



Azienda Ospedaliera  
"S. Maria degli Angeli"  
Pordenone

## Garantire la sicurezza ai cittadini: strumenti per il cittadino protagonista

Cristina Barazzutti  
Direttore SOC Programmazione, Controllo, Qualità, Accreditamento e Risk Management  
Azienda Ospedaliera Santa Maria degli Angeli - Pordenone

*Giornata regionale della sicurezza e qualità delle cure - Udine –  
9 ottobre 2014*



Azienda Ospedaliera  
"S. Maria degli Angeli"  
Pordenone

## L'empowerment del cittadino: un percorso lungo, difficile, ma ineludibile

Dal **PAZIENTE** di IERI al **CITTADINO** di OGGI passando per

- **UTENTE** (l'utilizzatore dei servizi sanitari- *Cipolla 2002*)
- **CLIENTE** che in un'ottica manageriale pone enfasi sulla dimensione della scelta razionale e volontaria (*Cipolla 2009*)

Attraverso l'implementazione di logiche organizzative, gestionali e di sistema orientate verso meccanismi di **MARKETING** per il superamento delle tradizionali politiche paternalistiche.

Giornata regionale della sicurezza e qualità delle cure (Udine) 9 ottobre 2014



Azienda Ospedaliera  
"S. Maria degli Angeli"  
Pordenone

## IL CITTADINO QUESTO SCONOSCIUTO quale classificazione/tipologia?

**UTENTI EVOLUTI:** soggetti culturalmente e socialmente «avanzati» economicamente benestanti che sostengono il self empowerment nella gestione dei propri processi di cura;

**UTENTI COMPETENTI:** soggetti che si differenziano dai precedenti perchè non in possesso di una rete stabile ma che individuano i professionisti e gli enti erogatori nel momento in cui sorge il bisogno sanitario;

**UTENTI TRADIZIONALI:** sono soggetti che si affidano al sistema richiedendo un approccio fondato su conoscenze scientifiche aggiornate;

Giornata regionale della sicurezza e qualità delle cure (Udine) 9 ottobre 2014



Azienda Ospedaliera  
"S. Maria degli Angeli"  
Pordenone

**UTENTI CRONICI:** sono soggetti che usano i servizi con continuità e di conseguenza conoscono la cultura, le procedure, e gli stessi operatori;

**UTENTI FRAGILI:** sono soggetti come gli anziani, i non autosufficienti, gli stranieri con difficoltà di integrazione in altri termini tutti coloro che non paiono in grado di tradurre il bisogno sanitario in una domanda esplicita di servizi (Longo, Tasselli 2010)

Insomma

### **CITTADINI DIVERSI richiedono APPROCCI DIVERSI**

Nel tempo le strategie di PROMOZIONE DELLA SALUTE hanno sostenuto logiche e modalità centrate sulla PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO

Giornata regionale della sicurezza e qualità delle cure (Udine) 9 ottobre 2014



## Strumenti per l'empowerment del cittadino

- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) → Carta dei servizi sanitari; Audit Civico
- Consenso informato → La legge italiana prevede che i medici e gli operatori sanitari possono curare una persona solo se questa è d'accordo ed esprime il proprio consenso. Il malato deve, cioè, poter decidere se vuole essere curato per una malattia, ha il diritto/dovere di conoscere tutte le informazioni disponibili sulla propria salute, chiedendo al medico ciò che non è chiaro, e di scegliere, di conseguenza in modo informato, se sottoporsi ad una determinata terapia;
- Formazione degli operatori → dal modello paternalistico al modello della scelta condivisa/partecipata
- Le Associazioni dei pazienti → superando logiche di tipo rivendicativo e di tutela

Giornata regionale della sicurezza e qualità delle cure (Udine) 9 ottobre 2014



## Da paziente a CITTADINO INFORMATO E CONSAPEVOLE che CHIEDE

- informazioni sulla malattia, sulla prevenzione dei rischi, sui processi di cura;
- un secondo parere (second opinion);
- di essere coinvolto nella gestione del rischio clinico: di conoscere i potenziali eventi avversi conseguenti al piano di cura e le modalità migliori per la loro gestione;
- strumenti e conoscenze per la gestione della malattia (self care management).

Giornata regionale della sicurezza e qualità delle cure (Udine) 9 ottobre 2014



Un percorso di cambiamento inarrestabile...

- **DIMENSIONE INTERNAZIONALE** (es. Carta europea dei diritti del malato; OMS ...)

- **DIMENSIONE NAZIONALE**



- **DIMENSIONE LOCALE/REGIONALE**

Giornata regionale della sicurezza e qualità delle cure (Udine) 9 ottobre 2014



Cittadini pazienti che ...

hanno piena conoscenza del proprio stato di salute

chiedono agli operatori spiegazioni dettagliate e risposte chiare

monitorano, per quanto possibile,

- la correttezza delle pratiche cliniche a cui si è sottoposti,

- il rispetto delle precauzioni di sicurezza: lavaggio delle mani da parte degli operatori sanitari, cambio dei lenzuoli sul lettino di visita, cambio dei guanti ecc;

Giornata regionale della sicurezza e qualità delle cure (Udine) 9 ottobre 2014



## Cittadini pazienti che (segue)

chiedono agli operatori ed all'organizzazione sanitaria un comportamento ed una informazione onesta, trasparente anche in caso di errore;

chiedono la partecipazione e la condivisione alla scelte di cura evitando la delega al medico oppure ai familiari.



A LIVELLO REGIONALE all'interno del Programma regionale di governo clinico e di sicurezza delle cure si è concordato sull'opportunità di avviare un percorso per la predisposizione di un

libretto informativo per pazienti e care-givers  
(progetto PATIENT HANDBOOK)



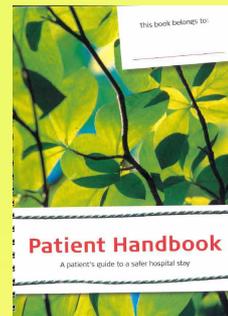
## Gruppi di lavoro per la realizzazione del Patient Handbook

### Composizione del gruppo "Comunicazione di sintomi/disturbi":

- Barazzutti Cristina AOSMA PN;
- Campagnolo Mirella AOU UD;
- Fantini Diana Ass 4 Medio Friuli;
- La Diego Amedeo Casa di Cura S. Giorgio (PN);
- Perossa Romina Ass 2 Isontina;
- Rosa Fabiana Casa di Cura S. Giorgio (PN);
- Santarossa Alessandra AOSMA PN;
- Virgolin Paola Ass5 Bassa Friulana;

### Composizione del gruppo "Terapia Farmacologica":

- Braico Loredana AOTS;
- Donatella Fontanot IRCCS Burlo;
- Ferrarin Emanuela IRCCS CRO;
- Passera Olga Ass 3 – Alto Friuli;
- Sanson Sara Ass 1 – Triestina.



Giornata regionale della sicurezza e qualità delle cure (Udine) 9 ottobre 2014



## Obiettivi dei gruppi di lavoro

- realizzare una guida (patient handbook) per il supporto del cittadino utente e/o caregiver durante tutto il percorso assistenziale
- rendere il paziente e il caregiver maggiormente coinvolto e consapevole del percorso clinico-assistenziale in modo tale da favorire ed accrescere la collaborazione per migliorare la sicurezza del paziente.

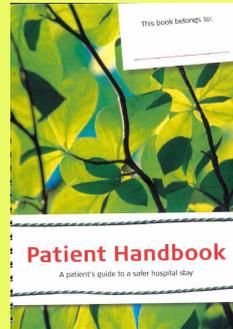
Giornata regionale della sicurezza e qualità delle cure (Udine) 9 ottobre 2014

Materiale informativo su:

- primo accesso ai servizi
- medicinali

Lo stiamo predisponendo tenendo presente la guida per pazienti e familiari:

**PATIENT HANDBOOK A PATIENT GUIDE TO  
A SAFER HOSPITAL STAY - DANIMARCA**



**Contenuti minimi del Patient Handbook (accesso  
ai servizi)**

- PRIMA: come prepararsi
- DURANTE: come si svolge la visita
- DOPO: cosa fare, cure, terapia farmacologica, altri accertamenti, attività...



## Contenuti minimi del Patient Handbook: il **PRIMA**

Come prepararsi:

- elenco disturbi (da quanto tempo, dove, evoluzione)
- storia clinica (pregressi, familiarità..)
- elenco di farmaci assunti (anche omeopatici...)
- documenti da portare con sé....(identità, referti,...)



## Contenuti minimi del Patient Handbook: **DURANTE** la visita

il paziente illustra la propria storia clinica, i motivi della richiesta di visita e chiede

- di conoscere il punto di vista del professionista sulla diagnosi e sulla prognosi della malattia, sulle caratteristiche dell'intervento e/o della cura sui possibili effetti in termini di eventi avversi e/o di effetti collaterali;
- spiegazioni tutte le volte che ha dubbi

## Contenuti del Patient Handbook: il DOPO (da sviluppare)

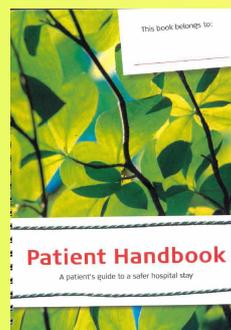
- quale diagnosi
- quale cura/terapia
- rischi/benefici ed effetti collaterali
- ulteriori esami/accertamenti....

Giornata regionale della sicurezza e qualità delle cure (Udine) 9 ottobre 2014

## Materiale informativo sui medicinali

Lo stiamo predisponendo tenendo presente la guida per pazienti e familiari:

PATIENT HANDBOOK A PATIENT GUIDE TO  
A SAFER HOSPITAL STAY - DANIMARCA



### CONTENUTI

- conterrà una serie di suggerimenti per il cittadino/paziente

### SCOPO

- aiutare a utilizzare al meglio i medicinali
- minimizzare i rischi delle terapie farmacologiche nei luoghi di cura e a casa

Giornata regionale della sicurezza e qualità delle cure (Udine) 9 ottobre 2014

## In conclusione...da fare

- strutturazione condivisa dei contenuti minimi del Patient Handbook all'interno del SSR;
- valutazione ETHIC...
- sistema di monitoraggio con pazienti/associazioni e professionisti: realizzare due indagini coordinate e stratificate sull'utilità/efficacia dello strumento
- Stampa/diffusione/traduzione...

.....*grazie per l'attenzione*