

X originale

☐ **copia controllata informatica**

☐ **copia controllata cartacea** _____ N. _____

☐ **copia non controllata** _____ distribuzione interna a cura del
RQ

☐ **bozza**

Il presente regolamento costituisce un riferimento operativo e culturale per promuovere la comunicazione come leva strategica nei processi di cura, in conformità con l'etica professionale, la normativa vigente e gli indirizzi regionali su qualità, sicurezza e umanizzazione dell'assistenza. Definisce inoltre le modalità di informazione a pazienti e caregiver, favorendo scelte consapevoli e una partecipazione attiva al percorso di cura.

Redazione

Thea Giacobbe,

Referente U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Anna Orofino,

Funzionario U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Verifica

Teresa Boscarino,

RQ U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Approvazione

Antonio Lazzara,

Direttore Sanitario

Ratifica

Gaetano Sirna,

Direttore Generale

PREMESSA

La comunicazione in ambito sanitario rappresenta uno degli elementi cardine per la qualità, la sicurezza e l'efficacia delle cure. Essa non si limita alla mera trasmissione di informazioni, ma si configura come un processo complesso, dinamico e relazionale che coinvolge professionisti sanitari, pazienti e caregiver. Una comunicazione ben strutturata favorisce il clima di fiducia, la costruzione dell'alleanza terapeutica e la riduzione del rischio clinico.

Nel contesto dell'assistenza moderna, il concetto di "*patient engagement*" assume un ruolo strategico: il paziente è sempre più considerato soggetto attivo del proprio percorso di cura e non solo destinatario passivo di prestazioni sanitarie.

In tale prospettiva, l'ascolto attivo si configura come una competenza essenziale che ogni professionista sanitario è chiamato a esercitare. L'ascolto autentico, empatico e privo di giudizio consente di cogliere i bisogni, le paure e le aspettative del paziente, personalizzando l'intervento assistenziale e promuovendo una comunicazione efficace, rispettosa e centrata sulla persona. È attraverso l'ascolto che si costruisce la comprensione reciproca, si riconosce la soggettività dell'altro e si contribuisce all'umanizzazione delle cure. In particolare, tecniche strutturate come il modello SPIKES (Walter F. Baile, 2000), utilizzato nella comunicazione di notizie complesse o potenzialmente critiche, rappresentano un valido supporto per gestire le conversazioni difficili, soprattutto quando coinvolgono aspetti prognostici o scelte terapeutiche delicate.

Il Regolamento costituisce, dunque, uno strumento operativo e culturale essenziale per valorizzare la comunicazione come leva strategica nei processi di cura, in aderenza ai principi dell'etica professionale, alla normativa vigente e agli indirizzi regionali in materia di qualità, sicurezza e umanizzazione dell'assistenza. Inoltre, definisce le modalità con cui informare il paziente ed i suoi caregiver sui diritti e le responsabilità e guidare l'utente nelle scelte cliniche e assistenziali, promuovendo una partecipazione attiva e consapevole al proprio percorso di salute.

I documenti del Sistema di Gestione per la Qualità sono stati elaborati cercando di tenere conto dei punti vista di tutte le parti interessate e di conciliare ogni aspetto controverso, per rappresentare il reale stato dell'arte della materia ed il necessario grado di consenso.

I documenti del Sistema di Gestione per la Qualità sono riesaminati, quando necessario, e comunque entro tre anni dalla data di emissione, e distribuiti in forma controllata in nuove edizioni o revisioni.

Chiunque ritenesse, a seguito dell'applicazione della presente procedura, di poter fornire suggerimenti per il suo miglioramento o per un suo adeguamento allo stato dell'arte in evoluzione è pregato di inviare i propri contributi all'U.O. per la Qualità e Rischio Clinico all'indirizzo: qualita.rischioclinico@policlinico.unict.it, che li terrà in considerazione per l'eventuale revisione della stessa.

INDICE

| | | |
|-------|--|---|
| | PREMESSA..... | 3 |
| 1 | SCOPO..... | 5 |
| 2 | CAMPO DI APPLICAZIONE | 5 |
| 3 | RIFERIMENTI NORMATIVI | 5 |
| 4 | TERMINI, DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI..... | 5 |
| 5 | REGOLAMENTO | 7 |
| 5.1 | ORIENTAMENTO UTENTI | 7 |
| 5.2 | INFORMAZIONE PAZIENTI..... | 7 |
| 5.3 | ASCOLTO UTENTI..... | 7 |
| 5.3.1 | IL COINVOLGIMENTO ATTIVO DEI PAZIENTI E DEI CAREGIVER..... | 7 |

1

SCOPO

Il Regolamento è stato predisposto al fine di soddisfare il punto 2A.05.04.01 del D.A. n. 20 del 09 gennaio 2024.

Lo scopo della presente procedura è definire una modalità condivisa e strutturata di approccio comunicativo nei confronti del paziente e dei suoi familiari, orientata all'ascolto attivo e al loro coinvolgimento consapevole nel percorso di cura. Essa intende uniformare i comportamenti degli operatori, promuovendo relazioni professionali basate su rispetto, trasparenza e centralità della persona assistita.

Inoltre definisce una modalità di coinvolgimento dei pazienti nelle scelte clinico-assistenziali.

2

CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura è rivolta a tutto il personale sanitario operante nelle Unità Operative dell'AOUP "Rodolico – San Marco" coinvolto nella gestione dei pazienti e dei loro familiari o caregiver nell'ambito dei percorsi di cura e assistenza. Si applica, inoltre, a tutti i dipendenti aziendali che, a qualsiasi titolo, intrattengano rapporti o comunicazioni con pazienti e caregiver.

3

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Decreto Assessoriale della Salute Regione Sicilia n. 20 del 9 gennaio 2024 "Semplificazione del sistema di requisiti generali organizzativi, strutturali e tecnologici per l'esercizio delle attività sanitarie e per l'accreditamento istituzionale".
- D.Lgs. 14 maggio 2019, n. 52 "Attuazione della delega per il riassetto e la riforma della normativa in materia di sperimentazione clinica dei medicinali.
- AIOM - Raccomandazioni sulla comunicazione, 2023.
- Ministero della Salute - Linee guida per la comunicazione con il paziente, 2022.
- OMS - Manuale per la sicurezza del paziente, 2021.
- Manuale di valutazione della comunicazione nei Dipartimenti di Emergenza-Urgenza e Accettazione.

4

TERMINI, DEFINIZIONI ED ABBREVIAZIONI

| | |
|-----------------|---|
| A.O.U.P. | Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico |
| U.R.P. | Ufficio Relazioni con il Pubblico |
| D. Lgs. | Decreto legislativo |
| AIOM | Associazione Italiana di Oncologia Medica |
| CCA | Comitato Consultivo Aziendale |
| UOS | Unità Operativa semplice |
| UU.OO. | Unità Operative |
| OSS | Operatore Socio sanitario |



| | |
|---------------------------|---|
| DAT | Disposizioni Anticipate di Trattamento |
| Patient engagement | Coinvolgimento attivo del paziente nel proprio percorso di cura |
| Caregiver | Letteralmente "prestatore di cura" individua la persona responsabile di un altro soggetto dipendente, anche disabile, di cui si prende cura in un ambito domestico. |

Per termini, definizioni e abbreviazioni si fa riferimento al glossario contenuto nel Manuale di Gestione per la Qualità Aziendale ed alla norma UNI EN ISO 9001:2015



5

REGOLAMENTO

5.1

ORIENTAMENTO UTENTI

L'Azienda adotta La Carta dei Diritti e dei Doveri dei pazienti, aggiornata periodicamente e disponibile sul sito web aziendale all'interno della Guida Utenti. Tale documento, in conformità con le norme legali ed etiche che tutelano i diritti dei pazienti, ispirandosi e recependo i principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e contenuti nella Carta Europea dei Diritti del Malato del 2002, rappresenta uno strumento fondamentale per orientare l'utenza all'interno del sistema sanitario, esplicitando principi di equità, responsabilità condivisa e partecipazione;

5.2

INFORMAZIONE PAZIENTI

L'Azienda ha adottato la Procedura aziendale di Acquisizione del Consenso Informato, PGS-7 ed. 3 rev. 01 3 aprile 2024 cui si rimanda, definisce le responsabilità, i compiti e le modalità di informazione del paziente e di acquisizione del consenso informato, descrivendo per quali attività è richiesto il consenso informato nella sua estensione esplicita scritta. Inoltre, stabilisce chi può somministrare il consenso e chi lo può esprimere in maniera legittima, nonché come acquisirlo nel paziente minorenne o inabile o interdetto, quando è possibile eseguire un trattamento sanitario senza il consenso esplicito, cosa si intende per "stato di necessità", come comportarsi in caso di dissenso in persone maggiorenni e capaci o in caso di Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT), quali sono i requisiti indispensabili che deve possedere il modulo del consenso informato e le modalità di archiviazione e conservazione dei moduli raccolti.

5.3

ASCOLTO UTENTI

L'Azienda, attraverso l'attività dell'U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione, struttura in staff alla Direzione Generale, garantisce:

- la comunicazione con il cittadino/utente e la circolarità delle informazioni all'interno dell'organizzazione stessa attraverso i canali istituzionali dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e del sito web aziendale;
- il miglioramento della soddisfazione del cittadino/utente, attraverso strumenti di rilevazione;
- l'umanizzazione delle cure e l'attenzione alla persona nella sua globalità attraverso diverse progettualità e accordi di collaborazione;
- la centralità dei cittadini mediante la stretta collaborazione con il Comitato Consultivo Aziendale e le Associazioni di volontariato.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico accoglie segnalazioni dei cittadini attraverso:

- rilievi
- reclami
- suggerimenti/proposte
- apprezzamenti, elogi, ringraziamenti

5.3.1

IL COINVOLGIMENTO ATTIVO DEI PAZIENTI E DEI CAREGIVER

L'Azienda, in conformità alla l.r. n. 5 del 2009, ha costituito il Comitato Consultivo Aziendale (CCA), organismo interno dell'Azienda composto da rappresentanti delle principali associazioni dei cittadini e dei pazienti. Il CCA esercita la sua attività accogliendo le richieste del cittadino,



verificando la qualità percepita, proponendo miglioramenti dei percorsi assistenziali e partecipando all'elaborazione di strumenti di comunicazione istituzionale, nel rispetto della *mission* aziendale.

L'Azienda assicura momenti di ascolto strutturati per assicurare condizioni ambientali favorevoli alla comunicazione di qualità; sono presenti nella struttura stanze dedicate al colloquio con i pazienti e con i familiari, in particolare presso le unità operative di Medicina d'Urgenza e Terapia Intensiva. Tali ambienti garantiscono riservatezza, protezione emotiva e assenza di interferenze esterne, offrendo spazi adeguati all'ascolto, all'informazione clinica e alla condivisione di decisioni complesse.

| Indice di revisione | Motivo della revisione | Data |
|---------------------|------------------------|------|
| | | |



Redazione

Data

Thea Giacobbe

Thea Giacobbe

Anna Orofino

Anna Orofino

Verifica

Data

Teresa Boscarino

Teresa Boscarino

Approvazione

Data

Antonio Lazzara

Antonio Lazzara

Ratifica

Data

Gaetano Sirna

Gaetano Sirna