

IL CRUSCOTTO DIREZIONALE: la prospettiva della COMUNITA'

Cittadino come utente –

Il cittadino viene curato ed assistito attraverso la AUSL che gestisce prodotti e servizi atti a rispondere ai bisogni di salute della comunità

Cittadino come proprietario –

Il cittadino in quanto contribuente è il “proprietario” della organizzazione alla quale richiede, da una parte, il rispetto delle leggi e delle normative, e dall'altra di creare il maggior valore possibile in salute per ogni euro investito

Cittadino come soggetto pubblico –

Il cittadino viene protetto dall'AUSL che con un'azione di vigilanza e controllo per la salvaguardia del sociale e dell'ambiente in cui il cittadino vive

Cittadino come partner –

Il cittadino è partner della Azienda Sanitaria. A livello individuale nelle azioni di prevenzione promosse dalla AUSL, a livello organizzato nel cooperare con la AUSL nell'erogazione del servizio

IL CRUSCOTTO DIREZIONALE: GLI INDICATORI

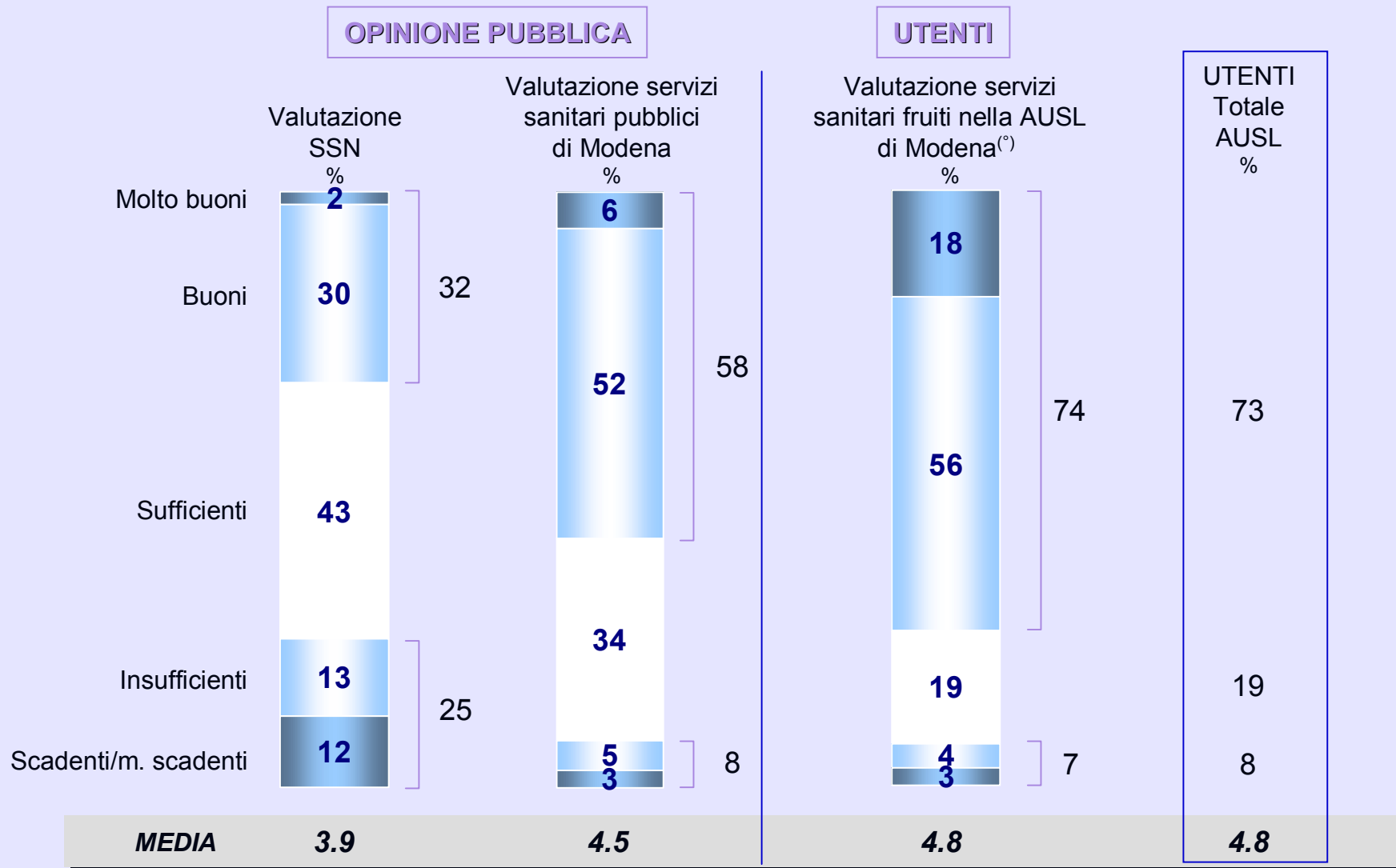
AUDIT CIVICO

**INDAGINE
EURISKO**

**RECLAMI E
SEGNALAZIONI
DEI CITTADINI**

**VALUTAZIONE DEL
"PUNTO DI VISTA DEI
CITTADINI"**

VALUTAZIONI GLOBALI DI QUALITÀ PERCEPITA: IL GIUDIZIO DEGLI UTENTI (A CONFRONTO CON L'OPINIONE PUBBLICA) – EURISKO 2003

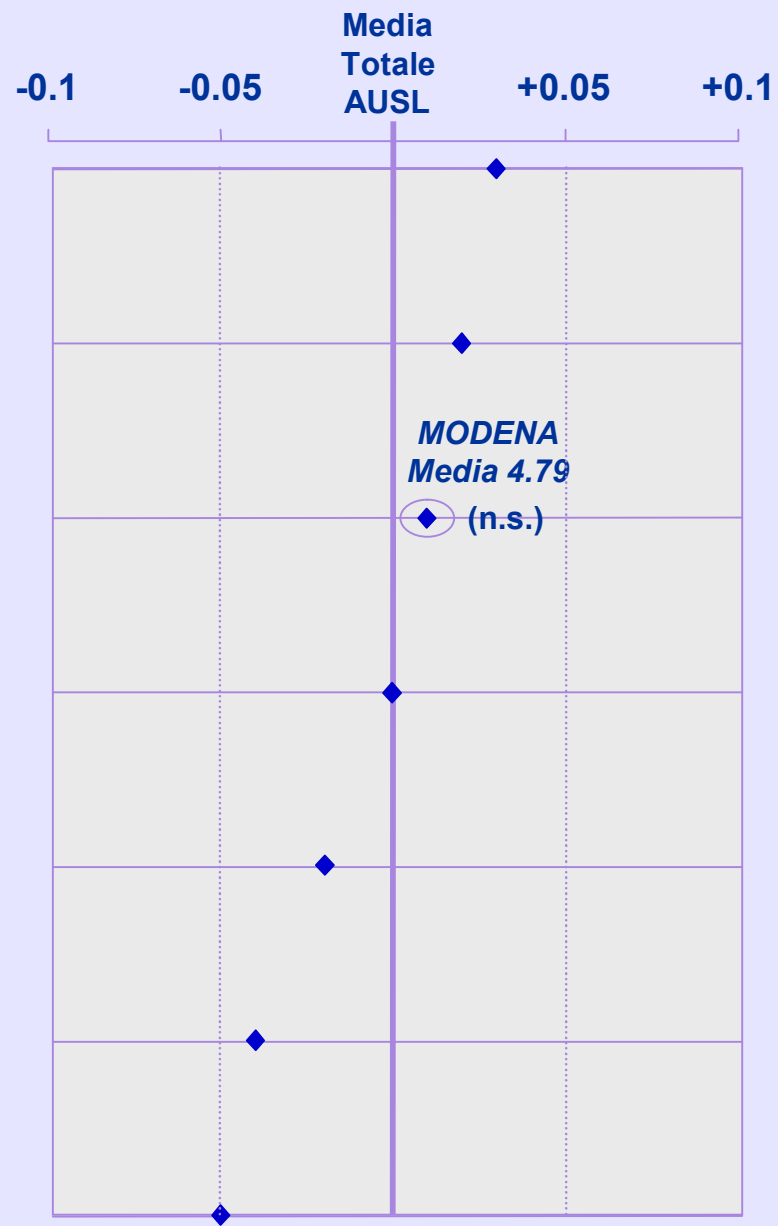


Scala di valutazione:

Molto buoni	Buoni	Suff.	Insuff.	Scad.	Molto scad.
6	5	4	3	2	1

(*) Media delle valutazioni dei servizi fruiti

LA AUSL DI MODENA: LA VALUTAZIONE DEGLI UTENTI NEL CONTESTO REGIONALE



□ Campo di variazione regionale
(differenze tra media AUSL e media totale AUSL)

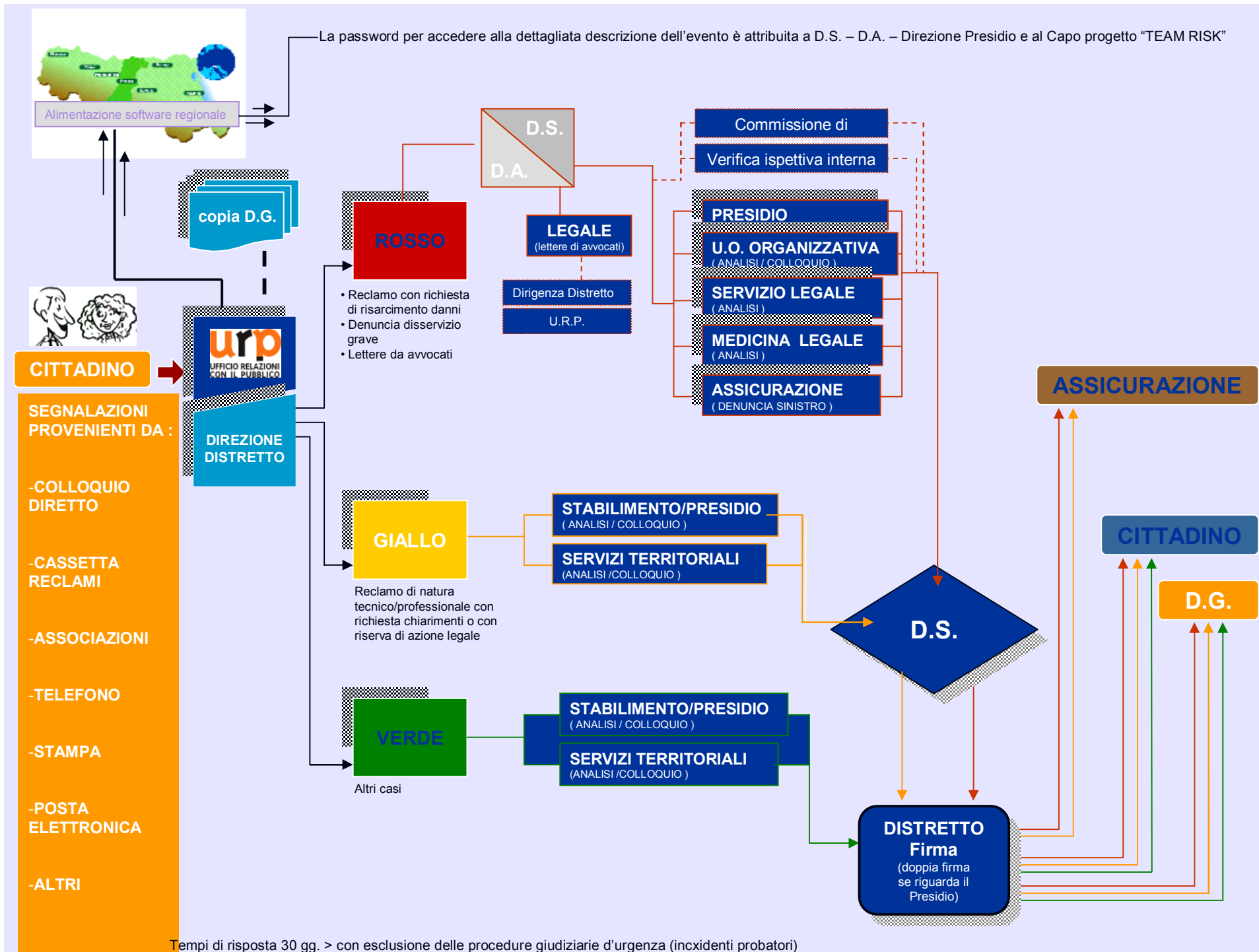
(n.s.) = dato non statisticamente significativo

RECLAMI E SEGNALAZIONI DEI CITTADINI

TIPOLOGIA SEGNALAZIONE	2003	2004	% VARIAZIONE
Reclami	784	605	- 22,8%
Rilievi	215	621	188,8%
Elogi	447	387	- 13,4%
Suggerimenti	82	60	-26,8%
TOTALE	1528	1673	9,5%

RECLAMI E SEGNALAZIONI DEI CITTADINI PER TERRITORIO

URP	Reclami	Elogi	Rilievi	Sugger.	TOT.
Carpi	121	44	4	23	192
Mirandola	74	62	9	4	149
Modena	175	123	463	18	779
Sassuolo	61	60	36	1	158
Pavullo	41	34	3	6	84
Vignola	99	59	28	8	194
Castelfran.	34	5	4	0	43
Coord.URP	0	0	74	0	74
TOT.	605	387	621	60	1673



Tempi di risposta 30 gg. > con esclusione delle procedure giudiziarie d'urgenza (incidenti probatori)

IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI SANITARI

INDIVIDUARE PROBLEMI

NON

COLPEVOLI

IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI SANITARI

DALLE

NON CONFORMITA'

AI

PIANI DI
MIGLIORAMENTO

PIANIFICARE IL MIGLIORAMENTO

INDIVIDUARE

