



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA - ROMAGNA
Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



*Comitato Consultivo Misto
per il controllo della qualità dal lato degli utenti*



LA CONTINUITA' DEL PROGETTO
DI UMANIZZAZIONE
PRESSO L'ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI

Gennaio 2010

Premessa

Fin dagli albori della sua attività presso il nostro Istituto il Comitato Consultivo Misto (CCM) ha ritenuto che l'umanizzazione dei rapporti in sanità dovesse essere al centro delle strategie aziendali, ed oggi non vi è "Agenda Sanitaria" che non contempra principi di umanizzazione.

La lettura delle segnalazioni dei cittadini e l'analisi dei dati raccolti inerenti la qualità percepita hanno confermato, e lo confermano inequivocabilmente anche al momento attuale, che questi aspetti sono fondamentali per il cittadino, sono requisiti che desidera trovare sia durante le visite specialistiche che durante il ricovero, fanno parte di aspettative sempre più frequentemente richieste.

Nel novembre 2008 è stato organizzato un incontro con il Consiglio di Indirizzo e Verifica sull'attività svolte dal CCM con particolare riferimento al progetto "umanizzazione" dei professionisti. A seguito dell'incontro lo stesso Consiglio, che ha condiviso le iniziative rivolte alla realizzazione del progetto di Umanizzazione, ha inviato al Ministero della Salute il verbale della seduta. Lo stesso ha recepito quanto trasmesso ed ha inviato alla Direzione Generale una direttiva, prot. 364-P-22/01/2009, in cui dichiara: "...per quanto riguarda le attività svolte dal Comitato Consultivo Misto, ed in particolare il "progetto di umanizzazione", si invita codesto Ente a voler adottare tutte le iniziative idonee per l'applicazione del progetto in questione, realizzando quella necessaria comunicazione essenziale non solo nel rapporto fra medico e paziente ma anche all'interno di codesto istituto".

Questa attività viene altresì riportata all'interno della Mission dell'azienda, infatti lo stesso Atto Aziendale dell'Istituto (delibera IOR n. 626 del 4/12/2007) dichiara che l'Istituto Ortopedico Rizzoli (IOR) orienta il suo operato alla centralità del cittadino offrendo prestazioni in grado di soddisfare non solo il suo fabbisogno sanitario, ma anche la globalità dei suoi bisogni collegati alla tutela della salute.

Accogliendo l'invito del Ministero della Salute, nel corso del 2009 il CCM ha presentato ai Comitati di Dipartimento e al Collegio di Direzione un'ipotesi di progetto sull'umanizzazione, da realizzare entro il 2010. L'iniziativa ha trovato ampio consenso fra i Clinici e il personale dell'assistenza in termini di contenuto pertanto è stato predisposto dalle Direzioni l'avvio delle iniziative per la realizzazione del progetto

Obiettivo generale

Sensibilizzazione dei professionisti al tema dell'umanizzazione con particolare riferimento alla comunicazione e la relazione.

Obiettivo specifico

1. Informare i professionisti delle singole unità operativa sull'efficacia della comunicazione fra professionisti- pazienti, nel miglioramento del percorso di cura del paziente in termini psico-fisiologici e comportamentali.
2. Mettere in evidenza l'efficacia dell' informazione e della comunicazione nel miglioramento del percorso di guarigione del paziente.
3. Sensibilizzare i professionisti clinici ed addetti all'assistenza alla cultura dell'Umanizzazione in ambito ospedaliero.

Azioni

1. Presentazione del progetto al Collegio di Direzione per approvazione.
2. Progettazione della formazione sul campo.
3. Programmazione degli incontri (uno per unità operativa) con i Direttori e le équipe partendo inizialmente dalle degenze e, in fase successiva, dai servizi.
4. Organizzazione dei momenti d'incontro nelle degenze e nei servizi che verteranno su precisi elementi di discussione che si vanno di seguito ad elencare:
 - sottolineare che la persona deve rimanere al centro dell'attenzione dei professionisti;
 - considerare il consenso informato come la possibilità che ha il professionista per intraprendere una modalità di relazione che tenga conto dell'eterogeneità dei pazienti e dei loro famigliari;
 - affermare il concetto di alleanza fra medico e paziente nelle decisioni che riguardano lo specifico percorso diagnostico terapeutico al fine di ridurre il tempo di recupero dei pazienti, aumentare la loro autostima e migliorare le conoscenze sul percorso di cura favorendo l'integrazione del paziente all'interno della struttura. Occorre infatti tenere conto che, di fronte alla solitudine del paziente e dei famigliari che entrano in una struttura organizzativa complessa - come quella sanitaria - vi è la comparsa di emozioni, ansie e timori per la malattia e per il percorso clinico che si affronta;

- raccogliere criticità e suggerimenti sugli aspetti citati (di tipo organizzative, modalità operative) proposte per andare a migliorare ciò che viene rilevato nell'incontro ricordando che il CCM rappresenta un organo ponte fra l'utente e l'azienda pertanto non risolutore delle possibili problematiche emerse.
- 5) Stesura del verbale degli incontri ed invio dello stesso alle singole Unità Operative.
 - 6) Elaborazione delle reportistica da inviare al Direttore Generale da parte del CCM.
 - 7) Ritorno agli operatori dell'attività proposta con iniziative informative (sulla rendicontazione complessiva) da fare insieme all'Azienda (conferenza stampa, coinvolgimento di altre figure).
 - 8) Invio di una relazione conclusiva al Comitato di Indirizzo.

Tempi

- Sviluppo progetto entro fine Gennaio
- Progetto Formativo per ECM Febbraio
- Presentazione/Approvazione del progetto dal Collegio di Direzione
- Programmazione degli incontri con le UO
- Avvio incontri marzo aprile maggio settembre
- N. 1 incontro alle ore 13.00 - 14.00 circa in ogni unità operativa
- Reportistica sull'attività degli incontri entro settembre
- Iniziative informative

Risorse

- Componenti del CCM
- 1 operatore della Direzione Sanitaria

Indicatori

- Evidenza degli incontri per Unità Operativa (verbale)
- Reportistica conclusiva

Bibliografia

Atto Aziendale dell'Istituto Ortopedico Rizzoli (delibera IOR n. 626 del 4/12/2007)

Progetto "Consenso informato al progetto umanizzazione" aggiornamento CCM febbraio 2009