

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

# IL COINVOLGIMENTO DEI PAZIENTI E DEL VOLONTARIATO NEI PERCORSI DI CURA: L'ESPERIENZA DELL'AUSL DI BOLOGNA

Dr. Paolo Bordon

Direttore Generale AUSL Bologna – IRCCS delle Scienze Neurologiche



# Il contesto – Azienda USL di Bologna

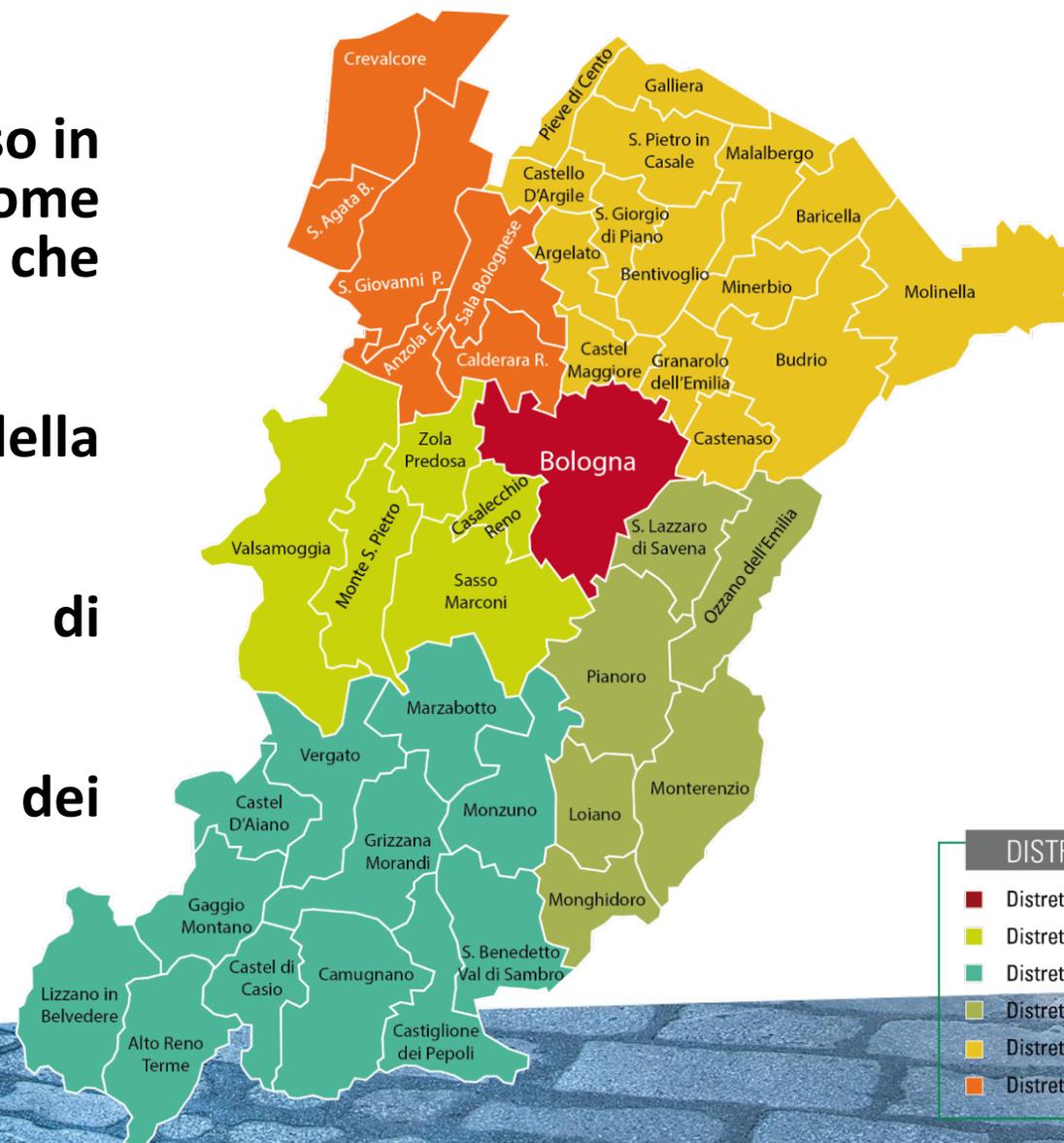
L'Azienda USL di Bologna, con oltre 2,04 miliardi di euro di bilancio annuo e più di 8.000 dipendenti è responsabile della salute di 886.597 residenti, il 44% dei quali risiede nel comune di Bologna.

	AUSL BO	RER	Fonte	Periodo di riferimento
<b>Popolazione residente</b>	886.597	4.458.006	RER	Al 01/01/2022
<b>Morti residenti</b>	11.165	55.091	REM	2021
<b>Tasso standardizzato mortalità per 100.000 residenti</b>	917,8	930,1	REM	2021
<b>% di popolazione residente &lt; 14aa</b>	12,1%	12,4%	RER	Al 01/01/2022
<b>% di popolazione residente ≥ 65aa</b>	24,5%	24,3%		
<b>% di popolazione residente ≥ 80aa</b>	8,6%	8,3%		
<b>% cittadini stranieri residenti</b>	12,7%	12,8%	RER	

# Articolazione territoriale

Il territorio dell'Azienda USL è suddiviso in 6 Distretti che si configurano come distretti di committenza e garanzia che sono stati rafforzati nel ruolo di:

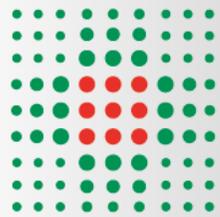
- ❖ lettura dei bisogni sanitari della popolazione
- ❖ committenza ai Dipartimenti di produzione
- ❖ verifica sulle performance dei servizi a livello locale



# Assetto organizzativo aziendale

- 6 Distretti di committenza e garanzia
- Direzione Attività Socio-Sanitaria (in Staff alla Direzione Generale)
- Direzione Assistenziale Tecnica e Riabilitativa
- 1 IRCCS (Scienze Neurologiche)
- 14 Dipartimenti di produzione, di cui:
  - 3 Dipartimenti di produzione territoriale (Salute mentale e dipendenze patologiche, Sanità pubblica, Cure primarie)
  - 11 Dipartimenti di produzione ospedaliera (Rete Ospedaliera, Medico, Chirurgie generali, Chirurgie specialistiche, Oncologico, Anatomia Patologica, Materno Infantile, Diagnostica e servizi di supporto, Riabilitazione, Emergenza, Gestione integrata rischio infettivo)
    - Di cui 3 interaziendali: emergenza, anatomia patologica, gestione integrata del rischio infettivo
- 1 Dipartimento dell'integrazione finalizzato al governo della continuità delle cure (transizione tra setting)
- 1 Dipartimento della Rete Medico Specialistica Ospedaliera e Territoriale
- 4 Dipartimenti di supporto:
  - 2 Aziendali: attività amministrative territoriali e ospedaliere, tecnico-patrimoniale
  - 2 Interaziendale: farmaceutico e amministrativo metropolitano





AZIENDA USL  
DI BOLOGNA

1

### ASSISTENZA OSPEDALIERA

9 OSPEDALI E 1 IRCCS ISNB AUSL  
1 IRCCS AOU  
1 IRCCS IOR  
11 OSPEDALI PRIVATI ACCREDITATI  
3 HOSPICE



2

### CURE PRIMARIE E INTERMEDIE

- 522 MMG (78% ASSOCIATI)
- 114 PLS (57% ASSOCIATI)
- 294 INFERMIERI TERRITORIALI
- ASSISTENZA CONSULTORIALE, PEDIATRICA, SPECIALISTICA
- PUNTI PRELIEVI
- 19 CASE DELLA SALUTE
- 57 POLIAMBULATORI
- GERIATRIA TERRITORIALE
- RETE CURE PALLIATIVE
- LETTI TECNICI DI CURE INTERMEDIE: (24 PL)



3

### ASSISTENZA SOCIO - SANITARIA

DASS (UASS DISTRETTUALI)  
RETE DEI SERVIZI SOCIO SANITARI:

- ANZIANI
- ADULTI
- MINORI
- DISABILI

- ANZIANI
- ADULTI
- MINORI
- DISABILI

€  
FRNA



UVM

4

### SALUTE MENTALE

- SERVIZI SALUTE MENTALE
- SERT
- NEUROPSICHIATRIA INFANTILE



# PARTECIPAZIONE, EMPOWERMENT, PROSSIMITA'

La **promozione di politiche** per la prossimità, per la riduzione delle disuguaglianze di salute e **per la partecipazione/empowerment degli attori che popolano il Sistema sanitario regionale**, è uno degli elementi cardine del Piano sociale e sanitario della Regione Emilia-Romagna 2017-2019 e costituisce uno specifico obiettivo di mandato per la **Direzione dell'Ausl di Bologna**



# PARTECIPAZIONE, EQUITÀ E UMANIZZAZIONE: L'ASSETTO INTERNO ALL'AZIENDA

Per un approccio strategico e strutturato ai temi della partecipazione, equità e umanizzazione delle cure:

- a) **coordinamento aziendale**, in staff alla Direzione per azioni di sistema ai diversi livelli organizzativi, di programmazione, gestione ed erogazione dei servizi;
- b) **board aziendale** per la “**governance dei processi di promozione della partecipazione, contrasto delle diseguaglianze (equità) e umanizzazione delle cure**” chiamato ad assicurare, coerenza e trasversalità nell'applicazione della pratica e dei criteri di equità, partecipazione e umanizzazione.



**PIANO PROGRAMMA  
PER LE AZIONI DI PARTECIPAZIONE, EQUITÀ  
E UMANIZZAZIONE DELLE CURE DELL'AUSL DI BOLOGNA**

(Triennio 2022-2024)



**AREA**

**P**

**PARTECIPAZIONE**

**AREA**

**E**

**CONTRASTO DELLE DISUGUAGLIANZE-PROMOZIONE DELL'EQUITA'**

**AREA**

**U**

**UMANIZZAZIONE DELLE CURE**

AREA

P

PARTECIPAZIONE

## Finalità per il triennio 2022-2024

1. RICONOSCIMENTO, VALORIZZAZIONE E AZIONI A SOSTEGNO DEI CAREGIVER
2. PROMOZIONE E SVILUPPO DELLE CASE DI COMUNITÀ E SOSTEGNO NELLA TRANSIZIONE DA CASE DELLA SALUTE A CASA DELLE COMUNITÀ'
3. VALORIZZAZIONE DEL RUOLO E DELLE FUNZIONI DEI COMITATI CONSULTIVI MISTI SOCIO-SANITARI
4. TELEMEDICINA E SVILUPPO DI RETI INCLUSIVE PARTECIPANTI



AREA  
E

CONTRASTO DELLE DISUGUAGLIANZE-PROMOZIONE DELL'EQUITA'

**Finalità per il triennio 2022-2024**

1. IMPLEMENTARE UNA GOVERNANCE AZIENDALE DI CONTRASTO ALLE INIQUITA' E ALLA PROMOZIONE DELL'EQUITA'
2. MESSA IN CAMPO DI PROGRAMMI DI EQUITY ASSESMENT PER INTERCETTARE CRITICITA' E SVILUPPARE AZIONI ORIENTATE A CONTRASTARE LE DISUGUAGLIANZE
3. **EQUITA', SVILUPPO DI COMMUNITY BUILDING E PROGETTAZIONE DI PERCORSI PARTECIPATIVI SU AMBITI/TARGET SPECIFICI DI POPOLAZIONE**



## Finalità per il triennio 2022-2024

1. PROMOZIONE DELLA GENTILEZZA COME POSTURA COMUNICATIVA E DI CURA DEGLI OPERATORI SANITARI
2. RISPOSTA AI BISOGNI DI NATURA PSICOLOGICA-RELAZIONALE DEI DEGENTI E DEGLI OPERATORI
3. UMANIZZAZIONE DEI PUNTI DI ACCESSO/ACCOGLIENZA DEI SERVIZI
4. BENESSERE AMBIENTALE
5. SVILUPPO DI PROGETTI DI UMANIZZAZIONE PER TARGET DI UTENTI E SERVIZI



# COSTITUZIONE DEGLI ORGANISMI DI PARTECIPAZIONE

**Comitati Consultivi Misti Sanitari e Socio-Sanitari** (di seguito CCMSS): **organismi a composizione mista** (volontariato/difesa di diritti, utenti e familiari di utenti, privati accreditati erogatori di servizi socio-sanitari, Comuni ed Aziende Sanitarie) con specifica funzione partecipativa.

## **PRESSO L'AZIENDA USL DI BOLOGNA SI COSTITUISCONO:**

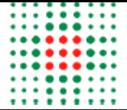
- 1) Sei Comitati Consultivi Misti Socio-Sanitari di Distretto, uno per ciascun Distretto (CCMSSD).**
- 2) Un Comitato Consultivo Misto Socio-Sanitario Aziendale (CCMSSA) con funzioni di coordinamento e di interlocuzione con i Servizi Aziendali di direzione e di staff.**
- 3) Un'Assemblea Generale unitaria dei CCMSSD, da tenersi almeno una volta nel corso del mandato.**

Definito uno specifico regolamento che:

- individua le sedi dei CCMSS (art. 2),
- prende atto delle sue funzioni e dei compiti (art. 3),
- ne disciplina la composizione (art.4), gli organi e la durata dei loro incarichi (art. 5 e 6),
- la durata in carica e decadenza delle componenti (art. 7 e 8),
- le modalità di funzionamento (art. 9),
- individua la funzione, la composizione e le modalità di funzionamento del Coordinamento Aziendale dei CCMSS (art 10 e successivi).



# ATTIVITA' DI COINVOLGIMENTO DEI PAZIENTI E DEL VOLONTARIATO NEI PERCORSI DI CURA

 <b>SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA</b> Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna	<b>Istituto delle Scienze Neurologiche</b> Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico
<b>Procedura per lo sviluppo e la gestione dei PDTA</b>	<b>Procedura Aziendale</b>  P165AUSLBO

## 5. Costituzione del GLAM e definizione dei criteri di inclusione/esclusione

I responsabili clinico e assistenziale e il coordinatore metodologico identificano i componenti del gruppo di lavoro aziendale multidisciplinare (GLAM). Il GLAM comprende tutte le categorie di operatori (clinici, dell'assistenza, della prevenzione e della riabilitazione) coinvolte nel percorso. Il coordinatore metodologico condivide questa scelta con i direttori delle articolazioni organizzative coinvolte.

Nel caso di componenti del gruppo convenzionati extra aziendali (MMG/PLS, Specialisti ambulatoriali) il coordinatore metodologico richiede al direttore del Dipartimento Cure Primarie di identificare i professionisti che parteciperanno ai lavori.

E' opportuno il coinvolgimento dei rappresentanti degli utenti da parte dei responsabili clinico e assistenziale, tale scelta è da condividere con il coordinatore metodologico per eventuali esigenze di confronto con la Direzione Aziendale.

Alla prima convocazione del GLAM, il coordinatore metodologico illustra l'approccio che si intende utilizzare per portare a termine il progetto di definizione del PDTA. Il GLAM definisce i criteri di inclusione ed esclusione al PDTA, cioè identifica le caratteristiche clinico assistenziali dell'utente e gli obiettivi che si intende perseguire con la costruzione del PDTA stesso. Una volta definiti i criteri di inclusione (quali pazienti) il GLAM rileva i dati epidemiologici relativi al contesto (quanti pazienti).

E' opportuno il coinvolgimento dei rappresentanti degli utenti da parte dei responsabili clinico e assistenziale, tale scelta è da condividere con il coordinatore metodologico per eventuali esigenze di confronto con la Direzione Aziendale.



# ATTIVITA' DI COINVOLGIMENTO DEI PAZIENTI E DEL VOLONTARIATO NEI PERCORSI DI CURA



## Le associazioni dei pazienti e l'elaborazione e promozione degli opuscoli informativi sui PDTA

Questo opuscolo è stato scritto dai professionisti coinvolti nel percorso di cura con la collaborazione delle UO:

- Qualità, Accreditamento e Relazioni con il cittadino
- Governo Clinico e Sistema Qualità
- Comunicazione
- Gruppo aziendale sulla semplificazione linguistica

e le Associazioni

- Cittadinanzattiva, Via Castiglione 24 - Bologna - Telefono 051 19985606
- Fondazione ANT Italia Onlus, Via Jacopo di Paolo, 36, Bologna - tel. 051-7190111 - fax 051-7190150 - info@ant.it
- Associazione A.B.I. STOM, Associazione Bolognese Incontinenti e Stomizzati, Via Col di Lana, 14 - Bologna



# ATTIVITA' DI COINVOLGIMENTO DEI PAZIENTI E DEL VOLONTARIATO NEI PERCORSI DI CURA



Istituto delle Scienze Neurologiche  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico



## Questionario di valutazione del Percorso Diagnostico Terapeutico Assistenziale del "tumore della mammella"

Gentile Signora/e,

il presente questionario ha lo scopo di raccogliere le opinioni dei pazienti sulla qualità del percorso assistenziale per il tumore della mammella dell'Azienda USL di Bologna.

Per Percorso Diagnostico Terapeutico Assistenziale (PDTA) intendiamo la cura di un problema di salute con il contributo di più professionisti che collaborano tra loro condividendo modi, tempi e attività definite, considerando il paziente parte attiva e centrale del percorso multidisciplinare che ruota intorno a lui.

Al fine di migliorare la qualità di assistenza fornita dall'Azienda, Le chiediamo cortesemente di collaborare alla presente indagine esprimendo la sua personale opinione sul percorso e sui servizi di cui ha usufruito in questo periodo.

Le chiediamo di valutare tutto il suo percorso di diagnosi e cura, dall'inizio della malattia sino ad oggi. Il Suo punto di vista per noi è preziosissimo.

Si specifica che con il termine "professionisti" si intendono tutti gli operatori che ha incontrato nel suo percorso, ad esempio i medici, gli infermieri, i tecnici di radiologia, di fisioterapia, gli psicologi, l'assistente sociale ecc.

Le informazioni rilevate saranno utilizzate solo per fini statistici. I dati contenuti nel questionario saranno trattati in modo anonimo e in conformità alla normativa vigente (Regolamento UE 2016/679) in materia di protezione del dato personale, assicurando pertanto la massima riservatezza.

Se è interessato a ricevere maggiori informazioni su questo studio contatti: [qualita@ausl.bologna.it](mailto:qualita@ausl.bologna.it)

## Associazioni di pazienti e CCM per l'elaborazione di uno strumento di rilevazione dell'esperienza di cura nei PDTA



# ATTIVITA' DI COINVOLGIMENTO DEI PAZIENTI E DEL VOLONTARIATO NEI PERCORSI DI CURA



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

Istituto delle Scienze Neurologiche  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

## PROGETTO AZIENDALE

### Visite dei CCM

presso strutture sanitarie e socio-sanitarie  
del Dipartimento di Salute Mentale D.P.

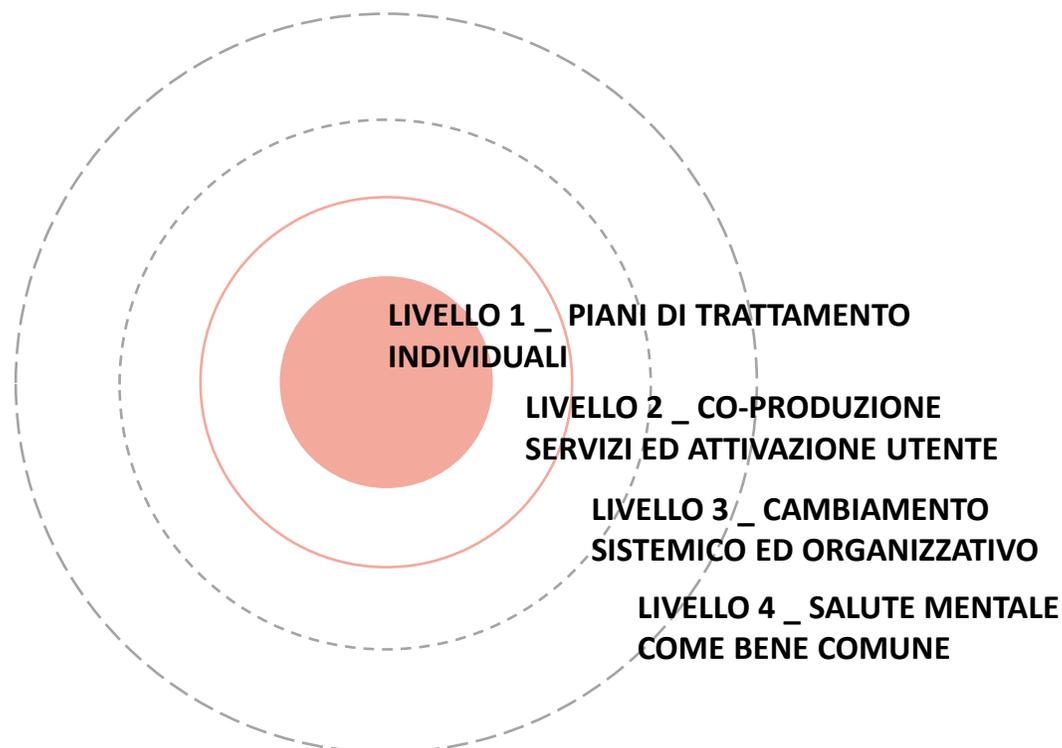


## VISITA DEI CCM NEI SERVIZI DEL DSM (2 SPDC, 3 CSM, 6 RESIDENZE)

- Analisi documentale e dei flussi informativi
- Interviste ai referenti di servizio
- Svolgimento visite presso le strutture (tramite utilizzo di 3 «Checklist per la valutazione partecipata del grado di umanizzazione»)
- Verbali di visita
- Elaborazione dati e Report
- Definizione Azioni di Miglioramento



# ATTIVITA' DI COINVOLGIMENTO DEI PAZIENTI E DEL VOLONTARIATO NEI PERCORSI DI CURA IN SALUTE MENTALE



Valorizzare e mettere in sinergia le risorse dei servizi e dei territori, sviluppare le competenze e gli strumenti necessari per sperimentare e valutare un **modello di psichiatria orientato ai principi della recovery e della co-produzione.**

Favorire una **governance inclusiva** interna ed una **governance a rete** nel territorio per una gestione condivisa e partecipata di percorsi di presa in cura centrati sulla persona, co-prodotti ed integrati

**Competenze cliniche, risorse ed opportunità:  
per un *eco-sistema* di servizi per la salute mentale**



“La più semplice definizione di co-produzione è: le persone che usano i servizi contribuiscono a produrli”



*Needham C., Co-Production: an Emerging Evidence Base for Adult Social Care Transformation, SCIE, 2012.*



## Hope for Better Mental Health:

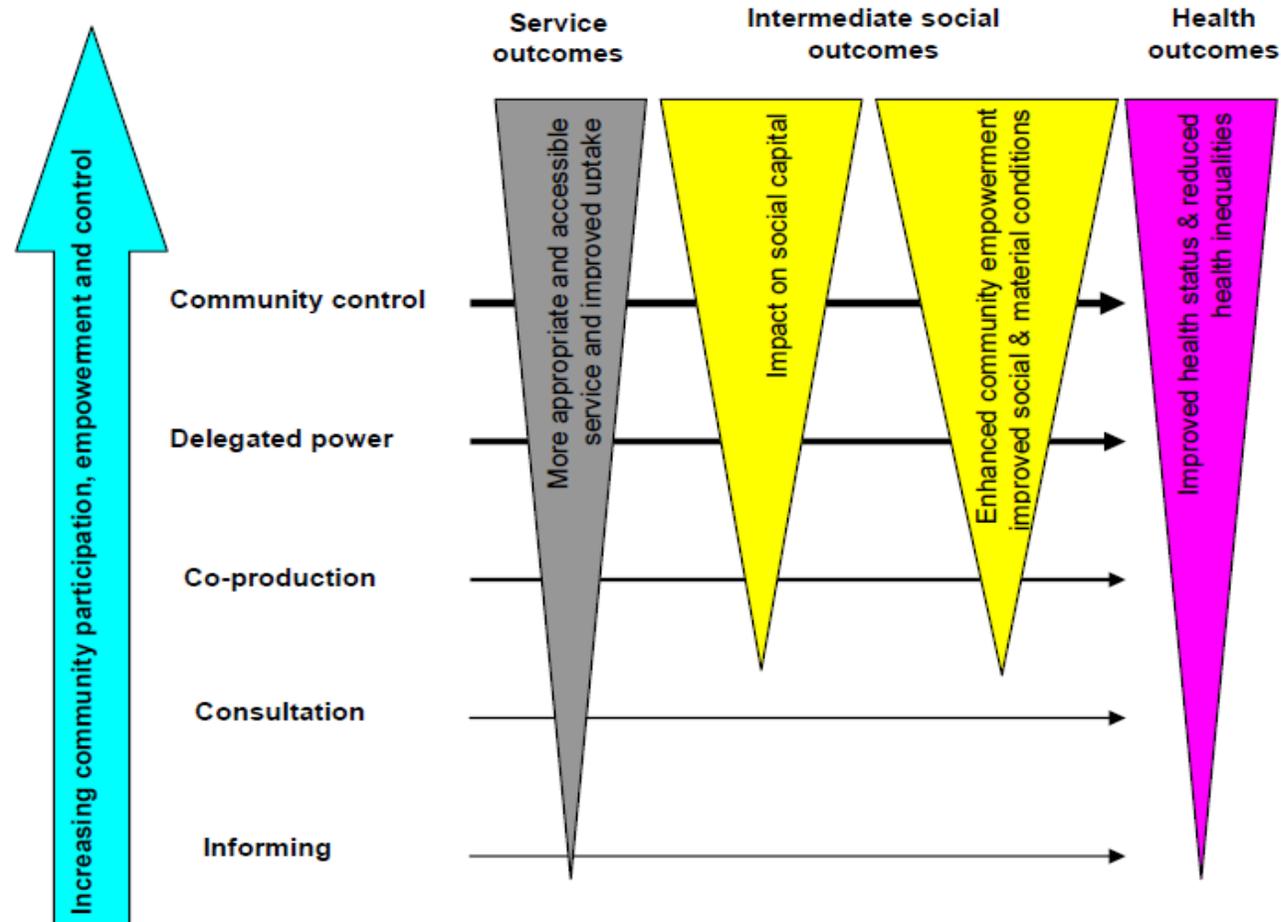
Exploring co-production and recovery

A report exploring promising practice in Essex

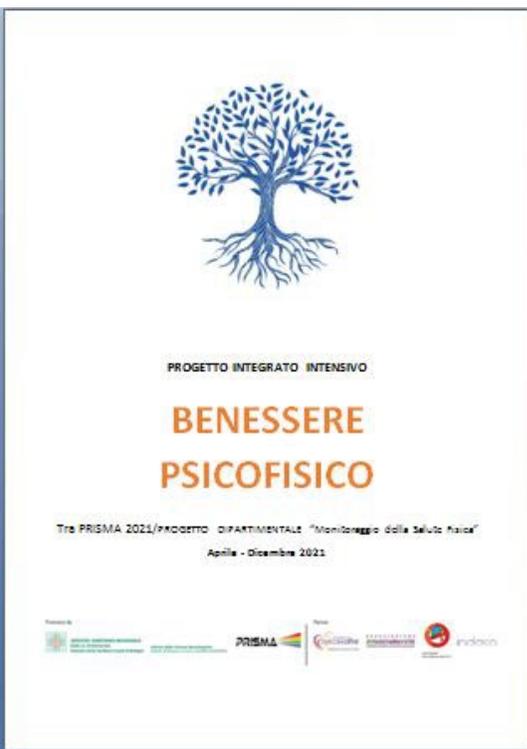
Perrle Ballantyne and Julie Temperley



Pathways from community participation, empowerment and control to health improvement



# ATTIVITA' DI COINVOLGIMENTO DEI PAZIENTI E DEL VOLONTARIATO NEI PERCORSI DI CURA



Attività di in partnership con gli organismi di partecipazione nel Dipartimento di Salute Mentale



Il sito delle Associazioni per la Salute Mentale e del Dipartimento di Salute Mentale della AUSL di Bologna

Q Cerca



HOME | URGENZE | CHI SIAMO ▾ | A CHI RIVOLGERSI ▾ | TEMATICHE ▾ | EVENTI ▾ | ATTIVITÀ ▾ | DOCUMENTI ▾ | NEWSLETTER ▾ | CONTATTI

# ATTIVITA' DI COINVOLGIMENTO DEI PAZIENTI E DEL VOLONTARIATO NEI PERCORSI DI CURA:

# cufo

Comitato Utenti  
Famigliari e Operatori  
Salute Mentale  
AUSL Bologna



Attività di in partnership con gli organismi di partecipazione nel Dipartimento di Salute Mentale



# ATTIVITA' DI COINVOLGIMENTO DEI PAZIENTI E DEL VOLONTARIATO NEI PERCORSI DI CURA:



Attività di in partnership con gli organismi di partecipazione nel Dipartimento di Salute Mentale:

**I RECOVERY COLLEGE**



# ATTIVITA' DI COINVOLGIMENTO DEI PAZIENTI E DEL VOLONTARIATO NEI PERCORSI DI CURA

Costruiamo case  
della comunità  
...digitale



Attività di in partnership con gli organismi di partecipazione nel Dipartimento di Cure Primarie

percorso partecipativo promosso dall'Università Verde Bologna APS - Centro Antartide insieme all'Azienda USL di Bologna che negli scorsi mesi ha coinvolto attorno alle Case della Salute cittadine, gruppi di attori sensibili al tema della formazione digitale dei più anziani, per analizzare in maniera condivisa le necessità e opportunità su questo fronte proprio con l'obiettivo di sperimentare soluzioni collaborative di formazione e supporto digitale rivolte agli over65.



## RETE PARTECIPATIVA E PROMOZIONE DELLA SALUTE

**AVVISO PUBBLICO RIVOLTO AD ENTI, ISTITUZIONI PUBBLICHE E PRIVATE, SOCIETÀ' ED ASSOCIAZIONI OPERANTI NEL TERRITORIO DELL'AZIENDA USL DI BOLOGNA PER LA COSTITUZIONE DI UNA RETE PARTECIPATA FINALIZZATA ALLA REALIZZAZIONE DI INIZIATIVE DI PROMOZIONE DELLA SALUTE**

# Datti una mossa!

La Casa del Benessere e del divertimento

PROGETTI

DI SOSTEGNO PSICOLOGICO

E BENESSERE PSICOFISICO

RIVOLTI AI CAREGIVER FAMILIARI

ASSOCIAZIONI DEL TERRITORIO

8 Ottobre 2022

Giardini Margherita, Bologna

### PROGETTI DI SOSTEGNO PSICOLOGICO\*

ASSOCIAZIONE	PROGETTO	A CHI SI RIVOLGE	CONTATTI
AIAS Bologna Onlus	Uno spazio per me	Caregiver di persone anziane e/o disabili con malattie croniche	051 454727 Giulia Mignardi gmignardi@aiasbo.it
ARAD Onlus	Aver cura di chi si prende cura	Caregiver di persone disabili e/o con malattie croniche, o che hanno subito lutti o situazioni stressanti	051465050 info@aradbo.org
ASD Ollitango	Ben-Essere caregiver: Aver cura di chi si prende cura	Caregiver di persone con malattia di Parkinson	Maria Calzolari 3394734113
Didi ad Astra	Caregiver! PARLIAMO CI 2022	Caregiver di minori o giovani adulti disabili, con malattie croniche o autismo	Barbara Binazzi 3388520855
Open Group	Progetto di sostegno psicologico ai caregiver di OPEN GROUP	Caregiver familiari di Open Group	andrea.gori@open-group.eu 0514382215
Alice	Mi(ri)conosco	Caregiver di persone colpite da ictus	Segreteria info@bologna.aliceitalia.org
U.I.L.D.M.	Mai soli	Caregiver di persone con malattie neuromuscolari	Segreteria info@uildmbo.org www.uildmbo.org
Fondazione ANT	Prendersi cura di chi... si prende cura	Caregiver di persone con malattie oncologiche	Segreteria 0517190111 info@ant.it

### PROGETTI DI BENESSERE PSICOFISICO\*

ASSOCIAZIONE	PROGETTO	A CHI SI RIVOLGE	CONTATTI
AIAS Bologna Onlus	Un tempo per me	Caregiver di persone anziane e/o disabili con malattie croniche	051 454727 Campagnoli Cristina: campagnoli@aiasbo.it
ASD Ollitango	Ben-Essere caregiver: Aver cura di chi si prende cura	Caregiver di persone affette da demenza e Alzheimer	Maria Calzolari - 3394734113
Non Perdiamo la Testa	Benessere psicofisico dei caregiver	Caregiver di persone affette da patologie degenerative	amm.nonperdiamolatesta@gmail.com 3356339226
ANGSA Onlus	In forma anche noi!	Caregiver di persone con autismo	angsabologna@gmail.com 3388704896
ASD - OFFICINA DELLE TRASFORMAZIONI	Tornare a sé	Caregiver familiari	lauraferrari.formazione@gmail.com 3402539472
COOP SOCIALE IT2	Ho-me	Caregiver di persone con disabilità	educativa@it2.it 3332715354
ARKIS A.P.S.	Cura chi cura	Caregiver adulti e giovani adulti di persone anziane e/o disabili non autosufficienti	arkisbenessereeyoga@gmail.com 3356934814
LE VIE	Yoga a casa per caregiver: spazi di cura di sé	Caregiver familiari	leviecultura@gmail.com 3292269949



*Grazie dell'attenzione*

