

Azienda Sociosanitaria Ligure n. 4

PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE

VP03 – ENGAGEMENT DEL PAZIENTE E ONE HEALTH



**P08 – LA CENTRALITÀ DELLA PERSONA NELLE
RELAZIONI DI CURA E L'ENGAGEMENT DEL
PAZIENTE**

Sommario

Premesse	3
Partecipazione alla co-pianificazione strategica aziendale	4
Partecipazione alla realizzazione dei progetti di presa in cura	5
Partecipazione alla formazione sulle Medical Humanities dei pazienti caregiver e operatori sanitari, secondo livelli specifici per target.....	8

Premesse

L'umanizzazione delle relazioni di cura - intesa come impegno a rendere i luoghi di assistenza e i programmi diagnostici terapeutici orientati quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica – è un elemento essenziale per garantire la qualità dell'assistenza.

AGENAS su, tale fronte, ha sviluppato un Programma partecipato per il miglioramento continuo del grado di umanizzazione con la collaborazione dei Cittadini e di tutte le Regioni/Pa, attraverso gli esperti del gruppo interregionale sull'empowerment del paziente. Il Programma AGENAS prevede che professionisti delle strutture sanitarie e cittadini partecipino insieme a tutte le fasi del processo di valutazione e miglioramento: dalla costruzione degli strumenti di valutazione, alla rilevazione dei dati, per arrivare all'analisi dei risultati ottenuti ed alla definizione/implementazione e monitoraggio delle conseguenti azioni di miglioramento.

Nel solco delle indicazioni AGENAS, ASL4 ha inserito nella strategia aziendale alcuni specifici obiettivi, da sviluppare con interventi annuali, al fine di sviluppare la cultura della centralità della persona nelle relazioni di cura e l'engagement del paziente e del caregiver, secondo le tre linee di sviluppo:

- Partecipazione alla co-pianificazione strategica aziendale;
- Partecipazione alla realizzazione dei progetti di presa in cura;
- Partecipazione alla formazione sulle Medical Humanities dei pazienti caregiver e operatori sanitari, secondo livelli specifici per target.

Linea A	Partecipazione alla co-pianificazione strategica aziendale
Soggetti coinvolti e attività in corso	<p>Organizzazioni sindacali confederali: siglato accordo quadro con delibera n. 423 del 04/08/2022</p> <p>Confindustria: siglato accordo per il programma di screening e prevenzione delle malattie cardiovascolari nelle aziende associate a Confindustria.</p> <p>Federfarma: delibera 696 del 20/12/2022 in corso di approvazione accordo quadro per la promozione di corretti stili di vita e campagne di salute</p> <p>Forum Terzo Settore: delibera n. 491 del 15/09/2022 e accordi operativi di integrazione gestionale nei servizi sociosanitari volti a rispondere ai bisogni delle persone fragili tra il Dipartimento di Salute Mentale e la Struttura Disabilità congenite dell'Asl 4 e quattro Enti del terzo settore territoriale: il Villaggio del Ragazzo, l'Anfass Rapallo, le cooperative Un'Occasione e Il Sentiero di Arianna.</p> <p>Associazioni Trasporto malati: siglato accordo quadro con delibera n. 34 del 27/01/2023 per la collaborazione in iniziative di promozione della salute</p> <p>Associazioni di Volontariato sociosanitario: siglato accordo quadro con delibera n. 80 del 10/02/2023 e successivi atti specificativi. Prevista l'apertura delle case del volontario all'interno di ogni polo ospedaliero.</p>
Soggetti da coinvolgere e attività da svolgere	<p>Comuni;</p> <p>Scuola;</p> <p>Chiesa;</p> <p>Confcommercio</p>

Linea B	Partecipazione alla realizzazione dei progetti di presa in cura
<p>Soggetti da coinvolgere e attività da svolgere</p>	<p>Tempo di cura: Formazione di base finalizzata al rinforzo e all'implementazione di tecniche comunicative che favoriscano - il miglior adattamento possibile del paziente e dei caregiver alle condizioni di malattia e - lo sviluppo di una cultura relazionale comune. Destinatari: associazioni presenti sul territorio Modalità e tempi: 2 laboratori da 4 ore ciascuno</p> <p>Stili di cura: Formazione esperienziale finalizzata all'acquisizione di uno stile relazionale comune, funzionale alla - promozione dell'engagement del paziente - all'acquisizione di specifiche competenze per la trasformazione dei conflitti in opportunità di crescita - allo sviluppo di una cultura proattiva rispetto alle problematiche emergenti Destinatari: infermieri ed oss. Tutti i reparti dell'Asl 4 4 moduli da 4 ore ciascuno (primo avvio in un contesto target).</p> <p>Cura nelle cure: - Verifica ed eventuale supporto nella costruzione di percorsi di dimissioni protette nelle varie realtà ospedaliere finalizzati al garantire la continuità assistenziale.</p> <p>- supporto nella costruzione di gruppi di mutuo aiuto in specifiche categorie d'utenza.</p> <p>- Attivazione sportello counseling per associazioni.</p> <p>Donazioni nelle cure - Valorizzazione e promozione del volontariato attraverso laboratori specifici dedicati alle narrazioni guidate. Pubblicazione e divulgazione del materiale prodotto al fine di sensibilizzare la popolazione all'attività di volontariato. Eventuale coinvolgimento liceo artistico Luzzati per la produzioni di immagini illustrative legate alle narrazioni. Soggetti coinvolti: volontari AVO/studenti 1 incontro di 4 ore a cadenza mensile PER VOLONTARI/ 2 INCONTRI STUDENTI/ 1 EVENTO FINALE APERTO ALLA POPOLAZIONE Durata 1 anno dall'avvio.</p>
<p>Soggetti coinvolti e attività in corso</p>	<p>- Tempo di cura: 1. Instaurazione del dialogo fiduciario nel tempario di cura 2. Narrazione agevolata paziente 3. Informazione garantita: In pronto soccorso è presente un educatore professionale che agevola e facilita la comunicazione tra degenti e parenti e sostiene il degente.</p> <p>- Luoghi di cura:</p>

1. Interventi nelle sale d'attesa con l'obiettivo di migliorare l'accoglienza degli utenti anche in senso logistico alberghiero;
 2. Redazione di apposita cartellonistica chiara e comprensibile agli utenti, evitando sovrapposizioni;
 3. progettazione ambienti umanizzata
- Stili di cura:**
- 1 Monitoraggi con questionari di qualità percepita ai pazienti, ai parenti e agli utenti in generale: i questionari vengono somministrati con cadenza annuale e secondo un criterio di rotazione tra i reparti.
 2. Effettuazione di audit periodici con gli operatori sanitari: vengono effettuati audit periodici con la collaborazione della SC Qualità e Accreditamento;
 3. Verifica del rispetto e del raggiungimento degli standard previsti da Accreditation Canada tramite l'analisi degli indicatori. Vengono effettuate riunioni periodiche di monitoraggio in vista della verifica finale.
- Percorsi di cura:**
1. Costruzione di Percorsi di Diagnosi Terapia e cura (PDTA) anche digitali in collaborazione con le associazioni di pazienti presenti sul territorio: esempi sono il percorso del diabete, del paziente polipatologico e del paziente con scompenso cardiaco;
 2. Implementazione di percorsi specialistici in Telemedicina: attività in corso di svolgimento oltre a quelli già presenti es diabetologia, cardiologia, paziente polipatologico, allergologia, dietologia, medicina fisica e riabilitativa;
 3. promozione di campagne di sensibilizzazione e prevenzione anche con le associazioni specifiche di settore: campagne di salute di prossimità svolte in collaborazione con le associazioni (es diabetici, Lions, Rotary) per costruzione e supervisione.
- Spiritualità nelle cure:**
1. implementazione del servizio di assistenza spirituale fornito dagli assistenti religiosi e volontari della diocesi di Chiavari;
 2. Potenziamento della rete relazionale di cure palliative e hospice.
 3. - inserimento strumento IPOS per valutazione bisogni assistenziali e la misurazione degli esiti nei pazienti di cure palliative (studio pilota in collaborazione con fondazione F.A.R.O).
- Donazioni nelle cure:**
1. Promozione di tutte le forme di partecipazione attiva alle cure
 2. Sviluppo di una cultura partecipativa alla cura dedicando parte del proprio tempo (volontariato formazione): organizzazione di eventi di formazione per i volontari su temi quali l'igiene delle mani, il corretto uso degli antibiotici.
- Emozioni nelle cure**
1. laboratori e eventi di arte terapia nelle diverse forme espressive Esperienze condotte dal Dipartimento di Salute Mentale con l'organizzazione di spettacoli teatrali e musicali;
 2. laboratori ed eventi specifici di Cineterapia, Teatrologia e Musicoterapia: Esperienze condotte dal Dipartimento di Salute Mentale con l'organizzazione di spettacoli teatrali e musicali;

	<p>In entrambi i casi in collaborazione con le associazioni settoriali del territorio e con testimonial</p> <p>- Cura nelle cure:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Contatto telefonico con l'utente per effettuare prenotazioni e per ricordare le prenotazioni effettuate (Servizio di Recall regolarmente svolto e in corso di implementazione attraverso un servizio di messaggistica);2. Radicamento della Conciergerie di accoglienza dei pazienti relazionandosi con gli stessi, rispondendo alle richieste degli utenti, indirizzare le telefonate, coordinare gli spostamenti3. consolidamento percorso dimissioni protette ambito cardiologico. Sperimentazione effettuata 2021. Counseling telefonico al paziente dalla dimissione al primo controllo successivo finalizzato al supporto dell'aderenza terapeutica (gestione problematiche farmacologiche), supporto all'autocura (monitoraggio e supporto nel mantenimento di comportamenti finalizzati alla riduzione dei fattori di rischio). <p>Risorse utilizzate: studenti 3 anno. 1 pomeriggio a settimana durante il tirocinio.</p>
--	--

Linea C	Partecipazione alla formazione sulle Medical Humanities dei pazienti caregiver e operatori sanitari, secondo livelli specifici per target
Soggetti coinvolti e attività in corso	<p>Pazienti: i pazienti sono stati coinvolti in un percorso di formazione e umanizzazione delle cure che si è svolto dal 17/04 al 21/04 alle Opere Pie devoto marini con la collaborazione della Scholas Occurrentes.</p> <p>Caregiver Formali e informali: formazione specifica in ambito comunicativo e relazionale</p> <p>Studenti delle professioni sanitarie e sociali: gli studenti sono stati coinvolti in un percorso di formazione e umanizzazione delle cure che si è svolto dal 17/04 al 21/04 alle Opere Pie Devoto Marini e al Polo Didattico di san Salvatore con la collaborazione della Fondazione Scholas Occurrentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Progetto “promozione del benessere organizzativo” - Formazione in Master in infermiere di famiglia: finanziamento da parte di ASL 4 di n. 12 borse di studio erogate anno 2022/2023 <p>Operatori sanitari, amministrativi e sociali: Progetto di condivisione delle buone pratiche e lo sviluppo delle competenze dei professionisti: Stipula di protocollo di collaborazione con AOU Senese le Scotte per lo sviluppo delle competenze, il cambiamento organizzativo, il miglioramento delle performance e la conoscenza e condivisione di buone pratiche.</p>
Soggetti da coinvolgere e attività da svolgere	<p>Progetto “prendersi cura di chi si prende cura”</p> <p>3 assi azione:</p> <p>valorizzazione delle risorse umane e promozione dell’engagement - mappatura delle competenze extracurricolari degli operatori che ne fanno richiesta ed inserimento in data base aziendale. Formalizzazione del progetto in itinere “il tutoraggio agli studenti per promuovere il senso di appartenenza all’Azienda e sviluppare l’engagement negli studenti di infermieristica.</p> <p>Implementazione dei livelli di benessere organizzativo. Mappatura dei luoghi di salute attraverso specifici strumenti quali i resoconti legati alle esperienze percepite, le segnalazioni all’URP, questionari e focus group al fine di</p> <ul style="list-style-type: none"> -estrapolare modelli funzionali da esportare in realtà simili; - individuare le aree di miglioramento e co-progettare il cambiamento. - attivazione di laboratori esperienziali finalizzati all’acquisizione di tecniche di gestione dello stress (tecniche di rilassamento psico-fisico; tecniche cognitive). <p>sviluppo</p> <ul style="list-style-type: none"> - creazione data base tesi di ricerca ambito infermieristico allo scopo di individuare percorsi di miglioramento “situati” e condividere le conoscenze (abstracts) - promozione attività di ricerca-intervento nei luoghi di cura (ciclo del valore collaborazione CL infermieristica.