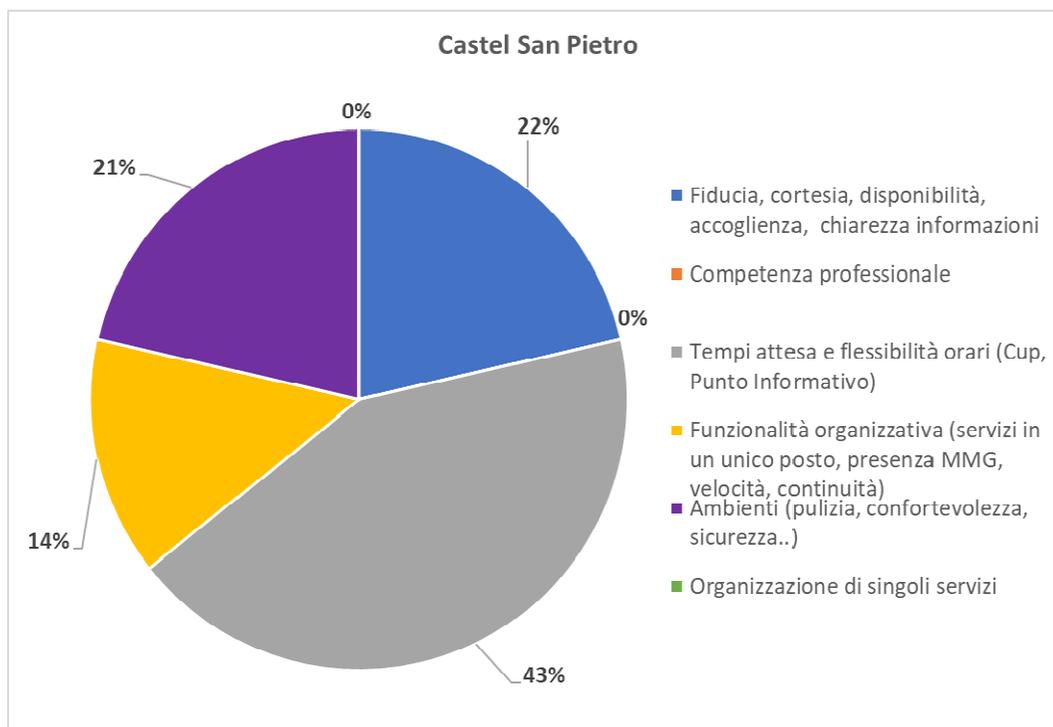
Count

| | | Soddisfazione | | | | Total |
|-------|-------------------|-----------------------------|----|----|------------------------|-------|
| | | per niente soddisfacente | 2 | 3 | molto soddisfacente | |
| Cds | Forlimpopoli | 1 | 7 | 30 | 30 | 68 |
| | Castel san Pietro | 1 | 1 | 15 | 29 | 46 |
| | Podenzano | 2 | 5 | 14 | 21 | 42 |
| Total | | 4 | 13 | 59 | 80 | 156 |

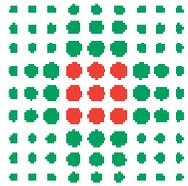


Cosa le è piaciuto

Cosa vorrebbe cambiare



**!! ACCORCIARE
TEMPI D'ATTESA**



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

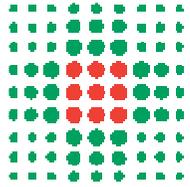
ATTIVITA' CCM 2017 - n 13 sedute

N 4 sedute congiunte con CUF - N 2 con CUF, CCM Montecatone e CCMSS

N2 sedute straordinarie sala Minosa Presidio e Sala Teatro Lolli

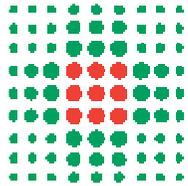
N1 seduta pubblica Auditorium De Maurizi

- **Programmazione attività annuale e gruppi di lavoro 2017**
- **Presentazione del progetto AGENAS- nuovo percorso regionale e team misto membri del CCM e ed esperti ausl per la verifica degli indicatori di umanizzazione delle cure in ospedale**
- **Presentazione e avvio gruppo "Le relazioni istituzionali del CCM distrettuale con la Direzione Aziendale, il Comitato di Distretto, la CTSS Metropolitana. Progettazione condivisa e partecipata dei processi di miglioramento - sinergia con i processi decisionali"**
- **Disposizioni regionali sulle vaccinazioni a cura direzione UO Igiene e Sanità Pubblica**
- **Assetto organizzativo AUSL e sito aziendale a cura Direttore staff Informazione e Comunicazione**



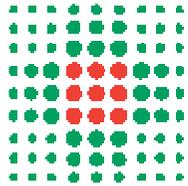
**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

- **Nuovo assetto organizzativo in area medica a cura direzione medica e infermieristica di Presidio**
- **Presentazione risultati della validazione del Questionario PREM valutazione dell'esperienza dei pazienti dimessi dagli Ospedali di Comunità a cura equipe Dipartimento di Scienze Biomediche e Neuromotorie dell'Università di Bologna**
- **Presentazione e approvazione nuovo regolamento CCM**
- **Analisi dati Piano di contenimento tempi di attesa a cura di equipe aziendale**
- **Esito gruppo di lavoro CCM/reclami anno 2016 a cura di vice presidente**
- **Confronto e dialogo tra le esperienze dei due comitati di partecipazione dell'AUSL di Imola: CCM e CUF**
- **Relazione annuale ai comitati sull'attività e sulla programmazione aziendale strategica a cura del Direttore Generale Andrea Rossi.**
- **Progetto di Miglioramento: Promuovere il benessere e l'igiene della persona in ospedale a cura del direttore DIT Davide Carollo e referente aziendale**



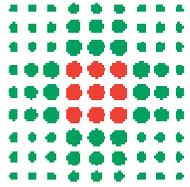
**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

- **Aggiornamento sull'andamento dei 3 sottogruppi "Promozione Copertura Vaccinale Età Giovanile ed Anziana"**
- **Presentazione del nuovo Direttore amministrativo Maria Teresa Donattini**
- **Mancate disdette prestazioni: giustificazioni e sanzioni a cura di direzione ASSOT**
- **Fascicolo sanitario elettronico a cura di Alice Bonoli direttore Staff informazione e Comunicazione**
- **Piano vaccinazioni 2017- aggiornamenti**
- **Programmazione attività 2017-secondo semestre**
- **Presentazione Delibera Aziendale n. 155 del Luglio 2017 a cura del Direttore Generale Andrea Rossi**
- **Stato di avanzamento dei lavori dei tre sottogruppi "vaccinazione" e condivisione finale del progetto a cura di Presidente Carla Govoni e Alberto Minardi dirigente aziendale**
- **CUF: aggiornamento su eventi in programmazione a cura di presidente**
- **Indagine AGENAS: presentazione risultati della rilevazione a cura di vice presidente**



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

- **Presentazione a cura Gruppo CCM/Reclami: analisi segnalazioni primo semestre 2017**
- **Presentazione a cura Gruppo CCM/Qualità percepita: Indagine pilota Casa della Salute CSPT**
- **Integrazione fra i servizi sanitari e sociali " nel nostro territorio a cura Direttore DASS**
- **Conoscenza reciproca/occasioni di integrazione fra i Comitati sanitari e socio sanitari del territorio**
- **Programma Ascolto e coinvolgimento del cittadino del professionista e della comunità:**
 - l'equità nella medicina di genere a cura Fulvia Signani AUSL Ferrara**
 - l'equità nell'accoglienza sanitaria ai migranti a cura Giuseppe Schirripa CRI Parma**
 - l'umanizzazione in ospedale a cura del vice presidente Remo Martelli CCM**



CCM gruppi di lavoro 2017

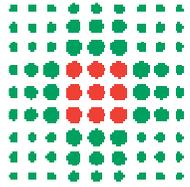
- **Gruppo di lavoro Relazioni Istituzionali**

Le relazioni istituzionali del CCM distrettuale con la Direzione Aziendale, il Comitato di Distretto, la CTSS Metropolitana- Elaborazione di un «Regolamento per l'individuazione condivisa tra CCM e Direzione generale dell'azienda USL di Imola di progetti di miglioramento e della modalità della loro elaborazione, approvazione, applicazione e verifica >>

- **Gruppo di Lavoro CCM Promozione Copertura Vaccinale Età Giovanile ed Anziana -**

Attività nei sottogruppi Formazione- Comunicazione –Scuola

«IncurSIONI» nei centri sociali per la promozione della vaccinazione antinfluenzale



Gruppo di lavoro CCM/segnalazioni : Analisi reclami semestrale n 2 sedute
Commissione mista conciliativa n 1 seduta - Piano azioni di miglioramento annuale

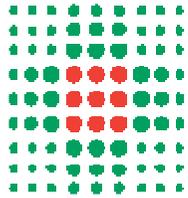
Gruppo di lavoro Qualità percepita: L'esperienza degli utenti nelle Case della Salute Indagine pilota Casa della salute di CSPT e poliambulatori Ospedale Imola – supporto operativo n 2 settimane di rilevazioni

Gruppo di lavoro Accessibilità/Equità:

Board Equità – n 2 sedute

Progetti prevenzione/EqIA : analisi e partecipazione a:

- valutazione EqIA progetto PRP 4.1 Esercizio fisico e attività sportiva nella popolazione affetta da disabilità
- valutazione EqIA progetto PRP 6.6 Prevenzione e presa in carico del bambino con condizioni croniche: sovrappeso ed obesità



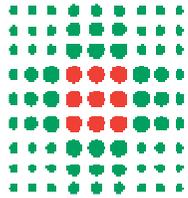
**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Imola

CUF 2017 – n 7 sedute

N 4 sedute congiunte con CCM - N 2 con CCM, CCM Montecatone e CCMSS

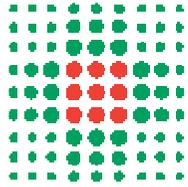
N1 sedute straordinaria Sala Teatro Lolli -N1 seduta pubblica Auditorium De Maurizi

- **Programmazione attività 2017**
- **Aggiornamenti situazione Centro Diurno Psichiatria Adulti**
- **Mostra fotografica 20 anni dalla chiusura Ospedali psichiatrici**
- **Resoconto dei lavori della Consulta Regionale**
- **Conferenza dei servizi della salute mentale**
- **Confronto e dialogo tra le esperienze dei due comitati di partecipazione dell'AUSL di Imola**
- **Relazione del Direttore Generale sulla programmazione aziendale**
- **Presentazione del nuovo Direttore amministrativo**
- **Mancate disdette prestazioni/ giustificazioni e sanzioni a cura ASSOT**
- **Fascicolo sanitario elettronico a cura direttore Staff informazione e Comunicazione**



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

- **Piano vaccinazioni 2017- Stato di avanzamento dei lavori dei tre sottogruppi "vaccinazione" e condivisione finale del progetto**
- **Aggiornamento su eventi in programmazione Oltre la Siepe**
- **Indagine AGENAS: presentazione risultati della rilevazione**
- **Integrazione fra i servizi sanitari e sociali " nel nostro territorio a cura Direttore DASS**
- **Conoscenza reciproca/occasioni di integrazione fra i Comitati sanitari e socio sanitari del territorio**
- **Programma Ascolto e coinvolgimento del cittadino del professionista e della comunità:**
 - l'equità nella medicina di genere**
 - l'equità nell'accoglienza sanitaria ai migranti**
 - l'umanizzazione in ospedale**



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

Tavolo autismo - n 3 incontri e conferenza dei servizi DSM

Dopo di noi -Rilascio contrassegno parcheggio -Campi solari
Codice equità e accoglienza in Pronto Soccorso -Continuità educatore

Gruppo di lavoro Qualità percepita: L'esperienza degli utenti e degli operatori del CSM di Imola. Accettazione e accoglienza: un percorso condiviso tra operatori e utenti di umanizzazione delle cure

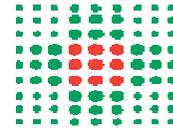
- Indagine di clima con operatori
- Confronto con valutazioni utenti e volontari CUF
- Progetto di miglioramento strutturale e organizzativo accoglienza

Gruppo di lavoro Accessibilità/Equità:

Board Equità – n 2 sedute

Progetti prevenzione/EqIA : analisi e partecipazione a:

- valutazione EqIA progetto PRP 4.1 Esercizio fisico e attività sportiva nella popolazione affetta da disabilità
- valutazione EqIA progetto PRP 6.6 Prevenzione e presa in carico del bambino con condizioni croniche: sovrappeso ed obesità



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

CONFERENZA ORGANIZZATIVA

Dipartimento Salute Mentale Dipendenze Patologiche

17 Maggio 2017 ore 14/17.00

Casa della Salute Castel San Pietro Terme

Non solo Dati !

**Centralità del territorio, lavoro in equipe,
trasparenza e riproducibilità!**

Benvenuto Alba Natali e Sabrina Gabrielli e Saluto autorità

1. Il CUF - Anna Marchi presidente

2. Le associazioni della Casa della Salute di Cspt - lo Sportello FANEP

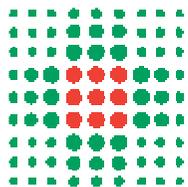
3. Il tavolo autismo - Chiara Cerbai PRIA

4. Gli interventi UOC Dipendenze patologiche nei territori delle Case Della salute – direttore Stefano Gardenghi

5. Gli interventi UOC NPJA nei territori delle Case Della salute –Direttore Cosimo Ricciutello- Rossana Ventura - Barbara Filippi

6. Il modello di integrazione istituzionale nel Distretto imolese - Sonia Cicero direttore DASS

7. Non solo dati ! Centralità del territorio, lavoro in equipe, trasparenza e riproducibilità a cura - Alba Natali Direttore Dipartimento DSM-DP



Manifestazioni di volontà donazione organi registrazione e sensibilizzazione

- Comitato locale Donazione organi e trapianti
Accoglienza donazioni dei cittadini e aziende
- Anno 2017 € 98.892,58 (Anno 2016 € 127.759,26) e donazioni di beni (elettromedicali, carrozzelle, ausili informatici, opere d'arte ect)
- pubblicazione sui giornali locali n.48 report

Relazioni con associazioni di volontariato ed enti/istituzioni

- **Partecipazione e collaborazione con Comitato consultivo misto socio sanitario**
- **Partecipazione a Comitato Paritetico metropolitano del Volontariato**
- **Facilitazione relazioni associazioni e AUSL**
- **Rapporti con ASP- Urp dei Comuni del Nuovo Circondario-amministrazioni pubbliche-Forze dell'ordine -**
- **Rapporto convenzione con diocesi - Consulta stranieri - Rapporti con testimoni di Geova e culti - Onoranze funebri**

CONFERENZA ORGANIZZATIVA
Dipartimento Salute Mentale
Dipendenze Patologiche Ausl Imola



Mercoledì 17 Maggio 2017
dalle 14 alle 17

Casa della Salute Castel San Pietro Terme
Sala della Biblioteca Storica - Viale Oriani 1 Castel San Pietro Terme

Programma

ore 14.00: Apertura lavori

ore 14.10: Saluto delle autorità

- *Il CUF*; Anna Marchi Presidente CUF
- *Le Associazioni della Casa della Salute di Castel San Pietro Terme*; lo *Sporello FANEP*
- *Il tavolo autismo*; Chiara Carbai Responsabile Piano Regionale Integrazione Autismo; psicologa UOC NPIA Ausl Imola
- *Gli interventi UOC Dipendenze patologiche nei territori delle Case della Salute* – Stefano Gardalangi, Direttore UOC Dipendenze Patologiche Ausl Imola
- *Gli interventi UOC NPIA nei territori delle Case della Salute* Cosimo Ricciullo Direttore UOC NPIA Ausl Imola
Fossana Ventura Neuropsichiatra UOC NPIA Ausl Imola
Barbara Filippi Psicologa UOC NPIA Ausl Imola
- *Il modello di integrazione istituzionale nel Distretto Imolese*
Sonia Cicero Direttore Ufficio di supporto alla CTSS e di Piano; Direttore Attività Socioassistenziali Ausl Imola
- *Non solo dati! Centralità del territorio, lavoro in équipe, trasparenza e riproducibilità* - Alba Natali
Direttore Dipartimento DSM-DP Ausl Imola

ore 17.00: conclusione lavori



Seminario equità in salute e umanizzazione nelle cure



Programma

Salute delle autorità
e della direzione generale

Ore 14.00 Medicina di genere
dr.ssa Fulvia Signani AUSL Ferrara

Ore 15.00 Salute dei migranti
dr Giuseppe Schirripa CRI Parma

Ore 16.00 Umanizzazione in ospedale
Remo Martelli CCM AUSL Imola



Comitato Consultivo Misto
Comitato Utenti e Familiari Salute Mentale
BOARD EQUITÀ AUSL di Imola

sono lieti di invitarLa all'incontro pubblico

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

dalle 14 alle 17
6 dicembre 2017

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