



**Azienda Ospedaliero - Universitaria
"Policlinico - Vittorio Emanuele"
Catania**

**RELAZIONE RIUNIONE III GRUPPO DI LAVORO 15 OTTOBRE 2015 – CCA
POLICLINICO-V.EMANUELE**

Presenti: Sergio Cavallaro e Angelo Murgo. Assenti giustificati Giancarlo Isaia, Dino Aricò e Ines Furci).

Scopo dell'incontro era quello di far conoscere tutti i componenti del gruppo e di suddividere i compiti a tre Sottogruppi, di cui riporto di seguito i potenziali obiettivi:

Sottogruppo A – ACCESSO DEL PAZIENTE IN OSPEDALE

A) PARCHEGGI - Proposta: Rendere gli stalli interni alla struttura a pagamento e solo per i pazienti mentre le auto del personale sanitario e degli studenti andrebbero indirizzate nel parcheggio multipiano (vedi Ospedale Cannizzaro)

B) SEGNALETICA/UBICAZIONE REPARTI

Proposta: Rifare la segnaletica rendendola più comprensibile

C) PIANO DI SUPPORTO LOGISTICO-ALBERGHIERO PER I FAMILIARI DEI PAZIENTI FUORI SEDE

Sottogruppo B – ACCOGLIENZA DEL PAZIENTE PER RICOVERO O PER PRESTAZIONE AMBULATORIALE

A) ACCOGLIENZA – Visto che l'accoglienza fa parte degli indicatori di qualità dell'assistenza sanitaria sono previsti

- un Protocollo di accoglienza, considerato uno degli indicatori di struttura, dove gli operatori sanitari possono coniugare la professionalità con l'umanizzazione delle cure ??? (come esempio allego la scansione di una flow chart comportamentale su "Approccio di qualità nell'accoglienza dell'utente entro le 24h dal ricovero" dell'Azienda Ospedaliera San Camillo – Forlanini di Roma)

- la consegna della Scheda di valutazione della qualità percepita del ricovero o del servizio ambulatoriale/diagnostico ???, considerato uno degli indicatori di esito in quanto esprime il gradimento del paziente per le modalità di accoglienza ed inserimento in un reparto/servizio. Nel caso della prestazione ambulatoriale sarebbe conveniente che il questionario venisse consegnato al paziente contestualmente all'accettazione.

B) CONFORT SALE DI ATTESA AMBULATORI/DEGENZA

C) UMANIZZAZIONE DELLE PRESTAZIONI e RISPETTO DELLA PERSONA

Proposta: Consegna al paziente al momento del ricovero della "Carta dei Diritti e dei Doveri" + "Relazione tra Paziente e Medico in ospedale". Quest'ultimo opuscolo da far pervenire anche a tutto il personale sanitario e non.

Sottogruppo C – SISTEMA DI PRENOTAZIONE E TRASPARENZA DELLE LISTE DI ATTESA. RILASCIO CARTELLA CLINICA

A) CUP – Proposta: Per ridurre le liste di attesa sarebbe conveniente la creazione di un CUP metropolitano

B) DIFFICOLTA' NELLE PRENOTAZIONI TELEFONICHE (scortesia del personale addetto alle prenotazioni, errori nelle prenotazioni) Proposta: Corsi di qualificazione del personale del call center..

- C) LUNGI TEMPI DI ATTESA PRIMA DI POTER EFFETTUARE LA PRESTAZIONE –
Proposta: Prevedere delle fasce orarie nelle prenotazioni (es. 08,00-10,00; 10,00-12,00) – Attivare un servizio RECALL degli utenti che hanno prenotato la visita.
- D) LISTE DI ATTESA – Proposta: Si potrebbe copiare l’iniziativa della Regione Liguria dove dal 30 ottobre c.a. sarà attivato un servizio recall degli utenti che hanno prenotato la visita in modo da riutilizzare le date che dovessero liberarsi in caso di cancellazione oltre all’apertura di alcuni ambulatori e servizi diagnostici per 12 ore giornaliere.
- E) RILASCIO DELLA CARTELLA CLINICA
Proposta: Informatizzazione della cartella

Enzo Cacopardo