



La vita dentro e "oltre" gli ospedali Valutazione partecipata della qualità - Bologna, 17.05.2018

Umanizzazione delle cure: l'esperienza dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Parma

IL GRUPPO MISTO: Elena Cavatore, Maria Grazia Caletani, Roberto Federico, Maria Giovenzana, Magda Leonardi, Raffaella Loreti, Daniela Negri, Marilena Placchino, Sonia Sabatino, Donatella Sartori, Giovanna Vasini. IL COORDINAMENTO: Giovanna Campaniello, Responsabile SSD Governo Clinico, Gestione del Rischio, coordinamento Qualità e Accreditamento. Maria Puddu, SSD Governo Clinico, Gestione del Rischio, coordinamento Qualità e Accreditamento

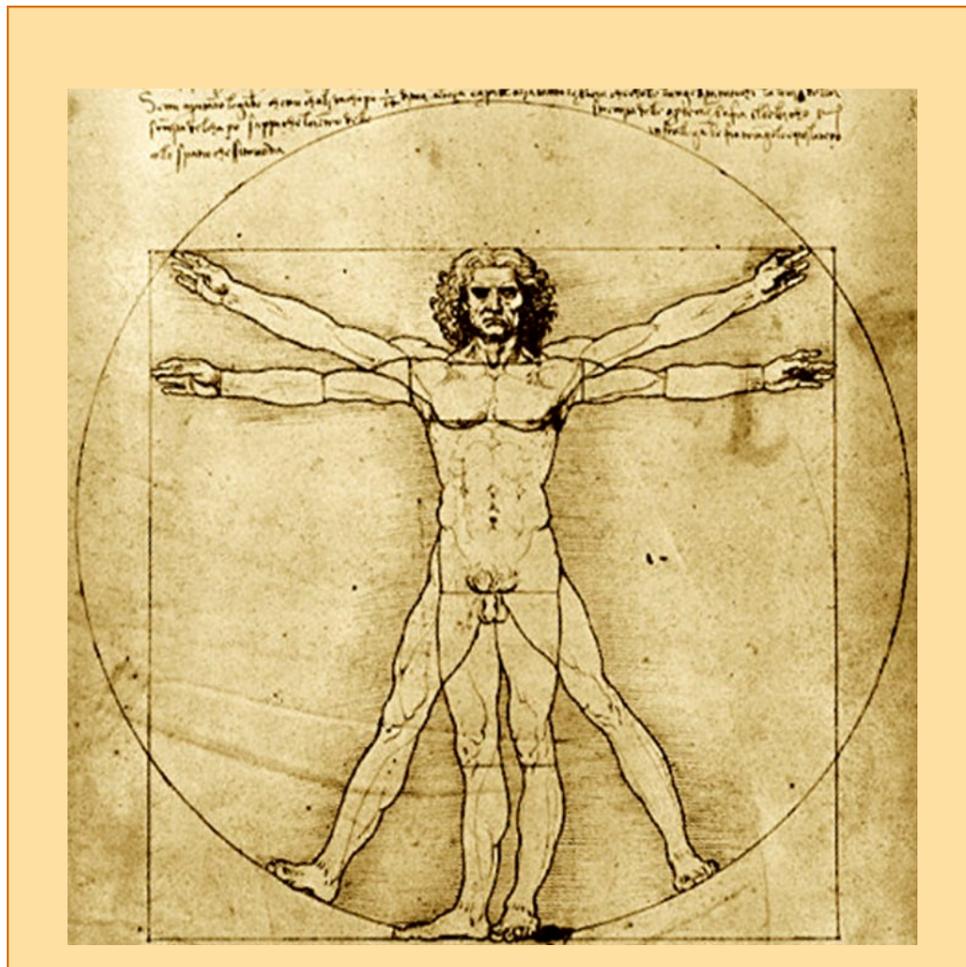
L'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma è un ospedale polispecialistico ad alta specializzazione che offre ai cittadini un quadro completo di servizi diagnostici, terapeutici e riabilitativi. È dotato di 1.137 posti letto e presenta diverse funzioni Hub, ossia è centro di riferimento per altri ospedali per la cura di ammalati di una certa gravità clinico assistenziale. Esercita attività di assistenza, didattica e ricerca universitaria. La promozione della qualità e dell'umanizzazione delle cure costituiscono principi fondanti a cui aspira l'azione di governo aziendale, e rappresentano presupposti per costruire la propria azione sulla centralità del cittadino e del paziente. L'Azienda ha deciso di aderire al progetto, riconoscendone un valore innovativo che mira a oggettivare il grado di umanizzazione, funzionale allo sviluppo e al miglioramento della qualità. La Direzione Generale ha ritenuto imprescindibile affidare il coordinamento del progetto alla struttura aziendale Governo Clinico, Gestione del Rischio, coordinamento Qualità e Accreditamento che ha come propria missione il miglioramento della qualità e della sicurezza delle cure e la relazione tra l'ospedale e il CCM.

IL PROGETTO

Esclusi dalla rilevazione gli ambiti di eccellenza

- Identificazione dei partecipanti attraverso il CCM e i Direttori delle Unità di Cura: Task Force di 13 persone (5 volontari, 6 dipendenti dell'ospedale e 2 coordinatori)
- Due giornate di formazione
- Costituzione di due sottogruppi
 - Il primo quello dei "Topi di biblioteca", con l'attitudine a studiare documenti
 - Il secondo quello degli "Esploratori" che hanno svolto sopralluoghi
- Condivisione dei risultati
- Elaborazione del Piano di Miglioramento che prevede di puntare esclusivamente su tre punti chiave
- Presentazione alla Direzione Generale e al CCM

PUNTEGGIO COMPLESSIVO: 8.9 (1 -10)



I TRE PUNTI CHIAVE

ITEM 1- SUPPORTO PSICOLOGICO PER PAZIENTI ONCOLOGICI

La malattia oncologica rappresenta una esperienza forte e complessa, comprendente risposte e comportamenti emozionali, fisici, spirituali, sociali e cognitivi, mediante il quale la persona deve integrare nella sua vita quotidiana la malattia. Non tutte le persone colpite da malattia oncologica hanno le risorse emotive per fronteggiare la malattia e reggere all'urto del dolore spirituale che ineludibilmente la malattia comporta.

AZIONE DI MIGLIORAMENTO N° 1

Elaborazione di un Progetto per "aumentare l'offerta e migliorare la qualità" del sostegno psicologico per tutti pazienti oncologici presi in cura nel nostro ospedale. Nel Progetto viene descritto in maniera sistematica e puntuale la presa in cura del paziente che ha la necessità di un supporto psicolo-

ITEM 29- RISERVATEZZA PER I PAZIENTI TERMINALI

L'ospedale è inserito in una rete di cure che accompagna i pazienti terminali e i loro familiari. Accompagnare il paziente e i familiari nella fase terminale della malattia rappresenta uno dei compiti più difficili e a maggiore impatto emotivo. In questo contesto fornire strumenti di aiuto ai professionisti rappresenta pertanto una necessità imprescindibile.

AZIONE DI MIGLIORAMENTO N° 2

Promozione di una riflessione sul tema attraverso un dialogo costante con la Direzione Generale. Il Gruppo elaborerà una **Proposta formativa** rivolta ai medici, agli infermieri e agli OSS che operano dove la terminalità è particolarmente presente e questo per implementare l'offerta formativa dell'ospedale.

ITEM 62- SEGNALETICA INTERNA DI ORIENTAMENTO

L'ospedale di Parma rappresenta una struttura ad alta complessità architettonica e organizzativa. Durante i sopralluoghi previsti dal Progetto, si è constatato che la segnaletica non è sempre chiara per l'utente.

AZIONE DI MIGLIORAMENTO N° 3

Costituzione di un Gruppo che dovrà redigere un Progetto che superi le problematiche di orientamento. Lo scopo è quello di trovare modalità appropriate affinché tutte le tipologie di utenti riescano a orientarsi adeguatamente entro l'area ospedaliera e "trovare facilmente la strada": la cartellonistica, l'insieme dei feedback tattili, uditivi, visivi, software, eccetera. La predisposizione del progetto terrà conto della disciplina del Wayfinding che si basa su

CONCLUSIONI

Il progetto ha dimostrato che è possibile misurare il grado di umanizzazione dell'ospedale in maniera oggettiva, concreta e incontrovertibile. Il sodalizio fra il cittadino - in qualità di azionista e fruitore - e il professionista sanitario si è rivelato vincente. Gli elementi salienti ai fini del successo: organizzazione robusta, capacità di operare in maniera corale ed efficace, dissoluzione delle gerarchie e dei ruoli nel Gruppo Misto.