

Convegno per la presentazione dei risultati del

Progetto di ricerca corrente 2012

“La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino”
Il grado di umanizzazione delle strutture di ricovero

I focus

Roma, 7 novembre 2014

Centro Congressi Frentani

Alessandro Lamanna - Agenas





Sei Focus sull'umanizzazione

Pediatria

Pronto Soccorso

Ostetricia

Multiculturalità

Terapia Intensiva Ospedale senza dolore



Perché i Focus

Perché ci offrono informazioni particolarmente importanti:

- sulla condizione dei bambini, delle donne, di coloro che sono di diversa cultura e provenienza in ospedale e sull'attuazione dei loro diritti (es. carta dei diritti del bambino, partoriente, migrante, ecc.);
- su ambiti dell'assistenza sanitaria nei quali sono emerse da tempo richieste di “umanizzazione” (es. visiting policies in Terapia Intensiva e CNB, la lotta alla sofferenza inutile, il parto, ecc.);
- su tematiche sulle quali il legislatore è intervenuto per attuare importanti cambiamenti (es. legge 38 del 15 marzo 2010 e i relativi rapporti al Parlamento sul suo stato di attuazione);
- su segmenti dell'assistenza sanitaria “caldi” (es. pronto soccorsi).



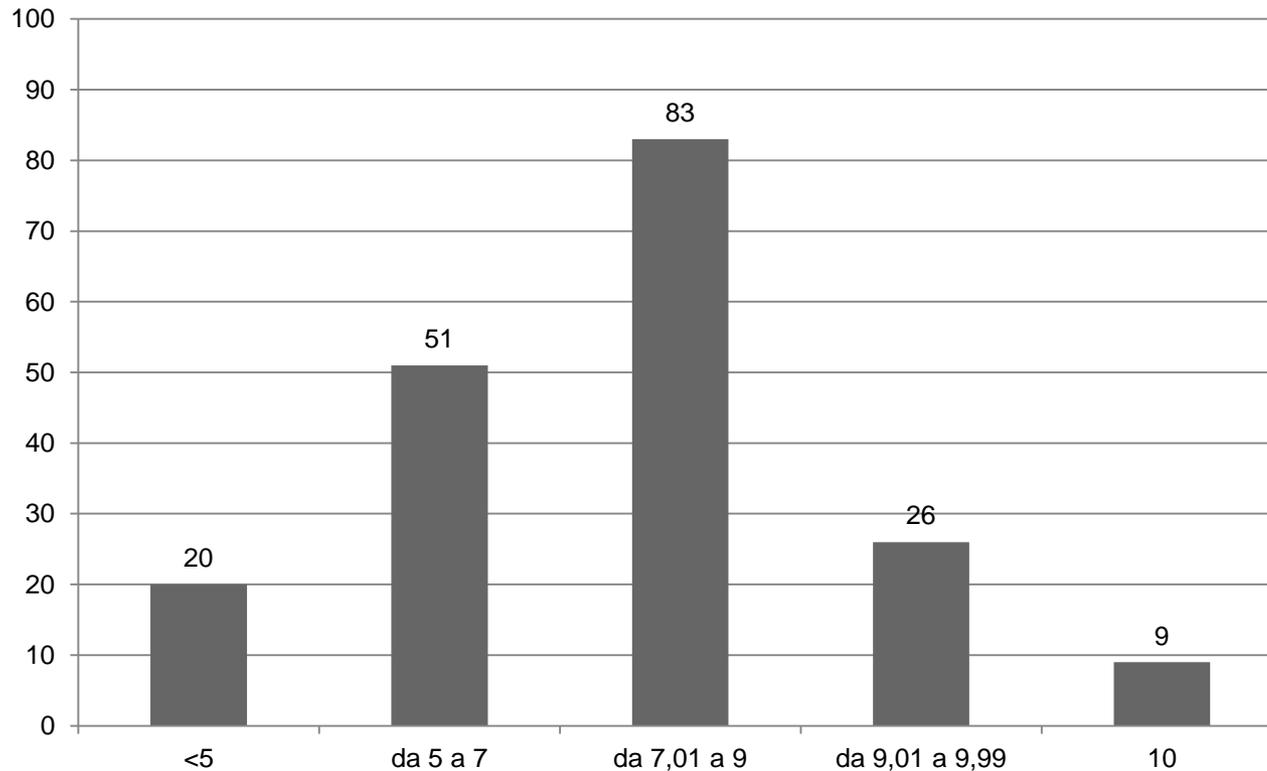
I Focus: la Pediatria

| Punteggio medio PEDIATRIA | nr. stabilimenti | Punteggio minimo | Punteggio massimo |
|---|-------------------------|-------------------------|--------------------------|
| <5 | 20 | 0,00 | 10,00 |
| da 5 a 7 | 51 | | |
| da 7,01 a 9 | 83 | | |
| da 9,01 a 9,99 | 26 | | |
| 10 | 9 | | |
| Punteggio medio (189 stabilimenti PEDIATRIA) | 7,53 | | |



I Focus: la Pediatria

PEDIATRIA - distribuzione degli stabilimenti (valori medi)





I Focus: la Pediatria

| ITEM | | PUNTEGGIO |
|------|---|-----------|
| 74.3 | Unità Operative pediatriche dotate di specifici elementi decorativi alle pareti | 9,87 |
| 74.2 | Unità Operative pediatriche dotate di pareti e corridoi colorati | 9,85 |
| 73.1 | Unità Operative pediatriche dotate di sala attrezzata per il gioco | 9,67 |
| 74.1 | Unità Operative pediatriche dotate di arredi adatti ai bambini | 9,41 |



I Focus: la Pediatria

| ITEM | | PUNTEGGIO |
|------|---|-----------|
| 13 | Possibilità per un genitore di assistere senza limiti di orario il proprio figlio ricoverato | 8,99 |
| 73.2 | Unità Operative pediatriche dotate di angoli lettura forniti di libri/ biblioteca | 8,69 |
| 8 | Presenza di uno o più progetti/ attività per favorire le esigenze ludiche del bambino e promuoverne le emozioni positive | 8,21 |
| 14.1 | Possibilità della presenza del genitore in sala di preanestesia in caso di interventi chirurgici e/ o in caso di esami invasivi | 7,03 |
| 12 | Possibilità per un genitore di assistere senza limiti di orario il proprio figlio in terapia intensiva neonatale | 6,48 |
| 4.2 | Presenza di supporto psicologico per i bambini/ adolescenti ospedalizzati in Day Hospital – Day Surgery | 6,40 |
| 4.1 | Presenza di supporto psicologico per i bambini/ adolescenti ospedalizzati in ricovero ordinario | 6,24 |
| 75 | Presenza di una sala d'aspetto dedicata ai bambini nel Pronto Soccorso | 6,03 |



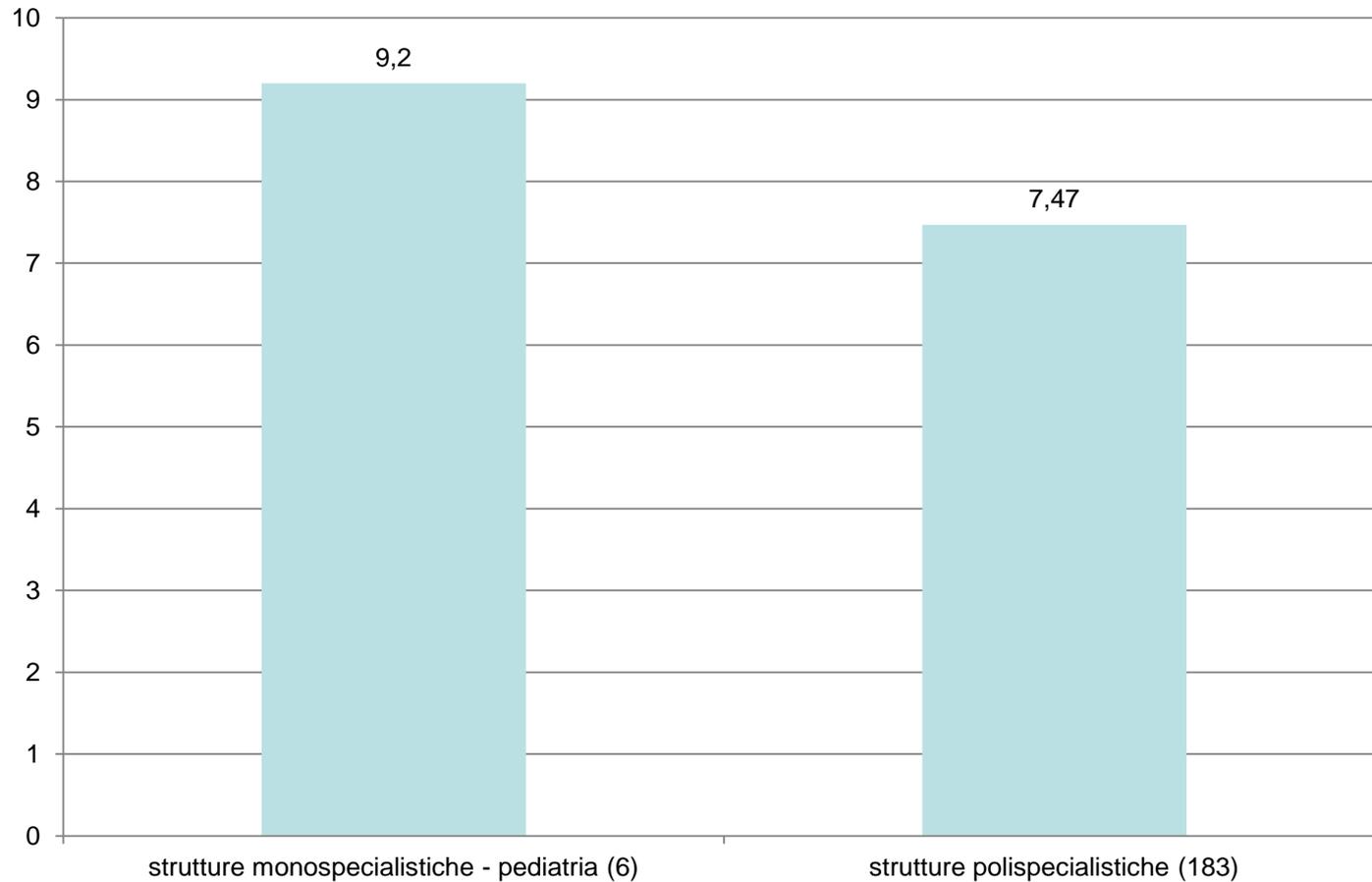
I Focus: la Pediatria

| | ITEM | PUNTEGGIO |
|------|---|-----------|
| 14.2 | Possibilità della presenza del genitore in sala risveglio in caso di interventi chirurgici e/ o in caso di esami invasivi | 5,86 |
| 114 | Presenza di opuscoli informativi su procedure diagnostiche e assistenziali per gli utenti di minore età | 4,92 |
| 7 | Presenza di progetti/ attività per favorire le esigenze didattiche e la continuità scolastica del bambino/ adolescente | 4,81 |
| 76 | Presenza di sala operatoria "a misura di bambino" | 4,49 |



I Focus: la Pediatria

**Stabilimenti monospec. pediatrici vs polispec. con pediatria
(punteggi medi)**





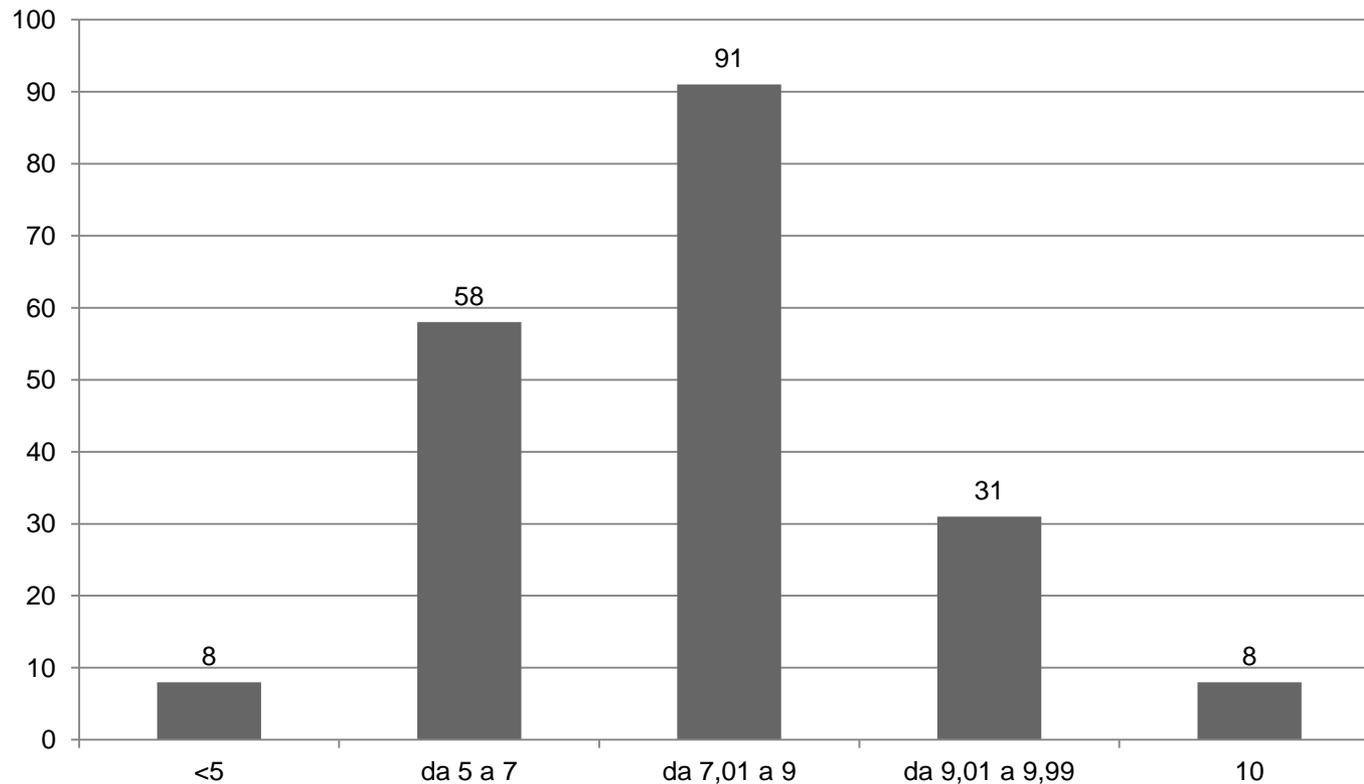
Il Focus: l'Ostetricia

| Punteggio medio OSTETRICIA | nr. stabilimenti | Punteggio minimo | Punteggio massimo |
|--|-------------------------|-------------------------|--------------------------|
| <5 | 8 | 3,06 | 10,00 |
| da 5 a 7 | 58 | | |
| da 7,01 a 9 | 91 | | |
| da 9,01 a 9,99 | 31 | | |
| 10 | 8 | | |
| Punteggio medio (196 stabilimenti OSTETRICIA) | 7,71 | | |



Il Focus: l'Ostetricia

OSTETRICIA - distribuzione degli stabilimenti (valori medi)





Il Focus: l'Ostetricia

| ITEM | | PUNTEGGIO |
|------|--|-----------|
| 11 | Disponibilità di Rooming in | 9,49 |
| 64.2 | Presenza di collegamenti che consentono alle partorienti di raggiungere il blocco parto o il blocco operatorio (in caso di parto cesareo o altri interventi) con un percorso interno | 9,49 |
| 10.2 | Possibilità per le partorienti di avere una persona di fiducia in sala parto | 9,39 |
| 10.1 | Possibilità per le partorienti di avere una persona di fiducia in sala travaglio | 9,34 |
| 125 | Presenza di una o più iniziative di educazione/ informazione rivolte alle partorienti per favorire l'allattamento al seno | 9,29 |
| 126 | Presenza di un corso di preparazione al parto | 9,23 |



Il Focus: l'Ostetricia

| | ITEM | PUNTEGGIO |
|------|--|-----------|
| 96.3 | Sala d'attesa della sala parto con presenza di posti a sedere | 8,97 |
| 124 | Presenza di un protocollo scritto rivolto agli operatori sanitari per promuovere l'allattamento al seno | 7,96 |
| 24 | Presenza di attività/ iniziative di informazione circa il diritto delle donne a partorire in anonimato | 7,86 |
| 130 | Presenza di una o più iniziative per informare i cittadini sulla conservazione e sulla donazione delle staminali emopoietiche del sangue cordonale | 7,40 |
| 96.5 | Sala d'attesa della sala parto con presenza di climatizzazione | 7,03 |
| 5 | Possibilità di consulenza psicologica sulle problematiche della gravidanza, del parto e della patologia ginecologica | 6,99 |
| 127 | Presenza di un corso sulle problematiche post-partum | 6,68 |
| 96.1 | Sala d'attesa della sala parto con ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie) | 6,36 |
| 96.4 | Sala d'attesa della sala parto con presenza di distributori di bevande/ alimenti | 6,15 |



Il Focus: l'Ostetricia

| ITEM | | PUNTEGGIO |
|------|---|-----------|
| 21 | Possibilità di partoanalgesia garantita per 24 ore al giorno con anestesista dedicato | 5,99 |
| 96.2 | Sala d'attesa della sala parto con vista verso l'esterno | 5,79 |
| 141 | Predisposizione della Carta dei servizi per il percorso nascita | 5,36 |



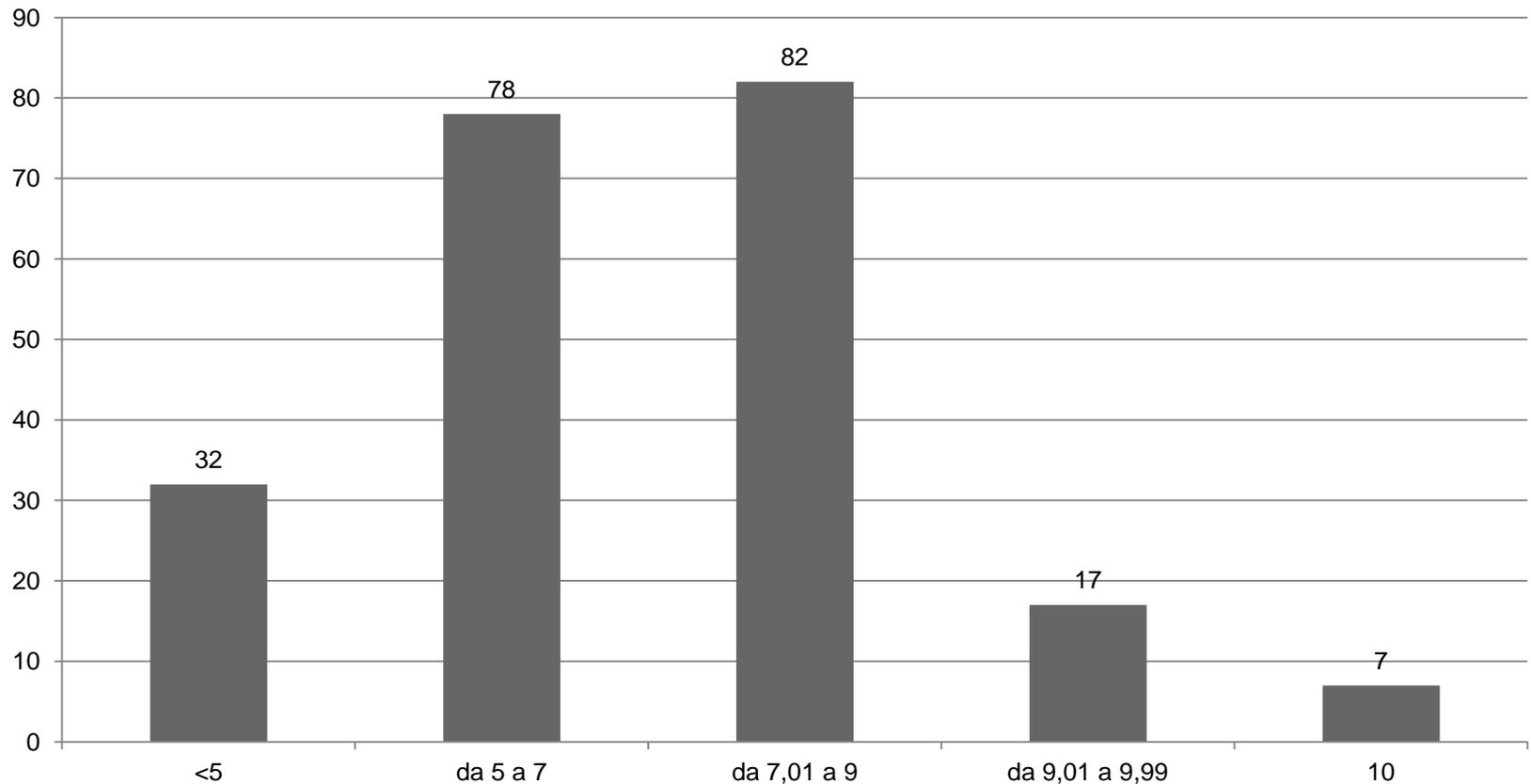
III focus: la Terapie Intensiva

| Punteggio medio TERAPIA INTENSIVA | nr. stabilimenti | Punteggio minimo | Punteggio massimo |
|---|-------------------------|-------------------------|--------------------------|
| <5 | 32 | 0,25 | 10,00 |
| da 5 a 7 | 78 | | |
| da 7,01 a 9 | 82 | | |
| da 9,01 a 9,99 | 17 | | |
| 10 | 7 | | |
| Punteggio medio (216 stabilimenti TERAPIA INTENSIVA) | 6,53 | | |



III focus: la Terapia Intensiva

TERAPIA INTENSIVA - distribuzione degli stabilimenti (valori medi)





III focus: La Terapia Intensiva

| ITEM | | PUNTEGGIO |
|------|---|-----------|
| 95.3 | Sala d'attesa della Unità Operativa di terapia intensiva con presenza di posti a sedere | 9,58 |
| 28 | Presenza di accorgimenti anche provvisori (es. paraventi) per delimitare la visibilità dei pazienti nei reparti di terapie intensive durante l'orario di visita, ai soli familiari e conoscenti | 9,21 |
| 95.5 | Sala d'attesa della Unità Operativa di terapia intensiva con presenza di climatizzazione | 8,15 |
| 95.1 | Sala d'attesa della Unità Operativa di terapia intensiva con ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie) | 7,31 |



III focus: Le Terapia intensiva

| | ITEM | PUNTEGGIO |
|------|---|-----------|
| 95.4 | Sala d'attesa della Unità Operativa di terapia intensiva con presenza di distributori di bevande/ alimenti | 5,97 |
| 17 | Applicazione del modello assistenziale delle "terapie intensive aperte" tramite abolizione dell'obbligo per tutti i visitatori di indossare tutti o la maggior parte dei dispositivi di barriera (cuffia, camice, maschera, guanti), salvo casi particolari | 5,05 |
| 95.2 | Sala d'attesa della Unità Operativa di terapia intensiva con vista verso l'esterno | 4,81 |
| 16 | Applicazione del modello assistenziale delle "terapie intensive aperte" tramite estensione dell'orario di accesso ai visitatori | 3,78 |



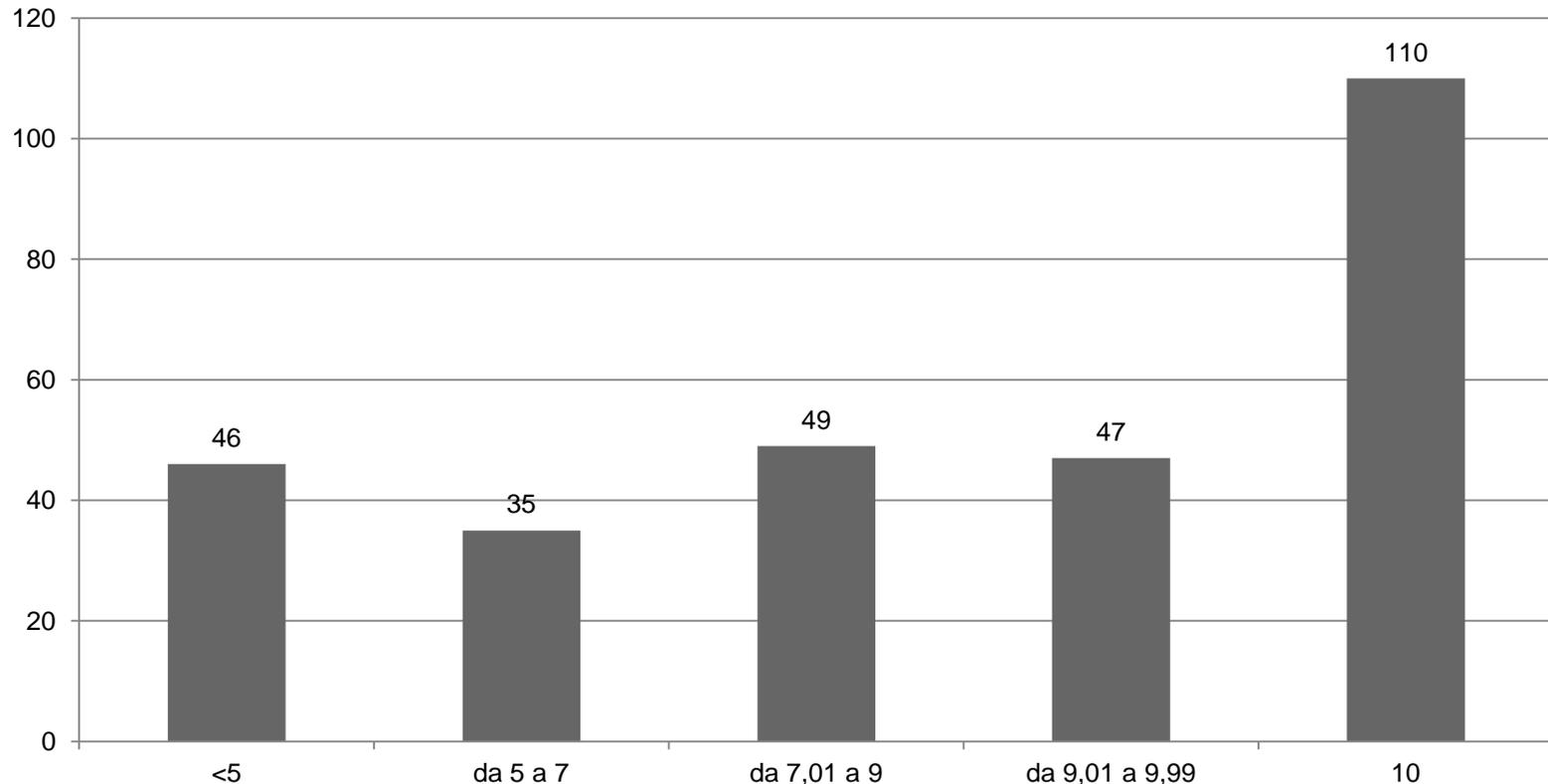
IV focus: l'Ospedale senza dolore

| Punteggio medio OSPEDALE SENZA DOLORE | nr. stabilimenti | Punteggio minimo | Punteggio massimo |
|---|-------------------------|-------------------------|--------------------------|
| <5 | 46 | 0,00 | 10,00 |
| da 5 a 7 | 35 | | |
| da 7,01 a 9 | 49 | | |
| da 9,01 a 9,99 | 47 | | |
| 10 | 110 | | |
| Punteggio medio (287 stabilimenti OSPEDALE SENZA DOLORE) | 7,85 | | |



IV focus: l'Ospedale senza dolore

**OSPEDALE SENZA DOLORE - distribuzione degli stabilimenti
(valori medi)**





IV focus: l'Ospedale senza dolore

| ITEM | | PUNTEGGIO |
|------|---|-----------|
| 19.2 | Presenza nella cartella clinica di uno o più strumenti per la valutazione periodica del dolore nell'Unità Operativa di chirurgia generale | 8,74 |
| 19.1 | Presenza nella cartella clinica di uno o più strumenti per la valutazione periodica del dolore nell'Unità Operativa di medicina generale | 8,55 |
| 20.3 | Presenza di uno o più protocolli per il trattamento del dolore nelle Unità Operative per pazienti oncologici | 8,19 |
| 20.2 | Presenza di uno o più protocolli per il trattamento del dolore nell'Unità Operativa di chirurgia generale | 8,07 |
| 22.2 | Realizzazione negli ultimi 24 mesi di uno o più corsi di formazione sulla gestione del dolore per infermieri | 7,94 |
| 22.1 | Realizzazione negli ultimi 24 mesi di uno o più corsi di formazione sulla gestione del dolore per medici | 7,91 |
| 20.1 | Presenza di uno o più protocolli per il trattamento del dolore nell'Unità Operativa di medicina generale | 7,38 |
| 23 | Informazione ai pazienti sulla gestione del dolore post-operatorio | 7,13 |
| 20.4 | Presenza di uno o più protocolli per il trattamento del dolore nel Pronto Soccorso | 7,01 |



IV focus: l'Ospedale senza dolore

| ITEM | | PUNTEGGIO |
|------|--|-----------|
| 19.3 | Presenza nella cartella clinica di uno o più strumenti per la valutazione periodica del dolore nelle Unità Operative per pazienti oncologici | 9,30 |
| 21 | Possibilità di partoanalgesia garantita per 24 ore al giorno con anestesista dedicato | 5,99 |



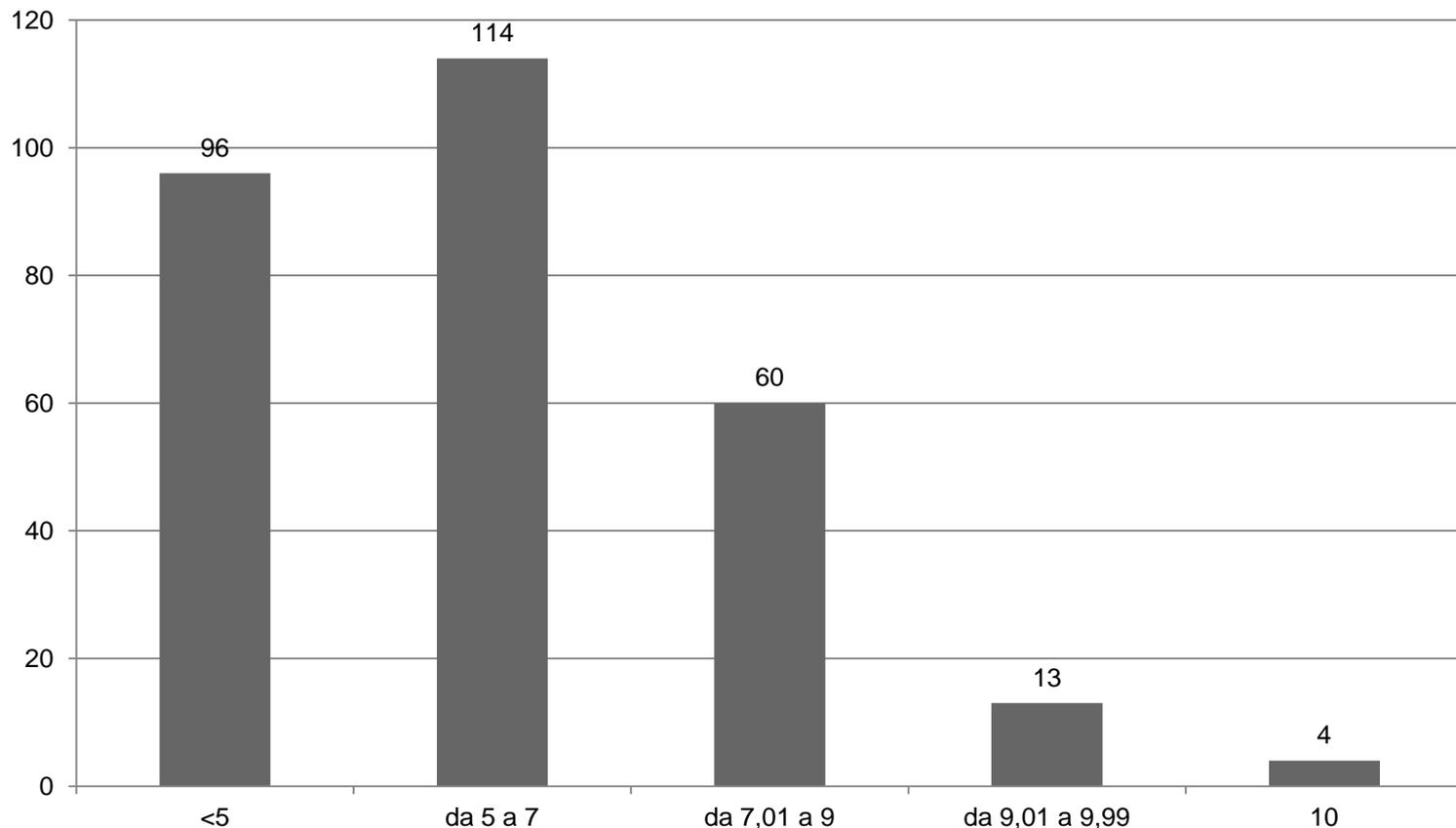
V focus: la Multiculturalità

| Punteggio medio MULTICULTURALITÀ | nr. stabilimenti | Punteggio minimo | Punteggio massimo |
|--|-------------------------|-------------------------|--------------------------|
| <5 | 96 | 0,63 | 10,00 |
| da 5 a 7 | 114 | | |
| da 7,01 a 9 | 60 | | |
| da 9,01 a 9,99 | 13 | | |
| 10 | 4 | | |
| Punteggio medio (287 stabilimenti MULTICULTURALITÀ) | 5,81 | | |



V focus: la Multiculturalità

MULTICULTURALITA' - distribuzione degli stabilimenti (valori medi)





V focus: la Multiculturalità

| | ITEM | PUNTEGGIO |
|------|---|-----------|
| 35 | Possibilità di assistenza religiosa per cattolici (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata) | 9,93 |
| 36.1 | Presenza di Cappella cattolica | 9,90 |
| 41.1 | Possibilità per i pazienti di scegliere menù speciali o di personalizzare il menù sulla base delle proprie convinzioni etiche (es. menù vegetariano) | 9,37 |
| 41.2 | Possibilità per i pazienti di scegliere menù speciali o di personalizzare il menù sulla base delle proprie convinzioni religiose (es. menù islamico) | 8,92 |
| 42 | Procedura per il rilascio del codice STP al fine di fornire assistenza sanitaria a utenti stranieri non iscritti al SSN e sprovvisti di permesso di soggiorno regolare | 8,08 |
| 32 | Possibilità di usufruire dell'assistenza di un interprete (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata) | 7,07 |
| 39 | Possibilità di usufruire dell'assistenza di un mediatore culturale (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata) | 6,69 |
| 38 | Possibilità di Onoranze Religiose consone alla fede del soggetto deceduto, compresa la possibilità per i congiunti d'intervenire personalmente nella ricomposizione della salma secondo il rito di appartenenza | 6,48 |



V focus: la Multiculturalità

| | ITEM | PUNTEGGIO |
|------|--|-----------|
| 33.2 | Presenza di documentazione informativa multilingue: uno o più fogli informativi su servizi presenti nella struttura (pronto soccorso, ostetricia, ecc.) | 4,88 |
| 40 | Presenza di progetti/ attività per favorire la fruizione delle prestazioni offerte dalla struttura sanitaria da parte di utenti appartenenti ad altre culture | 4,26 |
| 37 | Presenza di una modalità definita per garantire l'assistenza religiosa per non cattolici | 4,25 |
| 33.3 | Presenza di documentazione informativa multilingue: Carta dei Servizi | 3,03 |
| 33.1 | Presenza di documentazione informativa multilingue: uno o più moduli di consenso informato | 2,96 |
| 43 | Assegnazione, ai pazienti che si avvalgono dell'assistenza sanitaria transfrontaliera, di una persona alla quale fare riferimento per orientarsi e per ricevere assistenza per le necessità quotidiane | 2,96 |
| 34 | Possibilità di rilascio di lettera di dimissioni in lingua straniera ai pazienti transfrontalieri che ne fanno richiesta | 2,74 |
| 36.2 | Presenza di altro luogo dedicato alla pratica religiosa | 1,46 |



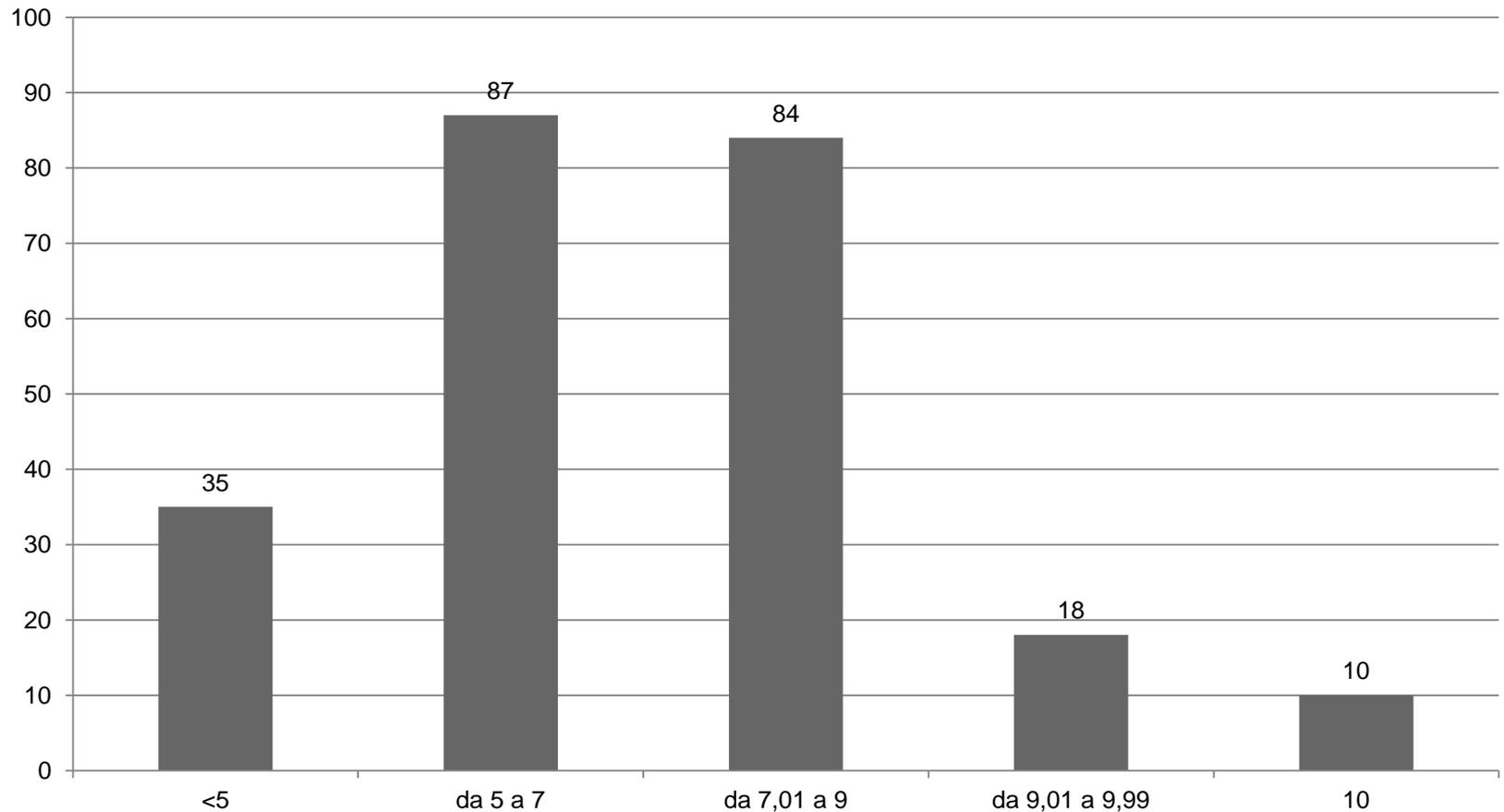
VI focus: il Pronto Soccorso

| Punteggio medio PRONTO SOCCORSO | nr. stabilimenti | Punteggio minimo | Punteggio massimo |
|---|-------------------------|-------------------------|--------------------------|
| <5 | 35 | 0,77 | 10,00 |
| da 5 a 7 | 87 | | |
| da 7,01 a 9 | 84 | | |
| da 9,01 a 9,99 | 18 | | |
| 10 | 10 | | |
| Punteggio medio (216 stabilimenti PRONTO SOCCORSO) | 6,75 | | |



VI focus: il Pronto Soccorso

PRONTO SOCCORSO - distribuzione degli stabilimenti (valori medi)





VI focus: il Pronto Soccorso

| | ITEM | PUNTEGGIO |
|------|--|-----------|
| 93.3 | Sala d'attesa del Pronto Soccorso con presenza di posti a sedere | 9,96 |
| 93.1 | Sala d'attesa del Pronto Soccorso con ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie) | 9,27 |
| 93.5 | Sala d'attesa del Pronto Soccorso con presenza di climatizzazione | 8,84 |
| 93.4 | Sala d'attesa del Pronto Soccorso con presenza di distributori di bevande/ alimenti | 8,68 |
| 20.4 | Presenza di uno o più protocolli per il trattamento del dolore nel Pronto Soccorso | 7,01 |
| 2 | Presenza di supporto psicologico per persone che hanno subito violenza a sfondo sessuale | 6,75 |
| 93.2 | Sala d'attesa del Pronto Soccorso con vista verso l'esterno | 6,62 |



VI focus: il Pronto Soccorso

| ITEM | | PUNTEGGIO |
|------|--|-----------|
| 123 | Presenza di un servizio di accoglienza per i cittadini che accedono al Pronto Soccorso | 5,92 |
| 84.1 | Possibilità di ricevere il vitto e/ o generi di conforto gratuiti per i pazienti in corso di visita al Pronto soccorso | 5,82 |
| 93.6 | Sala d'attesa del Pronto Soccorso con presenza di display luminoso che informa in tempo reale sul n. di pazienti in attesa per ogni codice di triage | 4,72 |
| 93.7 | Sala d'attesa del Pronto Soccorso con presenza di televisore (anche a circuito chiuso) | 4,64 |
| 83.1 | Affissione di tabelle di registrazione degli interventi giornalieri di pulizia dei bagni con nominativo dell'operatore e orario, nel Pronto Soccorso | 2,65 |



Alcune conclusioni

- Sono stati compiuti importanti passi per promuovere l'umanizzazione in ambiti quali la condizione del bambino in ospedale e l'attuazione al diritto a non soffrire inutilmente;
- C'è necessità di promuovere, in via prioritaria, azioni di miglioramento in ambiti quali la multiculturalità e i pronto soccorso;
- Gli elevati punteggi massimi esistenti in tutti gli ambiti dimostrano che “si può fare” Dobbiamo annullare le distanze!
- I focus rappresentano un importante strumento per monitorare l'attuazione dei diritti dei cittadini nel Servizio Sanitario Nazionale

Grazie

lamanna@agenas.it

