

**Coinvolgimento dei pazienti e dei cittadini nella sicurezza delle cure**

*Bologna, 22 settembre 2023*

**Campagna comunicativa della  
cittadinanza alla cittadinanza per il  
corretto uso del  
Pronto Soccorso**

**Katia Prati**

Azienda Usl della Romagna

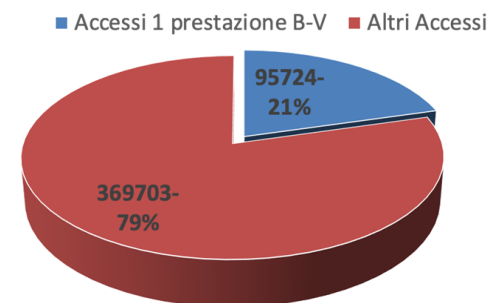
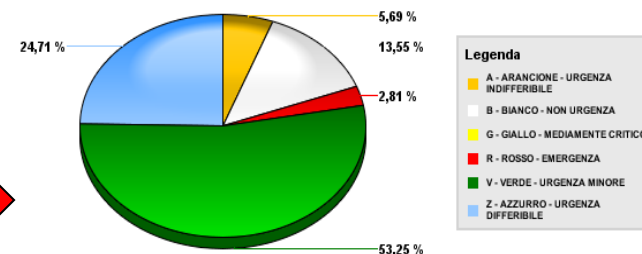
# BACKGROUND

## 1. Accessi “impropri” al Pronto Soccorso AUSL Romagna

2022, accessi nei 7 PS sono stati **465.427** :

**67% del totale** degli accessi codici Bianchi e Verdi

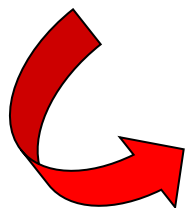
**21% del totale** degli accessi di PS (95.724 accessi) non esitano in ricovero e con 1 sola prestazione erogata



2. **Overcrowding** – sovraffollamento del Pronto Soccorso

3. **Tempi d’attesa** al Triage e tempi di permanenza

4. **Violenza** sugli operatori

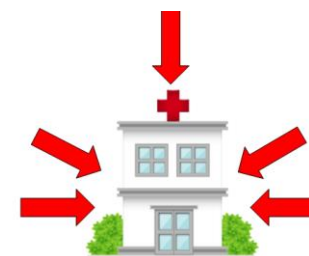


**CONSEPEVOLEZZA DELLA SCARSA CONOSCENZA DA PARTE DELLA POPOLAZIONE**  
della mission del Pronto Soccorso, dei servizi che questo può offrire all’utenza, dei percorsi alternativi

## OBIETTIVI

Implementare una **CAMPAGNA COMUNICATIVA ESTERNA**, attraverso la realizzazione di dépliant informativo e poster/manifesti.

Implementare una **CAMPAGNA COMUNICATIVA INTERNA**, attraverso la realizzazione di *Decalogo sul corretto comportamento dell'utente in Pronto Soccorso*.

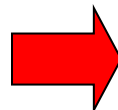


## BENEFICI ATTESI

1. **Riduzione degli accessi** al PS, per problemi di bassa gravità (codici bianchi e verdi)
2. **Miglioramento dei tempi** di trattamento
3. **Riduzione delle segnalazioni** da parte dei cittadini (URP, Giornali, Social, ecc.)
4. **Aumento del gradimento** dell'utente per il servizio ricevuto
5. **Riduzione degli episodi di aggressione** agli operatori
6. **Riduzione del contenzioso** (principalmente relativo all'applicazione del ticket)

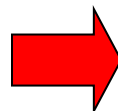
## METODI

Sottogruppo di lavoro PS del CCM  
(Comitato Consultivo Misto)



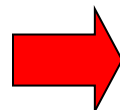
definizione dei **contenuti della campagna comunicativa** esterna (dépliant e poster)

Operatori PS e Sottogruppo di lavoro PS del CCM



definizione del “**decalogo corretto comportamento dell’utenza**” per la campagna comunicativa interna

Conferimento della realizzazione progettazione grafica



Progettazione grafica

Scuola Bottega

Ass. Amici di Enzo

Coop. Il Faro



# COINVOLGIMENTO PAZIENTI

Il paziente/cittadino è stato coinvolto dall'ideazione alla realizzazione della pratica

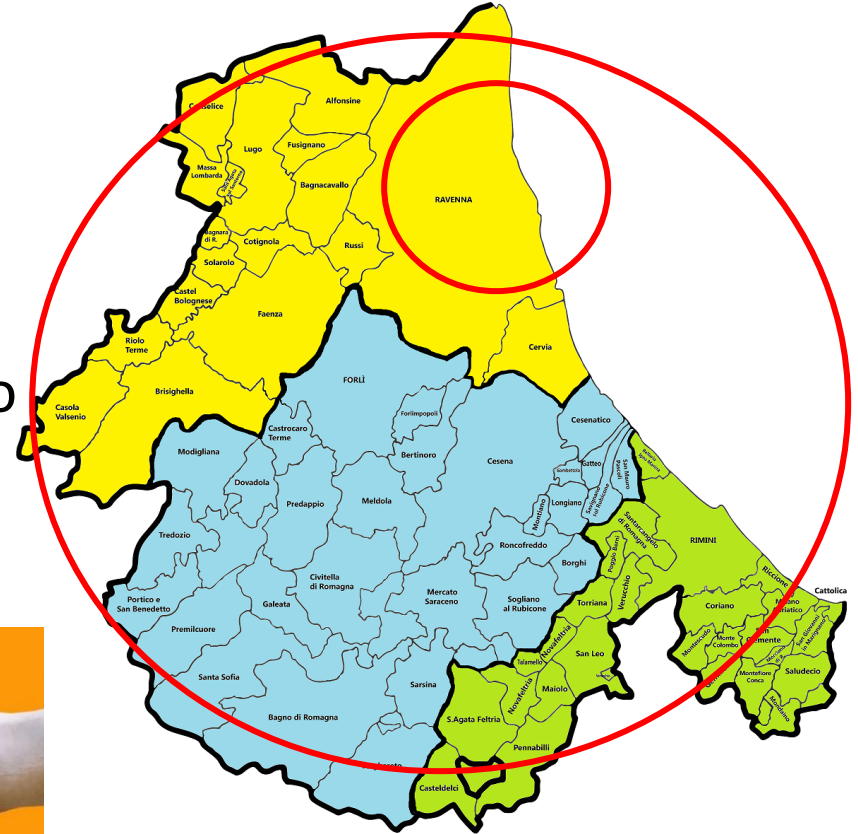


PAZIENTI  
FAMIGLIARI  
ASSOCIAZIONE DEI PAZIENTI  
STUDENTI SCUOLE SUPERIORI  
COMITATO CONSULTIVO MISTO

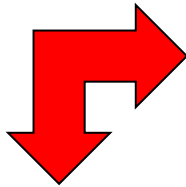
# RISULTATI



Dall'ambito di Ravenna...  
...a tutta l'AUSL Romagna  
Ospedale e Territorio



Coinvolgimento



ORDINE DEI MEDICI CHIRURGI E ODONTOIATRI DELLA PROVINCIA DI FORLÌ - CESENA

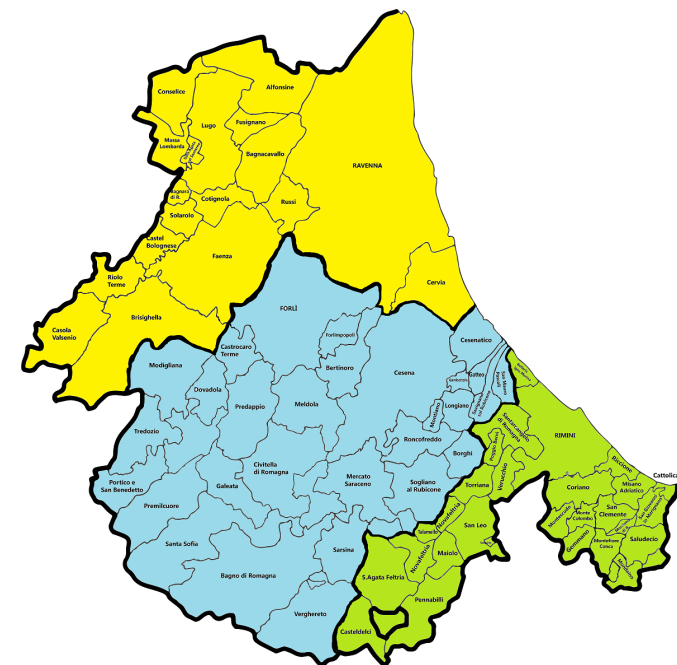




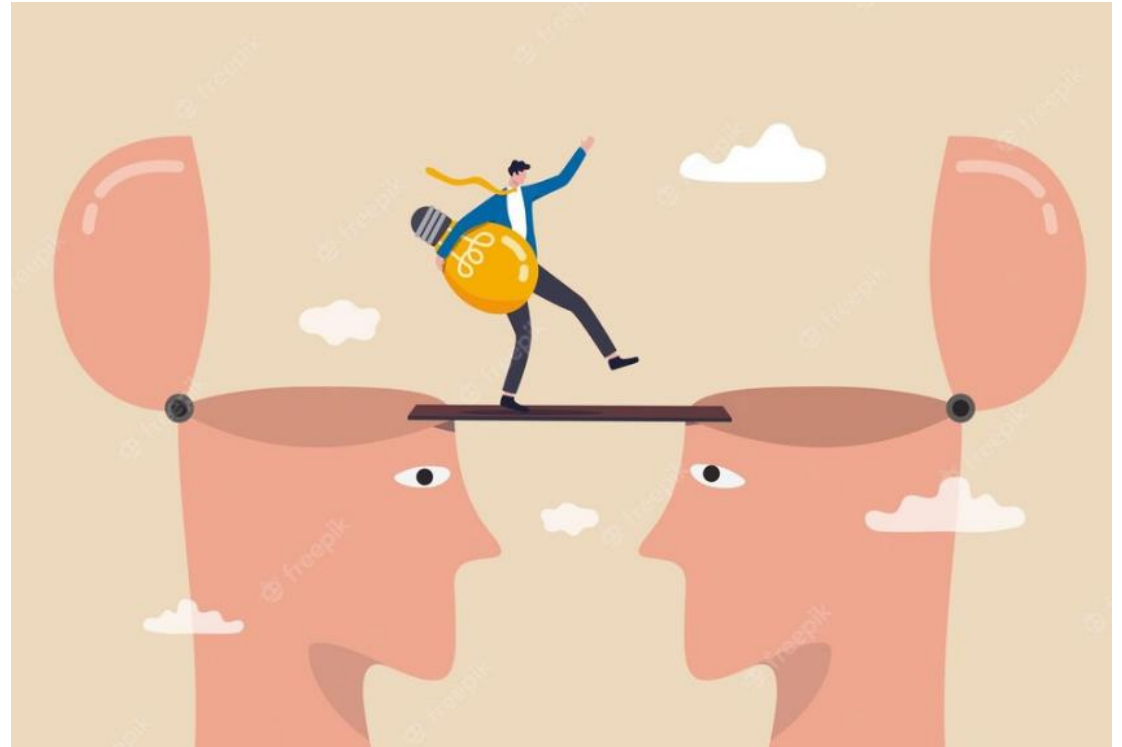
# LIVELLO IMPLEMENTAZIONE

## AUSL Romagna Ospedale e Territorio

Azioni	2022				2023												2024		
	9	10	11	12	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	1	2	
Ideazione	■	■																	
Progettazione contenuto			■	■	■	■													
Progettazione grafica					■	■	■	■	■										
Realizzazione								■	■										
Condivisione DG / altri										■	■	■							
Strategie diffusione												■	■	■					
Diffusione																			
Rilevazione dati																	■	■	■



# TRASFERIBILITA'





## CONCLUSIONI

E' risultato vincente il coinvolgimento della popolazione, del cittadino, dell'utente, nella condivisione della problematica legata al PS, dove si è generata la consapevolezza delle cause del fenomeno, per cui si sono condivise le proposte di soluzioni e dove il presupposto del confronto è la **TRASPARENZA.....**



**....CHE GENERA FIDUCIA!**