



**REGIONE CAMPANIA
AZIENDA OSPEDALIERA DI CASERTA
SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO
DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE**

Deliberazione N. 103 del 27/04/2017

PROPONENTE: DIREZIONE SANITARIA

OGGETTO: Approvazione progetto: “Sviluppo dei Processi di Umanizzazione all’interno dei Percorsi Assistenziali”.

REGIONE CAMPANIA
AZIENDA OSPEDALIERA DI CASERTA
SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO
DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE

Oggetto: Approvazione progetto: “Sviluppo dei Processi di Umanizzazione all’interno dei Percorsi Assistenziali”.

IL DIRETTORE SANITARIO

Premesso che

- con l'accordo sancito in Conferenza Stato-Regioni in data 20 febbraio 2014, Rep. atti n. 13/CSR, per la realizzazione degli obiettivi di carattere prioritario e di rilievo nazionale per l'anno 2013, sono state individuate le linee progettuali e stanziare le relative somme economiche specifiche per l'utilizzo dei fondi di cui all'art. 1, comma 34, della legge 23 dicembre 1996 n. 662;
- nella stessa seduta del 20 febbraio 2014, rep. Atti n.27/CSR, la Conferenza Stato-Regioni ha sancito intesa sulla proposta del Ministro della Salute di assegnazione alle Regioni delle risorse vincolate alla realizzazione, per l'anno 2013, degli obiettivi individuati nel PSN 2006/2008, tra cui quello relativo alla Linea progettuale n.8 “*Sviluppo dei Processi di Umanizzazione all’interno dei Percorsi Assistenziali*”;
- con Decreto del Commissario ad Acta n.91 dell’11 agosto 2014, si è proceduto alla ripartizione delle risorse vincolate agli obiettivi di piano per l’annualità 2013, tra cui quelle per la Linea progettuale n.8 “*Sviluppo dei Processi di Umanizzazione all’interno dei Percorsi Assistenziali*”, assegnando all’Azienda Ospedaliera “Sant’Anna e San Sebastiano” di Caserta € 111.021,00 e che nel corso del IV° trimestre 2014 è stato liquidato allo stesso, quale acconto la somma di € 69.942,47;
- con decreto del Commissario ad Acta n.105 del 1° ottobre 2014, è stata approvata la progettualità relativa agli obiettivi di piano per l’annualità 2013, tra cui quelle per la Linea progettuale n.8 “*Sviluppo dei Processi di Umanizzazione all’interno dei Percorsi Assistenziali*”;
- con nota prot. n.201500118629/U del 24/07/2015, il Direttore Sanitario ha trasmesso alla Direzione Generale per la Tutela della Salute ed il Coordinamento del Sistema Sanitario Regionale, il progetto aziendale relativo alla Linea progettuale n. 8 “*Sviluppo dei Percorsi di Umanizzazione all’interno dei Percorsi*”, conforme allo schema progettuale approvato dalla Regione;

Rilevato

- che con nota prot. n.18844 del 06.10.2016, la dott.ssa Angela Ragozzino, dirigente medico di questa Azienda, è stata nominata Referente delle Linee Progettuali 8.2-8.3 – Sviluppo Percorsi di Umanizzazione, in sostituzione del dott. Pasquale Boccalone collocato in trattamento di quiescenza;
- che la predetta, quale referente, ha elaborato il nuovo Progetto di Umanizzazione all’interno dei percorsi assistenziali presso questa A.O.R.N.;
- in prosieguo al Processo di Umanizzazione su citato, la u.o.c. Formazione e Performance, con nota del 23.03.2017, parimenti in copia allegata, ha comunicato i titoli dei tre progetti formativi, comprensivi del numero delle edizioni, da attivare così come previsto all’azione ‘2 del Processo di cui trattasi;

Preso e dato atto che

- successivamente alla stesura del progetto di cui innanzi, si è proceduto alla costituzione del Gruppo di Lavoro sull’Umanizzazione (GLU), costituito dai Direttori delle unità operative coinvolte nella linea progettuale e, precisamente, Oncologia, Oncoematologia, Chirurgia Generale ad Indirizzo Oncologico, Assistenza Neonatale-TIN TNE, Ingegneria Ospedaliera, URP, Formazione-Performance e l’AVO;
- sulla scorta seguito delle indicazioni fornite dalla Giunta Regionale della Campania-Direzione Generale per la Tutela della Salute e delle singole proposte pervenute dai Direttori delle uu.oo. coinvolte nel Processo di cui trattasi, si sono formulate le Azioni previste dal Progetto medesimo, comprensive della percentuale di spesa e il dettaglio dell’azione, di cui alla tabella che parimenti in copia si allega al presente atto;

REGIONE CAMPANIA
AZIENDA OSPEDALIERA DI CASERTA
SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO
DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE

Vista

la nota prot.n.801818 del 07.12.2016, con la quale la Giunta Regionale della Campania, ha prorogato al 01 dicembre 2017 il termine di chiusura delle attività progettuali di cui trattasi;

Rilevato

che, con nota prot. n.23341/u del 15.12.2016, è stato inviato alla Giunta Regionale della Campania, l'elaborato del Processo di Umanizzazione all'interno dei percorsi assistenziali, in uno a quello delle azioni previste dal progetto in questione;

Attestata

la legittimità della presente proposta di deliberazione, che è conforme alla vigente normativa in materia;

Ritenuto

di dover procedere all'approvazione del progetto in argomento;

PROPONE

1. di approvare la Linea Progettuale 8.2-8.3 – Sviluppo Percorsi di Umanizzazione, di cui al Progetto di Umanizzazione all'interno dei Percorsi Assistenziali, già inviato alla Giunta Regionale della Campania ed in copia allegato al presente atto del quale forma parte integrante e sostanziale;
2. di individuare la dr.ssa Angela Ragozzino quale referente per l'esecuzione delle azioni previste dal progetto aziendale innanzi approvato, stabilendo che la medesima, trimestralmente, relazioni alla Direzione Sanitaria circa lo stato e l'attuazione delle attività progettuali;
3. di dare atto che l'importo complessivo di € 111.021,00, trova disponibilità nella Autorizzazione Ufficio Progetti n.1 del bilancio anno 2017, conto n.2.02.05.01.01, in ragione delle attività progettuali da svolgere, di cui alla tabella che segue:

AZIONI	DETTAGLIO AZIONE	Percentuale SPESA	Importo €	Voce di conto
Azione 1	Costituzione e prima riunione del gruppo di lavoro e programmazione del cronoprogramma.	0	0	autorizzazione ufficio progetti n.1 bilancio 2017, conto n.2.02.05.01.01
Azione 2	Formazione	15%	16.653,15	“
Azione 3	Reclutamento del Personale sia interno che esterno necessario all'effettuazione del Progetto	30%	33.306,30	“
Azione 4	Acquisizione di beni e servizi	45%	49.959,45	“
Azione 5	Realizzazione di 2 info point informativi nelle UU.OO. coinvolte.	10%	11.102,10	“

4. di trasmettere copia del presente atto alla Giunta Regionale della Campania, alle UU.OO. Gestione Economico - Finanziaria e della progettualità europea, Controllo di Gestione, Gestione Risorse Umane, al Responsabile per la prevenzione della corruzione affinché espletino al riguardo tutte le rispettive azioni di competenza, al Collegio sindacale per il controllo di competenza, alla Direzione Sanitaria, alla dr.ssa Angela Ragozzino.

IL DIRETTORE SANITARIO
dott. Giulio Liberatore

IL DIRETTORE GENERALE F.F.

REGIONE CAMPANIA
AZIENDA OSPEDALIERA DI CASERTA
SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO
DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE

(giusta atto di delega prot. n.5044 del 02.03.2017, ex art.3, co. 6, D.Lgs. 502/1992 e s.m.i.)

- vista la proposta di deliberazione che precede, a firma del Direttore Sanitario;

D E L I B E R A

di prendere atto della suesposta proposta di deliberazione e conseguentemente, per le motivazioni indicate in premessa di:

- 1. APPROVARE** la Linea Progettuale 8.2-8.3 – Sviluppo Percorsi di Umanizzazione, di cui al Progetto di Umanizzazione all'interno dei Percorsi Assistenziali, già inviato alla Giunta Regionale della Campania ed in copia allegato al presente atto del quale forma parte integrante e sostanziale;
- 2. INDIVIDUARE** la dr.ssa Angela Ragozzino quale referente per l'esecuzione delle azioni previste dal progetto aziendale innanzi approvato, stabilendo che la medesima, trimestralmente, relazioni alla Direzione Sanitaria circa lo stato e l'attuazione delle attività progettuali;
- 3. DI DARE ATTO** che l'importo complessivo di € 111.021,00, trova disponibilità nella Autorizzazione Ufficio Progetti n.1 del bilancio anno 2017, conto n.2.02.05.01.01, in ragione delle attività progettuali da svolgere, di cui alla tabella che segue:

1. AZIONI	2. DETTAGLIO AZIONE	3. Percentuale SPESA	4. Importo €	5. Voce di conto
6. Azione 1	7. Costituzione e prima riunione del gruppo di lavoro e programmazione e del cronoprogramma.	8. 0	9. 0	10. autorizzazione ufficio progetti n.1 bilancio 2017, conto n.2.02.05.01.01
11. Azione 2	12. Formazione	13. 14. 15%	15. 16. 16.653,15	17. “
18. Azione 3	19. Reclutamento del Personale sia interno che esterno necessario all'effettuazione del Progetto	20. 21. 30%	22. 23. 33.306,30	24. “
25. Azione 4	26. Acquisizione di beni e servizi	27. 28. 45%	29. 30. 49.959,45	31. “
32. Azione 5	33. Realizzazione di 2 info point informativi nelle UU.OO. coinvolte.	35. 36. 10%	37. 38. 11.102,10	39. “

4.TRASMETTERE copia della presente deliberazione alla Giunta Regionale della Campania, alle UU.OO. Gestione Economico - Finanziaria e della progettualità europea, Controllo di Gestione, Gestione Risorse Umane, al Responsabile per la prevenzione della corruzione, affinché espletino al riguardo tutte le rispettive azioni di competenza, al Collegio sindacale per il controllo di competenza, alla Direzione Sanitaria, alla dr.ssa Angela Ragozzino.

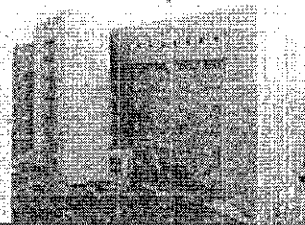
IL DIRETTORE GENERALE F.F.
Avv. Giovanni De Masi



Azienda Ospedaliera di Caserta

"Sant'Anna e San Sebastiano"

di rilievo nazionale e di alta specializzazione



PROCESSI DI UMANIZZAZIONE ALL'INTERNO DEI PERCORSI ASSISTENZIALI

Linee progettuali n. 8.2 – 8.3 (TAB. 1)

PREMESSA : Il concetto di Umanizzazione delle cure va inteso come attenzione posta alla persona nella sua totalità per i bisogni organici, psicologici e relazionali.

Le crescenti acquisizioni in campo tecnologico e scientifico, sempre in costante evoluzione, permettono oggi di trattare patologie una volta incurabili, ma restano disgiunte, nella quotidianità della pratica clinica, dalla necessaria consapevolezza dell'importanza degli aspetti relazionali e psicologici legati all'assistenza.

L'esperienza del ricovero in ospedale è descritta, secondo i risultati d'inchieste e studi effettuati su utenti del servizio ospedaliero, come un evento psicologicamente traumatizzante, caratterizzato da una serie di disagi fisici e psichici che si aggiungono alla sofferenza derivante dallo specifico stato morboso che ha motivato il ricovero. Ciò, logicamente è più accentuato in caso di ricovero di un familiare in area critica.

In sintesi i fattori più spesso indicati come determinanti nel disumanizzare l'ospedale sono:

- la separazione brutale dall'ambiente familiare;
- le cattive condizioni di accoglienza e di alloggio;
- l'isolamento;
- la spersonalizzazione dei rapporti umani.

Da qui l'interesse verso una medicina in grado di accompagnare i pazienti e le famiglie lungo il percorso della malattia, umanizzando le cure e sostenendo gli assistiti oltre il routinario approccio al malato e alla sua patologia.

Il concetto di "umanizzazione" non è solo una prerogativa degli obiettivi delle aziende sanitarie moderne. Umanizzare le cure, e quindi l'assistenza, è uno dei capisaldi della medicina intesa come scienza rivolta alla salute dell'uomo sin da quando è nato l'uomo medico.

OBIETTIVO GENERALE: Diffondere e consolidare tra il personale aziendale la cultura "della umanizzazione" per aumentare il livello e la qualità della comunicazione, attraverso la consapevolezza, tra il personale con gli assistiti ed i loro familiari.

OBIETTIVO SPECIFICO: L'obiettivo generale sarà sviluppato attraverso la realizzazione di obiettivi specifici riferiti alle aree di interesse:

1. Accoglienza dei pazienti e familiari – confort degli ambienti;
2. Accessibilità e trasparenza delle informazioni;
3. Umanizzazione dell'Assistenza delle cure.

1) Accoglienza dei pazienti e familiari – confort degli ambienti.

Ogni struttura sia di degenza che ambulatoriale, sono stati dotati di aree dedicate all'attesa ed al colloquio tra pazienti e familiari ed i familiari con il personale sanitario.

Tali spazi pur offrendo un confort sufficiente nei padiglioni di recente costruzione, sono suscettibili di ulteriori accorgimenti e presidi atti a renderli maggiormente ed "umanamente" confortevoli. L'indicazione a migliorare il confort delle degenze arredando le sale di attesa e spazi comuni, è sentita anche negli ambienti di recente ristrutturazione in cui si prevede allestire due sale di attesa Area Oncologica – UU.oo.cc. Oncologia, Oncoematologia e Chirurgia Oncologica (IV – V Piano Pad. F) ed una sala di attesa, definita " *ALLATTAMENTO SOGGIORNO MAMME* " - UOC T.I.N (IV piano Pad. N).

Ed ancora l'area dell' " *ACCETTAZIONE – ACCOGLIENZA* " al Piano Terra Padiglione F. (*Vedi Relazioni e Progetti dei vari Direttori.*)

2) Accessibilità e trasparenza delle informazioni: L'azienda Ospedaliera si è già dotata di segnaletica che interessa tutti i padiglioni e le strutture in comune del presidio. E' stata anche aggiornata la segnaletica nell'ala ovest del Pad. F di recente ristrutturazione. E' stato presentato il progetto dell'accoglienza nell'atrio del Pad. F, di recente ristrutturazione, si è in attesa del preventivo di spesa. Tale Front-office prevede oltre ad un punto informativo per l'utenza anche una serie di sedute per la prossima apertura della nuova postazione del CUP, nonché, sala di attesa dell'area in " *fieri costruendo* " degli ambulatori.

3) Umanizzazione dell'assistenza e delle cure. La capacità degli operatori di comprendere le necessità dei pazienti e dei loro familiari e di essere chiari nelle informazioni da fornire è alla base della qualità del rapporto operatore /paziente. E' utile pertanto sia fornire agli operatori strumenti comunicativi e formativi per una corretta gestione dei rapporti con i pazienti ed i loro familiari, sia aggiornare e standardizzare azioni quali il consenso informato che descrive un momento importante del percorso assistenziale. E' necessario anche il coinvolgimento di una o più Associazioni di Volontariato dei pazienti presenti in azienda, in quanto il loro ruolo comprende anche quello di garanti tra Ospedale e pazienti.

ATTIVITA'

Azione 1:

Costituzione de Gruppo di Lavoro sull' Umanizzazione (GLU)

Il GLU sarà composto tra personale aziendale ed operatori volontari (A.V.O).

Compito del GLU sarà quello di promuovere azioni, programmi ed iniziative con politiche assistenziali rivolte sia all'ascolto dei paziente e dei loro familiari che alla dignità della persona ed al riconoscimento reciproco.

Il GLU sarà composto da un rappresentante della Direzione Sanitaria, da referenti delle aree critiche, da coordinatrici delle aree di degenza interessate, dal responsabile dell'ingegneria ospedaliera, da un responsabile del SIA e del URP. Si avvarrà di volta in volta di responsabili o delegati dell'area Formazione, Provveditorato, psicologi e rappresentanti delle associazioni di Volontariato.

INDICATORI:

Costituzione Nucleo GLU.....SI / NO

Numero di riunioni.....

RISULTATI ATTESI: Individuazione referenti e procedure per accoglienza condivise ed attuate.

Azione 2:

Piano di Formazione

E' stato attivato un piano di formazione del personale con l'intento di migliorare il rapporto tra gli operatori e gli utenti, con una comunicazione più confacente alle particolari patologie che tale personale si trova ad affrontare, approfondendo anche i principi di umanizzazione.

Nei tre corsi previsti, che entreranno nel Piano Formativo Aziendale anno 2017/18, saranno trattati argomenti quali: l'ascolto, la comunicazione in ambito ospedaliero, l'accoglienza e l'umanizzazione, il consenso informato.

I destinatari saranno i CPSI, i coordinatori, i referenti delle aree critiche, ed i medici dell'ospedale.

INDICATORI:

Redazione del Piano FormativoSI/NO

Attivazione di almeno due corsi di FormazioneSI/NO

Questionario di gradimento del personale formato

RISULTATI ATTESI:

Migliorare la formazione degli operatori con gli utenti valutata attraverso i questionari di gradimento

Azione 3:

Creazione/ Aggiornamento brochure e opuscoli esplicativi. Elaborazione dei questionari gradimento.

Per facilitare l'orientamento degli utenti, i componenti del GLU elaboreranno il materiale cartaceo (opuscoli, pieghevoli/brochure), che sarà distribuito in punti critici e poi pubblicati sul sito aziendale.

Il GLU in collaborazione con i volontari provvederà alla distribuzione ed elaborazione di questionari all'utenza per la valutazione del gradiente della qualità percepita.

Si procederà al riaggiornamento del consenso informato, laddove è già presente; o alla elaborazione ex novo dello stato, laddove non fosse stato già elaborato, al fine di rendere più appropriata ed aderente alla pratica clinica la comunicazione all'assistenza da prestare.

INDICATORI:

Numero di pieghevoli realizzati

Aggiornamento sito web

Numero di questionari elaborati

RISULTATI ATTESI:

Riduzione dei reclami circa l'aspetto della comunicazione

Azione 4

Realizzazione di un punto informativo e di accoglienza nel Padiglione F.

Si intende allestire un punto informativo nel Padiglione F per permettere di fornire la corretta informazione agli utenti sui percorsi assistenziali ospedalieri nei giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 17.00 ed il sabato dalle ore 8.00 alle 14.00.

Il **front office** dovrà gestire la divulgazione dei foglietti ed opuscoli illustrativi ed indirizzare e guidare gli utenti ad un corretto approccio al sito aziendale, favorendone la conoscenza in modo da agevolare gli aspetti, quali ad es. la

possibilità di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali, e/o i servizi e le prestazioni che offre l'azienda.

INDICATORI:

Punto di informazioni.....SI/NO

Numero di questionari

RISULTATI ATTESI:

Riduzione dei reclami circa l'aspetto della comunicazione

Azione 5

A. Allestimento di sale di attesa nell'area Oncologica:

1. al IV piano pad. F – UU.OO.CC Oncologia ed Oncoematologia;
2. al V piano pad. F – UOC Chirurgia Oncologica.

- Allestimento di un desk attrezzato con PC, telefono per comunicazioni interne, microfono amplificato per comunicazioni di servizio.
- Sistemazione di TV LED, sia per comunicazioni delle attività interne dell' AORN che per intrattenimento dell'attesa.
- Allestimento di sistemi elimina code con relativi display/TV per le attività ambulatoriali e di DH.
- Realizzazione di opuscolo informativo delle attività, percorsi, contatti delle unità operative.
- Individuazione di figure professionali esperte in *psico-oncologia*, allestimento di due Ambulatori pomeridiani per supporto pazienti e relativi familiari
- Sistemazione di tende in tessuto sanitario, lavabili, sanificabili, montate su bracci telescopici nelle stanze di degenza e nel DH per tutela della privacy fra pazienti
- Realizzazione nel DH di un impianto audio per la diffusione di musica di sottofondo
- Posizionamento nel DH di TV per intrattenimento.
- Formazione del personale: realizzazione di un corso di formazione specifico.

B. Allestimento di sala " ALLATTAMENTO SOGGIORNO MAMME "- nell'area Critica - UOC T.I.N (IV piano Pad. N).

- La sala di attesa dedicata ai genitori per consentire oltre alla privacy anche un ambiente confortevole nel momento in cui la mamma può allattare al seno il proprio bimbo, riducendo ansia e migliorando il grado di soddisfazione e in ultimo, ma non meno importante anche il rapporto con il personale sanitario.
- Creazione di una rete web che consenta alle mamme di poter vedere il proprio neonato in incubatrice anche da casa.
- Prevedere un supporto psicologico per i genitori.
- Formazione del personale: realizzazione di un corso di formazione specifico.

C. Allestimento di SALA all'ingresso Pad F di recente ristrutturazione, con un box front office (Informazioni sulla struttura, distribuzione opuscoli e brochure, self – accettazione) in previsione imminente apertura CUP aziendale ed attività ambulatoriale in prossimità dell'area interessata all'ingresso. Poltroncine per attesa, tavolini, distributore bevande, sistemazione di TV LED, sia per comunicazioni delle attività interne dell' AORN che per intrattenimento dell'attesa.

INDICATORI:

Allestimento sala di attesa.....SI/NO

Numero di questionari

RISULTATI ATTESI:

- Gradimento degli utenti rilevato tramite check – list specifiche

Azione 6

Aspetto molto sentito ed individuato come criticità nel processo comunicativo tra gli operatori e gli utenti, è l'integrazione che gestisce il CUP aziendale e quello che gestisce le prenotazioni interne di laboratorio, di immunoematologia, anatomia patologica e radiologia. I sistemi sono in via di integrazione e di pubblicizzazione? (Da capire e chiarire)

Azione 7

Elaborazione della relazione finale e valutazione dei questionari da parte del GLU

INDICATORI:

Elaborazione relazione finale.

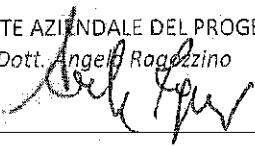
RISULTATI ATTESI:

La comunicazione in ambito sanitario è un aspetto fondamentale sia per coinvolgere i pazienti ed i loro familiari nel processo decisionale, circa il percorso assistenziale da seguire, sia per ottenere la sinergia degli operatori nelle scelte assistenziali.

Il miglioramento dell'immagine, inoltre non può prescindere dalla comunicazione appropriata tra operatori e tra gli stessi ed i pazienti, contribuendo a ridurre i conflitti e a testimoniare la percezione della qualità dei servizi erogati dall'Azienda.

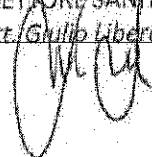
REFERENTE AZIENDALE DEL PROGETTO

Dott. Angelo Ragozzino



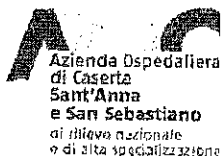
DIRETTORE SANITARIO

Dott. Giulio Liberatore



18 novembre 2016

Corr.
X dott.ssa
Rozzino



Direzione Sanitaria
Direttore dott. Giulio Liberatore
81100 - Caserta via Tescione trav. Palasciano
0823/232381-0823/232703
fax 0823/304808

A.O.O. UOC Affari Generali - Ufficio Protocollo
Protocollo: 0018940/U Data: 07/10/2016 16:26
Ufficio: DIREZIONE SANITARIA
Classifica:

Alla Giunta Regionale della Campania
Direzione generale per la Tutela della Salute
ed il Coordinamento del Sistema Sanitario Regionale
Referente del progetto: Dott. Cinzia Rea

E p.c. Alla Commissione Straordinaria
Al Direttore Amministrativo

Oggetto: *Riscontro V.S. nota Prot. 2016 0637471 del 30.09.2016*

In merito alla nota sopraccitata avente ad oggetto: "*Richiesta integrazione*" sulle Linee Progettuali n. 8.2-8.3, premesso che è stato costituito il gruppo di lavoro aziendale (G.L.U.) necessario all'effettuazione del Progetto di cui trattasi, i cui componenti sono stati identificati come da elenco seguente:

Dott. Angela Ragazzino (quale referente del progetto)
Dott. Alfredo Matano, Dott.ssa Maria Rosaria Bonetti (Direzione Sanitaria)
Direttore U.O.C. Oncoematologia e CPSE (o suo delegato)
Direttore U.O.C. Oncologia e CPSE (o suo delegato)
Direttore U.O.C. Chirurgia ad Indirizzo Oncologico e CPSE (o suo delegato)
Direttore U.O.C. Assistenza Neonatale - T.I.N. - T.N.E. e CPSE (o suo delegato)
Direttore U.O.C. Ingegneria Ospedaliera o suo delegato
Direttore U.O.C. S.O.V.R.U. o suo delegato
Direttore U.O.C. S.I.A. o suo delegato
Personale URP
Responsabile Associazione Volontariato AVO o suo delegato

Si chiede alla S.V. una proroga di mesi 3 (tre) fino al 31/12/2016, entro i quali il predetto gruppo di lavoro provvederà a portare a termine la realizzazione della Linea progettuale n. 8: Sviluppo dei Processi di Umanizzazione all'interno dei Percorsi Assistenziali.

Aree Prioritarie di intervento:

8.2 Area Critica per la quale verranno coinvolte le seguenti UU.OO.:

- 1) U.O.C. Oncoematologia - D.H.
- 2) U.O.C. Oncologia - D.H.

3) U.O.C. Chirurgia ad Indirizzo Oncologico - Ambulatorio

4) U.O.C. T.I.N. Assistenza Neonatale

8.3 Area Comunicazione

Servizio URP

U.O.C. S.O.V.R.U.

Associazione di Volontariato (AVO)

L'obiettivo del progetto sarà ripartito attraverso le seguenti tre aree di interesse:

- 1) Accoglienza dei pazienti e familiari – confort degli ambienti;
- 2) Accessibilità e trasparenza delle informazioni;
- 3) Umanizzazione dell'assistenza e delle cure.

Le Azioni previste nel Progetto Aziendale sono definite dal piano finanziario di cui si riporta tabella esplicativa:

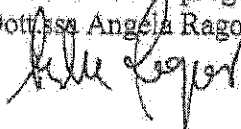
AZIONI	PERCENTUALE DELLA SPESA	DETTAGLIO AZIONE	NOTE
Azione 1	0	Costituzione e prima riunione del gruppo di lavoro e programmazione del cronoprogramma.	13 Ottobre 2016
Azione 2	15%	Formazione	Sviluppo e programmazione di corsi sui Processi di umanizzazione e comunicazione in Azienda
Azione 3	30%	Reclutamento del Personale sia interno che esterno necessario all'effettuazione del Progetto	Reclutamento tramite borse di studio di Psicologi e incentivazione del personale partecipante al progetto.
Azione 4	45%	Acquisizione di beni e servizi	Acquisizione di materiale, beni e servizi per le UU.OO. coinvolte (ad es. webcam, televisori, software di gestione di chiamate e tempi di attesa, per utilizzo webcam, aggiornamento e manutenzione del sistema esistente, installazione di rete wi-fi, acquisizione di sedute per sale di attesa etc.)
Azione 5	10%	Realizzazione di 2 info point informativi nelle UU.OO. coinvolte.	Realizzazione brochure informative, carta dei servizi, somministrazione di questionari di gradimento, aggiornamento di consensi informati, aggiornamento della segnaletica, eventuale reclutamento del personale per l'info point.

Successivamente alla riunione del 13 c.m., precedentemente menzionata, sarà inviato oltre al verbale della riunione un cronoprogramma con calendarizzazione delle fasi poste in essere.

Confidando in un accoglimento della proroga richiesta, si porgono distinti saluti

Caserta, 07/10/2016

Il referente del progetto
Dott.ssa Angela Ragozzino



Il Direttore Sanitario
Dr. Giulio Liberatore





81100 Caserta – Via Tescione trav. Palasciano

U.O.C. Formazione e Performance

Gen.le dott.ssa Angela Ragozzino

Oggetto : Corsi di Formazione sullo Sviluppo dei Processi di Umanizzazione all'Interno dei Percorsi Assistenziali 8.2 – 8.3 Regione Campania

Gentile dott.ssa Ragozzino

Le comunichiamo che i corsi in oggetto essendo parte integrante del P.A.F. 2017 sono stati inseriti in piattaforma AgeNaS.

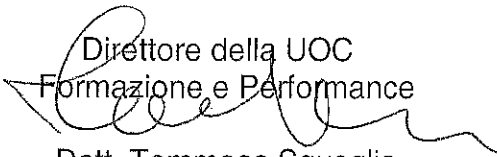
Per la precisione sono stati inseriti:

-un progetto formativo dal titolo: " Relazione e Competenze Comunicative nel Rapporto Operatore e Utente" (nr. edizioni 2),
attinente la linea progettuale 8.3 – Sviluppo dei Processi di Umanizzazione all'Interno dei Percorsi Assistenziali – Area Prioritaria di Intervento Comunicazione;

-due progetti formativi, il primo dal titolo: " La Care ed il Counseling in Terapia Intensiva Neonatale", (nr. edizioni 1)

-ed il secondo dal titolo: "La Comunicazione e la Relazione con Paziente ed i suoi Familiari in Ambito Oncologico" (nr. edizioni 2)
attinenti la linea progettuale 8.3 – Sviluppo dei Processi di Umanizzazione all'Interno dei Percorsi Assistenziali – Area Prioritaria di Intervento AREA CRITICA.

All'uopo al fine di concludere la procedura relativa ai tre progetti , accreditamento, delibere e pubblicità, si chiede, con cortese urgenza, di comunicare il numero del conto economico su cui va imputata la spesa dei progetti in oggetto.

Direttore della UOC
Formazione e Performance

Dott. Tommaso Sgueglia

Ricevuta di avvenuta consegna

Da "posta-certificata@pec.aruba.it" <posta-certificata@pec.aruba.it>

A "organizzazioneesviluppo@ospedalecasertapec.it"
<organizzazioneesviluppo@ospedalecasertapec.it>

Data giovedì 23 marzo 2017 - 14:36

CONSEGNA: Corsi di Umanizzazione -Linee 8.2-8.3

Ricevuta di avvenuta consegna

Il giorno 23/03/2017 alle ore 14:36:25 (+0100) il messaggio
"Corsi di Umanizzazione -Linee 8.2-8.3" proveniente da
"organizzazioneesviluppo@ospedalecasertapec.it"
ed indirizzato a "direzionesanitaria@ospedalecasertapec.it"
è stato consegnato nella casella di destinazione.
Identificativo messaggio: opec283.20170323143625.16807.08.1.62@pec.aruba.it

Allegato(i)

daticert.xml (958 bytes)

postacert.eml (54 Kb)

smime.p7s (4 Kb)



**REGIONE CAMPANIA
AZIENDA OSPEDALIERA DI CASERTA
SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO
DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE**

**DELIBERAZIONE
PARERE CONTABILE**

Registro Autorizzazioni n°: _____ del _____

Budget Economico: 2017

Codice Conto: 202050101

Descrizione: QUOTE INUTILIZZATE CONTRIBUTI DA REGIONE O PROV. AUT. PER QUOTA F.S. VINCOLATO

Presente Autorizzazione: €111.021,00 n° 1 SUB

Caserta, li 24/04/2017

UOC GESTIONE ECONOMICO FINANZIARIA E DELLA
CHIANESE EDUARDO



**REGIONE CAMPANIA
AZIENDA OSPEDALIERA DI CASERTA
SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO
DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE**

Deliberazione N. 103 del 27/04/2017

PROPONENTE: DIREZIONE SANITARIA

OGGETTO: Approvazione progetto: "Sviluppo dei Processi di Umanizzazione all'interno dei Percorsi Assistenziali".

In pubblicazione dal 27/04/2017 e per il periodo prescritto dalla vigente normativa in materia (art.8 D.Lgs 14/2013, n.33 e smi)

**Atto immediatamente esecutivo
UOC AFFARI GENERALI E LEGALI
Direttore Eduardo Chianese**

Redatto da

Angela Cervizzi

Elenco firmatari

Giovanni De Masi - DIREZIONE GENERALE

Eduardo Chianese - UOC GESTIONE ECONOMICO FINANZIARIA E DELLA PROGETTUALITA' EUROPEA

Giulio Liberatore - DIREZIONE SANITARIA

Giovanni De Masi - DIREZIONE AMMINISTRATIVA

Per delega del Direttore della UOC AFFARI GENERALI E LEGALI, il funzionario Gabriella Perrotta