



AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA SENESE

Sede Legale: Strada delle Scotte, 14 – 53100 Siena C.F. e P.I. 00388300527

ATTO FIRMATO DIGITALMENTE

DELIBERAZIONE n. 289 data 21-03-2024
PROPOSTA n. 659 data 21-03-2024

Struttura proponente: DIREZIONE SANITARIA
Responsabile del procedimento: CENTAURI FEDERICA
Responsabile struttura proponente: DE MARCO MARIA

Oggetto: Approvazione del progetto aziendale “Coinvolgimento dei pazienti e del volontariato nei percorsi di cura: creare valore insieme in Aou Senese. Triennio 2024-2026”

Immediatamente eseguibile: NO



AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA SENESE

Sede Legale: Strada delle Scotte, 14 – 53100 Siena C.F. e P.I. 00388300527

OGGETTO: Approvazione del progetto aziendale “Coinvolgimento dei pazienti e del volontariato nei percorsi di cura: creare valore insieme in Aou Senese. Triennio 2024-2026”

II DIRETTORE GENERALE

In virtù dei poteri conferiti con Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana n. 227 del 21/12/2023

Visto il decreto legislativo del 30 dicembre 1992, n. 502 “Riordino della disciplina in materia sanitaria a norma dell’art 1 della legge 23 ottobre 1992, n.421” e successive modifiche ed integrazioni;

Vista la Legge Regione Toscana 24 febbraio 2005, n. 40 “Disciplina del servizio sanitario regionale” e successive modifiche ed integrazioni;

Richiamati in particolare:

- il Titolo IV del D.Lgs. 502/1992, “Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini”, che prevede forme di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini e delle loro organizzazioni rappresentative, organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti, sul piano dell’informazione in merito alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso ai servizi, della raccolta e analisi dei segnali di disservizio, della definizione di programmi comuni per favorire l’adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini;
- il D.Lgs. 229/1999 che, integrando l’art. 14 del Titolo IV del D.Lgs. 502/1992, legittima la partecipazione delle organizzazioni dei cittadini e del volontariato impegnato nella tutela del diritto alla salute alle attività relative alla programmazione, al controllo e alla valutazione dei servizi sanitari a livello regionale, aziendale e distrettuale;
- il Titolo I della L.R.T. 40/2005 e ss.mm.ii., “Oggetto, finalità e definizioni”, che all’art. 1 individua la disciplina della partecipazione dei cittadini alle scelte del sistema sanitario regionale tra gli oggetti e le finalità del testo di legge (integrazione L.R. 60/2008);
- il Titolo II della L.R.T. 40/2005 e ss.mm.ii., “Principi”, che all’art. 3 identifica la centralità e la partecipazione del cittadino quale soggetto attivo del percorso assistenziale tra i principi costitutivi del servizio sanitario regionale;
- il Titolo III della L.R.T. 40/2005 e ss.mm.ii., “Programmazione sanitaria e sociale integrata regionale e valutazione” che all’art. 16 definisce gli strumenti di informazione, di partecipazione e di controllo da parte degli assistiti sulla qualità dei servizi erogati (integrazioni L.R.75/2017);

Premesso che:

- l’Azienda ospedaliero-universitaria Senese (Aou Senese), in linea con le previsioni del legislatore nazionale e regionale, è fortemente impegnata nell’assicurare il coinvolgimento dei propri portatori di interesse (stakeholders), in particolare pazienti e



AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA SENESE

Sede Legale: Strada delle Scotte, 14 – 53100 Siena C.F. e P.I. 00388300527

- familiari, associazioni che li rappresentano e volontariato, nella vita e nel funzionamento dell'Azienda promuovendo lo sviluppo e l'adozione sistematica di approcci partecipativi;
- gli stakeholders di riferimento sono posti al centro dei processi aziendali di pianificazione e programmazione strategica, progettazione, erogazione e valutazione dei servizi, attraverso una intensa e continua attività di informazione, confronto, collaborazione orientata al rafforzamento delle relazioni all'interno del contesto in cui l'Azienda opera, al miglioramento continuo dei percorsi di presa in carico dei pazienti e della risposta ai bisogni di salute dei cittadini;
 - la partecipazione e il coinvolgimento degli stakeholders figurano tra le principali linee di indirizzo strategico e sviluppo operativo dell'azione organizzativa formalizzate nella programmazione strategica pluriennale aziendale, con particolare riferimento alle Strategie triennali aziendali (macro area strategica sul tema della comunicazione con gli stakeholders e processi di accountability) e al Piano Integrato di Attività e Organizzazione aziendale (dimensione della sotto-sezione Valore Pubblico sul tema dell'empowerment dei pazienti e processi di governance collaborativa);

Richiamata la Deliberazione aziendale n. 1295 del 15 dicembre 2022 che ha approvato il progetto aziendale “Coinvolgimento dei pazienti e del volontariato nei percorsi di cura: creare valore insieme in Aou Senese. Triennio 2023-2025” e istituito, nell'ottica dello sviluppo del progetto e della sua sostenibilità nel tempo, la Giornata annuale dedicata al coinvolgimento in Aou Senese da svolgersi in occasione della Giornata Mondiale del Malato;

Rilevato che la succitata Deliberazione aziendale n. 1295/2022 prevede che il progetto sia sottoposto a valutazione e revisione annuale, in funzione dei risultati raggiunti, con l'aggiornamento delle iniziative di coinvolgimento inserite;

Dato atto che è stato predisposto l'aggiornamento per il triennio 2024-2026 del progetto aziendale dedicato al tema del coinvolgimento di pazienti e volontariato in Aou Senese, al termine di un processo di individuazione di nuove azioni e progettualità sulla base dell'analisi dei fabbisogni emergenti dall'ambiente interno ed esterno all'Azienda, di monitoraggio e valutazione dello stato di avanzamento delle iniziative già inserite nella versione precedente del progetto, nonché di acquisizione di proposte da parte dei professionisti e dei principali interlocutori aziendali;

Precisato che:

- il progetto si pone il principale obiettivo di migliorare i percorsi clinico-assistenziali, l'efficacia dell'azione organizzativa e il funzionamento dell'Azienda, attraverso l'informazione e la partecipazione attiva degli utenti e di tutti gli attori che concorrono ai processi di erogazione dei servizi, in forma individuale e aggregata;
- il progetto risponde all'esigenza di definire una visione organica ed unitaria alle iniziative di partecipazione e coinvolgimento attive o in fase di introduzione in Azienda, in modo da coordinare e orientare gli sforzi di miglioramento sul tema evitandone il rischio di frammentarietà e dispersione;



AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA SENESE

Sede Legale: Strada delle Scotte, 14 – 53100 Siena C.F. e P.I. 00388300527

- il progetto è sottoposto a valutazione e revisione annuali con l'aggiornamento, a scorrimento, dei contenuti progettuali relativi alle iniziative di coinvolgimento inserite;

Precisato inoltre che, nell'aggiornamento per il triennio 2024-2026:

- sono riportate all'interno del progetto trentacinque iniziative di coinvolgimento, già in corso o in fase di avvio, proposte dalla Direzione aziendale, dai professionisti, dal Comitato aziendale di Partecipazione, dalle organizzazioni di volontariato, di cui diciotto frutto della prosecuzione e ulteriore sviluppo, in un'ottica di continuità, dei contenuti riportati nella precedente versione del progetto e diciassette relative a progettualità di nuova introduzione all'interno dell'aggiornamento;
- è stato aggiunto al progetto un paragrafo dedicato alla presentazione dei risultati della valutazione e del monitoraggio realizzato sullo stato di avanzamento delle iniziative inserite nella versione per il triennio 2023-2025, insieme ad una analisi di sistema dell'impatto del progetto sulla capacità dell'organizzazione di alimentare processi di coinvolgimento per il miglioramento continuo dei percorsi clinico-assistenziali e delle dinamiche organizzative e di funzionamento dell'Azienda;

Rilevato che, al fine di garantire la partecipazione di tutti i livelli dell'organizzazione alle fasi di aggiornamento del progetto per il triennio 2024-2026, la sua versione in bozza, preliminarmente all'approvazione (a partire da gennaio 2024), è stata oggetto di comunicazioni interne e, allo stesso tempo, pubblicata sulla intranet aziendale, assicurando a tutti i dipendenti l'opportunità di visionare il testo, discuterne all'interno e all'esterno delle proprie realtà organizzative, avanzare proposte, in termini di nuove iniziative o di conferma di quelle già inserite nella precedente versione, utili alla sua finalizzazione;

Rilevato inoltre che il 9 febbraio 2024 si è svolta la “Seconda Giornata del coinvolgimento dei pazienti e del volontariato nei percorsi di cura” che ha rappresentato un momento di incontro e confronto, con professionisti, stakeholders interni ed esterni, altre aziende sanitarie, sui temi della partecipazione e del coinvolgimento in sanità e, in particolare, sulle iniziative che caratterizzano i contenuti dell'aggiornamento del progetto aziendale per il triennio 2024-2026, le quali sono state presentate nella sessione poster dedicata e, alcuni esempi, in plenaria;

Dato atto che, ai fini della visibilità e promozione del progetto, i materiali relativi alle Giornate annuali dedicate al coinvolgimento di pazienti e volontariato in Aou Senese, che si caratterizzano per foto, video, programma, comunicati stampa, presentazioni, poster, vengono resi fruibili sul sito web istituzionale all'interno della sezione “Podcast e documenti degli eventi”;

Ritenuto opportuno pertanto approvare, con apposito atto deliberativo, il progetto aziendale “Coinvolgimento dei pazienti e del volontariato nei percorsi di cura: creare valore insieme in Aou Senese. Triennio 2024-2026”, così come risultante dall'Allegato 1 al presente atto a formarne parte integrante e sostanziale, disponendone la pubblicazione nella sezione “Atti di Governo Aziendali” sul sito web istituzionale;



AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA SENESE

Sede Legale: Strada delle Scotte, 14 – 53100 Siena C.F. e P.I. 00388300527

Dato atto che il proponente, Dott.ssa Maria De Marco, Direttore Sanitario Aou Senese, per quanto di sua competenza, attesta la legittimità e la regolarità formale e sostanziale del presente atto;

Dato atto che la Dott.ssa Federica Centauri è responsabile del procedimento ai sensi della Legge n. 241/1990 e successive modifiche e integrazioni;

Con il parere favorevole del Direttore Amministrativo, per quanto di sua competenza;

DELIBERA

Per le motivazioni esposte in premessa, che integralmente si confermano:

1. di approvare il progetto aziendale “Coinvolgimento dei pazienti e del volontariato nei percorsi di cura: creare valore insieme in Aou Senese. Triennio 2024-2026”, così come risultante dall’Allegato 1 al presente atto a formarne parte integrante e sostanziale, disponendone la pubblicazione nella sezione “Atti di Governo Aziendali” sul sito web istituzionale;
2. di dare atto che il progetto sarà sottoposto a valutazione e revisione annuali con l’aggiornamento, a scorrimento, dei contenuti progettuali relativi alle iniziative di coinvolgimento inserite;
3. di dare atto che il presente provvedimento non comporta oneri a carico del bilancio aziendale;
4. di trasmettere copia della presente deliberazione al Collegio Sindacale ai sensi dell’art. 42, comma 2, della L.R.T. 40/2005 e successive modifiche ed integrazioni.

IL DIRETTORE GENERALE
f.to Prof. Antonio Davide BARRETTA

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
f.to Dott.ssa Maria Silvia MANCINI

IL DIRETTORE SANITARIO
f.to Dott.ssa Maria DE MARCO



Azienda ospedaliero-universitaria Senese



**COINVOLGIMENTO DEI PAZIENTI
E DEL VOLONTARIATO
NEI PERCORSI DI CURA:
CREARE VALORE INSIEME IN
AOU SENESE**

TRIENNIO 2024-2026

INDICE

1

INTRODUZIONE

Pag. 5

2

QUADRO TEORICO DI RIFERIMENTO PER LO SVILUPPO
DELLE INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO IN AOU SENESE

Pag. 9

3

AMBITI DI APPLICAZIONE DEL COINVOLGIMENTO
IN AOU SENESE

Pag. 14

3.1

INDIRIZZI STRATEGICI, VALUTAZIONE DELLE
PERFORMANCE AZIENDALI E PROCESSI DI EROGAZIONE
DEI SERVIZI

Pag. 15

3.2

QUALITÀ, APPROPRIATEZZA ED EFFICACIA
DEI SERVIZI OFFERTI (FEEDBACK DEI PAZIENTI)

Pag. 16

3.3

CULTURA SANITARIA, FORMAZIONE E INFORMAZIONE

Pag. 18

3.4

ESPERIENZA INDIVIDUALE DI CURA E ASSISTENZA

Pag. 19

4

LE INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO DEI PAZIENTI
E DEL VOLONTARIATO IN AOU SENESE

Pag. 20

5

VALUTAZIONE E AGGIORNAMENTO ANNUALE
DEL PROGETTO

Pag. 47

6

LA GIORNATA DEDICATA AL COINVOLGIMENTO
IN AOU SENESE

Pag. 48

7

I RISULTATI DEL MONITORAGGIO ANNUALE DELLO
STATO DI AVANZAMENTO DEL PROGETTO (ANNO 2023)

Pag. 50

8

BIBLIOGRAFIA

Pag. 53



1 INTRODUZIONE

L'Azienda ospedaliero-universitaria Senese (Aou Senese), in linea con le previsioni del legislatore nazionale e regionale in tema di partecipazione attiva dei cittadini al funzionamento dei servizi sanitari, è fortemente impegnata nell'assicurare il coinvolgimento dei propri portatori di interesse (stakeholders), in particolare pazienti e familiari, associazioni che li rappresentano e volontariato, nella vita e nel funzionamento dell'Azienda promuovendo lo sviluppo e l'adozione sistematica di approcci partecipativi. Gli stakeholders di riferimento sono posti al centro dei processi aziendali di pianificazione strategica, progettazione, erogazione e valutazione dei servizi attraverso un'intensa e continua attività di informazione, confronto, collaborazione orientata al rafforzamento delle relazioni all'interno del contesto in cui l'Azienda opera, al miglioramento continuo dei percorsi di presa in carico dei pazienti e della risposta ai bisogni di salute dei cittadini. Il coinvolgimento dei portatori di interesse dell'Aou Senese, a partire dal 2021, si è presentato in varie manifestazioni fra cui, a titolo meramente esemplificativo, vengono evidenziate: i. la partecipazione all'iter di formulazione delle strategie aziendali nel corso del quale sono garantiti molteplici passaggi di presentazione e interazione con soggetti interni ed esterni all'Azienda al fine di un'ampia condivisione preliminare alla formalizzazione dei documenti strategici, ii. l'illustrazione e la discussione periodica delle performance aziendali sia al Comitato aziendale di Partecipazione che in occasione di eventi pubblici, iii. la sottoscrizione di Intese con le organizzazioni di volontariato per il consolidamento di prassi di collaborazione sull'analisi di alcuni processi di erogazione dei servizi e sulla definizione e implementazione dei cambiamenti organizzativi utili per migliorarne i risultati e iv. la realizzazione di momenti di confronto pubblici aperti a tutti i soggetti interessati tesi, non solo a illustrare le linee strategiche aziendali ed i risultati di performance conseguiti, ma anche a presentare alcuni servizi aziendali, discuterne il funzionamento e raccogliere spunti di riflessione su specifiche aree di rilevante interesse pubblico (ad esempio, liste di attesa e Pronto Soccorso).

1) "Il Comitato aziendale di Partecipazione, costituito ai sensi dell'art. 16 ter della L.R.T. n. 40/2005 e ss.mm.ii., svolge funzioni di consultazione e proposta a supporto della Direzione Aziendale in merito alla qualità, equità di accesso e fruibilità dei servizi erogati. Si compone di membri designati dalle associazioni rappresentative dell'utenza e dell'associazionismo di tutela, promozione e sostegno attivo, caratterizzandosi come luogo di confronto e relazione in cui l'Azienda interloquisce in vista del conseguimento di obiettivi di miglioramento continuo dell'organizzazione e dei servizi erogati nonché dei processi di informazione e comunicazione rivolti ai cittadini [...]" (Art. 23 bis dello Statuto Aziendale)



A legittimazione del processo intrapreso, la partecipazione ed il coinvolgimento rappresentano per l'Aou Senese una delle principali linee di indirizzo strategico e sviluppo operativo formalizzate nella programmazione strategica pluriennale aziendale. I meccanismi e gli approcci partecipativi sono riscontrabili nelle diverse sezioni dei principali documenti di programmazione aziendali e, in particolare, figurano nel capitolo dedicato alla comunicazione con gli stakeholders ed ai processi di accountability all'interno delle Strategie triennali aziendali e del Rendiconto annuale sui principali risultati conseguiti, nonché in una dimensione della sotto-sezione sul "Valore pubblico" del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) aziendale.

Facendo leva su una crescente diffusione ed interiorizzazione degli approcci partecipativi all'interno dell'Aou Senese, il progetto descritto nel presente documento si pone il principale obiettivo di migliorare i percorsi clinico-assistenziali, l'efficacia dell'azione organizzativa e il funzionamento dell'Azienda, avvalendosi delle prassi di partecipazione attiva degli utenti e di tutti gli attori che concorrono ai processi di erogazione dei servizi, in forma individuale o aggregata. In particolare, attraverso il progetto, l'Aou Senese persegue contestualmente molteplici finalità, tra cui: formalizzare e istituzionalizzare all'interno dell'Azienda le dinamiche di coinvolgimento e partecipazione nei processi di cura e nelle attività di programmazione e organizzazione aziendali; potenziare le iniziative informative per una migliore conoscenza dell'organizzazione e delle performance dei servizi dell'Aou Senese; mettere i cittadini al centro della riflessione critica dell'organizzazione. La soddisfazione dei bisogni di salute costituisce la stessa ragion d'essere dell'Aou Senese e, alla luce di ciò, è dovere dell'Azienda promuovere e attuare iniziative volte a garantire la valorizzazione della centralità dei principali "interlocutori" aziendali, a partire dai pazienti, nei meccanismi di funzionamento dell'Azienda e nell'esperienza individuale di cura.

Il progetto risponde all'esigenza di definire una visione organica ed unitaria delle iniziative di coinvolgimento e partecipazione, in modo da coordinare gli sforzi di miglioramento e orientarli verso gli obiettivi individuati, evitando il rischio di frammentarietà e dispersione dei singoli interventi. Di fatti, l'applicazione del progetto prevede l'avvio di nuove iniziative all'interno di più aree e livelli dell'organizzazione, con la partecipazione attiva di professionisti, pazienti, familiari, volontariato e associazioni rappresentative dei pazienti. Allo stesso tempo, si ambisce a valorizzare ed assicurare maggiore impatto alle molteplici iniziative già in essere con l'obiettivo di ricondurle a linee guida di sviluppo comune e di inserirle nel sistema organico delle azioni promosse dall'Aou Senese per la sempre maggiore diffusione di una cultura organizzativa e di dinamiche operative improntate alla consapevolezza dell'importanza della collaborazione per creare valore nei processi di erogazione dei servizi.



Il documento si pone in continuità con il “Progetto aziendale: Coinvolgimento dei pazienti e del volontariato nei percorsi di cura: creare insieme valore in Aou Senese. Triennio 2023-2025” approvato con Deliberazione aziendale n. 1295 del 15 dicembre 2022, di cui costituisce la revisione annuale con l’aggiornamento, a scorrimento, dei contenuti progettuali. Il progetto per il triennio 2024-2026 si sostanzia di iniziative individuate al termine di un processo sistematico di valutazione dello stato di avanzamento di quelle già inserite e di acquisizione di nuove proposte, che si affianca alla definizione di ulteriori azioni sinergiche sulla base dell’analisi di fabbisogni emergenti dall’ambiente interno ed esterno all’Azienda, dell’evoluzione attesa e dell’impatto dei processi partecipativi sul buon funzionamento dell’organizzazione e sulla sua capacità di realizzare la propria mission istituzionale, delle risultanze del confronto con altre Aziende sanitarie, di nuove evidenze individuate a partire dalla dottrina di riferimento.

Lo sviluppo operativo del progetto si fonda su un filone della dottrina, nazionale ed internazionale, che sta dimostrando la validità del coinvolgimento attivo dei pazienti nei processi di cura e di fruizione dei servizi sanitari (noto come “patient engagement”), attraverso dinamiche di co-produzione, per migliorare la qualità dell’assistenza e ne sta mettendo a punto approcci e tecniche. Contestualmente, in quanto la ricerca di approcci partecipativi non interessa esclusivamente gli utenti dei servizi sanitari ma anche tutti gli attori coinvolti a vario titolo nella loro erogazione, i contenuti del progetto sono guidati da filoni della letteratura in tema di governo dei processi collaborativi tra l’ente pubblico e gli stakeholders nell’ambito della realizzazione di programmi o politiche per la creazione di valore pubblico (tra questi, figurano le teorie di “collaborative governance” e “public service logics”). Il progetto in esame trae ispirazione da tale produzione scientifica, in parte ripresa e commentata nel paragrafo 2, che è stata esaminata prestando attenzione ai potenziali ambiti e modalità di applicazione nell’esperienza dell’Aou Senese.

Al fine di garantire la partecipazione di tutti i livelli dell’organizzazione alle fasi di aggiornamento del progetto per il triennio 2024-2026, la versione in bozza del presente documento, preliminarmente alla sua approvazione (a partire da gennaio 2024), è stata oggetto di comunicazioni interne e, allo stesso tempo, pubblicata sulla intranet aziendale, assicurando a tutti i dipendenti l’opportunità di visionare il testo, discuterne all’interno e all’esterno delle proprie realtà organizzative, avanzare proposte utili alla sua finalizzazione. Inoltre, a febbraio 2024, in attuazione delle disposizioni della succitata Deliberazione aziendale n. 1295/2022 che ha istituito la Giornata annuale dedicata al coinvolgimento di pazienti e volontariato in Aou Senese, si è svolta la seconda edizione dell’evento che ha rappresentato un momento di incontro e confronto, con professionisti, stakeholders interni ed esterni, altre Aziende sanitarie, sui temi



della partecipazione e del coinvolgimento in sanità e, in particolare, sui contenuti del progetto aziendale.

Nel prosieguo, il **paragrafo 2**, facendo riferimento alla dottrina sul tema, descrive le finalità degli approcci di coinvolgimento e della collaborazione nel contesto sanitario, le potenzialità che questi offrono, le condizioni agevolanti la loro implementazione, delineando un quadro di riferimento per lo sviluppo delle iniziative di coinvolgimento in Aou Senese.

Il **paragrafo 3** definisce gli ambiti di applicazione del coinvolgimento, suscettibili di continui aggiornamenti e sviluppi, all'interno dei quali saranno potranno essere collocate le diverse iniziative realizzate in Aou Senese.

Il **paragrafo 4** illustra le iniziative di coinvolgimento già avviate o in fase di avvio all'interno della "cornice" del progetto.

Il **paragrafo 5** descrive il processo di valutazione e aggiornamento annuale del progetto, alla luce dei risultati conseguiti, dei fabbisogni emergenti, di nuove progettualità strategiche, dell'evoluzione della dottrina sul tema e di una sistematica attività di confronto con buone pratiche a livello nazionale e internazionale.

Il **paragrafo 6** è dedicato a delineare le finalità e le modalità di svolgimento dell'evento annuale dedicato al coinvolgimento in Aou Senese, nel corso del quale, fra le altre attività, sono presentate le iniziative di coinvolgimento sviluppate durante l'anno nell'ambito del progetto oltre che promosso il confronto con esperienze di altre aziende sanitarie.

Infine, il **paragrafo 7** presenta i risultati della valutazione e del monitoraggio realizzato sullo stato di avanzamento delle iniziative inserite nel progetto 2023-2025, insieme all'analisi di sistema dell'impatto del progetto sulla capacità dell'organizzazione di alimentare processi continui di coinvolgimento per il miglioramento dei percorsi clinico-assistenziali e delle dinamiche organizzative e di funzionamento dell'Azienda.



2

QUADRO TEORICO DI RIFERIMENTO PER LO SVILUPPO DELLE INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO IN AOU SENESE

La letteratura individua il “coinvolgimento del paziente” come approccio sempre più centrale nella definizione e nello sviluppo dei modelli clinico-assistenziali-organizzativi, riferendosi a quel processo di facilitazione e rafforzamento del ruolo di coloro che usufruiscono dei servizi come co-produttori di salute all’interno dei percorsi di cura e dei processi organizzativi (Carman et al, 2013). La co-produzione implica il coinvolgimento dell’utente nelle attività di pianificazione, gestione, erogazione, valutazione dei servizi con l’obiettivo di concorrere alla creazione di valore insieme ai professionisti e a tutti gli altri stakeholders coinvolti. Tra i diversi ambiti del settore pubblico, quello sanitario si presta ad essere il principale contesto di applicazione delle dinamiche di co-produzione in quanto ritenuto da un filone consolidato della letteratura decisivo per il miglioramento continuo dei servizi sanitari e per la sostenibilità del sistema (Dunston et al, 2009; Voorberg et al, 2014; Weil, 2016).

La co-produzione dei servizi sanitari sottende l’assunzione che gli utenti non debbano essere considerati solo come destinatari di cure e assistenza bensì come veri e propri protagonisti, insieme ai professionisti e agli altri attori dei processi di erogazione dei servizi. D’altronde, maggiore responsabilizzazione e coinvolgimento contribuiscono ad accrescere la conoscenza delle esigenze assistenziali dei pazienti ma anche la comprensione di come viene percepita l’organizzazione della sanità; questi ultimi elementi sono fondamentali per assicurare servizi sempre più rispondenti ai bisogni e alle attese. La letteratura descrive il concetto di co-produzione in ambito sanitario sia in termini di coinvolgimento individuale del paziente nel suo percorso di cura (e quindi di contributo del paziente alla gestione della propria salute), sia in termini di coinvolgimento in forma collettiva nei processi di progettazione, sviluppo e miglioramento dei servizi sanitari sottolineando le dinamiche di co-produzione di valore all’interno dei processi produttivi (Crawford et al, 2002; Bate e Robert, 2006; Johnson et al, 2008; Carman et al, 2013; Gilardi et al, 2016; WHO, 2016; Wiles et al, 2022).

La co-produzione viene riconosciuta come la forma più compiuta di coinvolgimento, a cui è riconducibile un significativo impatto in termini di risultati (output e outcome) per le organizzazioni e per il sistema. Questi approcci si dovrebbero sostanziare in un “eco-sistema” di azioni sinergiche di coinvolgimento su più livelli: individuale e interpersonale (professionisti, pazienti, familiari), organizzativo, socio-comunitario, politico-istituzionale (Graffigna et al, 2017). L’impegno delle Aziende sanitarie dovrebbe consistere nello sviluppo di piani organici di coinvolgimento volti al miglioramento dell’efficacia clinica, della sostenibilità e dell’efficien-



za organizzativa agendo sui diversi livelli del sistema azienda. In letteratura l'implementazione di approcci di coinvolgimento viene riconosciuta per il suo impatto potenziale sul raggiungimento di risultati rilevanti in termini di: capacità della persona di prendersi cura della propria salute e motivazione ad adottare approcci proattivi nella gestione della salute stessa, qualità dell'assistenza nonché dell'esperienza del paziente, aderenza ai piani diagnostico-terapeutici, risultati clinici, integrazione e continuità dei percorsi di presa in carico, servizi e programmi sempre più rispondenti ai bisogni di salute ed alle preferenze dei pazienti, appropriatezza nel ricorso ai servizi, cambiamenti nella cultura organizzativa, sviluppo di nuove competenze e approcci attitudinali alla collaborazione ed al reciproco apprendimento, umanizzazione dell'assistenza (Graffigna et al, 2017; Graffigna et al, 2020; Krist et al, 2017; Bombard et al, 2018; Busch et al, 2029; Anderson et al, 2021).

Recenti contributi della dottrina sul tema mostrano come siano molteplici i fattori facilitanti efficaci e sostenibili processi di co-produzione nelle aziende sanitarie (Gilardi et al, 2016; Graffigna et al, 2017; Bombard et al, 2018, Liang et al, 2018; Anderson et al, 2021). In primo luogo, la sostenibilità organizzativa delle iniziative di coinvolgimento è riconducibile all'impegno (commitment) e sponsorizzazione da parte della Direzione Aziendale nei confronti dei programmi di cambiamento. Viene inoltre evidenziato il ruolo dell'informazione e della formazione non solo dei pazienti e dei diversi stakeholders ma anche dei professionisti, con iniziative che vedono la partecipazione trasversale di più attori, per: i. promuovere la cultura del coinvolgimento nella pratica clinica ed organizzativa e ii. sviluppare conoscenze e competenze specifiche volte a chiarire il rispettivo contributo nel processo di cura, i ruoli e le responsabilità, l'importanza di allineare le molteplici aspettative in campo, i benefici clinici e organizzativi derivanti da approcci partecipativi. Inoltre, lo sviluppo dell'attitudine dei professionisti al lavoro in gruppi multidisciplinari e multiprofessionali contribuisce a promuovere e sostenere la consapevolezza diffusa nell'organizzazione della rilevanza delle dinamiche di partecipazione. Si sottolinea poi come siano agevolate nel creare un terreno fertile all'interiorizzazione di approcci di coinvolgimento le Aziende impegnate nel percorso continuo di: i. innovazione organizzativa e dei processi, con l'adozione di modelli di cura integrati paziente-centrici e di presa in carico multidisciplinare, e ii. coinvolgimento nei processi decisionali dei diversi stakeholders, istituzionali e non, che operano nel contesto socio-comunitario all'interno del quale è inserita l'Azienda. In particolare, con riferimento a questo ultimo aspetto, le associazioni di pazienti sono riconosciute come importante catalizzatore dei processi di coinvolgimento fungendo da imprescindibile interlocutore per le organizzazioni che hanno in carico la gestione del paziente.



Un altro fattore facilitante è individuato nell'adozione contestuale, da parte dell'Azienda, di molteplici forme di coinvolgimento che garantiscano la continua partecipazione di pazienti, professionisti e portatori di interesse, diversi in termini di background e skills, all'interno di più aree e contesti dell'organizzazione. Tra le forme di coinvolgimento discusse emergono, per il loro potenziale impatto sull'erogazione di servizi rispondenti alle aspettative degli utenti, le iniziative che si caratterizzano per l'impiego sequenziale di più approcci: in una prima fase, l'adozione di approcci consultivi volti all'acquisizione di molteplici prospettive con riferimento a riscontri su programmi nuovi o esistenti, priorità strategiche, idee per migliorare i servizi; segue una seconda fase caratterizzata dall'impiego di approcci collaborativi con stakeholders "selezionati", secondo logiche di lavoro in team, volti a garantire la discussione e lo sviluppo di quanto emerso nella prima fase con l'obiettivo di migliorare l'erogazione dei servizi sanitari. Le iniziative che includono approcci collaborativi si riscontrano maggiormente in quelle organizzazioni caratterizzate da un livello significativo di coinvolgimento, capace di produrre miglioramenti sostanziali in termini di governance, processi di cura, fruizione dei servizi. Infine, la buona riuscita delle progettualità richiede l'implementazione di sistemi di monitoraggio e valutazione, attraverso indicatori quali-quantitativi di risultato ma anche di processo, del livello di coinvolgimento e dei risultati delle iniziative di coinvolgimento realizzate, in modo che l'Azienda possa essere sicura che le differenti prospettive concorrano alle decisioni di governo e di gestione sul piano organizzativo e clinico.

La sfida della sanità è quella di creare ambienti organizzativi fertili per l'adozione di approcci organici multi-dimensionali in grado di coinvolgere, nel perseguimento di obiettivi comuni e secondo una logica di rete, i diversi stakeholders (non solo gli utenti ma anche tutti gli attori coinvolti a vario titolo nei processi di erogazione dei servizi sanitari) e di fargli al contempo apprezzare l'impatto che il coinvolgimento determina (Rahman et al, 2022). I servizi sanitari sono caratterizzati per natura da processi inter-organizzativi e richiedono, per generare valore, sforzi di collaborazione da parte di tutti gli attori coinvolti nell'erogazione del servizio (Osborne et al, 2013). Le interazioni complesse tra gli attori, affinché portino al successo, necessitano di differenti scelte di costituzione della rete e di gestione delle sue dinamiche (Klijn e Koppenjan, 2000). Al fine di conoscere i meccanismi di governo della collaborazione, Ansell e Gash (2008) hanno proposto un modello che pone alla base dell'efficacia del processo collaborativo le interazioni di più variabili rappresentative del contesto in cui questo si svolge: le condizioni presenti all'avvio della collaborazione come gli incentivi a partecipare, gli squilibri di potere/risorse tra stakeholders, gli antecedenti in termini di contrasti o cooperazione ("starting conditions"); l'insieme di protocolli e regole che legittimano e guidano il processo di collaborazione ("institutional design"); la leadership che porta tutti gli attori al tavolo di confronto e guida le loro azioni lungo le fasi del processo ("facilitative leadership"). Il processo



collaborativo costituisce l'elemento centrale del modello e si caratterizza per l'interazione ciclica ed iterativa di più fattori, dalla comunicazione diretta tra le parti ("face-to-face dialogue"), alla creazione di fiducia reciproca ("trust building"), all'impegno profuso nel processo di collaborazione ("commitment to process"), alla comprensione condivisa dello scopo comune da perseguire ("shared understanding"), all'individuazione di risultati concreti e agevolmente raggiungibili, definiti "small wins" ("intermediate outcomes") che contribuiscono ad alimentare il ciclo virtuoso della collaborazione in vista della realizzazione dei suoi risultati finali ("outcomes").

Per perseguire le finalità individuate, muovendo dagli elementi messi in luce dalla dottrina sul tema, si è ritenuto utile definire un **framework, o quadro di riferimento, per le iniziative di coinvolgimento e partecipazione all'interno dell'Aou Senese**. Come descritto nella Figura 1, lo sviluppo del progetto prevede il ricorso a **diverse tipologie di coinvolgimento** da sviluppare singolarmente o in maniera combinata e sequenziale:

- **Informazione** (informare e formare): offerta di elementi e nozioni utili per: accrescere la consapevolezza del ruolo di pazienti e di stakeholders all'interno dei processi di cura e dell'erogazione dei servizi sanitari; migliorare l'educazione e l'alfabetizzazione sanitaria; alimentare la conoscenza su percorsi, programmi, servizi e orientamento strategico dell'Azienda; garantire strumenti idonei a migliorare l'esperienza del paziente; valorizzare la partecipazione informata e consapevole ai processi di governo aziendali;
- **Consultazione** (ascoltare e rispondere): acquisizione di opinioni sull'esperienza di cura e sui servizi offerti (e sulle stesse iniziative promosse in tema di coinvolgimento); raccolta di suggerimenti sull'erogazione e miglioramento dei servizi (e delle stesse iniziative promosse in tema di coinvolgimento); attenzione a "storie" e "narrazioni" su percorsi di cura e vissuti; comprensione di tutte le prospettive coinvolte nei processi di erogazione dei servizi sanitari;
- **Collaborazione** (progettare e migliorare i servizi insieme): promozione di processi collaborativi con il coinvolgimento di pazienti, familiari, associazioni, volontariato e professionisti del settore (medici, infermieri, operatori sanitari, manager) per la progettazione e ottimizzazione dei servizi, la definizione e lo sviluppo dei percorsi di cura, la condivisione di indirizzi e finalità perseguite.

Le suddette tipologie di coinvolgimento possono essere adottate sia a **livello di percorso diagnostico-terapeutico-assistenziale del singolo paziente** interessando la dimensione individuale dell'esperienza di cura, sia a **livello collettivo di co-partecipazione al "disegno", erogazione e sviluppo dei servizi offerti dall'Azienda**.

Figura 1 – Framework per lo sviluppo di iniziative di coinvolgimento nell'ambito del progetto Aou Senese





3

AMBITI DI APPLICAZIONE DEL COINVOLGIMENTO DEI PAZIENTI IN AOU SENESE

In funzione del quadro di riferimento descritto, il progetto prevede quattro ambiti di applicazione per le iniziative di coinvolgimento all'interno dell'Aou Senese:

1. Indirizzi strategici, valutazione delle performance aziendali e processi di erogazione dei servizi;
2. Qualità, appropriatezza ed efficacia dei servizi offerti (feedback dei pazienti);
3. Cultura sanitaria, formazione e informazione;
4. Esperienza individuale di cura e assistenza.

Le iniziative da sviluppare all'interno di tali ambiti si potranno caratterizzare per il ricorso ad una o più tipologie di coinvolgimento e per l'interessamento del singolo percorso individuale di cura o della dimensione organizzativa di erogazione dei servizi (Tabella 1).

Tabella 1 – Tipologia e livello di coinvolgimento delle iniziative da sviluppare all'interno degli ambiti di applicazione

	TIPOLOGIA DI COINVOLGIMENTO			LIVELLO DI COINVOLGIMENTO	
	Informazione	Consultazione	Collaborazione	Organizzazione e governance	Processo di cura individuale
AMBITO DI APPLICAZIONE	Indirizzi strategici, valutazione performance aziendali e processi erogazione servizi				
	Qualità, appropriatezza ed efficacia servizi offerti (feedback dei pazienti)				
	Cultura sanitaria, formazione e informazione				
	Esperienza individuale di cura e assistenza				

Attraverso la continua attenzione all'ambiente esterno, sarà possibile cogliere opportunità di adesione a iniziative e programmi di coinvolgimento promossi a livello nazionale, regionale o di singola realtà pubblica o privata, ed allo stesso tempo aprire le iniziative aziendali alla partecipazione di altri soggetti esterni per promuovere la collaborazione nello sviluppo delle progettualità.

Nel prosieguo del paragrafo i succitati ambiti di applicazione vengono esplicitati in termini di possibili sviluppi operativi del coinvolgimento, muovendo dalle evidenze emerse dalla letteratura di riferimento ma anche dalla pratica operativa delle realtà organizzative nel contesto sanitario.



3.1 INDIRIZZI STRATEGICI, VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE AZIENDALI E PROCESSI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Coinvolgimento degli utenti e dei principali stakeholders dell'ambiente socio-comunitario nella definizione, progettazione e miglioramento dei servizi, attraverso modalità di dialogo, confronto ed interazione:

- incontri pubblici periodici di organismi collegiali partecipati da attori esterni, quali il Comitato aziendale di Partecipazione, con la Direzione Aziendale, i professionisti ed i cittadini, con la finalità di presentare, discutere e promuovere il confronto su: linee di indirizzo strategiche aziendali e risultati di performance complessivi e specifici con riferimento ad aree organizzative di rilevante interesse pubblico; funzionamento dei servizi e dei relativi processi di erogazione; progettualità strategiche aziendali;
- in termini di comunicazione esterna, potenziamento continuo dei principali strumenti di comunicazione (social media aziendali, newsletter, produzioni editoriali, attività di videoproduzione, comunicati stampa, eventi istituzionali) e disponibilità di pagine sul sito web istituzionale per promuovere nella comunità di riferimento la conoscenza sulle attività e sul funzionamento dell'Azienda, anche in un'ottica di accountability aziendale, garantendo crescente visibilità alle opportunità di fruizione dei principali dati di attività aziendali e dei risultati di performance perseguiti, anche con monitoraggi periodici sul loro andamento temporale;
- partecipazione attiva delle associazioni e/o di pazienti "esperti" da queste individuati, in base a background e competenze acquisite, all'interno di team multi-disciplinari e multi-professionali impegnati nella definizione e/o revisione di specifici percorsi diagnostico-terapeutico-assistenziali (PDTA);
- nell'ottica di ampliare la tutela dei cittadini e potenziare le dinamiche di co-creazione del valore nei processi di erogazione dei servizi insieme agli attori del contesto in cui l'Azienda opera, sviluppo di modelli di collaborazione con le organizzazioni di volontariato e di tutela e le associazioni di promozione sociale operanti nel settore sanitario e socio-sanitario per: istituire tavoli permanenti di confronto; trasmettere informazioni e discutere aspetti organizzativi dei servizi con l'obiettivo di renderli rispondenti alle esigenze degli utenti; condividere risultati di attività a supporto della definizione di politiche e di iniziative rivolte agli utenti; promuovere l'informazione su servizi e la cultura sanitaria degli utenti; monitorare la qualità dei servizi offerti;
- sulla base dei riscontri raccolti dagli utenti dei servizi, individuazione di aree di attività e percorsi clinico-assistenziali-organizzativi specifici con riferimento ai quali



- sviluppare progetti di miglioramento e cambiamento organizzativo con il coinvolgimento diretto di pazienti e stakeholders;
- partecipazione dei pazienti, dei familiari, delle associazioni rappresentative e del volontariato alla progettazione e realizzazione di buone pratiche aziendali per l'appropriatezza, l'umanizzazione e la sicurezza delle cure, perseguendo l'obiettivo di rendere i luoghi di assistenza ed i programmi diagnostico-terapeutici sempre di più centrati e orientati alla persona, intesa nella sua interezza fisica, sociale e psicologica;
 - attivazione sul sito web istituzionale dell'azienda di una pagina dedicata al progetto all'interno della quale, oltre alla presentazione di tutte le iniziative in fase di avvio o in corso con relativi obiettivi, contenuti, fase di avanzamento, risultati, prevedere sezioni dedicate all'interazione con utenti e soggetti terzi al fine di rendere sempre più efficaci le forme di coinvolgimento ed assicurare una "finestra" sempre aperta verso l'esterno;
 - valorizzazione della dimensione dell'accoglienza relazionale e sviluppo della rete di ospitalità afferente all'ospedale, in collaborazione con il volontariato, per assicurare sostegno alle famiglie ed ai pazienti ricoverati;
 - azioni mirate al potenziamento dei percorsi di accessibilità e orientamento degli utenti che accedono ai servizi offerti dall'Azienda, insieme alla riprogettazione degli ambienti e degli spazi, per il miglioramento continuo dell'esperienza di presa in carico.

3.2 QUALITÀ, APPROPRIATEZZA ED EFFICACIA DEI SERVIZI OFFERTI (FEEDBACK DEI PAZIENTI)

Raccolta e acquisizione sistematica di percezioni, opinioni, idee dei pazienti sulla loro esperienza di fruizione dei servizi, insieme a proposte per la riconfigurazione di processi e servizi sempre più rispondente alle aspettative ed ai fabbisogni di salute:

- promozione della partecipazione degli utenti che usufruiscono dei servizi ospedalieri alla valutazione dell'esperienza di ricovero e della soddisfazione per l'assistenza ricevuta (in Toscana rilevata attraverso l'indagine condotta dall'Osservatorio PREMs - Patient-Reported Experience Measures, Laboratorio di Management e Sanità, ai fini della misurazione delle performance delle Aziende sanitarie), garantendo la visibilità dei risultati delle indagini e la loro analisi ai fini di scelte informate del management sulle strategie gestionali per il miglioramento continuo dei servizi;



- sviluppo di modalità di acquisizione di valutazioni degli utenti, utilizzando scale e strumenti validati in letteratura e/o implementati in altri contesti ospedalieri, in merito a molteplici dimensioni, tra le quali il livello di coinvolgimento percepito attraverso lo sviluppo di approcci partecipativi;
- con riferimento a specifici percorsi clinico-assistenziali, incontri periodici con interviste e/o gruppi di discussione (focus group) che prevedano il coinvolgimento di pazienti, insieme ai professionisti sanitari, e siano sede di narrazione di esperienze sui servizi al fine di acquisire utili spunti per il loro miglioramento;
- definizione e sviluppo di soluzioni operative per rendere sempre più agevolmente fruibile il sito web istituzionale e garantirne l'utilità a soddisfare in maniera tempestiva ed efficace le esigenze del cittadino, attraverso, ad esempio, l'individuazione di strumenti di rilevazione, accessibili dalla homepage, per la raccolta di suggerimenti e la segnalazione di criticità riscontrate durante la navigazione del sito nel reperimento delle informazioni e nell'accessibilità ai servizi;
- nell'ambito della valorizzazione degli strumenti di partecipazione e tutela disciplinati dalla normativa nazionale, sviluppo di approcci e sistemi di monitoraggio, classificazione, analisi dei reclami pervenuti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) per individuare aree prioritarie di intervento per la risoluzione delle criticità segnalate (avvalendosi anche della "triangolazione" dei risultati con le evidenze emerse dalle indagini sulla valutazione dell'esperienza e della qualità dei servizi offerti), oltre a valutazioni in merito alla revisione della modalità di presentazione dei reclami in un'ottica di maggiore semplificazione e rapidità di accesso al servizio.



3.3 CULTURA SANITARIA, FORMAZIONE E INFORMAZIONE

Diffusione e promozione di conoscenza a vantaggio di tutti gli attori coinvolti nei processi di cura e nell'erogazione dei servizi per alimentare e sostenere consapevolezza diffusa sull'importanza del coinvolgimento e della collaborazione per migliori risultati sia nell'ambito clinico-assistenziale che organizzativo-gestionale:

- attività di formazione continua del personale sanitario su approcci e metodologie di coinvolgimento dei pazienti nei percorsi di cura e di umanizzazione dell'assistenza (prevedendo anche momenti formativi caratterizzati dal racconto da parte dei pazienti di esperienze vissute e/o da interventi di esperti del settore), con particolare riferimento agli aspetti comunicativi e relazionali;
- promozione di momenti di contaminazione e scambio interprofessionale attraverso l'organizzazione e/o la partecipazione dei professionisti ad iniziative formative "trasversali", anche a carattere interaziendale;
- avvio di percorsi formativi congiunti di staff sanitario, pazienti e familiari su tematiche rilevanti per la creazione di relazioni positive nell'ambito dei percorsi di cura;
- valorizzazione degli strumenti educazionali e informativi per i pazienti ed i loro familiari, anche con l'eventuale partecipazione delle associazioni di pazienti e delle organizzazioni di volontariato, su specifiche tematiche sanitarie di interesse pubblico e sul funzionamento dei servizi e dei percorsi in Azienda, avvalendosi della produzione di materiale informativo da rendere disponibile attraverso più forme di comunicazione e diffusione (sito web, social media, brochure, cartellonistica) oppure dell'organizzazione di incontri in plenaria rivolti alla comunità di riferimento all'interno o all'esterno dell'Azienda;
- "apertura delle porte" dei reparti e delle aree ospedaliere ai potenziali utenti dei servizi per far conoscere i percorsi e far comprendere il funzionamento di specifiche realtà clinico-assistenziali, nonché confrontarsi direttamente con i professionisti sanitari;
- promozione di eventi aperti alla partecipazione del pubblico dedicati al racconto delle storie dei pazienti che hanno affrontato la malattia e vissuto direttamente l'esperienza di cura, ma anche dei loro familiari e dei professionisti sanitari coinvolti nel percorso di presa in carico;
- definizione, revisione, aggiornamento continuo e successiva condivisione con organismi collegiali partecipati da attori esterni, quali il Comitato aziendale di Partecipazione, delle Carte dei Servizi relative a diverse aree e percorsi clinico-assistenziali



dell'Aou Senese per accrescere la conoscenza dei servizi offerti e delle modalità di erogazione.

3.4 ESPERIENZA INDIVIDUALE DI CURA E ASSISTENZA

Sviluppo di strategie innovative comunicative e relazionali nell'ambito dell'interazione tra utenti e team di professionisti sanitari e azioni sinergiche per assicurare una migliore esperienza di cura e presa in carico:

- inserimento nelle diverse fasi del percorso di cura di momenti strutturati di narrazione di vissuti e storie da parte di pazienti “esperti” a supporto di altri pazienti che stanno vivendo la stessa esperienza, con la partecipazione di familiari, consulenti specializzati in supporto psicologico e professionisti. Questi momenti, il cui svolgimento potrebbe essere supportato con l'impiego di tecnologie per connessione da remoto, contribuiscono a rafforzare i messaggi informativi sul percorso di cura per pazienti e familiari ma anche ad introdurre importanti elementi di riflessione per migliorare l'esperienza del paziente;
- nell'ottica di continua responsabilizzazione dei professionisti sul ruolo rivestito nel percorso di cura e assistenza al paziente, promozione di sessioni di incontro con paziente e familiari su specifiche tematiche nell'ambito delle quali i professionisti possano esercitare funzioni di indirizzo, di informazione e di ascolto;
- sistematizzare il ricorso a strumenti di consulenza (counselling) per supporto psicologico ed educativo continuo, rivolto ai pazienti ma anche ai familiari, finalizzato a potenziare e sostenere il coinvolgimento della persona nella gestione del percorso terapeutico e della propria salute.



4

LE INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO DEI PAZIENTI E DEL VOLONTARIATO IN AOU SENESE

Come esplicitato in altre sezioni del presente documento, l'aggiornamento annuale del progetto, con riferimento particolare alle iniziative che ne costituiscono il contenuto, viene alimentato, in primo luogo, dalla rilevazione di nuovi fabbisogni, dall'introduzione di progettualità strategiche, dalla propositività dei professionisti e dei principali interlocutori aziendali, nonché dal monitoraggio dello stato di avanzamento delle iniziative già inserite nelle sue precedenti versioni.

Questa sezione del progetto, oggetto di un processo continuo di valutazione e revisione, permette di apprezzarne la sua natura fortemente "dinamica" ma anche l'impatto che è in grado di produrre sulla capacità dell'organizzazione di garantire processi partecipati di creazione del valore nell'ambito dell'erogazione dei servizi sanitari.

L'applicazione del framework proposto presuppone che le iniziative possano emergere sia dalla volontà della Direzione Aziendale di continuare a consolidare la partecipazione degli stakeholders al governo dell'Azienda sia da spunti forniti dai pazienti, dalle associazioni che li rappresentano, dal volontariato e dai professionisti orientati al miglioramento continuo dei processi di cura e organizzativi.

Il progetto aziendale per il triennio 2024-2026 si caratterizza per 35 iniziative di coinvolgimento già avviate o in fase di avvio, di cui 18 frutto della prosecuzione e sviluppo ulteriore, in un'ottica di continuità, dei contenuti presenti nella precedente versione del progetto e 17 relative a progettualità di nuova introduzione.

INIZIATIVA N. 1

Titolo dell'iniziativa: Informazione e accoglienza: il punto informativo del Comitato di Partecipazione

Fase di sviluppo: Avviata (Nuova introduzione)

Proponente/responsabile: Comitato aziendale di Partecipazione

Strutture aziendali coinvolte: Direzione Aziendale, UOC Comunicazione, Informazione e



Accoglienza, UOC Gestione Logistica, Economale, Contratti e Rapporti con ESTAR

Soggetti esterni coinvolti: Associazioni di volontariato attive all'interno dell'Azienda

Principali obiettivi: Accoglienza, orientamento e supporto necessario agli utenti che accedono in ospedale attraverso il contatto diretto con le associazioni di volontariato

Modalità di svolgimento: Disponibilità, in un'area strategica dell'ospedale, di un punto fisico per un Front Office dedicato alle attività del Comitato aziendale Partecipazione. Presso il Front Office, i volontari delle 20 associazioni che formano il Comitato, alternandosi, svolgono attività di informazione, accoglienza, tutela e facilitazione di accesso; il Front Office è situato al lotto 2, piano -1, all'ingresso dell'ospedale, ed è operativo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 18:30

INIZIATIVA N. 2

Titolo dell'iniziativa: Agorà Aou Senese

Fase di sviluppo: Avviata

Proponente/responsabile: Direzione Aziendale

Strutture aziendali coinvolte: UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza, Partecipazione trasversale a tutti i livelli dell'organizzazione

Soggetti esterni coinvolti: Università di Siena, Enti, Istituzioni e associazioni cittadine

Principali obiettivi: Promuovere il benessere psico-fisico ed emotivo dell'individuo; Continuare a fare e diffondere cultura nella comunità

Modalità di svolgimento: Progetto di comunicazione nato durante la pandemia per fare e promuovere cultura nonostante il Covid. In collaborazione con l'Università di Siena e con Enti, Istituzioni e associazioni cittadine vengono organizzati eventi di vario tipo e su tematiche diverse, tra cui scienza, medicina, salute, sanità, filosofia, storia, arte, letteratura, poesia, temi globali, musica. Tutti gli eventi sono trasmessi in diretta sul canale YouTube dell'Aou Senese e le registrazioni sono disponibili sulla piattaforma social

INIZIATIVA N. 3

Titolo dell'iniziativa: Agorà della Salute



Fase di sviluppo: Avviata

Proponente/responsabile: Comitato aziendale di Partecipazione

Strutture aziendali coinvolte: Direzione Aziendale, UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza, Partecipazione a tutti i livelli organizzativi

Soggetti esterni coinvolti: Principali stakeholders aziendali dell'ambiente istituzionale e socio- comunitario

Principali obiettivi: Garantire alla comunità informazioni sui processi di erogazione dei servizi aziendali per “conoscere, sapere, capire”; Agevolare i pazienti e le associazioni ad interagire con il sistema per contribuire alle scelte di politica sanitaria; Assicurare occasioni di ascolto degli utenti per il miglioramento continuo della qualità dei servizi

Modalità di svolgimento: Organizzazione di eventi dedicati al confronto e alla comunicazione tra il volontariato e l'Aou Senese per la discussione di temi di rilevante interesse pubblico inerenti alla partecipazione, all'accoglienza, all'informazione, all'umanizzazione delle cure, al funzionamento dei servizi, ai processi di governo aziendali, al miglioramento della qualità dell'assistenza

INIZIATIVA N. 4

Titolo dell'iniziativa: Umanizzazione nei percorsi pediatrici: Auto elettriche in miniatura per entrare in Sala Operatoria

Fase di sviluppo: Avviata (Nuova introduzione)

Proponente/responsabile: Direzione Aziendale

Strutture aziendali coinvolte: Ufficio Innovazione in ambito ICT e TLC, UOC Chirurgia Pediatrica, Dipartimento della Donna e dei Bambini

Soggetti esterni coinvolti: Azienda privata (donazione)

Principali obiettivi: Portare sorrisi e allegria ai piccoli pazienti della Chirurgia pediatrica durante la degenza; Combattere le situazioni di stress di bambini e bambine, distrarre dalla preoccupazione, farli sentire a casa e creare occasioni di divertimento; Diffondere entusiasmo e serenità per ridurre il carico emotivo delle famiglie e rafforzare la relazione medico-paziente

Modalità di svolgimento: I piccoli pazienti della Chirurgia Pediatrica potranno arrivare in sala operatoria o in ambulatorio direttamente in auto. Non si tratta di veicoli convenzionali



ma di due modelli elettrici in miniatura donati da un'azienda spagnola, per il cui utilizzo in sicurezza è stata messa a punto una specifica procedura. L'iniziativa si aggiunge alle tante attività già avviate nel reparto, tra cui: utilizzo di consolle giochi in fase preoperatoria; attività ludico-ricreative effettuate dai clown in corsia; storytelling grazie all'uso di libri

INIZIATIVA N. 5

Titolo dell'iniziativa: Potenziare e migliorare l'accoglienza e l'accessibilità: il servizio carrozzine elettriche

Fase di sviluppo: Avviata (Nuova introduzione)

Proponente/responsabile: Direzione Aziendale

Strutture aziendali coinvolte: Ufficio Innovazione in ambito ICT e TLC, UOC Gestione Logistica, Economale, Contratti e Rapporti con ESTAR, Dipartimento Tecnico, UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza

Soggetti esterni coinvolti: Privato (donazione)

Principali obiettivi: Rendere l'ospedale sempre più accessibile alimentando il processo continuo di potenziamento dell'accoglienza ai pazienti e di crescente attenzione alle loro esigenze

Modalità di svolgimento: Dal primo dicembre 2023, grazie ad una donazione e dopo una fase sperimentale, è attivo un servizio di carrozzine elettriche dedicato ai pazienti con problemi di deambulazione che hanno necessità di raggiungere per una visita o un esame le varie zone dell'ospedale. In particolare, sono attive due carrozzine elettriche con operatore dedicato e una terza a disposizione della Discharge Room (servizio rivolto ai pazienti in dimissione dall'ospedale). Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 13, e gli utenti possono rivolgersi alla Portineria o ai Servizi Accoglienza per informazioni. Gli operatori che si occupano di guidare le carrozzine elettriche e accompagnare i pazienti, sono disponibili all'ingresso esterno dell'ospedale e garantiscono il tragitto lungo il tunnel fino all'ambulatorio di destinazione. Gli utenti possono essere accolti sia presso i parcheggi adiacenti all'ospedale, che nelle porzioni di parcheggio sterrato. È possibile la prenotazione del servizio



INIZIATIVA N. 6

Titolo dell'iniziativa: Casa di accoglienza “il Bucaneve” per pazienti affetti da malattie ematologiche non residenti a Siena

Fase di sviluppo: Avviata

Proponente/responsabile: UOC Ematologia

Strutture aziendali coinvolte: Direzione Aziendale

Soggetti esterni coinvolti: Associazione Italiana Leucemia (AIL) sezione Siena-Grosseto

Principali obiettivi: Alleviare il disagio ai pazienti affetti da malattie ematologiche, non residenti a Siena ma afferenti alla UOC Ematologia dell'Aou senese, sottoposti a trattamenti quotidiani continuativi in regime di Day Hospital senza che questo possa rappresentare un ulteriore disagio (anche di tipo economico) oltre a quello rappresentato dalla malattia stessa; Consentire alla UOC Ematologia di fornire un percorso di assistenza anche a soggetti affetti da malattie ematologiche non residenti a Siena; Offrire ospitalità gratuita ai familiari di pazienti non residenti a Siena, ricoverati per un percorso di cura intensiva di lunga durata presso il reparto della UOC Ematologia o per effettuare un trapianto di midollo osseo presso il reparto della UOC Terapie Cellulari e Officina Trasfusionale dell'Aou Senese, consentendo loro di essere vicini al congiunto senza che questo possa costituire un costo in alcuni casi non sostenibile

Modalità di svolgimento: I soggetti che ne hanno necessità manifestano la loro esigenza contattando direttamente il Presidente o i volontari dell'organizzazione di volontariato che si occupano della gestione della casa oppure attraverso la mediazione del personale della UOC Ematologia. La casa di accoglienza, situata a poco più di 1 km dal Policlinico e facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici, è dotata di una cucina in comune e quattro camere a due letti con bagno, frigorifero e tv. Inoltre, sono a disposizione degli ospiti una lavatrice ed una asciugatrice e, in caso di necessità, è fornita la biancheria. Dal 2023 la possibilità di essere ospitati presso la Casa di accoglienza è stata estesa anche a pazienti con patologie oncologiche

INIZIATIVA N. 7

Titolo dell'iniziativa: Coinvolgimento dei pazienti e del volontariato nel miglioramento continuo dei percorsi di cura (PDTA)



Fase di sviluppo: Avviata (Nuova introduzione)

Proponente/responsabile: Direzione Aziendale

Strutture aziendali coinvolte: Partecipazione trasversale a tutti i livelli organizzativi

Soggetti esterni coinvolti: Associazioni di pazienti, Comitato aziendale di Partecipazione

Principali obiettivi: Formalizzazione e disciplina di processi partecipati alla definizione e aggiornamento dei Percorsi Diagnostico Terapeutico Assistenziali (PDTA); Valorizzazione della centralità dei pazienti nei percorsi di cura e nei servizi sanitari; Sviluppo di approcci di empowerment dei pazienti nel miglioramento continuo del funzionamento dell'Azienda

Modalità di svolgimento: Coinvolgimento nella definizione e aggiornamento dei PDTA sia delle associazioni di pazienti maggiormente rappresentative in base alla problematica di salute inerente al percorso, sia del Comitato aziendale di Partecipazione. I pareri formali delle associazioni di pazienti e del Comitato aziendale di Partecipazione sono relativi ad aspetti di tipo organizzativo e di valutazione della qualità dei servizi (i pareri devono essere citati nell'atto di approvazione del PDTA). Ad ogni PDTA formalizzato viene data adeguata comunicazione tramite i canali aziendali anche impiegando strumenti di rappresentazione dei percorsi per consentirne una efficace ed immediata comprensione

INIZIATIVA N. 8

Titolo dell'iniziativa: Coloriamo le stagioni

Fase di sviluppo: Avviata

Proponente/responsabile: UOSA Neuropsichiatria infantile

Strutture aziendali coinvolte: UOC Psichiatria

Soggetti esterni coinvolti: : Associazione volontari Clown di Corsia NAsienaSI Vip Siena ODV

Principali obiettivi: Rendere l'ambiente ospedaliero più accogliente in modo da rallegrare la degenza e il percorso di cura ai piccoli pazienti; Coinvolgimento del mondo del volontariato nella realizzazione di un progetto di arte con l'obiettivo di umanizzare gli ambienti di cura; Creare uno stimolo di apprendimento attraverso la scoperta della ciclicità delle stagioni e della trasformazione del bruco Leo in farfalle



Modalità di svolgimento: Il progetto prevede la realizzazione di disegni murali aventi come tema le quattro stagioni che andranno a decorare gli spazi interni ed esterni della UOSA Neuropsichiatria infantile. I volontari illustrano una semplice storia di un bruco affamato che, attraverso le stagioni, cresce giungendo alla trasformazione in farfalla. Oltre alla tecnica pittorica tradizionale sono inseriti particolari tridimensionali. I volontari Clown, in piccoli gruppi (di massimo 4 persone) con cadenza settimanale, si recano in reparto per la realizzazione dell'opera pittorica nei momenti di sospensione delle attività cliniche (sabato e domenica)

INIZIATIVA N. 9

Titolo dell'iniziativa: Relazioni efficaci in Pronto Soccorso: accogliere, ascoltare, informare, comunicare

Fase di sviluppo: Avviata

Proponente/responsabile: UOC Pronto Soccorso

Strutture aziendali coinvolte: Dipartimento delle Professioni Infermieristiche ed Ostetriche, UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza, UOC Gestione Logistica, Economale, Contratti e Rapporti con ESTAR, UOC Gestione della Sicurezza, UOC Gestione amministrativa prestazioni ospedaliere, Libera Professione e Gestione delle relazioni sindacali, UOC Pediatria

Soggetti esterni coinvolti: Volontariato (NAsienaSI Vip Siena ODV, Le Bollicine, ...) e associazioni di rappresentanza dei Pazienti

Principali obiettivi: Rinsaldare il rapporto con i cittadini attraverso una relazione di cura e di fiducia, dove si incontrano autonomia decisionale del paziente, competenza, professionalità e responsabilità dell'equipe sanitaria; Informare l'utenza sul funzionamento del Pronto Soccorso, già a partire dalla fase di triage, grazie all'attività dei professionisti sanitari e a materiale informativo; Rispondere ad aspettative e bisogni di salute; Prendere in carico i pazienti; Migliorare l'esperienza dei pazienti e dei parenti, familiari, caregiver; Condividere i percorsi; Formare il personale; Stimolare un clima di fiducia nei confronti dell'Azienda

Modalità di svolgimento: Stampa e diffusione di brochures, installazione di pannelli e monitor in sala di attesa, diffusione di video e comunicati sui monitor e attraverso i canali di comunicazione aziendali; Formazione del personale sulla gestione delle ansie, dello stress e per stimolare le capacità empatiche; Incontri di condivisione con il Comitato aziendale di Partecipazione e le organizzazioni di volontariato; Front Office per l'accoglienza; Front Office amministrativo per la riscossione del ticket; Diffusione di una procedura sulla comunicazione



in Pronto Soccorso; Personale della vigilanza h24; Nuovi ambienti e spazi per percorsi pediatrici “umanizzati” anche grazie alla collaborazione con il volontariato (realizzazione di quadri per rendere gli ambienti più allegri e confortevoli); Presenza settimanale dei volontari di NASienaSI nell’Area Pediatrica del Pronto Soccorso e in Osservazione Breve Intensiva adulti

INIZIATIVA N. 10

Titolo dell’iniziativa: Diffondere la cultura della donazione di organi e tessuti tra i giovani delle scuole secondarie di secondo grado

Fase di sviluppo: Avviata (Nuova introduzione)

Proponente/responsabile: UOSA Coordinamento Locale Donazioni Organi e Tessuti

Strutture aziendali coinvolte: Dipartimento delle Professioni Infermieristiche ed Ostetriche, Direzione Aziendale, UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza

Soggetti esterni coinvolti: Associazione Italiana per la Donazione di Organi, Tessuti e Cellule (AIDO), Ufficio Scolastico Provinciale di Siena, Comune di Siena, Centro Nazionale Trapianti, Organizzazione Toscana Trapianti, Azienda Usl Toscana Sud Est

Principali obiettivi: Promozione della cultura della donazione tra i giovani che rappresentano la base della nuova società; Coinvolgere i ragazzi e le ragazze affinché diffondano, con le loro modalità comunicative, la cultura della donazione; Informare la popolazione attraverso, gli organi di comunicazione e i social media, sull’attività divulgativa svolta

Modalità di svolgimento: Il progetto, già in essere da tre anni, prevede inizialmente delle lezioni frontali con le classi quinte delle scuole medie superiori di Siena e Provincia svolte dalla Responsabile della UOSA Coordinamento Locale Donazioni Organi e Tessuti dell’Aou Senese. In seguito si chiede agli studenti di assumere un ruolo proattivo nella diffusione della cultura della donazione trasformandosi da discenti a docenti attraverso elaborati artistici di qualsiasi tipo che servano a trasmettere il messaggio relativo all’importanza della scelta del “Dono”. Successivamente una giuria di esperti valuta gli elaborati e viene organizzata una giornata dedicata alla premiazione dei vincitori alla presenza delle Autorità e Istituzioni coinvolte



INIZIATIVA N. 11

Titolo dell'iniziativa: Diffondere la cultura sul tema del trapianto di polmone

Fase di sviluppo: Avviata

Proponente/responsabile: UOC Malattie dell'Apparato Respiratorio - Centro Aou Senese e Regione Toscana Trapianto di Polmone

Strutture aziendali coinvolte: UOSA Trapianto di Polmone, UOC Anestesia e Rianimazione Cardio-Toraco-Vascolare, UOC Anestesia e Rianimazione DEA, Traumi e Insufficienze d'Organo, UOC Malattie Infettive e Tropicali, UOC Anatomia patologica, UOC Diagnostica per Immagini, UOC Terapia Chirurgica dell'Insufficienza Cardiaca e del Trapianto di Cuore, UOC Cardiologia, UOSA Broncoscopia Diagnostica e Interventistica, Dipartimento delle Professioni Infermieristiche ed Ostetriche, Dipartimento delle Professioni Tecnico-Sanitarie e della Riabilitazione e della Prevenzione, Direzione Sanitaria, Direzione Generale

Soggetti esterni coinvolti: Lega Italiana Fibrosi Cistica, Croce Rossa Italiana, Misericordia di Siena, Comitato aziendale di Partecipazione Aou Senese, Un soffio di speranza un sogno per Emanuela, Profondi Respiri, Forum Toscano delle Malattie Rare, Associazione cardiotrapiantati e trapiantati di polmone, Federazione Italiana IPF e Malattie Rare Polmonari, Associazione Italiana Amici contro la Sarcoidosi

Principali obiettivi: Favorire la diffusione della cultura del trapianto e delle malattie rare con indicazione al trapianto di polmone; Promuovere la partecipazione diretta dei pazienti alle attività del Centro; Garantire un confronto informato tra pazienti, associazioni e professionisti

Modalità di svolgimento: Organizzazione di eventi formativi ed educazionali, almeno due l'anno, su tematiche inerenti al trapianto di polmone e alle malattie rare, e sul relativo percorso aziendale di presa in carico (PDTA), rivolti ai pazienti e ai loro familiari; Istituzione di premi di ricerca finanziati dalle associazioni negli ambiti del trapianto di polmone e delle malattie polmonari; Svolgimento di incontri periodici con la Rete Regionale dei Trapianti di Polmone, con il coinvolgimento delle associazioni, e di incontri regionali in presenza della Rete Toscana Malattie Rare; Partecipazione a eventi europei (ERN Interstiziopatie polmonari e ERN Sarcoidosi), nazionali (FIMARP, Lega Italiana Fibrosi Cistica), regionali (Giornata europea delle Malattie Rare), aziendali di incontro con le associazioni, Bright Night Università di Siena



INIZIATIVA N. 12

Titolo dell'iniziativa: Conoscere e capire i disturbi del comportamento alimentare

Fase di sviluppo: Avviata (Nuova introduzione)

Struttura proponente/responsabile: UOC Psichiatria, UOSA Neuropsichiatria Infantile

Strutture aziendali coinvolte: Dipartimento di Salute Mentale e Organi di Senso

Soggetti esterni coinvolti: Istituti scolastici e enti locali della Provincia Senese

Principali obiettivi: Promozione dell'educazione in merito ai disturbi del comportamento alimentare

Modalità di svolgimento: Organizzazione di incontri, con specialisti dell'Aou Senese, sui disturbi del comportamento alimentare nei bambini e negli adolescenti, rivolti agli studenti delle classi delle scuole primarie e secondarie (di primo e secondo grado) della Provincia di Siena

INIZIATIVA N. 13

Titolo dell'iniziativa: Ematologia in musica

Fase di sviluppo: Avviata (Nuova introduzione)

Proponente/responsabile: UOC Ematologia

Strutture aziendali coinvolte: UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza

Soggetti esterni coinvolti: Flautista e docente di storia e filosofia presso un Istituto Superiore di Siena

Principali obiettivi: Migliorare l'accoglienza e l'umanizzazione delle cure in ospedale; Ridurre il carico emotivo durante la somministrazione delle terapie in Day Hospital e aumentare il benessere; Utilizzare la musica a scopo terapeutico in quanto agisce sulla sensorialità delle persone; Migliorare le relazioni sociali attraverso la musica che crea aggregazione e distensione

Modalità di svolgimento: Realizzazione di cicli di incontri musicali per l'intrattenimento dei pazienti del Day Hospital ematologico con l'esecuzione di brani di musica classica



INIZIATIVA N. 14

Titolo dell'iniziativa: Emozioni in parole - Realizzazione di un questionario sul vissuto emotivo di pazienti adulti con Leucemia Acuta Mieloide per la personalizzazione del percorso di supporto psicologico

Fase di sviluppo: Nuova introduzione

Proponente/responsabile: UOSA Psicologia

Strutture aziendali coinvolte: UOC Ematologia, UOC Psichiatria

Soggetti esterni coinvolti: Associazione Italiana Leucemia (AIL) sezione Siena-Grosseto

Principali obiettivi: In collaborazione con i volontari dell'associazione AIL sezione Siena-Grosseto, sviluppo e costruzione di un questionario che esplori i bisogni, le aspettative, le percezioni, gli atteggiamenti, i vissuti emotivi e le strategie comportamentali di adattamento del paziente con leucemia acuta mieloide ricoverati presso la UOC Ematologia nei confronti della diagnosi e del percorso terapeutico. L'obiettivo del questionario è indagare la capacità del paziente di elaborare e descrivere il proprio vissuto emotivo sull'esperienza di malattia e raccogliere informazioni utili a personalizzare il percorso di supporto psicologico; Somministrazione del questionario da parte del personale della UOSA Psicologia a pazienti con diagnosi di leucemia acuta mieloide e analisi dei risultati in forma aggregata, in collaborazione con il personale della UOC Ematologia e dell'AIL sezione Siena-Grosseto

Modalità di svolgimento: La durata complessiva del progetto è di un anno. Sono previste le seguenti attività: Analisi e sintesi della letteratura scientifica circa i bisogni, le aspettative, le percezioni, gli atteggiamenti, i vissuti emotivi e le strategie comportamentali di adattamento del paziente con leucemia acuta mieloide nei confronti della diagnosi e del percorso terapeutico; Realizzazione della brochure del progetto; Incontri di discussione delle evidenze emergenti in letteratura sugli aspetti sopra menzionati e sviluppo delle domande del questionario da parte del gruppo di lavoro composto dal personale della UOSA Psicologia, da quello della UOC Ematologia e dai volontari dell'AIL sezione Siena-Grosseto; Redazione di una versione finale del questionario condivisa dal gruppo di lavoro; Somministrazione del questionario da parte del personale della UOSA Psicologia ai pazienti ricoverati presso la UOC Ematologia; Disseminazione dei risultati del questionario attraverso la redazione di un report scientifico a cui parteciperà tutto il gruppo di lavoro; Realizzazione di un incontro divulgativo di disseminazione dei risultati rivolto alla popolazione



INIZIATIVA N. 15

Titolo dell'iniziativa: Focus Aou Senese e partecipazione

Fase di sviluppo: Avviata

Proponente/responsabile: Direzione Aziendale

Altre strutture coinvolte: UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza, Partecipazione a tutti i livelli organizzativi

Soggetti esterni coinvolti: Principali stakeholders aziendali dell'ambiente istituzionale e socio-comunitario di riferimento

Principali obiettivi: Sviluppare approcci partecipativi nei processi di governo aziendali, dalla definizione delle strategie e delle linee di programmazione dell'Azienda e dell'Area Vasta, alla valutazione delle performance realizzate ogni anno dall'Azienda, allo sviluppo di progettualità strategiche aziendali

Modalità di svolgimento: Organizzazione di momenti di confronto con i principali stakeholders aziendali del mondo istituzionale e socio-comunitario per fare il punto sui risultati aziendali raggiunti nell'annualità precedente e discutere le linee strategiche e di programmazione per il triennio successivo, sia a livello aziendale che di Area Vasta; Organizzazione di incontri pubblici di confronto aperto con la cittadinanza su progettualità strategiche aziendali

INIZIATIVA N. 16

Titolo dell'iniziativa: Coinvolgimento del paziente oncologico nei percorsi di cura: accoglienza, supporto, informazione e divulgazione per creare valore insieme

Fase di sviluppo: Avviata

Proponente/responsabile: UOC Immunoterapia Oncologica

Strutture aziendali coinvolte: Unità Operative afferenti al DAI Oncologico

Soggetti esterni coinvolti: Associazione Aquattromani OdV

Principali obiettivi: Creare un network di punti informativi dove possano essere diffusi materiali utili a pazienti e familiari; Sviluppare la cultura del volontariato, valorizzando il



ruolo partecipativo dei volontari che prestano servizio nei punti informativi; Coinvolgere e promuovere l'empowerment del malato oncologico attraverso un'informazione mirata; Promuovere iniziative nel territorio al fine di coinvolgere la popolazione locale nelle attività del progetto; Offrire ai pazienti domiciliati fuori regione convenzioni mirate ad ammortizzare le spese di soggiorno; Fornire informazioni inerenti alle caratteristiche delle terapie oncologiche ed al supporto nutrizionale e psicologico offerto dalla struttura

Modalità di svolgimento: Con la nascita del progetto è stato possibile allestire due punti informativi, supervisionati da volontari adeguatamente formati, presso le sale d'attesa del Centro di Immuno-Oncologia dell'Aou Senese con postazioni dedicate all'accoglienza e all'informazione di pazienti e familiari afferenti al Centro. In queste aree è possibile: Consultare la carta dei servizi offerti dal Centro e le brochure informative sulle attività dell'associazione; Associarsi, contribuendo così attivamente ai propositi dell'associazione; Consultare materiale utile alla divulgazione dei temi inerenti alla prevenzione oncologica (App Icaro, etc.); Ritirare le schede contenenti l'elenco delle strutture ricettive convenzionate con l'Aou Senese al fine di ottenere prezzi adeguati per soggiornare in città durante le cure; Ritirare buoni che permettano di ottenere uno sconto del 40% sul pasto alla mensa ospedaliera, usufruibili sia dai pazienti che dagli accompagnatori; Compilare un questionario dove raccogliere idee e spunti sul miglioramento del servizio. Le sale di attesa sono state anche dotate di distributori dove potersi rifornire gratuitamente di acqua, di una biblioteca con materiale d'intrattenimento e di un teleschermo dove poter usufruire di contenuti inerenti ai principi di una sana alimentazione e di uno stile di vita sano. I pazienti potranno ricevere anche materiale informativo in merito alla presenza di un ambulatorio di psico-nutrizione utile a contrastare la comparsa di anoressia neoplastica o iperfagia accompagnate ad ansia e depressione, a seguito della condizione clinica contingente. Infine, saranno implementate le attività che mirano alla divulgazione a livello territoriale e al coinvolgimento delle persone del luogo al fine di incrementare il numero dei volontari che possano dare il loro contributo all'interno e all'esterno dei reparti

INIZIATIVA N. 17

Titolo dell'iniziativa: La forza e il sorriso

Fase di sviluppo: Avviata (Nuova introduzione)

Proponente/responsabile: Associazione Serena Onlus - Gruppo di aiuto per le donne operate al seno

Strutture aziendali coinvolte: Direzione Aziendale, UOC Comunicazione, Informazione e



Accoglienza, UOC Oncologia Medica, UOSA Psicologia, UOC Chirurgia Oncologica della Mammella

Soggetti esterni coinvolti: Comitato aziendale di Partecipazione, Aziende esterne produttrici di cosmetici

Principali obiettivi: Aiutare le donne a riconquistare benessere e autostima in modo semplice e divertente; Supportare le donne nel percorso intrapreso di riappropriamento del proprio corpo e di loro stesse; Garantire una importante attività sociale per superare l'isolamento a cui induce la malattia e promuovere momenti di socializzazione che aiutano a sopportare situazioni di disagio e riprendere il proprio cammino di vita

Modalità di svolgimento: Attraverso un kit di prodotti cosmetici offerto alle pazienti, le donne possono usufruire della consulenza gratuita di un'estetista esperta in make-up. Sono organizzati incontri mensili della durata di circa due ore presso i locali dedicati all'interno dell'area del polo ospedaliero (asilo dell'ospedale)

INIZIATIVA N. 18

Titolo dell'iniziativa: LETISmart: Percorsi teleguidati per l'autonomia degli utenti ciechi e ipovedenti in ospedale

Fase di sviluppo: Avviata (Nuova introduzione)

Proponente/responsabile: Direzione Aziendale

Strutture aziendali coinvolte: Dipartimento Tecnico, UOC Gestione Logistica, Economale, Contratti e Rapporti con ESTAR, Ufficio Innovazione in ambito ICT e TLC, UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza

Soggetti esterni coinvolti: Unione Italia Ciechi e Ipovedenti (UICI) di Siena

Principali obiettivi: Favorire l'accessibilità degli utenti ciechi e ipovedenti all'interno dell'ospedale; Garantire il loro orientamento in autonomia e sicurezza, senza l'ausilio di un accompagnatore

Modalità di svolgimento: Il sistema LETISmart, inaugurato a dicembre 2023, è basato su una rete di segnalatori radio (radiofari o tag) posizionati in punti utili all'orientamento che, attraverso l'emissione di impulsi sonori, guidano gli utenti non vedenti o ipovedenti al raggiungimento di punti di arrivo determinati, rendendoli accessibili a tutti gli effetti. Il



sistema LETISmart è costituito da un bastone di dimensioni standard, o in alternativa da una versione portatile chiamata “minipocket”, e da una rete di radiofari installati lungo i percorsi. L’utente tramite i pulsanti presenti sull’impugnatura del bastone può selezionare il percorso da raggiungere. Una volta selezionato il percorso, l’utente viene guidato dagli impulsi sonori provenienti dai radiofari e può gestire le varie opzioni ed informazioni che vengono proposte tramite messaggi vocali. Ad integrazione del sistema, in punti determinati dei percorsi sono stati inseriti dei sistemi ausiliari (strisce loges nella parte iniziale ed esterna del percorso, dispositivi vocali e tasti braille sugli ascensori interessati, cartellonistica tattile). In collaborazione con l’UICI Siena, sono state individuate al momento tre destinazioni all’interno del presidio ospedaliero maggiormente frequentate dai non vedenti. In portineria centrale gli utenti ricevono il “minipocket” oppure il bastone bianco precaricati, con le relative informazioni

INIZIATIVA N. 19

Titolo dell’iniziativa: Noi ci mettiamo il cuore - Un progetto delle donne per le donne

Fase di sviluppo: Avviato (Nuova introduzione)

Proponente/responsabile: Associazione Pubblica Assistenza Val d’Arbia

Strutture aziendali coinvolte: UOC Chirurgia Oncologica della Mammella

Principali obiettivi: Realizzare e donare alle pazienti, prese in carico presso la UOC Chirurgia Oncologica della Mammella, borse a tracolla o a spalla per agevolare la loro autonomia e facilitare la movimentazione in presenza di drenaggi nel post-intervento; Realizzare e donare alle pazienti, prese in carico presso la UOC Chirurgia Oncologica della Mammella, cuscini, cuciti a forma di cuore, per donare sollievo (per le pazienti sottoposte ad interventi che includono lo scavo ascellare)

Modalità di svolgimento: A partire da marzo 2022, donazioni periodiche e continuative dei due supporti specifici (borse porta drenaggio e cuscini sotto-ascellari) per raggiungere tutte le donne in cura presso la UOC Chirurgia Oncologica della Mammella. Mensilmente la Coordinatrice infermieristica della struttura contatta le Responsabile del progetto per stabilire la quantità necessaria di borse e cuscini. Il personale infermieristico e di supporto distribuisce alle pazienti sottoposte a interventi di chirurgia oncologica della mammella borse e cuscini. Tra il 2022 e il 2023 sono stati donati 142 cuscini e 1261 borse



INIZIATIVA N. 20

Titolo dell'iniziativa: Il sito web aziendale: strumenti di informazione e comunicazione

Fase di sviluppo: Avviata (Nuova introduzione)

Proponente/responsabile: Direzione Aziendale

Strutture aziendali coinvolte: Ufficio Innovazione in ambito ICT e TLC, UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza

Principali obiettivi: Promuovere conoscenza e consapevolezza nella comunità su attività, progettualità, funzionamento dell'Aou Senese, anche nell'ottica di maggiore accountability aziendale

Modalità di svolgimento: Attivazione e continuo aggiornamento di sezioni all'interno del sito web istituzionale per rendere fruibili dati di attività e funzionamento dell'Azienda, anche in tempo reale, accedere ai principali atti e documenti aziendali di programmazione strategica e organizzazione dei processi intra e interaziendali, visionare le performance aziendali riconosciute e attestate da enti regionali e nazionali, conoscere i giudizi e la valutazione dei servizi da parte dell'utenza, [...]

INIZIATIVA N. 21

Titolo dell'iniziativa: Coinvolgimento dei pazienti nei percorsi in odontostomatologia

Fase di sviluppo: Avviata

Proponente/responsabile: UOC Odontostomatologia

Soggetti esterni coinvolti: Associazioni di Pazienti medicalmente compromessi, Azienda Usl Toscana Sud Est, Associazione Nazionale Dentisti Italiani (ANDI), Medici di Medicina Generale, Odontoiatria privata

Principali obiettivi: Superamento delle criticità emerse dall'applicazione del «Progetto Odontoiatria» (DGRT 462/2014) adeguando la varietà e la qualità delle cure alle aspettative dell'utenza; Stabilire nell'Aou Senese l'accesso prioritario alle cure, per pazienti medicalmente compromessi o che necessitano di terapie odontoiatriche particolarmente complesse, che richiedono competenze particolari (applicazione della legge Balduzzi) in materia di Odontoiatria; Velocizzazione dei percorsi di cura per i pazienti con problematiche complesse sia odontoiatriche che di salute sistemica e miglioramento dei percorsi clinico-assistenziali



Modalità di svolgimento: Informare l'utenza sulle missioni della UOC Odontostomatologia e sulle normative in essere per l'accesso alle cure e per la gestione del piano di trattamento; Somministrazione di questionari sul gradimento dei percorsi di cura e delle modalità di accesso alle cure; Somministrazione di questionari sul gradimento del servizio e sull'iniziativa di coinvolgimento dei pazienti; Creazione di uno sportello per la raccolta di suggerimenti, storie personali, esperienza vissuta durante i trattamenti; Analisi dei reclami; Istituzione di una rete informativa bidirezionale (anche via web) comprendente il personale della UOC, Associazioni di pazienti, Medici di Medicina Generale e odontoiatri operanti in ambito pubblico (Azienda Usl) e privato (ANDI) per il miglioramento dei percorsi assistenziali e dei piani di cura

INIZIATIVA N. 22

Titolo dell'iniziativa: Porpora Trombotica Trombocitopenica (PTT): Alleanza tra medico, laboratorio e paziente

Fase di sviluppo: Nuova introduzione

Proponente/responsabile: UOC Ematologia

Strutture aziendali coinvolte: UOC Igiene ed Epidemiologia, UOC Laboratorio Patologia Clinica (UOS Coagulazione)

Soggetti esterni coinvolti: Area Dip. Innovazione e Sviluppo Staff Direzione Sanitaria Azienda Usl Toscana Sud Est, UOSD Ematologia Arezzo Azienda Usl Toscana Sud Est, Dip. Medicina di Laboratorio e Trasfusionale Azienda Usl Toscana Sud Est, Associazione Nazionale Porpora Trombotica Trombocitopenica (A.N.P.T.T.)

Principali obiettivi: Far conoscere agli operatori della sanità e ai pazienti la Porpora Trombotica Trombocitopenica, una patologia autoimmune rara ma molto severa; Far comprendere l'importanza di una diagnosi precoce e come questa necessiti di una collaborazione in rete tra unità di Pronto Soccorso, Laboratori e Centri ematologici; Illustrare le nuove metodiche diagnostiche di laboratorio; Illustrare il PDTA interaziendale iniziato nel giugno 2023, d'intesa tra l'Aou Senese, l'Azienda Usl Toscana Sud Est e l'Associazione Nazionale Porpora Trombotica Trombocitopenica, e in corso di ultimazione

Modalità di svolgimento: La Porpora Trombotica Trombocitopenica (anche conosciuta come Sindrome di Moschowitz) è una rara emopatia microangiopatica immuno-mediata caratterizzata da un decorso acuto molto severo e fatale se non viene rapidamente diagnosticata



e trattata. Per questo è molto importante sensibilizzare gli operatori della sanità nei confronti di questa malattia e costruire dei percorsi condivisi che facilitino la diagnosi precoce, la rapida centralizzazione e il tempestivo trattamento del paziente. Allo stesso tempo una maggior consapevolezza, da parte dei pazienti che hanno già avuto un episodio di PTT, sia delle caratteristiche di questa emopatia che dei percorsi messi in atto per una immediata presa in carico, può avere un ruolo decisivo nella prevenzione delle recidive. A questo scopo entro la metà del 2024 sarà organizzato un evento divulgativo-formativo aperto ai medici, biologi, patologi clinici dell'Aou Senese e dell'Azienda Usl Toscana Sud Est, ai pazienti affetti da PTT (e ai loro famigliari) residenti nel territorio regionale interessato

INIZIATIVA N. 23

Titolo dell'iniziativa: Pagina web dedicata alla giornata del coinvolgimento in Aou Senese

Fase di sviluppo: Avviata

Struttura proponente/responsabile: Direzione Aziendale

Strutture aziendali coinvolte: Ufficio Innovazione in ambito ICT e TLC, UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza

Principali obiettivi: Promuovere il progetto di coinvolgimento dell'Aou Senese all'interno della comunità; Assicurare la diffusione di informazioni e conoscenze su servizi, percorsi, opportunità di coinvolgimento per un maggior empowerment; Creare opportunità di confronto interaziendale su best practice in tema di coinvolgimento; Diffondere consapevolezza dell'importanza della collaborazione per il miglioramento dei percorsi e dei servizi

Modalità di svolgimento: Attivazione di una pagina web all'interno del sito istituzionale aziendale dedicata alla giornata sul coinvolgimento di pazienti e volontariato. Nella pagina sono previste sezioni in cui l'utente può fruire dei principali contenuti della giornata (programma, video, foto, contributi, poster sulle iniziative di coinvolgimento dell'Aou Senese e di altre Aziende riportanti informazioni su obiettivi e modalità operative di svolgimento)

INIZIATIVA N. 24

Titolo dell'iniziativa: Appropriatelyzza e umanizzazione del percorso di cura del paziente oncologico anziano

Fase di sviluppo: Avviata (Nuova introduzione)



Proponente/responsabile: UOC Oncologia medica

Strutture aziendali coinvolte: UOSA Cronicità e Fragilità negli Anziani

Soggetti esterni coinvolti: Arciconfraternita della Misericordia di Siena, Pubblica Assistenza di Siena, Associazione Quavio, Unità Funzionale delle Cure Palliative del Territorio Senese, Comitato aziendale di Partecipazione, Associazioni di rappresentanza dei pazienti

Principali obiettivi: Miglioramento continuo del percorso di presa in carico dei pazienti oncologici anziani per offrire il recupero e/o il mantenimento della massima autonomia fisica e relazionale, garantendo loro la migliore qualità di visita possibile

Modalità di svolgimento: Corretto inquadramento del paziente oncologico anziano nella categoria di piena validità, vulnerabilità o fragilità; Informazione e ascolto dei pazienti anziani, familiari e caregivers, aumentando la consapevolezza riguardo al percorso di presa in carico e alle possibilità terapeutiche; Coinvolgimento del paziente, familiari e caregivers, e collaborazione con i soggetti esterni coinvolti, per la implementazione e effettuazione del monitoraggio assistenziale in modalità di televisita; Coinvolgimento di pazienti anziani e familiari nelle iniziative di informazione sull'organizzazione dei servizi dell'Aou Senese e realizzazione di incontri periodici con organizzazioni di volontariato e associazioni di pazienti, Medici di Medicina Generale (MMG), personale addetto alle cure di supporto e palliative a domicilio per il miglioramento e umanizzazione dei percorsi assistenziali, per gli aspetti clinici e organizzativi; Proposta di corsi di formazione per il personale infermieristico e medico e note informative per il pubblico anziano e per le associazioni rappresentative dei pazienti sulle principali criticità del paziente anziano; Sviluppo di questionari per valutazioni sul gradimento dei servizi e del percorso clinico-assistenziale offerto ai pazienti oncologici anziani

INIZIATIVA N. 25

Titolo dell'iniziativa: Presa in carico integrata dei pazienti con insufficienza renale cronica

Fase di sviluppo: Avviata

Proponente/responsabile: UOSA Psicologia, UOC Nefrologia, Dialisi e Trapianto

Strutture aziendali coinvolte: Centro Trapianti di Rene Aou Senese

Soggetti esterni coinvolti: Associazione Nazionale Emodializzati e Trapiantati di Rene (ANED)



Principali obiettivi:

Per i pazienti: Esplorare i bisogni, le percezioni, gli atteggiamenti, i vissuti emotivi e le strategie comportamentali di pazienti con insufficienza renale e dei loro familiari per garantire la continuità e la globalità della presa in carico fornendo supporto nell'affrontare i cambiamenti nello stile di vita e le limitazioni imposte da essi.

Per gli operatori: Offrire informazioni su risorse, dinamiche relazionali, vissuti, fonti di stress nelle interazioni con il paziente e i familiari

Modalità di svolgimento:

Per i pazienti: Svolgimento di incontri, gestiti da uno psicologo, rivolti a pazienti con insufficienza renale cronica e ai loro familiari con il coinvolgimento dei professionisti che intervengono nel percorso di cura e con rappresentanti dell'ANED (anche "pazienti esperti"); nel corso degli incontri, vengono illustrate e spiegate le diverse fasi del percorso di cura del paziente, raccolte le esperienze ed i vissuti di "pazienti esperti", e si interagisce con i pazienti ed i familiari fornendo il supporto psicologico necessario.

Per gli operatori: Avvio di un focus group, gestito da uno psicologo, con rappresentanti di ciascun profilo professionale coinvolto nel percorso e con rappresentanti dell'ANED (anche pazienti "esperti") su: organizzazione del percorso, comunicazione, strumenti adottati per la comunicazione, formazione e supporto agli operatori, supporto ai pazienti; Avvio di un percorso breve di gruppo (Principi Terapeutici Acceptance and Commitment Therapy - ACT) per gli operatori; Attivazione di uno sportello aperto per gli operatori; Sviluppo e somministrazione di un questionario rivolto agli operatori di monitoraggio del percorso

INIZIATIVA N. 26

Titolo dell'iniziativa: Sportello informativo in merito alla donazione di organi e tessuti

Fase di sviluppo: Nuova introduzione

Proponente/responsabile: UOSA Coordinamento Locale Donazione Organi e Tessuti

Strutture aziendali coinvolte: Dipartimento delle Professioni Infermieristiche ed Ostetriche, Direzione Aziendale, UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza

Soggetti esterni coinvolti: Associazione Italiana per la Donazione di Organi, Tessuti e Cellule (AIDO)



Principali obiettivi: Dare al cittadino/utenza la possibilità di chiedere informazioni a personale esperto e formato in merito ai percorsi donativi; Diffondere la cultura della donazione all'interno della comunità di riferimento

Modalità di svolgimento: Istituzione di uno sportello informativo presso la UOSA Coordinamento Locale Donazioni Organi e Tessuti, ubicato al Lotto 1, piano 1S, disponibile per tutti coloro che richiedono informazioni inerenti alle modalità di espressione della propria volontà alla donazione o approfondimenti sull'argomento; Operatività dello sportello a orari predefiniti durante la settimana e possibilità di accesso senza prenotazione

INIZIATIVA N. 27

Titolo dell'iniziativa: Azione sinergica tra ACTI e Aou Senese per la ricerca clinica

Fase di sviluppo: Avviata

Proponente/responsabile: UOC Terapia Chirurgica dell'Insufficienza Cardiaca e del Trapianto di Cuore

Strutture aziendali coinvolte: UOC Cardiologia, UOC Immunoematologia e Servizio Trasfusionale, UOSA Trapianto di Polmone, UOC Chirurgia Generale e Trapianto di Rene

Soggetti esterni coinvolti: Associazione Cardiotrapiantati Italiani (ACTI), Arciconfraternita di Misericordia di Siena

Principali obiettivi: Garantire l'allestimento di database efficienti attraverso l'impiego di tecnologie avanzate

Modalità di svolgimento: Costruzione di un database relativo all'attività di fotoafesi extracorporea (ECP) in pazienti cardiotrapiantati; Acquisizione e utilizzo della piattaforma VTOC con il supporto dell'ACTI (Associazione CardioTrapiantati Italiani sezione Toscana/Siena); Condivisione ed elaborazione a fini scientifici e clinici, dei dati acquisiti, integrandoli con la collaborazione di altri Centri Nazionali per il Trapianto di Cuore: Napoli, Bologna, Padova, Palermo, Torino

INIZIATIVA N. 28

Titolo dell'iniziativa: L'ospedale in un click: sale d'attesa tecnologiche

Fase di sviluppo: Avviata



Proponente/responsabile: Dipartimento delle Professioni Infermieristiche ed Ostetriche

Strutture aziendali coinvolte: Dipartimento Tecnico, Ufficio Innovazione in ambito ICT e TLC, UOC Gestione Logistica, Economale, Contratti e Rapporti con ESTAR

Soggetti esterni coinvolti: Associazioni di rappresentanza dei pazienti

Principali obiettivi: Migliorare l'esperienza dei pazienti che accedono ai servizi riducendo la percezione del tempo di attesa attraverso la creazione di un ambiente più confortevole e la disponibilità di tool e strumenti interattivi; Garantire la fruizione di informazioni sul percorso di cura

Modalità di svolgimento: Preparazione di materiale informativo multilingua sull'accesso ai servizi e sul percorso di presa in carico del paziente da rendere fruibile su piattaforma multimediale connessa alla rete; Introduzione di stazioni di ricarica per dispositivi elettronici

INIZIATIVA N. 29

Titolo dell'iniziativa: Supporto psicologico ai pazienti con sarcoidosi

Fase di sviluppo: Nuova introduzione

Proponente/responsabile: UOC Malattie dell'Apparato Respiratorio - Centro di Riferimento Regionale Malattie Rare Polmonari - Centro ERN ILD

Soggetti esterni coinvolti: Associazione Italiana Amici contro la Sarcoidosi

Principali obiettivi: Favorire il supporto psicologico ai pazienti con malattie rare; Promuovere la partecipazione diretta dell'associazione di pazienti all'attività del Centro di Riferimento Regionale Malattie Rare Polmonari - Centro ERN ILD

Modalità di svolgimento: Stesura del Protocollo relativo al progetto di supporto psicologico ai pazienti con sarcoidosi, in collaborazione fra i clinici esperti della malattia e l'associazione di pazienti; Sottomissione del Protocollo al Comitato Etico; Somministrazione di un questionario per la valutazione psicologica dei malati rari complessi a una popolazione iniziale di 250 pazienti con sarcoidosi seguiti dal Centro di Riferimento Regionale Malattie Rare Polmonari; Definizione di un sottogruppo di pazienti che possono beneficiare di un supporto psicologico; Avvio operativo del progetto di supporto psicologico



INIZIATIVA N. 30

Titolo dell'iniziativa: Casa di accoglienza ACTI per pazienti e familiari

Fase di sviluppo: Avviata

Proponente/responsabile: Centro Trapianto di Cuore Aou Senese, UOC Terapia Chirurgica dell'Insufficienza Cardiaca e del Trapianto di Cuore

Strutture aziendali coinvolte: UOSA Trapianto di Polmone, UOC Chirurgia Generale e Trapianto di Rene

Soggetti esterni coinvolti: Associazione Cardiotrapiantati Italiani (ACTI), Arciconfraternita di Misericordia di Siena

Principali obiettivi: Raggiungere un adeguato grado di soddisfazione degli utenti; Migliorare l'interazione con le strutture ospedaliere; Favorire l'accesso dei pazienti trapiantati e dei loro familiari alle strutture ospedaliere; Ottimizzare il percorso di presa in carico dei pazienti trapiantati

Modalità di svolgimento: La Casa di Accoglienza, nell'accettare l'ospite, dà priorità ai trapiantati di cuore e polmone (pazienti e familiari). Il progetto prevede due fasi: Definizione di una procedura che delinea le modalità di contatto tra il paziente, la famiglia e le strutture ospedaliere coinvolte nel percorso; Programmazione standardizzata degli accessi necessari presso la struttura, funzionale all'ottimizzazione del percorso

INIZIATIVA N. 31

Titolo dell'iniziativa: Casa di Accoglienza per mamme e donne con necessità assistenziali e sanitarie

Fase di sviluppo: Avviata (Nuova introduzione)

Proponente/responsabile: Direzione Aziendale

Strutture aziendali coinvolte: Dipartimento della Donna e dei Bambini, UU.OO. di tutti i Dipartimenti

Soggetti esterni coinvolti: Fondazione «Danilo Nannini» per la donna e il bambino

Principali obiettivi: Assicurare sostegno ai pazienti e alle famiglie e caregiver, non residenti



sul territorio, offrendo loro la possibilità di risiedere in strutture messe a disposizione dalle associazioni di volontariato; Potenziare la rete dell'ospitalità afferente all'ospedale

Modalità di svolgimento: L'ingresso e il soggiorno presso la Casa di Accoglienza è riservato alle mamme e alle donne con necessità assistenziali e sanitarie. Tutte le camere sono dotate di bagno con doccia, sono presenti un soggiorno con TV e una piccola biblioteca, insieme ad una cucina e ad un'area ad uso lavanderia; oltre alla rete wi-fi, sono disponibili uno sterilizzatore a vapore per latte materno ed uno per forno a microonde, una lavasciuga e un tenditoio. Alle signore mamme ospiti che ne facciano espressa richiesta è data la possibilità di farsi assistere, durante tutto il soggiorno, da una accompagnatrice a loro scelta. È inoltre disponibile un servizio di accoglienza rivolto alle donne che necessitano di assistere un proprio caro ricoverato o che hanno bisogno di effettuare controlli sanitari ravvicinati e non sono residenti a Siena e Provincia

INIZIATIVA N. 32

Titolo dell'iniziativa: Il trapianto di cuore: le storie dei pazienti per un miglior percorso di cura

Fase di sviluppo: Avviata

Proponente/responsabile: Centro Trapianto di Cuore Aou Senese

Strutture aziendali coinvolte: DAI Cardio-toraco-vascolare, UOC Terapia Chirurgica dell'Insufficienza cardiaca e del Trapianto di Cuore, UOC Cardiologia, DAI Salute Mentale e Organi di Senso, UOSA Psicologia

Soggetti esterni coinvolti: Associazione Cardiotrapiantati Italiani (ACTI)

Principali obiettivi: Porre il paziente in lista di trapianto al "centro" del percorso di cura; Condividere il percorso di cura con il paziente ed i familiari; Garantire supporto emotivo al paziente ed ai familiari; Informare il paziente ed i familiari sulle fasi del percorso di cura; Migliorare l'esperienza del paziente e dei familiari anche attraverso le "storie" dei cardiotrapiantati

Modalità di svolgimento: Svolgimento di incontri, ogni quattro mesi, con il paziente in lista di trapianto di cuore ed i familiari, alla presenza di cardiocirurgo, cardiologo, infermiere dedicato al programma nella fase pre e post trapianto, psicologo, pazienti trapiantati, rappresentanti dell'Associazione Cardiotrapiantati Italiani (ACTI).



Ogni incontro si articola in: Una prima parte in cui viene illustrato il PDTA con approfondimenti sulle fasi che vedono coinvolto il paziente prima, durante e dopo il trapianto (quali, l'attesa in lista, le motivazioni della scelta del ricevente, il momento della chiamata, il ricovero, la fase peri- operatoria, il follow-up); Una seconda parte in cui interviene il paziente cardiotrapiantato che racconta l'esperienza vissuta durante il proprio percorso di cura

INIZIATIVA N. 33

Titolo dell'iniziativa: Vademecum lavoro e previdenza post trapianto di cuore

Fase di sviluppo: Avviata

Proponente/responsabile: Centro Trapianto di Cuore Aou Senese

Strutture aziendali coinvolte: UOC Terapia Chirurgica dell'Insufficienza Cardiaca e del Trapianto di Cuore, UOC Cardiologia, UOSA Psicologia, UOC Medicina Legale, UOC Medicina Preventiva e Sorveglianza Sanitaria

Soggetti esterni coinvolti: Associazione Cardiotrapiantati Italiani (ACTI)

Principali obiettivi: Migliorare il reinserimento lavorativo del paziente post trapianto di cuore; Assicurare continuità nel percorso di presa in carico anche dopo il trapianto; Supportare i pazienti ad affrontare il rientro lavorativo; Informare i pazienti sugli aspetti previdenziali dopo il trapianto di cuore

Modalità di svolgimento: Produzione di un booklet a cura dei professionisti coinvolti, dell'associazione e dei pazienti trapiantati di cuore. Il booklet è strutturato in due parti: nella prima vengono illustrate le possibili tappe del rientro lavorativo o delle richieste previdenziali con riferimenti normativi ed esempi pratici; nella seconda vengono inserite brevi storie di vita vissuta, dove i pazienti cardiotrapiantati raccontano il loro reinserimento lavorativo post trapianto

INIZIATIVA N. 34

Titolo dell'iniziativa: Protocollo d'intesa nell'ambito delle donazioni di sangue

Fase di sviluppo: Avviata



Proponente/responsabile: Direzione Aziendale

Strutture aziendali coinvolte: UOC Immunoematologia e Servizio Trasfusionale, DAI Terapie cellulari, Ematologia e Medicina di Laboratorio

Soggetti esterni coinvolti: Avis Provinciale di Siena, ANPAS zona senese, FRATRES provinciale di Siena, Gruppo donatori di sangue delle Contrade di Siena, Croce Rossa Italiana

Principali obiettivi: Condivisione e continuo confronto tra il Servizio Trasfusionale dell'Aou Senese e le associazioni di volontariato per rendere il servizio a “misura di donatore”; Promuovere la cultura della donazione; Incrementare le donazioni e migliorare la gestione della risorsa sangue; Agevolare l'accesso al servizio e garantire migliori outcome per gli utenti

Modalità di svolgimento: Realizzazione di iniziative atte alla sensibilizzazione alla donazione di sangue e capaci di rispondere alle esigenze dei donatori al fine di favorire ed incrementare le donazioni: Programmazione di aperture straordinarie del Servizio Trasfusionale; Realizzazione di eventi specifici per potenziare l'informazione e la comunicazione sul tema della donazione adottando un linguaggio più incisivo e capace di rivolgersi anche ai donatori più giovani; Operatività di un Tavolo permanente di confronto sulla donazione di sangue ed emocomponenti composto dai rappresentanti delle associazioni dei donatori di sangue e dal Direttore del Servizio Trasfusionale dell'Aou Senese che si riunisce periodicamente alla presenza della Direzione Aziendale; Sottoscrizione e operatività di Protocolli con Aziende pubbliche e private e Istituzioni civili e militari per l'attivazione di percorsi dedicati alla donazione di lavoratori e lavoratrici

INIZIATIVA N. 35

Titolo dell'iniziativa: Trasporto sanitario: Intesa e Tavolo permanente con Anpas e Siena Soccorso

Fase di sviluppo: Avviata

Proponente/responsabile: Direzione Aziendale

Strutture aziendali coinvolte: UOC Pronto Soccorso, DAI Emergenza-Urgenza

Soggetti esterni coinvolti: ANPAS Zona Senese - Coordinamento Provinciale, Associazione Siena Soccorso

Principali obiettivi: Condivisione continua di dati, risultati di attività e informazioni;



Coinvolgimento delle Associazioni nella co-progettazione dei servizi; Discussione di aspetti organizzativi basata su dialogo e confronto; Collaborazione per migliorare il servizio all'utenza

Modalità di svolgimento: Monitoraggio dei trasporti sanitari: in arrivo, stazionamento, in uscita; Analisi e condivisione periodica dei dati; Incontri nelle sedi delle associazioni per migliorare la conoscenza reciproca e diffondere informazioni sulle attività e sull'organizzazione del Pronto Soccorso; Operatività del Tavolo permanente di confronto tra le associazioni di trasporto sanitario e l'Azienda (a partire dalla Direzione Aziendale e dal Direttore del Pronto Soccorso) che si riunisce periodicamente; Implementazione di percorsi di co-progettazione di processi, attività e servizi (astanteria, aree di sosta dedicate ambulanze e mezzi di soccorso, tensostruttura, procedura sull'accesso dei volontari in Pronto Soccorso e sulla gestione dei presidi, site visit dei volontari in Pronto Soccorso, [...])



5 VALUTAZIONE E AGGIORNAMENTO ANNUALE DEL PROGETTO

Per ogni iniziativa inserita all'interno del progetto in virtù della sua coerenza con gli obiettivi complessivamente perseguiti nonché del suo impatto previsto in termini di coinvolgimento, deve essere definito un dettagliato piano di azione corredato da relativi cronoprogrammi, indicatori e misure di valutazione.

Il monitoraggio sistematico dei risultati raggiunti dalle iniziative viene incluso all'interno di un report finale, prodotto a cadenza annuale e parte integrante dell'aggiornamento a scorrimento del progetto, dal quale deve emergere il raggiungimento, attraverso le iniziative, delle specifiche finalità perseguite con riferimento a molteplici dimensioni, tra cui: efficacia clinica, produttività, appropriatezza ed efficienza organizzativa, soddisfazione dei professionisti e degli utenti. Nell'individuazione e definizione delle misure di valutazione più idonee è necessaria una costante attenzione all'evoluzione del filone della letteratura scientifica di riferimento nonché al confronto costante con altre realtà organizzative impegnate in iniziative analoghe. Inoltre, sempre all'interno del report, una contestuale attività di valutazione ed analisi condotta sull'applicazione del framework proposto consente di apprezzare, secondo una visione di sistema, il livello e la tipologia di coinvolgimento perseguito con le iniziative, gli ambiti di applicazione, nonché le aree organizzative che sono state principalmente interessate.

Come precedentemente descritto, le evidenze acquisite dal monitoraggio annuale saranno utili per l'aggiornamento del progetto con il consolidamento delle iniziative già presenti e l'identificazione di nuove, garantendo il coinvolgimento trasversale dei professionisti all'interno dell'organizzazione, dei pazienti e degli altri stakeholders in vista del miglioramento continuo dei processi di erogazione dei servizi sanitari.

Ogni nuova iniziativa può essere presentata avvalendosi di un'apposita scheda, resa disponibile sulla intranet aziendale, che è articolata in sezioni riportanti le principali informazioni utili per il suo inquadramento e valutazione ai fini dell'inclusione all'interno del progetto aziendale. Durante il corso dell'anno, le iniziative possono essere avanzate dal referente alla Direzione Aziendale, previa ampia discussione e condivisione all'interno e all'esterno della singola realtà organizzativa, rispettivamente con tutti i professionisti e gli stakeholders aziendali coinvolti nella proposta e nel relativo sviluppo operativo. L'inserimento dell'iniziativa nel progetto aziendale è subordinato ad una preliminare valutazione ed eventuale richiesta di integrazioni/revisioni da parte della Direzione Aziendale.



6 LA GIORNATA DEDICATA AL COINVOLGIMENTO IN AOU SENESE

Il continuo sviluppo del progetto e la sua sostenibilità nel tempo sono funzione sia della capacità di dare visibilità ai risultati conseguiti con le iniziative, dimostrando attenzione e consapevolezza diffusa ai diversi livelli dell'Azienda sulle tematiche del coinvolgimento, sia della volontà di ricercare nell'osservazione ed interazione con l'ambiente esterno spunti continui di miglioramento.

La realizzazione di un evento annuale, aperto alla partecipazione dei cittadini, volto a presentare le iniziative realizzate nel corso dell'anno nell'ambito del progetto aziendale ed a ricercare il confronto con altre realtà organizzative impegnate nelle medesime sfide, risponde proprio a queste esigenze. La Deliberazione aziendale n. 1295 del 15 dicembre 2022 ha pertanto istituito la Giornata dedicata al coinvolgimento dei pazienti e del volontariato in Aou Senese da svolgersi, ogni anno, in occasione della Giornata Mondiale del Malato. Tra gli obiettivi della Giornata si individuano:

1. Promuovere la conoscenza, l'attenzione e l'interesse nei confronti della progettualità da parte dei cittadini e dei diversi stakeholders dell'Azienda appartenenti all'ambiente istituzionale e socio-comunitario;
2. Rafforzare l'interazione con i pazienti ed il volontariato per il miglioramento continuo dei percorsi di cura, dei processi organizzativi aziendali e dei servizi erogati;
3. Valorizzare l'attenzione agli aspetti relazionali e comunicativi per un miglior esito dei percorsi di cura;
4. Garantire occasioni di incontro, confronto, scambio di esperienze con altre realtà aziendali impegnate nello sviluppo di analoghe progettualità;
5. Assicurare ai professionisti momenti di riconoscimento dell'impegno profuso nell'ottica di accrescere la responsabilizzazione rispetto alle iniziative ma anche l'entusiasmo e l'adesione alle iniziative;
6. Alimentare una sempre maggiore interiorizzazione e consapevolezza dell'importanza delle logiche di collaborazione e coinvolgimento, sia capillarmente all'interno dell'organizzazione sia tra gli attori dell'ambiente di riferimento che interagiscono con l'Azienda, in vista della qualità dei servizi, delle attività e dei processi di funzionamento aziendali.

Lo svolgimento dei lavori della giornata prevede sessioni in plenaria con tavole rotonde, con la partecipazione della Direzione Aziendale, delle Istituzioni, del Comitato aziendale di Par-



tecipazione, delle associazioni di pazienti e organizzazioni di volontariato, dei professionisti, di altre Aziende e soggetti terzi, e una “Sessione poster” per l’esposizione delle iniziative realizzate in Azienda.

La documentazione e il materiale relativi alle giornate annuali dedicate al coinvolgimento in Azienda, che si caratterizzano per foto, video, programma, comunicati stampa, presentazioni, poster, vengono resi fruibili sul sito web istituzionale all’interno della sezione “Podcast e documenti degli eventi”.



7

I RISULTATI DEL MONITORAGGIO ANNUALE DELLO STATO DI AVANZAMENTO DEL PROGETTO (ANNO 2023)

Per il triennio 2023-2025, all'interno del progetto formalizzato a dicembre 2022 (Deliberazione aziendale n. 1295/2022) sono state inserite 26 iniziative, di cui 16 avviate ed in corso di svolgimento mentre 10 in fase di definizione (sviluppate durante l'anno). Una ulteriore iniziativa è stata inclusa nel progetto ad inizio del 2023. Tra le iniziative, 5 si caratterizzano per essere state promosse dalla Direzione Aziendale (2 sono frutto di un processo di collaborazione in essere tra la Direzione aziendale e le organizzazioni di volontariato in ambito di trasporti sanitari e donazioni di sangue), 1 nasce dalla volontà del Comitato aziendale di Partecipazione, mentre le restanti, proposte dai professionisti, sono inerenti all'umanizzazione della presa in carico e degli ambienti ospedalieri (4), ai processi comunicativi e relazionali e di accesso alle cure (2), ai percorsi clinico-assistenziali di alta specializzazione (15) con particolare riguardo a quelli trapiantologici, i.e. cuore, rene, polmone, con il coinvolgimento delle associazioni di pazienti. Le iniziative possono caratterizzarsi, nel loro svolgimento e sviluppo, per la partecipazione attiva e il contributo, oltre che di organizzazioni di volontariato e associazioni di pazienti, anche di enti e istituzioni della zona Senese, dell'Azienda Usl Toscana Sud Est e di reti e organismi regionali, nazionali ed europei.

L'applicazione del framework descritto al paragrafo 2, ai fini di una valutazione di sistema del progetto (Tabella 2), evidenzia come l'ambito di applicazione maggiormente interessato dalle iniziative (12) siano i processi di coinvolgimento sia nel miglioramento continuo di molteplici percorsi clinico-assistenziali e di accoglienza sia nel funzionamento dell'Azienda sul piano della programmazione strategica, di una maggiore accountability sulle performance aziendali e dei processi di erogazione dei servizi sanitari, con azioni combinate di informazione/consultazione/collaborazione. All'interno di questi processi, gli stakeholders aziendali partecipano per lo più in forma aggregata (i.e. organizzazioni di volontariato e associazioni di pazienti). Molteplici sono, inoltre, le iniziative di carattere informativo/formativo (8) rivolte agli utenti ed alla collettività di riferimento con finalità di orientamento nell'accesso e fruizione dei servizi e di appropriatezza e continuità dei percorsi di cura. La dimensione individuale è oggetto di iniziative (5) che coinvolgono i singoli pazienti nella partecipazione attiva ed informata al proprio percorso di cura con l'obiettivo di una maggiore consapevolezza e migliore esperienza in ogni fase, dalla diagnosi al follow-up. Infine, è da rilevare come i processi di consultazione siano centrali nella progettazione e miglioramento dei servizi erogati dall'Azienda e nelle fasi, di presentazione e confronto, propedeutiche all'adozione dei principali documenti strategici di programmazione e organizzazione, come sottolineato in precedenza, caratterizzate preva-



lentamente dal coinvolgimento degli stakeholders in forma aggregata.

Tabella 2 – Le iniziative di coinvolgimento inserite progetto (anno 2023) all'interno del framework adottato

		TIPOLOGIA DI COINVOLGIMENTO			LIVELLO DI COINVOLGIMENTO	
		INIZIATIVE	Informazione	Consultazione	Collaborazione	Organizzazione e governance
AMBITO DI APPLICAZIONE	Indirizzi strategici, valutazione performance aziendali e processi erogazione servizi	12				
	Qualità, appropriatezza ed efficacia servizi offerti (feedback dei pazienti)	2				
	Cultura sanitaria, formazione e informazione	8				
	Esperienza individuale di cura e assistenza	5				

L'impatto delle iniziative, sviluppate nel corso del 2023, ha pertanto interessato molteplici dimensioni di funzionamento dell'Azienda, tra cui:

- Progettazione e revisione dei Percorsi Diagnostico-Terapeutico Assistenziali (PDTA) e delle procedure organizzative;
- Funzione di accountability aziendale e di comunicazione rivolta ai pazienti e alle comunità;
- Sviluppo e/o consolidamento di dinamiche di collaborazione “costruttiva” con gli altri attori che concorrono ai processi di erogazione dei servizi sanitari (con particolare riferimento alle organizzazioni di volontariato, tra i referenti delle organizzazioni e la Direzione Aziendale, tra i volontari e i professionisti aziendali);
- Incremento di produttività, efficienza e appropriatezza dei servizi;
- Soddisfazione di utenti e caregiver nei processi di erogazione dei servizi e di accoglienza relazionale;
- Funzionalità, sicurezza e umanizzazione degli spazi e degli ambienti ospedalieri.

Al progetto 2023-2025 è stato dedicato l'evento pubblico, denominato “Giornata del coinvolgimento di pazienti e del volontariato nei percorsi di cura”, svoltosi in data 18 marzo 2023, alla presenza di oltre 200 partecipanti, tra cui i principali rappresentanti di istituzioni e organismi dell'ambiente socio-politico a livello regionale e locale. Le 27 iniziative del Progetto sono state esposte ed illustrate in una apposita “sessione Poster”, mentre durante i



lavori della giornata si sono susseguite sessioni in plenaria di confronto con altre realtà sanitarie per la condivisione di buone pratiche (i.e. ASL 4 Liguria, ASL Bologna, Humanitas, AOU Meyer, Azienda Usl Toscana Sud Est) e di presentazione di iniziative di coinvolgimento aziendali, inserite nel progetto, caratterizzate dal coinvolgimento delle organizzazioni di volontariato per il miglioramento di specifici servizi sanitari (i.e. trasporti sanitari e donazioni di sangue).



8

BIBLIOGRAFIA

Ansell, C., Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice, *Journal of Public Administration Research and Theory*. 18(4):543-571

Anderson, N.N., Baker, G.R., Moody, L., Scane, K., Urquhart, R., Wodchis, W.P. Gagliardi, A.R. (2021). Approaches to optimize patient and family engagement in hospital planning and improvement: qualitative interviews. *Health expectations*. 24:967-977

Bate, P., Robert, G. (2006). Experience-based design: from redesigning the system around the patient to co-designing services with the patient. *Quality & Safety in Health Care*. 15(5):307-10

Bombard, Y., Baker, G.R., Orlando, E., Fancott, C., Bhatia, P., Casalino, S. (2018). Engaging patients to improve quality of care: a systematic review. *Implementation Science*. 13:98

Busch, I.M., Moretti, F., Travaini, G., Wu, A.W., Rimondini, M. (2019). Humanization of care: Key elements identified by patients, caregivers, and healthcare providers: A systematic review. *Patient*. 2(5):461-474

Carman, K.L., Dardess, P., Maurer, M., Sofaer, S., Adams, K., Betchel, C. et al. (2013). Patient and family engagement: a framework for understanding the elements and developing interventions and policies. *Health Affairs*. 32(2):223-31

Crawford, M.J., Rutter, D., Manley, C., Weaver, T., Bhui, K., Fulop, N., et al. (2002). Systematic review of involving patients in the planning and development of health care. *BMJ*. 325(7375):1263

Dunston, R., Lee, A., Boud, D., Brodie, P., Chiarella, M. (2009). Co-production and health system reform-From re-imagining to re-making. *Australian Journal of Public Administration*. 68(1):39-52

Gilardi, S., Guglielmetti, C., Marsilio, M., Sorrentino, M. (2016). Co-production in healthcare: moving patient engagement towards a managerial approach. In: *Co-production in the public sector: experiences and challenges*, [a cura di] M. Fugini, E. Bracci, M. Sicilia. - Prima edizione. - [s.l.]: Springer, 2016 - pp. 77-95

Graffigna, G., Barelo, S., Riva, G., Castelnuovo, G., Corbo, M. et al. (2017). Promozione del patient engagement in ambito clinico-assistenziale per le malattie croniche: raccomandazioni dalla prima conferenza di consenso italiana. *Recenti Prog Med*, 108:455-475



- Graffigna, G., Barelo, S., Riva, G., Savarese, M., Menichetti, J., Castelnuovo, G. et al. (2017). Fertilizing a Patient Engagement Ecosystem to Innovate Healthcare: Toward the First Italian consensus Conference on Patient Engagement. *Frontiers in Psychology*. 8:812
- Graffigna, G., Barelo, S., Riva, G., Corbo, M., Damiani, G., et al. (2020). Italian consensus statement on patient engagement in chronic care: process and outcomes. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 17(11):4167
- Johnson, B., Abraham, M., Conway, J., Simmons, L., Edgman-Levitan, S., Sodomka, P., et al. (2008). Partnering with patients and families to design a patient- and family-centered health care system. Bethesda: Institute of Family-Centered Care
- Klijn, E. H., Koppenjan, J.F.M. (2000). Public management and policy network: foundations of a network approach to governance. *Public Management*. 2(2):135-258
- Krist, A.H., Tong, S.T., Aycock, R.A., Longo, D.R. (2017). Engaging patients in decision-making and behavior change to promote prevention. *Studies in Health Technology and Informatics*. 240:284-302
- Liang, L., Cako, A., Urquhart, R. et al. (2018). Patient engagement in hospital health service planning and improvement: a scoping review. *BMJ Open*. 8:1-8
- Osborne, S.P., Radnor, Z., Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. *The American Review of Public Administration*. 43(2):135-158
- Rahman, A., Nawaz, S., Khan, E., Islam, S. (2022). Nothing about us, without us: is for us. *Research Involvement and Engagement*. 8(39):1-10
- Voorberg, W.H., Bekkers, V.J.J.M., Tummers, L.G. (2014). A systematic review of co-creation and co-production: Embarking on the social innovation journey. *Public Management Review*. 17(9):1333-1357
- Weil, A.R. (2016). The patient engagement imperative. *Health Affairs*. 35:563-563
- Wiles, L.K., Kay, D., Luker, J.A., Worley, A., Austin, J. et al. (2022). Consumer engagement in health policy, research and services: a systematic review and meta-analysis of methods and effects. *PLoS ONE*. 17(1):1-26
- World Health Organization (2016). Patient Engagement: Technical Series on Safer Primary Care, Geneva

