



## **Titolo attività: Prassi di umanizzazione nelle strutture ospedaliere**

(Ricognizione/Monitoraggio delle prassi di umanizzazione nelle strutture ospedaliere e valutazione del loro impatto sul benessere degli utenti e del personale sanitario)

*Versione preliminare*

*Marzo 2019*



**Il documento è stato predisposto all'interno del Progetto Innovazione sociale dell'Agenzia sanitaria e sociale regionale e del Servizio Assistenza ospedaliera della Direzione Generale Cura della persona, salute e welfare. Redazione è a cura di**

**Vittoria Sturlese** Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna  
**Maria Augusta Nicoli** Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna  
**Viola Damen** Servizio Assistenza ospedaliera



|                             |  |
|-----------------------------|--|
| <b>Titolo attività</b>      | <b>Ricognizione/Monitoraggio delle prassi di umanizzazione nelle strutture ospedaliere e valutazione del loro impatto sul benessere delle persone</b>  |
| <b>Strutture proponenti</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizio Assistenza ospedaliera, Direzione Generale Cura della persona, salute e welfare Regione Emilia-Romagna</li> <li>- Progetto Innovazione sociale. Agenzia Sanitaria e Sociale della Regione Emilia-Romagna</li> </ul>  |
| <b>Gruppo di progetto</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anselmo Campagna - Servizio assistenza ospedaliera, Regione Emilia-Romagna</li> <li>- Viola Damen e Loredana Cerullo - Servizio assistenza ospedaliera, Regione Emilia-Romagna</li> <li>- Vittoria Sturlese e Luigi Palestini - Progetto Innovazione sociale. Agenzia Sanitaria e Sociale della Regione Emilia-Romagna (ASSR)</li> <li>- Vera Serra - Funzione Accreditamento. Agenzia Sanitaria e Sociale della Regione Emilia-Romagna (ASSR)</li> <li>- Referenti aziendali - Simona Nanni (Ausl della Romagna), Sandra Bombardi (AOU Ferrara), Antonella Padovani (Ausl di Imola), Laura Biagetti (Ausl di Bologna), Benedetta Riboldi (Ausl di Reggio Emilia).</li> <li>- Referenti CCRQ - Gabriella Fabbri, Remo Martelli e Giuseppina Poletti.</li> </ul>   |
| <b>Obiettivi</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Condurre una ricognizione/monitoraggio delle prassi di umanizzazione attuate all'interno delle strutture di ricovero.</li> <li>- Elaborare un catalogo digitale regionale delle prassi di umanizzazione.</li> <li>- Valutare l'impatto di alcune prassi sul benessere degli utenti e degli operatori.</li> </ul>  |
| <b>Razionale</b>            | <p>La normativa (europea, nazionale e regionale) e i programmi per la promozione della qualità indicano fra gli elementi che contribuiscono al miglioramento continuo della qualità e alla <i>clinical governance</i>, anche la centralità della persona, dei suoi diritti e bisogni di salute. Si incoraggiano l'adozione e l'uso degli strumenti, dei metodi e delle tecniche per progettare, valutare, migliorare la qualità delle cure con la partecipazione dei cittadini. In particolare, il tema dell'umanizzazione viene considerato come una parte del più generale tema della qualità dell'assistenza sanitaria ed è al centro dell'attenzione delle trascorse ed attuali politiche nazionali per la salute.</p> <p>L'umanizzazione è inoltre identificata come un obiettivo del Servizio sanitario nazionale ribadito nell'ultimo <b>Piano sanitario nazionale 2006-2008</b> e confermato dal 2015 al 2017 quale obiettivo di <b>carattere prioritario</b> e di rilievo nazionale dallo Stato e dalle Regioni (Accordo Stato-Regioni Rep. Atti n. 234/CSR del 23/12/2015; Accordo Stato-Regioni Rep. Atti n. 181/CSR del 26/10/2017).</p> <p>Le Regioni/Province autonome sono inoltre state impegnate ad adeguare la propria <b>normativa sull'accreditamento</b> delle strutture sanitarie in funzione di alcuni requisiti fondamentali e omogenei a livello nazionale, tra i quali - appunto - l'umanizzazione (Intesa Stato-Regioni, Rep. Atti n. 32/CSR del 19/2/2015; Intesa Stato-Regioni, Rep. Atti n. 259/CSR del 20/12/2012; Delibera Giunta Regione Emilia-Romagna n. 1943 del 4/12/2017 "Approvazione requisiti generali e procedure per il rinnovo dell'accreditamento delle strutture sanitarie").</p> <p>La promozione di politiche per la prossimità, per la riduzione delle disuguaglianze di salute e per la partecipazione/empowerment degli attori che popolano il Sistema sanitario regionale è inoltre uno degli elementi cardine del nuovo <b>Piano sociale e sanitario della Regione Emilia-Romagna 2017-2019</b>. Il piano prevede l'implementazione di una strategia ad ampio raggio che consenta di affrontare in modo operativo il grande tema del benessere sociale, affiancando alla tradizionale idea di eguaglianza in base alla quale "tutti gli individui</p> |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>devono venire trattati egualmente” la convinzione che “a tutti gli individui devono essere garantite le stesse opportunità di accesso, di fruizione, di qualità e di appropriatezza dei Servizi”.</p> <p>Nel 2015 la Regione Emilia-Romagna (Direzione generale Cura della persona, salute e welfare) ha aderito al Progetto di Ricerca autofinanziata (promossa dall’Agenzia nazionale per i Servizi sanitari regionali - AgeNaS) “La valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero”, tramite la rilevazione da parte di <i>équipe</i> miste aziendali (composte da operatori e cittadini) della presenza/assenza di una serie di caratteristiche di qualità contenute all’interno di una <i>checklist</i>. In generale la partecipazione al progetto AgenaS ha portato allo sviluppo per il 2018 di azioni di miglioramento aziendale (che sono oggetto di monitoraggio) e regionale, finalizzate al raggiungimento del benessere ambientale e alla riduzione delle iniquità nell’accesso e nella fruizione dei servizi. Si cita come esempio la recente costituzione, promossa da questa Direzione generale (Determinazione Dirigenziale n. 20423 del 06/12/2018), del Gruppo di lavoro regionale "Definizione di Linee di indirizzo per il raggiungimento del benessere ambientale nelle strutture sanitarie", composto da referenti dei servizi della DG, dai referenti uffici tecnici aziendali e da membri del CCRQ.</p> <p>La partecipazione al progetto AgeNaS ha tuttavia portato alla luce degli elementi di attenzione, degni di ulteriore sviluppo, anche alla luce delle priorità indicate nel PSSR 2017-2019:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Connessione del concetto e delle pratiche di umanizzazione con le politiche e pratiche di equità ed empowerment rivolte agli attori che popolano il sistema sanitario (utenti ma anche professionisti). Tali politiche hanno la finalità generale del benessere delle persone nei propri spazi di vita e possono avere un positivo impatto sia in termini organizzativi (benessere degli operatori) sia in termini di esiti di salute (cit. OMS: “stato di completo benessere fisico, psichico e sociale”).</li> <li>- Presenza di numerose pratiche di umanizzazione, agite con diversa intensità all’interno delle strutture di ricovero, che stanno al di fuori dell’ambito valutativo promosso dalla Ricerca AgeNaS e che gli strumenti di rilevazione utilizzati non hanno consentito di mappare e valutare in maniera esauriente.</li> <li>- Necessità di mappare in relazione alle pratiche di umanizzazione: gli spazi organizzativi occupati da tali attività, gli attori che le promuovono e le sinergie che si instaurano fra attori interni (professionisti sanitari, professionisti di supporto – psicologi, insegnanti “scuola in ospedale”, ...) e attori esterni all’organizzazione (ad es. Organizzazioni di volontariato, gruppi di auto-mutuo-aiuto; enti/associazioni culturali, d’istruzione e di formazione – es. musei, biblioteche, scuole, università...).</li> </ul> <p>Per tali motivi viene proposta la presente attività di ricerca, di seguito scandita in differenti fasi conoscitive ed elaborative.</p> |
| <p><b>Fasi del percorso (Vedi Gantt)</b></p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. COSTITUZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO PER LA DEFINIZIONE DEL MANDATO E DEGLI AMBITI DA SVILUPPARE (ad es. declinazione del costrutto di umanizzazione in Emilia-Romagna e definizione delle modalità di raccolta delle pratiche in essere all’interno delle strutture di ricovero). Il gruppo potrebbe essere composto da referenti del servizio Assistenza ospedaliera, dell’Agenzia sanitaria e sociale regionale (Progetto Innovazione sociale), Referenti Aziendali con esperienza pregressa nella Ricerca “La valutazione partecipata dell’umanizzazione nelle strutture di ricovero”, Referenti Equità e membri del CCRQ.</li> <li>2. RICOGNIZIONE/MAPPATURA DELLE PRASSI D’UMANIZZAZIONE a livello nazionale e regionale, sulla base di una scheda di rilevazione che consenta di esplicitare gli attori</li> </ol>   |

|                   |  |
|-------------------|--|
|                   | <p>coinvolti, le aree tematiche/dimensioni significative, gli spazi organizzativi occupati e le sinergie fra interno ed esterno.</p> <p>3. SVILUPPO E COSTRUZIONE DI UN CATALOGO DIGITALE DELLE PRASSI contenente le pratiche individuate (e alimentabile nel tempo con nuove prassi aziendali), consultabile da parte delle Aziende; elaborazione dei criteri di scelta/inserimento delle pratiche e delle modalità di scambio inter e intra aziendale.</p> <p>4. SCELTA DI EVENTUALI PRASSI PER CONDURRE UNA VALUTAZIONE DEL LORO IMPATTO sul benessere dei pazienti e degli operatori. La valutazione d’impatto consentirà di definire i criteri di scelta delle prassi più efficaci e adatte ai bisogni locali (in quanto in grado di generare benessere).</p> |
| <b>Output</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Catalogo digitale delle “Prassi di umanizzazione” all’interno delle strutture di ricovero</li> <li>- Report sulla valutazione d’impatto di alcune prassi scelte</li> </ul>  |
| <b>Tempi</b>      | Gennaio 2019 – Dicembre 2019   |
| <b>Indicatori</b> | <p>6 INCONTRI DEL GRUPPO DI LAVORO</p> <p>1 Documento Catalogo digitale delle “Prassi di umanizzazione”</p> <p>1 Report di valutazione d’impatto</p>   |
| <b>Recapiti</b>   | <p><b>Vittoria Sturlese</b><br/> <a href="mailto:vittoria.sturlese@regione.emilia-romagna.it">vittoria.sturlese@regione.emilia-romagna.it</a><br/>         Agenzia Sanitaria e Sociale Regionale Emilia-Romagna<br/>         Via Aldo Moro 21 - 40127 Bologna (BO)<br/>         Tel: 051-5277166</p> <p><b>Viola Damen</b><br/> <a href="mailto:viola.damen@regione.emilia-romagna.it">viola.damen@regione.emilia-romagna.it</a><br/>         Servizio Assistenza ospedaliera, Regione Emilia-Romagna<br/>         Via Aldo Moro 21 - 40127 Bologna (BO)<br/>         Tel: 051-5277275</p>   |

## Gantt – Attività e tempi (Anno 2019)

|  | Febr. | Mar. | Apr. | Mag. | Giu. | Lugl./<br>Ago. | Sett. | Ott. | Nov. | Dic. |
|--|-------|------|------|------|------|----------------|-------|------|------|------|
| COSTITUZIONE GRUPPO DI LAVORO                                    |       |      |      |      |      |                |       |      |      |      |
| RICOGNIZIONE/MAPPATURA DELLE PRASSI D'UMANIZZAZIONE              |       |      |      |      |      |                |       |      |      |      |
| SVILUPPO PROTOTIPO DEL CATALOGO DIGITALE DELLE PRASSI            |       |      |      |      |      |                |       |      |      |      |
| INDAGINE VALUTAZIONE D'IMPATTO SU PRASSI DI UMANIZZAZIONE SCELTE |       |      |      |      |      |                |       |      |      |      |
| COSTRUZIONE E MESSA A REGIME DEL CATALOGO DIGITALE DELLE PRASSI  |       |      |      |      |      |                |       |      |      |      |
| ELABORAZIONE REPORT FINALE                                       |       |      |      |      |      |                |       |      |      |      |