



Regione Umbria
Direzione Regionale Sanità e Servizi Sociali
Servizio I°

SISTEMA COMUNICAZIONE PER LA SALUTE

La comunicazione, l'informazione, la partecipazione alla salute, la comunicazione scientifica

La comunicazione, l'informazione, la partecipazione alla salute, la comunicazione scientifica, sono elementi strutturali delle organizzazioni sanitarie poiché entrano in gioco in tutte le interazioni tra il sistema sanitario e i cittadini.

Si può parlare di un Sistema di Comunicazione avanzato quando esiste il coinvolgimento di cittadini, associazioni di settore, comitati partecipativi e reti sanitarie, garantendo in questo modo una partecipazione consapevole, sulle cure mediche, sullo sviluppo di strumenti condivisi valutati e validati per migliorare la sicurezza dei pazienti, attraverso la messa in comune di esperienze e l'elaborazione congiunta di linee guida e sistemi di gestione.

E' doveroso operare con un atteggiamento culturale maggiormente rivolto all'appropriatezza degli interventi e alla valutazione di efficacia degli stessi (metodologia dell'Evidence Based Prevention); sviluppare, all'interno della programmazione, strategie per una comunicazione coerente ed efficace poiché questa, nel campo della prevenzione dei rischi e promozione della salute, risulta strumento necessario e determinante per il raggiungimento degli obiettivi e un sistema di verifica dei risultati.

Il Sistema Sanitario Regionale, partendo da un'analisi dei dati epidemiologici, non può esentarsi da una definizione dei bisogni, per quanto possibile partecipata e condivisa tra il "sistema sanità", le altre istituzioni, le rappresentanze di cittadini, i portatori d'interessi collettivi e il mondo della produzione, per un'adeguata elaborazione delle politiche sanitarie.

Per garantire una *comunicazione scientifica* attendibile, è utile assumere come proprio compito tutte le informazioni appropriate per il cittadino e il paziente. E' necessario fornire informazioni non solo corrette ma anche bilanciate, informazioni cioè che non enfatizzino i benefici a scapito dei rischi e che sappiano, il più possibile, coniugare il beneficio collettivo con quello atteso a livello individuale.

Si nota inoltre su alcune problematiche di pubblico rilievo, di attività comunicazionale, che anziché creare valore alla comunicazione rischiamo di indirizzare ai cittadini *messaggi incoerenti o poco chiari*. L'attenzione non deve solo riguardare l'efficienza dell'assistenza.

Ci si deve misurare anche con il problema di rendere comprensibile argomenti complessi a persone con diversi livelli di educazione e di provenienza culturale; con il peso dei determinanti sociali, ambientali, economici, culturali, che condizionano la salute; con le ragioni dei nuovi approcci ai problemi di sanità pubblica, che mirano ad assicurare coerenza con i principi del servizio sanitario; con le valutazioni sui risultati degli interventi e sulle politiche che hanno effetti sulla salute, disegnando i possibili scenari.

L'insieme di queste considerazioni evidenzia la necessità di modificare l'approccio alla comunicazione istituzionale in campo sanitario se s'intendono raggiungere risultati efficaci su questioni di altissimo impatto.

Obiettivi-Caratteristiche e finalità generali delle attività Regionali.

Si elencano di seguito gli obiettivi di prioritario interesse ai fini della prevenzione, attesi per il triennio 2009-2011 del Sistema comunicazione per la Salute.

Promuovere il ruolo del cittadino e della società civile nelle scelte e nella gestione delle attività del Servizio Sanitario Regionale. Obiettivo del Piano è favorire le varie forme di partecipazione del cittadino, in particolare attraverso il coinvolgimento dei pazienti e delle associazioni dei familiari.

La *partecipazione* è intesa in senso ampio, sia come diretta partecipazione del cittadino/paziente/utente alle scelte terapeutiche e assistenziali che lo riguardano, sia come partecipazione delle organizzazioni che esprimono la società civile e, in primo luogo, delle associazioni dei pazienti e delle loro famiglie alla determinazione delle politiche assistenziali.

Il SSR deve garantire la partecipazione dei cittadini quale vero e proprio strumento di pratica democratica esercitata dalla comunità che finanzia un servizio destinato a soddisfare i suoi stessi bisogni di tutela della salute. In tal senso si esprimono i documenti dell'OMS e i numerosi documenti elaborati a livello europeo.

La partecipazione nelle attività di programmazione e di valutazione

Vanno previste forme di partecipazione delle organizzazioni dei cittadini nelle attività riguardanti la programmazione, il controllo e la valutazione dei servizi socio-sanitari sia a livello regionale, aziendale, che distrettuale. In tale ottica va valorizzato il ruolo degli organismi di partecipazione a partire dai *Comitati Consultivi di Utenti* (art. 28 L.R. 3/98).

Audit Civico

L'Audit Civico sarà operativo, nella Regione Umbria PSR 2009/2011, in collaborazione con le Aziende sanitarie regionali e le *organizzazione dei cittadini*, promosso da *Cittadinanzattiva* a seguito della convenzione stipulata dal *Ministero della salute* dal 17.11.2007 che consente alle regioni di applicare l'accordo. L'Audit Civico permetterà una vera e propria valutazione completa e sistematica, consentendo di misurare la customer satisfaction della popolazione umbra.

Il benchmarking

Il benchmarking si riferisce, principalmente, a tutte quelle attività di confronto sistematico tra performances (o processi) realizzate da diverse organizzazioni, finalizzate all'apprendimento di nuove prassi e al miglioramento continuo della propria amministrazione.

Si tratta di un processo meticoloso di confronto e di misura, ma anche di adattamento delle prassi migliori al proprio contesto, il cui obiettivo è quello di condurre le amministrazioni pubbliche fuori dalla logica di azione autoreferenziale propria a molte di esse, innovando quindi il modo di operare.

Il benchmarking assume un ruolo importante per stimolare il miglioramento nello sviluppo di percorsi di TQM ed è in questa logica che si sviluppano le diverse iniziative presentate in questa linea di azione, collocando l'attenzione anche per il *Marketing Sociale*, inteso come partnership tra le strutture sanitarie/sociali, altri soggetti pubblici e privati nel sostegno alla diffusione d'informazioni o orientamenti di prevenzione e stili di vita.

Carte dei Servizi - Osservatorio regionale. La rete nazionale della Carta dei Servizi nel sistema Governo Clinico

"Carta dei Servizi attiva" strumento di miglioramento nel rapporto fra cittadino e soggetto erogatore dei servizi (l. finanziaria 2008).

Ai fini dello sviluppo di una nuova cultura della sicurezza, assume notevole importanza il coinvolgimento dei pazienti nei propri processi di cura. Il ruolo attivo dei pazienti nella definizione delle procedure cliniche e d'assistenza favorisce una maggiore attenzione alla prevenzione dei rischi e rafforza il rapporto di fiducia tra il cittadino e il sistema sanitario. In quest'ottica, assume particolare rilievo la Carta dei Servizi Sanitari.

Il DPCM 19 maggio 1995 " Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari" ha dato un impulso significativo al processo di implementazione della Carta dei Servizi, delle Aziende sanitarie, strumento utile anche in applicazione del programma regionale sull'Audit Civico.

La Carta dei servizi è uno strumento che deve essere adottato da tutte le Aziende Sanitarie per far conoscere le attività offerte e i livelli di qualità garantiti all'utente, in particolare per gli aspetti che riguardano il miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione, la tutela dei diritti; può essere sia un insieme di opuscoli, sia un'unica guida, maneggevole e di facile lettura in grado di orientare bene il cittadino-utente, è a disposizione di tutti negli Uffici per le Relazioni con il pubblico (URP). Si trova anche nel sito di ciascun'Azienda Sanitaria. La Carta rappresenta un vero e proprio patto con il cittadino, poiché prevede il raggiungimento di obiettivi specifici, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati e il livello di soddisfazione dell'utente.

La Carta dei servizi illustra in modo trasparente e semplice i seguenti aspetti:

-La presentazione dell'Azienda Sanitaria e dei suoi scopi fondamentali;

-Le informazioni sui servizi sanitari offerti, sulla modalità di accesso, sulla loro fruizione e sulla continuità delle cure;

-Gli impegni che l'Azienda Sanitaria ha assunto per garantire la qualità dei servizi, in particolare per quanto riguarda il rapporto con i cittadini;

-Le procedure di tutela.

Oltre a tutto, favorisce forme di valutazione dei servizi in comune tra cittadini e operatori del SSR, diffondendo metodiche partecipate di raccolta di informazioni, che dovranno costituire, una volta effettuata la valutazione partecipata, la base per realizzare percorsi e interventi di miglioramento della Azienda Sanitaria ed Organizzazioni dei Cittadini, garantendo a queste ultime, adeguato spazio per poter esprimere valutazioni sull'andamento dei servizi e proposte per il loro miglioramento.

In alcune Aziende Sanitarie sono adottate anche Carte dei Servizi tematiche, vale a dire per servizi sanitari specifici es. singoli ospedali, per patologia, per categorie di utenti.

L'attuazione d'iniziative che sostengano lo sviluppo uniforme del sistema Carta dei Servizi sul territorio nazionale potrà altresì dare impulso alla ridefinizione delle linee d'indirizzo per la costruzione di nuovi modelli fruibili a livello aziendale, per l'elaborazione di nuove metodologie e strumenti per la sua applicazione.

Il nuovo modello, infine, dovrà integrarsi nelle strategie di sviluppo del *Governo Clinico* andando principalmente a intercettare la dimensione del paziente e consentire una relazione partecipata tra il cittadino e l'organizzazione.

Al fine di svolgere periodiche rilevazioni della qualità dei servizi percepita dai cittadini, è fondamentale implementare un Sistema Informativo per l'Osservatorio regionale.

Consenso informato – Diritto alla Privacy

Carta europea dei diritti del malato 2002 - D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Dal consenso informato all'empowerment

Il cittadino deve essere il primo attore delle scelte che riguardano la sua salute. Perché questo si realizzi, occorre promuoverne la *partecipazione attiva nei processi sanitari* che lo coinvolgono. Quest'azione è richiamata anche nei documenti dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, come in numerosi documenti elaborati a livello Europeo e in primo luogo, nella Convenzione europea sui diritti dell'uomo e la biomedicina, recepita in Italia con la legge 28 marzo 2001, n.145.

E' necessario pertanto implementare i processi d'informazione e comunicazione tra cittadino e operatore, finalizzati a migliorare il consenso informato, e tra cittadino e istituzioni sanitarie ad es. promuovendo l'ulteriore sviluppo della Carta dei Servizi, con la quale vengono esplicitati il livello di qualità garantito nei servizi erogati e gli impegni assunti. E' inoltre necessario orientare i servizi offerti sui reali bisogni del cittadino/utente, fornire al cittadino gli strumenti adeguati per interloquire con l'istituzione/servizio affinché sia messo nelle condizioni di esprimere le proprie volontà sul processo di cura che lo riguarda e successivamente, di esprimere la propria opinione e il livello di soddisfazione

per i servizi erogati. E' dunque opportuno sperimentare strumenti e modalità di partecipazione dei cittadini sugli indirizzi di *politica sanitaria*.

Le azioni di partecipazione e coinvolgimento dei cittadini devono essere finalizzate a rendere le persone consapevoli della propria situazione clinica, delle alternative terapeutiche possibili, del proprio diritto a scegliere consapevolmente e liberamente il proprio piano di cura assumendone le relative responsabilità. Più in generale i cittadini devono essere resi consapevoli e responsabili della propria salute, anche in termini di promozione, prevenzione e cura.

Diritto alla privacy e alla confidenzialità.

Carta europea dei diritti del malato 2002

“Ogni individuo ha 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 ha diritto alla protezione della sua privacy durante l’attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale”.

Le Campagne di comunicazione “Guadagnare salute- Rendere facili le scelte salutari”. Marketing socio-sanitario.

Con DPCM 4 maggio 2007 il Governo ha approvato il documento programmatico “Guadagnare salute- Rendere facili le scelte salutari”, finalizzato alla promozione di stili di vita in grado di contrastare, nel lungo periodo il peso delle malattie croniche e far guadagnare anni di vita in salute ai cittadini.

La comunicazione rappresenta una componente fondamentale di Guadagnare salute quale strumento di informazione e conoscenza finalizzato alla promozione della salute ed alla modifica di comportamenti inadeguati che favoriscono l’insorgere di malattie degenerative di grande rilevanza epidemiologica.

Una delle leve della comunicazione è il *Marketing sanitario e sociale* per la prevenzione e promozione della salute inteso come sinergia dei diversi operatori impegnati nella tutela e nel miglioramento dello stato di salute.

Rendicontazione Sociale - Bilancio Sociale

Rappresenta uno strumento, oltre che di programmazione e rendicontazione, per comunicare la responsabilità sociale. (*PSR parte II punto 4.7*)

- Promuovere, in accordo con la Scuola Regionale Sanità Villa Umbra, percorsi formativi che sostengano le Aziende sanitarie nell’integrazione tra programmazione e rendicontazione sociale.
- Favorire strategie editoriali e rapporti con i Mass Media.
- Programmare l’attività formativa in comunicazione per operatori delle Aziende Sanitarie.

Promuovere il “Sistema comunicazione”, integrazione con l’Agenzia Umbria Sanità (AUS).

Ricerca-Valutazione

sperimentazione di nuove strategie, partnership, linguaggi e canali di comunicazione per promuovere la salute e la valutazione delle attività realizzate.

Sito web per la comunicazione in sanità.

L’uso delle tecnologie web si è fortemente diffuso in questi anni anche presso la Direzione regionale sanità e servizi sociali.

Tali attività sono realizzate utilizzando le strutture informatiche della Regione e competenze concernenti le tecnologie informatiche, le strategie, le normative e metodi della comunicazione attraverso il web in sanità.

Collaborazioni: le attività relative al sito web vengono svolte in stretta collaborazione con la Rete informativa regionale, con il sito istituzionale della Regione Umbria, con il supporto di esperti nel campo della comunicazione in sanità. In funzione dei diversi progetti sono sviluppate collaborazioni con l’Agenzia Umbria Sanità, i Servizi della Direzione regionale, le Aziende sanitarie, e i gruppi di lavoro tecnici interessati.

Ruolo della Regione Umbria

- Rapporti con organismi pubblici e privati operanti in materia sanitaria, comprese le organizzazioni del volontariato e del terzo settore;
- Atti d’indirizzo e coordinamento in materia di rapporti di comunicazione tra Servizio Sanitario regionale e Aziende Sanitarie;
- Sostenere progetti per l’Audit Civico;
- Promuovere forme di coordinamento e integrazione per attività di azioni finalizzate alla Carta dei Servizi;
- Coordinare le Campagne di Comunicazione regionali con le Aziende Sanitarie;
- Progettare, sviluppare, implementare un Osservatorio regionale per lo svolgimento di periodiche rilevazioni dalla qualità dei servizi pubblici percepita dai cittadini;
- Promuovere l’implementazione dei sistemi di verifica sul raggiungimento degli obiettivi;
- Promuovere il benchmarking, principalmente, a tutte le attività di confronto sistematico tra performances (o processi) realizzate da diverse organizzazioni, finalizzate all’apprendimento di nuove prassi e al miglioramento continuo della propria amministrazione;
- Rapporti con i mass media;
- Produzione editoriale e Ricerca scientifica;
- Promuovere la formazione per gli operatori delle Aziende Sanitarie in tema di Comunicazione.

Ruolo delle Aziende Sanitarie

- Le Aziende Sanitarie devono aggiornare *annualmente La Carta dei servizi sanitari - "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari"* DPCM 19 MAGGIO 1995, per facilitare ai cittadini l'appropriata utilizzazione dei servizi. La Carta dei servizi è il documento che sancisce il patto tra l'Azienda Sanitaria e la comunità, con la quale è spiegata il livello di qualità garantito nei servizi erogati e gli impegni assunti e costituisce, altresì, uno degli strumenti di attuazione delle *politiche di Governo Clinico*.
- Rafforzare l'istituzione e il funzionamento degli Uffici per le relazioni con il pubblico (*URP*). L'accesso, la conoscenza, raccolta e gestione dei reclami dei servizi interessano tutti i cittadini e deve essere organizzato in modo che tenga conto e favorisca il contatto con chi ha maggiori difficoltà fisiche e culturali.
- Attivazione e/o rinnovo dei Comitati Consultivi di Utenti (art. 28) L.R. 3/98.
- Utilizzare il gradimento dei pazienti e dei cittadini nella valutazione dei servizi come risorsa per garantire adeguati processi di miglioramento;
- Partecipare al Programma regionale dell'audit civico;
- Educazione sanitaria;
- Campagne di comunicazione Screening oncologici e prevenzione e promozione della salute. Sinergia dei diversi operatori impegnati nella tutela e nel miglioramento dello stato di salute. E' in quest'ambito che va collocato l'attenzione per il marketing sociale;
- Conferenza annuale dei Servizi;
- Redazione annuale del Bilancio Sociale.

Processi del Modello Organizzativo

AREE DI ATTIVITÀ

Macro Aree	Attività	Fattori di Qualità
Interna	Reperimento verifica	Periodicità
	Aggiornamento dati	Aggiornamento informazioni
	Gestione rapporti con uffici Interni ed altri enti	Adeguatezza del flusso informativo
	Gestione reclami elaborazione	Puntualità e attendibilità dati
	Dati monitorati	Valutazione e verifica

COMUNICAZIONE

Esterna	Prevenzione
	Campagne comunicazione, identificazione chiara dei destinatari, qualità organizzativa, partecipazione, coinvolgimento.
	Materiale informativo - chiarezza contenuti, diffusione programmata
	Sito Web – chiarezza, accessibilità
	Rapporti con l'Ufficio Stampa programmati e costanti
	Rapporti con Aziende Sanitarie e altri enti - interscambio
Osservatorio customer	

Direzione Regionale Sanità e Servizi Sociali
Direttore Ing. Paolo Di Loreto
E-mail: dirsanita@regione.umbria.it

Strategie di Comunicazione Dott. Giuseppina Manuali
E-mail: giuseppinamanuali@regione.umbria.it