



L'UMANIZZAZIONE DELLE CURE NEL PRESIDIO OSPEDALIERO "DON TONINO BELLO" DI MOLFETTA – ASL BA

Mundo A.^{○○○}, Guerra R. [°], Capurso S. ^{°°}, Armando S. ^{○○○}

[°] Dirigente Medico - Direzione Medica P.O. "Don Tonino Bello" - Molfetta – ASL BA ^{°°} Assistente Sociale - Direzione Medica P.O. "Don Tonino Bello" – Molfetta – ASL BA, ^{○○○} Responsabile U.R.P. – ASL BA, ^{○○○○} Dirigente Responsabile - Direzione Medica P.O. "Don Tonino Bello" – Molfetta – ASL BA

Parole Chiave: umanizzazione, pazienti, sinergia

INTRODUZIONE

Per Umanizzazione delle Cure si intende quel processo nel percorso di cura di una persona che pone il malato al centro. Questo concetto cambia il punto di vista sul malato che passa da mero portatore di una patologia ad una persona con i suoi sentimenti, le sue conoscenze, le sue credenze rispetto al proprio stato di salute. Il tema dell'Umanizzazione è stato inserito nel Patto per la Salute per la prima volta nel 2014-2016, nel quale si afferma che "nel rispetto della centralità della persona le Regioni e si impegnano ad attuare interventi di umanizzazione in ambito sanitario che coinvolgono aspetti strutturali, organizzativi e relazionali dell'assistenza".

L'Ospedale di Molfetta ha partecipato ad entrambe le edizioni dell'indagine (2017 e 2018) del progetto di "misurazione dell'umanizzazione delle cure negli Ospedali Italiani" promosso da AGeNaS in collaborazione con le Associazioni dei Pazienti.

Il questionario composto da 144 items è diviso in quattro aree specifiche: processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona (area 1), accessibilità fisica vivibilità e comfort dei luoghi di cura, (area2), accesso alle informazioni-semplificazione-trasparenza (area 3) e cura della relazione con il paziente/cittadino (area 4).

Il lavoro effettuato è partito dall'analisi dei risultati della rilevazione dell'anno 2017. Sono stati individuati alcuni punti di forza di ciascuna area con lo scopo di valorizzarli nell'anno 2018 ed punti deboli per i quali sono state predisposte strategie e azioni di miglioramento a lungo termine tenuto conto che prevedono per competenza il coinvolgimento di altre Aree Aziendali (Area Patrimonio, Area Tecnica, Direzione Amministrativa). Il lavoro maggiore si è concentrato tra le altre, sull'area 4.

CONTENUTI

Nel 2017 l'Ospedale di Molfetta ha totalizzato un punteggio complessivo di 5,7. Dopo il lavoro svolto, il punteggio complessivo rilevato per l'ospedale è stato di 7,2 con un incremento di 1,5 punti. Nella rilevazione del 2018 vi è stato un incremento del punteggio per tutte e 4 le aree prese in considerazione. Nell'area 1 si è passati da 5.1 a 7.3, nell'area 2 da 6.3 a 6.7, nell'area 3 da 5.6 a 7.4. La macroarea che ha maggiormente visto il concentrarsi dei miglioramenti ha avuto un incremento di 2,5 punti, passando da un punteggio di 5.5 a un punteggio di 8 in questa seconda rilevazione. Il lavoro svolto, ha portato tra le altre cose alla realizzazione di brochures e moduli di consenso multilingue. È stato implementato un elenco di mediatori culturali cui rivolgersi in caso di necessità. La realizzazione ha avuto l'obiettivo di favorire l'integrazione del paziente e l'equità di accesso ai servizi.



CONCLUSIONI

La sinergia tra la Direzione Medica e i Rappresentanti delle Associazioni dei Pazienti ha elevato l'esperienza della valutazione dell'umanizzazione delle cure nell'Ospedale "Don Tonino Bello" di Molfetta. I risultati positivi raggiunti hanno evidenziato come l'unità d'intenti tra i pazienti e l'Azienda nell'erogazione dei servizi sia di stretta importanza per il miglioramento dei servizi offerti. In quest'ottica la Direzione desidera continuare il proprio impegno considerando che la condivisione di programmi e strategie è condizione ottimale per il raggiungimento di obiettivi atti a mantenere elevati standard qualitativi e di sicurezza e efficienza delle cure.