



# PROGRAMMA DI UMANIZZAZIONE CMPH 2020

## INTRODUZIONE

### Definizione di umanizzazione:

*l'impegno a rendere i luoghi di assistenza e i programmi diagnostici terapeutici orientati quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica*

L'umanizzazione, è da tempo riconosciuta come un obiettivo fondamentale del SSN e riveste ancora oggi un ruolo di primo piano nelle politiche sanitarie italiane. Il Decreto del Ministro della Sanità 15 ottobre 1996, infatti, prevede l'adozione in tutte le strutture del SSN di "un insieme di indicatori quale strumento ordinario per la verifica della qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie con riferimento alla personalizzazione, umanizzazione dell'assistenza e al diritto all'informazione. Vi sono principi cardine sui quali si fonda il nostro Servizio Sanitario Nazionale, che in questi ultimi quarant'anni hanno mantenuto intatta la loro vitalità ed attualità, soprattutto per quanto concerne i bisogni delle persone e la partecipazione dei cittadini. Il primo principio, quello della "centralità della persona", deve essere assunto da tutti gli operatori del SSN quale elemento essenziale per fare in modo che i luoghi di cura, comunque e ovunque si trovino, imparino a tenere unite le esigenze umane con quelle più strettamente collegate ai bisogni clinici delle persone, nel rispetto della loro integrità e della loro dignità; il secondo, quello della "partecipazione", attiva e civica, divenuto strumento indispensabile per il miglioramento dei servizi sanitari. il tema dell'umanizzazione è da considerare uno dei processi irrinunciabili per ottenere la completezza nel percorso di cura realizzato sia in ambiente ospedaliero, sia sul territorio ma anche presso il domicilio delle persone che ne hanno bisogno. l'umanizzazione delle cure ha rivestito negli ultimi decenni un ruolo di crescente rilevanza nella *Governance* dei Sistemi Sanitari. Il dibattito scientifico internazionale ha, inoltre, portato ad indentificare nell'umanizzazione/centralità delle persone una componente essenziale ed imprescindibile della qualità dell'assistenza e ha sottolineato la necessità di *valutare e migliorare la qualità dell'assistenza con e secondo il punto di vista dei cittadini* e dei pazienti accrescendo le opportunità per i pazienti e per i cittadini di fare uso dei dati relativi alla qualità dell'assistenza sanitaria essendo *coinvolti nelle attività volte alla verifica e alla revisione della*

qualità. A livello nazionale è attivo un Programma partecipato per il miglioramento continuo del grado di umanizzazione e sicurezza multilivello, nazionale, regionale e locale. Tale programma è informato a tre principi fondamentali: *Empowerment Umanizzazione e Miglioramento Continuo*.

**Fasi del Programma:**

*Valutazione partecipata del grado di umanizzazione Analisi dei risultati*

*Pianificazione delle Azioni di Miglioramento*

*Monitoraggio*

*Verifica del superamento delle criticità*

**Aree Principali di Umanizzazione:**

1. processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona;
2. accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura;
3. accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza;
4. cura della relazione con il paziente/cittadino.

La Check list, è strutturata secondo la seguente articolazione: ogni area è stata suddivisa in sotto-aree, le sotto-aree sono state declinate in criteri, ognuno dei quali viene esplorato attraverso alcuni item.

**Strumenti utilizzati:**

*Check list* per la valutazione partecipata del grado di umanizzazione

*Modulo Integrativo* per la valutazione partecipata della **sicurezza** del

*Diario di bordo*.

Tali strumenti sono stati costruiti e ripetutamente applicati per la valutazione delle strutture di ricovero per acuti (pubbliche e private a accreditate); successivamente sono stati adattati e sperimentati anche alle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA) per anziani. Non è ancora stato proposto dall'AGENAS un programma di umanizzazione per le strutture sanitarie ambulatoriali.

## **OBIETTIVO DEL PROGRAMMA DI UMANIZZAZIONE CMPH**

Sulla base del piano nazionale dell'AGENAS elaborare un piano di umanizzazione personalizzato e calato nella realtà organizzativa del Centro di Riabilitazione non residenziale CMPH, ex art 26, che opera nel territorio della ASL RM1 in regime di accreditamento definitivo con la Regione Lazio.

### **Fasi del Programma:**

**Fase 1** Identificazione degli Standard di Umanizzazione e degli Indicatori

**Fase 2** Verifica degli Standard di Umanizzazione

**Fase 3** Attribuzione dei punteggi

**Fase 3** Pianificazione delle Azioni di Miglioramento

### **Strumenti:**

Check List Partecipata **CLP**

Questionario Soddisfazione Pazienti **QSP**

## **FASE 1: IDENTIFICAZIONE STANDARD E INDICATORI DI UMANIZZAZIONE**

### **Check List Partecipata CLP**

In analogia con il piano nazionale sono state considerate le **quattro aree** principali di analisi di umanizzazione:

1. processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona;

2. accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura;

3. accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza;

4. cura della relazione con il paziente/cittadino.

**Metodo:** ogni area è stata suddivisa in sotto-aree; le sotto-aree sono state declinate in criteri (Standard di umanizzazione), ognuno dei quali per essere soddisfatto richiede la presenza di vari fattori (Indicatori di Umanizzazione). Tali fattori possono essere soddisfatti o non soddisfatti dalla presenza o assenza di documenti oppure dalla verifica di alcuni standard di umanizzazione valutati dal paziente tramite il Questionario di Soddisfazione del Paziente.

Per ogni indicatore sarà possibile, dopo verifica degli standard, assegnare il relativo punteggio **su una scala 0- 10** e quindi calcolare anche il punteggio ottenuto su ogni area, sotto-area e criterio.

AREA	SOTTOAREA	STANDARD UMANIZZAZIONE	INDICATORI UMANIZZAZIONE
<b>AREA 1</b> Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona	1.1 Attenzione alla Fragilità/Bisogni Persona	<u>1.1.1 Garanzia Supporto Psicologico</u> <u>1.1.2 Valutazione del dolore</u> <u>1.1.3 Rispetto dei diritti della persona</u> <u>1.1.3 Valutazione Accoglienza</u>	1.1.1 Counseling psicologico 1.1.2 Scala del dolore 1.1.3 Carta dei Diritti 1.1.4 QSP
	1.2 Rispetto Privacy	<u>1.2.1 Rispetto dei dati sensibili</u> <u>1.2.2 Rispetto della riservatezza</u>	1.2.1 Documento Privacy 1.2.2 Manuale di Qualità
	1.3 Impegno alla non Discriminazione Culturale, Etnica, Religiosa	<u>1.3.1 Rispetto specificità linguistiche</u>	1.3.1 Notifiche multilingua
	1.4 Continuità delle Cure	<u>1.4.1 Agevolazione continuità delle cure</u>	1.4.1 Programma reti assistenziali. PTCA
<b>AREA 2</b> Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura	2.1 Accessibilità Fisica	<u>2.1.1 Eliminazione barriere architettoniche</u> <u>2.1.2 Accessibilità e parcheggio</u>	2.1.1 Certificato agibilità 2.1.2 Parcheggi Riservati
	2.2 Logistica e Segnaletica	<u>2.2.2 Orientamento Segnaletico</u> <u>2.2.3 Percorsi Interni</u>	2.2.2 Guida ai servizi 2.2.2 Piano di evacuazione
	2.3 Stanze di terapia a misura di bambino	<u>2.3.1 Dotazione stanze di terapia</u> <u>2.3.2 Stanze di terapia a misura di bambino</u>	2.3.1 Stanze singole 2.3.2 Arredi Pediatrici
	2.4 Confort generale struttura	<u>2.4.1 Confort sale di attesa</u> <u>2.4.2 Confort servizi comuni</u> <u>2.4.3 Sicurezza luoghi cura</u> <u>2.4.4 Valutazione Confort Paziente</u>	2.4.1 Planimetria e Arredi 2.4.2 Servizi riservati paziente 2.4.3 Piano della Sicurezza 2.4.4 QSP
<b>AREA 3</b> Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza	3.1 Procedure semplificate	<u>3.1.1 Semplificazioni prenotazione</u> <u>3.1.2 Semplificazione modalità di accesso alle prestazioni</u>	3.1.1 Modulo sul sito WEB 3.1.2 Protocollo Liste Attesa
	3.2 Accesso alle informazioni agevolato	<u>3.2.1 Accesso agevolato cartella clinica</u> <u>3.2.2 Contenuti e accessibilità sito web</u>	3.2.1 Protocollo CCR 3.2.2 Sezioni sito WEB per pazienti
<b>AREA 4</b> Cura della Relazione Paziente/Cittadino	4.1 Relazione Sanitari/Pazienti	<u>4.1.1 Comunicazione medico-paziente</u>  <u>4.1.2 Formazione e supporto al personale per la cura della relazione con il paziente (comunicazione)</u> <u>4.1.3 Gentilezza Operatori</u>	4.1.1 Consenso Informato, lettera di Dimissione 4.1.2 Piano di Formazione  <b>4.1.3 QSP</b>
	4.2 Relazione con il Cittadino	<u>4.2.1 Assunzione di impegni con il cittadino</u> <u>4.2.2 Cura dell'accoglienza</u> <u>4.2.3 Valutazione personale di contatto</u>	4.2.1 Carta dei Servizi 4.2.1 QSP 4.2.3 QSP

## Questionario Soddisfazione Pazienti QSP

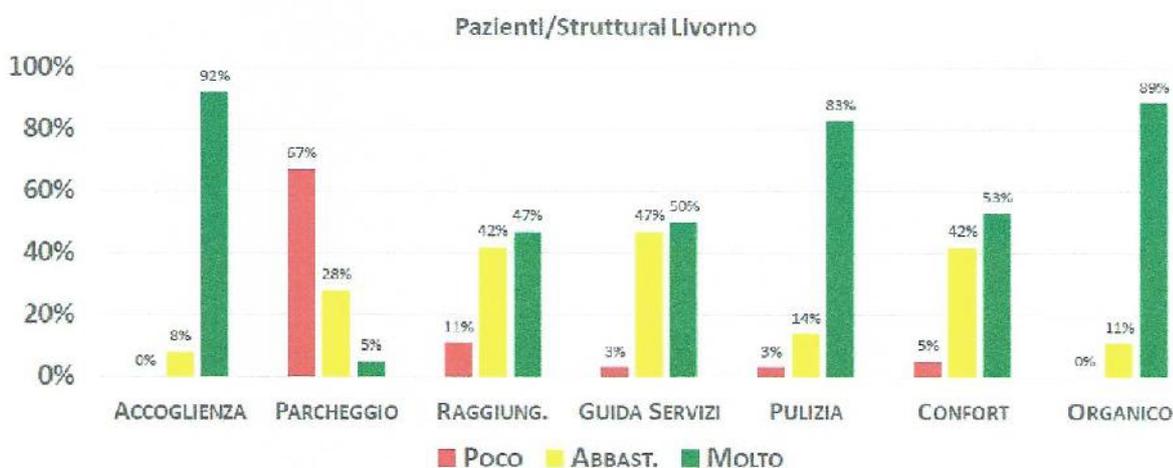
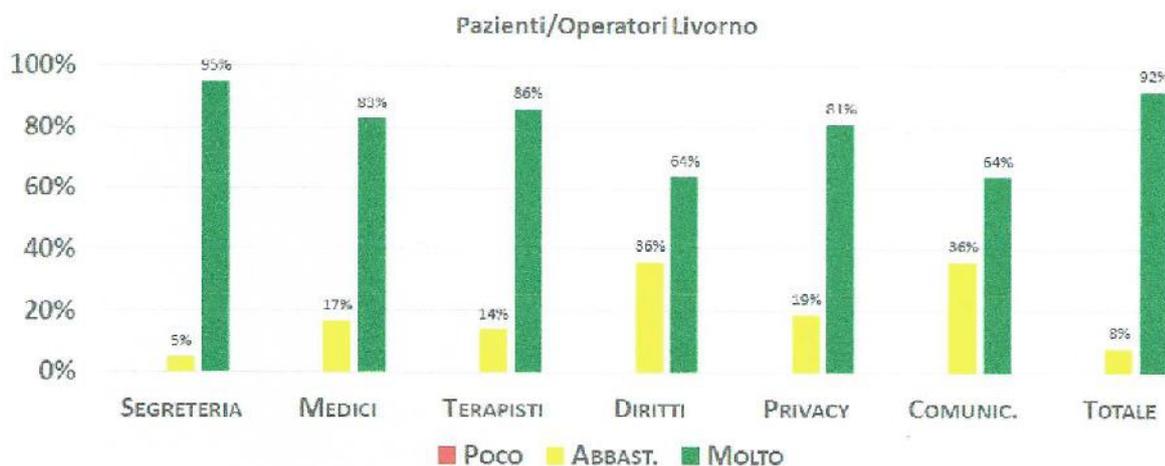
Il Questionario valuta il grado di soddisfazione dei pazienti relativamente a determinati standard di Qualità e di Umanizzazione quali, Accoglienza, Comunicazione, Confort, Igiene ambientale, Accessibilità e Parcheggio.

MICRO AREA DI VALUTAZIONE	ELEMENTI DI VALUTAZIONE
SEGRETERIA	Disponibilità
MEDICI	Gentilezza, Disponibilità
TERAPISTI	Gentilezza, Disponibilità
DIRITTI	Applicazione dei diritti del paziente
PRIVACY	Riservatezza dati e notizie operatori e segreteria
COMUNICAZIONE MEDICI	Chiarezza, Semplicità, Intelligibilità, Comprensione
SODDISFAZIONE COMPLESSIVA	Soddisfazione Complessiva sull'assistenza ricevuta

MICRO AREA DI VALUTAZIONE	ELEMENTI DI VALUTAZIONE
ACCOGLIENZA	Gentilezza, Disponibilità, Informazione
PARCHEGGIO	Facilità
RAGGIUNGIBILITA'	Mezzi pubblici adeguati
GUIDA AI SERVIZI	Indicazioni chiare ed esaustive ai servizi
PULIZIA	Igiene e pulizia dei locali
CONFORT AMBIENTALE	Silenzio nei locali
ORGANICO	Dotazione organica adeguata

## FASE 2 VERIFICA DEGLI STANDARD

Le informazioni provenienti dalla verifica documentale e dal report del questionario di soddisfazione del paziente favoriscono una conoscenza d'insieme del grado di umanizzazione presente nella struttura CMPH. In base alle criticità emerse da tale analisi sarà possibile andare ad individuare le azioni di miglioramento da sottoporre alla direzione aziendale. Nei grafici che seguono sono rappresentati il risultato della verifica degli standard osservati dal paziente tramite il Questionario di Soddisfazione del Paziente **QSP**



### FASE 3 ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI

Per poter effettuare una misurazione del grado di umanizzazione della struttura è stato attribuito ad ogni indicatore un valore numerico, espresso in termini di punteggio così attribuito: Presenza o assenza in struttura di alcuni documenti (DOC SI = 10 punti; DOC NO = -zero punti); Valutazione Questionario di Soddisfazione Pazienti: POCO (OSS punti 4) ABBASTANZA (OSS punti 7) MOLTO (OSS punti 10)

QUESTIONARIO SODD. PAZ. QSP	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
Accoglienza	4 punti	7 punti	10 punti
Comunicazione	4 punti	7 punti	10 punti
Raggiungibilità	4 punti	7 punti	10 punti
Igiene Ambientale	4 punti	7 punti	10 punti
Confort	4 punti	7 punti	10 punti
Parcheggio	4 punti	7 punti	10 punti
<b>DOCUMENTI DOC</b>	<b>DOC SI</b>	<b>DOC NO</b>	
	10 punti	Zero punti	

Per ogni indicatore è così possibile assegnare il relativo punteggio su una scala 0 - 10 e quindi calcolare anche il punteggio ottenuto su ogni area e sotto-area. Il punteggio attribuito è preceduto dall'acronimo **DOC** se si tratta di un documento e dall'acronimo **OSS** se si tratta di un giudizio espresso dal paziente tramite il questionario. Nelle Tabelle 1, 2 e 3 sono riportati i punteggi ottenuti relativi rispettivamente agli Indicatori, alle sotto-aree e alle aree e sotto aree.

**Tab 1 Punteggi Indicatori**

<b>AREA</b>	<b>SOTTOAREA</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
<b>AREA 1</b> Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona	<b>1.1 Attenzione alla Fragilità e ai Bisogni della Persona</b>	1.1.1 Counseling psicologico 1.1.2 Scala del dolore 1.1.3 Carta dei Diritti 1.1.4 QSP Accoglienza	10 DOC 0 DOC 10 DOC 10 DOC
	<b>1.2 Rispetto della Privacy</b>	1.2.1 Documento Privacy 1.2.2 Manuale di Qualità	10 DOC 10 DOC
	<b>1.3 Impegno alla non Discriminazione</b>	1.3.1 Notifiche multilingua	10 DOC
	<b>1.4 Continuità delle Cure</b>	1.4.1 Programma Reti Assistenziali. PTCA	10 DOC
<b>AREA 2</b> Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura	<b>2.1 Accessibilità Fisica</b>	2.1.1 Certificato Agibilità 2.1.2 Parcheggi Riservati 2.1.3 QSP Parcheggio	10 DOC 10 DOC 4 OSS
	<b>2.2 Logistica e Segnaletica</b>	2.2.2 Guida ai servizi 2.2.2 Piano di evacuazione	10 DOC 10 DOC
	<b>2.3 Stanze di terapia a misura di bambino</b>	2.3.1 Stanze singole 2.3.2 Arredi Pediatrici	10 DOC 10 OSS
	<b>2.4 Confort generale struttura</b>	2.4.1 Planimetria e Arredi 2.4.2 Servizi riservati paziente 2.4.3 Piano della Sicurezza 2.4.4 QSP Confort	10 DOC 10 DOC 10 DOC 7 OSS
<b>AREA 3</b> Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza	<b>3.1 Procedure semplificate</b>	3.1.1 Modulistica sul sito WEB 3.1.2 Protocollo Liste Attesa	10 DOC 10 DOC
	<b>3.2 Accesso alle informazioni agevolato</b>	3.2.1 Protocollo CCR 3.2.2 Sito WEB per pazienti	10 DOC 10 DOC
<b>AREA 4</b> Cura della Relazione Paziente/Cittadino	<b>4.1 Relazione Sanitari/Pazienti</b>	4.1.1 Consenso Informato, lettera di Dimissione 4.1.2 Piano di Formazione 4.1.3 QSP Disponibilità	10 DOC 10 DOC 7 OSS
	<b>4.2 Relazione con il Cittadino</b>	4.2.1 Carta dei Servizi 4.2.1 QSP Accoglienza 4.2.3 QSP Personale a contatto	10 DOC 8 OSS 7 OSS

**Tab 2 Punteggi Sotto Aree**

<b>AREA</b>	<b>SOTTO AREA</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
<b>AREA 1</b> Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona	1.1 Attenzione alla Fragilità e ai Bisogni della Persona	7
	1.2 Rispetto della Privacy	10
	1.3 Impegno alla non Discriminazione Culturale, Etnica, Religiosa	10
	1.4 Continuità delle Cure	10
<b>AREA 2</b> Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura	2.1 Accessibilità Fisica	8
	2.2 Logistica e Segnaletica	10
	2.3 Stanze di terapia a misura di bambino	10
	2.4 Confort generale struttura	9
<b>AREA 3</b> Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza	3.1 Procedure semplificate	10
	3.2 Accesso alle informazioni agevolato	10
<b>AREA 4</b> Cura della Relazione Paziente/Cittadino	4.1 Relazione Sanitari/Pazienti	9
	4.2 Relazione con il Cittadino	8

**Tab 3 Punteggi Aree e Sotto-Aree**

<b>AREA</b>	<b>PUNTEGGIO</b>	<b>SOTTO AREA</b>	<b>PUNTEGGIO</b>
<b>AREA 1</b> Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona	<b>9</b>	1.1 Attenzione alla Fragilità e ai Bisogni della Persona	7
		1.2 Rispetto Privacy	10
		1.3 Impegno alla non Discriminazione Culturale, Etnica, Religiosa	10
		1.4 Continuità delle Cure	10
<b>AREA 2</b> Accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura	<b>9</b>	2.1 Accessibilità Fisica	8
		2.2 Logistica e Segnaletica	10
		2.3 Stanze di terapia a misura d'uomo	10
		2.4 Confort generale struttura	9
<b>AREA 3</b> Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza	<b>10</b>	3.1 Procedure semplificate	10
		3.2 Accesso alle informazioni agevolato	10
<b>AREA 4</b> Cura della Relazione Paziente/Cittadino	<b>8</b>	4.1 Relazione Sanitari/Pazienti	9
		4.2 Relazione con il Cittadino	8

## FASE 4 PIANIFICAZIONE AZIONI DI MIGLIORAMENTO

In base alla verifica degli Standard di Umanizzazione nelle tabelle che seguono sono riportate le azioni correttive che sono alla base delle azioni correttive di miglioramento:

MICRO AREE DI VALUTAZIONE	ELEMENTI DI VALUTAZIONE	AZIONI CORRETTIVE/MIGLIORAMENTO
MEDICI	Comunicazione Medico/Paziente Carta Diritti del paziente Privacy	Semplificare la comunicazione al paziente relativamente a patologia, obiettivi e limitazioni nella vita quotidiana. Migliorare attenzione al rispetto della carta dei diritti e della privacy del paziente
TERAPISTI	Disponibilità Gentilezza Carta Diritti paziente Privacy	Migliorare disponibilità e gentilezza nel rapportarsi al paziente. Migliorare attenzione al rispetto della carta dei diritti e della privacy
SEGRETERIA	Privacy Silenzio Ambienti Carta dei Diritti del Paziente	Migliorare attenzione alla privacy e alla carta dei diritti del paziente. Migliorare il confort ambientale garantendo maggiore silenzio negli spazi comuni

STRUTTURA	MICRO AREE DI VALUTAZIONE	AZIONI CORRETTIVE/MIGLIORAMENTO
Via Livorno	Parcheggio	Valutare la possibilità di aumentare i posti comunali riservati Stipulare eventuali convenzioni con garage privati limitrofi
Via Livorno	Guida ai Servizi	Maggiore diffusione della guida ai servizi e della carta dei servizi
Via Livorno	Confort	Abbassare il tono della voce sia nei colloqui telefonici sia nei colloqui interpersonali in segreteria. Evitare interscambi verbali e discussioni e affollamento nei luoghi comuni (sala attesa, corridoi segreteria). Assicurarsi che la porta di ingresso del Centro rimanga chiusa

## CONCLUSIONI

È compito dell'AGENAS provvedere all'adattamento e sviluppo di strumenti di valutazione e miglioramento partecipati da utilizzare nell'ambito dell'assistenza distrettuale (assistenza primaria, riabilitativa, residenziale, domiciliare, nell'ambito della salute mentale di adulti e minori). In questi nuovi ambiti le attività si realizzerebbero attraverso cicli analoghi a quello descritto per le strutture di ricovero per acuti e potrebbero essere effettuate in maniera integrata nell'ambito del Programma partecipato nazionale per il miglioramento continuo del grado di umanizzazione e della sicurezza. Il programma CMPH prevede il coinvolgimento attivo dei pazienti nella valutazione degli standard di umanizzazione selezionati unitamente alla presenza in struttura di procedure e documenti volti alla soddisfazione di tali standard.

## REFERENZE

- 1) Valutazione partecipata dell'Umanizzazione per il miglioramento delle cure. Quaderni di monitor AGENAS 2019
- 2) Il processo di umanizzazione dei servizi sanitari. Esperienza del programma nazionale di umanizzazione dell'assistenza ospedaliera. Ministero della Salute

Roma, 05 gennaio 2020

Il Responsabile della Qualità



**CMPH SRL**  
Amministratore Unico

Il Rappresentante Legale CMPH

