

## USL Umbria 1, importante riconoscimento per l'impegno nell'ascolto dei bisogni dei pazienti

### I risultati dell'indagine nazionale sul grado di umanizzazione degli ospedali

Perugia, 19 luglio 2018 – I primi risultati dell'indagine dell'Agenzia Nazionale dei Servizi Sanitari sul **grado di umanizzazione degli ospedali**, fanno emergere l'impegno della Usl Umbria 1 nell'ascolto dei bisogni dei pazienti, dall'accoglienza alla sicurezza delle cure. Gli ospedali di Città di Castello, Gubbio-Gualdo Tadino, Media Valle del Tevere e Umbertide che hanno partecipato all'indagine nel corso del 2017, hanno ottenuto punteggi molto elevati e tendenzialmente superiori alla media regionale. In particolare, **gli ospedali di Città di Castello e di Gubbio/Gualdo Tadino hanno ottenuto il punteggio massimo nella valutazione della sicurezza delle cure** che indaga sulla presenza di procedure e misure organizzative validate dalla letteratura.

“Sono risultati molto importanti per una azienda complessa come la Usl Umbria 1, che organizza i servizi sanitari per una popolazione di oltre 500 mila abitanti - afferma il direttore generale **Andrea Casciari**. **Voglio ringraziare tutti gli operatori** che si impegnano quotidianamente per mantenere alta la sicurezza e la qualità dell'assistenza, mostrando **grande professionalità anche sugli aspetti relazionali** che consentono alla persona malata, con le sue fragilità, di sentirsi al centro del sistema delle cure”.

“Nel 2018 il servizio Qualità e Comunicazione aziendale - informa la dr. **Manuela Pioppo** - ha organizzato la **formazione anche per tutti i gli operatori dei servizi territoriali sul miglioramento dell'ascolto e della relazione con il cittadino**. La prossima indagine sul grado dell'umanizzazione riguarderà quindi i servizi territoriali in cui si auspica di ottenere gli stessi buoni risultati” .

Perché come afferma **Luca Coletto**, Presidente di AGENAS, **“L'umanizzazione è tra i farmaci più efficaci di cui disponiamo”** e un sistema sanitario è innovativo ed efficace soltanto se, oltre alle innovazioni tecnologiche e terapeutiche, sa accogliere adeguatamente le persone in un periodo di fragilità della loro vita, se non smarrisce la capacità di ascoltare i bisogni che provengono dai pazienti.

Nel dettaglio, l'indagine si basa sull'osservazioni diretta e l'acquisizione di documentazione riguardante la presenza o meno di determinate procedure o servizi all'interno degli ospedali. Ad occuparsene sono équipe composte da personale di direzione medica, degli URP e da rappresentanti di associazioni: un modo per condividere progetto e finalità direttamente con i cittadini.

**Quattro le aree principali d'indagine: 1. processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona; 2. accessibilità fisica, vivibilità e comfort; 3. accesso e informazioni, semplificazione e trasparenza; 4. cura della relazione col paziente/cittadino.** Capitoli a loro volta declinati in sotto-aree e criteri in modo da scandagliare in profondità il rapporto, sino a questa campagna semi-inesplorato, tra ospedale e paziente. Temi sensibili come il rispetto della privacy o il supporto psicologico, o legati alla fruizione, ad esempio l'eliminazione delle barriere architettoniche, la segnaletica, il comfort alberghiero e dei servizi comuni. Ma il metro per valutare un ospedale è dato anche da degenze "a misura di bambino", da sale d'attesa accoglienti, dall'accesso alle informazioni, dalla formazione del personale e dalla cura della relazione con le persone malate. In sostanza, **un lungo elenco di impegni presi con il cittadino per far sì che, ogni volta che entra in un ospedale, si senta un po' più a casa propria.** La controprova, del resto, arriverà a fine rilevazione, quando le équipe dovranno stilare il piano di miglioramento: fatta la diagnosi, arriverà anche la "cura".

Nelle tabelle sottostanti la sintesi dei risultati degli ospedali della USL Umbria 1 messi a confronto con la media ottenuta dalle strutture ospedaliere umbre.

<b>RISULTATI COMPLESSIVI DELLA VALUTAZIONE DEL GRADO DI UMANIZZAZIONE</b>		
<b>Anno</b>	<b>Struttura</b>	<b>Punteggio Complessivo</b>
2017	OSPEDALE DI CITTA' DI CASTELLO	<b>9,2</b>
2017	OSPEDALE DI UMBERTIDE	<b>8,4</b>
2017	OSPEDALE DI GUBBIO-GUALDO TADINO	<b>9,0</b>
2017	OSPEDALE MEDIA VALLE DEL TEVERE	<b>9,0</b>
2017	UMBRIA (punteggio medio)	8,5

**AREA 1 - Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona**

Anno	Struttura	Punteggio AREA 1
2017	OSPEDALE DI CITTA' DI CASTELLO	9,5
2017	OSPEDALE DI UMBERTIDE	8,9
2017	OSPEDALE DI GUBBIO-GUALDO TADINO	9,5
2017	OSPEDALE MEDIA VALLE DEL TEVERE	9,3
2017	UMBRIA (punteggio medio)	8,7

**AREA 2 - Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura**

Anno	Struttura	Punteggio AREA 2
2017	OSPEDALE DI CITTA' DI CASTELLO	9,0
2017	OSPEDALE DI UMBERTIDE	8,4
2017	OSPEDALE DI GUBBIO-GUALDO TADINO	8,4
2017	OSPEDALE MEDIA VALLE DEL TEVERE	8,6
2017	UMBRIA (punteggio medio)	8,5

**AREA 3 - Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza**

Anno	Struttura	Punteggio AREA 3
2017	OSPEDALE DI CITTA' DI CASTELLO	9,1
2017	OSPEDALE DI UMBERTIDE	8,5
2017	OSPEDALE DI GUBBIO-GUALDO TADINO	9,0
2017	OSPEDALE MEDIA VALLE DEL TEVERE	9,0
2017	UMBRIA (punteggio medio)	8,5

**AREA 4 - Cura della relazione con il paziente e con il cittadino**

Anno	Struttura	Punteggio AREA 4
2017	OSPEDALE DI CITTA' DI CASTELLO	9,0
2017	OSPEDALE DI UMBERTIDE	7,2
2017	OSPEDALE DI GUBBIO-GUALDO TADINO	9,3
2017	OSPEDALE MEDIA VALLE DEL TEVERE	9,3
2017	UMBRIA (punteggio medio)	8,4

**Contatti:**

USL UMBRIA 1 - Staff Sviluppo Qualità e Comunicazione

Dr. Stefano Piccardi | Tel. 075 541 2622 | stefano.piccardi@uslumbria1.it