

SCHEDA RELAZIONE DEL PROGETTO

Premio COMUNICAZIONE SOCIALE Prima edizione

DATI IDENTIFICATIVI PER L'ISCRIZIONE	
<i>Titolo del progetto</i>	PREMIO "BUONA IDEA"
<i>Ente proponente</i>	A.S.L.CASERTA 1
<i>Settore/Ufficio proponente</i>	Servizio Aziendale Relazioni con il Pubblico e Marketing
<i>Indirizzo (Via, Cap, Città, Provincia)</i>	Via Unità Italiana n. 28 – 81100 CASERTA
RELAZIONE DI PROGETTO (max 10 cartelle, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi)	
<p>N.B. Realizzare la relazione descrittiva del progetto nelle pagine seguenti attenendosi all'indice proposto.</p>	
La relazione dovrà essere redatta in Corpo 12, Carattere Times New Roman, e la lunghezza non dovrà superare le 10 cartelle/pagine, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi.	

TITOLO DEL PROGETTO DI COMUNICAZIONE

Premio "Buona Idea"

TEMPI

Il progetto è stato approvato con deliberazione del Direttore Generale il 23/6/06 ed è tuttora in corso con la II Edizione. Non è fissata una data di conclusione, in quanto si prevede di continuare con successive edizioni biennali.

ANALISI PRELIMINARI DEI BISOGNI DI COMUNICAZIONE

Il Servizio Aziendale Relazioni con il Pubblico e Marketing dell'ASL CE 1 istituzionalmente si occupa della comunicazione esterna ma anche di quella interna, intesa come diffusione delle informazioni/conoscenze tra le varie articolazioni aziendali e all'interno di ciascuna articolazione, attraverso strumenti d'informazione predisposti ad hoc (Giornale Aziendale, Report di Attività periodici, ecc...) per far circolare al livello aziendale le notizie relative alle prestazioni, alle attività, ai Servizi, al personale.

E' sembrato utile individuare nel Premio Buona Idea un'ulteriore modalità per favorire il coinvolgimento partecipe di tutti i dipendenti nella progettualità aziendale e per stimolare più direttamente in loro un fattivo orientamento al cliente.

MOTIVAZIONI GENERALI

Il SARPM ha inteso promuovere il processo di adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini, utilizzando il punto di vista degli operatori, cioè di coloro che nelle strutture lavorano tutti giorni e pertanto hanno maturato una solida esperienza sia sulla realtà interna ai Servizi, sia sui bisogni espressi dagli assistiti che vedono quotidianamente. E' sembrato utile, quindi, utilizzare queste risorse umane come punto di partenza, come fonte privilegiata per il reperimento di nuove idee e di concrete proposte di lavoro.

OBIETTIVI GENERALI

Facilitare l'accesso alle strutture sanitarie, accogliere l'utente, saper rispondere in modo appropriato alle sue richieste, fornendogli contestualmente precise informazioni, sono aspetti fondamentali per il funzionamento adeguato dei servizi sanitari, distrettuali ed ospedalieri. Per raggiungere tali obiettivi non si può prescindere dal coinvolgimento attivo e consapevole degli operatori. Essi rappresentano, infatti, soprattutto in un territorio difficile e povero di risorse, la principale "ricchezza" dei servizi socio-sanitari, la leva su cui agire per sopperire a croniche carenze e disfunzioni, per cercare, al di là delle difficoltà strutturali, di offrire comunque all'assistito un servizio soddisfacente. Insomma, la logica che ha ispirato il progetto Premio Buona Idea è stata quella di dare valore e visibilità alle risorse umane disponibili come punto di forza per il miglioramento dei servizi a vantaggio dell'utenza.

OBIETTIVO SPECIFICO

Bandendo un concorso di idee riservato ai dipendenti, il SARPM ha voluto premiare gli operatori che, a partire dalla propria personale esperienza di lavoro con gli utenti, propongono, individualmente o in gruppo, una loro “buona idea” per migliorare il servizio offerto al cliente, nelle strutture dove essi stessi lavorano.

DESTINATARI TARGET

Il progetto è destinato a tutti i dipendenti ed agli operatori dell'ASL CE 1 che possono partecipare come singoli o come gruppo di lavoro, considerando l'ampia condivisione dell'idea all'interno del Servizio come titolo di merito.

STRATEGIE INDIVIDUATE

Il SARPM, per garantire una capillare diffusione del Bando di Concorso, sollecitare un'ampia e motivata partecipazione di tutti i dipendenti dei sette distretti e dei quattro Presidi Ospedalieri aziendali, ha coinvolto le proprie Unità Operative Relazioni con il Pubblico distrettuali. Ha attuato una Campagna Informativa ad hoc, coinvolgendo le direzioni aziendali in tutte le fasi del progetto, responsabilizzando in questo modo i dirigenti di tutte le articolazioni aziendali, affinché ci fosse un'ampia partecipazione degli operatori, indipendentemente dal ruolo e dalla qualifica. Si è cercato, insomma, di stimolare motivazioni e creatività facendo leva sullo spirito di emulazione, sul senso di appartenenza, sulle capacità di lavorare in gruppo, di mettersi in gioco in prima persona come promotori dell'offerta di servizi.

SCELTA DEI CONTENUTI

Per orientare in qualche modo gli operatori che intendevano aderire all'iniziativa, e facilitare per la Giuria la valutazione dei progetti, il SARPM ha individuato, per la Prima Edizione, quella dell'accoglienza e umanizzazione dell'assistenza come area di interesse del progetto. Valutando, infatti, i risultati dell'indagine di soddisfazione e dei report sui reclami, è emersa proprio questa tra le aree più problematiche. Per questo, il SARPM ha sollecitato gli operatori ad avanzare proposte concrete di lavoro per apportare gli interventi necessari e possibili per ridurre le criticità in questo ambito.

AZIONI E TEMPI

La fase progettuale preliminare ha avuto una sua definizione istituzionale nel giugno del 2006, data di approvazione del Premio Buona Idea, con deliberazione del direttore generale. Nei tre mesi seguenti, sempre con comunicazione della direzione generale a tutte le articolazioni aziendali, si è data pubblicità al Bando di Concorso, fissando a metà ottobre la data di scadenza per la presentazione della “buona idea” e designando una Giuria Interna per la valutazione delle proposte pervenute e la scelta di quelle da premiare. Per l'assegnazione del Premio Buona Idea- Prima Edizione, la Giuria ha già assegnato ex aequo due premi di euro 3000 ciascuno per finanziare la realizzazione delle due “buone idee” prime classificate. Si è svolta una Conferenza Stampa alla presenza degli organi di informazione locali, con la consegna di targhe agli operatori vincitori.

Il SARPM ha poi organizzato, nel mese di maggio, una manifestazione aperta al pubblico per “inaugurare” i nuovi servizi realizzati con i fondi assegnati dal Premio.

Attualmente, il SARPM ha predisposto le procedure per attivare il Premio Buona Idea – Seconda Edizione, per premiare, questa volta, le proposte di lavoro volte alla tutela dei diritti della partoriente, alla promozione del parto fisiologico, alla salvaguardia della salute del neonato fino al primo anno di vita del bambino ed al sostegno della maternità e della genitorialità. Cronologicamente sintetizziamo azioni e tempi nello schema seguente:

GIUGNO: delibera Direttore Generale

LUGLIO- SETTEMBRE: Divulgazione Bando Concorso

OTTOBRE: Presentazione Buone Idee

NOVEMBRE-DICEMBRE: Valutazione Buone Idee

GENNAIO: Conferenza Stampa; Campagna Informativa sui progetti premiati

FEBBRAIO-APRILE: Realizzazione progetti vincitori

MAGGIO-GIUGNO: Inaugurazione e presentazione alla stampa e alle autorità delle attività realizzate con il Premio; Attività di promozione aperte al pubblico.

GENNAIO 2009: avvio tavolo di lavoro per Premio Buona Idea - Seconda Edizione.

STRUMENTI E MEZZI

Dal punto di vista amministrativo, è stata necessaria una deliberazione del Direttore Generale, per stabilire procedure e funzioni, approvare il Bando, nominare la Giuria, fissare l'importo da impegnare per la realizzazione dell'iniziativa. I costi sono stati sostenuti dal SARPM, utilizzando il budget assegnato annualmente al Servizio.

Per la Campagna Informativa interna è stato stampato un manifesto, affisso in modo capillare in tutte le strutture aziendali ed è stata inviata ai dirigenti delle articolazioni aziendali una nota a firma congiunta del Direttore Generale e della Responsabile SARPM, per sollecitare la partecipazione di tutti gli operatori.

Anche alla fase di assegnazione del premio ex aequo ed a quella di realizzazione concreta delle iniziative vincitrici si è data la massima pubblicizzazione, attraverso gli organi di informazione interni ed esterni all'Azienda ed una manifestazione aperta al pubblico, con una proiezione ed uno spettacolo teatrale. Per premiare gli operatori vincitori sono state realizzate delle targhe ricordo.

COSTRUZIONE E DESCRIZIONE DEL PROGETTO

Metodologia di lavoro

Nel corso di riunioni interne al SARPM, è stata definita la fase progettuale, con il coinvolgimento delle UOORP in tavoli di lavoro nelle sedi distrettuali ed ospedaliere, anche per stimolare l'ampia partecipazione dei dipendenti.

Materiali predisposti

- deliberazione del Direttore Generale
- manifesto
- note informative
- scheda/modello per la presentazione della “buona idea”
- locandine e inviti

- griglia di valutazione della “buona idea” mirata all’assegnazione di un punteggio

Fasi di realizzazione

- riunioni organizzative
- deliberazione del Direttore Generale
- diffusione /pubblicizzazione del Bando di Concorso
- valutazione delle “buone idee” presentate
- proclamazione e premiazione dei vincitori con assegnazione di targa ai vincitori
- procedure amministrative per la realizzazione delle due “buone idee” vincitrici ex aequo
- manifestazioni pubbliche per inaugurare la Sala Cinematografica realizzata presso il Presidio Ospedaliero di Marcianise e l’utilizzo della Cartella Clinica infermieristica multilingue presso il Presidio Ospedaliero di Piedimonte Matese
- Bando di Concorso Buona Idea – Seconda Edizione.

Aspetti innovativi da segnalare

Sicuramente l’aspetto più innovativo del progetto è cercare di coinvolgere gli operatori, a tutti i livelli, nel processo di miglioramento degli standard di accoglienza ed umanizzazione, coniugando la possibilità di lavorare in modo creativo e propositivo con la necessità di soddisfare le esigenze degli utenti. Perché interpella gli operatori e li fa partecipare alla fase di programmazione e realizzazione degli interventi, perciò è da considerare innovativo il Premio Buona Idea.

RISULTATI E VALUTAZIONE

Risultati attesi

Tra i risultati attesi, il potenziamento dell’informazione interna del senso di appartenenza all’Azienda, della capacità di lavorare in équipe e di comunicare tra i vari gruppi di lavoro. Coinvolgere direttamente gli operatori, valorizzando la loro esperienza quotidiana di vita nei Servizi.

Strumenti e metodi di valutazione di out-pout e di out-come

Abbiamo valutato positivamente l’ampia adesione degli operatori al Premio: infatti sono stati proposti ben n. 44 progetti, quasi tutti nati da un lavoro di gruppo. Inoltre, in base ai criteri di giudizio ed ai punteggi stabiliti dalla Scheda di Valutazione utilizzata dalla Giuria, tutte le “buone idee” presentate sono risultate pertinenti a quanto richiesto dal Bando e, quindi, ammesse al Concorso.

I due progetti vincitori sono stati entrambi realizzati (una Sala Cinematografica all’interno dell’Ospedale di Marcianise ed una Cartella Clinica Multilingue Informatizzata per l’Ospedale di Piedimonte Matese) con un ampio e positivo impatto sugli utenti, sui cittadini e sugli organismi di tutela ed associazioni del territorio.

RISORSE

Oltre ai due premi da euro 3.000 ciascuno, per la realizzazione del Progetto il SARPM ha speso circa 2.900 euro, per la stampa di materiale informativo (manifesti, inviti, locandine) e l'organizzazione degli eventi pubblici.

Costo complessivo del progetto

Fonti di finanziamento

Tutti i costi relativi al Progetto sono stati sostenuti, e lo saranno anche per la Seconda Edizione, dal budget annuale assegnato al SARPM.

Risorse umane interne all'Ente impegnate

E' stato coinvolto direttamente tutto il personale del SARPM, i responsabili delle UOOORP distrettuali, nonché i responsabili dei Servizi di Staff della Direzione Generale, come membri della Giuria che valuta i progetti presentati.

Numero e professione

Hanno realizzato il Progetto n.3 sociologi dirigenti e n.2 amministrativi del SARPM. I tre sociologi dirigenti hanno fatto parte anche della Giuria, insieme al Direttore Generale, Direttore Sanitario e Direttore Amministrativo, nonché a n.5 dirigenti medici responsabili dei Servizi di Staff. Ancora, per la Campagna Informativa, sono stati impegnati n.6 sociologi dirigenti delle UOOORP distrettuali.

Formazione prevista

Non è stata prevista alcuna formazione specifica.

Risorse professionali e tecniche esterne all'Ente

Le uniche risorse esterne all'ASL CE 1 sono intervenute nella fase di stampa del materiale informativo necessario (Ditta tipografica) e di allestimento della Sala Cinematografica con le apparecchiature e le tecnologie necessarie (Ditta di tecnici specializzati impianti).

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Positività e criticità

Bandire un Concorso Interno riservato agli operatori ha creato tra i Servizi un clima stimolante di emulazione. All'inizio, la difficoltà è stata far passare la logica che il "premio" in denaro non fosse destinato ai singoli operatori, ma alla realizzazione concreta della loro "buona idea" vincitrice, cioè a beneficio dell'utenza.

Altro problema, vincere la resistenza degli operatori, soprattutto dei livelli inferiori, a partecipare al Premio anche senza il supporto ufficiale dei dirigenti dei servizi.

Successive fasi del progetto previste

Attualmente il SARPM ha già avviato le procedure per bandire il Premio Buona Idea-Seconda Edizione, per promuovere e, soprattutto, realizzare progetti migliorativi nell'area del percorso nascita e sostegno alla genitorialità, secondo i suggerimenti dei dipendenti che lavorano in questo ambito.