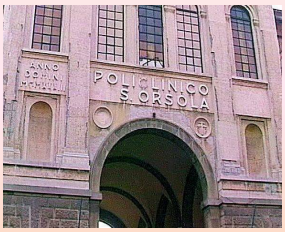
La valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero
L'ESPERIENZA DEL POLICLINICO DI SANT'ORSOLA

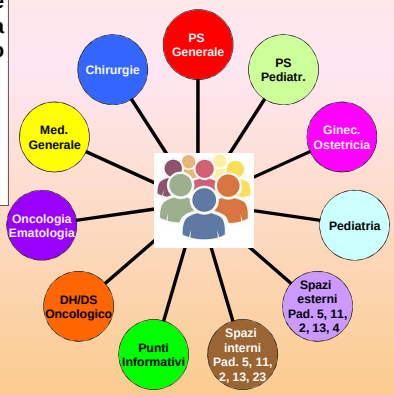
A. Pavani[1], F. Caniglia[2], R. Barresi[2], M. Bandini[3], A. Colombo[4], C. Fabbri[5], S. Matteucci[6], S. Marinelli[7]
AOU-BO Governo clinico, Qualità, Formazione; 2. AOU-BO Ufficio Relazioni con il pubblico e rapporti con le associazioni; 3. Associazione "Il sogno di Lucrezia";
4. Associazione A.I.P.A., 5. AOU-BO Nefrologia; 6. AOU-BO P.S. e Medicina D'Urgenza; 7. Associazione A.M.A.C.I.



L'attività di rilevazione nel Policlinico di Sant'Orsola (n. 1.546 p.l.) è stata condotta da un'equipe mista composta da operatori aziendali e da cittadini e ha considerato, vista la dimensione dell'Azienda, l'intero panell di fattori costituenti le checklist:

- ü ***La valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero – Age.na.s.***
- ü ***Set minimo di indicatori – RER e le Evidenze CRIBA***
- ü ***Sicurezza del paziente – RER***

Aree coinvolte nella valutazione

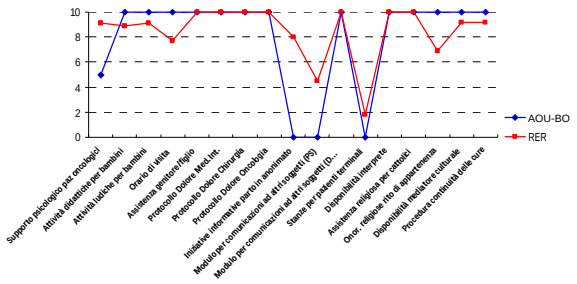


Nel contesto locale del Policlinico, il percorso di valutazione si è articolato nelle seguenti fasi:

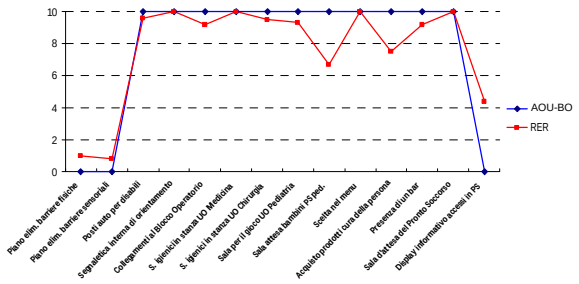
- ü **approfondimento collegiale degli item delle check list**
- ü **individuazione delle aree aziendali in cui effettuare la verifica**
- ü **istituzione dei sottogruppi operativi**
- ü **raccolta delle evidenze**
- ü **analisi dei dati e individuazione delle aree di miglioramento**

ANALISI DEI DATI AZIENDALI E AREE DI MIGLIORAMENTO

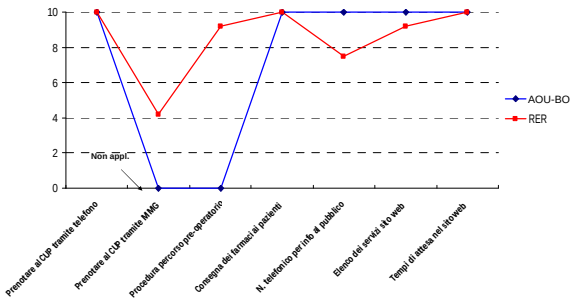
Area 1. Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona



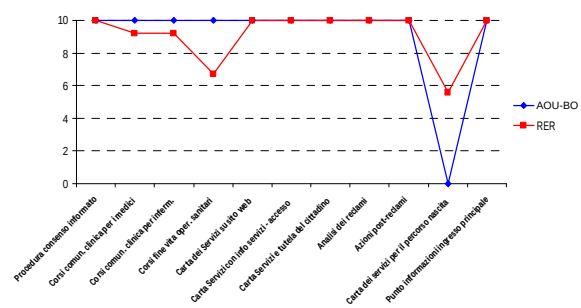
Area 2. Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura



Area 3 Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza



Area 4. Cura della relazione con il paziente e con il cittadino



L'IMPATTO DELLA RICERCA

La ricerca è stata condotta in ottima sinergia tra i partecipanti (cittadini e sanitari) sia nei momenti di verifica sul campo sia durante gli incontri di sintesi, confermando il <u>valore del confronto</u> che ci ha consentito di avere una visione più ampia della realtà dell'Azienda. Inoltre, <u>superando il concetto della mera conformità</u>, l'analisi dei dati ci ha permesso anche di fare un focus su altri aspetti correlati agli item delle check list e che potevano essere migliorabili (es. Carta dei Servizi, Comfort).

Le aree di miglioramento, individuate dall'equipe mista, sono state portate all'attenzione della Direzione e le relative azioni sono in fase di attivazione, con il coinvolgimento dei responsabili delle strutture/aree coinvolte.

Rispetto ad alcuni fattori (es. Carta dei servizi del percorso nascita), l'equipe avrebbe trovato utile una fase di approfondimento con le altre Aziende al fine di contestualizzare meglio gli elementi e per svilupparli in un'ottica trasversale.

La ricerca ci ha permesso di lavorare in maniera integrata anche per rispondere ai criteri del nuovo Modello di Accreditamento Istituzionale e in particolare al criterio n. 8 - Umanizzazione.