

# Comunicare le Azioni di Miglioramento



## **A cura di**

Simonetta Beccari Uff. Stampa AUSL  
Sandra Bombardi Distretto Centro Nord  
Marinella Bonazza Dipartimento Cure Primarie  
Federica Fiorini URP AOU Ferrara  
Elisa Mazzini Direzione Inf.ca e Tecnica AUSL  
Cristina Sgarzi CCM di AOU Ferrara

*3 Dicembre 2015*



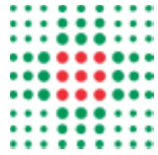
# Motivazioni della scelta dell'Argomento

## **La scelta dell'argomento** (*Definizione del Problema*)

esigenza ritenuta prioritaria - espressa dal rappresentante della Comunità  
... dar voce alle sollecitazioni dei cittadini

### **Motivazioni**

- Etiche e Deontologiche:  
trasparenza, rispetto, riconoscimento
- Garantire l'informazione al cittadino e stimolare il continuo miglioramento aziendale
- Alimentare relazioni di fiducia tra cittadino-azienda
- Creare senso di appartenenza da parte della Comunità verso la rete dei Servizi Socio Sanitari Locali



# Fonti Consultate e Difficoltà riscontrate

## Fonti Consultate

Dati interni alle 2 Aziende (Bilanci di Missione, Report URP, Indagini di soddisfazione).

Informazioni rese pubbliche da parte del presidente del CCM AOU  
Colloqui

## Difficoltà

.. connotazione diversa dagli altri lavori di gruppo

Fonti esterne per verificare la presenza di lavori simili

Scarsa familiarità con gli strumenti informatici ... blocco

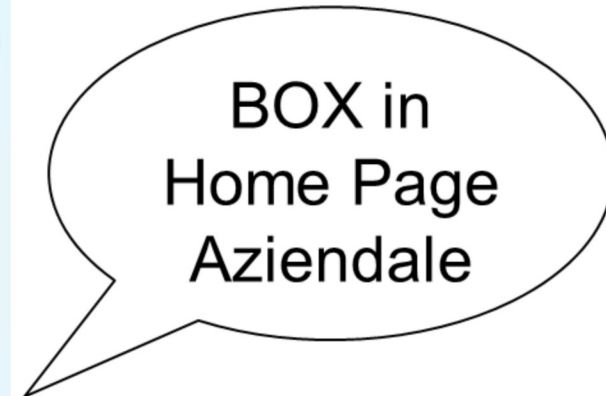
Costruzione di un'agenda comune di lavoro

**Lavoro utile, innovativo e importante "apri pista"**  
**Lavorare in gruppo e nuove prospettive**



# Cosa ci aspettiamo ? Comunicare le AZIONI DI MIGLIORAMENTO

**COSA?**



**DATI URP**

**DATI Qualità Percepita**





# OBIETTIVI

Rendere **visibile tutto il processo** di presa in carico e risoluzione di segnalazioni/disagi/disservizi presentati dai cittadini;

Rendere **visibile la tipologia di risoluzione** che i servizi interessati attivano affinché non si ripresenti il problema;

Creare un **circuito "Virtuoso"** utilizzando le potenzialità offerte dalle nuove tecnologie.

Creare **un'area "Open Data" all'interno dei siti aziendali** per:

- rendere trasparente il **percorso del reclamo**, a che punto si trova e relativa gestione della pratica;
- rendere trasparenti i dati relativi ai **reclami per tipologia** secondo classificazione CCRQ, per anno, unità operativa/servizio/distretto;
- restituire al cittadino una evidenza che **il reclamo è servito** per attivare azioni risolutive di eventuali problematiche segnalate;
- rendere **disponibili le indagini di soddisfazione**, svolte sul cliente sia interno che esterno, come stimolo al miglioramento continuo.

# SCELTA DELLA STRATEGIA

**COSA?**

**DATI URP**

**DATI Qualità Percepita**

- ➡ N. Segnalazioni Totali per anno
- ➡ N. Segnalazioni per Tipologia classificazione CCRQ
- ➡ Divisi per Struttura – Dipartimento - Reparto - Servizio – Percorso DTA
- ➡ **N. Azioni di Miglioramento poste in essere**

- ➡ Azioni PER TIPOLOGIA
- ➡ Azioni CHIUSE
- ➡ Azioni IN CORSO



# Utilizzo di Strumenti in uso in Azienda

 SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara	<b>Ufficio Accreditamento Qualità</b>	<u>MODULO AZIENDALE</u>	
		MOD-301-AZ Rev. 3	Pag. 1/2 22/08/2012

Azione \* Correttiva \* Preventiva \* Miglioramento



## AZIONI CORRETTIVE O PREVENTIVE

Azione correttiva  n. /      Azione preventiva  n. /  
Rev. n.                      del                      Rev. n.                      del

Dipartimento: \_\_\_\_\_

U.O./M.O./Servizio/Ufficio: \_\_\_\_\_

### *PROPOSTA AZIONE*





Guida

- GLOSSARIO
- LOGIN
- IMPOSTA UFFICI URP
- ANAGRAFICHE
- SEGNALAZIONI**
  - Nuova
  - Ricerca sempl.
  - Ricerca avanz.
  - Scadenziario
- SEGNALAZIONI DIFFICILI
- REPORT
- ESTRAZIONI EXCEL
- DOWNLOAD

### NUOVA SEGNALAZIONE

Dati registrazione    Dati anagrafici    Dati segnalazione    Dati evento    **Dati chiusura**

Data prima risposta:     Data chiusura:

Esito: Ringraziamento scritto (elogio scritto)

Ascolto mediazione:

Valutazione:

Richieste di risarcimento:     Persone risarcite:

Ricorso CMC:     Seconda Istanza:     Gestione rischio:

Determinazione azioni di miglioramento

Note

Salva    Annulla

Operatore: EXTRARER\Fiorini.Federica Azienda Sanitaria : Azienda Ospedaliera di Ferrara - URP1    01/12/2015 10:31:47



# OPEN Per CHI ? Chi Vogliamo Raggiungere?

## Popolazione in Generale

Informatizzati

NO Informatizzati

Diverse Tipologie di  
Portatori Interesse

## Pianificare le Attività

1. In HomePage Aziendale creare un BOX dedicato OPEN Casa di Vetro per entrare nella/e pagina/e - Banca Dati Interrogabile dall'utente in formato csv.
2. Creare Cartellone – Infografia con rappresentazione dei dati Annuali (generale, distretto, case della salute, PDTA, ..
3. Realizzare un Video e/o PPT per Sale d'Attesa PS CUP TV Stanze
4. Produrre dei foglietti informativi specifici per alcuni servizi, es. CUP, da allegare all'atto della prenotazione.
5. Inserire rubriche all'interno delle Newsletter
6. Informare le istituzioni locali (es. Conferenza Socio-Sanitaria Locale, Giunta Comunale)



# Come Realizziamo il Progetto OPEN

## Comunicare le azioni di Miglioramento

### **Company-Wide Project Management.**

Le imprese, soprattutto quelle di servizi, per la loro complessità saranno sempre più assimilabili ad una fabbrica di progetti, integrati e coordinati ..

*Company Wide Project Management*

*gestione della progettualità non confinata nei soli luoghi tradizionali, ... che si avvale del contributo di tutti per:*

*Gestire progetti, Innovare Migliorare la qualità*

*Riorganizzare i processi, Sviluppare nuove idee di business ..*

*Una più diffusa cultura di progetto, soprattutto se unita ad una chiara percezione e condivisione degli obiettivi, contribuisce a migliorare la prestazione aziendale nel conseguire i traguardi prefissati.*

## **Monitoraggio e Valutazione**

## **Costi ... CULTURA DEL RIUSO**

*“non si butta via niente”*

## **“economia del riuso”**

..... investe stili di vita e società, ambiente ed economia, produzione e consumo, profitto ed occupazione.

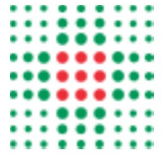
**Un possibile nuovo modello di sviluppo, dunque, che non fonda più il motore dell’economia sull’accumulazione e lo spreco, ma lo converte alle infinite variabili del riciclo di oggetti e materiali.**

**Un’economia che da orizzontale si trasforma in circolare con una serie di effetti a cascata sull’intero sistema.**



Potentissima risposta alla crisi economica, di giustizia, valori e identità, la filosofia del riuso **rende la società più sostenibile, equa e partecipata** e la democrazia ne risulta rafforzata.





**Siamo Aperti  
...al miglioramento**



**... dal Virtuale al Virtuoso**

**grazie**

**OpenData Aziendale**