



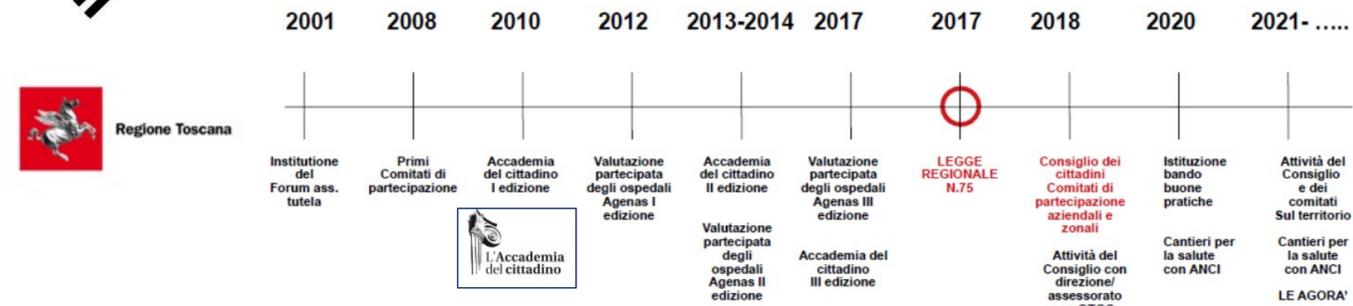
## Il Coinvolgimento dei Cittadini per la Sicurezza delle Cure: le iniziative del Centro Gestione Rischio Clinico della Regione Toscana

**Francesca Guarneri**  
Settore Assistenza Ospedaliera, Qualità e Reti Cliniche  
Direzione Sanità, Welfare e Coesione Sociale Regione Toscana

#ForumRisk18



[www.forumriskmanagement.it](http://www.forumriskmanagement.it)



2009:  
"Pazienti esperti per una sanità più sicura:  
nasce l'Accademia del Cittadino"

2012:  
Valutazione partecipata del livello di  
umanizzazione degli ospedali



**Legge regionale 14 dicembre 2017, n. 75**  
**Disposizioni in materia di partecipazione e di tutela dell'utenza nell'ambito del servizio sanitario regionale.**

**Modifiche alla LR 40/2005**

**Disciplina del SSR**

Art 16 *Tutela dei diritti dell'utenza*  
Art 16 bis *Consiglio dei Cittadini per la salute*  
Art 16 ter *Comitati Aziendali di partecipazione*  
Art 16 quater *Comitato di partecipazione di zona-distretto e altre forme partecipative*



Per maggiori informazioni  
regione.toscana.it/cittadini-per-la-salute

### CITTADINI PER LA SALUTE

Le tue idee per una sanità migliore



**Chi siamo**  
Siamo persone impegnate nell'associazionismo sociale e nel volontariato e facciamo parte di organismi istituiti dalla Regione Toscana per promuovere la partecipazione dei cittadini alla definizione delle politiche sanitarie. Partecipiamo a fianco delle istituzioni allo sviluppo di un sistema sanitario e sociale coerente con i bisogni dell'utenza, accessibile, equo e appropriato.

Il sistema di partecipazione della Regione Toscana si esprime attraverso:

- i **Comitati di partecipazione territoriali**, costituiti nelle zone distretto e nelle Società della Salute (SdS), ove presenti, e composti dai rappresentanti delle associazioni di volontariato e tutela e di promozione sociale operanti nel settore sanitario e socio sanitario che hanno sottoscritto un protocollo d'intesa con l'Azienda Sanitaria di riferimento;
- i **Comitati aziendali di partecipazione**, istituiti in ciascuna Azienda o Ente del servizio sanitario toscano (ISPRO e Fondazione Monasterio); nelle Aziende Usl sono composti da due rappresentanti per ciascun comitato di partecipazione territoriale, nelle Aziende Ospedaliere Universitarie e negli enti del servizio sanitario della Toscana, sono composti da un membro designato per ciascuna associazione rappresentativa dell'utenza e per ciascuna associazione di volontariato e tutela e di promozione sociale operanti nel settore sanitario e socio sanitario che hanno sottoscritto un protocollo d'intesa con l'Azienda Sanitaria di riferimento;
- il **Consiglio dei cittadini per la salute**, istituito a livello regionale, presieduto dall'Assessore regionale alla salute e composto dalla rappresentanza dei comitati aziendali di partecipazione, del comitato regionale dei consumatori e degli utenti, dei comitati di partecipazione istituiti per affrontare specifiche tematiche sanitarie e socio sanitarie.

#### Cosa facciamo

- Promuoviamo la cultura della partecipazione dei cittadini ai processi di sviluppo dei servizi socio sanitari, raccogliendo i bisogni di salute delle comunità locali, coinvolgendoli nel processo decisionale e di monitoraggio e progettando l'offerta più adeguata.
- Assicuriamo un processo integrato di consultazione, dialogo e confronto tra istituzioni e cittadini, in coerenza con principi di equità, umanizzazione e appropriatezza, per pianificare e programmare servizi socio sanitari di qualità.
- Organizziamo iniziative di informazione e sensibilizzazione sulle tematiche socio sanitarie.
- Svolgiamo interviste ed indagini di soddisfazione sulla qualità e l'accessibilità dei servizi attivi sul territorio.
- Raccogliamo i bisogni dei cittadini e della comunità di riferimento e li portiamo all'attenzione delle istituzioni e degli interlocutori di riferimento.

#### Come partecipare

Se vuoi dire cosa pensi della sanità toscana e fare delle proposte per migliorare la qualità delle prestazioni e dei servizi socio sanitari offerti alla comunità, puoi parlarne con noi. Siamo a disposizione per ascoltare le tue proposte, le tue necessità e per coinvolgerti nelle nostre iniziative.

Seguici e scrivici su

 **Consiglio dei Cittadini per la Salute**

oppure scrivici a [consigliodeicittadini@regione.toscana.it](mailto:consigliodeicittadini@regione.toscana.it)

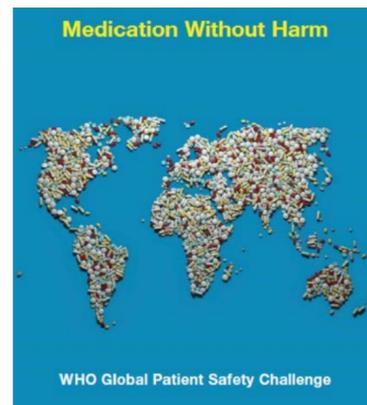
<https://www.regione.toscana.it/-/nuovo-sistema-di-partecipazione-nel-servizio-sanitario>

#ForumRisk18



[www.forumriskmanagement.it](http://www.forumriskmanagement.it)





17 settembre 2019

**La cura sicura**  
 Ascolta. Comprendi. Agisci.

17 Settembre  
 Giornata Mondiale  
 della Sicurezza  
 del Paziente



World Health Organization | GRC | WHO Collaborating Centre for Patient Safety and Quality of Care

**La sicurezza della terapia**  
 Paziente. Farmaco. Processo.

Giornata Mondiale  
 della Sicurezza  
 del Paziente



**18 settembre 2023 // 09:00 - 16:00**  
 Il Fuligno - Via Faenza, 48 - Firenze e Online

**Coinvolgere i pazienti  
 per la sicurezza dei pazienti**  
 Dare voce ai pazienti, ai familiari, alle comunità

Giornata Mondiale  
 della Sicurezza  
 del Paziente  
 dedicata a *Cinzia Sestini*





<https://www.regione.toscana.it/-/programma-di-attivita>

#### 3.4 Partecipazione dei cittadini alla sicurezza delle cure

Il Centro GRC continua a promuovere il coinvolgimento attivo dei cittadini e pazienti con programmi annuali e pluriennali di attività di formazione e partecipazione a gruppi di lavoro specifici per il miglioramento della qualità e della sicurezza delle cure.

Il Centro GRC garantisce la partecipazione dei rappresentanti delle associazioni di pazienti e di tutela al giornate istituzionali di sensibilizzazione sull'igiene delle mani (05 maggio), la prevenzione della sepsi (1 settembre), la sicurezza delle cure (17 settembre).

Per raggiungere le varie componenti della rappresentanza dei pazienti e dei cittadini, il Centro GRC si avvale della collaborazione consolidata nel tempo del settore della Partecipazione dei cittadini della Regione Toscana e, attraverso questo, del Consiglio dei Cittadini per la Salute e della rete dei comitati di partecipazione aziendali e di distretto.

Il Centro GRC mantiene costantemente i contatti con il Consiglio dei Cittadini per la Salute, la rete della partecipazione e, più in generale, con la cittadinanza; per farlo, oltre ai consueti strumenti quali email informative e sito istituzionale, utilizza il social network Facebook, dove il Centro GRC si rivolge ai cittadini agli operatori proponendo contenuti di approfondimento sulle principali novità inerenti la sicurezza delle cure, oltre a far conoscere iniziative di formazione, webinar e convegni su aspetti chiave del rischio clinico.

Il programma di attività condiviso con il settore regionale della Partecipazione prevedeva per il 2022:

1. Contributo alla newsletter del Sistema Toscano di partecipazione con una rubrica periodica su temi di interesse per i cittadini inerenti la sicurezza dell'assistenza (approfondimenti articoli scientifici temi specifici);

2. Partecipazione del Consiglio e Comitati alla campagna sulla sicurezza di terapia, con attività di progettazione - con valenza formativa - di materiali e iniziative della Giornata mondiale della Sicurezza del Paziente che il 17 settembre 2022 sarà dedicata alla sicurezza della terapia;
3. Partecipazione del Consiglio e Comitati al progetto di prevenzione e gestione del rischio nutrizionale del paziente chirurgico.

#### La newsletter del Consiglio dei cittadini per la Salute: la rubrica del Centro GRC

Il Centro GRC ha partecipato con una propria rubrica alla newsletter del Consiglio dei cittadini per la salute, proponendo approfondimenti su temi di interesse per la comunità e con l'obiettivo di formare le persone cosiddette laiche a temi inerenti la sicurezza delle cure. Particolare rilievo è stato dato alla sicurezza di terapia, l'argomento principale sul quale nel periodo 2022-2023 si è convenuto di lavorare con i rappresentanti dei cittadini e dei pazienti. Riportiamo qui di seguito i titoli e il periodo di pubblicazione:

- Aprile 2022 - Cosa sappiamo del lavoro che è stato fatto sulle attività di coinvolgimento dei pazienti durante la pandemia?
- Luglio 2022 - L'impatto che può avere la variazione dell'aspetto delle pillole/confezioni dei farmaci sul comportamento dei pazienti
- Settembre 2022 - La sicurezza della terapia. Il tema della Giornata mondiale della Sicurezza del paziente 2022 pone sfide importanti che la Regione Toscana raccoglie
- Dicembre 2022 - Il piano d'azione globale per la sicurezza dei pazienti 2021-2030 dell'OMS si basa sul coinvolgimento dei pazienti e familiari come alleati per cure più sicure

*La sicurezza di terapia: il gruppo di lavoro con i rappresentanti del Consiglio dei cittadini per la salute*

Il Centro GRC ha costituito nel mese di giugno 2022 un gruppo di lavoro ristretto che ha coinvolto alcuni membri del Consiglio dei cittadini, rappresentanti delle tre aree vaste. Sono stati organizzati tre incontri: inizialmente le attività sono state orientate all'ideazione e progettazione di materiali di comunicazione che promuovessero comportamenti attivi di sicurezza dei pazienti nei momenti di ricognizione e riconciliazione terapeutica. Questo argomento, sebbene riconosciuto dai componenti del gruppo di lavoro come importante, rischiava di essere non semplice da comunicare, tenendo conto che la maggior parte della rete della partecipazione e, più in generale, la cittadinanza, hanno limitata consapevolezza e conoscenza dei termini della sicurezza delle cure. Si è ritenuto, pertanto, anche in previsione della Giornata mondiale della sicurezza delle cure in programma a settembre, di mantenere il tema della sicurezza di terapia inquadrandolo nel più ampio argomento della sicurezza delle cure. La ricognizione e riconciliazione di terapia rimangono aspetti prioritari che il gruppo di lavoro tratterà in un momento successivo.

Le attività si sono, quindi, concentrate sulla preparazione di un intervento di un rappresentante del Consiglio dei Cittadini alla Giornata mondiale della sicurezza delle cure 2022 incentrata sul tema de "La sicurezza di terapia" (vedi paragrafo 7.4). Gli obiettivi erano portare il punto di vista dei pazienti sulla prevenzione dei rischi nella terapia farmacologica e presentare il programma di attività di co-progettazione sulla sicurezza nell'uso dei farmaci, ossia un'attività di durata almeno annuale del Consiglio dei cittadini per la Salute in collaborazione con il Centro GRC e altri professionisti sanitari.

Come prima iniziativa successiva all'evento si è proceduto alla costituzione di un gruppo di lavoro multidisciplinare e multiprofessionale "La sicurezza di terapia. Gruppo di lavoro con i pazienti e cittadini"

composto da esperti di rischio clinico, medici ospedalieri, medici di comunità, MMG, infermieri ospedalieri e del territorio, farmacisti.

Il primo incontro si è tenuto ad Arezzo durante il Forum Risk Management e ha avuto come obiettivi principali:

- condividere le modalità di lavoro e proporre un primo piano di attività sulla sicurezza della terapia, da aggiornare e integrare nel tempo alla luce delle esigenze emergenti, mirato alla promozione degli atteggiamenti e comportamenti di sicurezza durante una terapia farmacologica;

- individuare le tematiche giudicate rilevanti e prioritarie sia dai rappresentanti dei cittadini che dagli operatori sulla sicurezza di terapia e per le quali potrebbe essere strategico realizzare dei prodotti di comunicazione di educazione sanitaria dedicati.

Dall'incontro sono emerse le principali istanze sulle quali il gruppo si è impegnato a lavorare a partire dall'anno successivo:

- organizzazione di 2 webinar registrati di formazione per i rappresentanti delle associazioni di pazienti e di tutela della rete della partecipazione in sanità: un webinar sulla sicurezza delle cure in generale, un webinar più specifico sul tema della sicurezza di terapia

- organizzazione di 3 incontri, uno per ciascuna area vasta, in collaborazione con i risk manager e i comitati di partecipazione locali sulla sicurezza di terapia

- promozione dei materiali di comunicazione sulla sicurezza di terapia a partire dal libretto "I 5 momenti della sicurezza di terapia".

**FORMARE I CITTADINI PER LA SICUREZZA DELLE CURE: I WEBINAR**

**La sicurezza del paziente. Conoscere per partecipare | 27 marzo 2023**

E' il primo di due webinar che si propongono di formare i cittadini sul tema della sicurezza delle cure. Promuovere la cultura della sicurezza, creando occasioni di incontro e di sinergia tra rappresentanti di pazienti e cittadini, risk manager e professionisti sanitari, è il presupposto per sviluppare e costruire insieme azioni e soluzioni volte a sostenere scelte condivise a livello regionale e locale per la sicurezza del paziente.

**La sicurezza della terapia. Sapere per prevenire | 17 aprile 2023**

Questo secondo webinar intende formare i cittadini su quali sono i rischi nel percorso di terapia medica e come può il paziente, familiare e caregiver essere parte attiva nel contenimento del rischio. L'evento metterà a confronto i diversi punti di vista di coloro che intervengono nel processo terapeutico: il medico, il paziente, l'infermiere, il farmacista.

<https://www.regione.toscana.it/-/giornata-mondiale-della-sicurezza-del-paziente>



**La sicurezza del paziente**  
Conoscere per partecipare  
Webinar / 27 marzo  
Modello organizzativo del rischio clinico in Toscana  
Francesco Ranzani, Centro Gestione Rischio Clinico

**La sicurezza del paziente**  
Conoscere per partecipare  
Webinar / 27 marzo  
Educazione sanitaria sulla sicurezza delle cure in pratica  
Elena Belleffi, Centro Gestione Rischio Clinico

**La sicurezza del paziente**  
Conoscere per partecipare  
Webinar / 27 marzo  
**LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI IN SANITA'**  
Roberta Bottai  
Resp. P.O. Partecipazione dei cittadini e tutela dei diritti degli utenti del SSR, Regione Toscana

**La sicurezza del paziente**  
Conoscere per partecipare  
Webinar / 27 marzo  
La sicurezza di terapia  
Monica Baroni  
Fondazione Toscana G. Monasterio

**La sicurezza del paziente**  
Conoscere per partecipare  
Webinar / 27 marzo  
Cosa si intende per coinvolgimento del paziente per la sicurezza  
Cinzia Sestini  
PSM - Responsabile Infermieristica

**La sicurezza del paziente**  
Conoscere per partecipare  
Webinar / 27 marzo  
Conoscenze e competenze dei cittadini  
Dafne Rossi, Consiglio dei cittadini

Clinical Risk Manager



**La sicurezza della terapia**  
 Sapere per prevenire  
 Webinar / 17 aprile

Quali sono i rischi nel percorso di terapia medica e come possono il paziente, familiare e caregiver essere parte attiva nel contenimento del rischio

Monica Ruggeri - Federazione Toscana Giuristi Medici  
 Pao-Mosso

Farmacista



**La sicurezza della terapia**  
 Sapere per prevenire  
 Webinar / 17 aprile

Il farmacista ospedaliero nella continuità ospedale territorio

Valentina Cappello - Farmacista Ospedale San Salvatore Firenze  
 Antonio Romano - Farmacista Azienda USL Toscana Nord Ovest

Sanità Territoriale



**La sicurezza della terapia**  
 Sapere per prevenire  
 Webinar / 17 aprile

**RETE DI CURA E ASSISTENZA NEL TERRITORIO:**  
 le sfide della sicurezza della terapia

Enza Donini - USL Centro Toscana




**La sicurezza della terapia**  
 Sapere per prevenire  
 Webinar / 17 aprile

IL TELECONSULTO MULTIPOLO PER LA SICUREZZA TERAPEUTICA:  
 L'ESPERIENZA DEL PROGETTO JADECARE

Chiara Ferrarini - Pao-Mosso  
 Chiara.Ferrarini@ars.toscana.it

MMG



**La sicurezza della terapia**  
 Sapere per prevenire  
 Webinar / 17 aprile

Il ruolo fondamentale del Medico di Medicina Generale nell'educazione alla gestione della propria terapia

Luca Galzerano - Medico di Medicina Generale

IFeC



**La sicurezza della terapia**  
 Sapere per prevenire  
 Webinar / 17 aprile

L'Infermiere di Famiglia e di Comunità come punto di riferimento per la sicurezza della terapia nella sanità territoriale

Bianca Sabelli - Azienda USL sud est

#ForumRisk18



www.forumriskmanagement.it





## Il questionario

### PERIODO DI SOMMINISTRAZIONE

16 marzo – 11 aprile 2023

#### OBIETTIVI

- rilevare le conoscenze sulla sicurezza delle cure delle associazioni di pazienti e tutela in Toscana
- rilevare quali sono i comportamenti più diffusi quando si segue una terapia farmacologica (assunzione di uno o più farmaci);
- rilevare l'eventuale conoscenza e uso di strumenti di comunicazione per la sicurezza dei farmaci presenti nel Sistema Sanitario Toscano (SST);
- utilizzare le informazioni raccolte per costruire delle iniziative di educazione sanitaria che aiutino le persone ad adottare comportamenti di prevenzione dei rischi.

#### MODALITA' DI SOMMINISTRAZIONE

- Invio al Consiglio dei cittadini per la Salute della Regione Toscana
- Invio ai Comitati di partecipazione aziendali e zonali a cascata soci delle associazioni
- Invio alle associazioni di pazienti e di tutela (mailing list GRC) e loro associati
- Supporto P.O. Partecipazione in sanità e rete dei Risk Manager

GRUPPO DI LAVORO  
Rappresentanti  
pazienti e cittadini,  
farmacisti, medici,  
infermieri,  
GRC, ARS,  
Regione Toscana

## Struttura del questionario

15

minuti

Sicurezza delle cure e sicurezza dei farmaci: quanto ne sappiamo

4 sezioni

**LA SICUREZZA DELLE CURE**

Cosa è, il Centro GRC, il Risk Manager

**LA SICUREZZA DEI FARMACI**

Rischio varie fasi terapia, fare domande, assunzione in autonomia

**STRUMENTI DI COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE SANITARIA SULLA SICUREZZA DEI FARMACI**

Depliant informativi salute e sicurezza farmaci, il libretto 5 momenti sicurezza di terapia

**QUALCHE ULTERIORE INFORMAZIONE SU DI TE**

Azienda, Comitato partecipazione, Associazione, età e istruzione

online

Google Moduli

## Limiti metodologici

### Domande questionario

Pertinenza di alcune domande per le tipologie di target che hanno risposto  
Chiarezza della richiesta

### Modalità di diffusione del questionario

Capillarità  
Tasso di adesione (*compliance*) difficile da stabilire non avendo un bacino di riferimento  
Criticità nel coinvolgere tutte le associazioni e comunità

### Moduli Google

Vincoli tecnici  
Divario digitale (*digital divide*)

## Primi risultati: sezione *La sicurezza delle cure*

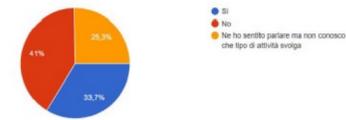
### Cosa è secondo te la sicurezza delle cure?

- Curare una patologia **senza fare altri danni**
- Comportamenti o procedure che portano ad **evitare errori** nell'assistenza sanitaria
- Le politiche e le azioni di **prevenzione** degli eventi avversi e che possono compromettere la salute dei pazienti
- Realizzare la più alta probabilità di avere una diagnosi rapida e giusta e ottenere **cure appropriate ed efficaci**, abbattendo il più possibile **errori diagnostici e di terapia**
  
- La sicurezza delle cure è di mantenere i farmaci **originali, senza sostituzioni dei generici**, soprattutto sulle persone che assumono terapie salvavita.
- Tutto il percorso di cura rispetta **norme e protocolli** di sicurezza
- **Conoscenza e consapevolezza**

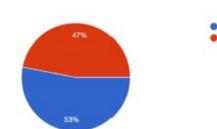


Primi risultati: sezione *La sicurezza delle cure*

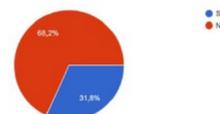
Conosci il Centro Gestione Rischio Clinico della Regione Toscana?  
83 risposte



Sai che nelle aziende sanitarie toscane esiste una struttura che si occupa di rischio clinico e sicurezza del paziente?  
83 risposte



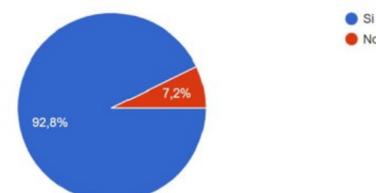
Conosci il responsabile del rischio clinico aziendale della tua azienda sanitaria di riferimento?  
44 risposte



### Primi risultati: sezione *La sicurezza dei farmaci*

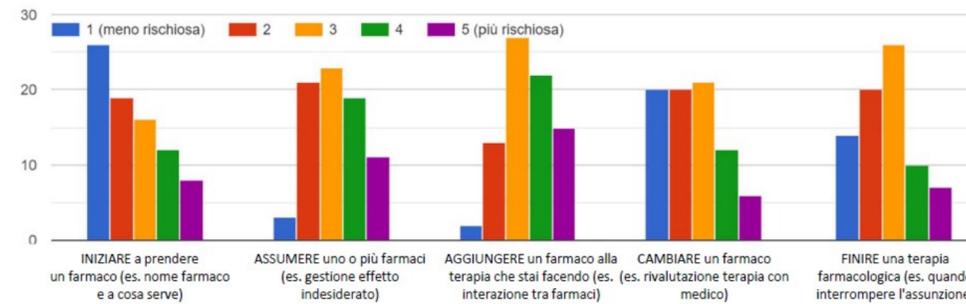
Pensi che fare una terapia farmacologica (assunzione di uno o più farmaci) sia un'attività che comporta dei rischi?

83 risposte



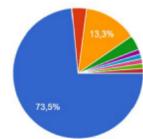
### Primi risultati: sezione *La sicurezza dei farmaci*

Leggi le azioni sotto indicate e attribuisce ad ognuna un numero da 1 a 5 per indicare il grado di rischio dal tuo punto di vista



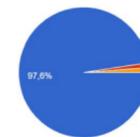
**Primi risultati: sezione *La sicurezza dei farmaci***

Il medico che ti ha prescritto i farmaci che prendi, ti ha spiegato la motivazione della terapia prescritta?  
 83 risposte



- SI
- No
- SI, ma non ce l'ho del tutto chiara
- SI, ma ho preferito chiedere conferma al farmacista
- Io guardo comunque anche su internet...
- Non sempre
- A VOLTE SI A VOLTE NO
- A volte
- Alcuni spiegano

Quando il medico ti prescrive una terapia, sei abituato a fare domande se qualcosa non è chiaro?  
 83 risposte

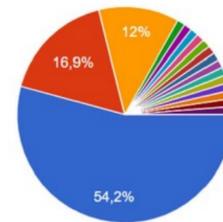


- SI
- No
- A volte



**Primi risultati: sezione *La sicurezza dei farmaci***

Quando vai in ospedale, porti i tuoi farmaci con te?  
83 risposte



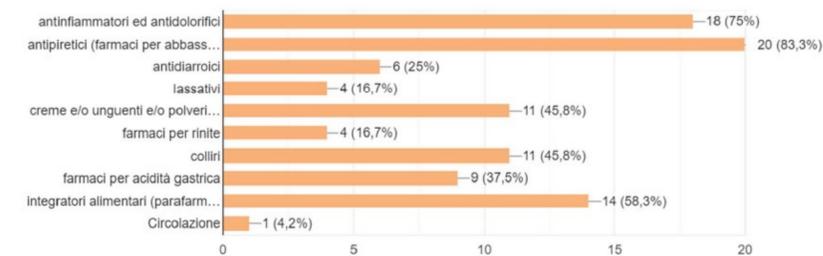
- SI
  - No
  - Qualche volta
  - Solo il nome e la terapia
  - Non ho avuto occasione di farlo
  - Se me lo chiedono
  - Il medico è a conoscenza di tutte le terapie
  - Dipende....
- ▲ 1/3 ▼



**Primi risultati: sezione *La sicurezza dei farmaci***

Quali farmaci assunti in autonomia?

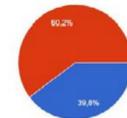
24 risposte



**Primi risultati: sezione Strumenti di comunicazione ed educazione sanitaria sulla sicurezza dei farmaci**

Conosci depliant informativi, poster o altri strumenti di comunicazione ed educazione sanitaria diffusi nelle strutture sanitarie e assistenziali?

83 risposte



Si

No

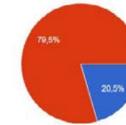
- tumore della mammella e dell' utero
- rischi dovuti all'obesità
- rischi dovuti alle dipendenze
- diabete
- stili di vita sani
- utilizzo dei farmaci (no auto-somministrazione)
- igiene corretta (con l'evento dell'epidemia)
- informazioni su come assumere farmaci
- sicurezza per le cadute, lavaggio delle mani
- norme di comportamento sul terremoto/incendio
- i bugiardini



**Primi risultati: sezione Strumenti di comunicazione ed educazione sanitaria sulla sicurezza dei farmaci**

Conosci depliant informativi, poster o altri strumenti di comunicazione ed educazione sanitaria che riguardano la sicurezza dei farmaci?

83 risposte



Si

No

- resistenza degli antibiotici
- uso degli antibiotico solo sotto prescrizione medica
- il sovradosaggio e l'autodiagnosi
- posologia
- allergie, controindicazioni, effetti indesiderati
- differenza e/o meno tra generico e originale
- aderenza alle terapie, soprattutto per politerapie
- aspetti generici e non molto approfonditi

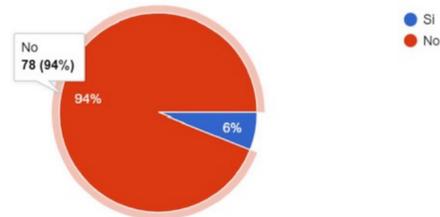


**Primi risultati: sezione *Strumenti di comunicazione ed educazione sanitaria sulla sicurezza dei farmaci***



Conosci il "libretto" 5 momenti per la sicurezza della terapia?

83 risposte



18 settembre 2023 // 09:00 - 16:00  
Il Fuligno - Via Faenza, 48 - Firenze e Online



**Coinvolgere i pazienti per la sicurezza dei pazienti**

Dare voce ai pazienti, ai familiari, alle comunità



**11.45 Dare voce alle esperienze di cura dei pazienti. Le iniziative delle Aziende toscane (parte 1)**  
*Moderano: Michela Tanzini, ISPRO e Luisa Spini, Consiglio dei Cittadini per la Salute Regione Toscana*

- 11:45 La person centered care: l'esperienza della Fondazione Toscana Gabriele Monasterio  
*Eleonora Benelli, Fondazione Toscana Gabriele Monasterio*
- 12:15 A un passo da te. Natascia Tonarelli Azienda Ospedaliero-Universitaria Pisana
- 12:30 Il nuovo servizio di psiconcologia in AOU Careggi: un'esperienza interaziendale per la promozione del benessere di pazienti e familiari, la qualità delle relazioni e lo sviluppo organizzativo  
*Olivia Stanzani, ISPRO e Emanuele Baroni, Centro Regionale Criticità Relazionali CRCL - AOU-Careggi*
- 12:45 Il percorso di miglioramento della qualità e sicurezza delle cure attraverso il coinvolgimento dell'utente: l'esperienza dell'Ospedale dell'Alta Val D'Elsa. *Laura Brunelli Azienda USL Toscana sud est*

**14.00 Dare voce alle esperienze di cura dei pazienti. Le iniziative delle Aziende toscane (parte 2)**  
*Moderano: Francesca Guameri, Regione Toscana e Maria Lina Cosimi, Consiglio dei Cittadini per la Salute Regione Toscana*

- 14:00 Il coinvolgimento del paziente nella prevenzione delle lesioni del piede diabetico  
*Valentina Vitale, Azienda Ospedaliero-Universitaria Careggi*
- 14:15 Progetto PREMs-VoiCEs: il valore dell'ascolto di bambini e adolescenti per il miglioramento della qualità e sicurezza delle cure durante il ricovero in ospedale  
*Monica Guasti e Francesca Menegazzo Azienda Ospedaliero-Universitaria Meyer*
- 14:30 Comunicazione efficace medico-paziente, sicurezza e adesione consapevole e condivisa alla cure  
*Giuseppina Terranova Azienda USL Toscana nord ovest*
- 14:45 Progetto PASS nell'area territoriale pratese. *Chiara Selmi Azienda USL Toscana Centro con il contributo del cittadino Michele d'Urso*

#ForumRisk18



[www.forumriskmanagement.it](http://www.forumriskmanagement.it)

Toscana Accessibile / Argomenti / Salute / PASS / Introduzione

 Percorsi Assistenziali per Soggetti con Bisogni Speciali

**PASS**  
PERCORSI ASSISTENZIALI  
PER SOGGETTI CON BISOGNI SPECIALI

Fare un prelievo di sangue, una visita specialistica, un accertamento diagnostico, per chi ha una disabilità può essere molto più complicato che per altri.

E non a causa delle barriere architettoniche, che pure ci sono, ma per quelle barriere cosiddette "invisibili", legate all'organizzazione dei servizi e alla formazione del personale. Queste barriere invisibili rendono più complicato per i cittadini disabili sottoporsi a visite, esami, terapie. Tanto da scoraggiarli, allontanarli e determinare in molti casi un peggioramento delle loro condizioni di salute. Per andare incontro alle esigenze di salute di questi cittadini e garantire una effettiva equità, la Regione Toscana, prima in Italia a realizzarlo, ha messo a punto, in collaborazione con i coordinamenti delle associazioni per la disabilità, il programma **PASS (Percorsi Assistenziali per i Soggetti con Bisogni Speciali)**, per adeguare l'offerta sanitaria in modo da migliorare i risultati di salute delle persone con disabilità.

Per maggiori informazioni scrivere a [pass@regione.toscana.it](mailto:pass@regione.toscana.it)

STAND  
**110**



 **23 NOVEMBRE**

 **9:30 - 12:00**

**LABORATORIO SUI PERCORSI ASSISTENZIALI PER SOGGETTI CON BISOGNI SPECIALI**

 **12:00 - 13:00**

**SICUREZZA NELL'USO DEI FARMACI: IL RUOLO DEI CITTADINI**

**Laboratorio:** momento di confronto strutturato sul **percorso PASS** tra **project manager e facilitatori del percorso PASS**, referenti della sicurezza delle cure individuati nell'ambito della rete del **risk management regionale**, **rappresentanti dei cittadini**, **Comitati di partecipazioni aziendali** e membri della **Commissione sulla partecipazione e l'orientamento ai servizi dell'OTGC**. L'obiettivo è quello di far interagire i professionisti con momenti dedicati alla presentazione dei propri ruoli e metodologie di lavoro in una logica di miglioramento della consapevolezza anche rispetto al supporto reciproco necessario in determinate situazioni.

#ForumRisk18



[www.forumriskmanagement.it](http://www.forumriskmanagement.it)

### **Delitti in materia di violazione del diritto d'autore (Art. 25-novies, D.Lgs. n. 231/2001) [articolo aggiunto dalla L. n. 99/2009]**

- Messa a disposizione del pubblico, in un sistema di reti telematiche, mediante connessioni di qualsiasi genere, di un'opera dell'ingegno protetta, o di parte di essa (art. 171, legge n.633/1941 comma 1 lett. a) bis)
- Reati di cui al punto precedente commessi su opere altrui non destinate alla pubblicazione qualora ne risulti offeso l'onore o la reputazione (art. 171, legge n.633/1941 comma 3)
- Abusiva duplicazione, per trarne profitto, di programmi per elaboratore; importazione, distribuzione, vendita o detenzione a scopo commerciale o imprenditoriale o concessione in locazione di programmi contenuti in supporti non contrassegnati dalla SIAE; predisposizione di mezzi per rimuovere o eludere i dispositivi di protezione di programmi per elaboratori (art. 171-bis legge n.633/1941 comma 1)
- Riproduzione, trasferimento su altro supporto, distribuzione, comunicazione, presentazione o dimostrazione in pubblico, del contenuto di una banca dati; estrazione o reimpiego della banca dati; distribuzione, vendita o concessione in locazione di banche di dati (art. 171-bis legge n.633/1941 comma 2)
- Abusiva duplicazione, riproduzione, trasmissione o diffusione in pubblico con qualsiasi procedimento, in tutto o in parte, di opere dell'ingegno destinate al circuito televisivo, cinematografico, della vendita o del noleggio di dischi, nastri o supporti analoghi o ogni altro supporto contenente fonogrammi o videogrammi di opere musicali, cinematografiche o audiovisive assimilate o sequenze di immagini in movimento; opere letterarie, drammatiche, scientifiche o didattiche, musicali o drammatico musicali, multimediali, anche se inserite in opere collettive o composite o banche dati; riproduzione, duplicazione, trasmissione o diffusione abusiva, vendita o commercio, cessione a qualsiasi titolo o importazione abusiva di oltre cinquanta copie o esemplari di opere tutelate dal diritto d'autore e da diritti connessi; immissione in un sistema di reti telematiche, mediante connessioni di qualsiasi genere, di un'opera dell'ingegno protetta dal diritto d'autore, o parte di essa (art. 171-ter legge n.633/1941)
- Mancata comunicazione alla SIAE dei dati di identificazione dei supporti non soggetti al contrassegno o falsa dichiarazione (art. 171-septies legge n.633/1941)
- Fraudolenta produzione, vendita, importazione, promozione, installazione, modifica, utilizzo per uso pubblico e privato di apparati o parti di apparati atti alla decodificazione di trasmissioni audiovisive ad accesso condizionato effettuate via etere, via satellite, via cavo, in forma sia analogica sia digitale (art. 171-octies legge n.633/1941).

**[Torna all'inizio](#)**