

UMANIZZAZIONE: AL RIZZOLI UN CANTIERE CONTINUO

Rossella Carnevali, Daniela Di Nicolantonio, Andrea Paltrinieri, Giuseppina Petrone, Gerardina Protupapa, Luigi Scortichini

Presso l'Istituto Ortopedico Rizzoli il processo di umanizzazione dell'assistenza ha avuto impulso dal 1992, quando l'allora consiglio di amministrazione dell'Istituto istituì una **Commissione sulla qualità dell'assistenza**, chiamando a farne parte anche esperti esterni ed anticipando di qualche anno l'istituzione dei **Comitati Consultivi Misti per il controllo di qualità dal lato degli utenti** (L.R. n.19 del 12 maggio 1994).

Da allora i progetti di umanizzazione sono una costante nella storia dell'Istituto: dalla scuola in ospedale alla personalizzazione dei pasti, dall'ampliamento delle fasce orarie d'accesso dei parenti in reparto alla presenza di spazi per attività ludico-ricreativa, dalla cura dell'estetica dei reparti all'installazione di mini-librerie nelle sale d'attesa a molto altro ancora.



Un colloquio tra la coordinatrice infermieristica ed un caregiver nella sala dei colloqui in Clinica III



Momenti del progetto umanizzazione-caregiver



ALCUNI CANTIERI IN CORSO

Scheda 1: LA STANZA DEI COLLOQUI

OBIETTIVO: Fornire uno spazio "protetto" dove pazienti, caregiver e professionisti sanitari (ortopedici, infermieri, fisioterapisti, consulenti, oncologi, psicologa, ecc.) della *Clinica Ortopedica e Traumatologia III a prevalente Indirizzo Oncologico* possano dialogare con riservatezza e senza interferenze.

MODALITÀ OPERATIVE, STRUMENTI, RISORSE: La stanza è situata al centro del reparto, facilmente fruibile ed accogliente, è dotata di postazione PC con mega schermo per la visione della documentazione clinica e all'occorrenza per la proiezione di materiale informativo. L'accesso è libero. Il riserbo è garantito dal team professionale che evita di passare le telefonate, entrare nella stanza quando non coinvolto direttamente, ecc.

RISULTATI: Da dicembre 2017 la stanza viene regolarmente utilizzata per 2/3 colloqui al giorno.

Scheda 2: PROGETTO UMANIZZAZIONE CAREGIVER

OBIETTIVO: rendere meno impersonale l'ospedalizzazione e garantire un maggior coinvolgimento dei *caregiver* nel processo di cura. Il progetto è iniziato nel 2013 presso il reparto di Ortopedia-traumatologia e chirurgia protesica e dei reimpianti d'anca e di ginocchio ed è tuttora in evoluzione.

MODALITÀ OPERATIVE, STRUMENTI, RISORSE: Sono state modificate le modalità di presa in carico del paziente al momento dell'accettazione con valutazione del grado di complessità con Scala di Barthel, quindi consegna della *brochure* illustrativa e spiegazione del percorso d'assistenza al paziente ed ai suoi *caregiver*. Sono effettuati incontri bisettimanali con i *caregiver* e questi partecipano alla definizione del PAI. Al fine di facilitare la presenza del *caregiver* durante il ricovero sono stati ampliati gli orari di accesso al reparto (accesso senza restrizioni per l'intera giornata tranne dalle ore 9 alle 11.30) ed è stata potenziata la dotazione di poltrone relax in ogni camera (una poltrona per ogni letto). Inoltre sono stati creati luoghi per la socialità (saletta interna dedicata con libreria e TV gratuita) e servizi igienici interni al reparto dedicati ai *caregiver*.

SVILUPPI FUTURI: questionari di gradimento da somministrare ai *caregiver* ed ai pazienti, video istituzionale sul percorso di cura da proiettare in sala d'attesa, focus group con tutto il personale per migliorare il percorso.

Scheda 3: PROGETTO UMANIZZAZIONE DEL COMITATO CONSULTIVO MISTO IOR

Da tempo il *Comitato Consultivo Misto* (CCM) svolge un ruolo di sollecitatore di iniziative di umanizzazione, sviluppando un proprio "*Progetto Umanizzazione*" basato essenzialmente su:

- ✓ somministrazione periodica di questionario agli utenti per rilevare l'eventuale presenza di problematiche nei servizi assistenziali;
- ✓ effettuazione, con periodicità annuale, di visite presso i principali reparti ospedalieri e spazi ambulatoriali. Il conseguente report è quindi trasmesso alla direzione dell'Istituto al fine di alimentare i processi di miglioramento ed innovazione dei servizi.

Scheda 4: AUGURI DI BUON COMPLEANNO!

OBIETTIVO: accentuare il senso di personalizzazione e di familiarità. L'iniziativa si rivolge ai pazienti che compiono gli anni durante il ricovero al Rizzoli.

MODALITÀ OPERATIVE, STRUMENTI, RISORSE: nel corso del 2017 è stato implementato un sistema di trasmissione di informazioni ai reparti sui pazienti che compiono gli anni durante il ricovero. Il coordinatore infermieristico o altro personale incaricato porta personalmente al paziente gli auguri della direzione sanitaria e del personale del reparto. E' in corso di definizione un biglietto di auguri standard (da personalizzare con i dati del paziente da parte del personale del reparto), oltre alla valutazione della possibilità di un piccolo dono o gadget.

RISULTATI: Nel primo semestre sono stati circa 80 i pazienti che hanno compiuto gli anni durante il ricovero ospedaliero e che hanno ricevuto per l'occasione gli auguri della direzione e del personale.