

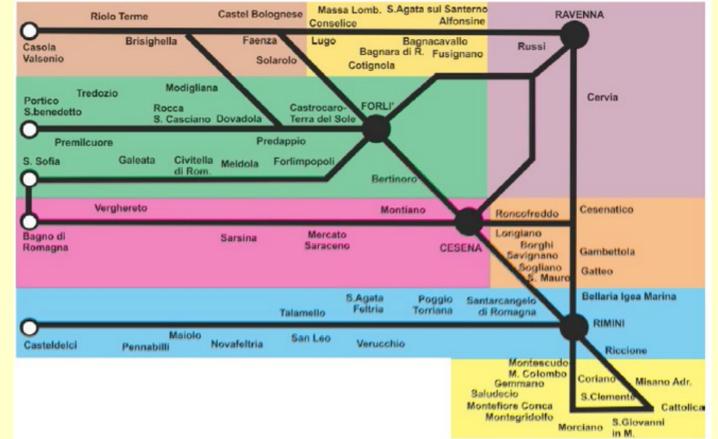
La valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero: l'esperienza dell'Ospedale "Infermi" di Rimini - AUSL della Romagna

CONTESTO LOCALE

L'Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna (AUSL della Romagna) riunisce le strutture e i servizi delle ex Aziende USL di Cesena, Forlì, Ravenna e Rimini.

L'AUSL della Romagna è la quinta azienda sanitaria italiana

- 73 comuni ed estensione territoriale superiore a 5.000 km²
- oltre 1.100.000 abitanti
- oltre 4000 posti letto tra il sistema pubblico e quello privato accreditato
- 7 ospedali pubblici e 7 stabilimenti ospedalieri pubblici (più l'Istituto Scientifico Romagnolo per lo studio e la cura dei tumori di Meldola), 14 case di cura private accreditate.



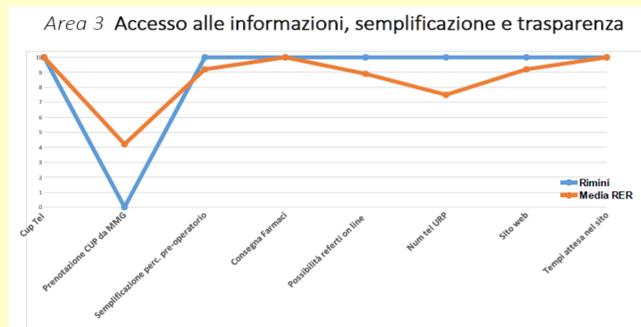
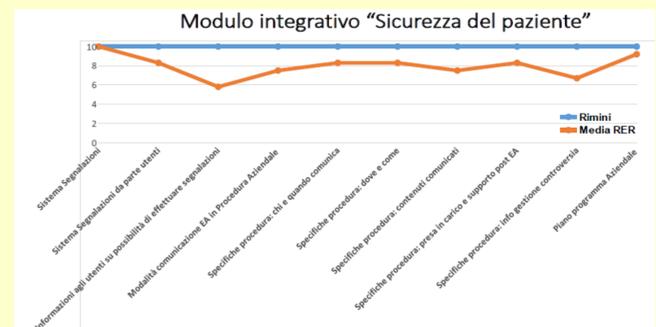
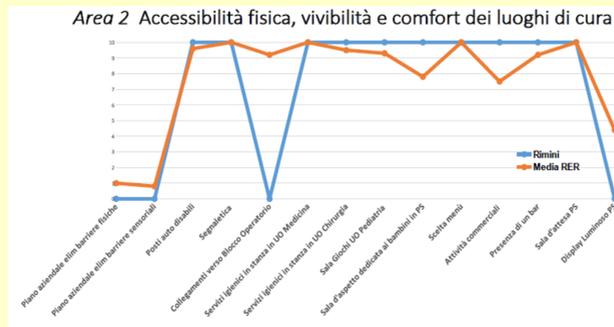
L'ESPERIENZA DELL'OSPEDALE DI RIMINI

- Centralità del punto di vista dei cittadini
- Confronto e condivisione alla pari con operatori sanitari

Da **UTENTE** a **PARTNER** nel processo di valutazione del grado di umanizzazione della struttura sanitaria.



LA RISPOSTA DELLA RICERCA: CHE COSA EMERGE



Risultati Complessivi: media aziendale a confronto con la media regionale

Provincia	Comune	Denominazione Struttura interna	Punteggio medio item selezionati dalla checklist Umanizzazione	Punteggio medio item selezionati da Modulo sicurezza
RN	RIMINI	OSPEDALE "INFERMI" RIMINI	8,4	10
EMILIA-ROMAGNA (13 strutture)			8,5	8,1

La valutazione del grado di umanizzazione dell'Ospedale di Rimini ha restituito un punteggio medio allineato alla media regionale o superiore per gli items relativi al modulo sicurezza.

Azioni di miglioramento per alcuni items relativi a:

- **area 1** (trattamento dei dati personali e comunicazione dei dati sensibili):
Si tratta di un tema di forte attualità, argomento di nuove normative europee di imminente applicazione e oggetto di lavoro a livello nazionale e regionale. L'Azienda USL Romagna, in armonia con queste direttive, ha istituito un gruppo di lavoro multidisciplinare per la privacy con l'intento di **valorizzare un'evoluzione etica del rapporto tra i cittadini e i processi di informatizzazione**;
- **area 2** (adeguamenti di natura strutturale, logistica e di abbattimento delle barriere architettoniche):
Sono in discussione adeguamenti che tengano in considerazione diversi tipi di disabilità multifattoriali/multisensoriali, verso una **rinnovata filosofia dell'accoglienza delle fragilità oltre che delle disabilità**;
- **area 4** (cura della relazione con il paziente ed il cittadino):
Progettualità finalizzata all' **implementazione della qualità delle relazioni tra pazienti/cittadini e operatori** mediante anche l'utilizzo di tecniche specialistiche di comunicazione.

IL VALORE AGGIUNTO...

La centralità della presenza della componente civica nel processo di valutazione dell'umanizzazione della struttura sanitaria consolida la continuità dei rapporti tra Azienda e Cittadini, che diventano sempre più partner attivi nei processi di valutazione, miglioramento e sicurezza dei percorsi di cura e dei servizi.

CONNESSIONI CON IL PROCESSO DI ACCREDITAMENTO

DGR 1943 del 4/12/2017 "Approvazione requisiti generali e procedure per il rinnovo dell'accreditamento delle strutture sanitarie"

2° Criterio Prestazioni e Servizi

2.1 La Struttura dispone di strumenti informativi rivolti all'utenza, in particolare Carta dei Servizi e altro materiale informativo (cartaceo e on-line).

5° Criterio Comunicazione

5.3 L'organizzazione garantisce una informazione equa, coordinata e omogenea ai pazienti, ai caregiver e ai cittadini.

- 5.5 L'organizzazione garantisce modalità e strumenti per l'ascolto degli utenti (pazienti, familiari, caregiver) ai fini di:
- coinvolgere gli utenti nel processo assistenziale
 - migliorare i percorsi assistenziali
 - migliorare il servizio in base alle esperienze del paziente/utente
 - prevenire i disservizi.

8° Criterio Umanizzazione

8.1 L'organizzazione definisce, realizza e valuta programmi per la umanizzazione e personalizzazione dell'assistenza nell'ottica della centralità del paziente.

- 8.1.1. Sono definite modalità organizzative per l'accesso e la dimissione orientate al riconoscimento e rispetto delle differenze e delle fragilità
- 8.1.2. È prevista la formazione degli operatori inerente gli aspetti relazionali
- 8.1.3. Sono effettuate indagini finalizzate a misurare la qualità relazionale percepita dagli utenti
- 8.1.4. È garantita la partecipazione del cittadino nella strutturazione e valutazione dei PDTA.