



## IL RISULTATO DELLA QUALITA' PERCEPITA e della COMUNICAZIONE RELATIVA AL IV TRIMESTRE DEL 2017

DEL POLIAMBULATORIO DEL CENTRO FERRARESE DI NEUROSPICHIATRIA, NEUROPSICOLOGIA E  
RIABILITAZIONE DELL'ETA' EVOLUTIVA DELLA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE - **PICCOLO  
PRINCIPE** -

Autorizzata dal Comune e ASL di Ferrara al Funzionamento Sanitario, con atto di P.G. 73965/2014 e la presa d'atto  
P.G. 74140/2014, per l'attività di Neuropsichiatria Infantile e attività di Audiologia e Foniatria.

### ENTE:

STRUTTURA	CENTRO FERRARESE DI NEUROSPICHIATRIA, NEUROPSICOLOGIA E RIABILITAZIONE DELL'ETA' EVOLUTIVA DELLA SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE <b>- PICCOLO PRINCIPE -</b>
DIRETTORE SANITARIO	DR.SSA BUSI MICOL
RAPPRESENTANTE LEGALE	DR. D'ASCANIO MICHELE
TIPO DI SERVIZIO	CENTRO DI NEUROPSICHIATRIA PER INFANZIA ED ADOLESCENZA
DOCUMENTO EMESSO IL	15/01/18

### ITER DI APPROVAZIONE:

REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
Minichiello S. D'Ascanio M.	D'Ascanio M	D'ascanio M.

## INDICE:

- 1 Evoluzione del sistema di ascolto degli operatori e dei reclami degli utenti e i primi risultati
  - 2 Ruolo dell'organizzazione nella comunicazione verso i cittadini
  - 3 La comunicazione verso gli operatori
  - 4 Evoluzione del sistema di ascolto degli utenti e valutazione dei risultati
  - 5 Verifica dello standard di prodotto (15gg tra 1°contatto e 1°appuntamento)
- 

### **1 Evoluzione del sistema di ascolto degli operatori e dei reclami degli utenti e i primi risultati:**

A partire dal 1/10/2017 abbiamo istituito un sistema di segnalazione di criticità utilizzando un modulo “ad hoc”. Le criticità segnalate alla Direzione dai professionisti del Centro, in seguito a fatti rilevati da loro stessi o da altri, in particolare da utenti, vengono valutati periodicamente (a cadenza mensile) coinvolgendo chi ha segnalato la criticità con un rapporto molto trasparente e dalla loro analisi sono scaturite azioni di miglioramento. Anche per gli utenti è stato predisposto un modulo specifico per segnalare i reclami, i disservizi e i suggerimenti. Il report del sistema di ascolto è riassunto nella tabella seguente.

	N° EVENTI CRITICI SEGNALATI DA OPERATORI	N° DEI RECLAMI SEGNALATI DAGLI UTENTI	N° DI INTERVENTI DI MIGLIORAMENTO
MESE DI OTTOBRE 2017	9	2	10
MESE DI NOVEMBRE 2017	4	0	4
MESE DI DICEMBRE 2017	1	0	1
<b>TOTALI NEL IV TRIMESTRE 2017</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>15</b>

## 2 Ruolo dell'organizzazione nella comunicazione verso i cittadini

Allo stato attuale la comunicazione verso i cittadini è garantita da apposite brochure poste in sala d'attesa e a disposizione dell'utenza più l'aggiornamento periodico del Sito internet e del profilo FB. Tutti i cittadini e gli operatori hanno la possibilità di documentarsi rispetto al tipo di Servizio tramite lettura della Carta dei Servizi e del documento di Presentazione posto in sala d'attesa.

Vista la crescente complessità dell'organizzazione e dei servizi offerti dalla S.C.S. Piccolo Principe, la Direzione ha rinnovato tutto il sistema di comunicazione tramite nuove brochure e materiale informativo che verrà pubblicato e messo a disposizione degli utenti.

Necessario portare a conoscenza gli operatori e i cittadini della distinzione tra i servizi della Cooperativa.

## 3 Il sistema di comunicazione agli operatori del servizio

La Direzione garantisce la corretta comunicazione con gli operatori del Centro tramite l'invio periodico di **comunicazioni scritte** necessarie per la corretta informazione e divulgazione dei documenti e delle procedure.

N° COMUNICAZIONE	ARGOMENTO
n°1 di ott 2017	Approvazione ed entrata in vigore di documenti
n°2 di ott 2017	Costituzione, composizione e sistematicità delle riunioni E.A.C. (equipe assegnazione casi)
n°3 di ott 2017	Comunicazione uso del Questionario di gradimento della qualità del servizio
n°4 di ott 2017	Richiesta di compilazione file excel accesso casi
n°5 di ott 2017	Entrata in vigore modulo segnalazione criticità per gli operatori
n°6 di ott 2017	Divulgazione pianificazione attività formativa del 2018
n°7 di nov 2017	Divulgazione documento "stato di avanzamento dell'accreditamento"
n°8 di nov. 2017	Avviso approvazione procedura per la gestione dell'interfaccia interna con Ambulatorio A/F della Cooperativa "Piccolo Principe"
n°9 di dic 2017	Approvazione ed entrata in vigore di documenti

#### 4 Evoluzione del sistema di ascolto degli utenti e valutazione dei risultati

La rilevazione della qualità percepita è uno strumento importante a disposizione di coloro che prendono decisioni per poter rispondere efficacemente al vissuto del cittadino che si rivolge al Servizio ed un è particolare strumento strategico per la Direzione. L'analisi dei dati relativi alla qualità percepita contribuisce a rappresentare la realtà in quel determinato momento ed in quel determinato territorio. Il miglioramento continuo della qualità dell'assistenza sanitaria offerta, necessita di informazioni costanti e continue da parte dei cittadini. A questo scopo la Direzione del Servizio ha istituito un questionario necessario alla rilevazione della qualità del servizio per indagare, oltre ai dati di contesto, la qualità percepita nella PRENOTAZIONE, ACCESSO, EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE, INFORMAZIONI E CONSIDERAZIONI FINALI.

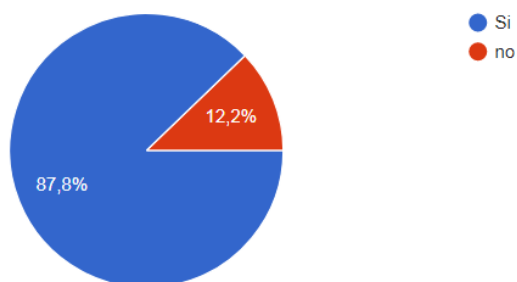
##### TABELLA:

MESE	N° DI QUESTIONARI
Ottobre - 2017	9
Novembre - 2017	15
Dicembre - 2017	17
<b>TOTALE</b>	<b>41</b>

Grafici – (i risultati dei 41 questionari di gradimento raccolti nel IV trimestre del 2017)

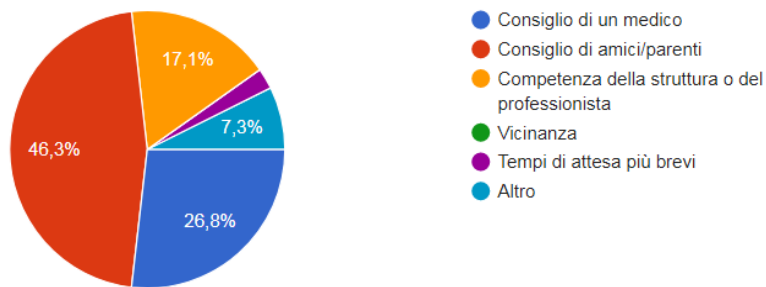
Era la prima volta che si recava presso questo poliambulatorio?

41 risposte



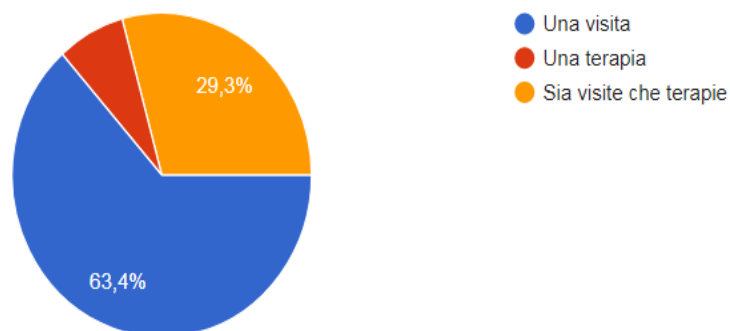
## Per quale motivo ha scelto questa struttura?

41 risposte



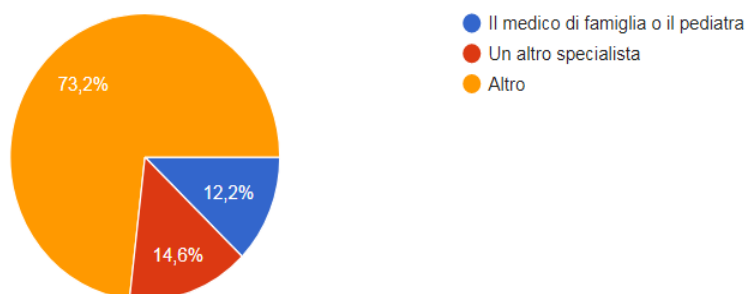
## Per quale motivo si è recato presso la struttura?

41 risposte



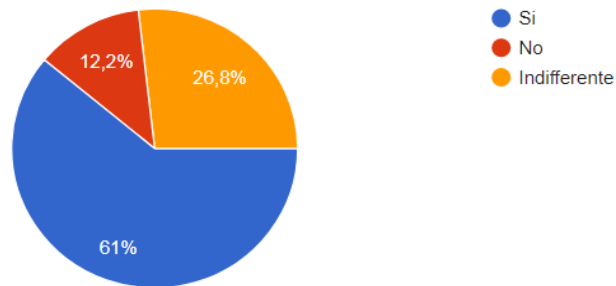
## Chi le ha richiesto la prestazione specialistica?

41 risposte



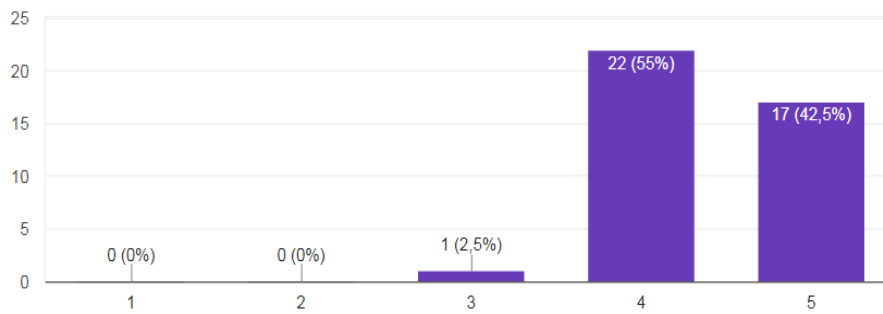
## Ritiene importante poter scegliere il nome del professionista da cui essere visitato/seguito?

41 risposte



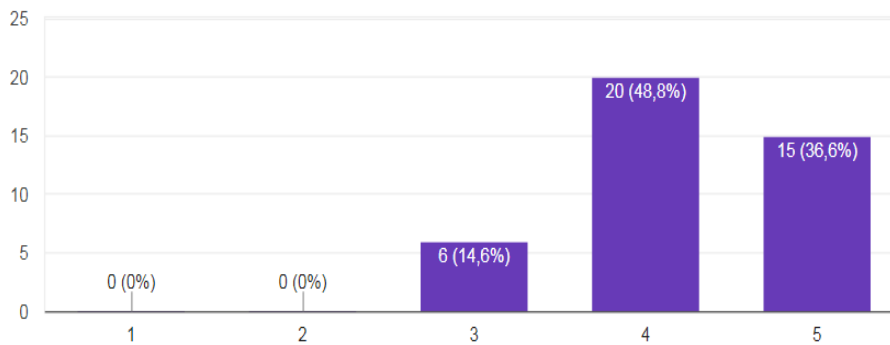
## I tempi di attesa sono stati adeguati? (fare riferimento al giorno del PRIMO appuntamento)

40 risposte



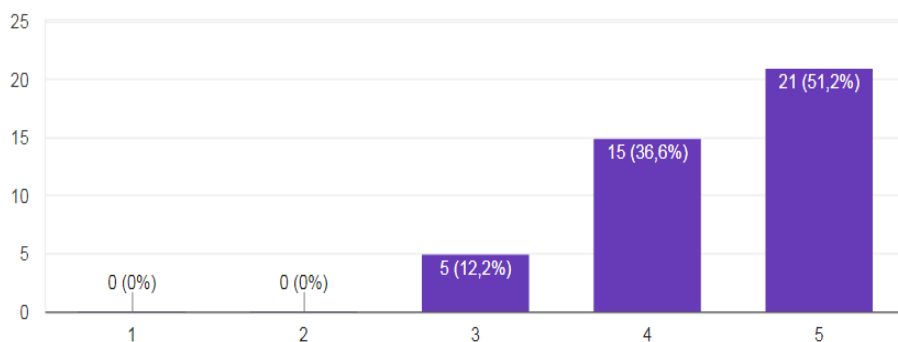
## La pulizia degli ambienti è adeguata?

41 risposte



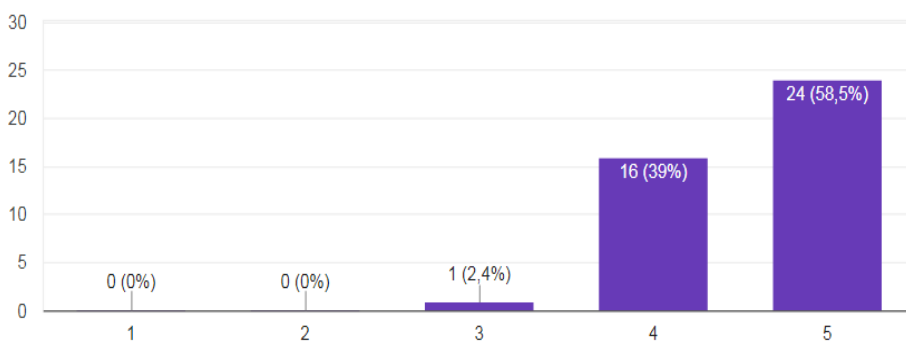
### Il tempo dedicato dal professionista che l'ha ricevuta è stato adeguato?

41 risposte



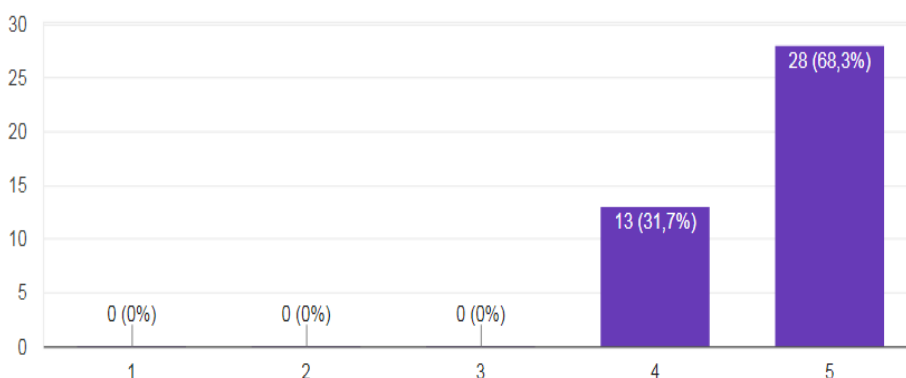
### Il rispetto della sua riservatezza e dignità durante la visita o terapia è stato adeguato?

41 risposte



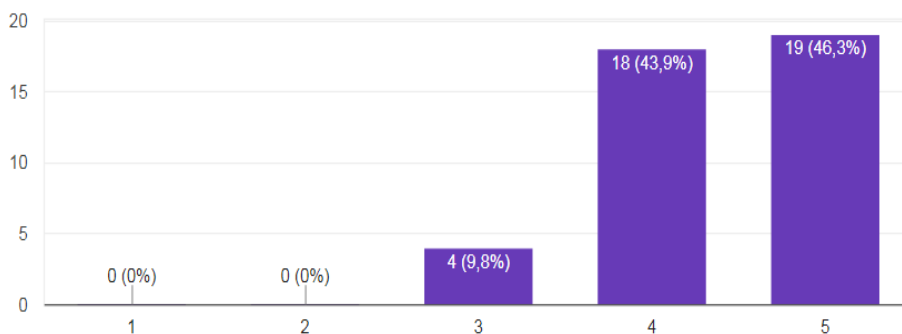
### La gentilezza e la cortesia del personale sono adeguate?

41 risposte



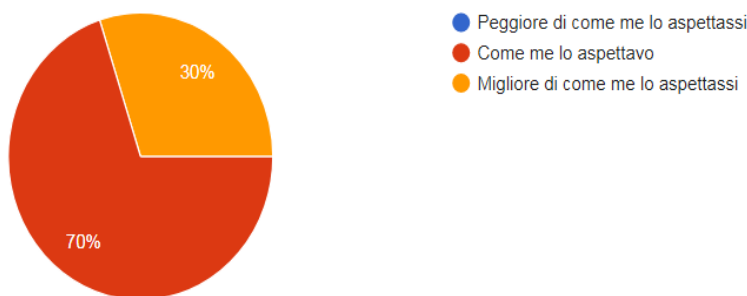
Le informazioni che ha ricevuto su come si sarebbe svolta la visita sono state adeguate?

41 risposte



Rispetto alle sue aspettative il servizio è stato:

40 risposte



La sezione libera per la segnalazioni di eventuali criticità ha messo in evidenza la necessità di uno spazio maggiore in sala d'attesa soprattutto per garantire la privacy tra l'utenza. Questo diventerà un obiettivo di miglioramento previsto per il 2018.

La sezione libera per la segnalazione del gradimento ha evidenziato “Gentilezza Professionalità” come due requisiti di qualità degli operatori del servizio.



## 5 Verifica dello standard di prodotto (15gg tra 1°contatto e 1°appuntamento)

Una particolare attenzione è stata rivolta al prodotto Richiesta e accoglienza nel quale sono state individuate alcune criticità; per superarle sono stati proposti alcuni cambiamenti organizzativi miranti alla verifica ed alla realizzazione dello **standard di prodotto** dichiarato e presentato nella **Carta dei Servizi**:

- possibilità dell'utente di scegliere il professionista;
- attesa tra contatto ed accoglienza non > a 15 giorni;
- salvaguardia della riservatezza della richiesta;
- ascolto empatico e non invadente, né burocratico dei bisogni dell'utente;
- trasparenza nei criteri per eventuali lista di attesa, con modalità di controllo degli utenti.

Per la verifica dello standard di Prodotto legato al tempo di attesa tra 1° contatto con il professionista e accoglienza l'E.A.C. Ha compilato settimanalmente un file i cui risultati sono riportati nella tabella seguente.

Il numero totale di accoglienze effettuate entro i 15 giorni è incompleto a causa della mancata compilazione del file da parte dei professionisti.

	N° DI RICHIESTE TOTALI	N°DI RICHIESTE PERSONALI	N° DI ABBANDONI	N° DI ACCESSI AL SERVIZIO	N° ACCOGLIENZE < 15gg
MESE DI OTTOBRE 2017	54	18	11	43	22
MESE DI NOVEMBRE 2017	36	16	2	34	19
MESE DI DICEMBRE 2017	61	24	1	60	27
<b>TOT. IV TRIMESTRE 2017</b>	<b>151</b>	<b>58</b>	<b>14</b>	<b>137</b>	<b>68</b>

*Il presente documento è di proprietà del Centro della S.C.S. Piccolo Principe di Ferrara. Documento ad uso interno, ne è vietata la duplicazione o la distribuzione non autorizzata.*

*Viene portato all'attenzione degli operatori del centro tramite pubblicazione in cartella condivisa su Server e stampato e pubblicato nell'archivio della Sede in Via Bologna 306 a Ferrara.*

Stampato il 15 febbraio 2018