

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 Giacobe,

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. Biale, 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

