

U.O.S.D. ACCREDITAMENTO-QUALITA' E FORMAZIONE

Dirigente Responsabile Dott.ssa Monica Loizzo

Prot. N°139 del 07-12-2017

Sig. Commissario Straordinario

Dr. A. Gentile

SEDE

OGGETTO : RELAZIONE 2017 PROGETTO CARTA ETICA - Umanizzazione ed Ethical Governance Nell'Azienda Ospedaliera Cosenza

Facendo seguito e ad integrazione delle precedenti relazioni si sono continuate nella MISSION del progetto le seguenti attività

1. Promuovere la conoscenza e la diffusione dei temi dell'etica nell'attività clinica
2. Formare i professionisti sugli strumenti dell'ethical governance attraverso l'applicazione di tecniche formative non frontali ma interattive e con percorsi di Role Playing
3. Promuovere strumenti e iniziative di Assessment per l'ETICA
4. Facilitazione dell'avvio dell'attività progettuale su Ethical governance e sua gestione
5. Coordinamento degli incontri dei gruppi di lavoro UMA –ETICA
6. Predisposizione di documentazione, materiale informativo e sua diffusione ecc (**ALLEGATO 1**)
7. Formazione dei professionisti sugli strumenti della competenza relazionale : gestione lavori di gruppo, comunicazione interprofessionale e interdisciplinare
9. Promuovere modelli di interazione tra i professionisti attraverso la gestione di gruppi di discussione e confronto .
10. Utilizzare nuovi strumenti per promuovere l' Empowerment dei professionisti cittadini sui temi della salute in relazione all'etica
12. Miglioramento della umanizzazione delle cure nelle aree assistenziali
13. Miglioramento degli aspetti relazionali
14. Miglioramento del livello di comunicazione

Le attività in oggetto sono correlate a quanto effettuato in collaborazione con AGENAS e Ministero della Salute per l'affermazione dei Livelli Essenziali di Umanizzazione e promozione di Empowerment del cittadino ed Ethical Governance

Difatti, oggi è possibile misurare il livello di umanizzazione di un ospedale grazie all'impegno di Agenas che su mandato del Ministero della Salute e con la collaborazione di Cittadinanza Attiva, ha avviato un Progetto di Ricerca Corrente 2013-2014 oggi alla seconda edizione dal titolo "Sperimentazione e trasferimento di modelli di empowerment organizzativi per la valutazione e il miglioramento della qualità dei servizi sanitari finalizzato alla valutazione del grado di umanizzazione delle strutture sanitarie pubbliche"

Tale progetto pilota su mandato della Regione e' coordinato per la seconda volta a livello Regionale dalla UOA Qualita' e accreditamento e Formazione dell' Azienda Ospedaliera di Cosenza nella persona della Responsabile Dr.ssa Monica Loizzo facente parte di una cabina di regia regionale nominata con DGR del 28.04.2017

Nel 2017 e' stata per la seconda volta utilizzata una check list che prevede la rilevazione di fattori, sub fattori, elementi ed indicatori con le relative prove documentali da fornire come evidenze. **Il primo fattore indaga processi assistenziali ed organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona nelle sue componenti psicologiche , sociali ed etiche .**

Le importanti riflessioni che il progetto ha suscitato sono state: a) necessità della condivisione di un processo di valutazione della qualità; b) la diversità dei punti di vista come risorsa; c)l'applicazione pratica di una iniziativa di empowerment, riflessioni che rappresenterebbero il punto di partenza per collegare i LEA (Livelli Essenziali di Assistenza) ai LEU(Livelli Essenziali di Umanizzazione)e all' Ethical Governance

L'attenzione alle fragilità e ai bisogni di socialità della persona che presuppongono una serie di interventi per favorire la continuità col mondo esterno e il supporto relazionale e affettivo dei familiari rappresentano la prima rete per il reinserimento del paziente nella società subito dopo l'esperienza di ospedalizzazione e risultano indicatori di qualità nel percorso di perfezionamento dei servizi sanitari .

I risultati spendibili –riguardano la possibilità di produrre dati oggettivi sulla misurazione dell'umanizzazione e la proposta di inserimento dei requisiti sull' umanizzazione nei processi di accreditamento. Obiettivo del prossimo futuro della salute pubblica, infatti, dovrà essere quello di garantire i LEU oltre ai LEA.

L'osservazione attenta ed oggettiva è stata il metodo guida per favorire i processi di umanizzazione ed etici e miglioramento di sistemi complessi come l'ospedale.

Le azioni tra l' altro hanno indagato:

-i bisogni psicologici,umani, etici (screening del disagio) dei pazienti ricoverati e dei loro familiari;

-i bisogni psicologici,umani ed etici del personale dipendente (medici, infermieri ,OSS etc);

- i bisogni di salute dei pazienti ricoverati collaborando con le associazioni di volontariato Associazione GMarco de Maria ed A. Saiardi

Inoltre la struttura di Formazione aziendale ha promosso la realizzazione di programmi di formazione ECM per i dipendenti (medici, infermieri, OSS) in particolar modo per ciò che riguarda la formazione dei professionisti impegnati nei nei Team Multisicplinari e nei percorsi Etici oltreche' per il supporto ai professionisti impegnati nella gestione di pazienti fragili/ disabili

Gli obiettivi di tali corsi di formazione riguardano ogni realtà aziendale investita della responsabilità di condurre gruppi di professionisti verso risultati di qualità(professionale , umana,etica ed organizzativa

Gli eventi formativi si sono posti l'obiettivo di creare un gruppo di professionisti che, opportunamente stimolati, siano in grado di delineare stili relazionali efficaci da implementare nei gruppi di lavoro di appartenenza nel rispetto delle implicazioni etiche . Approfondire temi come accettazione incondizionata del punto di vista dell'altro, rispetto reciproco, fiducia, comportamenti empatici, aiuta a favorire il processo di autostima, autorealizzazione e autodeterminazione di tutti i professionisti della salute preservandoli dal rischio di sviluppare comportamenti disfunzionali che spesso si riconducono al fenomeno dello stress lavoro-correlato oltreche' **apatia etica**

Ci siamo prefissati un ulteriore perfezionamento delle qualità relazionali proprie del potenziale umano rendendole fertili ed appropriate al contesto di lavoro, sviluppando i temi della **responsabilizzazione e dell' accountability.**

Abbiamo raggiunto l'obiettivo di Lavorare dunque sugli aspetti motivazionali e di responsabilizzazione, di empowerment e di facilitazione del lavoro di team, di conduzione di un team di lavoro e di progettazione dei momenti di discussione collegiale (riunioni di team) allo scopo di favorire un lavoro cooperativo e collaborativo efficace verso i pazienti ed i loro familiari.

Di seguito l' attività formativa effettuata su :

Acquisizione di conoscenza e competenze specifiche per il lavoro di team.

-Implementazione di stili relazionali efficaci nella relazione all'interno dei gruppi di lavoro.

Promozione delle iniziative di Ethical governance nella AOCS **Allegato 2**

- *I bisogni psicosociali dei pz e dei loro familiari (21 settembre 2017)*
- *Corso PDTA Base: (10 luglio 2017)*
- *Corso Advanced PDTA :(14 settembre 2017)*
- *Modelli di Comunicazione efficaci nel Team di lavoro Interdisciplinare (14 novembre 2017)*
- *Umanizzare i percorsi di cura in ospedale tra "Etica e Qualità":(28 novembre 2017)*
- *Sessualità, cancro e qualità di vita: (1 dicembre 2017)*

Contestualmente numerose riunioni sono state condotte con l'EQUIPE UMA ed ETICA nelle date 23.05.17;14.06.17; 19.07.17;26.10.17;16.11,2017(Vedi **Allegato 3**)

in una ottica multidisciplinare e multiprofessionale affrontando i temi della

Formazione sulla competenza relazionale e etica

Programma di realizzazione di un percorso formativo per i professionisti dell'azienda

Contributi esperienziali e proposte per applicare nel lavoro sanitario una **ETICA PRATICA**

Creazione di una check List per aree e soluzioni (**Allegato 4+5**)

Il Dirigente Responsabile UOSD Qualità' Accredimento, Formazione

Drssa Monica Loizzo



Contatti

m.loizzo@aocs.it

OBIETTIVI DI PIANO SANITARIO NAZIONALE ANNO 2017	UMANIZZAZIONE - CARTA ETICA
RISORSE UTILIZZATE	
Costo del Personale	46.000,00
Personale Dipendente	46.000,00
TOTALE	46.000,00
Personale Esterno	
Personale in convenzione (MMG, PLS, Spec. Amb. Interna, ecc)	
Consulenti (Borse di Studio etc...)	
Totale Personale esterno	-
Totale Costo del Personale	46.000,00
Risorse Impiegate	
Costo beni sanitari	
Costo beni non sanitari	
Costo Utenze	
Costo Servizi Appalti (pulizia, riscaldamento, lavanderia, mensa ecc.)	
Costo formazione personale	
Costo utilizzo spazi aziendali	
Costo investimenti - Attrezzature Sanitarie	
Altri costi	
Totale Costi risorse impiegate	-
Totale Costi	46.000,00

U.O.S.D. ACCREDITAMENTO-QUALITA' E FORMAZIONE

Dirigente Responsabile Dott.ssa Monica Loizzo

Prot. N°139 del 07-12-2017

Sig. Commissario Straordinario
Dr. A. Gentile
SEDE

Oggetto : Relazione finale attività **PROGETTO FRAMEWORK PDTA & LEU CALABRIA 2017**
Prot. int

Facendo seguito e ad integrazione delle precedenti relazioni n° 215 del 6.8.15 e 226 del 21.09.2015 ed in relazione alla prosecuzione del progetto proposta con nota 72 del 09.08.2016 e 93 del 23-01-2017 si segnala che gli obiettivi del progetto di seguito elencati sono stati compiutamente conseguiti :

1. Promuovere la conoscenza e la diffusione di linee guida
2. Formare i professionisti sugli strumenti del governo clinico (PDTA) con applicazione di tecniche formative non frontali ma interattive e con percorsi formativi on the Job.
3. Promuovere strumenti e iniziative di Assessment dei PDTA
4. Facilitazione dell'avvio dell' attività' progettuale su PDTA e UMA e la sua gestione
5. Coordinamento degli incontri dei gruppi di lavoro,
6. Predisposizione di documentazione e modulistica ,materiale informativo ecc
7. Elaborazione dei dati, loro diffusione, Tenuta del dossier di riferimento., le iniziative formative specifiche
8. Formazione dei professionisti sugli strumenti della competenza relazionale : gestione lavori di gruppo, comunicazione interprofessionale e interdisciplinare
9. Promuovere modelli di interazione tra i professionisti attraverso la gestione di gruppi di discussione e confronto .
10. Utilizzare nuovi strumenti per promuovere l' Empowerment dei cittadini sui temi della salute e fruizione dei PDTA
11. Attivare iniziative di coordinamento di Rete con le altre organizzazioni sanitarie onde realizzare una omogeneizzazione metodologica delle varie strutture partecipanti al progetto .
12. Miglioramento della umanizzazione delle cure nelle aree assistenziali
13. Miglioramento degli aspetti relazionali
14. Miglioramento del livello di comunicazione con gli assistiti e con le relative famiglie
15. Implementazione e la diffusione delle buone pratiche

L' UOSD Accreditamento-Qualità e Formazione sede dell' Organismo Tecnico-Scientifico PDTA & LEU riguardo al progetto presentato , continua nella sua peculiare attività volta al miglioramento della pratica professionale ed Umanizzazione attraverso la promozione/ implementazione / valutazione dei percorsi assistenziali terapeutici, contestualizzazione linee guida, procedure e protocolli relative alle specifiche patologie o problematiche cliniche nel contesto organizzativo oltre che l'applicazione degli strumenti del governo clinico nella prassi quotidiana .

Attraverso l'applicazione dei PDTA ci si è lasciata alle spalle la fase propriamente di istruttoria e di supporto alle diverse U.O. che inizialmente approcciavano il problema clinico in maniera settoriale e segmentata, per passare ad una fase di implementazione ed analisi dei percorsi che ad oggi sono consolidati

nella gran parte delle UU.OO. aziendali; Ciò rende adottato un modello terapeutico multidisciplinare e multi professionale nel quale il paziente è al centro ed i professionisti delle varie discipline sono impegnati nella risoluzione del problema di salute in modo collegiale. **Allegato 1 Riepilogo PDTA aggiornato al 05.12.2017.**

Dal 2011 ad oggi quasi tutte le UU.OO. aziendali hanno attivato un PDTA (vedi grafici Allegato 2) con un numero considerevole di PDTA validati ed applicati.

L'OTS continua a supportare i diversi professionisti attori dei percorsi, sulla metodologia di impianto del PDTA (che comunque continua ad essere svolta regolarmente) ma e' impegnato costantemente in una fase di analisi e innovazione dei contenuti , degli indicatori e nell' esame delle criticita' che di volta in volta si presentano nell'applicazione dei PDTA , attraverso la messa in atto delle azioni correttive necessarie a poter rendere gli stessi facilmente fruibili ai professionisti e all'utenza.

L' azione, in coerenza alla Mission progettuale è rivolta ai coordinatori dei Team con i quali si sono tenute riunioni di counseling volte ad affrontare le diverse tematiche dei percorsi al fine di superare difficoltà incontrate dai professionisti all' attivazione dei PDTA.

Ciò ha consentito di ottimizzare i percorsi attraverso la puntuale definizione dei diversi gradi di competenza dei nodi della rete diagnostico-assistenziale in un ottica di **appropriatezza** di cura e assistenza nei diversi livelli e set di assistenza ospedaliera , con particolare riguardo alla presa in carico globale e continua dei bisogni della persona in tutte le fasi della malattia.

Abbiamo esaminato e valutato la documentazione preventivamente presentata e programmato , previa formale convocazione, le riunioni con i coordinatori dei PDTA e i professionisti partecipanti al percorso al fine di facilitarne, dopo approvazione l'attuazione all'interno delle diverse Unità Operative con gli eventuali suggerimenti e prescrizioni.

La verifica delle attività dei percorsi avviene attraverso l'attento esame delle relazioni semestrali puntualmente richieste ai coordinatori, (**Allegato 3: Richiesta Relazioni e solleciti**) con particolare riferimento ai seguenti aspetti :

- ✓ Numero dei pazienti inseriti anno 2017
- ✓ N° riunioni effettuate dal Team ,
- ✓ UUOO coinvolte e grado di coinvolgimento delle UUOO,
 - ✓ Costruzione e Valutazione degli indicatori e della messa a regime dei PDTA .
 - ✓ Presenza di un case Manager?
 - ✓ Documentazione da cui si evincono i dati
 - ✓ Modifiche apportate al PDTA
 - ✓ Evoluzione di aspetti organizzativi (es. disponibilità di nuove competenze o di ulteriori tecnologie)
 - ✓ Evoluzione di aspetti scientifici (es. disponibilità di evidenze scientifiche a favore di nuovi approcci oppure a favore del disinvestimento di precedenti approcci ritenuti obsoleti)
 - ✓ Predisposta dalla UOSD Accreditamento-Qualità e Formazione e approvata dall' Organismo tecnico Scientifico in data 05.12.2017.

Acquisiti questi dati si sono avuti incontri di counselling con i coordinatori dei PDTA per esaminare le aree critiche , sollecitare interventi di risoluzione delle stesse , alcuni dei quali promossi direttamente dall 'OTS ,implementare il sistema di valutazione degli indicatori e standard , promuovere azioni correttive (**Attività Counselling e ASSESSMENT (Allegato 4)**)

Particolare cura è stata dedicata alla formazione ,al fine di promuovere la conoscenza di questo nuovo modello di cura , per cui sono state programmate ed attuate giornate di formazione rivolte al personale sanitario

Allegato con programmi e materiali dei corsi (**Allegato 5 FORMAZIONE**)

Nei mesi di giugno-dicembre 2017 si sono programmati ed effettuati i seguenti **Corsi di Formazione:**

- PDTA Ospedaliero: Patologie Respiratorie, Terapia del dolore-oncologia. ASP CZ (05 giugno 2017)
- Corso PDTA Base: (10 luglio 2017)
- Corso Advanced PDTA :(14 settembre 2017)
- I bisogni Psicosociali dei pazienti e dei loro familiari: (21.09.2017)

- Proposta di miglioramento gruppo di lavoro PDTA anemie nel paz adulto anziano, ricoverato in Medicina Interna-Geriatria (28.09.2017)
- Modelli di Comunicazione efficaci nel Team di lavoro Interdisciplinare (14 novembre 2017)
- Bifosfonati ed Osteonecrosi della mandibola: (24 novembre 2017)
- Umanizzare i percorsi di cura in ospedale tra "Etica e Qualità":(28 novembre 2017)
- Sessualità, cancro e qualità di vita: (1 dicembre 2017)
- Ruolo dell' infermiere nella complessità del sistema sanitario: (4 dicembre 2017)

Nei corsi sui Gruppi di lavoro-lavori di gruppo ed ETICA e QUALITA 'sono state effettuate sessioni pratiche di Role playng sui temi proposti .

Ad oggi l' OTS monitorizza i seguenti percorsi:

- ✓ Tumori femminili
- ✓ Retinopatia pretermine
- ✓ Osteonecrosi della mandibola
- ✓ Epatocarcinoma
- ✓ Trapianto renale
- ✓ Insufficienza respiratoria nel paziente anziano
- ✓ Coppia infertile
- ✓ Dolore oncologico
- ✓ TIA
- ✓ STROKE
- ✓ Dolore oncologico
- ✓ Pleuriti infettive
- ✓ Sincope
- ✓ Evento ischemico maggiore in pz con forame ovale pervio
- ✓ Anemia del pz adulto anziano
- ✓ Pz pediatrico con RVU
- ✓ Malaria
- ✓ Paz con complicanze e ostetriche
- ✓ Pz a rischio infettivo candidato all 'Antibioticoterapia domiciliare
- ✓ Dialisi peritoneale
- ✓ Malattia aortica acuta
- ✓ Frattura Femore
- ✓ Tumore Polmone

- ✓ Auricola
- ✓ Paz affetto da Microangiopatia Trombotica (TMA).

RIUNIONI DI COUNSELLING ED ASSESSMENT 2017 (ALLEGATO 4)

- 06 Febbraio: Verifica Indicatori PDTA Complicanze Ostetriche
- 01 marzo : Revisione PDTA Stroke
- 16 Marzo: Incontro preliminare per PDTA Auricola
- 12 Maggio: Incontro preliminare PDTA Melanoma
- 16 Maggio: Incontro di counseling PDTA Melanoma
- 28 aprile: Audit relazione PDTA Anemia
- 24 Maggio: Incontro di counseling per PDTA Auricola
- 07 giugno: Incontro preliminare per PDTA Chirurgia Bariatrica in età Pediatrica
- 05 ottobre: Counseling su andamento PDTA Osteonecrosi della Mandibola
- 12 ottobre: Assesment indicatori PDTA Chirurgia Bariatrica in età Pediatrica
- 21 novembre: Gruppo di Miglioramento per PDTA MAA Emergenze Vascolari.

RIUNIONI DI COUNSELING ORGANISMO TECNICO SCIENTIFICO (OTS) e VERBALI DI APPROVAZIONE vedi ALLEGATO 6)

- 03 marzo 2017: Approvazione PDTA Microangiopatia trombotica (TMA)
- 03 marzo: Lettera di approvazione PDTA TMA
- 14 giugno: Informativa per relazione PDTA I° semestre 2017
- 22 giugno: Lettera approvazione PDTA Auricola
- 06 Luglio: Cessazione PDTA Tumore Prostata
- 02 agosto: Stato di avanzamento PDTA Cardioncologia ed Insufficienza respiratoria
- 06 settembre: Discussione PDTA Cardioncologia ed Insufficienza Respiratoria
- 12 settembre: Incontro con i coordinatori PDTA Cardioncologia ed Insufficienza respiratoria per rimodulazione attivita'
- 26 settembre: approvazione PDTA Tumore polmone
- 24 ottobre: lettera di approvazione PDTA tumore polmone
- 05 dicembre: discussione nuova scheda di Monitoraggio e Audit PDTA Dolore Oncologico

Si allegano schede di rendicontazione economica .

**La Responsabile UOSD Accreditamento-Qualità e Formazione
Dr.ssa Monica Loizzo**



OBIETTIVI DI PIANO SANITARIO NAZIONALE ANNO 2017		UMANIZZAZIONE-FRAMEWORK PDTA LEU
RISORSE UTILIZZATE		IMPORTO
Costo del Personale		56.280,00
Personale Dipendente		56.280,00
TOTALE		
Personale Esterno		
Personale in convenzione (MMG, PLS, Spec. Amb. Interna, ecc)		
Consulenti (Borse di Studio etc...)		
Totale Personale esterno		-
Totale Costo del Personale		56.280,00
Risorse Impiegate		
Costo beni sanitari		
Costo beni non sanitari		
Costo Utenze		
Costo Servizi Appalti (pulizia, riscaldamento, lavanderia, mensa ecc.)		
Costo formazione personale		
Costo utilizzo spazi aziendali		
Costo investimenti - Attrezzature Sanitarie		
Altri costi		
Totale Costi risorse impiegate		-
Totale Costi		56.280,00