****

**Scheda tecnica**

**SINTESI DEI RISULTATI DELLA VERIFICA DI**

**ACCREDITAMENTO REGIONALE**

**1° CRITERIO: ATTUAZIONE DI UN SISTEMA DI GESTIONE DELLE STUTTURE SANITARIE**

E’ evidente che la direzione dell’azienda USL governa l’attribuzione degli obiettivi della programmazione regionale e locale in modo chiaro e puntuale, valutando i risultati raggiunti e programmando continue azioni di miglioramento a favore dei pazienti.

Relativamente all'**integrazione tra AUSL ed AOU**, ha preso atto di quanto è già stato realizzato (l'unificazione di servizi amministrativi di supporto, la costituzione di dipartimenti interaziendali e la definizione dei profili preoperatori unici di preparazione agli interventi chirurgici, le 3 CDCA a gestione infermieristica) evidenziando possibili ulteriori sviluppi quando sarà pienamente operativo e funzionante il Collegio Strategico Provinciale.

E' stato ritenuto di valore l’impegno dell’azienda nella diffusione tra i neoassunti e tra tutti i dipendenti del codice di comportamento, nonché del fatto che ha contribuito alla stesura del capitolo "Grado di conoscenza del codice di comportamento. Il caso dell'AUSL di Ferrara" nel libro di testo "Senso, valori ed etica nel lavoro in sanità" edito nel 2019.

**2° CRITERIO: PRESTAZIONI E SERVIZI**

Il valore aggiunto del **Percorso Nascita** che è stato rilevato dalla Commissione, riguarda l’organizzazione a rete che coinvolge i servizi territoriali "Salute Donna", il Punto Nascita dell’ospedale di Cento, il punto nascita dell’azienda Ospedaliero-universitaria di Ferrara, gli ambulatori territoriali del Dipartimento Materno Infantile Ospedaliero, nonché i Centri per le famiglie dei Comuni e le Associazioni del terzo settore. E’ stata valorizzata la numerosità degli opuscoli informativi prodotti dall’azienda che descrivono il percorso o fasi di esso. (Es. opuscolo “Nascere a Cento” ed Opuscolo Informativo “Ambulatorio per l'aiuto psicologico in gravidanza e nel post parto”).

Per quanto riguarda il "**PDTA Esordi psicotici e stati mentali a rischio**" si è data evidenza che si tratta di un percorso innovativo, di presa in carico precoce, di prevenzione e di reinserimento dei pazienti.

**3° CRITERIO: ASPETTI STRUTTURALI**

Il governo degli aspetti strutturali e tecnologici è garantito dal **Servizio Comune Tecnico e Patrimonio**, unico per le due Aziende che si occupa di fare ma soprattutto di controllare che vengano effettuate le attività di tipo preventivo e straordinario.

L'**Ingegneria Clinica** interaziendale, garantisce la gestione delle Tecnologie Biomediche occupandosi dell'acquisizione, del collaudo, della manutenzione, delle verifiche di sicurezza di tutti gli apparecchi (oltre 5000) di cui è dotata l’Azienda.

## **4° CRITERIO: COMPETENZE DEL PERSONALE**

La commissione ha rilevato che l’Azienda possiede e governa un sistema di valutazione ed implementazione delle competenze del personale sin dalle prime fasi di inserimento dei neo assunti.

Ogni anno, non solo i Dipartimenti, ma anche la Direzione aziendale formulano i bisogni formativi dei professionisti e le trasmettono al servizio formazione interaziendale SIFA che gestisce l’interno processo, fino alla rendicontazione.

I temi relativi alla gestione della formazione sono stati discussi anche con i professionisti appartenenti all'Hospice di Codigoro e con il Direttore del Dipartimento Assistenziale Integrato di Medicina Interna Dott. Massimo Gallerani.

**5°CRITERIO: COMUNICAZIONE**

Questo ambito di valutazione è quello che ha colpito più positivamente la commissione che ha riconosciuto la valorizzazione che la Direzione rivolge alla comunicazione sia interna sia verso l'esterno per il supporto al processo di riorganizzazione. Tanti sono gli strumenti e le modalità che l'Azienda utilizza per garantire l'informazione e migliorare il clima interno: la rete intranet aziendale; gli incontri strutturati e svolti sistematicamente (Collegio di Direzione, Comitato di Dipartimento, Team di riferimento distrettuale, Board "Casa della Salute", ecc.); la newsletter digitale "Informa USL" allegata al cedolino stipendiale; il canale e-mail "Utentiposta"; la mailing list "Progetto Sole" per comunicazioni con i MMG e PLS; la diffusione di procedure e documenti aziendali per l'attività clinico-assistenziale; la consistente produzione di opuscoli e pieghevoli, alcuni disponibili in lingue diverse; i comunicati stampa; le trasmissioni televisive; brevi filmati sui social, ecc.

**6° CRITERIO: APPROPRIATEZZA CLINICA E SICUREZZA**

La commissione ha apprezzato l’evidenza portata dalla direzione di individuare un collaboratore del comparto sanità con specifico incarico di funzione per occuparsi di appropriatezza clinica ed interfacciarsi con la struttura Qualità ed Accreditamento.

Nel corso della valutazione, la commissione ha effettuato una visita non programmata all’OSCO di Copparo nel corso della quale è stata esaminata la documentazione sanitaria che è risultata ben compilata e conforme alle procedure aziendali; è risultato correttamente utilizzato il sistema di identificazione del paziente attraverso il braccialetto identificativo come regolamentato dalla specifica procedura.

## **7° CRITERIO: PROCESSI Dl MIGLIORAMENTO ED INNOVAZIONE**

La commissione ha valutato molto positivamente che l’azienda abbia messo in atto numerosi progetti di miglioramento e azioni correttive, tra le quali hanno ritenuto particolarmente meritevoli:

* la modifica strutturale ed organizzativa nel punto di distribuzione diretta dei farmaci focalizzato presso la casa della Salute Cittadella S. Rocco, collocando il punto di distribuzione in un luogo più confortevole e potenziando gli orari di apertura;
* la “rilettura” delle piante organiche delle unità operative;
* la valorizzazione del profilo delle ostetriche nei reparti e nel Centro di fisiopatologia delle riproduzione umana;
* la valorizzazione del profilo del tecnico della riabilitazione psichiatrica in sostituzione di infermieri, per meglio rispondere ai bisogni dell'utenza in alcuni ambiti del servizio psichiatrico;
* nuovi modelli organizzativi quali il Primary nurse e e l’Intensità di cura;
* l'inserimento di una ostetrica all'interno dell'Ospedale di Cona per prendere contatto con le neomamme per la presa in carico nel puerperio.

Il requisito 7.4 all’interno di questo criterio, riguarda specificamente la ricerca.

E’ questo l’ambito in cui l’azienda deve maggiormente impegnarsi per un miglioramento.

Infatti, a fronte di un grosso impegno della direzione aziendale per rendere possibile il coinvolgimento dei professionisti in protocolli di ricerca, docenza e formazione, pur non essendo un ambito specifico dell’azienda sanitaria territoriale, nel tempo a disposizione dall’inizio del mandato di questa direzione, non è stato ancora possibile realizzare e strutturare un servizio che gestisca l’intero percorso della ricerca da un punto di vista amministrativo.

E’ quindi questo l’impegno che l’Azienda si è assunta da realizzare in tempi brevi, al fine di rispondere appieno ai requisiti regionali.

## **8° CRITERIO: UMANIZZAZIONE**

E’ risultato molto evidente alla commissione, l'attenzione che l'Azienda rivolge alla persona, favorendo l'accessibilità a servizi e percorsi e curando gli aspetti di comunicazione ed informazione all'utenza, attraverso momenti e modalità strutturate di ascolto e l’importante coinvolgimento delle associazioni di volontariato e dei CCM che contribuiscono in maniera fattiva alla realizzazione di progetti mirati all'umanizzazione. E’ stato apprezzato l’impegno alla realizzazione di convegni, momenti di incontro ed eventi formativi, l’istituzione del Board Equità con l'individuazione del Referente Aziendale; il riconoscimento e rispetto delle differenze hanno trovato espressione e realizzazione nella Medicina di Genere, introdotta nell'Ospedale di Argenta.

Tra le attività messe in campo sono state sottolienate come qualificanti:

* La realizzazione della stanza dei culti in tutti gli ospedali, con opuscolo informativo multilingue e carta dei valori;
* II progetto aziendale Pet Therapy ("cani e gatti in struttura") che ha comportato un importante investimento economico;
* Servizio di mediazione culturale, sempre presente negli spazi maggiormente significativi, cui si aggiunge una disponibilità telefonica h24;
* Collaborazione con associazione "Vola nel cuore" per decorare con immagini e disegni i luoghi di cura dedicati ai bambini;
* Progetto per ridurre i tempi di attesa agli sportelli (progetto "zerocoda"): possibilità di prenotare l'accesso alto sportello unico per supportare chi ha difficoltà nell'attesa;
* Supporto fornito dal personale dell'URP a chi deve attivare/gestire il fascicolo sanitario ed ha difficoltà nell'approccio all'informatizzazione;
* Progetto Health Literacy ("capirsi fa bene alla salute") che pone attenzione alla segnaletica ed alle informative e ha previsto percorsi di formazione nel biennio 2018-2019;
* Progetto "prendi un libro porta un libro"
* La realizzazione del sito Ferrara Salute in forte integrazione con le associazioni di volontariato