



# Progetto Premiato

## *Ci XQUA: sistema cittadini per la qualità*

*Azienda USL di Piacenza*

Referente:  
Rossana Ferrante  
tel. 052 3302016  
[r.ferrante@ausl.pc.it](mailto:r.ferrante@ausl.pc.it)

Settore:  
Sanità

### *Finalità*

Il progetto è sorto con l'obiettivo di rendere propositiva e concreta la partecipazione dei cittadini alla strutturazione di un percorso di qualità integrato nell'Azienda USL di Piacenza, e ha raccolto l'adesione e le sollecitazioni

del Comitato degli utenti, del TDM (Tribunale dei diritti del malato) e di Cittadinanza Attiva.

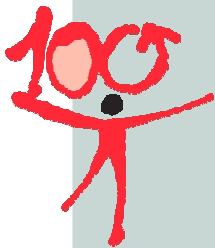
### *Contenuti*

Il "sistema per la qualità" permette all'Azienda di effettuare un monitoraggio continuo del grado di soddisfazione e della qualità dei servizi sanitari percepita dai cittadini/utenti e realizzare nello stesso tempo una serie di iniziative atte a rendere l'amministrazione più accessibile e vicina ai cittadini. E' stato, a tale fine, costituito un gruppo di progetto composto da professionisti della sanità, scuole, associazioni, comitati utenti con l'intento di definire obiettivi possibili ed efficaci di miglioramento dei servizi. Il gruppo ha lavorato su tre direttrici:

a) indagini di gradimento e strumenti di monitoraggio e valutazione; b) individuazione degli obiettivi, verifica dei risultati; c) sviluppo della comunicazione e informazione ai cittadini. I temi di particolare interesse che sono stato oggetto delle attività intraprese attengono all'accessibilità dei servizi ed all'umanizzazione dei rapporti azienda/cittadino.

### *Risultati*

Le principali attività realizzate sono state: un'indagine del Tribunale dei diritti del malato sull'accessibilità alle strutture ospedaliere dei quattro presidi, sui temi: rimozione di barriere architettoniche, segnaletica, interventi per la sicurezza e l'accessibilità negli ingressi e negli spazi interni; un'indagine sulle "Voci di qualità", ossia interventi volti a facilitare le relazioni con i pazienti e i loro familiari attraverso incontri programmati ed una maggiore informazione; interventi correttivi evidenziati dai reclami presentati dai comitati



degli utenti, in ordine a regole condivise di buona relazione tra utenti e operatori; una informazione strutturata per target di popolazione e per problematiche specifiche; iniziative di comfort alberghiero all'interno di un presidio ospedaliero, che hanno condotto, ad esempio, all'acquisto di 52 televisori attraverso iniziative di raccolta fondi.

Per la realizzazione del progetto sono stati utilizzati pagine web, kit informativi dedicati, focus groups misti composti da dipendenti dell'azienda e rappresentanti dei cittadini, gruppi misti di formazione.

Sulla base delle indagini di Customer satisfaction svolte sono stati individuati punti di forza e criticità dei servizi erogati in funzione delle quali vengono elaborate azioni correttive e di miglioramento.

### *Punti di forza*

L'iniziativa ha richiesto ed indotto la partecipazione attiva dei cittadini, favorendo le relazioni con gli operatori sanitari ed altri attori sociali. Importante è anche l'attivazione di azioni concrete per il miglioramento dei servizi sanitari erogati alla collettività.

#### **Partners:**

*Scuole Medie Superiori di Piacenza, Liceo Artistico Cassinari di Piacenza e Liceo Scientifico Respighi di Piacenza, Comune di Piacenza, Agenzia Sanitaria Regione Emilia Romagna –Area Accreditamento*