



# La valutazione partecipata del grado di umanizzazione: l'esperienza dell'ospedale Bellaria dell'Azienda USL di Bologna-IRCCS Scienze Neurologiche

Laura Biagetti, Responsabile UO Qualità e Accreditamento ; Loretta Muraro, Referente Qualità Percepita -UO Qualità e Accreditamento

## LA METODOLOGIA

L'Azienda ha aderito al progetto AGENAS in giugno 2016 individuando nell'ospedale Bellaria (presso cui è collocata anche la maggior parte dei reparti di degenza dell'IRCCS Scienze neurologiche) lo stabilimento rispondente ai requisiti richiesti per la ricerca. Per gestire il progetto è stato definito un Gruppo di regia aziendale. L'équipe mista aziendale è stata costituita richiedendo i nominativi di medici e infermieri ai Direttori dei Dipartimenti coinvolti e di cittadini al Comitato Consultivo Misto aziendale di coordinamento e alle Associazioni di volontariato che svolgono attività all'interno dell'ospedale Bellaria. Successivamente all'incontro formativo svolto dall'Agencia Sanitaria e Sociale Regionale (ASSR) l'équipe ha definito il calendario degli impegni per la lettura comune approfondita delle check list, le visite sul campo, l'analisi dei documenti richiesti e gli incontri per la compilazione delle check list. Da subito i componenti dell'équipe rappresentanti i cittadini hanno compreso la necessità di essere presenti in modo continuativo ai lavori, si è così verificata una naturale selezione fra le persone inizialmente disponibili. L'équipe ha partecipato a tutte le iniziative organizzate dall'ASSR e da gennaio 2017 a gennaio 2018 ha svolto l'attività di valutazione come programmato.

Gruppo di regia aziendale

Laura Biagetti	Referente aziendale. Progetto Agenas: Responsabile UO Qualità e Accreditamento
Loretta Muraro	UO Qualità e Accreditamento-Referente Area Qualità Percepita
Cristina Melvi	Direttore comunitaria e garanzia Città di Bologna
Maria Meloni	Resp. Direzione Assistenziale Tecnica e Riabilitativa (DATeR) ospedale Bellaria e in rappresentanza di UO Presidio Ospedaliero Unico Azienda.
Giovanni Pieroni	Direttore sanitario e Direttore operativo IRCCS Scienze neurologiche

Equipe mista

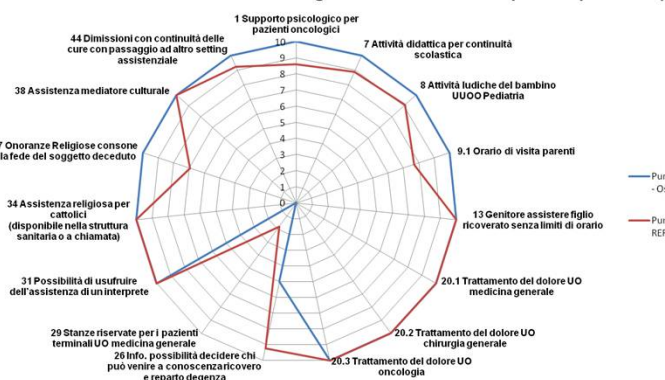
Operatori sanitari	
Emanuele Venturi (DATeR)	IRCCS Scienze neurologiche
Roberto Riva (medico)	
Mancola Benedetti (DATeR)	
Cinzia Susini (DATeR)	Dip Oncologico
Valentina Galluzzi (medico)	
Patrizia Benni (DATeR)	Dip Medico
Stefania Zaccaroni (medico)	
Mariangela Turco (DATeR)	Dip Chirurgico
Enrico Pasquini (medico)	
Cristina Vallisella (DATeR)	Dip Emergenza-Casa dei Rovegelli

Cittadini

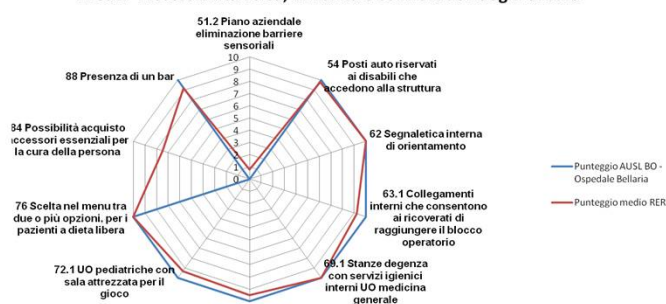
Loris Fontana	CCM Pianura Ovest - Ospedale Bellaria
Mauro Rossi	CCM S. Lazzaro
Dante Brunini	CCM Appennino bolognese
Paolo Ferraresi	CCM Città di Bologna
Martino Zinconi	CCM Pianura Est
Francesca Vitale	Associazione Il Seno di poi

## I RISULTATI DELLA VALUTAZIONE E LE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

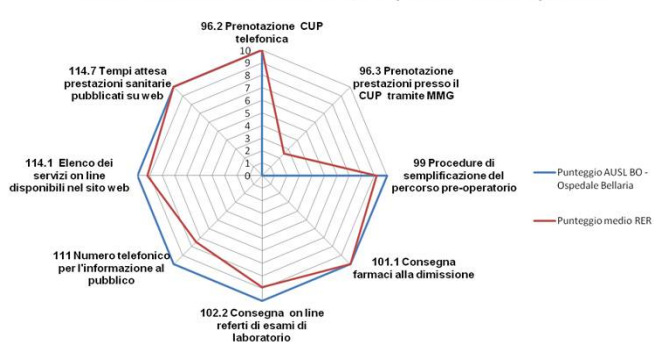
### Area 1 - Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e specificità persona



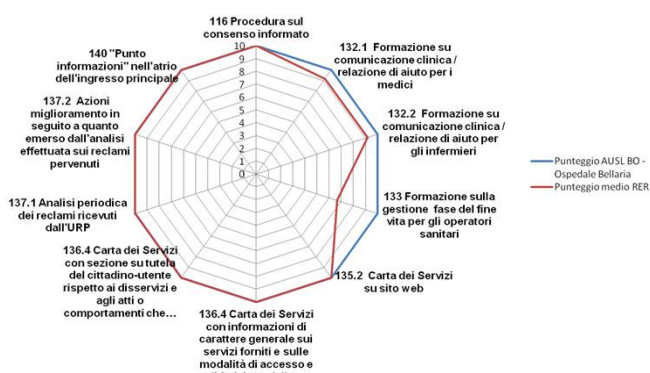
### Area 2 - Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura



### Area 3 - Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza



### Area 4 - Cura della relazione con il paziente / cittadino



Rispetto alle criticità rilevate, ad oggi sono state intraprese le seguenti azioni:

- ⊗ item 26 - inserita specifica garanzia nella Carta dei Servizi aziendale
- ⊗ item 51.2 - concordato con il Dipartimento Tecnico-Patrimoniale la definizione di un piano aziendale per eliminare le barriere sensoriali con il coinvolgimento del Garante disabilità del Comune di Bologna
- ⊗ item 84 - il bar si è dotato di alcuni prodotti e nell'ospedale è stato collocato anche un distributore automatico

## L'IMPATTO DELLA RICERCA

Il clima di collaborazione tra i componenti dell'équipe e tra questi e i professionisti delle strutture oggetto di valutazione è stato alto, così come la consapevolezza del valore delle rilevazioni da riportare nel dossier. Tutti i professionisti delle strutture valutate hanno rappresentato le criticità e le eccellenze dei reparti in modo trasparente e coerente con la percezione di operatori, fruitori quotidiani dei luoghi. Questa esperienza ha permesso di condividere con i cittadini metodi e criteri per la valutazione della qualità dei servizi sanitari, ricollegandosi esplicitamente al modello di Accreditamento istituzionale. Molti item della check list del progetto sono infatti stati ritenuti di fondamentale importanza quali criteri di valutazione ai fini dell'Accreditamento. Il coinvolgimento di operatori e utenti nel processo di valutazione ha contribuito a colmare l'asimmetria informativa tra le due parti condividendo codici semantici e linguistici. Questo sistema di valutazione della qualità multistakeholder ha contribuito infine ad attivare processi di cambiamento nelle dinamiche di relazione tra gli attori del sistema e nelle procedure organizzative.