

**«Analisi e revisione dei processi
di ricovero in urgenza
e in elezione
della provincia di Ferrara»**

Gruppo di lavoro «Gestione dell'attesa»

Gruppo di Lavoro

Nell' ambito del "Progetto Analisi e revisione dei processi di ricovero in urgenza e in elezione nella provincia di Ferrara" (di cui alla nota protocollo 0054409 del 12/08/2022) è compreso il **gruppo di lavoro "Gestione dell'Attesa"** di cui fanno parte:

- Servizi Comunicazione delle due Aziende (capofila del progetto)
- Direttore Sanitario Ausl e Subcommissario sanitario Aosp
- Dit Ausl e Aosp
- Direzione medica presidi Ausl – Diruo PS Ausl e Aosp

Mandato conferito

Attivazione della macroazione

“Strumenti informativi e modalità di supporto all’attesa”

e, tra le azioni,

“Presenza di volontari, di sistemi tipo monitor per informazione e intrattenimento, aspetti comunicativi”

Analisi dell'esistente: i monitor

Attualmente al **PS di Cona** sono presenti:

- N° 11 Monitor/TV a 42" + MEdiaplayer con le viste di SAP di "TRATTAMENTO" ed "ATTESA"
- presso il PS Generale N° 1 Monitor/TV a 42" + MEdiaplayer con le visualizzazioni comunicative dei palinsesti
- presso l'Oculistica N° 1 Monitor/TV a 42" + MEdiaplayer con le viste di SAP di "ATTESA"

Analisi dell'esistente: i monitor

Tutti i monitor/TV gestiti con ARTEXE possono essere configurati in varie soluzioni :

1) per informazione /intrattenimento;

2) con un software di far conoscere al paziente, ed eventualmente al suo accompagnatore / caregiver, il tempo d'attesa presunto prima dell'accesso alle cure

Analisi dell'esistente: i monitor

Attualmente i monitor utilizzano la seconda modalità, tranne uno presente nella nuova sala di attesa in cui vengono caricati trailer o filmati (generalmente quelli inviati dalla Regione per le campagne di informazione ai cittadini) con uno scorrimento RSS di notizie che origina da Sky TG24

Analisi dell'esistente: i monitor

PS Ausl:

i videomonitor sono presenti all'ospedale di Cento ma solo 1 è operativo ed eroga informazioni relative al procedere dell'accesso dopo il triage

Analisi dell'esistente: la segnaletica

- A Cona sono state adottate, all'interno del PS, le segnaletiche “a terra” per accompagnare i pazienti ambulatori presso il PS Oculistico, Pediatrico e Ostetrico – Ginecologico
- E' presente un servizio di geolocalizzazione interna. L'app è in aggiornamento anche per gli ipovedenti e i non vedenti: è ora presente a Cona e in alcuni reparti Ausl

Analisi dell'esistente: i volontari

Dopo alcune sperimentazioni, attualmente non sono presenti volontari **in nessuno dei PS del Ferrarese**

Azioni di miglioramento: accoglienza

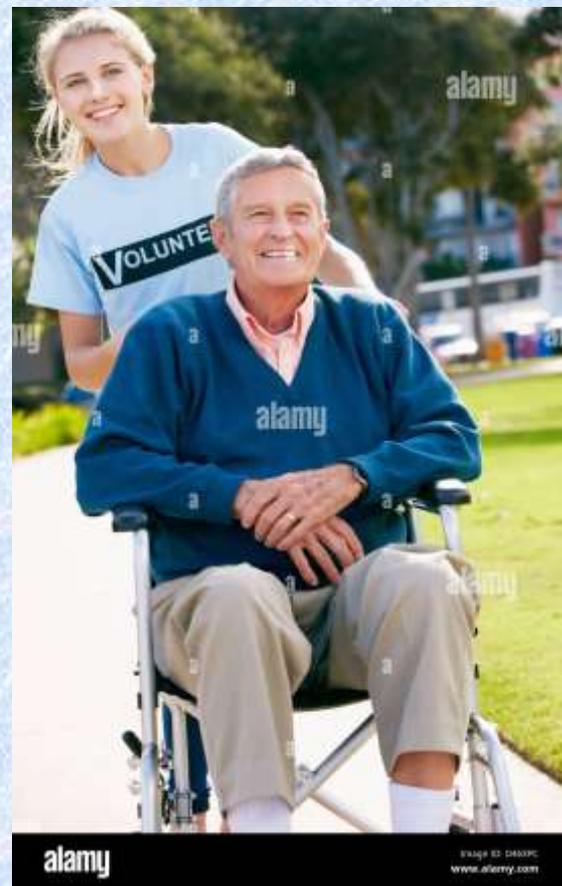
**Presenza di volontariato
per esigenze extra-sanitarie
dell'utenza: SE e CHI**

Sperimentazioni già effettuate
hanno dato esiti non positivi

Dipende molto a soggetti scelti

Serve «patto» con associazioni

Ragionamento aperto coi Comitati Consultivi Misti
per individuare soggetti adatti poi da formare



Azioni di miglioramento: accoglienza

Presenza di volontariato per esigenze extra-sanitarie dell'utenza: QUANDO

Analizzando i flussi dei vari Pronto soccorso emerge come i momenti di maggior accesso si verificano:

- in orario mattutino (ore 8 - 11)
- nei giorni feriali
- nel secondo semestre dell'anno (da luglio a dicembre)

Azioni di miglioramento: accoglienza

Presenza di volontariato per esigenze extra-sanitarie dell'utenza: QUANDO e QUANTO

Nuova sperimentazione potrà iniziare con:

dal lunedì al venerdì orario 8-12

- 1 volontario per ognuno dei PS di Argenta, Cento e Lagosanto
- 2 per il Ps di Cona

In aggiunta dalle ore 12 alle ore 16

- 1 ulteriore volontario per il Ps di Cona

Tale strutturazione prevederebbe la presenza di 100 ore/settimana di volontari

Azioni di miglioramento: accoglienza

Presenza di volontariato per esigenze extra-sanitarie dell'utenza: DA QUANDO

Formazione per i volontari

Un'unica giornata in presenza:

- Apertura lavori Direzione Generale;
- Interventi DirUo e Dit PS di Cona e dei presidi Ausl su funzionamento del servizio;
- operatori Area Comunicazione su comunicazione proattiva/relazionale

Sperimentazione al via entro ottobre

Azioni di miglioramento: accoglienza

Maggiore implementazione di monitor informativi: I CONTENUTI

I contenuti per i monitor saranno di vario tipo:

1. Di servizio (rispetto all'accesso/attesa di ogni singolo paziente)
2. Informativi (con notizie di interesse generale e attualità)
3. Divulgativi sul «significato dell'attesa» in Pronto soccorso

Azioni di miglioramento: accoglienza

Maggiore implementazione di monitor informativi: I CONTENUTI

1. E' in corso di implementazione il percorso con Tap My life per perfezionare un sistema che consenta ai pazienti e ai caregiver di sapere in tempo reale la possibile attesa rispetto all'accesso alla visita - La necessaria infrastruttura tecnologica è già presente a Cona e anche agli ospedali di Argenta e Delta (qui da implementare ulteriormente)

Azioni di miglioramento: accoglienza

Maggiore implementazione di monitor informativi: I CONTENUTI

2. Grazie ad un sistema di trasmissione di informazioni generali e di attualità (licenze Mr-You Enterprise già presenti a Cona, da implementare nei presidi Ausl, anche in relazione al progetto di autofinanziamento/gestione contenuti con Meneghini Communications) si potranno elaborare palinsesti di notizie da trasmettere (scorrimento RSS di notizie che origina da Sky TG24) per rendere meno gravosa l'attesa a pazienti e caregiver

Azioni di miglioramento: accoglienza

Maggiore implementazione di monitor informativi: I CONTENUTI

3. Video sottotitolati o slide animate a scorrimento da cui far emergere il significato dell'attesa

Ad es: - spiegazione dei nuovi codici colore;

- spiegazione dei tempi di processazione delle analisi di laboratorio e per la diagnostica per immagini;
- spiegazione dell'osservazione
- valore del triage (e retriage) da ribadire

Azioni di miglioramento: accoglienza

Maggiore implementazione di monitor informativi: GLI STRUMENTI E I TEMPI

- Sono stati acquisiti tre videomonitor. In prospettiva arriveranno anche le apparecchiature nell'ambito del progetto di autofinanziamento
- Tempi: avvio dei nuovi contenuti entro ottobre

Azioni di miglioramento: accoglienza

Altre azioni per l'accoglienza

- Manutenzione continua della segnaletica (a cura degli Urp come da loro mission);
- *Corso su comunicazione, relazione e gestione del conflitto per il personale interno* (già in corso da parte di Sifa)

Azioni di miglioramento: comunicazione

Azioni finalizzate a modificare la narrazione del PS verso l'opinione pubblica: oltre a giovare all'immagine delle Aziende sanitarie, hanno l'obiettivo di migliorare la percezione del servizio nell'utenza attivando un “processo culturale” che, a medio/lungo termine, punta a rendere l'utenza “meno prevenuta” rispetto al servizio e dunque meno conflittuale verso gli operatori, quando lo utilizzerà

Azioni di miglioramento: comunicazione

Conferenza stampa “Operazione verità”

Effettuata il 20 dicembre 2022 con esiti molto positivi quanto a:

Impatto sulla stampa - pubblicati 22 articoli direttamente conseguenti alla conferenza

- ulteriori 43 articoli successivamente, indirettamente legati alla conferenza stampa di cui 3 negativi e 40 positivi (tutto questo extra campagna ABC)
- si è infine verificato un calo di articoli negativi nei confronti dei PS del 61 per cento e sono iniziati ad arrivare articoli positivi

Attività social: si può stimare che i lanci relativi alla conferenza siano stati visualizzati circa 85mila volte

Azioni di miglioramento: comunicazione

Bollettino aggiornamento dati per la stampa

Contenuti: accessi, attese medie, criticità, con trend di miglioramento

Tempi: trimestrale per evidenziare meglio i trend (settembre)

Campagne ABC – CAU

Veicolazione proattiva e valorizzazione delle situazioni positive, dei nuovi progetti nel momento in cui si avviano e degli elogi ricevuti, tramite stampa e social

Azioni di miglioramento: costi e Gantt dei tempi

Costi: entro i cinquemila euro per assicurazioni volontari e monitor, il resto nei capitoli di spesa già esistenti

Attività	Metà settembr e	Fine settembr e	Metà ottobre	Fine ottobre	Metà novembr e	Fine novembr e
Formazione operatori	■	■	■	■	■	■
Formazione volontari	■	■	■	■	■	■
Sperimentazione volontari in PS	■	■	■	■	■	■
Realizzazione contenuti video	■	■	■	■	■	■
Completamento tracciamento per app	■	■	■	■	■	■
Attivazione informativa periodica tempi PS	■	■	■	■	■	■

Grazie
(domande?)