

Conoscere i propri diritti: lo sviluppo di uno strumento aziendale per le donne alla dimissione

Silva Antonucci*, Donatella Fontanot**, Mariarosa Milinco**

*Direzione Sanitaria, **Ufficio Relazioni con il Pubblico

INTRODUZIONE

Il problema: segnalazioni scritte e verbali all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) da parte delle pazienti dei reparti di ostetricia e ginecologia che lamentano di aver ricevuto una documentazione/informazione incompleta al momento della dimissione dall'ospedale.

L'analisi delle segnalazioni ricevute conferma, che pur in presenza di norme e procedure note e sufficientemente diffuse tra i professionisti, vi sono verosimili margini di miglioramento intervenendo **al momento** della dimissione.

Gli attori coinvolti sono: i prescrittori e le pazienti.

Lo strumento proposto è un "Promemoria" riassuntivo da affiggere a parete e rivolto ad entrambi, medici e pazienti.

METODO

Analisi della situazione che si viene a creare al momento della dimissione, compreso l'aspetto logistico: chi fa la dimissione, dove e come si svolge.

Coinvolgimento dei prescrittori attraverso l'identificazione dei loro bisogni/problemi.

AZIONE 1

Predisposizione di cartellonistica a parete con un "Promemoria per i prescrittori" da affiggere in tutte le stanze/ambulatori in cui si svolgono i colloqui e le procedure di dimissione. La cartellonistica è posizionata affinché risulti visibile sia dal medico sia dalla paziente.

AZIONE 2

Predisposizione di materiale cartaceo, a uso esclusivo dei medici, che riporta l'elenco dei codici (SDO) delle Procedure e Diagnosi di dimissione più frequenti nei reparti di ostetricia e ginecologia.



**Promemoria per i prescrittori
al momento della dimissione**

- lettera di dimissione: 3 copie (cartella, paziente e medico curante);
- prescrizione per il primo ciclo di terapia, su modello apposito della Farmacia interna o, in alternativa, su ricetta rossa del Servizio Sanitario Nazionale;
- prescrizione per i controlli entro il 21° giorno dalla dimissione (coda di ricovero) con i relativi appuntamenti, senza impegnative;
- prescrizione per i controlli oltre il 21° giorno dalla dimissione su ricetta rossa del Servizio Sanitario Nazionale, specificando che si tratta di un controllo;
- In caso di paziente lavoratrice, il certificato di malattia valido per l'INPS e per il datore di lavoro;

Compilare SDO.



RISULTATO

Dall'implementazione della seguente procedura (30.01.2013) l'Ufficio Relazioni con il Pubblico non ha più ricevuto segnalazioni sui temi oggetto dell'informativa.

DISCUSSIONE E CONCLUSIONI

Il razionale alla base di questo lavoro risale al concetto di empowerment del cittadino cui si forniscono le informazioni e gli strumenti per farsi soggetto attivo e chiedere riscontro a quanto le istituzioni dichiarano.

L'altro elemento concettuale riguarda la comunicazione organizzativa, intesa come processo che integra e armonizza la comunicazione verso l'esterno con quella interna. L'obiettivo di migliorare l'adesione alle varie procedure così da incrementare la qualità del servizio è stato perseguito agendo, anche, sugli strumenti interni: la predisposizione dell'elenco dei codici SDO ne è un esempio.

Si è trattato di un intervento isorisorse che ha permesso di raggiungere l'obiettivo atteso senza suscitare eventuali conflitti tra l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e i prescrittori.