



Valutazione delle buone prassi di empowerment e umanizzazione

DGR n. 7-8279/2024 - Obiettivo 4.7 - Programma regionale per la gestione del rischio clinico e la sicurezza del paziente - Azione 9 "Politiche di Empowerment"

L'AOU AL ha implementato, nel biennio 2023-2024, una serie di azioni mirate a promuovere il patient empowerment e l'umanizzazione delle cure. L'obiettivo principale è stato valorizzare la centralità del paziente, migliorando la qualità dei servizi offerti e favorendo il coinvolgimento attivo di pazienti, famiglie e operatori sanitari.

È stato istituito uno specifico gruppo aziendale che ha come mandato monitorare costantemente gli item della check list regionale e promuovere, insieme ai vari interlocutori aziendali, iniziative destinate a operatori e pazienti (deliberazione DG n. 679 del 23.12.24).

1. Valutazione partecipata della qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie nelle strutture ospedaliere e territoriali

Check List regionale

AOU AL ha avviato la puntuale compilazione della Check List regionale in collaborazione con CittadinanzAttiva. La valutazione ha coinvolto il PO Civile Santi Antonio e Biagio. Il documento è allegato alla presente.

Sono state identificate azioni di miglioramento per le aree critiche condivise anche con le associazioni (raccolte in occasione della Conferenza Aziendale di Partecipazione) e con la stessa CittadinanzAttiva in fase di incontro (19/12/2024).

Redazione del Piano di miglioramento

- Mappatura delle aree già indicate nella check list e potenziamento area "2. Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura" anche attraverso definizione scheda rilevazione, verifica richieste ai servizi di supporto (Ufficio Tecnico, ecc) e puntuale analisi mensile
- Predisposizione di un cruscotto di indicatori di umanizzazione (tra cui a titolo esemplificativo analisi reclami, Indicatori Carta dei servizi, N. aggressioni, Assenze dal lavoro, Eventi sentinella
- Identificazione di aree prioritarie di intervento (area accoglienza urologia, ambulatorio ecc definire il 19/12)
- Incontri mensili del gruppo di coordinamento

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico raccoglie elogi, segnalazioni e reclami e predispone una relazione semestrale in collaborazione con il TDM (Tribunale dei Diritti del Malato); nel primo semestre 2024 sono stati raccolti 76 elogi, 46 segnalazioni, 8 reclami. Per quanto concerne gli elogi, le strutture hanno ricevuto particolare apprezzamento per la qualità delle cure, la professionalità e la relazione umana con il paziente. Le segnalazioni hanno evidenziato criticità organizzative, tempi di attesa e necessità di miglioramento strutturale e relazionale, mentre i reclami si concentrano principalmente su ritardi, qualità del servizio e problematiche organizzative. L'analisi evidenzia la necessità di consolidare i punti di forza e di risolvere le criticità emerse per garantire una maggiore umanizzazione dei servizi e un miglioramento complessivo dell'esperienza del paziente.

Si segnala inoltre la raccolta e l'aggiornamento degli Standard e Impegni della Carta dei Servizi (<https://www.ospedale.al.it/it/scheda-informativa/standard-impegni>) che offrono un quadro per monitorare l'umanizzazione delle cure, evidenziando la qualità dei servizi, il coinvolgimento del paziente e il miglioramento dell'esperienza complessiva di cura. L'approccio integra aspetti di comfort, partecipazione, comunicazione efficace e continuità assistenziale, rispondendo ai bisogni di pazienti e familiari. La delibera di approvazione della Carta dei Servizi 2024 integra e aggiorna il documento.

2. Progetti di empowerment implementati dalle ASR ai sensi della D.C.R. n. 257-25346/2022

Sono stati realizzati progetti specifici annuali dedicati al patient empowerment che hanno riguardato le seguenti aree:

- a. Accesso ai servizi:
 - Installazione di totem self-service presso i principali punti di accesso, per agevolare le prenotazioni di visite ed esami e per la gestione autonoma delle procedure amministrative da parte dei cittadini
 - Attivazione dello Sportello AURA dedicato all'accoglienza e all'orientamento degli utenti, con personale qualificato che supporta il cittadino nelle pratiche amministrative e nell'utilizzo delle piattaforme digitali
 - Ottimizzazione delle informazioni e dei percorsi di accesso
 - Segnaletica interna rinnovata: Revisione e aggiornamento della cartellonistica per facilitare l'orientamento degli utenti all'interno dei presidi ospedalieri, migliorando la fruibilità degli spazi
- b. la Direzione delle Professioni Sanitarie (DiPSa) ha avviato un progetto focalizzato sull'umanizzazione delle cure, ponendo al centro l'ascolto e la comunicazione. Sono stati organizzati focus group nelle strutture di degenza per raccogliere le esperienze dei pazienti e degli operatori, con l'obiettivo di migliorare la relazione terapeutica e personalizzare l'assistenza;
- c. Biblioteca del paziente: l'Health Literacy rappresenta un elemento cruciale per migliorare la capacità dei pazienti di comprendere, valutare e utilizzare informazioni sulla salute,

permettendo loro di prendere decisioni consapevoli riguardo al proprio percorso di cura. Il sito ufficiale dell'AOU AL (www.ospedale.al.it) è stato arricchito nel corso del biennio 2023-2024 di una sezione Per il paziente per raccogliere informazioni chiare e aggiornate; sono presenti guide, materiali informativi e documenti per orientare i pazienti nelle procedure sanitarie. Sul sito si trovano inoltre varie risorse (a titolo esemplificativo, dalla Carta dei Servizi alle indicazioni sui tempi di attesa e percorsi di cura) che lo rendono una piattaforma informativa essenziale per diffondere la cultura dell'empowerment, sostenere la comunicazione tra pazienti e operatori e promuovere la qualità e l'umanizzazione delle cure.

- d. Il 2024 ha visto l'avvio del progetto CRM, in fase di costruzione con il CSI, che rappresenta uno strumento innovativo per supportare l'URP, migliorando l'organizzazione del servizio grazie a un modello standard di gestione dell'assistenza e della relazione con i cittadini. Lo strumento permette di rafforzare il rapporto tra il cittadino e la struttura sanitaria, ottimizzando il carico di lavoro degli operatori attraverso l'interazione self-service e l'uso dei nuovi canali di comunicazione. Inoltre, facilita la collaborazione interna tra uffici e fornisce agli operatori strumenti avanzati per accedere a una knowledge base aggiornata, essenziale per gestire l'accresciuta complessità informativa.
- e. Progetti di cronicità: programmi specifici per pazienti con patologie croniche (a titolo esemplificativo diabete e pazienti dializzati), basati su educazione sanitaria e coinvolgimento attivo del paziente.
- f. Il Centro Studi per le Medical Humanities ha organizzato varie iniziative di sensibilizzazione (a titolo esemplificativo, in collaborazione con varie associazioni, si citano il Festival per le Medical Humanities con laboratori e attività di coinvolgimento della comunità nel mese ottobre sia nel 2023 che nel 2024, la giornata del 10 ottobre dedicata alla Salute Mentale)
- g. Medicina narrativa in ostetricia: il reparto di Ostetricia è stato trasformato in un reparto narrativo, promuovendo percorsi di ascolto attivo e raccolta di storie di parto.

3. Sviluppo progetti formativi per garantire idonei strumenti di comunicazione con i pazienti

Implementazione di progetti formativi volti a garantire strumenti adeguati di comunicazione. Le attività formative sono state raccolte ed estratte dal portale regionale ECM e riguardano:

anno 2023

Titolo del Corso	Contenuti e obiettivi
Indagine sulla patient satisfaction in SC Ostetricia e Ginecologia dell'Azienda Ospedaliera SS Antonio e Biagio e Cesare Arrigo di Alessandria: Studio osservazionale cross sectional	Lo scopo di questo progetto di ricerca è indagare il grado di soddisfazione delle pazienti ricoverate in SC Ostetricia e Ginecologia dell'AO AL, attraverso la somministrazione del questionario: Newcastle Satisfaction with Nursing Scales (NSNS), nella sua versione validata Italiana. In particolare ci si propone di: - rilevare il grado di patient satisfaction dei servizi sanitari offerti durante il ricovero nel SC Ostetricia e Ginecologia dell'AO AL - migliorare gli outcome sanitari attraverso una maggiore patient engagement ed empowerment

	- coinvolgere le pazienti nelle possibili azioni di miglioramento della struttura nell'ottica dell'engagement degli stakeholders
Mettere al mondo il mondo (Percorso di welfare culturale)	Miglioramento dei processi di assistenza
«Ricerca e Formazione» La medicina narrativa nella cura	I discenti saranno in grado di sviluppare le competenze necessarie per l'utilizzo di strumenti di medicina narrativa che possano integrare la pratica clinica e che rafforzino. Al termine dell'azione formativa i discenti saranno in grado di contribuire al disegno di nuovi percorsi di cura che mettano il paziente e la sua storia al centro del processo, sviluppando l'empowerment del paziente e considerandolo partner di una relazione e non solo "oggetto di cura" l'empowerment del paziente negli ambiti della diagnosi e della terapia.
Ridere per curare: introduzione allo Yoga della risata per Operatori Sanitari	Al termine dell'azione formativa i discenti i discenti saranno in grado di avere un miglioramento della qualità della vita nell'ambiente di lavoro, prevenendo il burn out. Risultati attesi: la prevenzione del burn out può ridurre lo stress lavoro correlato, riducendo le eventuali richieste di astensione, demansionamento e/o cambi i assegnazione /struttura
Attività e terapia attraverso la natura nei contesti socio sanitari	Al termine dell'azione formativa i discenti saranno in grado di conoscere i benefici fisici, psichici e sociali delle attività correlate al Verde terapeutico comprovate in ambito nazionale. Risultati attesi i discenti saranno in grado di conoscere i percorsi riabilitativi che utilizzano mezzi alternativi a quelli tradizionali
Strategie di pensiero visuale per il miglioramento delle life skills e del benessere del personale di cura	Il discenti saranno in grado di prevenire e gestire il rischio di disturbi da stress acuto, stress lavoro-correlato e burnout nei professionisti della salute, promuovendo il miglioramento delle Life Skills. Al termine dell'azione formativa i discenti saranno in grado di promuovere miglioramento delle Life Skills e quindi il benessere attraverso il contributo delle Medical Humanities e di alcune strategie di pensiero visuale e pratiche di osservazione attiva dell'arte visiva (Visual Thinking Strategies – VTS).
L'importanza della comunicazione efficace tra Operatori Sanitari e nei rapporti con i Pazienti e Care Givers	Al termine dell'azione formativa i discenti saranno in grado di comunicare con maggiore consapevolezza e più efficacemente con altri operatori e con utenti. Risultati attesi: miglioramento dell'efficacia delle comunicazioni, riduzione degli errori e riduzione dei contenziosi. Valutazione con tecnica del role playing su scenari simulati
Assistenza infermieristica al paziente ortopedico pediatrico	Al termine dell'azione formativa i discenti saranno in grado di migliorare e uniformare l'organizzazione dell'assistenza al paziente ortopedico pediatrico.
A tutto tondo: corso cardiocografia	Migliorare le competenze sulla refertazione della cardiocografia
Medicina narrativa. Corso avanzato	Rafforzare le competenze
Rassegna medical humanities Borsalino	Al termine dell'azione formativa i discenti saranno in grado di: conoscere le principali attività legate alle medical humanities svolte al presidio Borsalino (l'importanza della medicina narrativa, della musicoterapia, del giardino sensoriale come strumenti riabilitativi). Risultati attesi: al termine della giornata formativa i discenti saranno sensibilizzati a come è possibile integrare le discipline umanistiche all'interno del percorso di cura, in particolar modo di quello riabilitativo



AOUAL

Azienda Ospedaliero
Universitaria
di **ALESSANDRIA**
Santi Antonio e Biagio e Cesare Arrigo

Via Venezia, 16 – 15121 ALESSANDRIA
Tel. 0131 206111 – www.ospedale.al.it
info@ospedale.al.it

asoalexandria@pec.ospedale.al.it (solo certificata)

C.F. – P.I. 01640560064

L'addestramento del care giver; prendiamoci cura di chi si prende cura	Al termine dell'azione formativa i discenti saranno in grado di : conoscere le modalità di counselling e di addestramento al care giver da diversi punti di vista (infermieristico, fisioterapico, logopedico) presenti all'interno delle diverse strutture afferenti al dipartimento di riabilitazione, allo scopo di uniformare questa importante attività. Risultati attesi : miglioramento del livello di comunicazione e addestramento del care giver, che gioverà del confronto delle varie figure professionali all'interno del dipartimento. Ottimizzazione delle modalità, sia organizzative che operative) di counselling.
Approfondimento delle tecniche relazionali utili a una "buona accoglienza" dell'utenza	Al termine dell'azione formativa i discenti saranno in grado di : presentare una comunicazione efficace con l'utente e tra operatori di cura. Risultati attesi: riduzione e gestione del conflitto
Privacy Istruzioni per l'uso	Il corso intende far conoscere la normativa privacy per non incorrere in rischi da trattamenti illeciti. Risultati attesi: consapevolezza della tutela dei dati personali. Eventuali indicatori per valutare l'efficacia dell'iniziativa proposta: nessun reclamo privacy
Protezione dei dati personali nel settore delle sperimentazioni cliniche	Conoscere in modo più approfondito il GDPR con riferimento ai dati personali e al loro trattamento nell'ambito delle sperimentazione cliniche, con adeguata gestione delle negoziazioni delle convenzioni proposte dai promotori degli studi. Attivare e creare sinergie più efficaci al fine di garantire la compliance al GDPR degli studi clinici attivati in Azienda; governare adeguatamente la gestione dei dati dei pazienti con riferimento alle convenzioni stipulate con i promotori degli studi
Verba curant	I discenti saranno in grado di riconoscere, con maggiore consapevolezza, l'importanza della cultura nei contesti di cura. Al termine dell'azione formativa i discenti saranno in grado di riconoscere l'impatto benefico della cultura nel dialogo con i pazienti. Al termine dell'azione formativa i discenti saranno in grado di riconoscere l'impatto benefico della cultura nel dialogo con i pazienti
Introduzione al Welfare culturale	Il corso si prefigge di fornire ai partecipanti una maggior conoscenza e consapevolezza degli impatti dell'arte e della cultura sulla salute. Al termine dell'azione formativa i discenti saranno in grado di adottare un modello di promozione della salute basato sul rafforzamento del patrimonio culturale

anno 2024

Titolo del Corso	Contenuti e obiettivi
Emergenze emotive: affrontare i bisogni dei professionisti sanitari secondo il modello del Counsel Coaching Strategico (Identificare i bisogni dei professionisti e attivare la strategie per la risoluzione dei problemi)	Al termine dell'azione formativa i discenti saranno in grado di applicare i principi base del problem solving strategico, migliorare le capacità di gestione delle emozioni e relazionali nell'esercizio della professione. Risultati attesi: miglioramento della formazione strategica individuale



AOUAL

Azienda Ospedaliero
Universitaria
di **ALESSANDRIA**
Santi: Antonio e Biagio e Cesare Arigo

Via Venezia, 16 – 15121 ALESSANDRIA
Tel. 0131 206111 – www.ospedale.al.it
info@ospedale.al.it

asoalexandria@pec.ospedale.al.it (solo certificata)

C.F. – P.I. 01640560064

Professioni sanitarie strategiche: gestione emotiva, comunicazione e problem solving	Al termine dell'azione formativa il discente avrà l'opportunità di sperimentare, grazie a tecniche inedite, una più funzionale gestione dei problemi, delle emozioni e della Comunica-Azione. Al termine del corso i partecipanti: - apprenderanno e sapranno applicare i principi base del problem solving nella pratica quotidiana; - acquisiranno consapevolezza operativa nella comunica-azione e nelle relazioni con i colleghi, con gli assistiti e anche nella propria vita personale; - sperimenteranno efficaci modalità per gestire le emozioni.
Comunicazione e relazione in riabilitazione	Migliorare il benessere percepito dal personale
Ridere per curare: introduzione allo Yoga della risata per Operatori Sanitari	Aiutare il personale a gestire al meglio le problematiche stress lavoro-correlato. Al termine dell'azione formativa i discenti saranno in grado di gestire al meglio le problematiche stress lavoro-correlato. Risultati attesi: -Gestire al meglio le problematiche stress lavoro-correlato ed implementare la collaborazione tra professionisti
Il Tutor Clinico per la formazione dei professionisti sanitari : valore strategia e crescita nel gruppo professionale	Attraverso l'analisi e l'approfondimento del duplice ruolo che i discenti sono chiamati a svolgere quali professionisti di una azienda sanitaria deputata anche alla formazione universitaria, si consoliderà la capacità di conciliare l'essere infermiere, come da profilo ministeriale e dipendente pubblico, con la competenza di formatore, quindi responsabile di una importante parte del percorso di apprendimento. Risultati attesi: interiorizzazione dell'importante ruolo svolto in azienda circa la formazione dei futuri professionisti, creando negli studenti attrattività e interesse mirati a scegliere l'ASO SS. Antonio e Biagio e C. Arigo quale luogo di lavoro
Percorso di welfare culturale - Arte e lutto perinatale	Il corso tratta l'argomento del lutto perinatale, rappresentando il filone di sviluppo formativo coerente con la professione. Rappresenta una riedizione del corso già svolto nel 2023 per il quale è previsto un aumento del numero di partecipanti.
Progetto formativo per acquisire conoscenze e competenze sulla metodologia della comunicazione - Team building in Riabilitazione	Rafforzare spirito di squadra
Social Media: policy e dialogo con il cittadino	Il corso si prefigge di fornire ai partecipanti una panoramica sul corretto utilizzo dei profili social. Al termine dell'azione formativa i discenti saranno in grado di conoscere le policy aziendali. Eventuali indicatori per valutare l'efficacia formativa: numero menzioni sul web
Verba curant	I discenti saranno in grado di riconoscere, con maggiore consapevolezza, l'importanza della cultura nei contesti di cura. Al termine dell'azione formativa i discenti saranno in grado di riconoscere l'impatto benefico della cultura nel dialogo con i pazienti. Al termine dell'azione formativa i discenti saranno in grado di riconoscere l'impatto benefico della cultura nel dialogo con i pazienti
Introduzione al Welfare culturale	Il corso si prefigge di fornire ai partecipanti una maggior conoscenza e consapevolezza degli impatti dell'arte e della cultura sulla salute. Al termine dell'azione formativa i discenti saranno in grado di adottare un modello di promozione della salute basato sul rafforzamento del patrimonio culturale

4. Sviluppo e sperimentazione di buone pratiche di promozione della salute in partnership con persone assistite e cittadini

Le pratiche evidenziate includono:

- a. **Giornata della sicurezza del paziente:** presentazione di iniziative aziendali sulla promozione della salute in partnership con i cittadini, con particolare riferimento:
 - evento del 16 settembre, in diretta sulla pagina Facebook e sul canale YouTube dell'Ospedale di Alessandria a partire dalle ore 16.00 dedicato alla sicurezza delle cure con Andrea Rocchetti, Direttore di Microbiologia e Virologia AOU AL, e Alberto Miceli, Dirigente Medico di Medicina Nucleare AOU AL;
 - partecipazione a evento del 17 settembre con presentazione di due buone pratiche innovative:
 - "FSE come strumento per ridurre il rischio radioespositivo e per assicurare l'appropriatezza delle prestazioni di Medicina Nucleare"
 - "Trapianto di microbiota fecale: standardizzazione delle procedure di congelamento/scongelo per preservare la vitalità dei batteri".
- b. **Avvio del progetto "Sicurezza e ingaggio del paziente":** la pratica prevede una serie di azioni finalizzate a costruire una sensibilità da parte degli operatori aziendali attraverso iniziative di formazione mirate nell'ottica dell'ingaggio del paziente in tema di sicurezza delle cure. Sono state realizzate interviste qualitative a professionisti (URP, CUP e altri operatori sanitari) per arrivare alla costruzione di un questionario per il paziente nella prospettiva di imparare dall'esperienza del paziente per migliorare la sicurezza.
- c. **Iniziative di sensibilizzazione:** organizzazione di eventi di prevenzione (si citano a titolo esemplificativo le giornate realizzate in collaborazione con Fondazione ONDA per la salute al femminile, Cardiologie Aperte, le giornate di sensibilizzazione legate a patologie specifiche tra cui diabete, giornata del rene, ecc) in collaborazione con associazioni locali.

