

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./5 2026 - Data incontro: 27.05.2026

Componenti del CCM:

Presenti: Silvia Redaelli, Annalisa Bettini, Loredana Decaro, , Ilaria Gandolfi , Maria Mazzetti, , Rosina Alessandrini, , Sandra Balboni, Orientina Ricci, Marta Sicuranza, Teodora Tersini, Agata Magaletta, Mariella Chiricolo, Patrizia Romualdi, Carlo Hanau

Assenti: Antonia Colombo, Cristina Cavallari, Antonio Pezzano, Elisabetta Peluso, Chiarini Luigi, , Pio Jaffei,

L'Ordine Del Giorno sarà il seguente:

- Approvazione verbale 27.05.2026;
- Presentazione stato dell'arte progetto Customer Satisfaction 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

1. Apertura incontro: Presidente

La Presidente saluta l'Assemblea e pone in approvazione il verbale della seduta del 22 Aprile 2026. Non essendo sollevate osservazioni o richieste di modifica, il documento si intende approvato 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
--	----------------------------	---



Successivamente, la Presidente introduce gli argomenti all'ordine del giorno e invita la dott.ssa Simona Rossini a presentare il progetto della Customer Satisfaction e la reportistica 2025.

2. Presentazione stato dell'arte progetto Customer Satisfaction e reportistica 2025 a cura della dott.ssa Rossini Simona

La dott.ssa Rossini si presenta, è una collaboratrice della dott.ssa Bazzocchi e lavora all'URP, da più di un anno si occupa di questo progetto aziendale finalizzato a monitorare la qualità percepita dai pazienti ricoverati nelle aree di degenza.

Il progetto evidenzia che l'obiettivo principale dell'iniziativa è raccogliere informazioni utili al miglioramento dei servizi assistenziali, nonché rispondere agli obblighi informativi regionali e ai requisiti di accreditamento istituzionale.

Il nuovo sistema di rilevazione prevede l'utilizzo di un questionario digitale, accessibile tramite QR Code, compilabile su base volontaria dai pazienti ricoverati da almeno due giorni, con tempi di compilazione stimati tra 5 e 10 minuti. Restano esclusi alcuni setting assistenziali, tra cui Pronto Soccorso, Terapia Intensiva e Day Hospital, per le specificità dell'assistenza erogata.

Il questionario, aggiornato rispetto alle precedenti rilevazioni interrotte nel periodo pandemico, si basa su modelli regionali e standard di qualità riconosciuti a livello internazionale, ed è strutturato secondo diverse aree tematiche, tra cui:

- modalità di accesso;
- organizzazione dei servizi;
- informazioni ricevute;
- rapporto con il personale;
- rispetto della privacy;
- gestione del dolore;
- qualità degli ambienti e dei servizi alberghieri;
- valutazione complessiva del ricovero.

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



È stato illustrato il percorso di implementazione del progetto, avviato in fase pilota nel 2023 e progressivamente esteso fino al 2026, con un coinvolgimento complessivo di 73 strutture tra UU.OO. e SSD.

Infine, sono stati presentati i primi dati consuntivi relativi al 2025, che evidenziano un totale di 450 questionari raccolti, di cui 287 ritenuti validi secondo i criteri metodologici definiti.

Alla fine della presentazione la dottoressa ringrazia e saluta l'assemblea, prende la parola la presidente che introduce il dott. Giostra Direttore della UOC Pronto Soccorso.

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

Il Dott. Giostra ringrazia per l'invito e inizia illustrando i principali aspetti organizzativi e funzionali relativi ai percorsi di accesso al Pronto Soccorso dell'IRCCS AOU di Bologna.

In apertura è stato evidenziato il volume complessivo degli accessi, pari a 134.410 nel 2025, con una significativa incidenza del Pronto Soccorso generale e ortopedico. È stato inoltre sottolineato come una quota rilevante degli accessi avvenga tramite mezzi di emergenza, con circa il 38% dei pazienti trasportati dal sistema 118 e complessivamente quasi la metà degli utenti giunti in ambulanza.

Il dott. Giostra ha richiamato la mission del Pronto Soccorso, orientata a garantire risposte tempestive e appropriate alle situazioni di emergenza e urgenza, evidenziando il ruolo centrale del triage quale processo di valutazione prioritaria e dinamica dei pazienti. È stato precisato che il triage prevede rivalutazioni periodiche in relazione all'evoluzione delle condizioni cliniche, assicurando equità di accesso alle cure.

Sono stati illustrati i principali codici di priorità assegnati nel 2025, con prevalenza di codici a bassa e media gravità, e il rapporto tra criticità clinica e complessità organizzativa dei percorsi assistenziali.

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
---	----------------------------	--



POLICLINICO DI
SANT'ORSOLA



Particolare attenzione è stata dedicata alle criticità legate al sovraffollamento e al fenomeno del boarding, con una media di circa 17 pazienti al giorno in attesa di ricovero. A tal proposito sono stati presentati alcuni strumenti organizzativi adottati per migliorare i flussi, tra cui:

- attivazione dei percorsi “fast track” per specifiche specialità;
- anticipazione di esami e trattamenti già in fase di triage.

È stata inoltre evidenziata la presenza di percorsi dedicati per categorie fragili, con particolare riferimento a pazienti con disabilità, condizioni di fragilità, vittime di violenza e patologie potenzialmente trasmissibili. In tale ambito è stato descritto il percorso DAMA, finalizzato a garantire accoglienza e presa in carico adeguata delle persone con disabilità.

Infine, il dott. Giostra ha richiamato alcune criticità prospettiche, tra cui l’elevata incidenza di pazienti ultrasettantenni (circa un terzo degli accessi), che comporta un aumento della complessità assistenziale e organizzativa.

Alla fine della presentazione ringrazia sentitamente per l’attenzione e partecipazione.

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

Prossimo Ordine del Giorno:

- Approvazione verbale 24.06.2026;
- Presentazione Piano Programma Sicurezza delle Cure, a cura della Dott.ssa Naïke Sola;
- Presentazione Piano contrazione recettività estiva 2026 a cura del Dott. Luca la Placa;
- Presentazione Board equità a cura della Dott.ssa Francesca Gorla.
- Varie ed eventuali

Data di redazione:	03.06.2026
Redatto da:	Segreteria CCM

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



Firma Segreteria
Rossella Barresi

Rossella Barresi

Firma Presidente
Annalisa Bettini

Annalisa Bettini