

Performance e Sostenibilità in chirurgia a Degenza Breve

Performance e Umanità

Luca Seriau

SOC Senologia

Azienda Sanitaria Friuli Centrale – Udine

Referente regionale FVG SICADS



S.I.C.A.D.S.



Forum Risk Management

obiettivo sanità salute

21-24 NOVEMBRE 2023
AREZZO FIERE E CONGRESSI

18

NIH National Library of Medicine
National Center for Biotechnology Information

Log in



humanization and performance



Search

[Advanced](#) [Create alert](#) [Create RSS](#)

[User Guide](#)

Save

Email

Send to

Sort by:

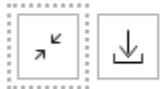
Best match

Display options

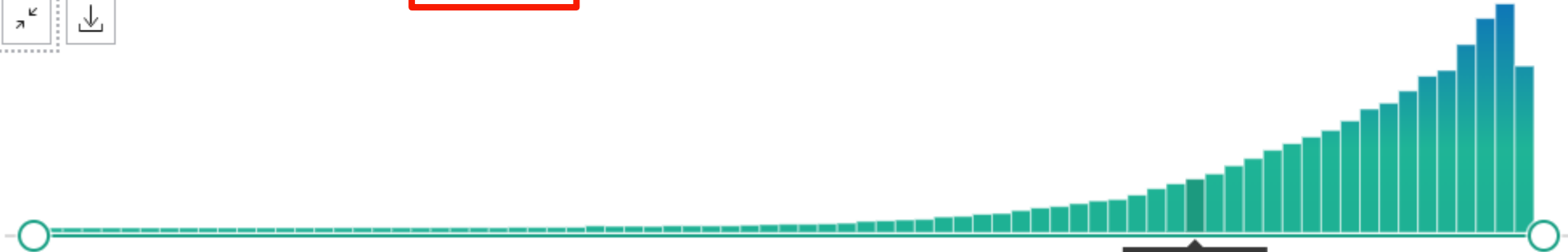
RESULTS BY YEAR

92,862 results

Page 1 of 9,287



1946



2006: 2,057

2024

16/11/23

#ForumRisk18



www.forumriskmanagement.it



Forum Risk Management

obiettivo sanità salute

21-24 NOVEMBRE 2023
AREZZO FIERE E CONGRESSI

18

NIH National Library of Medicine
National Center for Biotechnology Information

Log in



humanization care



Search

[Advanced](#) [Create alert](#) [Create RSS](#)

[User Guide](#)

Save

Email

Send to

Sort by:

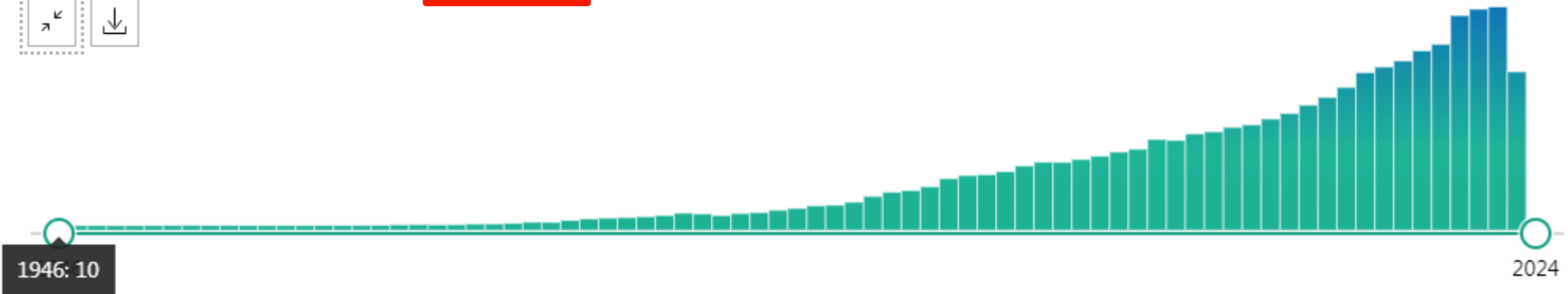
Best match

Display options

RESULTS BY YEAR

218,807 results

<< < Page 1 of 21,881 > >>



16/11/23

#ForumRisk18



www.forumriskmanagement.it



Forum Risk Management

obiettivo sanità salute

21-24 NOVEMBRE 2023
AREZZO FIERE E CONGRESSI

18



National Library of Medicine
National Center for Biotechnology Information

Log in



humanization health



Search

[Advanced](#) [Create alert](#) [Create RSS](#)

[User Guide](#)

Save

Email

Send to

Sort by:

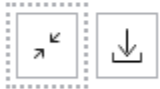
Best match

Display options

RESULTS BY YEAR

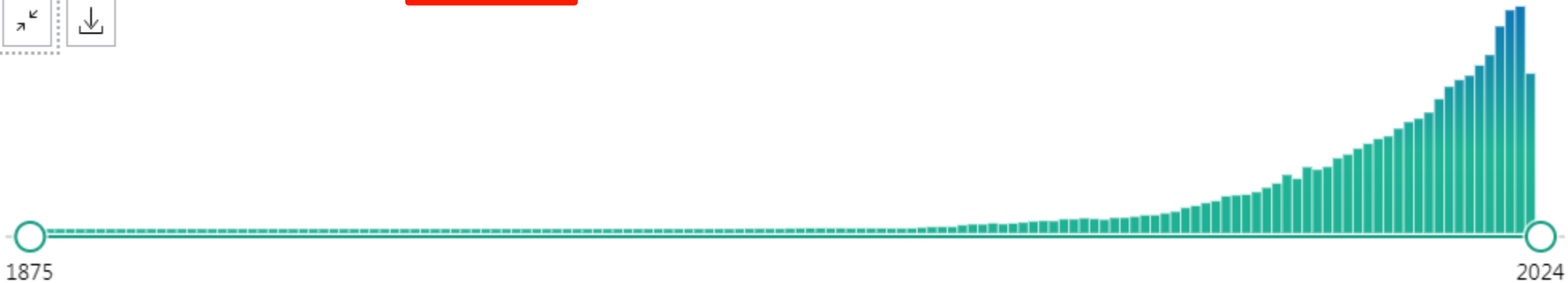
399,389 results

Page 1 of 39,939



1875

2024





Forum Risk Management

obiettivo sanità & salute

21-24 NOVEMBRE 2023
AREZZO FIERE E CONGRESSI

18



*Museo Lapidario
Del Duomo di Modena
XI-XII secolo*

#ForumRisk18



www.forumriskmanagement.it



Forum Risk Management

obiettivo sanità salute

21-24 NOVEMBRE 2023
AREZZO FIERE E CONGRESSI

18

PERFORMANCE

«In economia serie di risultati conseguiti mediante una determinata linea di condotta»



WIKIPEDIA
L'enciclopedia libera

#ForumRisk18



www.forumriskmanagement.it



Forum Risk Management

obiettivo sanità salute

21-24 NOVEMBRE 2023
AREZZO FIERE E CONGRESSI

18



Portale della Performance

Motore di ricerca dei contenuti all'interno del portale

ENHANCED BY Google



Benvenuto nella sezione del portale del [Dipartimento della Funzione Pubblica](#) interamente dedicata alla *performance* delle amministrazioni pubbliche.

Il **Portale della Performance**, è uno strumento per la raccolta e consultazione di dati e documenti relativi al Ciclo della *performance* pubblicati dalle singole amministrazioni, in un'ottica di *accountability* e trasparenza.

UMANITA'
UMANIZZAZIONE
PERSONA



UMANIZZAZIONE

*«Impegno a rendere i luoghi di assistenza e i programmi diagnostico-terapeutici orientati quanto più possibile alla **Persona**, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica»*



SALUTE

«Stato di totale benessere fisico, mentale e sociale e non solo come assenza di malattie o infermità»



1948

WHO

2 obiettivi di salute: promuovere lo sviluppo e incrementare la sicurezza sanitaria

2 necessità strategiche: potenziare i sistemi sanitari e mettere a frutto la ricerca, le informazioni e le evidenze scientifiche

2 approcci operativi: intensificare i partenariati e migliorare le performances

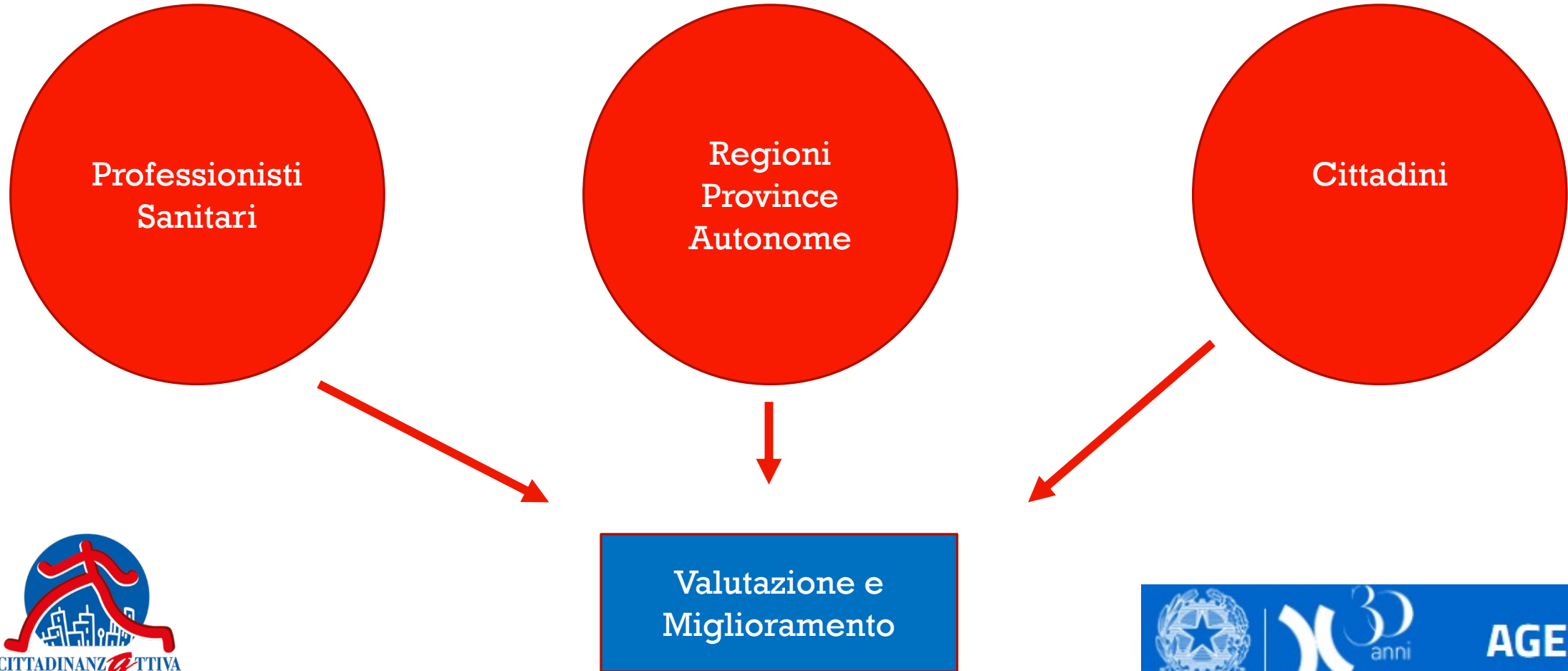


Sistema Sanitario Nazionale

Libro bianco sui principi fondamentali del SSN – 2008

II - principio «Centralità della persona»

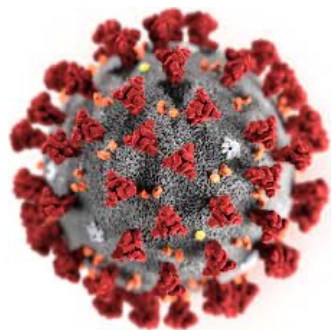
- Libertà di scelta del MMG e del luogo di cura
- Diritti di informazione e di partecipazione
 - Diritti di opposizione
- Consenso informato e diritto alla riservatezza



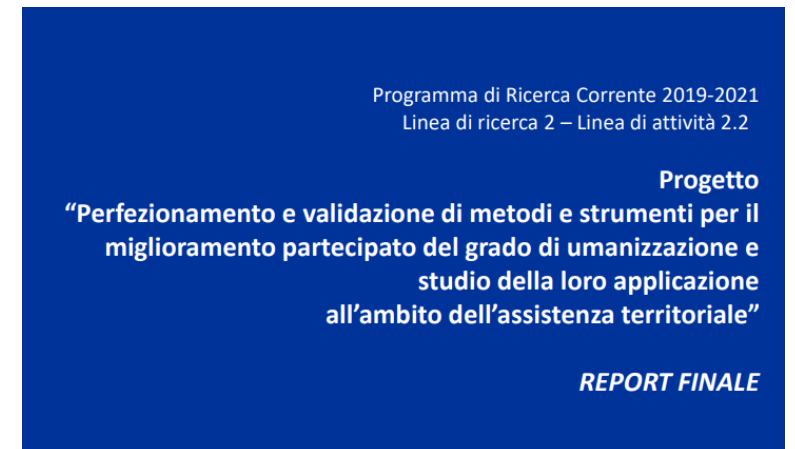
1° valutazione
2013-4

2° valutazione
2017-8

3° aggiornamento
2019-21



17 Regioni
417 stabilimenti di cura
800 professionisti
700 cittadini



Sezione 2 - Struttura della checklist per la valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero

AREA	SOTTO-AREA	CRITERI	N. Criteri	N. Item	Item dal n. al n.	Totale Item
1 Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona	1.1 Attenzione alle fragilità e ai bisogni della persona	1.1.1 Funzione di supporto psicologico	10	5	1 - 5	48
		1.1.2 Attività/ interventi per favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno		4	6 - 9	
		1.1.3 Agevolazione del supporto relazionale e affettivo di familiari e altri soggetti		9	10 - 18	
		1.1.4 "Ospedale senza dolore"		5	19 - 23	
	1.2 Rispetto della privacy	1.2.1 Rispetto dell'anonimato e della non-diffusione dei dati sensibili		4	24 - 27	
		1.2.2 Rispetto della riservatezza		3	28 - 30	
	1.3 Impegno per la non-discriminazione culturale, etnica, religiosa	1.3.1 Rispetto delle specificità linguistiche		3	31 - 33	
		1.3.2 Rispetto delle esigenze di culto		4	34 - 37	
		1.3.3 Rispetto delle specificità etniche e culturali		5	38 - 42	
	1.4 Continuità delle cure	1.4.1 Agevolazione della continuità delle cure		6	43 - 48	
2 Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura	2.1 Accessibilità fisica	2.1.1 Eliminazione delle barriere architettoniche e sensoriali	9	3	49 - 51	46
		2.1.2 Accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto		9	52 - 60	
	2.2 Logistica e segnaletica	2.2.1 Orientamento e segnaletica		2	61 - 62	
		2.2.2 Percorsi interni		2	63 - 64	
	2.3 Reparti di degenza "a misura d'uomo"	2.3.1 Dotazioni e caratteristiche dei reparti di degenza		7	65 - 71	
		2.3.2 Reparti di degenza "a misura di bambino"		4	72 - 75	
		2.3.3 Comfort alberghiero		7	76 - 82	
	2.4 Comfort generale della struttura	2.4.1 Comfort dei servizi comuni		8	83 - 90	
2.4.2 Comfort delle sale d'attesa		4	91 - 94			
3 Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza	3.1 Semplificazione delle procedure	3.1.1 Semplificazione delle modalità di prenotazione	5	4	95 - 98	21
		3.1.2 Semplificazione delle modalità di accesso alle prestazioni		3	99 - 101	
	3.2 Agevolazione dell'accesso alle informazioni e trasparenza	3.2.1 Agevolazione dell'accesso alla documentazione sanitaria		8	102 - 109	
		3.2.2 Accesso alle informazioni		4	110 - 113	
		3.2.3 Contenuti e accessibilità del sito web		2	114 - 115	
4 Cura della relazione con il paziente/ cittadino	4.1 Relazione tra professionista sanitario e paziente	4.1.1 Cura della comunicazione clinica ed empowerment individuale	5	15	116 - 130	27
		4.1.2 Formazione e supporto al personale per la cura della relazione con il paziente		4	131 - 134	
	4.2 Relazione con il cittadino	4.2.1 Assunzione di impegni nei confronti del cittadino		5	135 - 139	
		4.2.2 Accoglienza		2	140 - 141	
		4.2.3 Formazione del personale di contatto		1	142	
			29			142

Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

- **Supporto psicologico**
Pz oncologici, trapiantati, bambini/adolescenti, vittime di violenza, donne in gravidanza
- **Attività per favorire socialità/continuità con mondo esterno**
Esigenze didattiche pz pediatrici, orari di visita
- **Supporto relazionale e affettivo di familiari**
Assistenza alle partorienti, rooming-in, genitori in pre-sala, assistenza ai figli senza limiti di orario, terapie intensive aperte
- **Ospedale senza dolore**
- **Rispetto dell'anonimato e della non-diffusione dei dati sensibili e della riservatezza**
Possibilità di partorire nell'anonimato, limitare visibilità dei pz nelle TI negli orari di visita, stanze di degenza con separazione visiva dei pz
- **Rispetto delle specificità linguistiche**
Interprete/mediatore culturale disponibile, documentazione informativa plurilingue, lettere di dimissioni/referti in altre lingue

Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

- **Rispetto delle esigenze di culto**
Presenza di cappella, disponibilità per altre religioni
- **Rispetto delle specificità etniche e culturali**
Mediatore culturale, menù speciali
- **Agevolazione della continuità delle cure**
Caregiver, prenotazione del follow-up già alla dimissione

Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura

- **Accessibilità fisica**

Eliminazione delle barriere architettoniche e sensoriali

Accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto: parcheggio per pubblico, anche per cicli, posti auto per donne gravide, mezzi pubblici, collegamento fra i padiglioni, fermata taxi

- **Logistica e segnaletica**

Orientamento e segnaletica e percorsi interni

- **Reparti di degenza «a misura d'uomo»**

Dotazioni e caratteristiche dei reparti di degenza: TV, climatizzazione, stanze da 2 persone, wifi, servizi igienici interni alla stanza

Reparti «a misura di bambino»: sala giochi, biblioteca, pareti colorate

Comfort alberghiero: orari distribuzione pasti, scelta almeno fra 2 menù

- **Comfort generale della struttura**

Dei servizi comuni e delle sale d'attesa: bancomat, edicola, negozio di articoli per la cura della persona, barbiere/parrucchiere, bar, biblioteca, giardino,

Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza

- Semplificazione delle procedure

Di prenotazione: CUP, casse automatiche, modalità di pagamento telematiche

Di accesso alle prestazioni: consegna farmaci nel postricovero,

- Agevolazione dell'accesso alle informazioni e trasparenza

Alla documentazione sanitaria: ricezione documentazione a domicilio o consultazione online/download

Sito web

Cura della relazione con il paziente/cittadino

- Relazione fra professionista sanitario e paziente

Consenso informato, sanitario «di riferimento», «secondo parere» come prestazione gratuita, corsi preparto, allattamento al seno, carta dei servizi, presenza «Punto Informazioni»

- Relazione con il cittadino

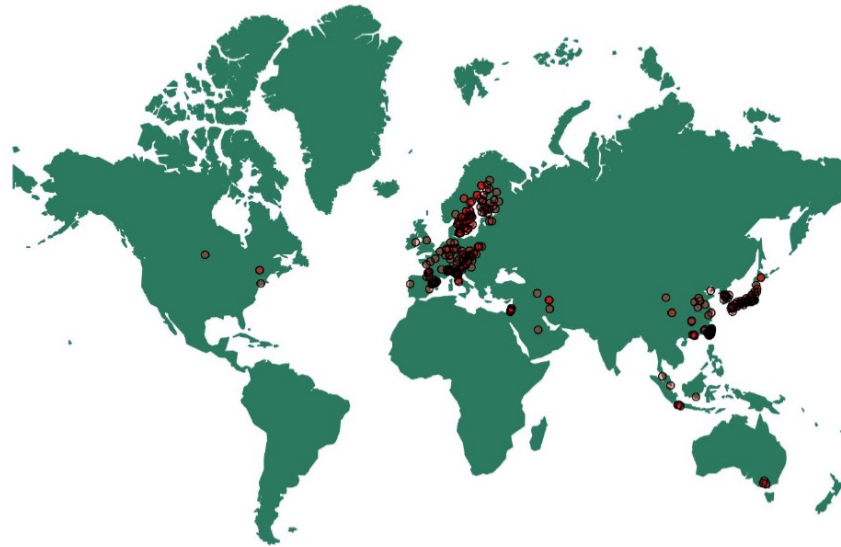


SOTTO-AREA	MEDIO	MIN	MAX
1.1 Attenzione alle fragilità e ai bisogni della persona	7,5	1,4	10,0
1.2 Rispetto della privacy	7,6	0,0	10,0
1.3 Impegno per la non-discriminazione culturale, etnica, religiosa	5,6	1,0	10,0
1.4 Continuità delle cure	7,0	1,7	10,0
2.1 Accessibilità fisica	6,7	1,6	10,0
2.2 Logistica e segnaletica	8,9	1,1	10,0
2.3 Reparti di degenza "a misura d'uomo"	7,2	3,2	10,0
2.4 Comfort generale della struttura	7,3	0,0	10,0
3.1 Semplificazione delle procedure	6,3	0,5	10,0
3.2 Agevolazione dell'accesso alle informazioni e trasparenza	6,9	2,3	9,8
4.1 Relazione tra professionista sanitario e paziente	6,7	0,9	10,0
4.2 Relazione con il cittadino	7,5	0,0	10,0





International Network of Health Promoting Hospitals & Health Services



1998



Forum Risk Management

obiettivo sanità salute

21-24 NOVEMBRE 2023
AREZZO FIERE E CONGRESSI

18

Improving the health
of patients, staff,
communities and
environments





Vision

The vision of the International HPH Network is that hospitals and health services orient their governance models, structures, processes and culture to optimize health gains of patients, staff and populations served and to support sustainable societies.

Mission

The mission of the International HPH Network is to work as a global leader, advocate, innovator, researcher and trusted partner to accelerate the reorientation of health systems and services towards improving health, wellbeing and health equity outcomes for patients and those who care for them, staff, and populations served, and to support sustainable societies.

Values and principles

The values and principles on which the International HPH Network was founded remain relevant. They form the basis of this set of values and principles that now underpin the Network's priorities and actions.

- › Oriented to health, wellbeing and health equity outcomes
- › Committed to quality improvement
- › People-centered
- › Empowering
- › Proactive and innovative
- › Inclusive and collaborative
- › Respectful of all individuals and population groups
- › Honest, ethical and fair
- › Evidence-based
- › Transparent and accountable
- › Responsive to changing population health needs and models for health care
- › Responsive to psychological, social, behavioral, cultural, political, economic and environmental determinants of health.



**MASTER DI II LIVELLO IN
SALUTE E UMANIZZAZIONE
NELL'ORGANIZZAZIONE E
GESTIONE DEL SERVIZIO
SANITARIO NAZIONALE**

1. Umanizzazione in Sanità
2. La Medicina per una Sanità di Eccellenza
3. Tecno-umanizzazione: l'innovazione tecnologia e digitale al servizio della comunità
4. Governance di Comunità: Politica, Strategia ed Economia Sanitaria
5. Persone, Processi, Strutture per la Sanità di eccellenza



Peculiarità in Degenza Breve

Durata del ricovero

Impegno tecnico chirurgico

Ruolo infermieristico

SOCIETA' ITALIANA CHIRURGIA
AMBULATORIALE E DAY SURGERY



S.I.C.A.D.S



Peculiarità in Senologia

Centralità della pz
Infermiere case-manager
Supporto psicologico
Ruolo delle associazioni



A.N.D.O.S. onlus
Associazione Nazionale Donne Operate al Seno



LILT
LEGA ITALIANA PER LA LOTTA CONTRO I TUMORI
prevenire è vivere

Conclusioni

Indicatori e Standardizzazione

Miglioramento cure

Valore aggiunto

Costi «limitati»

**Umanizzazione irrinunciabile per la
completezza del percorso di cura**



Forum Risk Management

obiettivo sanità salute

21-24 NOVEMBRE 2023
AREZZO FIERE E CONGRESSI

18



luca.seriau@asufc.sanita.fvg.it

#ForumRisk18



www.forumriskmanagement.it