

UMANIZZAZIONE DELLE CURE NELL'OSPEDALE CRISTO RE: VALUTAZIONE PARTECIPATA IN BASE AL PROGETTO AGENAS

Angela M. Mastromatteo¹, Gabriella Nasi¹, Barbara A. Miraglia¹, Daniela Santella², Maria Maddalena Sanna², Alessandro Bazzoni², Angelo Tanese²
¹Ospedale Cristo Re - Gruppo Giomi Roma, ²ASL ROMA 1

Introduzione

L'Agenas ha strutturato un Progetto di Ricerca Nazionale 2015 per le strutture sanitarie pubbliche e facoltativo per le private accreditate, dal titolo: "La valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero" affidando per la Regione Lazio alla ASL Roma 1 il ruolo di coordinatore e gestione della fase operativa.

La definizione condivisa di umanizzazione consisteva nell'impegno delle strutture sanitarie a «rendere i luoghi di assistenza ed i programmi diagnostici terapeutici orientati quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica». L'Ospedale Cristo Re, come ospedale classificato, ha aderito per primo all'inizio del 2017 partecipando agli incontri informativi/formativi ed ai sopralluoghi della Commissione preposta composta da personale della ASL Roma 1, della componente civica ARVAS, AVO e Cittadinanzattiva.

Contenuti

E' stata predisposta una **checklist** con 142 items raggruppati nelle seguenti 4 aree di indagine e raccolte in un apposito **Diario di Bordo**:

- 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/ cittadino.

Sono state costituite ed adeguatamente formate le equipe miste con cittadini ed associazioni per le verifiche documentali ed i sopralluoghi nelle strutture sanitarie. Tutti i dati sono stati raccolti e inseriti nello specifico database per l'analisi da parte dell'Agenas. Inoltre è stato somministrato un questionario aggiuntivo facoltativo sull'implementazione delle attività di Risk Management. Tutto è stato documentato in modo condiviso nel Diario di Bordo con l'analisi dei punti di forza, delle criticità, del grado di coinvolgimento e delle aree di miglioramento.

L'Ospedale ha poi inviato il piano di miglioramento condiviso con la Direzione Strategica alla Commissione per l'inserimento nella piattaforma Agenas.

Valutazione Partecipata Regione Lazio Strutture coinvolte nella RC 2012 e RA 2015

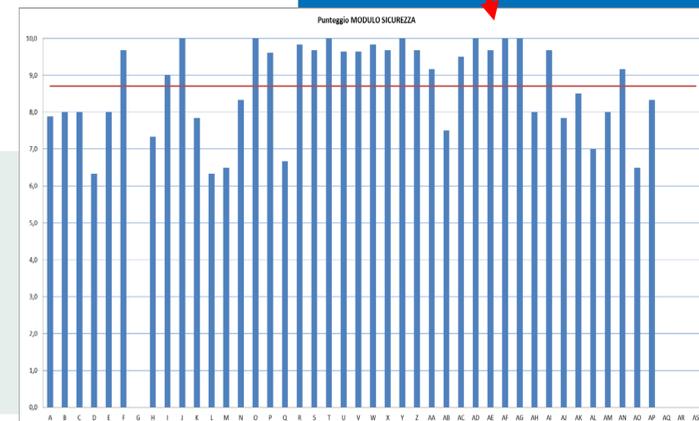
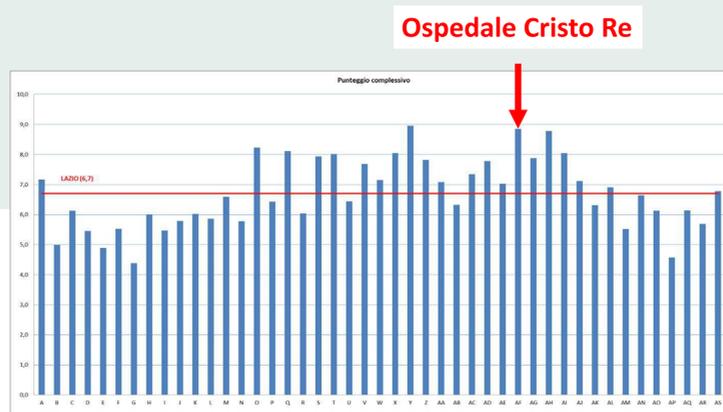


Fig.2 Modulo Sicurezza

Fig.1

ANNO 2017	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/CITTADINO	TOT PUNTEGGIO COMPLESSIVO
MEDIA DELLE 45 STRUTTURE SANITARIE DEL LAZIO	6,1	7,3	6,7	6,5	6,7
OSPEDALE CRISTO RE	8,9	9,1	7,8	9,9	8,9

Anno	Struttura	POSTI LETTO	PUNTEGGIO COMPLESSIVO
2017	A	300	7,2
2017	B	206	5,0
2017	C	291	5,1
2017	D	231	5,5
2017	E	153	4,9
2017	F	362	5,5
2017	G	85	4,4
2017	H	358	6,0
2017	I	210	5,5
2017	J	143	5,8
2017	K	193	6,0
2017	L	70	5,9
2017	M	136	6,6
2017	N	102	5,8
2017	O	223	8,2
2017	P	139	6,4
2017	Q	164	8,1
2017	R	402	6,0
2017	S	171	7,9
2017	T	390	8,0
2017	U	32	6,4
2017	V	255	7,7
2017	W	666	7,2
2017	X	1150	8,0
2017	Y	400	9,0
2017	Z	1309	7,8
2017	AA	249	6,3
2017	AB	249	6,3
2017	AC	262	7,3
2017	AD	27	7,8
2017	AE	206	7,0
2017	AF	185	8,9
2017	AG	401	7,9
2017	AH	432	8,8
2017	AI	147	8,0
2017	AJ	861	7,1
2017	AK	340	6,3
2017	AL	447	6,9
2017	AM	237	5,5
2017	AN	239	6,6
2017	AO	212	6,1
2017	AP	117	4,6
2017	AQ	62	6,1
2017	AR	76	5,7
2017	AS	401	6,8
2017	LAZIO	13668	6,7



Conclusioni

I dati, elaborati dall'Agenas e riportati nella Fig.1 in maniera anonima, rilevano la partecipazione di 45 strutture sanitarie del Lazio tra ASL, Policlinici Universitari, Aziende Ospedaliere, Ospedale Classificati e strutture private accreditate, 66 cittadini, 15 associazioni ed 85 professionisti.

Inoltre mostrano un ottimo risultato dell'Ospedale Cristo Re sia all'interno della ASL Roma 1 che nella Regione con punteggio medio complessivo di 8.9 su una media regionale di 6.7 (min 4,4-max 9.0). Nella Fig.2 sono illustrati i dati relativi al modulo aggiuntivo sicurezza che mostrano il soddisfacimento al 100% degli items indagati.

L'esperienza ha riscosso una fattiva partecipazione di tutti i professionisti coinvolti ed una condivisione costruttiva con le rappresentanze di tutti gli stakeholders per il miglioramento dell'umanizzazione dell'assistenza. Lo scopo ultimo non era quello di dare una pagella degli ospedali ma di innescare un circolo virtuoso di valutazione per migliorare il grado di Umanizzazione degli ospedali del Lazio con la partecipazione dei cittadini.

Riferimenti:

Dott.ssa Angela M. Mastromatteo
 Risk Manager Ospedale Cristo Re , Gruppo Giomi – Roma
 angela.mastromatteo@ospedalecristore.it

Risultati

- Coinvolgimento di tutte le Aziende Sanitarie del SSR (28 strutture nella RC 2012 - 45 nella RA 2015)
- Per la prima volta nella Regione Lazio - Coinvolgimento del **Privato convenzionato**
- Sviluppo dell'**Empowerment** delle Associazioni dei cittadini che ha favorito il rafforzamento della **Rete delle Associazioni**
- Sviluppo della metodologia della Valutazione partecipata su tutto il territorio regionale con Costituzione della Rete dei Referenti aziendali e Civici: **Rete Regionale per l'Umanizzazione**
- **Banca dati** sull'Umanizzazione attraverso il flusso informativo che ha già consentito un primo confronto di massima tra le rilevazioni



U
M
A
N
I
Z
A
Z
I
O
N
E