

## GIORNATA DELLA TRASPARENZA IL #BURLO CHE VORREI

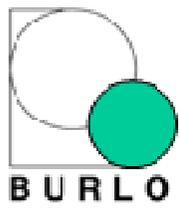


**28 giugno 2017**  
dalle 17 alle 19

**IRCCS Burlo Garofolo**  
via dell'Istria 65/1, Trieste  
*Aula Magna*

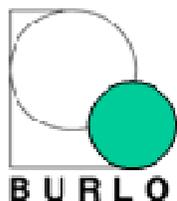
# Canali e strumenti di comunicazione

**Dr.ssa Donatella Fontanot**  
Resp. URP e Comunicazione



# Canali e strumenti di comunicazione





# Ufficio Relazioni con il Pubblico e comunicazione



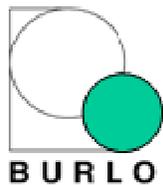
**informazione**

**partecipazione**

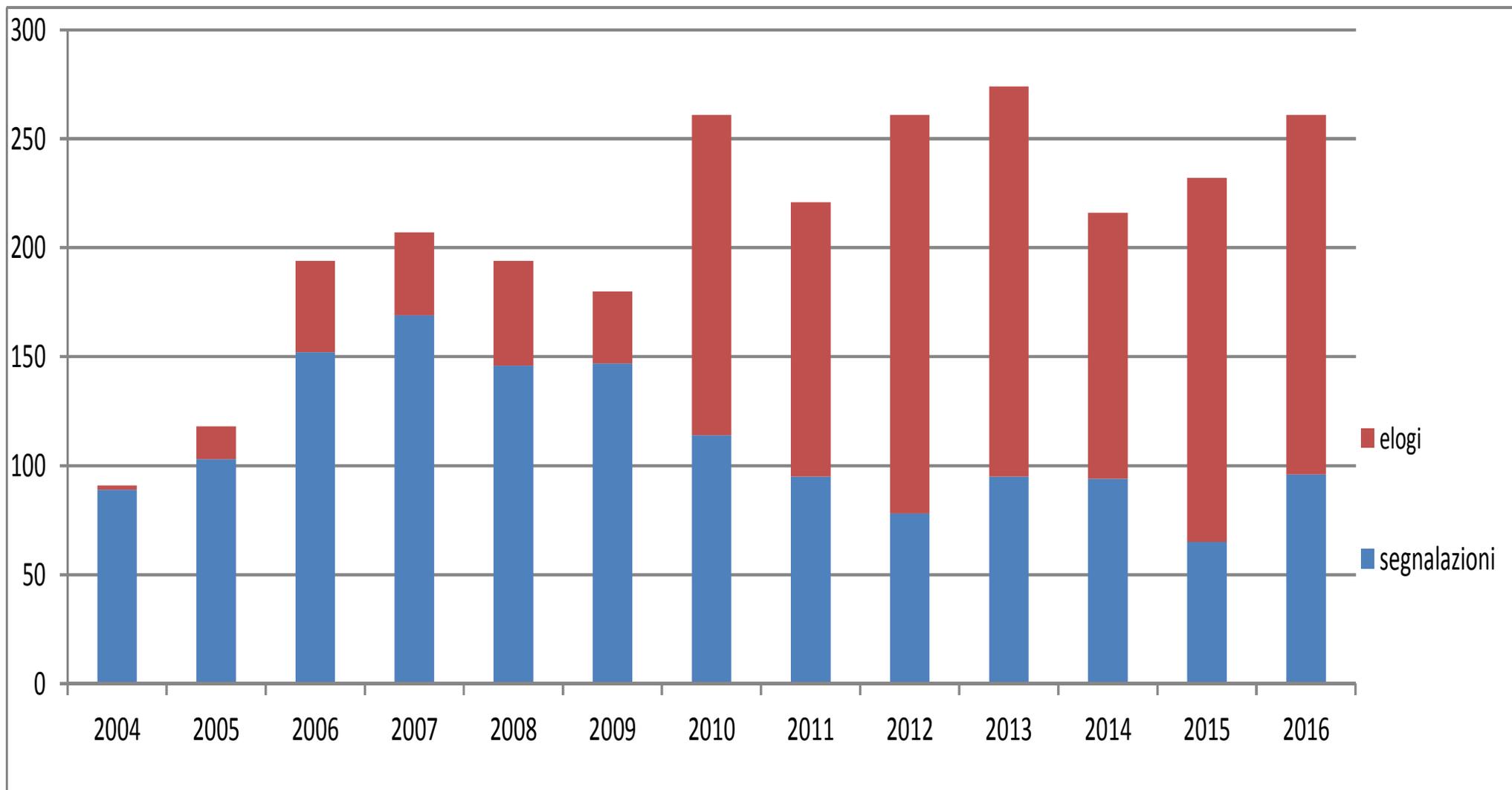
**tutela**

**comunicazione**

Carta dei servizi	Ufficio informazioni	Qualità percepita	Audit Civico o altre forme di partecipazione civica	Segnalazioni elogi reclami	Associazioni di volontariato	Marketing istituzionale e fund rising	Collabora: Sito web Ufficio stampa	Scuola in Ospedale Mediazione culturale
Guide a stampa								

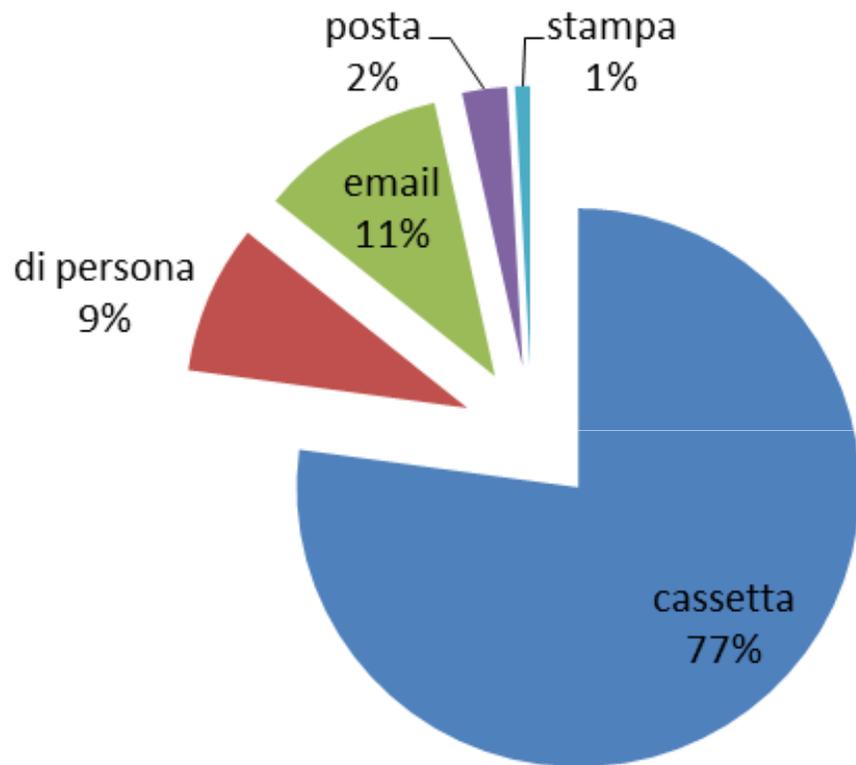


# Una lunga storia

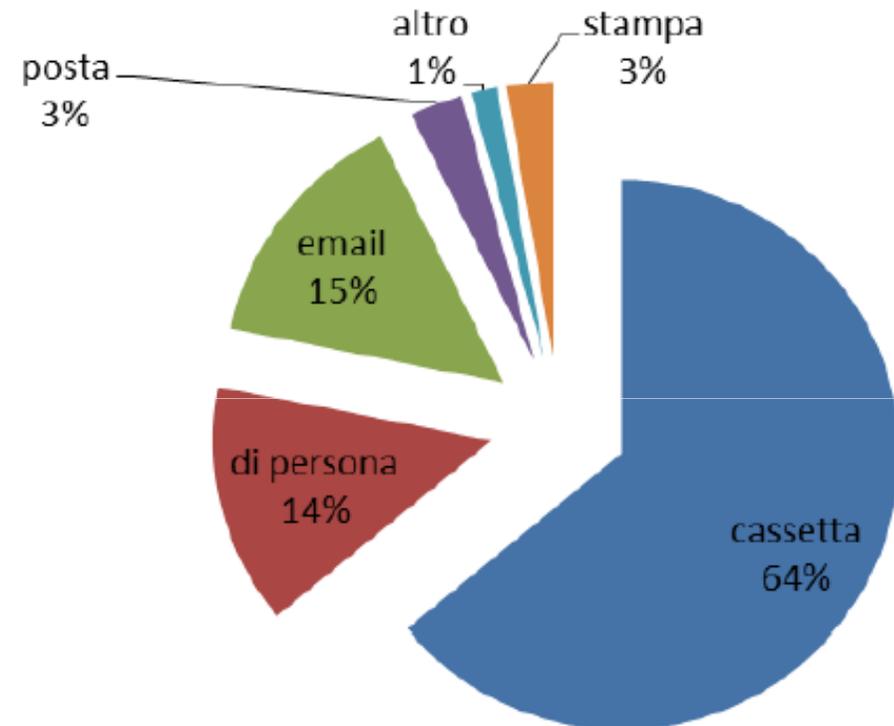


# MODALITA' DI PRESENTAZIONE

2015

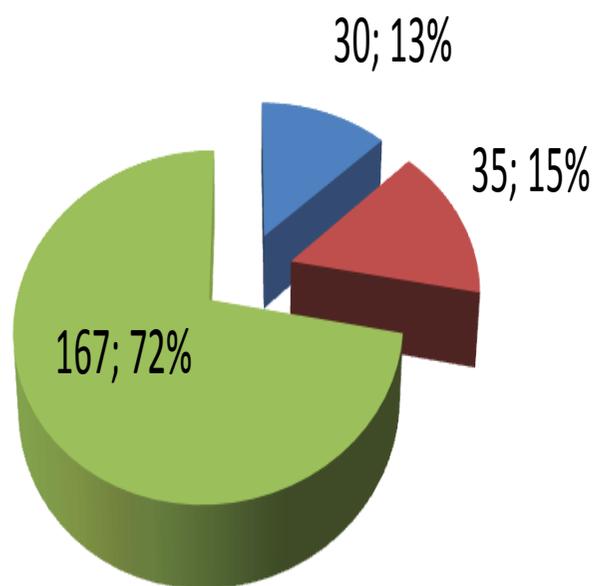


2016

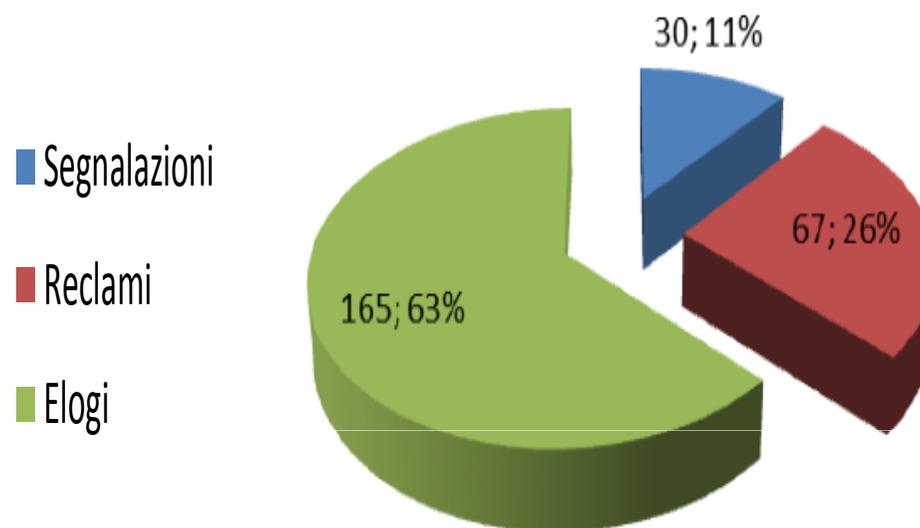


# TIPOLOGIA

2015

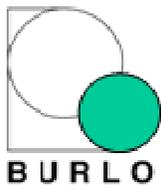


2016



**Segnalazione:** indicazione di disservizio che si risolve con una eventuale risposta di cortesia e che comunque non attiva la procedura tipica del reclamo

**Reclamo:** è una qualunque espressione di insoddisfazione degli utenti che attiva un'istruttoria e si conclude con una risposta scritta

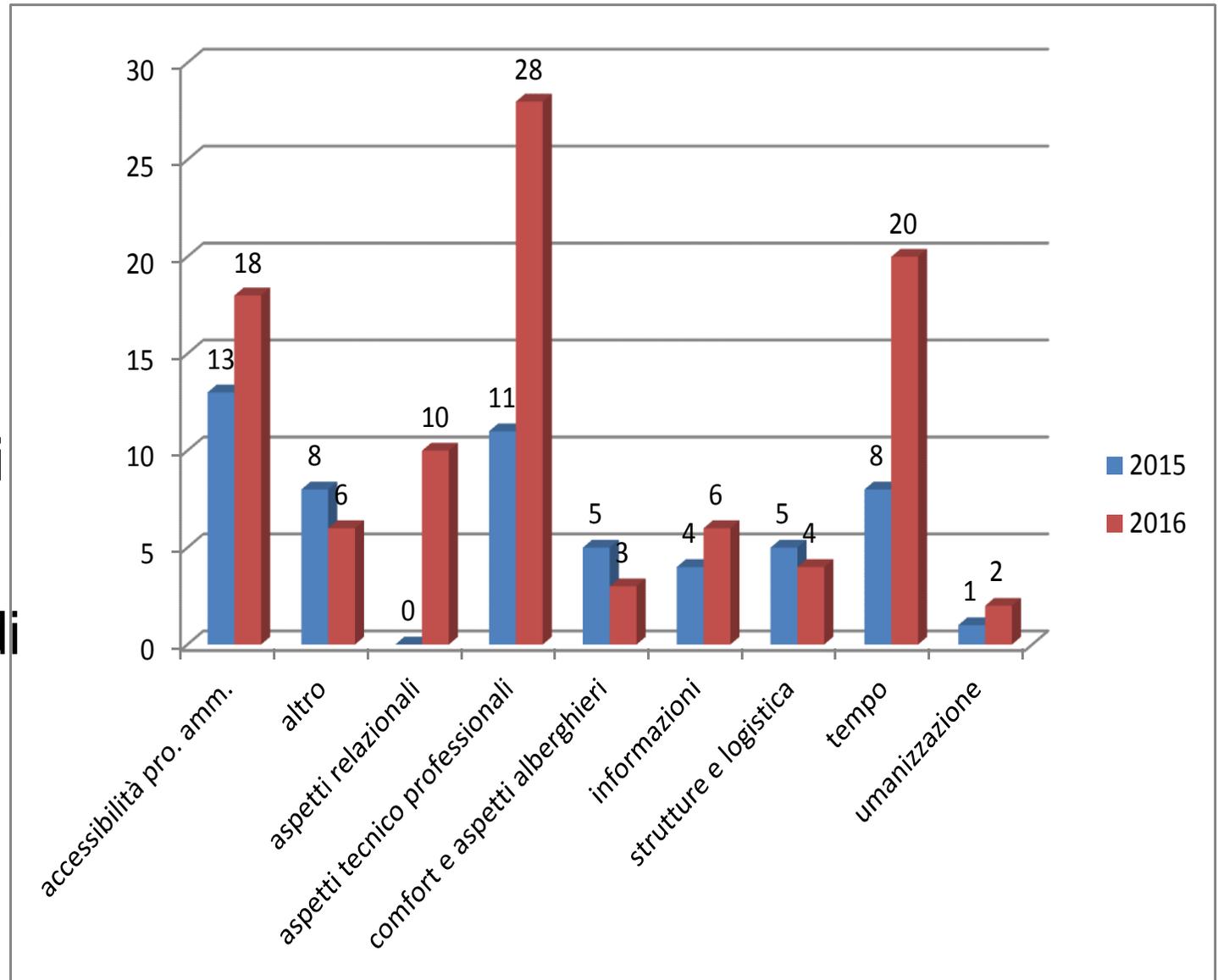


# Classificazione per MACROCATEGORIA

Accessibilità e  
procedure  
amministrative (ticket  
e prenotazioni)

Aspetti tecnico  
professionali (sanitari  
e amministrativi)

Tempo (code e liste di  
attesa)

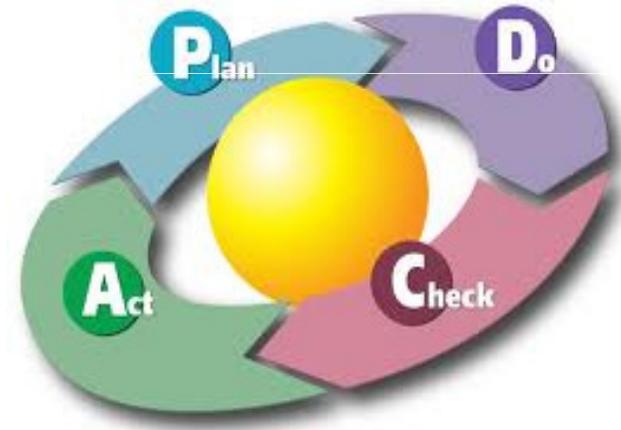


# Interventi correttivi

**Programma rischio  
clinico**

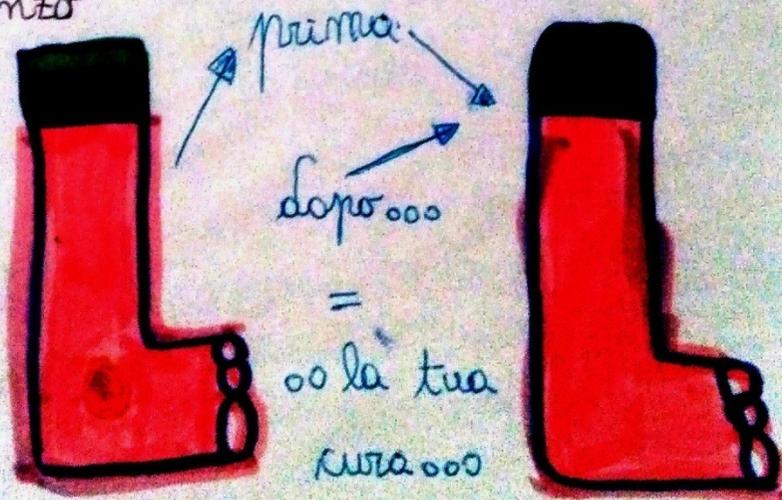
**Audit interni**

**Azioni di  
miglioramento**



Cara Dottoressa Valentina,  
 Grazie infinite per avermi curato il piede,  
 ora sto molto meglio! Con il tuo aiuto  
 e la tua gran pazienza e disponibili  
 tei ora sono quasi guariti e starò  
 più attento la prossima volta che  
 giocherò a masondino!!! ~~XXXXXX~~

Lorenzo



GRAZIE ANCORA!!! ... !! VOTO = 10.0

Se stesso	Genitore	Figlio	Coniuge	Altro
STRUTTURA O SERVIZIO in cui si sono svolti gli eventi				
Clinica pediatrica		Reparto	Ambulatorio	
DESCRIZIONE				
Tutto il personale si è dimostrato gentile e attento. Ringraziamo per l'umanità dimostrataci.				

CUORE, PAZIENZA, PROFESSIONALITA', CHIAREZZA

Le mie impressioni della ricomposizione, il  
 personale era molto bello molto e preciso, erano molto,  
 concentrati al massimo e danno consigli molto utili  
 a non far soffrire il paziente.  
 La Dottoressa, Vittoria è la più bella di tutte. Ringrazio  
 tutte le infermiere e tutte le dottoresse un ringraziamento  
 particolare al dott. Carbone perché si un grande

Si ridefiniscono i temi e gli strumenti di rilevazione della soddisfazione del paziente e della qualità:

Gradimento

Esperienza

Esito

*(Patient reported outcome)*



## Cosa pensi di questo ospedale?



Ciao,  
vogliamo migliorare il soggiorno dei bambini e ragazzi  
in ospedale, abbiamo bisogno del tuo aiuto per sapere  
cosa pensi del tuo ricovero. Ti chiediamo di aiutarci  
rispondendo alle domande di questa scheda, segnando  
con una croce le risposte che hai scelto.

Grazie per la collaborazione!

Gli amici del Burlo Garofolo

sono una  
bambina/ragazza



sono un  
bambino/ragazzo



ho \_\_\_\_\_ anni

*esempio*

Sono in ospedale da: .....giorni

1. Quando sei arrivato gli infermieri o i dottori ti hanno spiegato come è organizzata la giornata, per es. a che ora portano il pranzo, viene il medico a visitarti, vengono i volontari a trovarti?

SI

NO

Scrivi le tue opinioni e dai un punteggio da 1 = per niente a 5= moltissimo

2. Ti piace la tua stanza? Dai un punteggio

1	2	3	4	5

3. Ti piace il cibo che ricevi a pranzo e cena? Dai un punteggio

1	2	3	4	5

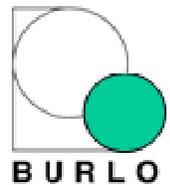
4. Ti sei trovato bene con gli infermieri e le infermiere? Dai un punteggio

1	2	3	4	5

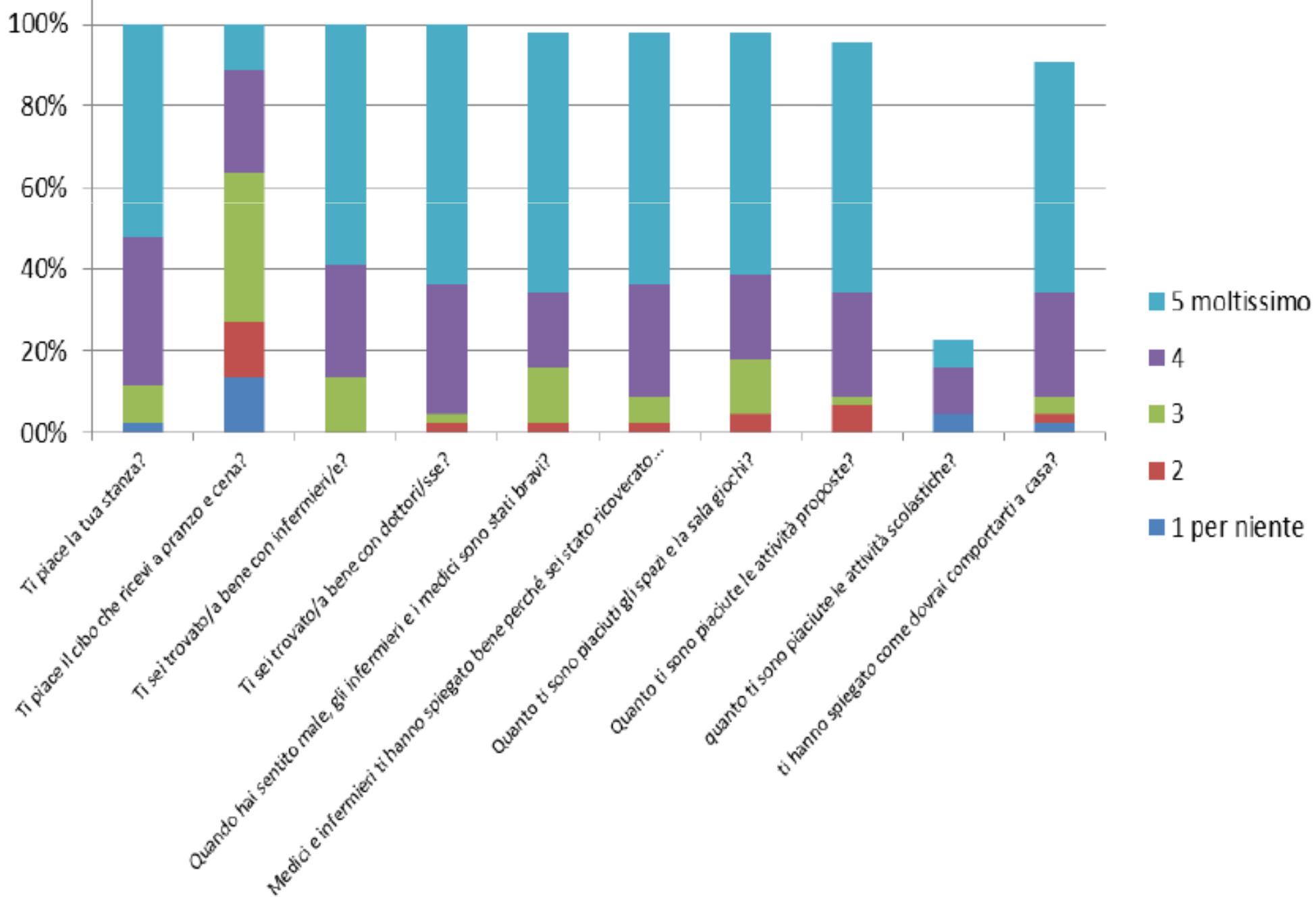
5. Ti sei trovato bene con i dottori e le dottoresse? Dai un punteggio

1	2	3	4	5

# Il punto di vista di bambini/e e ragazzi/e



BURLO



## Con le loro parole ...

### **Dimmi al cosa più bella di questo ricovero ...**

Ogni volta incontro nuovi amici

La mia camera e i compagni di stanza

La compagnia del personale e dei pazienti

I dottori sono stati bravi con me

La cosa più bella è stata la compagnia. Non pensavo che l'ospedale sotto certi aspetti è bello

### **Dimmi al cosa più brutta di questo ricovero ...**

La noia, quando la sala giochi era chiusa non sapevo come passare il tempo

Il prelievo, la puntura

L'agocannula

La risonanza magnetica, era impossibile rimanere a fermi così a lungo

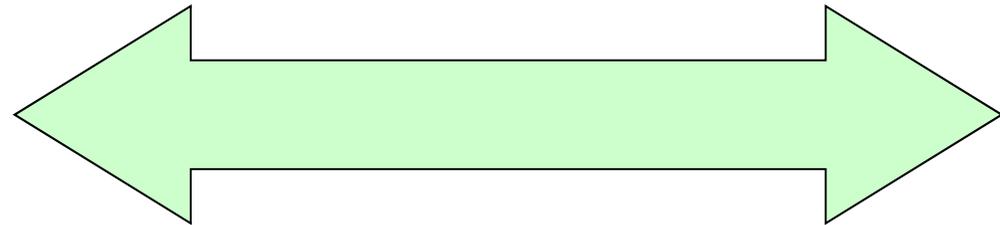
Il dolore causato dalle scariche e dal vomito

## Sussidiarietà orizzontale e sociale

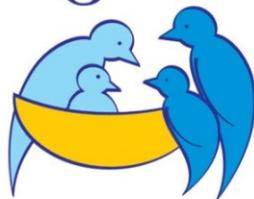
Principio secondo cui ogni volta che sia possibile, le attività ordinate ai fini sociali o pubblici in genere debbono poter essere esercitate dai cittadini stessi o associati, dalle famiglie e dalle altre formazioni sociali; in particolare deve essere riconosciuto ed agevolato il ruolo del privato sociale (Terzo Settore) con particolare riguardo anche al concorso della programmazione e nell'organizzazione del sistema.

**Formazioni  
sociali**

**Pubblica  
amministrazione**



AGMEN



Friuli Venezia Giulia



GRUPPO AZIONE UMANITARIA



LEGA ITALIANA FIBROSI CISTICA - ONLUS  
Associazione Friuli Venezia Giulia - ONLUS

Associazione Sportiva Dilettantistica



Polo Polisportivo Integrato

centro di aiuto  
**alla vita**

Marisa-Trieste



c/o Ospedale Infantile Burlo Garofolo  
via dell'Istria 65/1 - 34137 Trieste  
tel. 040 3785467



# Gli amici



E tanti altri ...