



LA VALUTAZIONE DEL GRADO DI UMANIZZAZIONE NELL'AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA INTEGRATA DI VERONA

G. Salandini¹, P. Cicco¹, O. Mariotto¹, E. Bovolenta¹, A. Canello¹, A. Corsini², A. M. Lomeo², C. Bovo³

¹ Medico in formazione specialistica in Igiene e Medicina Preventiva – Università degli Studi di Verona

² UOC Miglioramento Qualità e Adempimenti Legge Regionale 22/2002 – Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona

³ Direttore Sanitario – Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona

PAROLE CHIAVE: Umanizzazione, Qualità, Agenas

INTRODUZIONE

Per Umanizzazione si intende il processo che pone il malato al centro della cura, considerandolo nella sua interezza fisica, sociale e psicologica. Agenas ha avviato nel 2016 il Progetto Nazionale di ricerca “La valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero” a cui ha partecipato anche l’Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona con l’obiettivo di valutare il grado di umanizzazione delle strutture di ricovero per acuti. A Settembre 2017 presso l’Azienda si è svolta la rilevazione da parte di un’equipe locale (professionisti sanitari e cittadini) di 142 item contenuti nella checklist condivisa a livello nazionale. I dati raccolti sono stati trasferiti su apposito sito web. A Giugno 2018 Agenas ha inviato la sintesi dei risultati alle singole Aziende Ospedaliere con l’obiettivo di promuovere piani di miglioramento.

CONTENUTI

L’AOUI di Verona ha individuato 3 obiettivi in tema di umanizzazione che sono stati inseriti nelle Schede di Budget nell’area “Qualità della vita in Ospedale” per il triennio 2018-2020. Un obiettivo riguarda la risoluzione delle criticità emerse dalla ricerca Agenas e la pianificazione dei relativi Piani di Miglioramento. L’UOC Miglioramento Qualità ha individuato gli item ritenuti critici, considerando solo i punteggi inferiori alla soglia di sufficienza e al valore medio regionale, dividendoli a seconda che fossero di pertinenza delle Unità Operative o dell’Azienda (vedi tabella). Il modulo con tali item è stato inviato alle 51 UO coinvolte che con un’autovalutazione hanno rilevato le rispettive non conformità e predisposto eventuali azioni di miglioramento. Tali dati sono stati inoltrati all’UOC Miglioramento Qualità che li ha analizzati e validati. La stessa procedura è stata utilizzata per le criticità Aziendali. Gli altri 2 obiettivi hanno rispettivamente riguardato la formalizzazione dei progetti di miglioramento del grado di umanizzazione all’interno delle singole UO e indagato la soddisfazione del cittadino/malato attraverso strumenti di ascolto attivo, questionari e focus group.

Progetto di Ricerca AGENAS RA2015. “La valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero” - Item critici										
AREA	SOTTO-AREA	CRITERI	N. Criteri	N. Item	Totale item critici per Criteri		Totale item critici per Sotto-Area		Totale item critici per Area	
					UO	Azienda	UO	Azienda	UO	Azienda
1. Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità dell'apersona	1.1 Attenzione alle fragilità e ai bisogni della persona	1.1.1 Funzione di supporto psicologico	10	5	3		5	0	8	7
		1.1.2 Attività/ interventi per favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno		4	1					
		1.1.3 Agevolazione del supporto relazionale e affettivo di familiari e altri soggetti		9						
		1.1.4 “Ospedale senza dolore”		5	1					
	1.2 Rispetto della privacy	1.2.1 Rispetto dell'anonimato e della non-diffusione dei dati sensibili		4		2	0	2		
		1.2.2 Rispetto della riservatezza		3		2				
	1.3 Impegno per la non-discriminazione culturale, etnica, religiosa	1.3.1 Rispetto delle specificità linguistiche		3		2	3	3		
		1.3.2 Rispetto delle esigenze di culto		4		1				
		1.3.3 Rispetto delle specificità etniche e culturali		5		2				
	1.4 Continuità delle cure	1.4.1 Agevolazione della continuità delle cure		6		2	0	2		
2. Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura	2.1 Accessibilità fisica	2.1.1 Eliminazione delle barriere architettoniche e sensoriali	9	3		2	0	4	2	12
		2.1.2 Accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto		9		2				
	2.2 Logistica e segnaletica	2.2.1 Orientamento e segnaletica		2		1	0	1		
		2.2.2 Percorsi interni		2		1				
	2.3 Reparti di degenza "a misura d'uomo"	2.3.1 Dotazioni e caratteristiche dei reparti di degenza		7		4	0	6		
		2.3.2 Reparti di degenza "a misura di bambino"		4		2				
		2.3.3 Comfort alberghiero		7		2				
	2.4 Comfort generale della struttura	2.4.1 Comfort dei servizi comuni		8		2	2	1		
2.4.2 Comfort delle sale d'attesa		4		1						
3. Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza	3.1 Semplificazione delle procedure	3.1.1 Semplificazione delle modalità di prenotazione	5	4		3	0	3	0	10
		3.1.2 Semplificazione delle modalità di accesso alle prestazioni		3		2				
	3.2 Agevolazione dell'accesso alle informazioni e trasparenza	3.2.1 Agevolazione dell'accesso alla documentazione sanitaria		8		3	0	7		
		3.2.2 Accesso alle informazioni		4		2				
		3.2.3 Contenuti e accessibilità del sito web		2		2				
4. Cura della relazione con il paziente/ cittadino	4.1 Relazione tra professionista sanitario e paziente	4.1.1 Cura della comunicazione clinica ed empowerment individuale	5	15	3	1	3	1	5	2
		4.1.2 Formazione e supporto al personale per la cura della relazione con il paziente		4						
		4.2 Relazione con il cittadino		5	2					
	4.2 Relazione con il cittadino	4.2.1 Assunzione di impegni nei confronti del cittadino		2		1	2	1		
		4.2.2 Accoglienza		1						
		4.2.3 Formazione del personale di contatto		1						
			29	142	15	31	15	31	15	31

CONCLUSIONI

Con la ricerca Agenas si è potuto confrontare il grado di umanizzazione dell’AOUI di Verona rispetto ad altre strutture sanitarie del Veneto, permettendo di sensibilizzare le UO al tema e di estendere nel 2019 la rilevazione anche ad altre UO che non hanno partecipato al progetto. I risultati hanno evidenziato un buon livello del grado di umanizzazione, messo in luce alcune criticità dando avvio a progetti di miglioramento.