



AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA SENESE



SESSIONE «PROGETTARE CON I PAZIENTI», LABORATORIO: “LA CO-PROMOZIONE DELLA SALUTE”

# COINVOLGIMENTO DEI PAZIENTI E DEL VOLONTARIATO NEI PERCORSI DI CURA: CREARE VALORE INSIEME IN AOUS

*Dr.ssa Maria Francesca De Marco*

*Direttore Sanitario Azienda Ospedaliero-Universitaria Senese*



# Indice

1. Le sfide da raccogliere attraverso il Progetto
2. Da dove è partito il Progetto
3. Principali obiettivi e finalità del Progetto
4. Alcune iniziative di **coinvolgimento** all'interno del Progetto
5. La giornata dedicata al **coinvolgimento**

# 1. Le sfide da raccogliere attraverso il Progetto

- Attivare processi sistematici di facilitazione e potenziamento del ruolo dei co-produttori di salute (in particolare, pazienti, familiari e Associazioni) all'interno dei percorsi di cura e nel governo dell'azienda;
- Creare un ambiente organizzativo fertile per l'adozione di approcci organici di coinvolgimento, secondo una logica di rete, dei diversi co-produttori di salute nel perseguimento di obiettivi comuni;
- Ricercare il coinvolgimento trasversale nella pianificazione, progettazione e valutazione dei servizi, facendo leva su una intensa e continua attività di comunicazione, dialogo e confronto orientata al rafforzamento delle relazioni con gli stakeholders di riferimento;
- Alimentare una cultura organizzativa e dinamiche operative improntate alla consapevolezza dell'importanza della co-creazione del valore.



## 2. Da dove è partito il Progetto

Molteplici manifestazioni di coinvolgimento dei portatori di interesse dell'AOUS nella vita dell'azienda:

- **Passaggi concertativi** durante l'iter di **formulazione della strategia aziendale**;
- **Illustrazione periodica delle performance aziendali** e confronto sul **funzionamento dei servizi** sia al Comitato di Partecipazione che in occasione di eventi pubblici (e.g. Agorà della Salute);
- **Sottoscrizione di Intese con le Associazioni di volontariato** finalizzate all'analisi di alcuni servizi e all'identificazione dei cambiamenti organizzativi utili per migliorarne i risultati (e.g. *trasporti sanitari, donazioni di sangue*);
- **Momenti di confronto pubblici** aperti a tutti i soggetti interessati tesi a presentare alcuni servizi aziendali e a raccogliere spunti di riflessione.

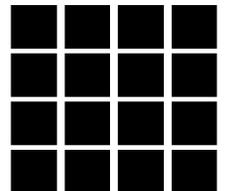


Crescente diffusione ed interiorizzazione di approcci partecipativi...

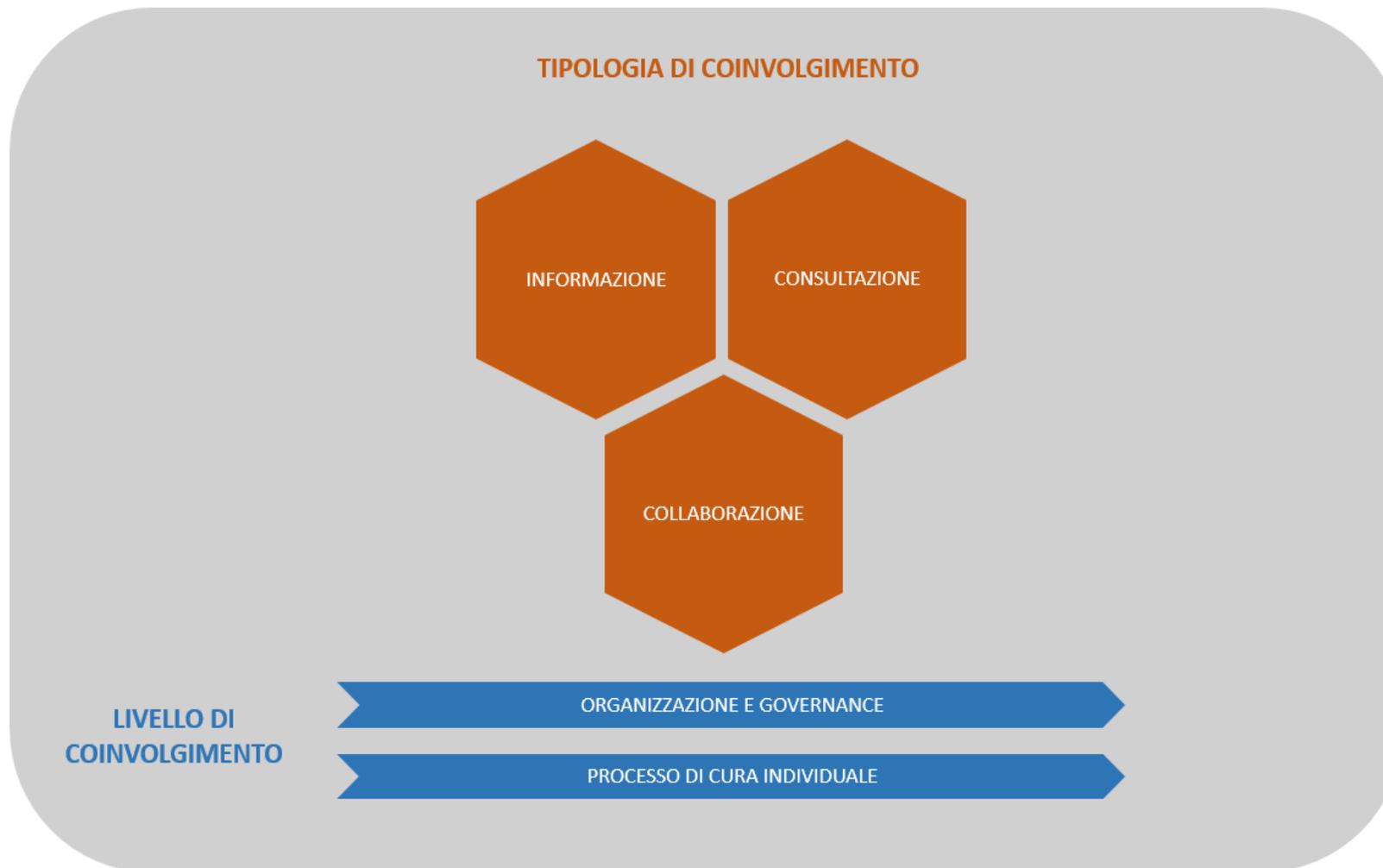
### 3. Principali obiettivi e finalità del Progetto

- Garantire una “cornice” unitaria alle iniziative di coinvolgimento in AOUS, prevedendo:
  - L’avvio di nuove iniziative all’interno di più aree e livelli dell’organizzazione,
  - La valorizzazione ed il potenziamento delle iniziative già in campo per ricondurle a “linee guida” di sviluppo comune ed inserirle nel sistema coordinato delle azioni promosse;
- Promuovere e “formalizzare” la partecipazione del paziente, dei familiari, delle Associazioni nei processi di cura e nelle scelte organizzative;
- Potenziare l’attività informativa per migliorare la conoscenza dell’organizzazione dei servizi dell’AOUS;
- Mettere i pazienti al centro nella riflessione critica dell’organizzazione.

IL PROGETTO COME PIANO ORGANICO DI COINVOLGIMENTO  
DEI CO-PRODUTTORI DI SALUTE...



# FRAMEWORK PER LO SVILUPPO DI INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO IN AOUS



# AMBITI DI APPLICAZIONE DELLE INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO IN AOUS

- i. Indirizzi strategici, valutazione delle performance aziendali e processi di erogazione dei servizi**  
(incontri periodici con il Comitato di partecipazione; partecipazione attiva dei pazienti e delle Associazioni alla definizione e/o revisione di PDTA; stipula di Protocolli d'Intesa con le Associazioni di Volontariato; realizzazione di buone pratiche e progetti di cambiamento organizzativo; ...)
- ii. Qualità, appropriatezza ed efficacia dei servizi offerti**  
(survey e online feedback accessibili sul sito web istituzionale; interviste e focus group; strumenti per la raccolta di suggerimenti su fruibilità del sito web; analisi dei reclami e revisione della loro modalità di presentazione; ...)
- iii. Cultura sanitaria, formazione e informazione**  
(attività di formazione continua del personale sanitario; promozione di momenti di contaminazione e scambio inter-professionale; strumenti educazionali e informativi per i pazienti ed i familiari; apertura delle “porte” dei reparti; ...)
- iv. Esperienza individuale di cura e assistenza**  
(partecipazione di pazienti “esperti” ai percorsi di cura; strumenti di counselling; momenti strutturati di narrazione e storie durante il percorso di cura; ...)

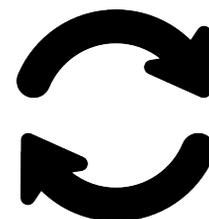
# VALUTAZIONE E REVISIONE ANNUALE DEL PROGETTO

## Valutazione dei risultati delle iniziative sviluppate nell'ambito del progetto

- Ogni iniziativa di coinvolgimento dovrà precisare obiettivi, piani di azione e indicatori;
- Per ogni iniziativa dovrà essere prodotto annualmente un report sui risultati raggiunti.

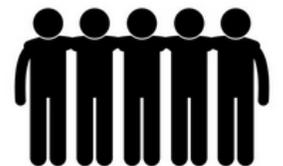
## Aggiornamento annuale del progetto

- Dal monitoraggio si acquisiranno evidenze utili per aggiornare il progetto anche con la definizione di nuove iniziative;
- Per l'aggiornamento del progetto rivestirà un ruolo importante il confronto sulle prassi di altre aziende e la raccolta sistematica delle evidenze prodotte dalla letteratura scientifica sul tema.



## 4. Alcune iniziative di coinvolgimento all'interno del Progetto

- Le “storie” dei pazienti cardiotrapiantati per migliorare i percorsi di cura dei pazienti in lista trapianto di cuore: incontri periodici in presenza di cardiocirurgo, cardiologo, infermieri, psicologo, pazienti cardiotrapiantati, rappresentanti Associazioni, pazienti in lista trapianto e loro familiari;
- La partecipazione delle Associazioni nei processi di definizione e aggiornamento ai PDTA aziendali (e.g. percorsi trapiantologici, percorsi alta specializzazione);
- La realizzazione di eventi informativi, formativi ed educazionali per i pazienti ed i loro familiari con il coinvolgimento delle Associazioni (e.g. percorsi trapiantologici, percorsi alta specializzazione);
- Produzione di materiale informativo su accesso alle cure e continuità del percorso;
- Creazione di reti informative con professionisti aziendali e stakeholders esterni;
- Umanizzazione dei luoghi di assistenza (e.g. psichiatria).



## 5. La giornata dedicata al coinvolgimento

Evento annuale, aperto alla partecipazione dei cittadini, dedicato alle iniziative di coinvolgimento sviluppate nel corso dell'anno nell'ambito del Progetto aziendale

- **Sessioni in plenaria** con la partecipazione della Direzione aziendale, pazienti, Associazioni, professionisti;
- **Interventi** di esperti del settore e **di altre aziende** impegnate in iniziative analoghe;
- **Tavola rotonda** con momenti di confronto e scambio di esperienze;
- **Esposizione e discussione di Poster** sulle iniziative realizzate.

