

**Applicazione delle metodologie
delle Linee Guida nello sviluppo
del Bilancio Sociale
nelle Aziende del SSSR del Veneto**

*- La rendicontazione dell'area cittadini:
esperienza dell'Azienda Ulss n. 22 -*

Daniela Fasoli

Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico

Venezia, 4 dicembre 2007



**Area cittadini:
obiettivo della rendicontazione**

“Descrivere come l’Azienda risponde alla domanda di salute dei cittadini e del territorio, con quali modalità e con quali risultati”

Il metodo suggerito dalle Linee Guida

1. Rendicontazione per destinatari degli interventi

- ✓ popolazione in generale
- ✓ pazienti con patologia acuta e cronica
- ✓ soggetti fragili

2. Rendicontazione per tipologie di interventi

- ✓ prevenzione
- ✓ territorio
- ✓ ospedale

3. Rendicontazione dei contenuti specificando obiettivi, attività, risorse, risultati



In questo capitolo si è inteso ...

- Presentare ciò che l’Azienda eroga a favore dei cittadini in risposta ai loro bisogni di salute, riportando indicatori di risultato comprensibili
- Esplicitare “L’impegno a favore dei cittadini”

Per ottenere il risultato si è ritenuto di ...

- Considerare il punto di vista dei cittadini destinatari delle prestazioni offerte dall'Azienda e del Bilancio Sociale
- Usare un linguaggio semplice e comprensibile
- Rendere comprensibili soprattutto i risultati
- Limitarsi ad illustrare prevalentemente l'attività correlata con le strategie indicate nel Bilancio Sociale

Capitolo quarto:

L'impegno a favore dei cittadini

1. L'attività di prevenzione
2. L'attività di diagnosi e cura
3. L'attività di riabilitazione e assistenza socio sanitaria
4. Gli strumenti di comunicazione con gli utenti

1. L'attività di prevenzione

- ✓ Gli screening oncologici
- ✓ Le vaccinazioni
- ✓ L'igiene e la sanità pubblica
- ✓ L'igiene e la sicurezza nei luoghi di lavoro
- ✓ L'igiene degli alimenti e della nutrizione
- ✓ La sanità pubblica veterinaria

2. L'attività di diagnosi e cura

- ✓ L'assistenza specialistica
- ✓ L'attività del laboratorio analisi
- ✓ L'attività di radiologia
- ✓ Il Pronto Soccorso
- ✓ La riorganizzazione delle liste d'attesa
- ✓ I ricoveri ospedalieri
- ✓ L'assistenza farmaceutica

3. L'attività di riabilitazione e assistenza socio sanitaria

- ✓ L'RSA e l'Ospedale di Comunità
- ✓ L'assistenza domiciliare integrata
- ✓ La salute mentale
- ✓ Le dipendenze da sostanze: il Ser.T.
- ✓ I servizi socio-sanitari per le persone con disabilità
- ✓ I servizi socio-sanitari per i minori e la famiglia

4. Gli strumenti di comunicazione con gli utenti

- ✓ La Carta dei Servizi
- ✓ Le indagini di gradimento
- ✓ I reclami, le segnalazioni e gli apprezzamenti

Le indagini di gradimento

- ✓ **Obiettivo:** Rilevare con metodo la qualità percepita dall'utente e utilizzare i dati per migliorare il servizio offerto
- ✓ **Attività:** Uno specifico progetto "Analisi della soddisfazione dell'utente", avviato nel 2002, si occupa di rilevare con metodo la qualità percepita dagli utenti di tutti i servizi ospedalieri e distrettuali, dei pazienti ricoverati nei reparti di degenza e degli assistiti dal servizio di assistenza domiciliare integrata.

Le rilevazioni hanno cadenza trimestrale, ad eccezione dell'indagine nel servizio ADI effettuata la prima volta nel 2003 e ripetuta nel 2007.

I dati raccolti attraverso specifici questionari vengono elaborati ed analizzati prima di essere riconsegnati alle unità operative da cui provengono per poter essere utilizzati.

Nel 2006 sono stati coinvolti dal progetto n. 5247 utenti così distribuiti

Dati del monitoraggio: 2006

Utenti nei servizi ambulatoriali	1896
Utenti nei reparti di degenza	954
Utenti nei laboratori analisi	1016
Utenti nei servizi di fisioterapie	946
Utenti nei servizi di radiologia	435

- ✓ **Risorse:** Il progetto è interamente gestito con risorse interne.

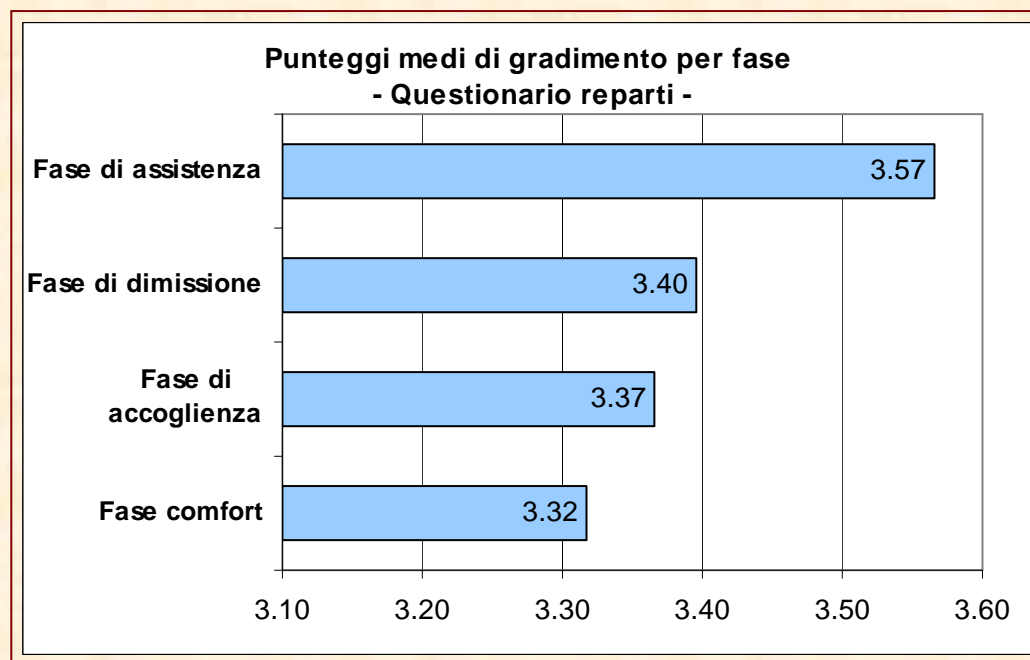
Un gruppo di referenti aziendali del progetto (URP, Servizio infermieristico, UMCQ, Servizio di epidemiologia) si occupa di coordinare il progetto e di produrre i report annuali destinati agli operatori delle unità operative, che hanno il compito di distribuire e raccogliere i questionari.

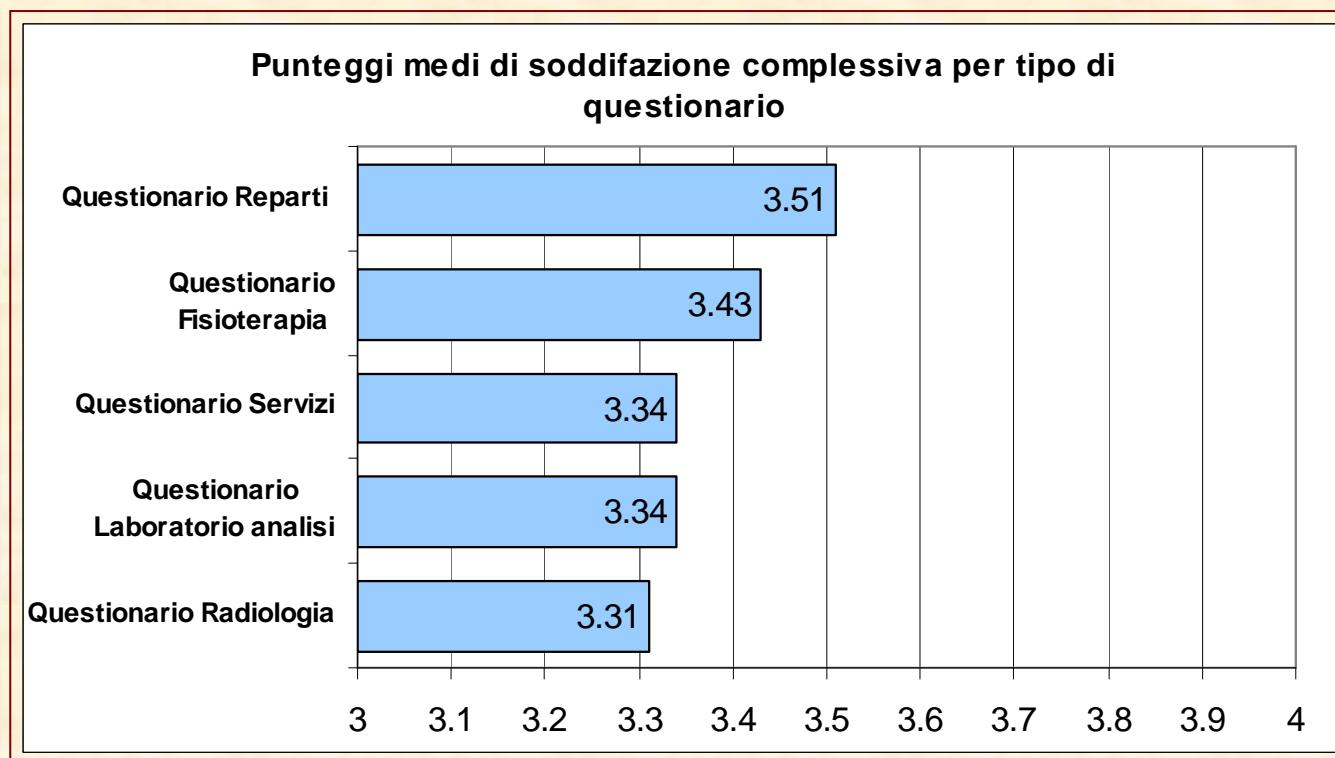
- ✓ **Risultati:** L'analisi dettagliata dei 5 report annuali prodotti - per i reparti di degenza, i servizi ambulatoriali, di laboratorio analisi, di radiologia e di fisioterapia - consente una lettura precisa degli aspetti di eccellenza e delle criticità viste dagli utenti.

In generale risulta evidente che in tutti gli ambiti in cui le indagini sono state effettuate la qualità dell'assistenza prestata e della relazione con gli operatori risultano gli aspetti che hanno registrato la maggior soddisfazione.

Nei reparti di degenza gli aspetti di minor gradimento sono quelli legati alla qualità del cibo ed agli orari dei pasti. Nei servizi ambulatoriali le criticità maggiori sono la difficoltà di prenotazione telefonica e il tempo d'attesa in sala d'aspetto prima di ricevere la visita o la prestazione richiesta.

La soddisfazione complessiva risulta molto elevata: il 97% dei rispondenti si ritiene soddisfatto o molto soddisfatto dei servizi.





Numero di utenti interpellati	2547
Numero di unità operative coinvolte dalle rilevazioni	60
Numero di report di analisi prodotti nell'anno	5