



In partenariato con
la Regione Siciliana

UPMC | ISMETT

Palermo

PREVENZIONE
IGIENE CURA
ATTENZIONE
IMPEGNO ASSISTENZA
SEGNALAZIONE
CONDIVISIONE
ASCOLTO



INSIEME

PER LA TUA SICUREZZA

La sicurezza dei pazienti in ospedale

INDICE

INSIEME
PER LA TUA SICUREZZA

OSPEDALE SICURO

3

IL PROGRAMMA DI QUALITÀ ISMETT-UPMC

4

1. ADESIONE A STANDARD DI ECCELLENZA
2. CENTRALITÀ DEL PAZIENTE
3. SICUREZZA DEL PAZIENTE

IL TUO CONTRIBUTO ATTIVO

5

1. IGIENE DELLE MANI E PREVENZIONE DELLE INFEZIONI ASSOCIATE ALL'ASSISTENZA.
2. PREVENZIONE RISCHIO CADUTA
3. IDENTIFICAZIONE DEL PAZIENTE
4. CONSENSO INFORMATO
5. SECOND OPINION
6. SICUREZZA IN SALA OPERATORIA
7. GESTIONE DEL DOLORE POST-OPERATORIO
8. USO SICURO DI FARMACI E ANTIBIOTICI
9. FARMACI AD ALTO RISCHIO O AD ALTO LIVELLO DI ALLERTA
10. ATTENZIONE AL SONNO
11. OSPEDALE SENZA TABACCO
12. SEGNALARE UN RECLAMO
13. COME SEGNALARE UN PROBLEMA A JCI
14. CONDIVI LA TUA ESPERIENZA
15. CEC - COMITATO ESPERIENZA DI CURA PAZIENTI E FAMIGLIE

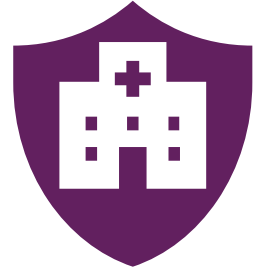
DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

14

OSPEDALE SICURO

Fornire cure di qualità in sicurezza richiede l'impegno congiunto di ogni figura coinvolta nel percorso di cura: il personale clinico e amministrativo, i pazienti stessi e le loro famiglie.

Il radicale piano di riorganizzazione dei servizi e dei processi avviato da ISMETT-UPMC (University of Pittsburgh Medical Center, uno dei principali sistemi sanitari e assicurativi degli stati uniti, affiliato all'Università di Pittsburgh) ha introdotto procedure organizzative e cliniche in linea con gli standard *Joint Commission International* (JCI), tra i più rigorosi a livello internazionale in ambito di qualità della cura e sicurezza del paziente. Risponde, inoltre, alle Raccomandazioni Ministeriali sulla prevenzione degli eventi sentinella.



Tale piano ha determinato l'introduzione di molteplici azioni, tra cui la creazione di una struttura di comitati rispondente alla normativa e al modello organizzativo e gestionale basato sul governo clinico cui si ispira UPMC; la definizione di piani annuali per la Gestione del Rischio Clinico, il controllo delle infezioni e il miglioramento continuo della qualità clinico assistenziale sulla base di un rigoroso monitoraggio di indicatori di *outcome* e di processo; lo sviluppo di programmi di verifica e audit interni; nonché l'implementazione di percorsi formativi per gli operatori sanitari per la prevenzione del rischio clinico.

Ogni dipendente di UPMC partecipa inoltre programma Qualità e Sicurezza del Paziente, poiché riteniamo cruciale il contributo del personale per rafforzare la cultura della sicurezza in ospedale. Questo avviene condividendo informazioni, segnalando eventi pericolosi e collaborando allo sviluppo di procedure atte a migliorare le prestazioni di tutta l'organizzazione.

Il nostro impegno è fornire ai nostri pazienti la migliore assistenza possibile: la giusta cura, al momento giusto e nel modo giusto.

Per realizzare questa promessa, sono necessari esperienza, impegno, coordinamento e idee innovative. Il nostro obiettivo è fornire a ogni paziente un'esperienza di alta qualità e sicura, impegnandoci ogni giorno per continuare a migliorarci.

INSIEME possiamo fare la differenza.

L'Organizzazione Mondiale della Sanità ha incluso il coinvolgimento del

paziente e dei famigliari nei processi di cura tra gli obiettivi strategici previsti dal Global Patient Safety Action Plan 2021-2030.

Se non ti senti sicuro, se hai dubbi o domande, non esitare a rivolgerti al personale che si occupa della tua assistenza sanitaria. Condividi le tue preoccupazioni su possibili sintomi o effetti collaterali della cura per consentirci di gestirli, se necessario.

Partecipa al tuo piano di trattamento:

- Fai domande e fai presente se non capisci cosa ti viene risposto.
- Presta attenzione alle cure che ricevi, assicurandoti sempre di ricevere i trattamenti e le medicine giusti. Non dare nulla per scontato.
- Informati per comprendere appieno la diagnosi e il trattamento.
- Chiedi a un familiare o un amico fidato di essere il tuo "partner sanitario".
- Gli errori terapeutici sono tra gli errori sanitari più comuni: conosci i farmaci che prendi e perché li prendi.
- Se accusi un malessere o hai qualche preoccupazione sulle tue condizioni cliniche durante la degenza, rivolgiti prontamente al personale che si occupa della tua assistenza sanitaria.

IL PROGRAMMA QUALITÀ DI ISMETT-UPMC

I pilastri del Programma Qualità di ISMETT-UPMC sono l'**adesione a standard di eccellenza**, la **centralità del paziente** e la **sicurezza delle cure**.

1. ADESIONE A STANDARD DI ECCELLENZA



ISMETT-UPMC aderisce alle linee guida regionali, ministeriali e internazionali ed è uno dei pochi centri in Italia ad avere ottenuto l'accreditamento all'eccellenza di *Joint Commission International* (JCI). Il programma ha lo scopo di diffondere e promuovere la cultura del miglioramento continuo delle prestazioni in ogni area clinica e gestionale, e prevede visite ispettive periodiche da parte di personale esterno altamente qualificato che valuta e certifica il nostro impegno per la qualità delle cure e dell'assistenza.

2. CENTRALITÀ DEL PAZIENTE



In ogni fase del percorso di cura vengono prese molte decisioni, piccole e significative. Il nostro approccio è incentrato sul paziente, che è attivamente coinvolto insieme alla sua famiglia attraverso un processo decisionale condiviso. Tale approccio ci consente di valutare le diverse opzioni al fine di determinare il percorso di assistenza che meglio risponde ai tuoi bisogni e valori.

Presso ISMETT-UPMC, infatti, riconosciamo l'importanza di un processo decisionale informato e per questo abbiamo avviato programmi che coinvolgono pazienti e famiglie nelle decisioni legate all'assistenza e il nostro impegno è fornirti la migliore assistenza possibile in ogni fase del tuo percorso di assistenza sanitaria.

3. SICUREZZA DEL PAZIENTE



La sicurezza dei pazienti è al centro del nostro impegno di fornire un'assistenza di qualità e affidabile. Per questo, ci impegniamo a fare tutto il possibile per garantire la tua sicurezza e quella dei tuoi cari mentre sei sotto la nostra cura.

Una comunicazione aperta e uno spirito di collaborazione sono essenziali per un creare ambiente sicuro. Il nostro approccio proattivo ci permette di identificare problemi e criticità rapidamente e intervenire prontamente per continuare a migliorare la sicurezza dei pazienti. I migliori risultati si ottengono quando l'attenzione alla sicurezza dei pazienti è condivisa da tutte le persone coinvolte nella cura, a partire da Te, il nostro paziente.

Lavoriamo insieme verso il nostro ambizioso obiettivo “zero errori”:

- Attraverso iniziative per la sicurezza che coinvolgono personale e pazienti. Riduzione delle cadute, gestione sicura dei farmaci e prevenzione delle infezioni: anche tu puoi contribuire a creare un ambiente di cura più sicuro.
- Utilizzando le più recenti pratiche e tecnologie per la sicurezza in sala chirurgica, nei servizi diagnostici e in tutte le stanze dell'ospedale. Programmazione dettagliata dell'intervento o della procedura, condivisione di informative dettagliate, controllo della checklist prima dell'intervento o della procedura, gestione sicura del sangue: lavoriamo continuamente per migliorare i risultati di salute e sicurezza per i pazienti.
- Condividendo con i pazienti i nostri programmi e le nostre procedure sulla sicurezza. Il paziente consapevole e informato sulle scelte sanitarie potrà essere maggiormente coinvolto nel percorso di cura, favorendo risultati migliori.

IL TUO CONTRIBUTO ATTIVO

Aiutaci a garantire la tua sicurezza seguendo alcuni accorgimenti:

1. IGIENE DELLE MANI E PREVENZIONE DELLE INFEZIONI ASSOCIATE ALL'ASSISTENZA.



ISMETT-UPMC è fortemente impegnata nella prevenzione e riduzione delle infezioni correlate all'assistenza sanitaria.

Ci impegniamo per prevenire e ridurre le infezioni correlate all'assistenza sanitaria. Applichiamo rigorosamente le linee guida e degli standard nazionali e internazionali, seguendo le indicazioni dell'Organizzazione Mondiale della Sanità per prevenire la trasmissione di germi patogeni e ridurre le infezioni legate alle pratiche assistenziali. La nostra adesione all'iniziativa *Clean Care is Safer Care!* (Cure Pulite sono Cure Sicure) ne è un esempio.

Presso ISMETT-UPMC, l'igiene delle mani viene effettuata tramite frizione con soluzione idroalcolica sotto forma di gel, disponibile in ogni stanza di degenza, oppure mediante lavaggio con acqua e sapone. Questo semplice gesto è il metodo più efficace, economico e fondamentale per ridurre il rischio di trasmissione dei germi.

CON IL TUO AIUTO, possiamo tenere sotto controllo questa operazione coinvolgendoti attivamente. Ti invitiamo a ricordare a medici e infermieri di igienizzare le mani prima di prendersi cura di te. Anche i tuoi visitatori e le persone che si occupano di te dovrebbero lavarsi le mani o utilizzare frequentemente il disinfettante per le mani che disponibile in ospedale. Ricordati di seguire queste stesse norme una volta a casa.

2. PREVENZIONE RISCHIO CADUTA



Presso ISMETT-UPMC promuoviamo un ambiente di assistenza sicuro individuando i pazienti a rischio di caduta secondo il livello assegnato al momento del ricovero, e applicando adeguate misure preventive.

CON IL TUO AIUTO, possiamo identificare il rischio di caduta. Aiutaci nella valutazione iniziale e nella rivalutazione periodica. È fondamentale attenersi a queste istruzioni durante la permanenza in struttura:

- Segui le informazioni ricevute utili per orientarti nel reparto di degenza.
- Usa il campanello di chiamata ogni volta che avverti il bisogno di alzarti dal letto e/o deambulare. Alzati lentamente e controllando i tuoi movimenti. Cerca di mantenere lo spazio attorno sgombero in modo da avere molto spazio per muoverti.
- Mantieni il letto o la poltrona in posizione abbassata. Se necessario, puoi chiedere il supporto in questa manovra.
- Fai in modo che i tuoi oggetti personali siano facilmente raggiungibili.
- Mantieni le spondine del letto alzate.
- Chiedi di rimuovere dalla stanza, ove possibile, qualsiasi elemento che possa rappresentare un ostacolo.
- Usa le calzature idonee per la deambulazione.
- Usa la luce notturna di sicurezza.
- Chiedi come utilizzare gli ausili per la deambulazione con il supporto dei fisioterapisti.

- Chiedi di coinvolgere i famigliari o il *caregiver* nell'assistenza.

Se ritieni che queste precauzioni sono insufficienti per la tua sicurezza e la tua tranquillità, rivolgiti allo staff infermieristico.

Tali comportamenti virtuosi possono essere adattati anche a domicilio o nei luoghi diversi dall'ospedale.

3. IDENTIFICAZIONE DEL PAZIENTE



In tutti i percorsi assistenziali, la corretta identificazione della persona assistita rappresenta il primo e imprescindibile atto della prestazione sanitaria. Durante la fase di accettazione del paziente, nella pre-ospedalizzazione/pre-ricovero e immediatamente prima dell'ingresso in sala operatoria, un componente dell'equipe chiederà al paziente di fornire nome, cognome e data di nascita, per evitare errori dovuti a casi di omonimia. Tale verifica viene effettuata anche prima della somministrazione di farmaci e dell'esecuzione di indagini diagnostiche.

CON IL TUO AIUTO, possiamo evitare errori di identificazione del paziente. Comunica al personale sanitario eventuali incongruenze nelle informazioni. Non ti sorprendere se più operatori durante la giornata controllano le stesse informazioni: lo facciamo per la tua sicurezza!

4. CONSENSO INFORMATO



Al momento del ricovero o dell'accettazione in ambulatorio, il personale sanitario acquisisce il consenso generale al trattamento e, successivamente, quello specifico per ciascun atto medico. Hai diritto a richiedere chiarimenti, spiegazioni e ogni informazione per prendere una decisione consapevole riguardo ai trattamenti proposti. Se lo ritieni, hai diritto di revocare tale consenso. Attraverso un'apposita modulistica, potrai indicare le persone autorizzate a ricevere informazioni sul tuo stato di salute.

Il consenso informato rappresenta un momento importante del rapporto medico-paziente ed è indispensabile per legittimare l'atto sanitario. Senza il consenso sottoscritto della persona assistita, il personale medico non può intraprendere alcuna attività di diagnosi o cura, eccetto nei casi previsti dalla legge, ovvero quando la persona si trovi in pericolo di vita ed è incapace di esprimere la propria volontà. Il consenso non è un atto formale (la firma di un documento) ma un processo attivo che consente al paziente di essere pienamente informato sul trattamento proposto.

Pertanto, vanno discusse:

- Le condizioni cliniche.
- Il trattamento proposto unitamente a quelli associati e a quelli eventualmente successivi.
- Il nome del medico che effettuerà la procedura.
- I potenziali risultati e i possibili inconvenienti del trattamento.
- Le possibili alternative rispetto al trattamento proposto.
- Le probabilità di successo.
- I possibili problemi di recupero.
- I possibili esiti del non trattamento.

Per permettere al paziente di esprimere un consenso giuridicamente valido e di esprimere liberamente la sua volontà, ci assicuriamo che sia informato in modo:

- **COMPRENSIBILE:** utilizziamo un linguaggio semplice e chiaro, correlato alla sua situazione di salute, psicologica e linguistica.
- **CHIARO:** le informazioni e il materiale di supporto non devono utilizzare sigle o termini non comprensibili.
- **COMPLETO E OBIETTIVO:** la comunicazione deve essere finalizzata a fornire tutte le informazioni inerenti all'atto sanitario proposto, sulla base di fonti scientificamente valide.

CON IL TUO AIUTO, possiamo assicurarci che la tua scelta sia libera, consapevole e informata. Assicurati di avere chiari i seguenti punti prima di firmare il modulo di consenso informato: le condizioni cliniche, il nome della persona che effettuerà la procedura, i risultati conseguibili, le probabilità di successo e gli inconvenienti che potrebbero accadere, le alternative disponibili, i possibili problemi di recupero e gli eventuali esiti se non si consente al trattamento proposto. Assicurati che ogni domanda specifica venga adeguatamente soddisfatta, e ricorda: il consenso può essere revocato in ogni momento.

5. SECOND OPINION



Presso ISMETT-UPMC promuoviamo e sosteniamo il coinvolgimento attivo dei pazienti e dei loro familiari nella gestione del piano terapeutico, dei trattamenti medici e dell'intero processo di cura, al fine di fornire tutto il supporto necessario per effettuare una scelta condivisa e consapevole del percorso assistenziale.

Il paziente ha il diritto di richiedere un secondo parere in merito alle scelte diagnostiche e/o terapeutiche senza che il suo percorso di cura dentro e fuori l'Istituto sia compromesso. Tale richiesta può essere fatta dal medico curante, dal paziente stesso o dai suoi familiari, indicando il professionista a cui si desidera rivolgersi.

Ci impegniamo a mettere a disposizione tutte le informazioni sullo stato di

salute e sul percorso di cura del paziente. Se il paziente lo desidera, la richiesta di secondo parere può essere richiesta direttamente da ISMETT-UPMC. Inoltre, il paziente può manifestare la volontà di essere seguito da un altro medico operante presso l'Istituto.

CON IL TUO AIUTO, possiamo assicurarci che le tue decisioni siano consapevoli. Chiedere un secondo parere non è un atto di sfiducia verso il medico, ma un aiuto per migliorare il livello di informazione del paziente affinché possa decidere più liberamente e consapevolmente, soprattutto per gli interventi chirurgici non urgenti e senza immediato pericolo di vita.

6. SICUREZZA IN SALA OPERATORIA



Al fine di prevenire errori di sito, di procedura o di paziente, presso ISMETT-UPMC sono attive procedure per regolare e garantire la sicurezza dei pazienti in sala operatoria, nei servizi di diagnostica e nei reparti durante la esecuzione di procedure invasive.

Ci impegniamo costantemente per individuare i rischi reali o potenziali a cui il paziente potrebbe essere sottoposto. Affinché tutto si svolga correttamente, pianifichiamo le attività, verifichiamo la presenza di tutte le informazioni necessarie e applichiamo molteplici processi di sicurezza prima dell'esecuzione di un intervento chirurgico o di una procedura per assicurarci che sia corretta, sul paziente corretto, nella parte del corpo corretta:

- **Marcatura del sito chirurgico:** la parte e il lato del corpo da operare è segnato dal chirurgo che effettua l'intervento. È importante che non vengano contrassegnate altre parti al di fuori del sito operatorio.
- **Sign In:** il controllo eseguito e documentato in sala operatoria prima dell'induzione della anestesia per verificare e confermare l'identità del paziente, la procedura da eseguire, il sito chirurgico e la presenza del consenso informato firmato.
- **Time Out:** il controllo eseguito e documentato in sala operatoria dopo l'induzione dell'anestesia e prima dell'incisione cutanea. Richiede il coinvolgimento di tutta l'equipe, che deve confermare nuovamente l'identità del paziente, il sito chirurgico e il tipo di intervento da eseguire.
- **Sign Out:** l'attività che viene completata prima che il paziente lasci la sala operatoria e che serve a trasferire le informazioni al personale responsabile dell'assistenza post-operatoria.

CON IL TUO AIUTO, possiamo essere ancora più efficaci. Partecipa attivamente in tutte le fasi dell'intervento in cui sei vigile.

7. GESTIONE DEL DOLORE POST-OPERATORIO



Alleviare il dolore post-operatorio è fondamentale per affrontare meglio il decorso operatorio e la convalescenza, che può

prevedere esercizi respiratori e di fisioterapia, e accelerare i processi di guarigione evitando possibili complicanze. I nostri team infermieristici possono aiutarvi a descrivere il dolore e a valutarne l'intensità. Questa può cambiare durante la giornata e per questo motivo durante la giornata ti sarà richiesto più volte se provi dolore.

CON IL TUO AIUTO, possiamo essere ancora più efficaci. Parla apertamente del tuo dolore, senza vergogna né paura di disturbare. Chiedi il supporto del personale sanitario che potrà aiutarti a sentirti meglio.

8. USO SICURO DI FARMACI E ANTIBIOTICI



Presso ISMETT-UPMC sono attive specifiche procedure per garantire la corretta prescrizione di farmaci. Al momento dell'accesso in Istituto, il medico effettua un confronto tra i farmaci assunti prima del ricovero e la prima prescrizione di terapia fatta all'ammissione. Questa attività è definita riconciliazione della terapia farmacologica ed è un processo cruciale al fine di gestire la terapia in sicurezza. Ti preghiamo di portare con te l'elenco di tutti i farmaci, integratori, prodotti omeopatici o naturali che assumi regolarmente. Se una medicinale viene prescritto per la prima volta, ti invitiamo a farti spiegare a che cosa serve e quali potrebbero essere gli effetti indesiderati. Rivolgiti al medico durante la degenza ogni volta che hai dubbi o domande. Al momento delle dimissioni, forniremo una relazione con l'elenco delle nuove medicine prescritte e come assumerle. Ogni prescrizione è specifica per il singolo paziente e non vanno assunti farmaci consigliati da conoscenti o amici per evitare effetti collaterali dannosi che possono derivare dall'interazione tra medicinali.

Gli antibiotici, inoltre, sono farmaci molto forti che combattono le infezioni, ma non sono efficaci contro ogni malattia. Per esempio, non agiscono sui virus che causano il raffreddore o l'influenza. Inoltre, uccidono anche i batteri utili al nostro corpo causando altri problemi.

CON IL TUO AIUTO, possiamo assicurarci che la terapia farmacologica sia corretta ed efficace. È fondamentale attenersi scrupolosamente alle indicazioni del medico e non saltare le dosi, rispettando gli orari, i tempi e le modalità indicate (via di somministrazione, stomaco pieno/vuoto). Va assolutamente evitata l'assunzione di antibiotici con il parere contrario del medico.

9. FARMACI AD ALTO RISCHIO O AD ALTO LIVELLO DI ALLERTA



Presso ISMETT-UPMC applichiamo procedure volte a migliorare la sicurezza nell'utilizzo dei farmaci ad alto rischio (FAR), in linea con le Raccomandazioni Ministeriali e adottando tutte le precauzioni necessarie per una corretta e sicura gestione di tali farmaci.

Il nostro team infermieristico è tenuto a verificare diversi aspetti per assicurare che la terapia farmacologia sia corretta.

CON IL TUO AIUTO, possiamo sapere nel dettaglio quale terapia assumi e, quindi, identificare tempestivamente potenziali farmaci ad alto rischio e attivarci per prevenire potenziali errori nella terapia. Riporta correttamente eventuali allergie a medicinali, cibo o materiali (es. lattice), e le relative reazioni che scatenano.

Seguire le prescrizioni e indicazioni del medico durante il ricovero e dopo la dimissione è fondamentale. Se hai domande sui farmaci, sulle modalità di assunzione o sugli effetti collaterali rivolgiti al medico.

10. ATTENZIONE AL SONNO



Un sonno di durata sufficiente e di buona qualità è fondamentale per assicurare il benessere dell'organismo, sia nelle persone sane sia in chi soffre di malattie acute e croniche, o ha da poco subito un intervento chirurgico. La privazione del sonno è comune nei pazienti ricoverati, portando a disfunzioni fisiologiche e psicologiche che influenzano il processo di guarigione. Una cattiva qualità del riposo, inoltre, determina un aumento della stanchezza e una riduzione del tono dell'umore, tutti elementi che non contribuiscono a supportare la guarigione. Tra i fattori che durante il ricovero possono determinare una cattiva qualità del sonno ci sono, ad esempio, l'inquinamento acustico dovuto ad allarmi, telefoni, voci, televisione, illuminazione eccessiva nei reparti. Anche lo svolgere delle necessarie attività sanitarie può disturbare il riposo.

Nei nostri reparti, l'illuminazione è ridotta nelle ore notturne e ci impegniamo a mantenere un tono di voce basso pur continuando a svolgere le nostre attività. Vi preghiamo di spegnere le televisioni entro ore 23. Inoltre, mettiamo a disposizione di chi lo desidera mascherina per gli occhi e tappi per le orecchie.

CON IL TUO AIUTO, possiamo migliorare la qualità del sonno durante la degenza. Evita di assumere caffeina nelle ore pomeridiane e di eccedere con i riposini durante il giorno. Comunica al medico eventuali problemi di insonnia anche dovuta al dolore e non esitare a chiedere al personale infermieristico mascherina per gli occhi e tappi per le orecchie, o di segnalare eventuali rumori eccessivi, anche se legati ad attività sanitarie.

11. OSPEDALE SENZA TABACCO



Al fine di proteggere la salute e il benessere di pazienti, visitatori e di tutto il personale, nonché prevenire il rischio di incendi, presso ISMETT-UPMC vige il totale divieto di fumo per personale,

fornitori, pazienti, visitatori e personale appartenente a ditte esterne che svolgano la loro funzione all'interno dell'Istituto. Il fumo, infatti, influisce sul modo in cui il corpo gestisce l'intervento chirurgico. Smettere di fumare prima di sottoporsi a un intervento chirurgico permette al corpo di guarire al meglio, riducendo il rischio di complicazioni, come infezioni e difficoltosa guarigione delle ferite. Ne beneficia anche il risveglio post-anestesia, che sarà più fluido e meno doloroso.

CON IL TUO AIUTO, possiamo fare leva sulla prevenzione. Se fumi, parla con il tuo medico per smettere. I pazienti che non fumano si riprendono più rapidamente.

12. SEGNALARE UN RECLAMO



Comprendiamo che le decisioni riguardo le cure possano determinare conflitti o porre dilemmi e riconosciamo il diritto del paziente a presentare un reclamo. Lo strumento predisposto alle comunicazioni con gli utenti è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), contattabile telefonicamente al 091 2192675; via fax allo 091 2192244; o via e-mail a urp@ismett.edu. L'URP è a disposizione dell'utenza dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 15.00.

Il Modulo da utilizzare è scaricabile dalla pagina URP al sito www.ismett.edu o può essere richiesto al personale. La segnalazione sarà gestita nel più breve tempo possibile e, se lo desiderate, riceverete un riscontro circa le analisi e le valutazioni effettuate entro 60 giorni.

13. COME SEGNALARE UN PROBLEMA A JCI

L'IRCCS ISMETT-UPMC è tra i pochi centri italiani ed il primo in Sud Italia ad aver ricevuto l'accreditamento con *Joint Commission International* (JCI), che certifica l'impegno costante della struttura al miglioramento della qualità e della sicurezza del paziente.

Ci impegniamo ad ascoltare ogni preoccupazione o segnalazione. Tuttavia, se una problematica rimanesse irrisolta è possibile scrivere alla Direzione Sanitaria (direzionesanitaria@ismett.edu) o segnalare a JCI eventuali criticità inerenti alla sicurezza del paziente e alla qualità delle cure: <http://www.jointcommissioninternational.org/contact-us/report-a-quality-and-safety-issue/>.

14. CONDIVIDI LA TUA ESPERIENZA



L'impegno di ISMETT-UPMC è porre i pazienti e i loro familiari al centro di tutte le attività, prestando ascolto e fornendo assistenza con dignità e rispetto. Un aspetto di grande importanza del percorso di cura è la rilevazione e l'analisi dell'esperienza del

paziente durante i trattamenti, le cure e le prestazioni ricevute. Questo comprende anche le interazioni con il personale medico, infermieristico e con tutto il personale sanitario e non di supporto; la tempestività degli appuntamenti e la facilità di accesso alle informazioni.

Tale rilevazione avviene attraverso un breve questionario che inviamo ai pazienti al termine del percorso assistenziale. Il questionario dà l'opportunità di esprimere liberamente il suo grado di soddisfazione per i diversi momenti e aspetti della permanenza in ospedale.

CON IL TUO AIUTO, possiamo migliorare. La tua esperienza e la tua opinione sono fondamentali per verificare se l'assistenza è stata rispettosa dei tuoi valori e rispondente ai tuoi bisogni. Ti invitiamo a rispondere al questionario di soddisfazione e a inviare eventuali proposte alla e-mail quality_italia@upmc.it.

Le informazioni fornite sono utilizzate all'unico scopo di migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie che offriamo.

15. CEC - Comitato Esperienza di Cura Pazienti e Famiglie



Il Comitato Esperienza di Cura Pazienti e Famiglie di ISMETT-UPMC è composto da pazienti, familiari e membri del personale. Si riunisce periodicamente per discutere i servizi di cura e condividere suggerimenti per migliorare la qualità dell'assistenza, con un focus particolare sull'analisi e valutazione del programma di Patient Experience dell'Istituto.

CON IL TUO AIUTO, possiamo migliorare le modalità di erogazione e potenziare gli strumenti di diffusione degli interventi di educazione al paziente. Partecipando al Comitato potrai contribuire all'analisi e alla valutazione del nostro programma di Patient Experience; fornire input per facilitare le modalità di erogazione e per potenziare gli strumenti di diffusione degli interventi di educazione al paziente; dare suggerimenti per attività e progetti di miglioramento.

Per candidarsi è necessario essere stati pazienti o familiari di pazienti; essere disponibili a partecipare a riunioni di persona o online; essere maggiorenni. Per candidarti, invia una mail a quality_italia@upmc.it.

Grazie alla tua partecipazione attiva, insieme aggiungiamo un importante tassello per la crescita e lo sviluppo della sicurezza in tutti i centri UPMC in Italia.

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE



Nel rispetto dei contenuti della **Carta Europea dei Diritti del Malato**, ISMETT-UPMC garantisce a ogni paziente:

- Il diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.
- Il diritto di accedere ai servizi sanitari senza discriminazioni per di genere, razza, etnia, orientamento sessuale, religione e condizioni psico-fisiche, socio-economiche.
- Il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutte le informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
- Il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni relative alla sua salute, che saranno fornite prima di ogni procedura e trattamento, compresa la partecipazione alle sperimentazioni. Senza il consenso sottoscritto della persona assistita, il personale medico non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge: necessità ed urgenza; quando la persona, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in pericolo di vita.
- Il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.
- Il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come il diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.
- Il diritto a ricevere i trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati.
- Il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.
- Il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
- Il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
- Il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
- Il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.
- Il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.
- Il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

Per usufruire pienamente dei propri diritti è indispensabile osservare i propri **doveri**, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti.

A ciascun paziente è richiesto di:

- Adottare un comportamento responsabile in ogni momento, e la disponibilità a collaborare con tutto il personale ospedaliero, nel rispetto e nella comprensione degli altri malati.
- Informare tempestivamente i sanitari delle variazioni del proprio indirizzo e, se in attesa di trapianto, fornire i contatti di riferimento.
- Informare i medici e il personale sanitario di ogni cosa possa risultare utile e necessaria per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza.
- Esprimere all'atto dell'accettazione (con l'apposita modulistica che sarà invitato a sottoscrivere) la propria volontà relativa alle persone autorizzate a ricevere informazioni sul proprio stato di salute.
- Comunicare tempestivamente la rinuncia alle prestazioni sanitarie programmate per evitare sprechi di tempo e risorse.
- Rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno dell'ospedale, considerando gli stessi patrimonio di tutti e, quindi, anche propri.
- Rispettare le norme che assicurano il corretto svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica.
- Rispettare gli orari di visita stabiliti dalla direzione sanitaria per consentire lo svolgimento della normale attività assistenziale.
- Evitare ogni comportamento che possa creare disturbo o disagio agli altri degenti.
- Rispettare il divieto di fumo e i limiti di utilizzo dei telefoni cellulari all'interno dei reparti, avendo cura dei propri effetti personali senza lasciarli incustoditi.

Tutela dei diritti dei bambini ospedalizzati

ISMETT-UPMC s'impegna a garantire i diritti dei soggetti deboli e dei minori adottando i protocolli di tutela internazionali. Il paziente minore ha diritto di:

- Ricevere un'assistenza adeguata.
- Essere curato da personale sanitario appositamente formato.
- Non subire discriminazioni.
- Avere la presenza costante di un genitore e/o di un familiare, nel rispetto delle esigenze organizzative del reparto.
- Essere ricoverato in zone dedicate, mantenere la vita di relazione e avere uno spazio interno per lo studio, la socializzazione e il gioco.
- Avere collegamenti con la scuola nel caso di una degenza prolungata.
- Essere trattato con tatto e comprensione nel rispetto della propria intimità.
- Essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto con un linguaggio comprensibile e adeguato al proprio sviluppo e maturazione.
- Essere tutelato con l'intervento del Giudice Minorile, nel caso in cui l'esercente la potestà tutoria neghi il consenso ad attività diagnostiche, terapeutiche o assistenziali ritenute necessarie per la vita del minore.
- Se clandestino e in gravi condizioni di salute, deve essere autorizzato dal Tribunale per i Minori a rimanere sul territorio italiano con la presenza di un familiare per un periodo di tempo determinato. Se in difficoltà, deve essere aiutato attraverso un progetto di sostegno.

ISMETT-UPMC
Via E. Tricomi 5 - 90127 Palermo
www.ismett.edu



Struttura accreditata
Joint Commission International