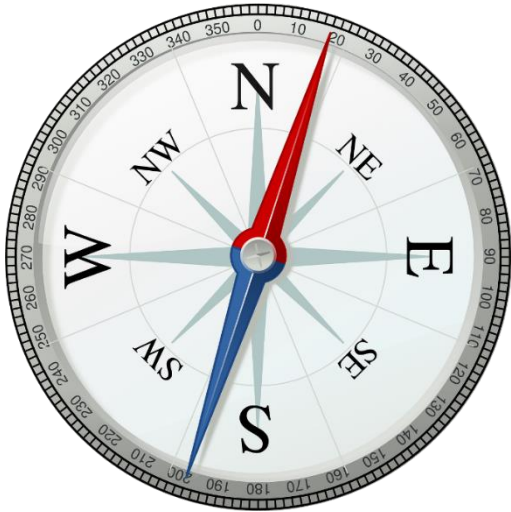




# La vita dentro e «oltre» gli ospedali

## Valutazione partecipata della qualità

*Bologna, 17 Maggio 2018*



# Il punto di vista del cittadino ...

## #oltrela valutazione

Massimo Annicchiarico

*Azienda USL di Modena*

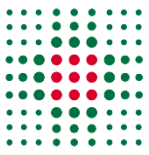


“People have a right and duty to participate individually and collectively in the planning and implementation of their health care” (WHO 1978)

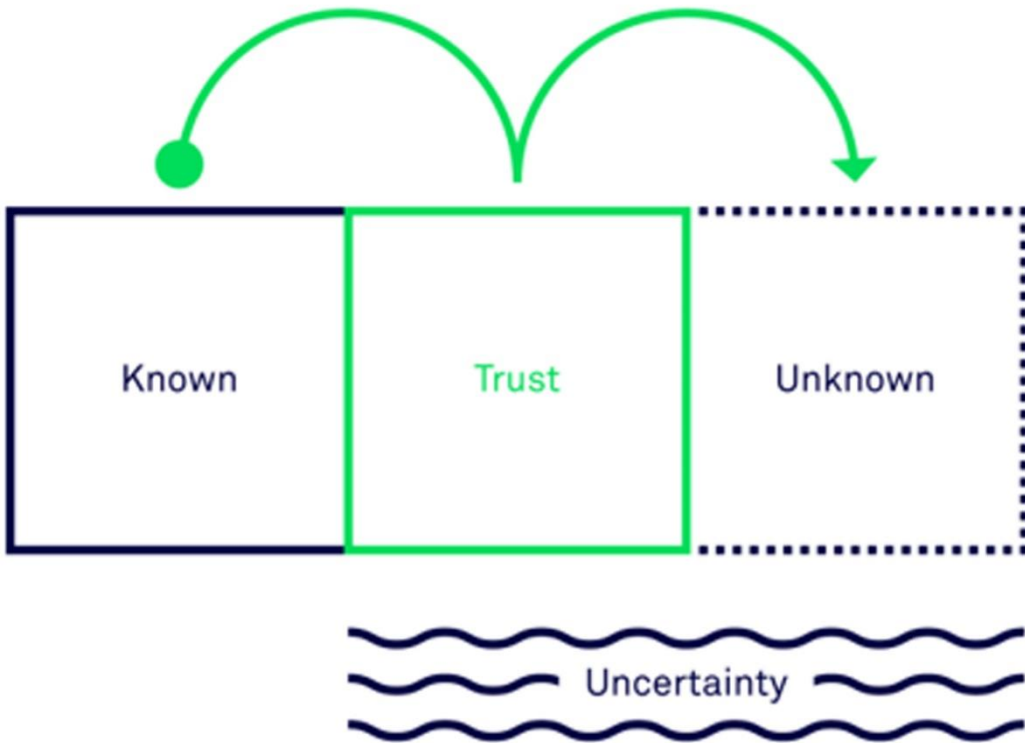
**Patient involvement:** “refers to the involvement of individual patients, together with health professionals, in making decisions about their own health care” (Florin and Dixon 2004).

**Public involvement:** “members of the public [engaged] in strategic decisions about health services and policy at a local or national level (...) about the configuration of services or setting priorities.” (Florin and Dixon 2004).





# LA FIDUCIA...



Le convenzioni su come la fiducia viene costruita, gestita, persa e riparata – verso Agenzie, Istituzioni, marchi, leader e interi sistemi vengono capovolte.

La tecnologia sta creando nuovi meccanismi che ci consentono di fidarci di aziende, idee e persone sconosciute, disintermediando i rapporti precedenti o cambiandone la modalità di intermediazione

***Dalla fine del 20° secolo, stiamo passando dalla 'fiducia istituzionale' al nuovo paradigma della 'fiducia distribuita' che poggia sulla condivisione della conoscenza sparsa in enormi reti di persone, organizzazioni e macchine intelligenti.***

**Rachel Botsman**

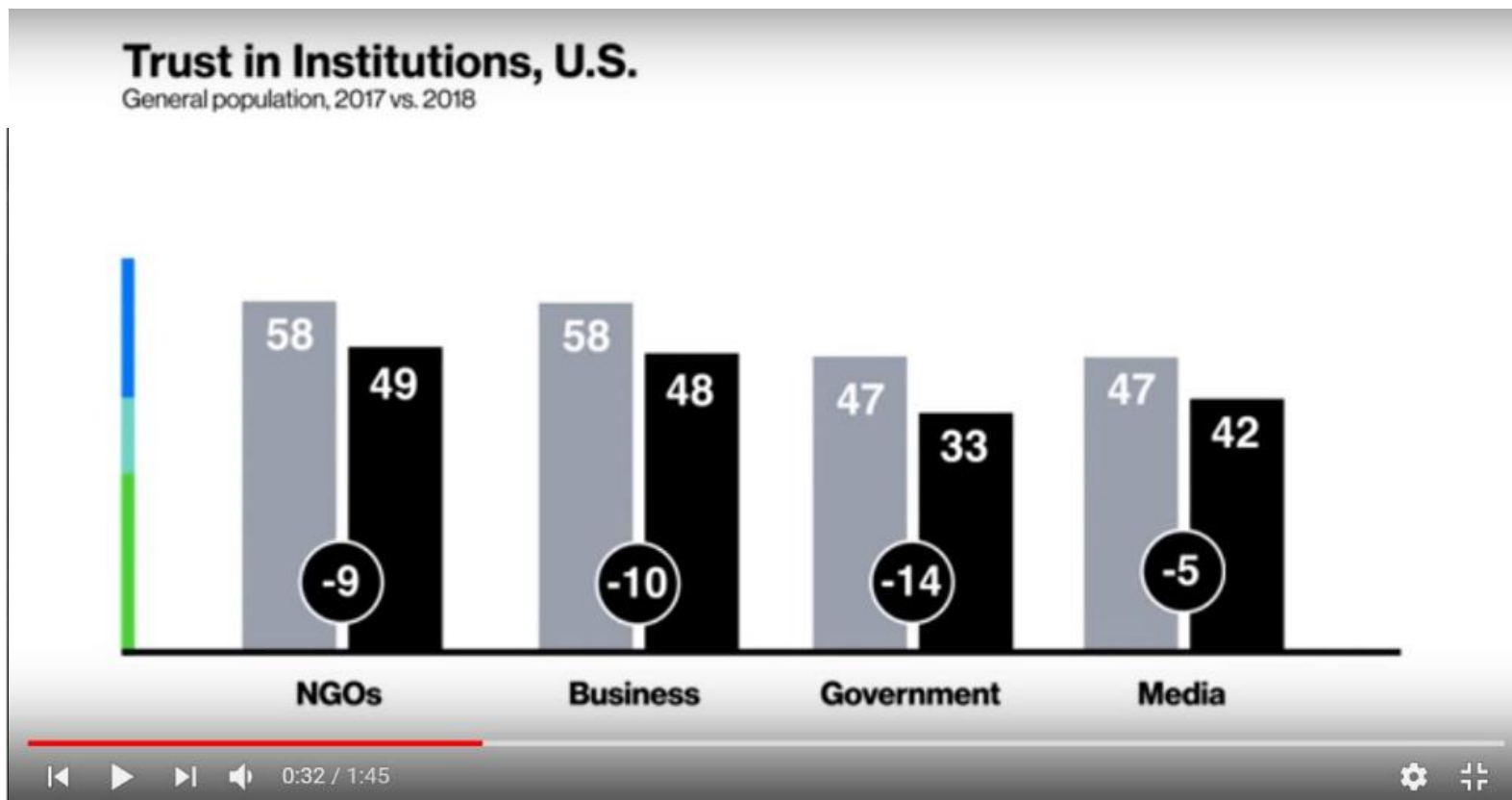
*The currency of the new economy is trust*

## Confucio «Uno stato non può sopravvivere senza la fiducia della sua gente»

Secondo l'Edelman Trust Barometer del **2017**, le Istituzioni Governative ed i Chief Executive Officer sono al minimo storico per la fiducia

Nel **2018** i media sono diventati per la prima volta la seconda istituzione globale meno fidata, con una percentuale di fiducia superiore al 50% in sole sei nazioni, cinque delle quali sono nel mondo in via di sviluppo.

Le persone si sono ritirate in «**mondi informativi auto-curati**», dove leggono solo ciò con cui sono d'accordo, come se selezionassero la loro playlist per la musica.



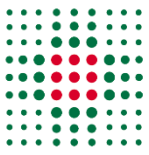
Nel 2018 assistiamo a un cambiamento nell'**ecosistema della fiducia**

Vi è una **rinnovata fiducia in esperti**, in particolare **esperti tecnici e accademici** (63% e 61% rispettivamente), nonché una rapida convinzione in ripresa nei **CEO** (dal 37% al 44%), **premiati per aver parlato di problemi**.

C'è una ricerca disperata di stabilità e verità.

**La quarta ondata dello tsunami di fiducia, l'ascesa della disinformazione, è forse la più insidiosa perché mina l'essenza stessa del discorso razionale e del processo decisionale.**

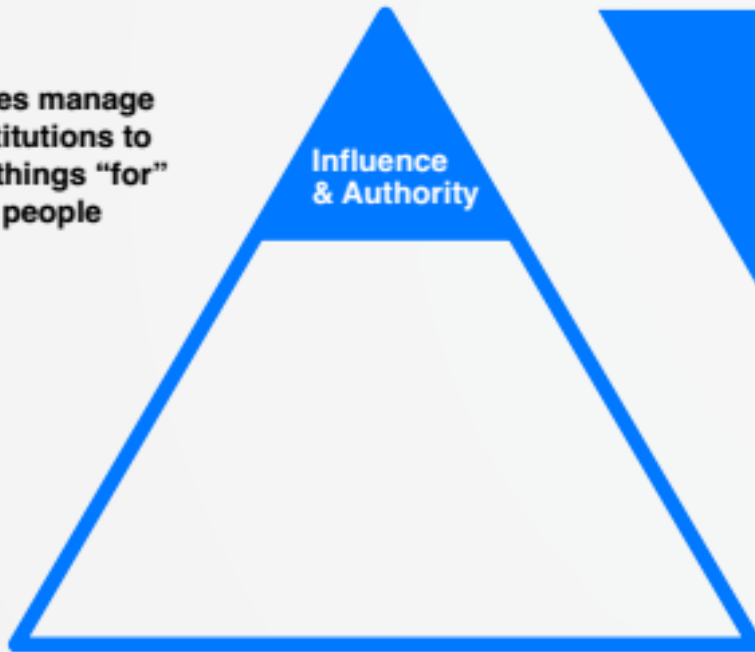
Edelman Trust Barometer **2018**



## A Fundamental Shift

### Old Model: *For* the People

Elites manage institutions to do things “for” the people



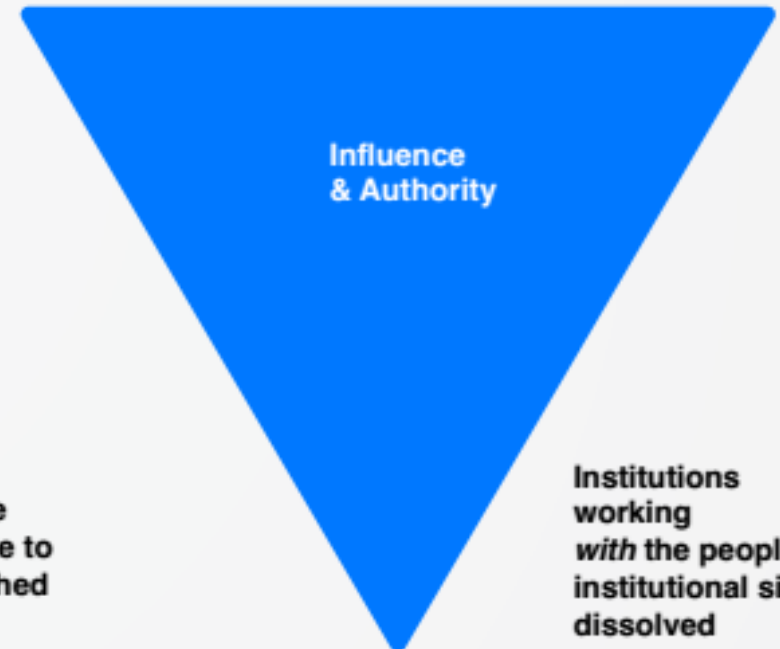
### Current Tension

Influence has shifted to the people; people using influence to reject established authority



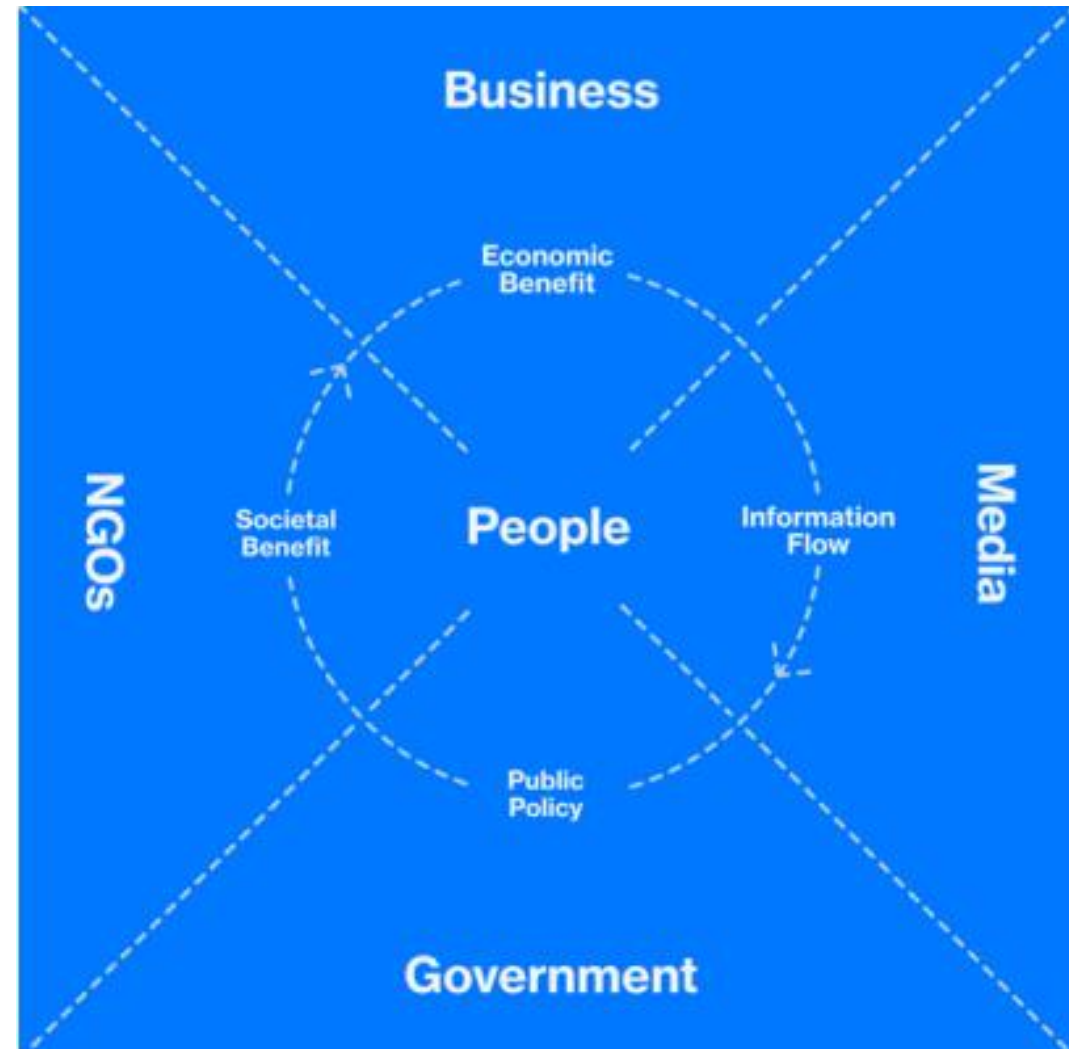
### New Model: *With* the People

Institutions working *with* the people; institutional silos dissolved



## Come aumentare la credibilità nella Pubblica Amministrazione?

- 1) Essere trasparenti
- 2) Fornire maggiori informazioni
- 3) Offrire servizi/prodotti di alta qualità
- 4) Ascoltare i clienti
- 5) Agire pratiche aziendali etiche
- 6) Diventare influencer del proprio Brand



# Il processo di partecipazione dell'AUSL di Modena





# Una Strategia multicanale e omnicanale

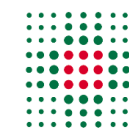
**Multicanalità:** utilizzo da parte dell'utente di una varietà di canali, online e offline, nel favorire l'accesso a informazioni e servizi aziendali



**Omnicanalità:** uniformità dell'esperienza attraverso l'utilizzo di tutti i canali secondo una strategia di comunicazione integrata, favorendo una continuità di esperienza di servizio



# Indagini Partecipate Questionario semi-strutturato



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena



**Casa della Salute di Carpi,**  
un luogo di salute che risponda  
alle esigenze concrete della comunità.  
Contribuisci alla sua costruzione,  
rispondendo a queste semplici domande.  
Grazie

1. Le persone con **patologie croniche** troveranno risposte e supporto. Scegli gli aspetti per te più importanti (massimo tre risposte)

Più specialisti nello stesso luogo  
 Luogo di riferimento per l'intero percorso di cura  
 Spazi dedicati alle associazioni a supporto di pazienti e familiari  
 Iniziative di informazione su percorsi e patologie  
 Educazione alla salute per una buona qualità della vita

2. La Casa della Salute sarà anche luogo di **prevenzione e promozione della Salute**. Cosa vorresti poter fare o trovare?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. **Sesso**  
 Femmina  
 Maschio

4. **Anno di nascita** [ \_\_\_\_\_ ]  
(quattro cifre, es. 1962)

5. **Nazionalità**  
 Italiana  
 Straniera - Specificare [ \_\_\_\_\_ ]

6. **Titolo di studio**  
 Nessuno o licenza elementare  
 Licenza di scuola media inferiore  
 Diploma o maturità di scuola media superiore  
 Laurea o titolo di studio post universitario

7. **Occupazione**  
 Pensionato  
 Occupato  
 Disoccupato/inoccupato  
 Studente  
 Altro - Specificare [ \_\_\_\_\_ ]

La Sua partecipazione a questa indagine avviene in forma volontaria e anonima. Le informazioni minime sulla Sua persona saranno trattate nel pieno rispetto del "Codice in materia di protezione dei dati personali" (D.lgs. 196/2003) e del "Codice di deontologia e di buona condotta per i trattamenti di dati personali per scopi statistici e scientifici" (Prov. Garante Privacy n. 2 del 16 giugno 2004).

**Casa della Salute di Carpi: indagine sulle aspettative dei cittadini**



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena

## Come valuta la Casa della Salute

Gentile Signora/e,

Stiamo cercando di migliorare i servizi offerti e adeguarli sempre di più alle aspettative ed esigenze dei cittadini.

**LA SUA OPINIONE È QUINDI PER NOI FONDAMENTALE**

E per questo le chiediamo di compilare queste brevi domande.

Complessivamente come giudica la sua esperienza presso la Casa della Salute  
[Indicare con una crocetta il valore nella scala da 1 a 10]

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Per nulla soddisfacente Molto Satisfacente

Può indicare la maggiore criticità incontrata?

Rispetto alle sue aspettative, quali servizi o prestazioni avrebbe voluto trovare nella Casa della Salute?

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena

## Come valuta la Casa della Salute

Quali sono le prime tre parole che le vengono in mente, pensando alla Casa della Salute

a) \_\_\_\_\_

b) \_\_\_\_\_

c) \_\_\_\_\_

Puoi lasciarci queste sue informazioni?

Età: \_\_\_\_\_

Nazionalità:  italiana  altra specificare \_\_\_\_\_

Comune di residenza: \_\_\_\_\_

Professione: \_\_\_\_\_

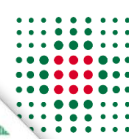
Titolo di studio: \_\_\_\_\_

Può indicare il motivo della sua ultima esperienza nella Casa della Salute:

**Grazie della collaborazione!**

Le ricordiamo che i dati saranno trattati in modo anonimo ed aggregato e ai soli fini del miglioramento dei servizi, ai sensi della normativa vigente in tema di privacy.  
E per questo visionati esclusivamente dal personale dei Servizi competenti.  
Il titolare del trattamento dei dati è l'Azienda Usi di Modena.

Casa della Salute di Spilamberto: indagine sulla valutazione della soddisfazione e dell'esperienza del servizio



## AZIENDA USL DI MODENA: LA RILEVAZIONE DEL GRADO UMANIZZAZIONE DELLE CURE

A cura di: P. Acconi, G. Andreoli, F. Arioli, S. Ascari, G. Bergamini, I. Bernardini, E. Bertellini, M. Bigliardi, F. Bobani, P. Bonarretti, D. Bonucchi, M. Borrelli, M. Bozzoni, M. Brausi, F. Britanico, S. Capelli, M. Caroselli, L. Cavandoli, L. Cavazzuti, C. Cerchiarri, S. Cimino, R. Cipolli, R. Costantino, M. Dardi, M. Dazzi, C. Di Donato, L. Di Stasio, B. Ferrari, C. Gabrielli, S. Giovannardi, P. Lanzoni, M. Loffredo, A. Ludani, M. Lugli, V. Maselli, M. Meschieri, A. Palomba, C. Ratti, A. Righi, E. Roma, L. Rosselli, G. Rossi, F. Rossi Urlozer, M. Santangelo, E. Silingardi, A. Simoni, A. Spaggiari, N. Telleri, L. Vagni, M. Vianoli, V. Vivoli, P. Zironi.

### 1) Ambito e gruppo di lavoro



Individuazione della struttura su cui agire la valutazione partecipata del grado di umanizzazione: l'Ospedale Ramazzini di Carpi.  
Definizione del gruppo di valutazione composto sia da cittadini referenti di associazioni che da professionisti aziendali.

### 2) Formazione dei partecipanti



Si è attivata una specifica formazione rivolta al gruppo di valutatori per la rilevazione del grado di umanizzazione delle strutture di degenza.  
Successivamente si è stato un kick off meeting per la presentazione del progetto e delle specifiche azioni che ha visto la partecipazione, oltre al Direttore di Stabilimento e alla Direttrice di Distretto, dei Direttori/Responsabili delle strutture di degenza coinvolte insieme ai Coordinatori Infermieristici/tecnici e i Referenti Qualità e Accreditamento.

### 3) Rilevazione evidenze



Per lo svolgimento dell'audit sono state create due diverse check list; una per la conduzione dell'intervista durante la quale sono state raccolte le evidenze documentali e gli indicatori (item di AGENAS, set minimo di indicatori RER) ed una per la visita sul campo (evidenze Centro Regionale Informativo sul benessere ambientale).

Le attività sono state condotte dai cittadini supportati dai professionisti aziendali fra cui anche professionisti del Servizio tecnico, del Customer Service Aziendale e della Gestione del Rischio Clinico.

### 4) Analisi dell'indagine



Dopo attenta analisi della reportistica e delle check list sono stati elaborati grafici riassuntivi dei vari risultati, su base regionale, per ogni area di valutazione:

- Rispetto e specificità della persona;
- Accessibilità e comfort;
- Informazione e trasparenza;
- Relazione.

### 5) Diffusione risultati



I risultati ottenuti sono stati presentati in 4 incontri:

- Alla Direzione e allo Staff;
- Ai valutatori;
- Ai valutati;
- Ai cittadini.

Ogni incontro è stata occasione di confronto ed analisi da cui sono emerse le azioni migliorative.

### COSA EMERGE DALLA RICERCA?

Sono state elaborate varie schede di miglioramento e si è giunti ad indicare la:

- Definizione delle priorità;
- Creazione di tavoli di lavoro misti (professionisti e cittadini);
- Organizzazione degli obiettivi e dei tempi

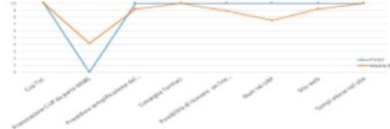
#### Area 1 Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona



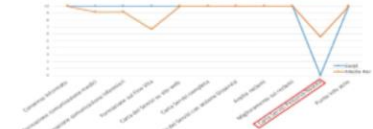
#### Area 2 Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura



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



#### Area 4 Cura della relazione con il paziente ed il cittadino

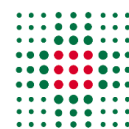


sioni..

zione multidisciplinare, grazie al contributo di professionisti e cittadini, ha potuto analizzare il contesto da diversi punti di vista. Si è giunti così alle  
riche azioni di miglioramento in alcune delle aree oggetto di studio. Le azioni definite sono riportate nel «Piano di miglioramento» e saranno  
ndici di priorità. Inoltre, la metodologia attivata ha consentito di diffondere e consolidare ulteriormente il processo di umanizzazione delle cure  
rca nella loro totalità



# Storytelling



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena

Un'occasione per conoscere la Casa della Salute di Castelfranco Emilia  
attraverso quattro percorsi narrativi

Francesco

Ritrovare energia



A me gli occhi

Mario



Sentirsi a proprio agio

Fiorella

A casa, ma senza fretta



Fatima

## PROGRAMMA OPEN DAY

Un pomeriggio per conoscere Operatori, Servizi e Percorsi innovativi della Casa della Salute Regina Margherita

- 14.30 Croce Blu, Amici del Cuore e CID inaugurano la Casa del Volontariato
- 15.00 Saluti istituzionali e apertura Parco Benessere
- 15.30 Proiezione video del progetto della Casa della Salute
- 16.00 e 17.00 Percorsi narrativi (è possibile seguire due storie)
- 18.00 Chiusura



Con un  
dedica  
Alimer

In collaborazione con:

Inaugurazione Casa del Volontariato a cura di:



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena

open day  
sabato 18 giugno

Porte aperte all'Ospedale di Mirandola  
Quattro percorsi in ospedale: le storie di...

alessandra

sono una  
accanita  
ex fumatrice



gianni

mi sono  
rotto  
il femore



fatima e amina

ho scoperto  
di essere  
incinta



fabrizio

il mio primo  
screening





# Patient Journey – percorso Diabete



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena



**Il viaggio ideale del paziente  
definito con gli stakeholder**



**Gap e possibili azioni migliorative**

- A. Ridondante nei passaggi per ritiro farmaci e presidi
- B. Mancanza di supporto psicologico
- C. Dietista regolarmente presente solo in alcune sedi
- D. Orari Accesso non equo nel territorio
- E. Presenza infermieristica poco adeguata



**Criticità emerse**

**Possibili azioni**



Fatte o fattibili

- A. Insulina e presidi:
  - A. possibilità di ritrarli in un **unico punto** e nella **quantità necessaria per almeno tre mesi**
  - B. Verifica fattibilità per vending machine 1 per area geografica
- B. Attivata la presenza di uno Psicologo clinico a chiamata secondo necessità
- C. Attivata la presenza di Dietista in tutti i CAD
- D. Cambiamento dell'orario di accesso dei CAD per necessità dei giovani lavoratori e verifica fattibilità di un percorso preferenziale prelievo
- E. Formazione dedicata alla patologia diabetica infermieri/medici

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena

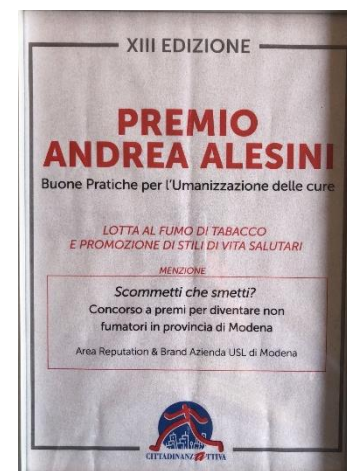


# Prevenzione attraverso pratiche partecipate



Roma, 16 aprile 2018

Menzione speciale premio «Andrea Alesini – Buone pratiche per l'umanizzazione delle cure»



290 i cittadini che hanno raccolto la sfida lanciata dall'Azienda USL

30 gli ex-fumatori estratti a sorte e premiati

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMBAGNA Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena

LILT

ASSOCIAZIONE ITALIANA ANTITABACCHISTI "Gli Assati del Cuore"

**Scommetti che smetti?**  
2017

Concorso a premi per diventare non fumatori

Iscriviti entro il 27 aprile 2017

Info e iscrizioni:  
[www.scommettichesmetti.it](http://www.scommettichesmetti.it)

Per altre iniziative del centro vai sui Centri Antitabacchi e sui 1-999 per il telefono di 8 linee

800 033 033

Azienda USL di Modena  
24 marzo 2017 · €

Dai un taglio alle brutte abitudini! Smetti di fumare, guadagni salute e in più ti premiamo. Partecipa a "Scommetti che smetti"

Iscriviti subito a Scommetti che smetti

Scopri i premi della nuova edi

Copertura: 39.928 persone

Metti in evidenza il post

142

Commenti: 26 Condivisioni: 56

Mi piace Commenta Condividi





# La prossimità digitale



## Perché un'App

- Per favorire la comunicazione utente-azienda
- Per fornire risposte in modo tempestivo
- Per favorire e semplificare l'accesso ai servizi aziendali
- Per essere vicino alla comunità in qualsiasi momento
- Per *modellare* i servizi sui diversi bisogni delle persone

Riconoscimenti  
SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena



Roma, 19 maggio 2017

Premio FAVO-FIASO I edizione del laboratorio m-health



Roma, 16 aprile 2018

Secondo Premio «Andrea Alesini – Buone pratiche per l'umanizzazione delle cure»

La tecnologia, che apparentemente potrebbe costituire l'antitesi dell'umanizzazione, può rappresentare al contrario uno strumento estremamente potente per aumentare la partecipazione del paziente al processo di cura semplificando i processi e favorendo la personalizzazione del servizio sui loro bisogni.



# La prossimità digitale



ONALE

di Modena

**UILDM**  
UNIONE ITALIANA LOTTA ALLA Distrofia MUSCOLARE  
SEZIONE DI MODENA "ENZO E DINO FERRARI"

**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE**  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena

16  
02  
18

Un regalo ad Enzo Ferrari

## La telemedicina per pazienti con patologia neuromuscolare

Un progetto che mette la tecnologia al servizio dell'equità

intervengono

**Maria Lugli**, Presidente UILDM Modena

**Giancarlo Garuti**, Pneumologo Azienda USL di Modena e volontario UILDM

**Massimo Annicchiarico**, Direttore Generale Azienda USL di Modena

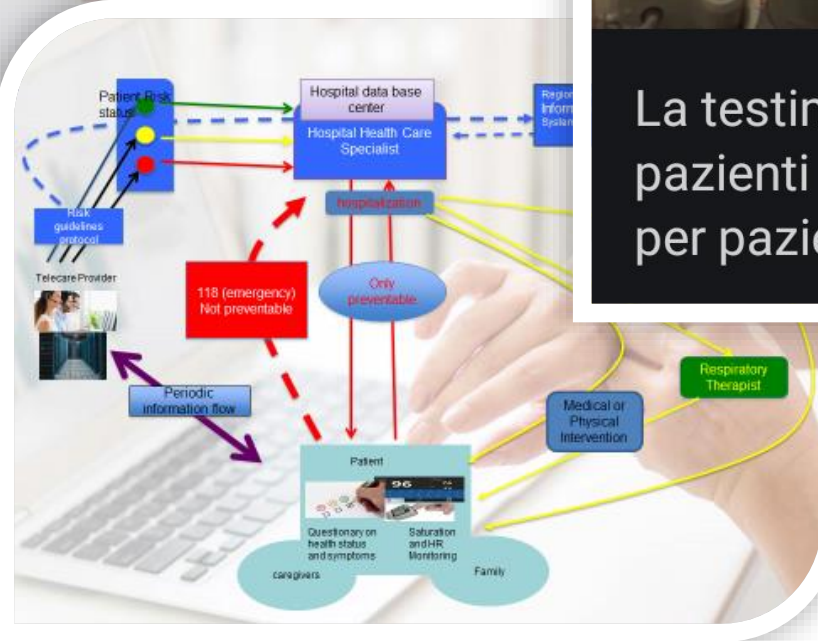
www.uslmodena.it

h. 11:00

presso

**Museo Enzo Ferrari**

ingresso pedonale: Via Paolo Ferrari 85, Mod



La testimonianza di Deanna, madre di Emilio, uno dei pazienti assistiti attraverso il progetto di Telemedicina per pazienti affetti da una malattia neuromuscolare

«Tranquillità...la tranquillità è importante per noi, ora non siamo più soli e già questo ci fa sentire più tranquilli»



# Accountability

Trasformare un dovere in valore per la comunità



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena



**Responsabilità Sociale  
L'azienda Usl e  
la comunità**

Logos and posters include:

- SOCIAZ Volontari Ospedalieri
- ASSOCIAZIONE MALATI ONCOLOGICI ONLUS AMO CARPI
- Sabato 18 novembre 2017 ore 16 presso il Centro Polivalente Gilberti... Vi presentiamo il Calendario "Cosa farà da grande? Da grande lo farà... lo presenterà il presidente della Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena" (titolo: "In pazienti del Day Hospital Onco")
- A.Di.Ca. Associazione Diabetici Caspi
- NOTIZIA AUTUNNO INVERNO
- vo associato un anno e f... sono successo... scambio de...
- CARER Caregiver Familiari Emilia-Romagna
- BUONVISCITA' BENIN
- Il tuo fegato ti fa vivere lascia vivere il tuo fegato



**Restituzione**

Un piccolo gesto, un grande significato



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Modena

Giorni  della  
**restituzione**



