



Nuova indagine sul clima interno

Carissimi,

a novembre inizierà la nuova valutazione sul clima interno, effettuata dal MES - Laboratorio di Management e Sanità del Sant'Anna di Pisa. E' importante la partecipazione di tutti perché è essenziale conoscere il vostro pensiero sui vari aspetti aziendali, quali sono i vostri suggerimenti per migliorare, le vostre idee e proposte per realizzare insieme l'ospedale che vogliamo. Le ultime analisi di clima, effettuate nel 2008 e nel 2010, hanno registrato un pessimo risultato in termini di partecipazione, circa il 18% dei dipendenti, percentuale che non è affatto rappresentativa.

Il vostro contributo è essenziale per realizzare insieme un cambiamento condiviso. Dell'importanza della partecipazione me ne avete dato prova, rispondendo numerosi al questionario distribuito in occasione dell'incontro con la Direzione Aziendale del 12 settembre. Su circa 400 persone presenti in aula abbiamo raccolto oltre 110 questionari e altri ne continuano ad arrivare. Ciò significa che avete ancora voglia di condividere, costruire e guardare con ottimismo al futuro; siete stati molto franchi nelle segnalazioni e nei suggerimenti e di questo vi ringrazio.

Vi presenteremo i risultati in dettaglio con un approfondimento nel prossimo numero della newsletter, ma posso già anticiparvi che mi hanno colpito molte vostre osservazioni. Uno di voi mi ha scritto che "l'ospedale è come un puzzle in cui ogni individuo, ogni figura professionale ha la sua importanza, un luogo in cui ci si rispetta e si collabora ciascuno per le proprie competenze, non dimenticando che l'obiettivo comune è quello di curare e assistere il paziente. Sugerirei quindi di valorizzare ogni figura professionale (sanitaria, tecnica e amministrativa) perché tutti si sentano parte di questo importante compito". Sono parole molto significative a cui intendo dare seguito.

Il clima interno è come un termometro: se non c'è febbre allora siamo tutti bravi ma, se c'è la febbre bisogna intervenire e se è molto alta bisogna capire le cause e correre ai rimedi. Quello che è importante è avere la possibilità di "misurare la temperatura" e quindi vi chiedo di fare squadra e di partecipare all'analisi che si terrà dal 19 novembre al 19 dicembre. Vi comunicheremo in dettaglio orari e modalità.

Non vi obbliga nessuno ma è un'opportunità per tutti perché i risultati, se significativi in base al numero dei partecipanti, ci permetteranno di migliorare l'organizzazione e, di conseguenza, la qualità della vita e delle relazioni interpersonali, incrementando la motivazione e il senso di appartenenza. Il vostro lavoro quotidiano non permette solo di produrre servizi utili ai cittadini ma può e dovrebbe essere un'attività gradevole, capace di dare soddisfazione e benessere a tutti gli operatori.

Per valorizzare il rapporto tra l'ospedale e i suoi dipendenti, l'organizzazione ha bisogno del vostro contributo e vi chiedo quindi di non lasciarmi solo. Il clima rappresenta il modo in cui tutti voi percepite e interpretate l'ospedale e le sue caratteristiche: contesto, cultura, percezioni, qualità e tipologia dei rapporti tra colleghi, verso i superiori e verso l'ospedale, senso di appartenenza, prospettive di crescita, possibilità di esprimere la propria opinione liberamente, collaborazione, motivazione, valorizzazione delle competenze, capacità di comunicare e condividere le informazioni rilevanti.

Ho promesso di ascoltarvi e lo farò, ma ho bisogno di sentirmelo dire da voi come vanno le cose, perché non intendo orientarmi sui "si dice" per guardare al futuro insieme, e il futuro comincia oggi.

Pierluigi Tosi

La cartella clinica: aspetti legali

Si è recentemente svolto alle Scotte un seminario su un tema sempre più rilevante: la cartella clinica. L'incontro, a cui hanno aderito molti operatori, si è svolto, su impulso dei professori Felice Petraglia e Mario Gabbriellini e del dottor Pietro Manzi, con la collaborazione della Direzione Sanitaria.

Al seminario hanno aderito con entusiasmo anche altre professionalità interne all'Azienda.

E' importante sottolineare che, sotto il profilo giuridico, la cartella clinica è un ATTO PUBBLICO, ossia è un documento che fa piena prova fino a querela di falso delle circostanze che il pubblico ufficiale compilatore dichiara essere avvenute in sua presenza o certifica di aver verificato. Infatti l'operatore sanitario, specialmente se lavora nell'ambito di una struttura pubblica, è un PUBBLICO UFFICIALE o quantomeno un incaricato di pubblico servizio, ossia un soggetto che esercita una pubblica funzione. E siccome la salute dei cittadini è considerata una delle funzioni a cui lo stato è preposto, ecco che chi pubblicamente tutela e si occupa della salute delle persone è pubblico ufficiale e compie o compila atti pubblici nel momento in cui certifica un fatto o dichiara circostanze avvenute in sua presenza. Sotto il profilo penale, la natura di atto pubblico della cartella clinica fa discendere la responsabilità penale personale del compilatore, il quale può incorrere in sanzioni penali - ossia multa e reclusione in entità variabile a seconda della gravità del comportamento - nel caso in cui forni in tutto o in parte un atto falso o alteri un atto vero (falsità ideologica) oppure contraffaccia o alteri un atto (falsità materiale). Si tratta quindi di una responsabilità personale dell'operatore, che in caso di denuncia tra l'altro non potrebbe neppure sottrarsi al vaglio processuale perché i reati concernenti la falsità di atti pubblici o certificazioni amministrative sono procedibili di ufficio. Sotto il profilo civile, invece, la natura di atto pubblico della cartella clinica implica che la stessa sia un mezzo di prova privilegiato, superabile soltanto con un procedimento specifico (querela di falso) che tende a dimostrare la falsità del documento e dunque a farne venire meno ogni valore di prova. Ciò che è indicato in cartella ha un valore probatorio estremamente importante, ma dal punto di vista operativo significa che ciò che non è annotato in cartella difficilmente potrà poi essere inserito nell'ambito di un giudizio civile con prove diverse, magari facendo testimoniare direttamente gli operatori. ...

Inoltre talvolta i giudici hanno considerato inammissibili le testimonianze degli operatori sanitari nei giudizi civili di responsabilità medico-sanitaria ritenendo gli stessi portatori di un interesse in causa, viste le conseguenze che sotto il profilo civile e/o penale e/o disciplinare potrebbero derivare dalla loro deposizione. Quindi, in caso di incompletezza o mancanza di indicazioni nella cartella clinica, oltre a potersi desumere comunque una negligenza negli operatori, potrebbe venire meno la possibilità di dimostrare la correttezza dell'operato dei sanitari all'interno del processo, con tutte le immaginabili conseguenze negative sia per l'Azienda, ma talvolta anche per l'operatore.

D'altronde, nel nostro ordinamento vige il principio per cui chi agisce in giudizio deve provare i fatti costitutivi del suo preteso diritto, mentre chi resiste e si difende rispetto a una richiesta deve provare i fatti impeditivi, modificativi o estintivi del diritto che la controparte intende far valere.

Quindi l'Azienda e gli operatori sanitari sono chiamati, in caso di azione di risarcimento danni, a provare che il diritto al risarcimento non esiste e quindi i fatti a loro favore.

Ma questo non è sempre semplice, perché ciò che secondo le più recenti pronunce della giurisprudenza esonera l'Azienda sanitaria da ogni responsabilità in caso di preteso pregiudizio al paziente è la dimostrazione di aver fatto tutto il possibile per evitare la conseguenza negativa per la salute dello stesso. A ciò si aggiunge che, secondo la giurisprudenza, essendo più facile per la struttura sanitaria piuttosto che per il paziente fornire elementi di prova (c.d. principio di vicinanza alla prova), in caso di difficoltà debba essere l'Azienda sanitaria a fornire la prova della correttezza dell'operato dei sanitari e del funzionamento dell'organizzazione.

Tante sono le problematiche da approfondire sull'argomento e varie lo sono state nel corso del seminario, tanto che gli organizzatori stanno pensando di riproporre l'iniziativa e di lavorare su forme di ulteriore divulgazione dei contenuti, nella consapevolezza che anche questa può essere una strada per fornire agli operatori un numero sempre maggiore di strumenti per poter esprimere e tutelare la loro professionalità.

Paola Bertoncini

Formazione: riconoscimento dalla Regione

La Regione Toscana, con il Decreto n°4101 del 05/09/2012, ha conferito l'accreditamento standard all'AOU Senese come provider ECM.

L'accreditamento di un provider, in ambito ECM, è il riconoscimento da parte di una istituzione pubblica (Commissione Nazionale per la Formazione Continua e Regioni) di un soggetto attivo nel campo della formazione continua in sanità, che lo abilita a realizzare attività formative e ad assegnare direttamente crediti ai partecipanti agli eventi formativi.

L'accreditamento standard vale 4 anni durante i quali l'AOUS svilupperà i propri progetti formativi e potrà accreditare, nel rispetto delle regole generali del sistema ECM, anche eventi realizzati in partenariato con soggetti esterni quali, Onlus, Associazioni, Istituzioni pubbliche, ecc.

Il percorso per l'accreditamento è stato il punto focale dell'attività di tutto il personale dell'UOC Formazione che, nell'anno 2011 e nel 2012, ha lavorato con impegno e competenza per raggiungere e mantenere uno standard costante di qualità, necessario a ottenere questo importante risultato e reso possibile anche con il qualificante supporto metodologico dell'UOS Accreditazione e qualità dei percorsi assistenziali.

A traguardo raggiunto, ci sembra doveroso inoltre ringraziare gli operatori sanitari, i responsabili scientifici, gli animatori di formazione e tutti i soggetti attivi nella produzione delle attività formative di tutta l'Azienda che, in questi anni, hanno collaborato alla proposta e alla riuscita degli eventi programmati con entusiasmo e partecipazione, fornendo spunti, idee, progetti e sostegno all'attività propria della struttura. Un particolare ringraziamento va alla Direzione Aziendale che ha stimolato e costantemente monitorato il percorso di acquisizione del ruolo di provider.

Emanuela Senesi

Chiamate ai cercapersone via web: nuovo servizio

A disposizione di tutti i dipendenti dell'AOUS è stata attivata la modalità di chiamata con cercapersone tramite Web.

Oltre al metodo tradizionale da telefono, adesso è possibile contattare un professionista al cercapersone inviando tramite la rete un messaggio, andando sulla home page dell'intranet aziendale e cliccando sulla sezione in basso a sinistra "Chiamate ai cercapersone".

Per semplificare ecco le istruzioni operative:

1. *Cliccare nella casella rossa "UTENTI"*
2. *Nella finestra successiva, nella casella "SEARCH", inserire il numero del cercapersone, o il nome, o il reparto d'interesse utilizzando le frecce in corrispondenza di ciascun campo per l'eventuale ordinamento*
3. *Apporre il flag nella casella "SELEZIONA"*
4. *Nella finestra successiva inserire il MESSAGGIO che, si ricorda, può essere anche una frase di senso compiuto (max 60 caratteri)*
5. *Cliccare su "INVIA"*

Il messaggio così composto apparirà per esteso sul display del cercapersone del destinatario che in tal modo avrà più informazioni per capire il motivo della chiamata. Per questo la nuova modalità di chiamata risulta particolarmente utile per i professionisti ospedalieri che hanno maggiore necessità di essere velocemente reperibili. Inoltre è possibile cercare una persona da qualsiasi pc con collegamento alla intranet, anche quando non si ha a disposizione il telefono.

Per maggiori informazioni è possibile contattare:

**Aldo Di Bella,
Settore
Telecomunicazioni,
Ufficio Tecnico (int. 5655)**

Suona la campanella anche in ospedale

Scuola ospedaliera: un servizio gratuito per i piccoli pazienti

Andare a scuola è un diritto e un dovere di ogni bambino che dovrebbe essere sempre garantito. Purtroppo, a volte, la malattia può interferire con questo diritto, impedendo al bambino di frequentare normalmente la scuola. Per questo motivo l'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese offre a tutti i piccoli ricoverati presso la struttura, un servizio gratuito di scuola ospedaliera. Il progetto, finanziato costantemente dal Ministero dell'Istruzione e in condivisione con l'Ufficio Scolastico Regionale per la Toscana, è regolamentato da un protocollo d'intesa tra l'AOUS e l'ex Provveditorato agli Studi di Siena, nel quale sono stabilite le linee guida per lo svolgimento delle attività scolastiche.

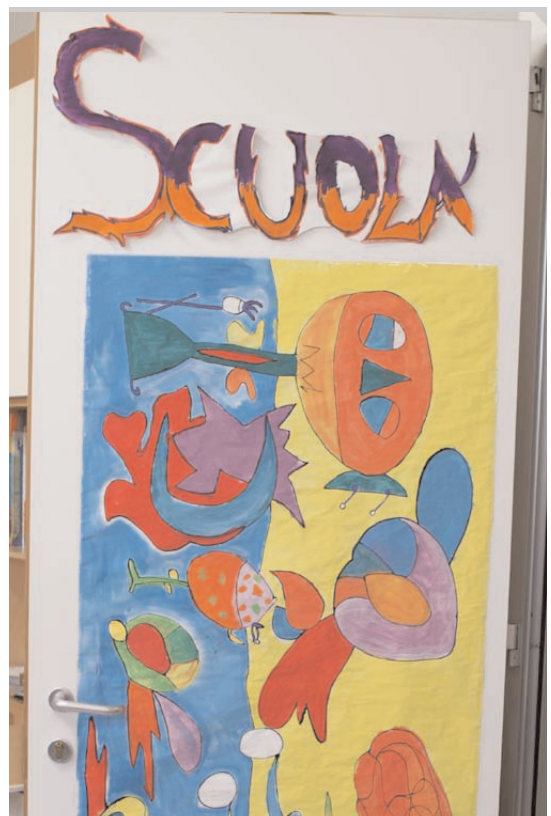
Nel rispetto di quanto previsto da normativa nazionale, Carta Europea dei bambini in ospedale (1986) e Carta dei Diritti del bambino in ospedale, e anche per consentire di mantenere un ritmo di vita naturale, assicurando la continuità del processo educativo in fase di malattia, presso il Dipartimento Materno Infantile, in Pediatria, (piano 4s, IV lotto), è stata istituita la scuola ospedaliera dove, dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 16.30, bambini da 3 a 10 anni, e spesso adolescenti, da 11 a 18 anni, ricoverati o in day hospital presso i vari reparti dell'ospedale, possono seguire attività didattiche grazie alla presenza di 5 insegnanti, 2 per la scuola dell'infanzia e 3 per quella primaria, inoltre le maestre raggiungono in stanza quei bambini allettati che non possono spostarsi. Il progetto prevede, sempre nell'ottica di continuità assistenziale, per quanto realizzabile, forme di insegnamento domiciliare con il coinvolgimento della scuola di provenienza.

Data la diversità culturali dei bambini degenti, è stato avviato anche un processo di alfabetizzazione dedicato in particolare ai giovani stranieri ricoverati.

Grazie all'impegno degli operatori e dell'Azienda, la Scuola Ospedaliera è cresciuta molto negli anni, in particolare è aumentata l'offerta formativa ed educativa, sempre più completa e allo stesso tempo diversificata in base alle esigenze specifiche dei bambini. I risultati sono stati raggiunti grazie all'impegno degli insegnanti che, in stretta collaborazione con il personale ospedaliero, hanno potuto valutare i bambini al fine di individuarne bisogni e necessità di tipo socio-psicologico e didattico, realizzando in tal modo un progetto formativo e di cura di ampio respiro.

Gli insegnamenti della Scuola riguardano l'area linguistico-espressiva e quella linguistico-scientifico-tecnologica, che si traducono nell'attuazione di progetti linguistico-verbali e non verbali, laboratori di informatica, elaborati grafici, disegno e pittura. Durante lo scorso anno scolastico c'è stato un potenziamento ulteriore dell'offerta di integrazione scolastica con l'introduzione di una sezione di scuola secondaria di primo grado, potendo così coinvolgere con una didattica più idonea alla loro età, anche i bambini più grandi.

Il progetto è in continuo sviluppo e si arricchisce ogni anno di nuovi servizi: è stato recentemente avviato un processo di sensibilizzazione del personale di tutti i reparti per una proficua collaborazione in modo da dare a tutti i bambini ricoverati la possibilità di frequentare la Scuola Ospedaliera. Inoltre, grazie alla collaborazione di docenti della scuola secondaria di primo grado, ha preso il via una proficua interazione con le Istituzioni territoriali, tra cui il Comune di Siena, e con le scuole del territorio per la realizzazione di progetti di "Scuola a Domicilio" per giovani con patologie oncologiche.



Lucia Rappuoli

L'esperienza del Visual DEA in Pronto Soccorso

di Giulio Tarditi

Il progetto "Lean-Visual Dea" presso il pronto soccorso, volto ad identificare sprechi e opportunità in ogni attività lavorativa, si sviluppa in tre fasi: una analisi dello stato attuale, una identificazione delle aree di miglioramento e la fase di implementazione delle soluzioni organizzative.

Pubblichiamo di seguito le prime impressioni di alcuni professionisti che partecipano al progetto:

Il clima interno rispetto al Lean: Fulvio Bruni, responsabile Pronto Soccorso

"All'inizio ogni operatore si è impegnato per capire a fondo cosa è il Lean e quali sono gli obiettivi di questo metodo; il clima percepito è andato migliorando nel tempo, una volta compreso che ogni professionista è visto come parte attiva, ovvero come segnalatore proattivo di eventuali ritardi o problematiche che possono insorgere durante il periodo di permanenza del paziente. Le segnalazioni fatte vengono recepite come azioni volte ad un miglioramento del proprio supporto professionale ed assistenziale, valutato dal punto di vista sia dell'operatore che del paziente".



Primi passi operativi: Maria Letizia Rovani, operatore socio-sanitario Pronto Soccorso

"Il mio coinvolgimento ad oggi sta nell'aver monitorato le attività di "un pomeriggio da OSS interno", scrivendo tutti i viaggi che facevo e i motivi degli spostamenti. Rispetto al passato, questo monitoraggio mi ha dato una visione più globale oltre a confermare il complesso carico di lavoro che sosteniamo. Mi piace essere coinvolta nelle cose che riguardano il mio lavoro. Per me è importante che si tenga conto del tipo di lavoro che portiamo avanti per trovare soluzioni migliori. Si cerca di ottimizzare il lavoro sia per noi che comunque per altri, in quanto se ci sono possibilità di migliorare è un bene sia per me che per i pazienti".



Un approccio partecipativo: Sabrina Pacini, medico Pronto Soccorso

"Esplicitare problemi nero su bianco è certamente un cambiamento. L'abitudine è quella di segnalare a voce le criticità ma in questo modo spesso si ripetono le stesse questioni senza un approccio analitico che attui soluzioni efficaci in tempi brevi. Ad oggi ho partecipato attivamente al progetto segnalando aspetti che mettono in difficoltà l'operatore o il paziente, nella speranza che questo approccio partecipativo trovi soluzioni da mettere in pratica. Ascoltare gli operatori è fondamentale in quanto molti contributi importanti dovrebbero arrivare da chi vive la realtà operativa. Se non si parte dalla base non si arriva da nessuna parte".



Avanzamento del progetto Visual Dea: Jacopo Guercini, coordinatore

"Finalmente siamo operativi con un team polifunzionale, completo di tutte le figure necessarie per un approccio Lean. Stiamo seguendo le linee guida proposte a livello regionale, confrontandoci con le altre realtà toscane che stanno iniziando questo percorso. Ci siamo proposti obiettivi ambiziosi e stiamo rispettando lo stato di avanzamento. Mappando la situazione attuale insieme agli operatori stanno emergendo molti aspetti interessanti che ci permettono di costruire una visione globale dei percorsi del pronto soccorso".



Bomboniere a sostegno dell'ospedale

Sono sempre più frequenti i giovani sposi che, in occasione delle nozze o di un lieto evento, decidono di devolvere la somma di denaro destinata alle tradizionali bomboniere ad uno scopo benefico. E' quello che hanno fatto i neosposi Renato Promutico e Azzurra Magazzini, donando 500 € all'U.O.C. Pediatria Neonatale. L'URP, che ha curato tutti i dettagli dell'iniziativa, ha preparato per la coppia dei simpatici cartoncini da mettere sui tavoli degli invitati, contenenti un pensiero sul perché della scelta del generoso gesto. In una lettera inviata al direttore generale, i due sposi hanno espresso il desiderio di divulgare la loro esperienza, auspicando che sempre più coppie traggano ispirazione da questo sensibile gesto. I neosposi hanno ringraziato l'URP per l'aiuto prestato, insieme a Silvia La Fortezza per la realizzazione della parte grafica.

Per maggiori informazioni è possibile rivolgersi all'URP:

email urp@ao-siena.toscana.it
tel. 0577 585518

Personale in entrata e in uscita a ottobre

Assunzioni

Un caloroso benvenuto ai nuovi assunti Micaela Pinzauti ed Elisabetta Renzi e al personale proveniente da altre aziende: Federico Brenci, Angela Calvo, Greta Corsagni, Lucia Daviddi, Simona Marino.

Trasferimenti

Si sono trasferiti presso altre strutture i dipendenti Alessia Carrozza, Cristina

Entradi, Silvia Fabbri, Cristiana Mercati, Elena Tritarelli. Grazie per aver collaborato con noi.

Pensionamenti

Un caro saluto ai dipendenti che hanno concluso l'attività lavorativa e che hanno contribuito a far crescere il nostro ospedale: Mauro Angelini, Franco Guerini, Valeriana Stornelli, Ferdinando Viti.

LESCOTTEINFORMA

Anno I, numero 10 - ottobre 2012

Registrazione presso il Tribunale di Siena n. 2 del 17 gennaio 2012

Direttore: Pierluigi Tosi

Direttore responsabile: Ines Ricciato

Editore: AOU Senese

Redazione: uffstampa@ao-siena.toscana.it

<http://www.ao-siena.toscana.it/notizie>

Tel. 0577 585591 - Fax 0577 586137

Progetto grafico e impaginazione: Ines Ricciato

Hanno collaborato: Giacomo Centini, Claudia Barabesi, Stefano Galli, Aldo Di Bella, Alessio Gronchi, Silvia Mancini.

Stampa: Tipografia Torchio srl Litomodulistica

Numero chiuso il: 28 settembre 2012

La newsletter è distribuita all'interno dell'ospedale Santa Maria alle Scotte



Servizio
Sanitario
della
Toscana



