

I.R.C.C.S Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna Policlinico Di S. Orsola UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	VERBALE DI RIUNIONE	RS 08 Rev. 3 Pag. 1/5 Data di applicazione: 15.12.2005
---	----------------------------	--



POLICLINICO DI
SANT'ORSOLA



Comitato Consultivo Misto

Verbale N./4 2026 - Data incontro: 22.04.2026

Componenti del CCM:

Presenti: Silvia Redaelli, Loredana Decaro, Annalisa Bettini, Maria Mazzetti, Rosina Alessandroni,, Sandra Balboni, Orientina Ricci, Teodora Tersini, Agata Magaletta, Mariella Chiricolo, Patrizia Romualdi

Assenti: Antonio Pezzano, Ilaria Gandolfi Antonia Colombo, Cristina Cavallari, Elisabetta Peluso, Federica Morellato, Chiarini Luigi, Carlo Hanau Pio Jaffei,

L'Ordine Del Giorno sarà il seguente:

- Approvazione verbale 22.04.2026;
- Approvazione programmazione 2026
- Presentazione Associazione piccoli Grandi Cuori a cura della Prof.ssa Patrizia Romualdi;
- Presentazione dati reportistica segnalazioni 2025 a cura della dott.ssa Ramona Bazzocchi;
- Varie ed eventuali

1. Apertura incontro: Presidente

Il Presidente saluta l'Assemblea e pone in approvazione sia il verbale della seduta del 25 marzo u.s., sia la programmazione per l'anno 2026. Non essendo sollevate osservazioni o richieste di modifica, entrambi i documenti si intendono approvati all'unanimità.

I.R.C.C.S Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna Policlinico Di S. Orsola UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	VERBALE DI RIUNIONE	RS 08 Rev. 3 Pag. 2/5 Data di applicazione: 15.12.2005
--	----------------------------	---



POLICLINICO DI
SANT'ORSOLA



Successivamente, il Presidente introduce gli argomenti all'ordine del giorno e invita la prof.ssa Patrizia Romualdi, vicepresidente dell'Associazione "Piccoli Grandi Cuori", a presentare l'attività dell'Associazione.

2. Presentazione: Associazione Piccoli Grandi Cuori a cura della prof. Patrizia Romualdi

La Vice Presidente, Patrizia Romualdi, prende la parola e si presenta all'Assemblea, condividendo la propria esperienza personale in qualità di madre di un bambino nato con una cardiopatia congenita.

Tale esperienza rappresenta la motivazione che l'ha portata ad avvicinarsi all'associazione e a impegnarsi attivamente nelle sue attività.

Viene quindi illustrata l'attività dell'Associazione *Piccoli Grandi Cuori ODV*, realtà costituita a Bologna nel 1997 da genitori, volontari e operatori con l'obiettivo di supportare le persone con cardiopatie congenite e le loro famiglie lungo tutto il percorso di cura, dalla diagnosi fino alle fasi successive al ricovero.

L'Associazione opera in stretta collaborazione con le Unità Operative di Cardiologia e Cardiochirurgia Pediatrica ed Età Evolutiva dell'IRCCS Policlinico di Sant'Orsola, offrendo servizi di supporto psicologico e sociale rivolti sia ai pazienti sia ai familiari, con particolare attenzione alle situazioni di maggiore fragilità.

Nel corso dell'intervento viene inoltre sottolineata l'importanza delle attività di sensibilizzazione e promozione della conoscenza delle cardiopatie congenite, nonché delle iniziative sul territorio, tra cui l'installazione di defibrillatori e le campagne informative rivolte alla cittadinanza.

Un ambito particolarmente rilevante delle attività associative riguarda l'accoglienza delle famiglie: l'Associazione mette infatti a disposizione alloggi gratuiti per i nuclei familiari – spesso provenienti da fuori regione – che devono soggiornare a Bologna anche per lunghi

I.R.C.C.S Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna Policlinico Di S. Orsola UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	VERBALE DI RIUNIONE	RS 08 Rev. 3 Pag. 3/5 Data di applicazione: 15.12.2005
---	----------------------------	--



POLICLINICO DI
SANT'ORSOLA



periodi per consentire ai propri figli di affrontare percorsi di cura complessi. Tale servizio rappresenta un supporto fondamentale, anche in considerazione della durata delle degenze e dell'impatto economico e organizzativo sulle famiglie.

La Vice Presidente evidenzia inoltre il recente sviluppo progettuale dell'Associazione relativo alla realizzazione di una nuova struttura di accoglienza, situata in prossimità del Policlinico di Sant'Orsola, che consentirà di migliorare ulteriormente la qualità dell'assistenza offerta ai piccoli pazienti e ai loro familiari, garantendo maggiore vicinanza ai luoghi di cura e maggiore funzionalità rispetto alle esigenze assistenziali.

La Vice Presidente conclude il proprio intervento ringraziando l'Assemblea per l'attenzione e per l'opportunità di presentare le attività dell'Associazione. Ribadisce l'importanza di una collaborazione costante tra il mondo del volontariato e le istituzioni sanitarie, evidenziando come tale integrazione consenta di rispondere in modo più efficace ai bisogni complessi dei piccoli pazienti e delle loro famiglie.

Sottolinea infine il valore del supporto offerto non solo durante il percorso di cura, ma anche nella dimensione relazionale e quotidiana dei nuclei familiari coinvolti, auspicando il consolidamento e lo sviluppo di ulteriori progettualità condivise a beneficio dell'utenza.

Il Presidente ringrazia la prof.ssa Romualdi e introduce Ramona Bazzocchi, già nota ai presenti, invitandola a presentare i dati sulle segnalazioni.

3. Presentazione dati reportistica segnalazioni 2025 a cura della dott.ssa Ramona Bazzocchi

Prende la parola Ramona che illustra all'Assemblea il report aziendale relativo alle segnalazioni pervenute nel corso dell'anno, soffermandosi sui principali elementi emersi dall'analisi dei dati.

I.R.C.C.S Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna Policlinico Di S. Orsola UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	VERBALE DI RIUNIONE	RS 08 Rev. 3 Pag. 4/5 Data di applicazione: 15.12.2005
---	----------------------------	--



Dalla presentazione emerge innanzitutto un complessivo buon livello di risposta da parte dell'Azienda: la quasi totalità delle segnalazioni, pari al 93%, risulta infatti evasa entro i 30 giorni, mentre solo una quota residuale del 7% viene gestita oltre tale termine.

Il quadro complessivo evidenzia inoltre una prevalenza di segnalazioni positive, con 1.597 elogi, pari al 58,9% del totale, rispetto a 1.116 reclami (41,1%). Le modalità di presentazione confermano un utilizzo ormai consolidato dei canali digitali, con una netta predominanza dell'email, sia per i reclami sia per gli elogi, seguita a distanza da lettera, web e accesso diretto allo sportello URP.

Per quanto riguarda i soggetti segnalanti, le segnalazioni provengono quasi esclusivamente da cittadini, mentre risulta del tutto marginale il contributo di associazioni e studi legali. Analogamente, la maggior parte delle segnalazioni viene effettuata direttamente dagli interessati, seguita da quelle presentate per conto di familiari.

Entrando nel merito dei contenuti, per i reclami emerge in maniera significativa il tema dei tempi di attesa, che rappresenta la quota più rilevante, seguito dagli aspetti tecnico-professionali e da quelli organizzativi, burocratici e amministrativi. Una parte consistente delle segnalazioni riguarda inoltre l'informazione, la qualità della relazione e gli aspetti di umanizzazione delle cure, mentre risultano meno frequenti le segnalazioni relative ad aspetti economici, strutturali e di comfort.

Per quanto concerne invece gli elogi, questi si concentrano prevalentemente sugli aspetti tecnico-professionali e sulla qualità della relazione con il personale sanitario, a conferma dell'elevato apprezzamento dell'utenza sia per la competenza degli operatori sia per l'attenzione riservata alla dimensione umana dell'assistenza.

In conclusione, vengono presentati anche i dati relativi all'attività dello sportello URP, che registra complessivamente oltre 18.000 richieste annue, di cui la maggior parte gestite dal front office, a testimonianza del ruolo centrale del servizio nel supporto e nell'orientamento dell'utenza.

Per un approfondimento puntuale dei dati illustrati, si rimanda alla presentazione allegata al presente verbale.

Il verbale è stato redatto seguendo l'ordine di svolgimento della riunione.

I.R.C.C.S Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna Policlinico Di S. Orsola UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	VERBALE DI RIUNIONE	RS 08 Rev. 3 Pag. 5/5 Data di applicazione: 15.12.2005
---	----------------------------	--



POLICLINICO DI
SANT'ORSOLA



Prossimo Ordine del Giorno:

- Approvazione verbale 27.05.2026;
- Presentazione stato dell'arte progetto Customer e reportistica 2025 a cura della dott.ssa Rossini Simona;
- Presentazione Percorsi di Accesso al Pronto Soccorso a cura del Direttore di Medicina d'Urgenza e Pronto Soccorso – Fabrizio Giostra;
- Varie ed eventuali

Data di redazione:	07.05.2026
Redatto da:	Segreteria CCM

Firma Segreteria
Rossella Barresi

Rossella Barresi

Firma Presidente
Annalisa Bettini

Annalisa Bettini