



EMPLOYER BRANDING STRATEGY

Persone di qualità per enti di eccellenza

17-18 ottobre 2019



"Valutazione partecipata dell'umanizzazione delle RSA"

A cura di:

Francesca Moccia

Vice Segretario Generale Cittadinanzattiva



INDICE DEGLI ARGOMENTI

- Progetto di ricerca: **finalità, obiettivi e azioni**
- **Metodi e strumenti**
- **Attribuzione dei punteggi e analisi dei dati**
- **I risultati**

Employer Branding Strategy

Persone di qualità per enti di eccellenza

LA VALUTAZIONE PARTECIPATA DELL'UMANIZZAZIONE

2011 - 2012

Sperimentazione e trasferimento di modelli di empowerment organizzativo per la valutazione ed il miglioramento della qualità dei servizi sanitari

2013 - 2014

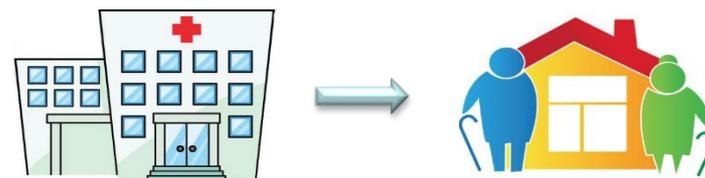
La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino

2016 - 2018

La valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero

2016 - 2017

Implementazione di metodi e strumenti per la valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle Residenze Sanitarie Assistenziali (RSA)



FINALITÀ del PROGETTO

Il progetto è finalizzato ad implementare il modello di valutazione partecipata del grado di umanizzazione

– già validato per le strutture di ricovero e basato sulla partnership tra professionisti e cittadini che esprimono un giudizio condiviso –

nell'ambito dell'assistenza territoriale,

segnatamente alle strutture residenziali che offrono assistenza agli anziani.

OBIETTIVI del PROGETTO

- ✓ **Condividere** a livello interregionale con tutti gli stakeholders i **metodi** e gli **strumenti** per la valutazione partecipata del grado di umanizzazione dell'assistenza sanitaria residenziale, offerta ai pazienti anziani;
- ✓ **Formare** i professionisti delle Regioni/Pa, delle strutture residenziali ed i cittadini all'utilizzo dei metodi e strumenti per la valutazione delle strutture individuate dalle Unità di Ricerca;
- ✓ **Realizzare la valutazione partecipata** del grado di umanizzazione delle strutture residenziali selezionate dalle Unità di Ricerca;
- ✓ Raccogliere, elaborare e **restituire i dati** rilevati nelle strutture, per la definizione di azioni di **miglioramento**;
- ✓ **Diffondere** a livello nazionale i metodi e strumenti per la valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture residenziali.

ARTICOLAZIONE PROGETTO

- costituzione del Gruppo di Coordinamento e reclutamento delle Regioni/PA;
- definizione degli strumenti tecnici di rilevazione e dei materiali per le équipe locali;
- realizzazione dei corsi di formazione a livello regionale per le équipe locali;
- supporto all'attività di rilevazione dati delle équipe locali delle RSA;
- raccolta e registrazione dei dati raccolti dalle équipe locali;
- elaborazione dei dati;
- “restituzione” dei dati alle Regioni/PA e a cascata alle RSA ed alle équipe;
- revisione finale della checklist sulla base della sperimentazione effettuata;
- redazione del rapporto finale;
- diffusione dei risultati.

La composizione dei Gruppi di Lavoro della Regione Marche



Coordinamento Regionale:

- Francesco Di Stanislao
- Deborah Gordini
- Filippo Masera



Rappresentanti delle RSA:

- URP
- Direzioni RSA
- Direzioni Infermieristiche
- Referenti Area Vasta



Rappresentanti dei cittadini:

- AIDO
- AISM
- ASS. Antidroga Picena
- AVIS
- Tribunale per i Diritti del Malato

La composizione dei Gruppi di Lavoro della PA Trento



Coordinamento Regionale:

- Emanuele Torri
- Eleonora Negri - Upipa



Rappresentanti delle RSA:

- AZ. Provinciale per i servizi sanitari Trento
- Direzioni RSA
- Direzioni Infermieristiche
- Ufficio qualità/Governo Clinico
- OSS
- Counsellor
- Animatori



Rappresentanti dei cittadini:

- AIL
- Cittadinanzattiva
- Casa Soggiorno Sacra Famiglia
- Associazione Sollievo

RSA COINVOLTE

	Denominazione struttura	Comune	Provincia
1	ACQUASANTA	Acquasanta Terme fraz. Paggese	Ascoli Piceno
2	CASTELFIDARDO	Castelfidardo	Ancona
3	FEDERICO ALFONSO PAGLIARICCIO	Corinaldo	Ancona
4	GALANTARA	Pesaro	Pesaro Urbino
5	MONDAVIO	Mondavio	Pesaro Urbino
6	MONTECAROTTO	Montecarotto	Ancona
7	MONTEFIORE	San Benedetto del Tronto	Ascoli Piceno

La rilevazione è stata svolta anche presso le RSA:

- “Residenza Dorica”
- “Istituto Grimani Buttari”

RSA COINVOLTE

	Denominazione struttura	Comune	Provincia
1	FONDAZIONE COMUNITA' DI ARCO	Arco	Trento
2	"CRISTANI - DE LUCA"	Mezzocorona	Trento
3	"SANTO SPIRITO – FONDAZIONE MONTEL": SEDE DI VIA MARCONI	Pergine Valsugana	Trento
4	"SANTO SPIRITO – FONDAZIONE MONTEL": SEDE DI VIA PIVE	Pergine Valsugana	Trento
5	CENTRO RESIDENZIALE "ABELARDO COLLINI"	Pinzolo	Trento
6	CASA DI SOGGIORNO "SACRA FAMIGLIA"	Rovereto	Trento

RSA COINVOLTE

Caratteristiche generali

- Distribuzione in tutti gli ambiti territoriali e contesti geografici
- Dimensionamento (grandi/medie/piccole per numero di posti letto);
- Presenza di nuclei residenziali di diversa tipologia assistenziale
- Natura giuridica (struttura a gestione pubblica – privata);
- Interesse per il miglioramento della qualità e per il tema dell'umanizzazione

Employer Branding Strategy

Persone di qualità per enti di eccellenza

FORMAZIONE

RILEVAZIONE PARTECIPATA E
TRASMISSIONE DATI

ELABORAZIONE E RESTITUZIONE DEI DATI



MAGGIO 2017

- **Formazione** alle équipes locali

GIUGNO/ LUGLIO 2017

- **Incontri** preparatori delle équipes locali
- **Visita** delle strutture per rilevazione dati
- **Trasmissione** dei dati ad Agenas
(ogni équipe decide chi si occupa di inserire i dati)

LUGLIO/ AGOSTO 2017

- **Elaborazione dei dati** a cura di Agenas
- **Restituzione dei dati** elaborati da Agenas a Marche e Trento

SETTEMBRE 2017

- **Eventi regionali** per la **restituzione dei risultati** alle équipes locali.

CHIUSURA PROGETTO

SETTEMBRE 2017

**9 APRILE 2018:
SEMINARIO**

CONFRONTO E
APPROFONDIMENTO
CON GLI ESPERTI

ESPLORARE
POSSIBILI SVILUPPI
FUTURI

INDICE DEGLI ARGOMENTI

- Progetto di ricerca: finalità, obiettivi e azioni
- **Metodi e strumenti**
- **Attribuzione dei punteggi e analisi dei dati**
- **I risultati**

LE 4 QUESTIONI

- a. Quale concetto di umanizzazione?
- b. Quali e quanti items/indicatori?
- c. Dove rilevare il grado di umanizzazione ?
- d. Come assicurare la partecipazione dei cittadini

DEFINIZIONE E AREE DELL'UMANIZZAZIONE E CHECKLIST

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

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

COSTRUZIONE DELLA NUOVA CHECKLIST

rispettando l'architettura "ad albero"



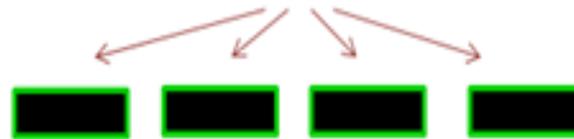
4 AREE



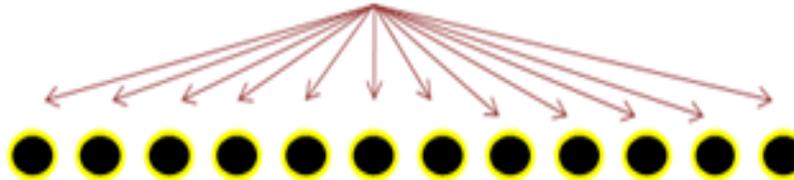
da 12 a 10
Sotto-Aree



da 29 a 24
Criteria



da 142 a 164
Item



Area 1. PROCESSI ASSISTENZIALI E ORGANIZZATIVI ORIENTATI AL RISPETTO E ALLA SPECIFICITÀ DELLA PERSONA

SOTTO-AREA

1.1 Attenzione alle fragilità e ai bisogni della persona
1.2 Rispetto della privacy
1.3 Impegno per la non-discriminazione culturale, etnica, religiosa
1.4 Continuità delle cure

SOTTO-AREA	CRITERI
	
1.1 Attenzione alla fragilità e ai bisogni della persona	1.1.1 Supporto psicologico, relazionale e affettivo 1.1.2 RSA senza dolore e cure palliative 1.1.3 Personalizzazione e libera scelta
1.2. Rispetto della dignità e della privacy	1.2.1 Rispetto della dignità 1.2.2 Rispetto della riservatezza, dell'anonimato e della non-diffusione dei dati sensibili 1.2.3 Impegno per la non-discriminazione culturale, etnica e religiosa
1.3. Ingresso in RSA e continuità delle cure	1.3.1 Accoglienza e gestione delle cure 1.3.2 Continuità del percorso assistenziale nella rete dei servizi
1.4. Tutela dei livelli di autonomia e mantenimento degli interessi personali	1.4.1. Autonomia 1.4.2 Attività per favorire la socialità, la continuità con il mondo esterno e l'integrazione con il territorio

Area 2. ACCESSIBILITÀ FISICA, VIVIBILITÀ E COMFORT DEI LUOGHI DI CURA



SOTTO-AREA
2.1 Accessibilità fisica
2.2 Logistica e segnaletica
2.3 Reparti di degenza "a misura d'uomo"
2.4 Comfort generale della struttura



SOTTO-AREA	CRITERI
2.1 Accessibilità fisica	2.1.1 Eliminazione delle barriere architettoniche e sensoriali
	2.1.2 Accessibilità e percorsi protetti (parcheggi, collegamenti, mezzi di trasporto dedicati e collegamenti tra struttura e comunità)/ logistica e segnaletica
2.2 Nuclei residenziali a "misura d'uomo" e comfort generale della struttura	2.2.1 Dotazioni e caratteristiche dei nuclei residenziali
	2.2.2 Comfort alberghiero
	2.2.3 Comfort dei servizi comuni

Area 3.

ACCESSO ALLE INFORMAZIONI, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA



SOTTO-AREA	SOTTO-AREA	CRITERI
3.1 Semplificazione delle procedure	3.1 Informazioni e trasparenza	3.1.1 Informazioni generali
		3.1.2 Informazioni e trasparenza sulle procedure di accesso
3.2 Agevolazione dell'accesso alle informazioni e trasparenza	3.2 Agevolazione dell'accesso alle informazioni	3.2.1 Accesso alla documentazione sanitaria e alla conoscenza della situazione assistenziale della persona
		3.2.2 Contenuti e accessibilità del sito web rispetto alle norme sulla trasparenza

Area 4. CURA DELLA RELAZIONE



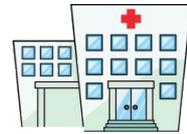
SOTTO-AREA	SOTTO-AREA	CRITERI
4.1 Relazione tra professionista sanitario e paziente	4.1 Relazione tra i professionisti, i residenti, i familiari	4.1.1 Cura della comunicazione clinica e empowerment individuale
		4.1.2 Formazione e supporto al personale per la cura della relazione con il residente, i familiari, i caregiver
		4.1.3 Prevenzione, monitoraggio e gestione delle situazioni ad alto rischio conflittuale
4.2 Relazione con il cittadino	4.2 Relazione con i portatori di interesse (cittadini, volontari, comunità e istituzioni)	4.2.1 Assunzione di impegni nei confronti del cittadino
		4.2.2 Partecipazione dei cittadini

MODULO SICUREZZA

Funzione dedicata alla rischio clinico

Infezioni ospedaliere

Igiene delle mani



Checklist per la sicurezza in sala operatoria

Sistema segnalazione eventi avversi e *near misses*

Segnalazione da parte di utenti di incidenti e situazioni di rischio

Comunicazione al paziente e familiari in caso evento avverso

Informazione pazienti rischi e misure di sicurezza adottate

Corretta identificazione del paziente

Braccialetto identificativo

Misure per la gestione del rischio di caduta dei pazienti



Lesioni da pressione

Gestione cateteri urinari e vascolari

Gestione delle medicazioni

Riconciliazione farmacologica

Scheda unica di terapia

Farmaci Lasa

Rischio nutrizionale

DOVE RILEVARE IL GRADO DI UMANIZZAZIONE

Valutare la singola RSA, costruendo un set di item in grado di essere applicato:

1. alla struttura nella sua interezza*

(es. gestione del dolore, libertà di scelta, segnaletica, accoglienza, comfort dei servizi comuni, orari dei pasti, ecc.)

2. ai nuclei residenziali

(dotazioni e comfort alberghiero)

N.B.

** È prevista la “non applicabilità/non pertinenza” di alcuni item in funzione del livello di intensità assistenziale della RSA (Es. “Possibilità per i residenti di pranzare/cenare con familiari e amici in sala mensa)*

ELEMENTI METODOLOGICI INVARIATI

- **Procedura partecipata per il coinvolgimento dei cittadini secondo gli “scenari” della partecipazione civica**
- **Equipe locali cittadini/operatori**
- **Visita della struttura**
- **Diari di bordo**

INDICE DEGLI ARGOMENTI

- Progetto di ricerca: finalità, obiettivi e azioni
- Metodi e strumenti
- **Attribuzione dei punteggi e analisi dei dati**
- I risultati

LA CHECKLIST

Sezione 2 - Struttura della checklist per la valutazione partecipata del grado di umanizzazione e della sicurezza delle residenze sanitarie assistenziali

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 alla fragilità e ai bisogni della persona	1.1.1 Supporto psicologico, relazionale e affettivo	10	8	1-8	68
		1.1.2 RSA senza dolore e cure palliative		11	9-19	
		1.1.3 Personalizzazione e libera scelta		12	20-31	
	1.2. Rispetto della dignità e della privacy	1.2.1 Rispetto della dignità		6	32-37	
		1.2.2 Rispetto della riservatezza, dell'anonimato e della non-diffusione dei dati sensibili		2	38-39	
		1.2.3 Impegno per la non-discriminazione culturale, etnica e religiosa		6	40-45	
	1.3. Ingresso in RSA e continuità delle cure	1.3.1 Accoglienza e gestione delle cure		2	46-47	
		1.3.2 Continuità del percorso assistenziale nella rete dei servizi		5	48-52	
	1.4. Tutela dei livelli di autonomia e mantenimento degli interessi personali	1.4.1. Autonomia		11	53-63	
		1.4.2 Attività per favorire la socialità, la continuità con il mondo esterno e l'integrazione con il territorio		5	64-68	
2 Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura	2.1 Accessibilità fisica	2.1.1 Eliminazione delle barriere architettoniche e sensoriali	5	3	69-71	47
		2.1.2 Accessibilità e percorsi protetti (parcheggi, collegamenti, mezzi di trasporto dedicati e collegamenti tra struttura e comunità)/ logistica e segnaletica		8	72-79	
	2.2 Nuclei residenziali a "misura d'uomo" e comfort generale della struttura	2.2.1 Dotazioni e caratteristiche dei nuclei residenziali		18	80-97	
		2.2.2 Comfort alberghiero		6	98-103	
		2.2.3 Comfort dei servizi comuni		12	104-115	
3 Accesso alle informazioni e semplificazione	3.1 Informazioni e trasparenza	3.1.1 Informazioni generali	4	4	116-119	15
		3.1.2 Informazioni e trasparenza sulle procedure di accesso		3	120-122	
	3.2 Agevolazione dell'accesso alle informazioni	3.2.1 Accesso alla documentazione sanitaria e alla conoscenza della situazione assistenziale della persona		5	123-127	
		3.2.2 Contenuti e accessibilità del sito web rispetto alle norme sulla trasparenza		3	128-130	
4 Cura della relazione	4.1 Relazione tra i professionisti, gli ospiti, i familiari	4.1.1 Cura della comunicazione clinica e empowerment individuale	5	6	131-136	19
		4.1.2 Formazione e supporto al personale per la cura della relazione con il residente, i familiari, i caregiver		6	137-142	
		4.1.3 Prevenzione, monitoraggio e gestione delle situazioni ad alto rischio conflittuale		1	143	
	4.2 Relazione con i portatori di interesse (cittadini, volontari, comunità e istituzioni)	4.2.1 Assunzione di impegni nei confronti del cittadino		4	144-147	
		4.2.2 Partecipazione dei cittadini		2	148-149	
Modulo sicurezza				15	1-15	15

DALLE RISPOSTE AI PUNTEGGI

Microsoft Excel - RC2015_UMARSA_checklist_8febb_revGD

N. item	Modalità rilevazione	Item	Risposta	NP
Area 1. Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla sp				
Sotto-area 1.1 Attenzione alle fragilità e ai bisogni della p				
Criterio 1.1.1 Supporto psicologico, relazionale e affettivo				
1		Presenza di supporto psicologico per gli ospiti		
		si, è previsto un colloquio in entrata e una successiva pianificazione del supporto psicologico	<input type="checkbox"/>	
		si, è fornita consulenza psicologica su eventuale richiesta, ma non rientra in un programma specifico	<input type="checkbox"/>	
		no	<input type="checkbox"/>	
2		Il supporto psicologico è garantito		
		con la presenza di psicologi in organico	<input type="checkbox"/>	
		con la presenza di psicologi volontari	<input type="checkbox"/>	
		con la presenza di psicologi retribuiti da organizzazioni di famiglie, associazioni no profit, ecc.	<input type="checkbox"/>	
		non è garantito	<input type="checkbox"/>	
3		Il supporto psicologico è previsto anche per i familiari dei pazienti		
		si	<input type="checkbox"/>	
		no	<input type="checkbox"/>	

punteggi

10

5

0

10

7,5

5

0

10

0

INDICE DEGLI ARGOMENTI

- Progetto di ricerca: finalità, obiettivi e azioni
- Metodi e strumenti
- Attribuzione dei punteggi e analisi dei dati
- **I risultati**

I MACRO-RISULTATI DELLA VALUTAZIONE

AREE		Punteggio medio	Punteggio minimo	Punteggio massimo
AREA 1	Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona	6,9	5,6	8,1
AREA 2	Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura	6,5	4,7	8,4
AREA 3	Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza	6,8	4,4	8,6
AREA 4	Cura della relazione con il paziente e con il cittadino	4,1	1,5	7,1
Mod. S	Sicurezza	7,7	5,5	9,1
TOT	PUNTEGGIO FINALE	6,3	5,6	7,8

AREA 1

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

	Punt.
ATTENZIONE ALLA FRAGILITÀ E AI BISOGNI DELLA PERSONA	6,6
<i>Personalizzazione e libertà di scelta</i>	7,2
<i>Supporto psicologico, relazionale e affettivo</i>	5,0
RISPETTO DELLA DIGNITÀ E DELLA PRIVACY	5,6
<i>Rispetto della riservatezza e della non-diffusione dei dati sensibili</i>	6,6
<i>Rispetto della dignità</i>	4,8
INGRESSO IN RSA E CONTINUITÀ DELLE CURE	7,3
<i>Accoglienza e gestione delle cure</i>	8,5
<i>Continuità del percorso assistenziale nella rete di servizi</i>	6,7
TUTELA LIVELLI DI AUTONOMIA E MANTENIM. INTERESSI PERSONALI	7,8
<i>Autonomia</i>	8
<i>Attività per favorire socialità, continuità con il mondo esterno e integrazione con il territorio</i>	6,6

AREA 2

Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura

	Punt.
ACCESSIBILITÀ FISICA	6,6
<i>Percorsi (collegamenti, parcheggi, mezzi di collegamento), segnaletica</i>	7,7
<i>Barriere architettoniche e sensoriali</i>	4
NUCLEI RESIDENZIALI A MISURA D'UOMO	6,5
<i>Dotazioni</i>	7,8
<i>Comfort servizi comuni</i>	5,6

AREA 3

Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza

	Punt.
INFORMAZIONI E TRASPARENZA	7,5
<i>Informazioni generali</i>	8,1
<i>Informazioni sull'accesso</i>	7,1
AGEVOLAZIONI DELL'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI	6
<i>Contenuti e accessibilità del sito</i>	6
<i>Accesso alla documentazione sanitaria e alla conoscenza della situazione assistenziale della persona</i>	5,9

AREA 4

Cura della relazione con il paziente e con il cittadino

	Punt.
RELAZIONI CON I PORTATORI D'INTERESSE	5,4
<i>Impegni nei confronti del cittadino</i>	6,3
<i>Partecipazione dei cittadini*</i>	3,8
RELAZIONI TRA PROFESSIONISTI, OSPITI, FAMILIARI	3,4
<i>Formazione e supporto al personale</i>	4,6
<i>Empowerment e comunicazione clinica*</i>	1,9

* Checklist modificata successivamente

FOCUS SU ALCUNI TEMI DI PARTICOLARE RILIEVO NELL'AMBITO DELL'ASSISTENZA DEGLI ANZIANI

Prevenzione maltrattamenti

Contenzione

Personalizzazione

Prevenzione conflitti

Dolore e cure palliative



RSA SENZA DOLORE E CURE PALLIATIVE

	ITEM	n. RSA
11.1	Adozione di linee guida, procedure per il riconoscimento e definizione del tipo di dolore presente	13 su 13
14.1	Screening del dolore per tutti gli ospiti	4 su 13
15	Formazione dei medici sul dolore	6 su 13
15	Formazione degli infermieri sul dolore	6 su 13
16	Linee guida, procedure per la gestione del dolore procedurale	6 su 13
18	Auditing interno sulle cartelle cliniche	5 su 13
20	Aggiornamento del PAI con la redazione della parte di "fine vita"	10 su 13

PERSONALIZZAZIONE

ITEM		n. RSA
23	Orario personalizzato sulla base delle esigenze del residente	11 su 13
25	Possibilità di scegliere l'abbigliamento, accessori personali	12 su 13
28	Possibilità di personalizzare l'arredamento della propria stanza	12 su 13
31	Possibilità per i residenti di coltivare hobby e passioni individuali	11 su 13
33	Condivisione delle decisioni in relazione a	
	<ul style="list-style-type: none"> • Scelta menù • Articolazione e tempi della giornata 	9 su 13 6 su 13

CONTENZIONE

	ITEM	N . RSA
35	Abolizione della contenzione	2 su 13
36	Riduzione della contenzione	8 su 13
37	Protocollo/linee guida per la gestione della contenzione fisica degli assistiti con riferimento a:	
	-Coinvolgimento caregiver/familiare nella decisione e acquisizione del consenso	10 su 13
	- Prescrizione della contenzione con atto medico	11 su 13
	- Monitoraggio del paziente/ospite	11 su 13
	-Registrazione di ogni fase della contenzione e di eventuali effetti collaterali/complicanze nei documenti clinici	10 su 13

CONFLITTI E FENOMENI DI ABUSO

	ITEM	PUNTEGGIO
38	Prevenzione e sorveglianza dei comportamenti svalutanti/invalidanti *	2 su 13
39	Prevenzione e monitoraggio di fenomeni di abuso e di maltrattamento *	2 su 13
148	Presenza di una o più procedure per la prevenzione e la gestione delle seguenti situazioni ad alto rischio conflittuale *	
	- cambio di stanza	2 su 13
	- dimissioni	5 su 13
	- aggressività da parte di terzi o di ospiti con disturbo della condotta	1 su 13
	- rispetto orari	7 su 13
	- rispetto regole di vita comunitaria	6 su 13

* Checklist modificata successivamente

Employer Branding Strategy

Persone di qualità per enti di eccellenza

**GRAZIE PER LA VOSTRA
ATTENZIONE**

Francesca Moccia: f.moccia@cittadinanzattiva.it