

Arcispedale S. Maria Nuova
Direzione Amministrativa
Area Amministrativa
Affari Istituzionali, Legali e Comunicazione

COMITATO CONSULTIVO MISTO VERBALE INCONTRO 29 MAGGIO 2013

Oggi 29 maggio 2013, alle ore 14.30, si è riunito il Comitato Consultivo Misto di questa Azienda Ospedaliera-IRCCS in Tecnologie Avanzate e Modelli Assistenziali in Oncologia.

Presenti: Leila Lunardini, Corrado Grappi, Giovanni Montessori, Claudia Spaggiari, Marina Ferrari, Vincenzo Franco e Rosalinda Ferrari.

Assenti: Rosangela Maioli, Raffaele Traino, Carla Gorini Barilli, Daniele Rivi, Claudia Nasi e Cinzia Gentile.

Partecipano, inoltre, all'incontro la Dott.ssa Annamaria Ferrari, Direttore del Dipartimento Emergenza-Urgenza e Ivana Spaggiari, Responsabile Infermieristico dello stesso dipartimento. Assiste il CCM in qualità di segretario la Sig.ra Maria Grazia Puzio del Servizio Affari Istituzionali, Legali e Comunicazione.

All'ordine del giorno della riunione odierna è previsto un incontro conoscitivo del Pronto Soccorso e del Dipartimento Emergenza Urgenza.

Alle ore 14,20 i componenti il CCM si incontrano nell'atrio dell'Ospedale per poi raggiungere tutti insieme il Pronto Soccorso, sede nella quale si terrà l'incontro odierno. La Dr.ssa Marina Ferrari informa tutti i presenti che la Presidente del CCM Rosangela Maioli ha comunicato la propria impossibilità a partecipare all'incontro odierno.

La Dr.ssa Marina Ferrari apre l'incontro chiedendo al Direttore del Pronto Soccorso e al Coordinatore Infermieristico di illustrare al CCM le attività, i percorsi e la riorganizzazione recentemente intervenuta all'interno del Dipartimento Emergenza-Urgenza.

La Dott.ssa A. Ferrari riferisce che la mission del Pronto Soccorso è quella di garantire risposte ed interventi tempestivi ed adeguati ai pazienti che giungono in Ospedale in modo non programmato per problematiche di urgenza ed emergenza. Nel 2012 il Pronto Soccorso ha avuto più di 70.000 accessi, è seguito il ricovero ospedaliero per il 14% dei pazienti che si sono recati in PS. Sta cambiando l'età media dei pazienti che vengono ricoverati, il 55%-60% ha più di 75 anni (trend in crescita). Pertanto i pazienti che giungono in Pronto Soccorso sono sempre più complessi e con diverse patologie. Ne consegue che tutte le attività da eseguire richiedono un allungamento dei tempi di processo e principalmente per questa ragione, spiega il Direttore del Pronto Soccorso, non si riesce a ridurre ulteriormente i tempi di attesa.

Dallo scorso 4 aprile, prosegue la Dott.ssa A. Ferrari, è stata attivata l'**Area Ricoveri** che rappresenta una tappa importante del progetto di riorganizzazione ospedaliera. In stretta integrazione con il Settore Osservazione Breve Intensiva, l'Area Ricoveri nasce con l'obiettivo di

favorire l'appropriatezza del ricovero presso il reparto più rispondente ai bisogni del paziente. Ubicata di fronte alla Medicina d'Urgenza, al piano 0 del Corpo D, la nuova area ha in dotazione 17 postazioni, con 14 letti e 3 poltrone, ha personale medico, infermieristico e di supporto dedicato h 24. Nell'Area Ricoveri il paziente, in attesa che venga trasferito nel reparto maggiormente appropriato al suo caso e alla patologia in atto, viene preso in carico, assistito in un ambiente confortevole e inizia il suo percorso diagnostico-terapeutico. L'Area Ricoveri nasce anche per dare risposta a quella che la cronaca spesso rappresenta come una delle criticità maggiormente avvertite dall'utenza nei Pronto Soccorso e cioè la lunga attesa a causa dell'impossibilità di essere trasferiti nei reparti di degenza per assenza di posto letto.

Attigua ai settori Osservazione Breve Intensiva ed Area Ricoveri, al piano 0 del Corpo D, dall'inizio di aprile è attiva anche l'**Area Dimissioni** con personale dedicato. Il nuovo settore, accoglie i pazienti che vengono quotidianamente dimessi dai reparti. Gli obiettivi sono quelli di favorire la rapida disponibilità dei posti letto una volta che il paziente ha terminato il suo periodo di degenza e garantirgli adeguata assistenza sino al momento in cui non viene preso in carico dai familiari. Le postazioni disponibili in questa area sono 11, 3 letti ed 8 poltrone.

L'Area Dimissione è adiacente all'Area Ricoveri/OBI ed è prossima ai servizi di trasporto. È stata realizzata con zone differenziate per utenti deambulanti, in carrozzina ed in barella. Il nuovo servizio fornisce ai pazienti assistenza durante il soggiorno oltre a ritirare e consegnare farmaci prescritti per le cure domiciliari. Viene dedicata molta attenzione all'informazione e all'educazione sanitaria rispetto alle terapie e ai trattamenti che dovranno essere seguiti al domicilio dal paziente.

Interviene il Responsabile Infermieristico del Dipartimento Emergenza Urgenza, Ivana Spaggiari, informando che il coordinamento della nuova Area Dimissioni è affidato alla Direzione delle Professioni Sanitarie e risulta la prima area, a livello regionale e nazionale, interamente a direzione infermieristica. L'Area di Dimissione ha orario di apertura dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.30 e il sabato dalle 8.00 alle 15.00. Il settore Osservazione Breve Intensiva (OBI), l'Area Ricoveri e l'Area Dimissioni coprono uno spazio di 650 metri quadrati e sono stati progettati come un'estensione del Pronto Soccorso.

Il primo mese di attività, riferisce la Sig.ra Spaggiari, ha mostrato riscontri incoraggianti. C'è grande soddisfazione dell'utenza per questa nuova riorganizzazione perché il paziente si sente curato, seguito e assistito sino al momento della presa in carico da parte dei familiari o delle altre strutture assistenziali di riferimento.

Il Responsabile Infermieristico del Dipartimento Emergenza Urgenza inoltre, riferisce al CCM dell'esistenza di percorsi privilegiati per alcune categorie di utenti e illustra, tra questi, quello per le donne che subiscono violenze e quello per i bambini autistici. Nel primo caso, una infermiera specializzata segue la donna che ha subito abusi dal momento dell'accettazione fino al momento della dimissione. Presso il Pronto Soccorso dell'ASMN, spiega la Sig.ra Spaggiari, è attivo un pool di infermiere specializzate che è stato sottoposto a formazione specifica. Il nostro Pronto Soccorso è stato il primo in Emilia Romagna a partire con questo progetto e il pool che ha acquisito

competenze specifiche è ora chiamato a formare il personale infermieristico degli altri Pronto Soccorso regionali. Per quanto riguarda, invece, i bambini affetti da autismo è stato pensato, in collaborazione con alcune associazioni (tra queste Ring 84), un percorso personalizzato che eviti loro di permanere in ambienti affollati e che mal tollerano.

Segue una visita nelle nuove aree accompagnati dal Direttore del Dipartimento Emergenza Urgenza e dal Coordinatore Infermieristico, vengono illustrati gli ambienti e le attrezzature. Il CCM si dichiara molto soddisfatto, ringrazia la Dott.ssa A. Ferrari e la coordinatrice Spaggiari per l'eshaustività e la disponibilità dimostrate.

L'incontro procede con l'illustrazione da parte del Dr. Cocchi della Biblioteca Medica dell'ASMN del progetto sulla Health Literacy, nato per volontà della Direzione Sanità e Politiche Sociali dell'Assessorato Regionale alle Politiche per la Salute. La Health Literacy, è la capacità delle persone di ottenere, processare e capire le informazioni di base sulla salute e sui servizi necessari per compiere scelte appropriate in termini di stile di vita e cure. Come in tutte le aziende sanitarie regionali, ad Aprile si è svolta anche all'interno del Santa Maria Nuova la prima edizione del corso formativo di Health Literacy. I contenuti principali del corso sulla Health Literacy sono l'alfabetizzazione sui temi sanitari e la comunicazione. L'attenzione a scrivere e parlare in modo comprensibile e la verifica che il paziente abbia davvero compreso quanto si è voluto trasmettergli sono indispensabili per garantire la sua sicurezza e la sua capacità di auto-gestione una volta dimesso dalla struttura sanitaria. Il materiale informativo che viene consegnato ai pazienti, prosegue Cocchi, deve essere pertanto comprensibile. In merito alla comprensibilità, Cocchi informa che l'ASMN ha redatto una procedura aziendale sulla stesura e revisione del materiale informativo per i cittadini e ne consegna una bozza a tutti i componenti il CCM (all. 1). Come viene riportato nella descrizione delle attività, precisamente nella fase 7, è previsto un parere sulla chiarezza, comprensibilità e appropriatezza del materiale. Il Dr. Cocchi spiega che è stato pensato e valutato di chiedere al CCM, in quanto organismo che rappresenta i bisogni dell'utenza, la disponibilità ad effettuare la verifica di comprensibilità su tutto il materiale informativo che viene consegnato all'utenza. Il CCM esprime la propria disponibilità a collaborare al progetto.

Il Dr. Cocchi comunica, inoltre, che è in fase di revisione la carta dei Servizi dell'ASMN. Nella vecchia edizione era presente una sezione dedicata ai diritti e ai doveri dei cittadini che era stata redatta dal CCM. Viene consegnata a tutti i componenti il CCM una copia (all. 2) alla quale sono state apportate delle integrazioni e viene chiesto al CCM di esprimere un parere per il prossimo incontro.

La Dr.ssa Marina Ferrari informa che a giugno scade il mandato triennale dell'attuale CCM e chiede ai suoi componenti se intendono rinnovarlo entro giugno oppure se preferiscono effettuare le operazioni di rinnovo entro la fine dell'anno. Il CCM decide di effettuare il rinnovo a fine anno.

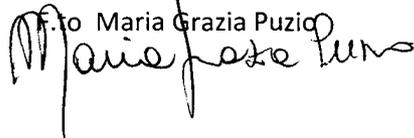
La prossima visita viene proposta all'interno della struttura di Ostetricia e Ginecologia.

Il prossimo incontro viene fissato per la prima settimana di luglio a data che sarà comunicata non appena sarà possibile definirla. L'incontro si conclude alle ore 16.50.

Allegati: 1 – Bozza procedura aziendale “stesura e revisione di materiale informativo per pazienti e cittadini;

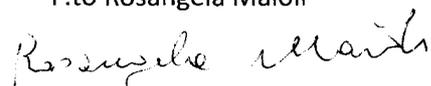
2 – Appendice Diritti del Cittadino (a cura del CCM).

Il Segretario Verbalizzante

F.to Maria Grazia Puzio


Il Presidente

F.to Rosangela Maioli



Biblioteca Medica	PROCEDURA BOZZA	Pag. da 1 a 2
		STESURA E REVISIONE DI MATERIALE INFORMATIVO PER PAZIENTI E CITTADINI
		Codice PR Rev del

INDICE

1. SCOPO

Definire uno standard aziendale per la produzione e per la revisione di materiale informativo di tipo divulgativo destinato a pazienti e cittadini.

La definizione di una procedura standardizzata si propone come obiettivo l'uniformità del punto di vista qualitativo del materiale informativo prodotto dall'azienda attraverso l'identificazione di responsabilità, metodi e tempi per:

- il controllo di qualità del contenuto
- la verifica della leggibilità e della semplicità del linguaggio attraverso idonei strumenti
- la verifica di chiarezza e semplicità presso il pubblico target (cittadini/pazienti) attraverso il coinvolgimento del Comitato Consultivo Misto
- l'uniformità dal punto di vista grafico dei materiali informativi prodotti
- la definizione di modelli standard di documenti.

I vantaggi offerti dalla produzione di materiale informativo secondo standard definiti sono (*):

- la possibilità di catalogare adeguatamente i documenti prodotti;
- la facilità di aggiornamento dei materiali informativi;
- la produzione di materiale informativo con un'impaginazione di qualità, aggiornata e facilmente comprensibile
- il miglioramento dell'immagine pubblica dell'azienda anche attraverso la produzione di materiale informativo che possa facilmente essere ricoperto come prodotto dall'Arcispedale Santa Maria Nuova - IRCCS
- l'aumento della fiducia da parte di cittadini e pazienti nei confronti dell'informazione e delle prestazioni ricevute

Azioni propedeutiche all'applicazione operativa della procedura sono:

- la stesura di "Linee guida aziendali per la produzione di materiale informativo" contenenti i requisiti di qualità previsti per i documenti aziendali di tipo divulgativo e una checklist di controllo per guidare gli autori nella fase di stesura della bozza di documento;
- la formazione di un referente medico e di uno infermieristico per la produzione del materiale informativo in ogni struttura (RETENAC/REDITAMENTO? REIE COMUNICAZIONE? Valutare!)

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Tutti i materiali informativi cartacei prodotti dall'Azienda Ospedaliera S. Maria Nuova di Reggio Emilia

3. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

Biblioteca Medica	PROCEDURA BOZZA	Pag. da 2 a 2
		STESURA E REVISIONE DI MATERIALE INFORMATIVO PER PAZIENTI E CITTADINI
		Codice PR Rev del

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ E RESPONSABILITÀ

Fase 1: rilevazione di un bisogno informativo, sia da parte del ricevente (cittadino/paziente), sia da parte dell'ente (ospedale/professionista sanitario)

Fase 2: verifica dell'esistenza di materiale informativo idoneo a rispondere a quel bisogno informativo. Se si → Verificare la qualità ed eventualmente revisionare
Se no → FASE 3

Fase 3: stesura del contenuto sulla base delle "Linee guida aziendali per la produzione di materiale informativo" e relativa checklist di controllo. Possibilità di supporto della Biblioteca Medica e della Biblioteca per i Pazienti per la ricerca bibliografica di fonti primarie e/o il materiale divulgativo sull'argomento

Fase 4: Invio della bozza di documento all'UFFICIO COMUNICAZIONE che svolge il ruolo di coordinamento del processo editoriale

Fase 5: Ufficio Comunicazione → verifica del modello più adatto alla tipologia di pubblicazione; prima impostazione preliminare
Biblioteca → controllo caratteristiche linguistico-formali con strumento ETHIC

Fase 6: Rinvio agli autori per correzione eventuali problemi riscontrati e stesura seconda versione bozza

Fase 7: CCM per parere su documenti (chiarezza dello scopo, comprensibilità, appropriatezza)

Fase 8: Rinvio agli autori o eventuale gruppo di lavoro autori-biblioteca-ufficio comunicazione su osservazioni rilevate.

Fase 9: Stesura versione finale del testo con supervisione finale (Direttore di struttura, Biblioteca e Ufficio Comunicazione)

Fase 10: impaginazione a cura dell'Ufficio Comunicazione

Fase 11: verifiche finali e stampa

Fase 12: catalogazione, pubblicazione on-line e distribuzione

		PROCEDURA BOZZA	Pag. da 3 a 2
Biblioteca Medica	STESURA E REVISIONE DI MATERIALE INFORMATIVO PER PAZIENTI E CITTADINI	Codice PR Rev del	

5. RIFERIMENTI

(*) Office of Patient Education. University of Utah Hospitals and Clinics. An author's guide. 1997
[inserire letteratura disponibile]

6. INDICATORI

7. ALLEGATI

LISTA DI DISTRIBUZIONE

Redatto da Simone Galli Biblioteca Medica	Verificato firma	Approvato firma	Data di stesura _/_/___
---	---------------------	--------------------	----------------------------

Rivisto da	Data	Posizioni modificate	Tipo di modifica

Documento di proprietà dell'Azienda Ospedaliera S. Maria Nuova di Reggio Emilia - È vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta

		PROCEDURA BOZZA	Pag. da 4 a 2
Biblioteca Medica	STESURA E REVISIONE DI MATERIALE INFORMATIVO PER PAZIENTI E CITTADINI	Codice PR Rev del	

1. SCOPO

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

3. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI

4. DESCRIZIONE ATTIVITÀ E RESPONSABILITÀ

5. RIFERIMENTI

6. INDICATORI

7. ALLEGATI

BOZZA - NON DIVULGABILE

Documento di proprietà dell'Azienda Ospedaliera S. Maria Nuova di Reggio Emilia - È vietata la riproduzione e la diffusione senza specifica autorizzazione scritta

APPENDICE

DIRITTI DEL CITTADINO (A CURA DEL CCM)

Diritto ad un'assistenza tempestiva e qualificata

Il paziente ha diritto ad un'assistenza tempestiva, premurosa e di qualità, nel rispetto della dignità e delle proprie convinzioni religiose.

Diritto al rispetto della dignità e della riservatezza

Il paziente ha diritto alla segretezza dei dati relativi alla propria malattia e/o al proprio stato di salute ed ha diritto al rispetto della dignità e della riservatezza ed intimità durante le pratiche mediche infermieristiche, diagnostiche e terapeutiche. Ha diritto ad essere informato sul trattamento dei suoi dati personali e sensibili ed il personale ospedaliero, sanitario e non, è tenuto ad evitare la diffusione e/o trasmissione a persone non autorizzate al trattamento dei dati stessi. Il paziente ha il diritto a conservare il proprio nome in Ospedale, a non essere chiamato col "tu" al posto del "Lei" oppure con il nome della malattia o del posto letto; al rispetto della propria fede e alla possibilità di ottenere assistenza religiosa qualora essa venga richiesta.

Diritto ad un'informazione tempestiva ed adeguata

Il cittadino ha diritto a ricevere informazioni corrette, chiare, esaustive e riservate sugli atti diagnostici e terapeutici a cui è o sarà sottoposto, sulla durata delle cure, sulle procedure mediche proposte, sui rischi possibili e sui trattamenti alternativi; ad essere ascoltato dal personale sanitario ogni qualvolta desideri chiarimenti sul proprio stato di salute; ad essere adeguatamente informato, al momento della dimissione, sul modo migliore di condurre la propria convalescenza; ad essere assistito da personale qualificato provvisto di cartellino di riconoscimento che ne renda identificabile nome e qualifica professionale.

Diritto ad evitare le sofferenze ed il dolore non necessari

Ogni paziente ha diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

Diritto al consenso informato

Ogni cittadino malato ha diritto ad esprimere un consenso informato per qualsiasi intervento o terapia; di rifiutare o interrompere un intervento medico e a ricevere informazioni adeguate circa le implicazioni e le conseguenze del rifiuto o dell'interruzione. Il cittadino ha diritto, in ogni momento, a cambiare opinione sul consenso o dissenso già espresso rispetto ad un intervento o ad una procedura.

Diritto al rispetto dei ritmi della vita quotidiana

Il paziente ha diritto ad orari di visita più ampi al fine di favorire la presenza di familiari che possano alleviare il peso della degenza in ospedale, compatibilmente con le esigenze delle attività sanitarie e degli altri degenti.

Diritto all'accesso

Ogni cittadino ha diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni di età, di genere, di disponibilità economica, culturali, religiose, etniche, cittadinanza, di disabilità fisiche o psichiche.

Diritto ad un decoroso comfort alberghiero

Il paziente ha diritto a trascorrere la propria degenza in ambienti sicuri, igienicamente adeguati, in cui sia possibile rispettare la dignità e riservatezza della persona; ad avere una nutrizione variata, di buona qualità e adeguata alle proprie condizioni di salute, e rispettosa della propria cultura e religione.

Diritto di reclamare e di avanzare proposte

Il cittadino ha diritto a presentare reclami, suggerimenti e proposte utili per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti.

Diritto ad una morte serena e dignitosa

Il paziente ha diritto di poter scegliere il luogo (casa, ospedale, hospice) dove trascorrere le ultime fasi della sua vita; di non essere sottoposto, in nessun caso, ad accanimento diagnostico o terapeutico; ha diritto ad una morte serena e dignitosa, adeguatamente assistito dal personale e dai familiari.

Diritti delle donne

La donna ha diritto a partorire con serenità e col rispetto della propria intimità. Ha diritto ad essere assistita da personale competente e a partorire secondo le modalità da lei scelte nell'ambito di quelle offerte dal reparto di Ostetricia. Ha inoltre diritto ad avere accanto una persona cara durante tutto il travaglio di parto e durante la degenza post-parto.

La donna ha diritto ad essere aiutata durante il puerperio nell'accudimento e nutrizione del suo bambino.

Diritti dei bambini

Il bambino ha diritto ad avere accanto a sé, per tutto il periodo del ricovero ospedaliero, un genitore o una persona a lui cara. Ha diritto al gioco ed allo svago (presso le stanze di degenza, presso la Ludoteca del reparto di Pediatria e presso il PS Pediatrico), ha diritto alla socializzazione ed al rispetto dei suoi ritmi di vita.

DOVERI DEL CITTADINO

(A CURA DEL CCM)

Il cittadino che accede in Ospedale ha il dovere di mantenere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ammalati e a collaborare con il personale.

E' dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sull'intenzione di rinunciare a prestazioni e a cure sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.

Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche propri.

E' dovere di ogni cittadino rispettare gli orari delle visite stabiliti dalle singole Unità Operative, al fine di consentire lo svolgimento delle normali attività assistenziali e terapeutiche e favorire il riposo dei degenti; è opportuno evitare comportamenti che possano creare disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radio o televisori ad alto volume, cellulari accesi nelle ore di riposo o in luoghi in cui sia vietato il loro utilizzo ecc.).

E' doveroso rispettare il divieto di fumare. Il rispetto di tale disposizione è sancito dalla legge ed è un atto dovuto nei confronti degli altri e contribuisce a mantenere un ambiente più sano per tutti.

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria devono essere rispettati. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutti gli utenti.

Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.