



**AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA SENESE**

Sede Legale: Strada delle Scotte, 14 – 53100 Siena C.F. e P.I. 00388300527

## **ATTO FIRMATO DIGITALMENTE**

DELIBERAZIONE n. 139 data 11-02-2025  
PROPOSTA n. 375 data 11-02-2025

Struttura proponente: DIREZIONE SANITARIA  
Responsabile del procedimento: CENTAURI FEDERICA  
Responsabile struttura proponente: DE MARCO MARIA

Oggetto: Approvazione del progetto aziendale “Coinvolgimento dei pazienti e del volontariato nei percorsi di cura: creare valore insieme in Aou Senese. Triennio 2025-2027”

Immediatamente eseguibile: NO



## AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA SENESE

Sede Legale: Strada delle Scotte, 14 – 53100 Siena C.F. e P.I. 00388300527

**OGGETTO:** Approvazione del progetto aziendale “Coinvolgimento dei pazienti e del volontariato nei percorsi di cura: creare valore insieme in Aou Senese. Triennio 2025-2027”

### II DIRETTORE GENERALE

**In virtù dei poteri conferiti con Decreto del Presidente della Giunta Regionale Toscana  
n. 227 del 21/12/2023**

**Visto** il Decreto Legislativo del 30 dicembre 1992, n. 502 “Riordino della disciplina in materia sanitaria a norma dell’art 1 della legge 23 ottobre 1992, n.421” e successive modifiche ed integrazioni;

**Vista** la Legge Regione Toscana 24 febbraio 2005, n. 40 “Disciplina del servizio sanitario regionale” e successive modifiche ed integrazioni;

**Richiamati** in particolare:

- il Titolo IV del D.Lgs. 502/1992, “Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini”, che prevede forme di coinvolgimento e partecipazione dei cittadini e delle loro organizzazioni rappresentative, organizzazioni di volontariato e di tutela dei diritti, sul piano dell’informazione in merito alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso ai servizi, della raccolta e analisi dei segnali di disservizio, della definizione di programmi comuni per favorire l’adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini;
- il D.Lgs. 229/1999 che, integrando l’art. 14 del Titolo IV del D.Lgs. 502/1992, legittima la partecipazione delle organizzazioni dei cittadini e del volontariato impegnato nella tutela del diritto alla salute alle attività relative alla programmazione, al controllo e alla valutazione dei servizi sanitari a livello regionale, aziendale e distrettuale;
- il Titolo I della L.R.T. 40/2005 e ss.mm.ii., “Oggetto, finalità e definizioni”, che all’art. 1 individua la disciplina della partecipazione dei cittadini alle scelte del sistema sanitario regionale tra gli oggetti e le finalità del testo di legge (integrazione L.R. 60/2008);
- il Titolo II della L.R.T. 40/2005 e ss.mm.ii., “Principi”, che all’art. 3 identifica la centralità e la partecipazione del cittadino quale soggetto attivo del percorso assistenziale tra i principi costitutivi del servizio sanitario regionale;
- il Titolo III della L.R.T. 40/2005 e ss.mm.ii., “Programmazione sanitaria e sociale integrata regionale e valutazione” che all’art. 16 definisce gli strumenti di informazione, di partecipazione e di controllo da parte degli assistiti sulla qualità dei servizi erogati (integrazioni L.R. 75/2017);

**Premesso che:**

- l'Azienda ospedaliero-universitaria Senese (Aou Senese), in linea con le previsioni del legislatore nazionale e regionale, è fortemente impegnata nell'assicurare il coinvolgimento dei propri portatori di interesse (stakeholders), in particolare pazienti e familiari, associazioni che li rappresentano e volontariato, nella vita e nel funzionamento dell'Azienda promuovendo lo sviluppo e l'adozione sistematica di approcci partecipativi;
- gli stakeholders di riferimento sono posti al centro dei processi aziendali di pianificazione e programmazione strategica, progettazione, erogazione e valutazione dei servizi, attraverso una intensa e continua attività di informazione, confronto, collaborazione orientata al rafforzamento delle relazioni all'interno del contesto in cui l'Azienda opera, al miglioramento continuo dei percorsi di presa in carico dei pazienti e della risposta ai bisogni di salute dei cittadini, all'umanizzazione, oltre che dei singoli percorsi, anche del complessivo sistema, con riferimento agli aspetti relazionali, organizzativi e strutturali dell'assistenza sanitaria;
- la partecipazione e il coinvolgimento degli stakeholders figurano tra le principali linee di indirizzo strategico e sviluppo operativo dell'azione organizzativa formalizzate nella programmazione strategica pluriennale aziendale, con particolare riferimento alle Strategie triennali aziendali (macro area strategica sul tema della comunicazione con gli stakeholders e processi di accountability) e al Piano Integrato di Attività e Organizzazione aziendale (dimensione della "sottosezione di Programmazione Valore Pubblico" sul tema dell'empowerment dei pazienti e processi di governance collaborativa);

**Richiamata** la Deliberazione aziendale n. 1295 del 15 dicembre 2022 che ha approvato il progetto aziendale "Coinvolgimento dei pazienti e del volontariato nei percorsi di cura: creare valore insieme in Aou Senese. Triennio 2023-2025" (prima edizione) e istituito, nell'ottica dello sviluppo del progetto e della sua sostenibilità nel tempo, la Giornata annuale dedicata al coinvolgimento in Aou Senese da svolgersi in occasione della Giornata Mondiale del Malato;

**Richiamata inoltre** la Deliberazione aziendale n. 289 del 21 marzo 2024 che ha approvato il progetto aziendale "Coinvolgimento dei pazienti e del volontariato nei percorsi di cura: creare valore insieme in Aou Senese. Triennio 2024-2026" (seconda edizione), il quale costituisce l'aggiornamento, a scorrimento annuale, dei contenuti progettuali della prima edizione;

**Rilevato** che le succitate Deliberazioni aziendali nn. 1295/2022 e 289/2024 prevedono, pertanto, che il progetto sia sottoposto a valutazione e revisione annuale;

**Dato atto** che è stato predisposto l'aggiornamento per il triennio 2025-2027 del progetto aziendale dedicato al coinvolgimento dei pazienti e del volontariato in Aou Senese, al termine di un processo articolato che ha visto, tra le sue attività, il monitoraggio dello stato di avanzamento delle iniziative inserite nella precedente edizione del progetto, l'acquisizione di nuove proposte da parte dei professionisti e dei principali interlocutori aziendali, la definizione di ulteriori sinergie sulla base dell'analisi dei fabbisogni emergenti dall'ambiente interno ed esterno all'Azienda, la valutazione dell'impatto dei processi partecipativi sul buon funzionamento dell'organizzazione e sulla sua capacità di realizzare la propria mission istituzionale;

**Precisato** che il progetto:

- si pone il principale obiettivo di migliorare i percorsi clinico-assistenziali, l'efficacia dell'azione organizzativa e il funzionamento dell'Azienda, avvalendosi dell'informazione e della partecipazione attiva degli utenti e di tutti gli attori che concorrono ai processi di erogazione dei servizi, in forma individuale e aggregata;
- risponde all'esigenza di definire una visione organica ed unitaria alle iniziative di partecipazione e coinvolgimento attive o in fase di introduzione in Azienda, in modo da coordinare e orientare gli sforzi di miglioramento sul tema evitandone il rischio di frammentarietà e dispersione;
- ambisce a mettere pazienti, familiari, volontariato, associazionismo al centro della configurazione ed organizzazione dei servizi attraverso dinamiche collaborative, comunicative, informative, relazionali, di empowerment e di umanizzazione;
- è sottoposto a valutazione e revisione annuale con l'aggiornamento, a scorrimento, dei contenuti progettuali relativi alle iniziative di coinvolgimento inserite;

**Precisato inoltre** che, nell'aggiornamento per il triennio 2025-2027:

- sono riportate all'interno del progetto sessantasette iniziative di coinvolgimento (ventisei nella prima edizione, trentacinque nella seconda edizione), già in corso o in fase di avvio, di cui trenta frutto della prosecuzione e ulteriore sviluppo, in un'ottica di continuità, dei contenuti riportati nella precedente edizione del progetto e trentasette relative a progettualità di nuova introduzione all'interno dell'aggiornamento;
- è riportato un paragrafo dedicato alla presentazione dei risultati della valutazione e del monitoraggio realizzato sull'operatività delle iniziative inserite nella seconda edizione (triennio 2024-2026), insieme ad una analisi di sistema dell'impatto del progetto sulla capacità dell'organizzazione di alimentare processi di coinvolgimento per il miglioramento continuo dei percorsi clinico-assistenziali e delle dinamiche organizzative e di funzionamento dell'Azienda;

**Rilevato** che, al fine di garantire la partecipazione di tutti i livelli dell'organizzazione alle fasi di aggiornamento del progetto per il triennio 2025-2027, a partire da novembre 2024 sono state trasmesse comunicazioni interne con l'invito, aperto a tutti i professionisti, a fornire il proprio contributo, anche avvalendosi dell'apposita scheda disponibile sulla intranet aziendale (dove, sin dalla sua approvazione, è fruibile l'edizione del progetto 2024-2026);

**Rilevato inoltre** che la versione in bozza del progetto, preliminarmente alla sua approvazione, è stato oggetto di presentazioni e confronti all'interno e all'esterno dell'Azienda per l'ampliamento e la finalizzazione dei suoi contenuti (in particolare, in occasione di incontri in Ufficio di Direzione, Comitato di Partecipazione aziendale, con il volontariato);

**Rilevato infine** che l'11 febbraio 2025 è stato programmato lo svolgimento della "Terza Giornata del coinvolgimento dei pazienti e del volontariato nei percorsi di cura" che rappresenta un momento di incontro e confronto, interno all'Azienda, sui temi della partecipazione in sanità e dell'umanizzazione delle cure e, in particolare, sulle iniziative che caratterizzano i contenuti dell'aggiornamento del progetto aziendale per il triennio 2025-2027, che sono presentate nella sessione poster dedicata e, alcuni esempi, in plenaria;

**Dato atto** che, ai fini della visibilità e promozione del progetto, i materiali relativi alle Giornate annuali dedicate al coinvolgimento di pazienti e volontariato in Aou Senese, che si caratterizzano per foto, video, programma, comunicati stampa, presentazioni, poster, vengono resi fruibili sul sito web istituzionale all'interno della sezione "Podcast e documenti degli eventi";

**Ritenuto opportuno** pertanto approvare il progetto aziendale "Coinvolgimento dei pazienti e del volontariato nei percorsi di cura: creare valore insieme in Aou Senese. Triennio 2025-2027", Allegato 1 al presente atto a formarne parte integrante e sostanziale, disponendone la pubblicazione nella sezione "Atti di Governo Aziendale" sul sito web istituzionale;

**Dato atto** che il proponente, Dr.ssa Maria De Marco, Direttore Sanitario Aou Senese, per quanto di sua competenza, attesta la legittimità e la regolarità formale e sostanziale del presente atto;

**Dato atto** che la Dr.ssa Federica Centauri è responsabile del procedimento ai sensi della Legge n. 241/1990 e successive modifiche e integrazioni;

Con il parere favorevole del Direttore Amministrativo, per quanto di sua competenza;

## **D E L I B E R A**

**Per le motivazioni esposte in premessa, che integralmente si confermano:**

1. di approvare il progetto aziendale "Coinvolgimento dei pazienti e del volontariato nei percorsi di cura: creare valore insieme in Aou Senese. Triennio 2025 - 2027", Allegato 1 al presente atto a formarne parte integrante e sostanziale, disponendone la pubblicazione nella sezione "Atti di Governo Aziendale" sul sito web istituzionale;
2. di dare atto che il progetto sarà sottoposto a valutazione e revisione annuale con l'aggiornamento, a scorrimento, dei contenuti progettuali relativi alle iniziative di coinvolgimento inserite;
3. di dare atto che il presente provvedimento non comporta oneri a carico del bilancio aziendale;
4. di trasmettere copia della presente deliberazione al Collegio Sindacale ai sensi dell'art. 42, comma 2, della L.R.T. 40/2005 e successive modifiche ed integrazioni.

IL DIRETTORE GENERALE  
f.to Prof. Antonio Davide BARRETTA

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO  
f.to Dr.ssa Maria Silvia MANCINI

IL DIRETTORE SANITARIO  
f.to Dr.ssa Maria DE MARCO



**COINVOLGIMENTO DEI PAZIENTI  
E DEL VOLONTARIATO  
NEI PERCORSI DI CURA:  
CREARE VALORE INSIEME IN  
AOU SENESE**

**TRIENNIO 2025-2027**



# INDICE

1	INTRODUZIONE	Pag. 5
2	QUADRO TEORICO DI RIFERIMENTO PER LO SVILUPPO DELLE INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO	Pag. 9
3	AMBITI DI APPLICAZIONE DEL COINVOLGIMENTO	Pag. 14
3.1	INDIRIZZI STRATEGICI, VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE AZIENDALI E PROCESSI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	Pag. 15
3.2	QUALITÀ, APPROPRIATEZZA ED EFFICACIA DEI SERVIZI OFFERTI	Pag. 16
3.3	CULTURA SANITARIA, FORMAZIONE E INFORMAZIONE	Pag. 18
3.4	ESPERIENZA INDIVIDUALE DI CURA E ASSISTENZA	Pag. 19
4	LE INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO DEI PAZIENTI E DEL VOLONTARIATO	Pag. 20
5	VALUTAZIONE E AGGIORNAMENTO ANNUALE DEL PROGETTO	Pag. 73
6	LA GIORNATA DEDICATA AL COINVOLGIMENTO IN AOU SENESE	Pag. 74
7	I RISULTATI DEL MONITORAGGIO ANNUALE DELLO STATO DI AVANZAMENTO DEL PROGETTO (EDIZIONE 2024-2026)	Pag. 76
8	PRINCIPALE BIBLIOGRAFIA	Pag. 79
	ALLEGATO 1 - Modello schema iniziativa coinvolgimento e umanizzazione	Pag. 82







# 1 INTRODUZIONE

L'Azienda ospedaliero-universitaria Senese (Aou Senese), in linea con le previsioni del legislatore nazionale e regionale in tema di partecipazione attiva dei cittadini al funzionamento dei servizi sanitari, è fortemente impegnata nell'assicurare il **coinvolgimento dei propri portatori di interesse (stakeholders), in particolare pazienti e familiari, associazioni che li rappresentano e volontariato, nella vita e nel funzionamento dell'Azienda** promuovendo lo sviluppo e l'adozione sistematica di approcci partecipativi. Gli stakeholders di riferimento sono posti al centro dei processi aziendali di pianificazione strategica, progettazione, erogazione e valutazione dei servizi, attraverso un'intensa e continua attività di informazione, confronto, collaborazione, orientata al rafforzamento delle relazioni all'interno del contesto in cui l'Azienda opera, al miglioramento continuo dei percorsi di presa in carico dei pazienti e della risposta ai bisogni di salute della collettività. Il coinvolgimento dei portatori di interesse dell'Aou Senese, a partire dal 2021, è stato attuato con differenti iniziative fra cui, a titolo meramente esemplificativo: i. la partecipazione all'iter di formulazione delle strategie aziendali nel corso del quale sono garantiti molteplici passaggi di presentazione e interazione con soggetti interni ed esterni all'Azienda, al fine di un'ampia condivisione preliminare alla formalizzazione dei documenti strategici, ii. l'illustrazione e la discussione periodica delle performance aziendali, sia al Comitato di Partecipazione aziendale<sup>1</sup> che in occasione di eventi pubblici, iii. la sottoscrizione di Intese con le organizzazioni di volontariato per il consolidamento di prassi di collaborazione sull'analisi di alcuni processi di erogazione dei servizi e sulla definizione e implementazione dei cambiamenti organizzativi utili per migliorarne i risultati e iv. la realizzazione di momenti di confronto pubblici aperti a tutti i soggetti interessati tesi, non solo a illustrare le linee strategiche aziendali ed i risultati di performance conseguiti, ma anche a presentare alcuni servizi aziendali, discuterne il funzionamento e raccogliere spunti di riflessione su specifiche aree di rilevante interesse pubblico (ad esempio, liste di attesa e Pronto Soccorso).

La partecipazione ed il coinvolgimento rappresentano per l'Aou Senese **una delle principali linee di indirizzo strategico e sviluppo operativo formalizzate nella programmazione strategica pluriennale aziendale**. I meccanismi e gli approcci partecipativi sono riscontrabili nelle diverse sezioni dei principali documenti aziendali di programmazione e, in particolare, figurano nel capitolo dedicato alla comunicazione con gli stakeholders ed ai processi di accountability

<sup>1</sup> “Il Comitato di Partecipazione, costituito ai sensi dell'art. 16 ter della L.R.T. n. 40/2005 e ss.mm.ii., svolge funzioni di consultazione e proposta a supporto della Direzione Aziendale in merito alla qualità, equità di accesso e fruibilità dei servizi erogati. Si compone di membri designati dalle associazioni rappresentative dell'utenza e dell'associazionismo di tutela, promozione e sostegno attivo, caratterizzandosi come luogo di confronto e relazione in cui l'Azienda interloquisce in vista del conseguimento di obiettivi di miglioramento continuo dell'organizzazione e dei servizi erogati nonché dei processi di informazione e comunicazione rivolti ai cittadini [...]” (Art. 23 bis dello Statuto Aziendale).



all'interno delle Strategie triennali e del Rendiconto annuale sui principali risultati conseguiti, nonché in una dimensione della “sottosezione di Programmazione Valore pubblico” del Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) aziendale.

Facendo leva su una crescente diffusione ed interiorizzazione degli approcci partecipativi all'interno dell'Aou Senese, il progetto descritto nel presente documento si pone il **principale obiettivo di migliorare i percorsi clinico-assistenziali, l'efficacia dell'azione organizzativa e il funzionamento dell'Azienda, avvalendosi delle prassi di partecipazione attiva degli utenti e di tutti gli attori che concorrono ai processi di erogazione dei servizi, in forma individuale o aggregata**. In particolare, attraverso il progetto, l'Aou Senese persegue contestualmente molteplici finalità, tra cui: formalizzare e istituzionalizzare all'interno dell'Azienda le prassi di coinvolgimento e partecipazione nei processi di cura e nelle attività di programmazione e organizzazione aziendali; potenziare le iniziative informative per una migliore conoscenza dell'organizzazione, dell'operato e delle performance dei servizi dell'Aou Senese; **mettere pazienti, familiari, volontariato, associazionismo al centro della configurazione ed organizzazione dei servizi attraverso dinamiche collaborative, comunicative, informative, relazionali, di empowerment e di umanizzazione**. La soddisfazione dei bisogni di salute costituisce la stessa ragion d'essere dell'Aou Senese e, alla luce di ciò, è dovere dell'Azienda promuovere e attuare iniziative volte a garantire la valorizzazione della centralità dei principali “interlocutori” aziendali, a partire dai pazienti, nei meccanismi di funzionamento dell'Azienda e nell'esperienza individuale di cura.

Il progetto risponde all'esigenza di definire una **visione organica ed unitaria delle iniziative di coinvolgimento e partecipazione**, in modo da coordinare gli sforzi di miglioramento e orientarli verso gli obiettivi individuati, evitando il rischio di frammentarietà e dispersione dei singoli interventi. Infatti, l'applicazione del progetto prevede l'avvio di nuove iniziative all'interno di più aree e livelli dell'organizzazione, con la partecipazione attiva di professionisti, pazienti, familiari, volontariato e associazioni rappresentative dei pazienti. Allo stesso tempo, si ambisce a valorizzare ed assicurare maggiore impatto alle molteplici iniziative già in essere con l'obiettivo di ricondurle a linee guida di sviluppo comune e di inserirle nel sistema organico delle azioni promosse dall'Aou Senese per la sempre maggiore diffusione di una cultura organizzativa e di dinamiche operative improntate alla consapevolezza dell'importanza della collaborazione per creare valore nei processi di erogazione dei servizi.

L'**edizione 2025-2027** si pone in continuità con il “Progetto aziendale: Coinvolgimento dei pazienti e del volontariato nei percorsi di cura: creare insieme valore in Aou Senese. Triennio 2024-2026” approvato con Deliberazione aziendale n. 289 del 21 marzo 2024, di cui costituisce la revisione annuale con l'aggiornamento, a scorrimento, dei contenuti progettuali. Il progetto per il



triennio 2025-2027 si sostanzia di iniziative individuate al termine di un processo sistematico di valutazione dello stato di avanzamento di quelle già inserite e di acquisizione di nuove proposte, che si affianca alla definizione di ulteriori azioni sinergiche sulla base dell'analisi di fabbisogni emergenti dall'ambiente interno ed esterno all'Azienda, dell'evoluzione attesa e dell'impatto dei processi partecipativi sul buon funzionamento dell'organizzazione e sulla sua capacità di realizzare la propria mission istituzionale, delle risultanze del confronto con altre Aziende Sanitarie, di nuove evidenze individuate a partire dalla dottrina di riferimento.

Lo sviluppo operativo del progetto si fonda su un filone della dottrina, nazionale ed internazionale, che sta dimostrando la validità del coinvolgimento attivo dei pazienti nei processi di cura e di fruizione dei servizi sanitari (noto come “patient engagement”), attraverso dinamiche di co-produzione, per migliorare la qualità dell'assistenza e ne sta mettendo a punto approcci e tecniche. Contestualmente, in quanto la ricerca di approcci partecipativi non interessa esclusivamente gli utenti dei servizi sanitari ma anche tutti gli attori coinvolti a vario titolo nella loro erogazione, i contenuti del progetto sono guidati da filoni della letteratura che investigano il governo dei processi collaborativi tra l'ente pubblico e gli stakeholders nell'ambito della realizzazione di programmi o politiche per la creazione di valore pubblico (tra questi, figura la teoria di “governance collaborativa”). Il progetto in esame trae ispirazione da tale produzione scientifica, in parte ripresa e commentata nel Paragrafo 2, che è stata esaminata prestando attenzione ai potenziali ambiti e modalità di applicazione nell'esperienza dell'Aou Senese.

Al fine di garantire **la partecipazione diffusa alle fasi di aggiornamento del progetto per il triennio 2025-2027**, a partire da novembre 2024 sono state trasmesse comunicazioni interne con l'invito, aperto a tutti i professionisti, a fornire il proprio contributo, anche avvalendosi dell'apposita scheda (Allegato 1) disponibile sulla intranet aziendale (dove, sin dalla sua approvazione, è fruibile l'edizione del progetto 2024-2026). Il presente documento, preliminarmente alla sua adozione, è stato quindi oggetto di **presentazioni e confronti all'interno e all'esterno dell'Azienda** per l'ampliamento e la finalizzazione dei suoi contenuti (in particolare, in occasione di incontri in Ufficio di Direzione, Comitato di Partecipazione aziendale, con il volontariato). Inoltre, l'11 febbraio 2025, in attuazione delle disposizioni della Deliberazione Aziendale n. 1295/2022 che ha istituito la **Giornata annuale dedicata al coinvolgimento di pazienti e volontariato in Aou Senese**, è in programma la terza edizione dell'evento che rappresenta un momento di incontro e confronto, interno all'Azienda, sui temi della partecipazione e del coinvolgimento in sanità e, in particolare, sui contenuti del progetto aziendale.

Nel prosieguo, il **Paragrafo 2**, facendo riferimento alla dottrina sul tema, descrive le finalità degli approcci partecipativi e della collaborazione nel contesto sanitario, le potenzialità che questi



offrono, le condizioni agevolanti la loro implementazione, delineando un quadro di riferimento per lo sviluppo delle iniziative di coinvolgimento e umanizzazione in Aou Senese.

Il **Paragrafo 3** definisce gli ambiti di applicazione del coinvolgimento, suscettibili di continui aggiornamenti e sviluppi, all'interno dei quali sono collocate le diverse iniziative realizzate in Aou Senese.

Il **Paragrafo 4** illustra le iniziative di coinvolgimento già avviate o in fase di avvio all'interno della "cornice" del progetto.

Il **Paragrafo 5** descrive il processo di valutazione e aggiornamento annuale del progetto, alla luce dei risultati conseguiti, dei fabbisogni emergenti, di nuove progettualità strategiche, dell'evoluzione della dottrina sul tema e di una sistematica attività di confronto con buone pratiche a livello nazionale e internazionale.

Il **Paragrafo 6** è dedicato a delineare le finalità e le modalità di svolgimento dell'evento annuale dedicato al coinvolgimento in Aou Senese, nel corso del quale, fra le altre attività, sono presentate le iniziative di coinvolgimento sviluppate durante l'anno nell'ambito del progetto.

Infine, il **Paragrafo 7** presenta i risultati della valutazione e del monitoraggio realizzato sullo stato di avanzamento delle iniziative inserite nel progetto per il triennio 2024-2026 (seconda edizione), insieme all'analisi di sistema dell'impatto del progetto sulla capacità dell'organizzazione di alimentare processi continui di coinvolgimento per il miglioramento dei percorsi clinico-assistenziali e delle dinamiche organizzative e di funzionamento dell'Azienda.



## 2

## QUADRO TEORICO DI RIFERIMENTO PER LO SVILUPPO DELLE INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO

La letteratura individua il “coinvolgimento del paziente” come approccio sempre più centrale nella definizione e nello sviluppo dei modelli clinico-assistenziali-organizzativi, riferendosi a quel processo di facilitazione e rafforzamento del ruolo di coloro che usufruiscono dei servizi come co-produttori di salute all’interno dei percorsi di cura e dei processi organizzativi (Carman et al, 2013). La co-produzione implica il coinvolgimento dell’utente nelle attività di pianificazione, gestione, erogazione, valutazione dei servizi, con l’obiettivo di concorrere alla creazione di valore insieme ai professionisti e a tutti gli altri stakeholders coinvolti. Tra i diversi ambiti del settore pubblico, quello sanitario si presta ad essere il principale contesto di applicazione delle dinamiche di co-produzione in quanto ritenuto da un filone consolidato della letteratura decisivo per il miglioramento continuo dei servizi sanitari e per la sostenibilità del sistema (Dunston et al, 2009; Voorberg et al, 2014; Weil, 2016).

All’interno dell’esperienza di cura, il coinvolgimento interessa la persona nella sua unicità, con i valori, i bisogni (non solo clinici), le preferenze che la caratterizzano. L’umanizzazione delle cure si basa proprio su questi principi ma va ancora oltre, andando a considerare tutti gli altri stakeholders coinvolti nei processi di cura e le loro interazioni. Ciò conduce al perseguimento di obiettivi di umanizzazione, oltre che dei singoli percorsi, anche del complessivo sistema, con riferimento agli aspetti relazionali, organizzativi e strutturali dell’assistenza sanitaria (Busch et al, 2019).

La co-produzione dei servizi sanitari sottende l’assunzione che gli utenti non debbano essere considerati solo come destinatari di cure e assistenza bensì come veri e propri protagonisti, insieme ai professionisti e agli altri attori dei processi di erogazione dei servizi. D’altronde, maggiore responsabilizzazione e coinvolgimento contribuiscono ad accrescere la conoscenza delle esigenze assistenziali dei pazienti ma anche la comprensione di come viene percepita l’organizzazione della sanità; questi ultimi elementi sono fondamentali per assicurare servizi sempre più rispondenti ai bisogni e alle attese. La letteratura descrive il concetto di co-produzione in ambito sanitario sia in termini di coinvolgimento individuale del paziente nel suo percorso di cura (e quindi di contributo del paziente alla gestione della propria salute), sia in termini di coinvolgimento in forma collettiva nei processi di progettazione, sviluppo e miglioramento dei servizi sanitari sottolineando le dinamiche di co-produzione di valore all’interno dei processi produttivi (Crawford et al, 2002; Bate e Robert, 2006; Johnson et al, 2008; Carman et al, 2013; Gilardi et al, 2016; WHO, 2016; Wiles et al, 2022).



La co-produzione viene riconosciuta come la forma più compiuta di coinvolgimento, a cui è riconducibile un significativo impatto in termini di risultati (output e outcome) per le organizzazioni e per il sistema. Questi approcci si dovrebbero sostanziare in un “eco-sistema” di azioni sinergiche di coinvolgimento su più livelli: individuale e interpersonale (professionisti, pazienti, familiari), organizzativo, socio-comunitario, politico-istituzionale (Graffigna et al, 2017). L’impegno delle Aziende Sanitarie dovrebbe consistere nello sviluppo di piani organici di coinvolgimento volti al miglioramento dell’efficacia clinica, della sostenibilità e dell’efficienza organizzativa agendo sui diversi livelli del sistema azienda. In letteratura l’implementazione di approcci di coinvolgimento viene riconosciuta per il suo impatto potenziale sul raggiungimento di risultati rilevanti in termini di: capacità della persona di prendersi cura della propria salute e motivazione ad adottare approcci proattivi nella gestione della salute stessa, qualità dell’assistenza nonché dell’esperienza del paziente, aderenza ai piani diagnostico-terapeutici, risultati clinici, integrazione e continuità dei percorsi di presa in carico, servizi e programmi sempre più rispondenti ai bisogni di salute ed alle preferenze dei pazienti, appropriatezza nel ricorso ai servizi, cambiamenti nella cultura organizzativa, sviluppo di nuove competenze e approcci attitudinali alla collaborazione ed al reciproco apprendimento (Graffigna et al, 2017; Graffigna et al, 2020; Krist et al, 2017; Bombard et al, 2018; Anderson et al, 2021).

Recenti contributi della dottrina sul tema mostrano come siano molteplici i fattori facilitanti efficaci e sostenibili processi di co-produzione nelle Aziende Sanitarie (Gilardi et al, 2016; Graffigna et al, 2017; Bombard et al, 2018, Liang et al, 2018; Anderson et al, 2021). In primo luogo, la sostenibilità organizzativa delle iniziative di coinvolgimento è riconducibile all’impegno (*commitment*) e sponsorizzazione da parte della Direzione Aziendale nei confronti dei programmi di cambiamento. Viene inoltre evidenziato il ruolo dell’informazione e della formazione non solo dei pazienti e dei diversi stakeholders ma anche dei professionisti, con iniziative che vedono la partecipazione trasversale di più attori, per: i. promuovere la cultura del coinvolgimento nella pratica clinica ed organizzativa e ii. sviluppare conoscenze e competenze specifiche volte a chiarire il rispettivo contributo nel processo di cura, i ruoli e le responsabilità, l’importanza di allineare le molteplici aspettative in campo, i benefici clinici e organizzativi derivanti da approcci partecipativi. Inoltre, lo sviluppo dell’attitudine dei professionisti al lavoro in gruppi multidisciplinari e multiprofessionali contribuisce a promuovere e sostenere la consapevolezza diffusa nell’organizzazione della rilevanza delle dinamiche di partecipazione. Si sottolinea poi come siano agevolate nel creare un terreno fertile all’interiorizzazione di approcci di coinvolgimento le Aziende impegnate nel percorso continuo di: i. innovazione organizzativa e dei processi, con l’adozione di modelli di cura integrati paziente-centrici e di presa in carico multidisciplinare, e ii. promozione della partecipazione nei processi decisionali dei diversi stakeholders, istituzionali e non, che operano nel contesto socio-comunitario all’interno del quale è inserita l’Azienda. In



particolare, con riferimento a questo ultimo aspetto, le associazioni di pazienti sono riconosciute come importante catalizzatore dei processi di coinvolgimento fungendo da imprescindibile interlocutore per le organizzazioni che hanno in carico la gestione del paziente.

Un altro fattore facilitante è individuato nell'adozione contestuale, da parte dell'Azienda, di molteplici forme di coinvolgimento che garantiscano la continua partecipazione di pazienti, professionisti e portatori di interesse, diversi in termini di background e skills, all'interno di più aree e contesti dell'organizzazione. Tra le forme di coinvolgimento discusse emergono, per il loro potenziale impatto sull'erogazione di servizi rispondenti alle aspettative degli utenti, le iniziative che si caratterizzano per l'impiego sequenziale di più approcci: in una prima fase, l'adozione di approcci consultivi volti all'acquisizione di molteplici prospettive con riferimento a riscontri su programmi nuovi o esistenti, priorità strategiche, idee per migliorare i servizi; segue una seconda fase caratterizzata dall'impiego di approcci collaborativi con stakeholders "selezionati", secondo logiche di lavoro in team, volti a garantire la discussione e lo sviluppo di quanto emerso nella prima fase con l'obiettivo di migliorare l'erogazione dei servizi sanitari. Le iniziative che includono approcci collaborativi si riscontrano maggiormente in quelle organizzazioni caratterizzate da un livello significativo di coinvolgimento, capace di produrre miglioramenti sostanziali in termini di governance, processi di cura, fruizione dei servizi. Infine, la buona riuscita delle progettualità richiede l'implementazione di sistemi di monitoraggio e valutazione, attraverso indicatori quali-quantitativi di risultato ma anche di processo, del livello di coinvolgimento e dei risultati delle iniziative di coinvolgimento realizzate, in modo che l'Azienda possa essere sicura che le differenti prospettive concorrano alle decisioni di governo e di gestione sul piano organizzativo e clinico.

La sfida della sanità è quella di creare ambienti organizzativi fertili per l'adozione di approcci organici multi-dimensionali in grado di coinvolgere, nel perseguimento di obiettivi comuni e secondo una logica di rete, i diversi stakeholders (non solo gli utenti ma anche tutti gli attori coinvolti a vario titolo nei processi di erogazione dei servizi sanitari) e di fargli al contempo apprezzare l'impatto che il coinvolgimento determina (Rahman et al, 2022). I servizi sanitari sono caratterizzati per natura da processi inter-organizzativi e richiedono, per generare valore, sforzi di collaborazione da parte di tutti gli attori coinvolti nell'erogazione del servizio (Osborne et al, 2013). Le interazioni complesse tra gli attori, affinché portino al successo, necessitano di differenti scelte di costituzione della rete e di gestione delle dinamiche di interdipendenza tra i suoi attori (Klijn e Koppenjan, 2000). La governance collaborativa è uno dei paradigmi emersi nell'ambito degli studi sulla Pubblica Amministrazione per descrivere la realtà contemporanea dei servizi pubblici ed il successo di processi e programmi intrapresi (Osborne, 2010; O'Leary e Vij, 2012). Tale paradigma pone alla base della generazione di valore pubblico (Moore, 1995)





le sinergie e le interazioni dell'Azienda con la rete di attori che concorrono ai processi di erogazione, a partire dagli stakeholders essenziali, ovvero utenti e cittadini (Cepiku, 2015; Osborne et al, 2013). Al fine di conoscere i meccanismi di governo della collaborazione, Ansell e Gash (2008) hanno proposto un modello che pone alla base dell'efficacia del processo collaborativo le interazioni di più variabili rappresentative del contesto in cui questo si svolge: le condizioni presenti all'avvio della collaborazione come gli incentivi a partecipare, gli squilibri di potere/risorse tra stakeholders, gli antecedenti in termini di contrasti o cooperazione (“*starting conditions*”); l'insieme di protocolli e regole che legittimano e guidano il processo di collaborazione (“*institutional design*”); la leadership che porta tutti gli attori al tavolo di confronto e guida le loro azioni lungo le fasi del processo (“*facilitative leadership*”). Il processo collaborativo costituisce l'elemento centrale del modello e si caratterizza per l'interazione ciclica ed iterativa di più fattori, dalla comunicazione diretta tra le parti (“*face-to-face dialogue*”), alla creazione di fiducia reciproca (“*trust building*”), all'impegno profuso nel processo di collaborazione (“*commitment to process*”), alla comprensione condivisa dello scopo comune da perseguire (“*shared understanding*”), all'individuazione di risultati concreti e agevolmente raggiungibili, definiti “*small wins*” (“*intermediate outcomes*”), che contribuiscono ad alimentare il ciclo virtuoso della collaborazione in vista della realizzazione dei suoi risultati finali (“*outcomes*”).

Per perseguire le finalità progettuali individuate, muovendo dagli elementi messi in luce dalla dottrina, si è ritenuto utile definire un framework, o quadro di riferimento, per le iniziative di coinvolgimento e partecipazione all'interno dell'Aou Senese. Come descritto nella Figura 1, lo sviluppo del progetto prevede il ricorso a diverse tipologie di coinvolgimento da sviluppare singolarmente o in maniera combinata e sequenziale:

- **Informazione** (*informare e formare*) - offerta di elementi e nozioni utili per: accrescere la consapevolezza del ruolo di pazienti e di stakeholders all'interno dei processi di cura e dell'erogazione dei servizi sanitari; migliorare l'educazione e l'alfabetizzazione sanitaria; alimentare la conoscenza su percorsi, programmi, servizi e orientamento strategico dell'Azienda; garantire strumenti idonei a migliorare l'esperienza del paziente; valorizzare la partecipazione informata e consapevole ai processi di governo aziendali;
- **Consultazione** (*ascoltare e rispondere*) - acquisizione di opinioni sull'esperienza di cura e sui servizi offerti (e sulle stesse iniziative promosse in tema di coinvolgimento); raccolta di suggerimenti sull'erogazione e miglioramento dei servizi (e sulle stesse iniziative promosse in tema di coinvolgimento); attenzione a “*storie*” e “*narrazioni*” su percorsi di cura e vissuti; comprensione di tutte le prospettive coinvolte nei processi di erogazione dei servizi sanitari;
- **Collaborazione** (*progettare e migliorare i servizi insieme*) - promozione di processi collaborativi con il coinvolgimento di pazienti, familiari, associazioni, volontariato e professionisti del

settore (medici, infermieri, operatori sanitari, manager, e altri profili) per la progettazione e ottimizzazione dei servizi, la definizione e lo sviluppo dei percorsi di cura, la condivisione di indirizzi e finalità perseguite.

Le suddette tipologie di coinvolgimento possono essere applicate sia a livello di percorso diagnostico-terapeutico-assistenziale del singolo paziente interessando la dimensione individuale dell'esperienza di cura, sia a livello collettivo di co-partecipazione al "disegno", erogazione e sviluppo dei servizi offerti dall'Azienda.

*Figura 1 – Framework per lo sviluppo di iniziative di coinvolgimento nell'ambito del progetto*





### 3 AMBITI DI APPLICAZIONE DEL COINVOLGIMENTO

In funzione del quadro di riferimento descritto, il progetto prevede quattro ambiti di applicazione per le iniziative di coinvolgimento all'interno dell'Aou Senese:

1. Indirizzi strategici, valutazione delle performance aziendali e processi di erogazione dei servizi;
2. Qualità, appropriatezza ed efficacia dei servizi offerti (feedback dei pazienti);
3. Cultura sanitaria, formazione e informazione;
4. Esperienza individuale di cura e assistenza.

Le iniziative da sviluppare all'interno di tali ambiti si potranno caratterizzare per il ricorso ad una o più tipologie di coinvolgimento e per l'interessamento del singolo percorso individuale di cura o della dimensione organizzativa di erogazione dei servizi (Tabella 1).

Tabella 1 – Tipologia e livello di coinvolgimento delle iniziative da sviluppare all'interno degli ambiti di applicazione

	TIPOLOGIA DI COINVOLGIMENTO			LIVELLO DI COINVOLGIMENTO	
	Informazione	Consultazione	Collaborazione	Organizzazione e governance	Processo di cura individuale
AMBITO DI APPLICAZIONE	Indirizzi strategici, valutazione performance aziendali e processi erogazione servizi				
	Qualità, appropriatezza ed efficacia servizi offerti (feedback dei pazienti)				
	Cultura sanitaria, formazione e informazione				
	Esperienza individuale di cura e assistenza				

Attraverso la continua attenzione all'ambiente esterno, sarà possibile cogliere opportunità di adesione a iniziative e programmi di coinvolgimento promossi a livello nazionale, regionale o di singola realtà pubblica o privata, ed allo stesso tempo aprire le iniziative aziendali alla partecipazione di altri soggetti esterni per promuovere la collaborazione nello sviluppo delle progettualità. A tal riguardo, di evidenziano nuove opportunità di confronto derivanti dall'attuazione dell'Intesa interaziendale, sottoscritta nel 2024, con l'Aou Modena e l'Asl 4 Liguria, in tema di umanizzazione delle cure.



Nel prosieguo del Paragrafo i succitati ambiti di applicazione vengono esplicitati in termini di sviluppi operativi del coinvolgimento, muovendo dalle evidenze emerse dalla letteratura di riferimento ma anche dalla pratica operativa delle realtà organizzative nel contesto sanitario.

## 3.1 INDIRIZZI STRATEGICI, VALUTAZIONE DELLE PERFORMANCE AZIENDALI E PROCESSI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Coinvolgimento degli utenti e dei principali stakeholders dell'ambiente socio-comunitario nella definizione, progettazione e miglioramento dei servizi, attraverso modalità di dialogo, confronto ed interazione:

- Incontri pubblici periodici di organismi collegiali partecipati da attori esterni, quali il Comitato di Partecipazione aziendale, con la Direzione Aziendale, i professionisti ed i cittadini, con la finalità di presentare, discutere e promuovere il confronto su: linee di indirizzo strategiche aziendali e risultati di performance complessivi e specifici con riferimento ad aree organizzative di rilevante interesse pubblico; funzionamento dei servizi e dei relativi processi di erogazione; progettualità strategiche aziendali;
- In termini di comunicazione esterna, potenziamento continuo dei principali strumenti di comunicazione (social media aziendali, newsletter, produzioni editoriali, attività di video-produzione, comunicati stampa, eventi istituzionali) e disponibilità di pagine sul sito web istituzionale per promuovere nella comunità di riferimento la conoscenza sulle attività, sul funzionamento, sulle progettualità strategiche dell'Azienda, anche in un'ottica di accountability aziendale, garantendo crescente visibilità alle opportunità di fruizione dei principali riconoscimenti conseguiti, oltre che dei dati di attività aziendali e risultati di performance perseguiti, anche con monitoraggi periodici sul loro andamento temporale.
- Partecipazione attiva delle associazioni e/o di pazienti "esperti" da queste individuati, in base a background e competenze acquisite, all'interno di team multidisciplinari e multiprofessionali impegnati nella definizione e/o revisione di specifici percorsi diagnostico-terapeutico-assistenziali (PDTA);
- Nell'ottica di ampliare la tutela dei cittadini e potenziare le dinamiche di co-creazione del valore nei processi di erogazione dei servizi insieme agli attori del contesto in cui l'Azienda opera, sviluppo di modelli di collaborazione con le organizzazioni di volontariato e di tutela e le associazioni di promozione sociale operanti nel settore sanitario e socio-sanitario per: istituire tavoli permanenti di confronto; trasmettere informazioni e discutere aspetti organizzativi dei servizi con l'obiettivo di renderli rispondenti alle esigenze degli utenti; condividere risultati di attività a supporto della definizione di politiche e di iniziative rivolte agli utenti; promuovere l'informazione su servizi e la cultura sanitaria degli utenti; monitorare la qualità dei servizi offerti;



- Sulla base dei riscontri raccolti dagli utenti dei servizi, individuazione di aree di attività e percorsi clinico-assistenziali-organizzativi specifici con riferimento ai quali sviluppare progetti di miglioramento e cambiamento organizzativo con il coinvolgimento diretto di pazienti e stakeholders;
- Partecipazione dei pazienti, dei familiari, delle associazioni rappresentative e del volontariato alla progettazione e realizzazione di buone pratiche aziendali per l'appropriatezza, l'umanizzazione e la sicurezza delle cure, perseguendo l'obiettivo di rendere i luoghi di assistenza ed i programmi diagnostico-terapeutici sempre di più centrati e orientati alla persona, intesa nella sua interezza fisica, sociale e psicologica;
- Attivazione sul sito web istituzionale dell'Azienda di pagine dedicate ai contenuti progettuali, all'interno delle quali, oltre alla presentazione di tutte le iniziative in fase di avvio o in corso e dei materiali prodotti in occasione degli eventi di promozione del progetto, prevedere sezioni dedicate all'interazione con utenti e soggetti terzi al fine di rendere sempre più efficaci le forme di coinvolgimento attraverso una "finestra" aperta verso l'esterno;
- Valorizzazione della dimensione dell'accoglienza relazionale e sviluppo della rete di ospitalità afferente all'ospedale, in collaborazione con il volontariato, per assicurare sostegno alle famiglie ed ai pazienti ricoverati;
- Azioni mirate al potenziamento dei percorsi di accessibilità e orientamento degli utenti in ospedale, insieme alla riprogettazione degli ambienti e degli spazi, per il miglioramento continuo dell'esperienza di presa in carico.

## 3.2 QUALITÀ, APPROPRIATEZZA ED EFFICACIA DEI SERVIZI OFFERTI

Raccolta e acquisizione sistematica di percezioni, opinioni, idee dei pazienti sulla loro esperienza di fruizione dei servizi, insieme a proposte per la riconfigurazione di processi e servizi sempre più rispondente alle aspettative ed ai fabbisogni di salute:

- Promozione della partecipazione degli utenti che usufruiscono dei servizi ospedalieri alla valutazione dell'esperienza di ricovero e della soddisfazione per l'assistenza ricevuta (in Toscana rilevata attraverso l'indagine condotta dall'Osservatorio PREMs - Patient-Reported Experience Measures, Laboratorio di Management e Sanità, ai fini della misurazione delle performance delle Aziende Sanitarie), garantendo la visibilità dei risultati delle indagini e la loro analisi ai fini di scelte informate del management sulle strategie gestionali per il miglioramento continuo dei servizi;
- Sviluppo di modalità di acquisizione di valutazioni degli utenti, utilizzando scale e strumenti validati in letteratura e/o implementati in altri contesti ospedalieri, in merito a molteplici dimensioni, tra le quali il livello di coinvolgimento percepito attraverso lo sviluppo di approcci



partecipativi;

- Con riferimento a specifici percorsi clinico-assistenziali, incontri periodici con interviste e/o gruppi di discussione (focus group) che prevedano il coinvolgimento di pazienti, insieme ai professionisti sanitari, e siano sede di narrazione di esperienze sui servizi al fine di acquisire utili spunti per il loro miglioramento;
- Definizione e sviluppo di soluzioni operative per rendere sempre più agevolmente fruibile il sito web istituzionale e garantirne l'utilità a soddisfare in maniera tempestiva ed efficace le esigenze del cittadino;
- Nell'ambito della valorizzazione degli strumenti di partecipazione e tutela disciplinati dalla normativa nazionale, sviluppo di approcci e sistemi di monitoraggio, classificazione, analisi dei reclami pervenuti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) per individuare aree prioritarie di intervento per la risoluzione delle criticità segnalate (avvalendosi anche della "triangolazione" dei risultati con le evidenze emerse dalle indagini sulla valutazione dell'esperienza e della qualità dei servizi offerti), oltre a valutazioni in merito alla revisione della modalità di presentazione dei reclami in un'ottica di maggiore semplificazione e rapidità di accesso al servizio.



## 3.3 CULTURA SANITARIA, FORMAZIONE E INFORMAZIONE

Diffusione e promozione di conoscenza a vantaggio di tutti gli attori coinvolti nei processi di cura e nell'erogazione dei servizi per alimentare e sostenere consapevolezza diffusa sull'importanza della partecipazione per migliori risultati, sia nell'ambito clinico-assistenziale che organizzativo-gestionale:

- Attività di formazione continua del personale sanitario su approcci e metodologie di coinvolgimento dei pazienti nei percorsi di cura e di umanizzazione dell'assistenza (prevedendo anche momenti formativi caratterizzati dal racconto da parte dei pazienti di esperienze vissute e/o da interventi di esperti del settore), con particolare riferimento agli aspetti comunicativi e relazionali;
- Promozione di opportunità di contaminazione e scambio interprofessionale attraverso l'organizzazione e/o la partecipazione dei professionisti ad iniziative formative "trasversali", anche a carattere interaziendale;
- Avvio di percorsi formativi congiunti di staff sanitario, pazienti e familiari su tematiche rilevanti per la creazione di relazioni positive nell'ambito dei percorsi di cura;
- Valorizzazione degli strumenti educazionali e informativi per i pazienti ed i loro familiari, anche con l'eventuale partecipazione delle associazioni di pazienti e delle organizzazioni di volontariato, su specifiche tematiche sanitarie di interesse pubblico e sul funzionamento dei servizi e dei percorsi in Azienda, avvalendosi della produzione di materiale informativo da rendere disponibile attraverso più forme di comunicazione e diffusione (sito web, social media, brochure, cartellonistica) oppure dell'organizzazione di incontri in plenaria rivolti alla comunità di riferimento all'interno o all'esterno dell'Azienda;
- "Apertura delle porte" dei reparti e delle aree ospedaliere ai potenziali utenti dei servizi per far conoscere i percorsi e far comprendere il funzionamento di specifiche realtà clinico-assistenziali, nonché confrontarsi direttamente con i professionisti sanitari;
- Promozione di eventi aperti alla partecipazione del pubblico dedicati al racconto delle storie dei pazienti che hanno affrontato la malattia e vissuto direttamente l'esperienza di cura, ma anche dei loro familiari e dei professionisti sanitari coinvolti nel percorso di presa in carico;
- Definizione, revisione, aggiornamento continuo e successiva condivisione con organismi collegiali partecipati da attori esterni, quali il Comitato di Partecipazione aziendale, delle Carte dei Servizi relative a diverse aree e percorsi clinico-assistenziali dell'Aou Senese per accrescere la conoscenza dei servizi offerti e delle modalità di erogazione.



## 3.4 ESPERIENZA INDIVIDUALE DI CURA E ASSISTENZA

Sviluppo di strategie innovative comunicative e relazionali, nell'ambito dell'interazione tra utenti e team di professionisti sanitari, e azioni sinergiche per assicurare una migliore esperienza di cura e presa in carico:

- Inserimento nelle diverse fasi del percorso di cura di momenti strutturati di narrazione di vissuti e storie da parte di pazienti "esperti" a supporto di altri pazienti che stanno vivendo la stessa esperienza, con la partecipazione di familiari, consulenti specializzati in supporto psicologico e professionisti. Questi momenti, il cui svolgimento potrebbe essere supportato con l'impiego di tecnologie per connessione da remoto, contribuiscono a rafforzare i messaggi informativi sul percorso di cura per pazienti e familiari ma anche ad introdurre importanti elementi di riflessione per migliorare l'esperienza del paziente;
- Nell'ottica di continua responsabilizzazione dei professionisti sul ruolo rivestito nel percorso di cura e assistenza al paziente, promozione di sessioni di incontro con paziente e familiari su specifiche tematiche nell'ambito delle quali i professionisti possano esercitare funzioni di indirizzo, di informazione e di ascolto;
- Sistematizzare il ricorso a strumenti di consulenza (counselling) per supporto psicologico ed educativo continuo, rivolto ai pazienti ma anche ai familiari, finalizzato a potenziare e sostenere il coinvolgimento della persona nella gestione del percorso terapeutico e della propria salute;
- Creazione di "ambienti che curano" attraverso una configurazione dei percorsi e degli spazi ospedalieri, oltre che funzionale alle esigenze di natura clinico-assistenziale, anche attenta al benessere psico-emotivo dei pazienti e dei familiari, in virtù dei suoi aspetti terapeutici nell'ambito dell'esperienza di cura;
- Presa in carico globale della persona, con un'attenzione agli aspetti emozionali, intellettuali e sensoriali, sui quali possono impattare le esperienze caratterizzate dal contatto con le diverse forme espressive di arte, musica, poesia e letteratura.





# 4

## LE INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO DEI PAZIENTI E DEL VOLONTARIATO

Come esplicitato in altre sezioni del presente documento, l'aggiornamento annuale del progetto, con riferimento particolare alle iniziative che ne costituiscono il contenuto, viene alimentato, in primo luogo, dalla rilevazione di nuovi fabbisogni, dall'introduzione di progettualità strategiche, dalla propositività dei professionisti e dei principali interlocutori aziendali, nonché dal monitoraggio dello stato di avanzamento delle iniziative già inserite nelle sue precedenti versioni.

Questa sezione del progetto, oggetto di un processo continuo di valutazione e revisione, permette di apprezzarne la sua natura fortemente "dinamica" ma anche l'impatto che è in grado di produrre sulla capacità dell'organizzazione di garantire processi partecipati di creazione del valore nell'ambito dell'erogazione dei servizi sanitari.

L'applicazione del framework proposto presuppone che le iniziative possano emergere sia dalla volontà della Direzione Aziendale di continuare a consolidare la partecipazione degli stakeholders al governo dell'Azienda, sia da spunti forniti dai pazienti, dalle associazioni che li rappresentano, dal volontariato e dai professionisti orientati al miglioramento continuo dei processi di cura e organizzativi.

Il progetto aziendale per l'anno 2025-2027 si caratterizza per 67 iniziative già avviate o prossime all'avvio, di cui 30 frutto della prosecuzione e sviluppo ulteriore, in un'ottica di continuità, dei contenuti presenti nella precedente edizione del progetto e 37 relative a progettualità di nuova introduzione all'interno del suo aggiornamento annuale.

### INIZIATIVA N. 1

**Titolo dell'iniziativa:** Informazione e accoglienza: il punto informativo del Comitato di Partecipazione

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** Comitato di Partecipazione aziendale

**Strutture aziendali coinvolte:** Direzione Aziendale, UOC Comunicazione, informazione e



accoglienza, UOC Gestione logistica economica, contratti e rapporti con ESTAR

**Altri soggetti coinvolti:** Associazioni di volontariato attive all'interno dell'Azienda

**Principali obiettivi:** Accoglienza, orientamento e supporto necessario agli utenti che accedono in ospedale attraverso il contatto diretto con le associazioni di volontariato

**Modalità di svolgimento:** Disponibilità, in un'area strategica dell'ospedale, di un punto fisico per un Front Office dedicato alle attività del Comitato di Partecipazione aziendale. Presso il Front Office, i volontari delle 20 associazioni che formano il Comitato, alternandosi, svolgono attività di informazione, accoglienza, tutela e facilitazione di accesso; il Front Office è situato al Lotto 2, piano -1, all'ingresso dell'ospedale, ed è operativo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle 18:30

## INIZIATIVA N. 2

**Titolo dell'iniziativa:** Agorà Aou Senese

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** Direzione Aziendale

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Comunicazione, informazione e accoglienza, Partecipazione trasversale a tutti i livelli dell'organizzazione

**Altri soggetti coinvolti:** Università degli Studi di Siena, Enti, Istituzioni e associazioni cittadine

**Principali obiettivi:** Promuovere il benessere psico-fisico ed emotivo dell'individuo; Continuare a fare e diffondere cultura nella comunità

**Modalità di svolgimento:** Progetto di comunicazione nato durante la pandemia per fare e promuovere cultura nonostante il Covid. In collaborazione con l'Università degli Studi di Siena e con Enti, Istituzioni e associazioni cittadine vengono organizzati eventi di vario tipo e su tematiche diverse, tra cui scienza, medicina, salute, sanità, filosofia, storia, arte, letteratura, poesia, temi globali, musica. Tutti gli eventi sono trasmessi in diretta sul canale YouTube dell'Aou Senese e le registrazioni sono disponibili sulla piattaforma social



## INIZIATIVA N. 3

**Titolo dell'iniziativa:** Agorà della Salute

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** Comitato di Partecipazione aziendale

**Strutture aziendali coinvolte:** Direzione Aziendale, UOC Comunicazione, informazione e accoglienza, Partecipazione a tutti i livelli organizzativi

**Altri soggetti coinvolti:** Principali stakeholders aziendali dell'ambiente istituzionale e socio-comunitario

**Principali obiettivi:** Garantire alla comunità informazioni sui processi di erogazione dei servizi aziendali per “conoscere, sapere, capire”; Agevolare i pazienti e le associazioni ad interagire con il sistema per contribuire alle scelte di politica sanitaria; Assicurare occasioni di ascolto degli utenti per il miglioramento continuo della qualità dei servizi

**Modalità di svolgimento:** Organizzazione di eventi dedicati al confronto e alla comunicazione tra il volontariato e l'Aou Senese per la discussione di temi di rilevante interesse pubblico inerenti alla partecipazione, all'accoglienza, all'informazione, all'umanizzazione delle cure, al funzionamento dei servizi, ai processi di governo aziendali, al miglioramento della qualità dell'assistenza

## INIZIATIVA N. 4

**Titolo dell'iniziativa:** Umanizzazione nei percorsi pediatrici: Auto elettriche in miniatura per entrare in Sala Operatoria

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** Direzione Aziendale

**Strutture aziendali coinvolte:** Ufficio Innovazione in ambito ICT e TLC, UOC Chirurgia pediatrica, DAI della Donna e dei bambini

**Altri soggetti coinvolti:** Azienda privata (donazione)

**Principali obiettivi:** Portare sorrisi e allegria ai piccoli pazienti della Chirurgia pediatrica durante la degenza; Combattere le situazioni di stress di bambini e bambine, distrarre dalla preoccupazione, farli sentire a casa e creare occasioni di divertimento; Diffondere entusiasmo



e serenità per ridurre il carico emotivo delle famiglie e rafforzare la relazione medico-paziente

**Modalità di svolgimento:** I piccoli pazienti della Chirurgia Pediatrica potranno arrivare in sala operatoria o in ambulatorio direttamente in auto. Non si tratta di veicoli convenzionali ma di due modelli elettrici in miniatura donati da un'azienda spagnola, per il cui utilizzo in sicurezza è stata messa a punto una specifica procedura. L'iniziativa si aggiunge alle tante attività già avviate nel reparto, tra cui: utilizzo di consolle giochi in fase preoperatoria; attività ludico-ricreative effettuate dai clown in corsia; storytelling grazie all'uso di libri

## INIZIATIVA N. 5

**Titolo dell'iniziativa:** Potenziare e migliorare l'accoglienza e l'accessibilità: il servizio carrozzine elettriche

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** Direzione Aziendale

**Strutture aziendali coinvolte:** Ufficio Innovazione in ambito ICT e TLC, UOC Gestione logistica economica, contratti e rapporti con ESTAR, Dipartimento Tecnico, UOC Comunicazione, informazione e accoglienza

**Altri soggetti coinvolti:** Privato (donazione)

**Principali obiettivi:** Rendere l'ospedale sempre più accessibile alimentando il processo continuo di potenziamento dell'accoglienza ai pazienti e di crescente attenzione alle loro esigenze

**Modalità di svolgimento:** Dal primo dicembre 2023, grazie ad una donazione e dopo una fase sperimentale, è attivo un servizio di carrozzine elettriche dedicato ai pazienti con problemi di deambulazione che hanno necessità di raggiungere per una visita o un esame le varie zone dell'ospedale. In particolare, sono attive due carrozzine elettriche con operatore dedicato, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 13, mentre una al pomeriggio dalle ore 13 alle ore 20, sempre dal lunedì al venerdì. Gli utenti possono rivolgersi alla Portineria o ai Servizi Accoglienza per informazioni. Gli operatori che si occupano di guidare le carrozzine elettriche e accompagnare i pazienti, sono disponibili all'ingresso esterno dell'ospedale e garantiscono il tragitto lungo il tunnel fino all'ambulatorio di destinazione. Gli utenti possono essere accolti sia presso i parcheggi adiacenti all'ospedale, che nelle porzioni di parcheggio sterrato. È stata inserita la modalità di prenotazione in Zerocode



## INIZIATIVA N. 6

**Titolo dell'iniziativa:** Casa di accoglienza “il Bucaneve” per pazienti affetti da malattie ematologiche non residenti a Siena

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOC Ematologia

**Strutture aziendali coinvolte:** DAI Terapie cellulari, ematologia e medicina di laboratorio

**Altri soggetti coinvolti:** Associazione Italiana Leucemia (AIL) sezione Siena-Grosseto, Sezione Interprovinciale Associazione Italiana Contro le Leucemie, Linfomi e Mieloma

**Principali obiettivi:** Proseguire l'offerta di alloggio gratuito a: pazienti non residenti a Siena che necessitano di terapie in regime di Day Hospital/Ambulatoriale che durano più giorni; familiari di pazienti ricoverati presso il reparto dell'UOC Ematologia per effettuare trattamenti chemioterapici intensivi; familiari di pazienti ricoverati presso il Reparto dell'UOC Terapie cellulari e officina trasfusionale per essere sottoposti a trapianto di cellule staminali emopoietiche

**Modalità di svolgimento:** Da molti anni l'associazione AIL sezione Siena-Grosseto, insieme a tutti i volontari che in essa operano, supporta l'UOC Ematologia e i pazienti onco-ematologici con varie iniziative. La Casa di Accoglienza “il Bucaneve”, fornendo ospitalità gratuita, può alleviare il disagio ai pazienti affetti da malattie ematologiche, non residenti a Siena, che devono essere sottoposti a trattamenti quotidiani continuativi presso l'UOC Ematologia. La possibilità di usufruire di questo servizio, totalmente sostenuto dai volontari, contribuisce a ridurre il disagio (anche di tipo economico) che spesso si associa a quello rappresentato dalla malattia stessa. Un'altra opportunità dell'iniziativa è quella di offrire ospitalità gratuita ai familiari di pazienti non residenti a Siena ricoverati per un percorso di cura intensiva di lunga durata presso l'UOC Ematologia o ricoverati per effettuare un trapianto di midollo osseo presso il reparto della UOC Terapie cellulari e officina trasfusionale. L'ospitalità consente ai familiari di essere vicini al loro congiunto senza che questo possa costituire un costo che in alcuni casi potrebbe non essere sostenibile. La Casa di Accoglienza, facilmente raggiungibile dal Policlinico con i mezzi pubblici, è dotata di una cucina comune e quattro camere a due letti con bagno, frigorifero e tv. Gli ospiti possono cucinare, sono a loro disposizione lavatrice e asciugatrice e, in caso di necessità, è fornita anche la biancheria. L'ospitalità presso la Casa di Accoglienza è gratuita ed è stata attivata per i pazienti e i loro familiari a partire dal marzo 2004. Coloro che ne hanno necessità manifestano la loro esigenza contattando direttamente il Presidente dell'associazione o i volontari che si occupano della gestione della casa, oppure attraverso la



mediazione del personale dell'UOC Ematologia

## INIZIATIVA N. 7

**Titolo dell'iniziativa:** Coinvolgimento dei pazienti e del volontariato nel miglioramento continuo dei percorsi di cura (PDTA)

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** Direzione Aziendale

**Strutture aziendali coinvolte:** Partecipazione trasversale a tutti i livelli organizzativi

**Altri soggetti coinvolti:** Associazioni di pazienti, Comitato di Partecipazione aziendale

**Principali obiettivi:** Formalizzazione e disciplina di processi partecipati alla definizione e aggiornamento dei Percorsi Diagnostico Terapeutico Assistenziali (PDTA); Valorizzazione della centralità dei pazienti nei percorsi di cura e nei servizi sanitari; Sviluppo di approcci di empowerment dei pazienti nel miglioramento continuo del funzionamento dell'Azienda

**Modalità di svolgimento:** Coinvolgimento nella definizione e aggiornamento dei PDTA sia delle associazioni di pazienti maggiormente rappresentative in base alla problematica di salute inerente al percorso, sia del Comitato di Partecipazione aziendale. I pareri formali delle associazioni di pazienti e del Comitato di Partecipazione aziendale sono relativi ad aspetti di tipo organizzativo e di valutazione della qualità dei servizi (i pareri devono essere citati nell'atto di approvazione del PDTA). Ad ogni PDTA formalizzato potrà essere data adeguata comunicazione tramite i canali aziendali anche impiegando strumenti di rappresentazione dei percorsi per consentirne una efficace ed immediata comprensione

## INIZIATIVA N. 8

**Titolo dell'iniziativa:** Relazioni efficaci in Pronto Soccorso: accogliere, ascoltare, informare, comunicare

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOC Pronto Soccorso

**Strutture aziendali coinvolte:** Dipartimento delle Professioni infermieristiche ed ostetriche, UOC Comunicazione, informazione e accoglienza, UOC Gestione logistica economica, con-



tratti e rapporti con ESTAR, UOC Gestione della sicurezza, UOC Gestione amministrativa prestazioni ospedaliere, libera professione e gestione delle relazioni sindacali, UOC Pediatria

**Altri soggetti coinvolti:** Volontariato (NASienaSI Vip Siena ODV, Le Bollicine, ...) e associazioni di rappresentanza dei pazienti

**Principali obiettivi:** Rinsaldare il rapporto con i cittadini attraverso una relazione di cura e di fiducia, dove si incontrano autonomia decisionale del paziente, competenza, professionalità e responsabilità dell'equipe sanitaria; Informare l'utenza sul funzionamento del Pronto Soccorso, già a partire dalla fase di triage, grazie all'attività dei professionisti sanitari e a materiale informativo; Rispondere ad aspettative e bisogni di salute; Prendere in carico i pazienti; Migliorare l'esperienza dei pazienti e dei parenti, familiari, caregiver; Condividere i percorsi; Formare il personale; Stimolare un clima di fiducia nei confronti dell'Azienda

**Modalità di svolgimento:** Molteplici le attività progettuali, tra cui: stampa e diffusione di brochure, installazione di pannelli e monitor in sala di attesa, diffusione di video e comunicati sui monitor e attraverso i canali di comunicazione aziendali; formazione del personale sulla gestione delle ansie, dello stress e per stimolare le capacità empatiche; incontri di condivisione con il Comitato di Partecipazione aziendale e le organizzazioni di volontariato; Front Office per l'accoglienza; Front Office amministrativo per la riscossione del ticket; diffusione di una procedura sulla comunicazione in Pronto Soccorso; personale della vigilanza h24; nuovi ambienti e spazi per percorsi pediatrici "umanizzati" anche grazie alla collaborazione con il volontariato (realizzazione di quadri per rendere gli ambienti più allegri e confortevoli); presenza settimanale dei volontari di NASienaSI nell'Area Pediatrica del Pronto Soccorso e in Osservazione Breve Intensiva adulti

## INIZIATIVA N. 9

**Titolo dell'iniziativa:** Diffondere la cultura della donazione di organi e tessuti tra i giovani delle scuole secondarie di secondo grado

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOSA Coordinamento locale donazioni organi e tessuti

**Strutture aziendali coinvolte:** Dipartimento delle Professioni infermieristiche ed ostetriche, Direzione Aziendale, UOC Comunicazione, informazione e accoglienza

**Altri soggetti coinvolti:** Associazione Italiana per la Donazione di Organi, Tessuti e Cellule



(AIDO), Ufficio Scolastico Provinciale di Siena, Comune di Siena, Centro Nazionale Trapianti, Organizzazione Toscana Trapianti, Azienda Usl Toscana Sud Est

**Principali obiettivi:** Promozione della cultura della donazione tra i giovani che rappresentano la base della nuova società; Coinvolgere i ragazzi e le ragazze affinché diffondano, con le loro modalità comunicative, la cultura della donazione; Informare la popolazione attraverso, gli organi di comunicazione e i social media, sull'attività divulgativa svolta

**Modalità di svolgimento:** Il progetto, già in essere da anni, prevede inizialmente delle lezioni frontali con le classi quinte delle scuole medie superiori di Siena e Provincia svolte dalla Responsabile della UOSA Coordinamento locale donazioni organi e tessuti dell'Aou Senese. In seguito si chiede agli studenti di assumere un ruolo proattivo nella diffusione della cultura della donazione trasformandosi da discenti a docenti attraverso elaborati artistici di qualsiasi tipo che servano a trasmettere il messaggio relativo all'importanza della scelta del "Dono". Successivamente una giuria di esperti valuta gli elaborati e viene organizzata una giornata dedicata alla premiazione dei vincitori alla presenza delle Autorità e Istituzioni coinvolte ("Dona la vita con AIDO")

## INIZIATIVA N. 10

**Titolo dell'iniziativa:** Diffondere la cultura sul tema del trapianto di polmone

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOC Malattie dell'apparato respiratorio - Centro Aou Senese e Regione Toscana Trapianto di Polmone - OTT Trapianto di Polmone e Rete Toscana Malattie Rare

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Chirurgia toracica e trapianto di polmone, UOC Anestesia e rianimazione cardio-toraco-vascolare, UOC Anestesia e rianimazione DEA, traumi e insufficienze d'Organo, UOC Malattie infettive e tropicali, UOC Anatomia patologica, UOC Diagnostica per immagini, UOC Cardiocirurgia e trapianto di cuore, UOC Cardiologia, Dipartimento delle Professioni infermieristiche ed ostetriche, Dipartimento delle Professioni tecnico-sanitarie e della riabilitazione e della prevenzione, Direzione Sanitaria, Direzione Generale

**Altri soggetti coinvolti:** Lega Italiana Fibrosi Cistica, Croce Rossa Italiana, Misericordia di Siena, Comitato di Partecipazione aziendale, Un soffio di speranza un sogno per Emanuela, Profondi Respiri, Forum Toscano delle Malattie Rare, Associazione cardiotrapiantati e tra-





piantati di polmone, Federazione Italiana IPF e Malattie Rare Polmonari, Associazione Italiana Amici contro la Sarcoidosi

**Principali obiettivi:** Favorire la diffusione della cultura del trapianto e delle malattie rare con indicazione al trapianto di polmone; Promuovere la partecipazione diretta dei pazienti alle attività del Centro; Garantire un confronto informato tra pazienti, associazioni e professionisti

**Modalità di svolgimento:** Tra le attività: organizzazione di eventi formativi ed educazionali, almeno due l'anno, su tematiche inerenti al trapianto di polmone e alle malattie rare, e sul relativo percorso aziendale di presa in carico (PDTA), rivolti ai pazienti e ai loro familiari; istituzione di premi di ricerca finanziati dalle associazioni negli ambiti del trapianto di polmone e delle malattie polmonari; svolgimento di incontri periodici con la Rete Regionale dei Trapianti di Polmone, con il coinvolgimento delle associazioni, e di incontri regionali in presenza della Rete Toscana Malattie Rare; partecipazione a eventi europei (ERN Interstiziopatie polmonari e ERN Sarcoidosi), nazionali (FIMARP, Lega Italiana Fibrosi Cistica), regionali (Giornata europea delle Malattie Rare), aziendali di incontro con le associazioni, Bright Night Università degli Studi di Siena

## INIZIATIVA N. 11

**Titolo dell'iniziativa:** Emozioni in parole - Realizzazione di un questionario sul vissuto emotivo di pazienti adulti con Leucemia Acuta Mieloide per la personalizzazione del percorso di supporto psicologico

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Struttura proponente/responsabile:** UOSA Psicologia

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Ematologia, UOC Psichiatria

**Altri soggetti coinvolti:** Associazione Italiana Leucemia (AIL) sezione Siena-Grosseto

**Principali obiettivi:** In collaborazione con i volontari dell'associazione AIL sezione Siena-Grosseto, sviluppo e costruzione di un questionario che esplori i bisogni, le aspettative, le percezioni, gli atteggiamenti, i vissuti emotivi e le strategie comportamentali di adattamento del paziente con leucemia acuta mieloide ricoverati presso l'UOC Ematologia nei confronti della diagnosi e del percorso terapeutico. L'obiettivo del questionario è indagare la capacità del paziente di elaborare e descrivere il proprio vissuto emotivo sull'esperienza di malattia e raccogliere informazioni utili a personalizzare il percorso di supporto psicologico; Somministrazione del questionario da parte del personale della UOSA Psicologia a pazienti con diagnosi



di leucemia acuta mieloide e analisi dei risultati in forma aggregata, in collaborazione con il personale dell'UOC Ematologia e dell'AIL sezione Siena-Grosseto

**Modalità di svolgimento:** Il progetto, avviato nel 2024 e ancora in corso, si sostanzia delle seguenti attività: analisi e sintesi della letteratura scientifica circa i bisogni, le aspettative, le percezioni, gli atteggiamenti, i vissuti emotivi e le strategie comportamentali di adattamento del paziente con leucemia acuta mieloide nei confronti della diagnosi e del percorso terapeutico; realizzazione della brochure del progetto; incontri di discussione delle evidenze emergenti in letteratura sugli aspetti sopra menzionati e sviluppo delle domande del questionario da parte del gruppo di lavoro composto dal personale della UOSA Psicologia, da quello dell'UOC Ematologia e dai volontari dell'AIL sezione Siena-Grosseto; redazione di una versione finale del questionario condivisa dal gruppo di lavoro; somministrazione del questionario da parte del personale della UOSA Psicologia ai pazienti ricoverati presso l'UOC Ematologia; disseminazione dei risultati del questionario attraverso la redazione di un report scientifico a cui parteciperà tutto il gruppo di lavoro; realizzazione di un incontro divulgativo di disseminazione dei risultati rivolto alla popolazione

## INIZIATIVA N. 12

**Titolo dell'iniziativa:** Focus Aou Senese e partecipazione

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** Direzione Aziendale

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Comunicazione, informazione e accoglienza, Partecipazione a tutti i livelli organizzativi

**Altri soggetti coinvolti:** Principali stakeholders aziendali dell'ambiente istituzionale e socio-comunitario di riferimento

**Principali obiettivi:** Sviluppare approcci partecipativi nei processi di governo aziendali, dalla definizione delle strategie e delle linee di programmazione dell'Azienda e dell'Area Vasta, alla valutazione delle performance realizzate ogni anno dall'Azienda, allo sviluppo di progettualità strategiche aziendali

**Modalità di svolgimento:** Organizzazione di momenti di confronto con i principali stakeholders aziendali del mondo istituzionale e socio-comunitario per fare il punto sui risultati aziendali raggiunti nell'annualità precedente e discutere le linee strategiche e di programmazione



per il triennio successivo, sia a livello aziendale che di Area Vasta; organizzazione di incontri pubblici di confronto aperto con la cittadinanza su progettualità strategiche aziendali

## INIZIATIVA N. 13

**Titolo dell'iniziativa:** Coinvolgimento del paziente oncologico nei percorsi di cura: accoglienza, supporto, informazione e divulgazione per creare valore insieme

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOC Immunoterapia Oncologica

**Strutture aziendali coinvolte:** Unità Operative afferenti al DAI Oncologico

**Altri soggetti coinvolti:** : Associazione Aquattromani OdV

**Principali obiettivi:** Creare un network di punti informativi dove possano essere diffusi materiali utili a pazienti e familiari; Sviluppare la cultura del volontariato, valorizzando il ruolo partecipativo dei volontari che prestano servizio nei punti informativi; Coinvolgere e promuovere l'empowerment del malato oncologico attraverso un'informazione mirata; Promuovere iniziative nel territorio al fine di coinvolgere la popolazione locale nelle attività del progetto; Offrire ai pazienti domiciliati fuori regione convenzioni mirate ad ammortizzare le spese di soggiorno; Fornire informazioni inerenti alle caratteristiche delle terapie oncologiche ed al supporto nutrizionale e psicologico offerto dalla struttura

**Modalità di svolgimento:** Con la nascita del progetto è stato possibile allestire due punti informativi, supervisionati da volontari adeguatamente formati, presso le sale d'attesa del Centro di Immuno-Oncologia dell'Aou Senese con postazioni dedicate all'accoglienza e all'informazione di pazienti e familiari afferenti al Centro. In queste aree è possibile: consultare la Carta dei Servizi offerti dal Centro e le brochure informative sulle attività dell'associazione; associarsi, contribuendo così attivamente ai propositi dell'associazione; consultare materiale utile alla divulgazione dei temi inerenti alla prevenzione oncologica (App Icaro, etc.); ritirare le schede contenenti l'elenco delle strutture ricettive convenzionate con l'Aou Senese, al fine di ottenere prezzi adeguati per soggiornare in città durante le cure; ritirare buoni che permettano di ottenere uno sconto del 40% sul pasto alla mensa ospedaliera, usufruibili sia dai pazienti che dagli accompagnatori; compilare un questionario dove raccogliere idee e spunti sul miglioramento del servizio. Le sale di attesa sono state anche dotate di distributori dove potersi rifornire gratuitamente di acqua, di una biblioteca con materiale d'intrattenimento e di un teleschermo



dove poter usufruire di contenuti inerenti ai principi di una sana alimentazione e di uno stile di vita sano. I pazienti potranno ricevere anche materiale informativo in merito alla presenza di un ambulatorio di psico-nutrizione utile a contrastare la comparsa di anoressia neoplastica o iperfagia accompagnate ad ansia e depressione, a seguito della condizione clinica contingente. Infine, saranno implementate le attività che mirano alla divulgazione a livello territoriale e al coinvolgimento delle persone del luogo, al fine di incrementare il numero dei volontari che possano dare il loro contributo all'interno e all'esterno dei reparti. È stata implementata all'interno dell'UOC Immunoterapia oncologica l'attività di volontariato, con l'immissione in reparto di due volontarie presenti nelle sale di attesa del day hospital per almeno due giorni settimanali. Questa attività prevede, tra le altre, la distribuzione di brochure inerenti ai servizi del reparto e dell'associazione, la possibilità di pubblicizzare la presenza dell'associazione circa il ruolo svolto di supporto ai pazienti e familiari e di creare un link tra i fruitori del reparto e l'associazione. Tra le attività dell'associazione Aquattromani promosse di recente, vi è una nuova iniziativa che prevede la possibilità di mettere a disposizione dei pazienti (che provengono da fuori regione e che dimostrino specifici requisiti) dei buoni carburante al fine di "alleggerire" il carico economico complessivo del percorso di cura intrapreso. L'avanzamento del progetto ha anche permesso il miglioramento graduale dei punti informativi allestiti e il decoro delle sale di attese per renderle più confortevoli e funzionali alle tempistiche del reparto, con l'ampliamento della biblioteca e la possibilità di svolgere delle attività passatempo (giochi da tavola, carte, etc.) per favorire il dialogo e la conoscenza tra pazienti e gli accompagnatori. Infine, con l'obiettivo di migliorare i servizi di volontariato all'interno dei reparti oncologici, sono stati realizzati dei questionari che vengono quotidianamente compilati dai pazienti, dove sono presenti domande finalizzate ad analizzare le conoscenze dei servizi proposti e riportare le necessità emerse, le criticità e i possibili miglioramenti da realizzare nel corso del tempo. Tra i prossimi sviluppi, è prevista la raccolta di dati provenienti dai questionari al fine di rispondere attivamente alle criticità emerse, portando avanti sempre più azioni di miglioramento dei punti informativi, del comfort delle sale di attesa e del coinvolgimento attivo dei pazienti nei percorsi di cura, e prevedendo, dove possibile, incontri divulgativi tra il team medico, l'associazione di volontariato e i pazienti, con particolare attenzione agli aspetti informativi legati alla sperimentazione clinica

## INIZIATIVA N. 14

**Titolo dell'iniziativa:** La forza e il sorriso

**Fase di sviluppo:** Avviata



**Proponente/responsabile:** Associazione Serena Onlus - Gruppo di aiuto per le donne operate al seno

**Strutture aziendali coinvolte:** Direzione Aziendale, UOC Comunicazione, informazione e accoglienza, UOC Oncologia Medica, UOSA Psicologia, UOC Chirurgia oncologica della mammella

**Altri soggetti coinvolti:** Comitato di Partecipazione aziendale, Aziende esterne produttrici di cosmetici

**Principali obiettivi:** Aiutare le donne a riconquistare benessere e autostima in modo semplice e divertente; Supportare le donne nel percorso intrapreso di riappropriamento del proprio corpo e di loro stesse; Garantire una importante attività sociale per superare l'isolamento a cui induce la malattia e promuovere momenti di socializzazione che aiutano a sopportare situazioni di disagio e riprendere il proprio cammino di vita

**Modalità di svolgimento:** Attraverso un kit di prodotti cosmetici offerto alle pazienti, le donne possono usufruire della consulenza gratuita di un'estetista esperta in make-up. Sono organizzati incontri mensili della durata di circa due ore presso i locali dedicati all'interno dell'area del polo ospedaliero (asilo dell'ospedale)

## INIZIATIVA N. 15

**Titolo dell'iniziativa:** LETISmart: Percorsi teleguidati per l'autonomia degli utenti ciechi e ipovedenti in ospedale

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** Direzione Aziendale

**Strutture aziendali coinvolte:** Dipartimento Tecnico, UOC Gestione logistica economica contratti e rapporti con ESTAR, Ufficio Innovazione in ambito ICT e TLC, UOC Comunicazione, informazione e accoglienza

**Altri soggetti coinvolti:** Unione Italia Ciechi e Ipovedenti (UICI) di Siena

**Principali obiettivi:** : Favorire l'accessibilità degli utenti ciechi e ipovedenti all'interno dell'ospedale; Garantire il loro orientamento in autonomia e sicurezza, senza l'ausilio di un accompagnatore



**Modalità di svolgimento:** Il sistema LETISmart, inaugurato a dicembre 2023, è basato su una rete di segnalatori radio (radiofari o tag) posizionati in punti utili all'orientamento che, attraverso l'emissione di impulsi sonori, guidano gli utenti non vedenti o ipovedenti al raggiungimento di punti di arrivo determinati, rendendoli accessibili a tutti gli effetti. Il sistema LETISmart è costituito da un bastone di dimensioni standard, o in alternativa da una versione portatile chiamata "minipocket", e da una rete di radiofari installati lungo i percorsi. L'utente, tramite i pulsanti presenti sull'impugnatura del bastone, può selezionare il percorso da raggiungere. Una volta selezionato il percorso, l'utente viene guidato dagli impulsi sonori provenienti dai radiofari e può gestire le varie opzioni ed informazioni che vengono proposte tramite messaggi vocali. Ad integrazione del sistema, in punti determinati dei percorsi sono stati inseriti dei sistemi ausiliari (strisce loges nella parte iniziale ed esterna del percorso, dispositivi vocali e tasti braille sugli ascensori interessati, cartellonistica tattile). In collaborazione con l'UICI Siena, sono state individuate tre destinazioni all'interno del presidio ospedaliero maggiormente frequentate dai non vedenti. In portineria centrale gli utenti ricevono il "minipocket" oppure il bastone bianco precaricati, con le relative informazioni

## INIZIATIVA N. 16

**Titolo dell'iniziativa:** Noi ci mettiamo il cuore - Un progetto delle donne per le donne

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** Associazione Pubblica Assistenza Val d'Arbia

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Chirurgia oncologica della mammella, Dipartimento delle Professioni infermieristiche ed ostetriche

**Principali obiettivi:** Realizzare e donare alle pazienti, prese in carico presso la UOC Chirurgia oncologica della mammella, borse a tracolla o a spalla per agevolare la loro autonomia e facilitare la movimentazione in presenza di drenaggi nel post-intervento; Realizzare e donare alle pazienti, prese in carico presso la UOC Chirurgia oncologica della mammella, cuscini, cuciti a forma di cuore, per donare sollievo (per le pazienti sottoposte ad interventi che includono lo scavo ascellare)

**Modalità di svolgimento:** A partire da marzo 2022, si sono realizzate donazioni periodiche e continuative dei due supporti specifici (borse porta drenaggio e cuscini sotto-ascellari) per raggiungere tutte le donne in cura presso la UOC Chirurgia oncologica della mammella. Mensilmente la Coordinatrice infermieristica della struttura contatta le Responsabile del



progetto per stabilire la quantità necessaria di borse e cuscini. Il personale infermieristico e di supporto distribuisce alle pazienti sottoposte a interventi di chirurgia oncologica della mammella borse e cuscini. Tra il 2022 e il 2023 sono stati donati 142 cuscini e 1261 borse

## INIZIATIVA N. 17

**Titolo dell'iniziativa:** Il sito web aziendale: strumenti di informazione e comunicazione

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** Direzione Aziendale

**Strutture aziendali coinvolte:** Ufficio Innovazione in ambito ICT e TLC, UOC Comunicazione, informazione e accoglienza

**Principali obiettivi:** Promuovere conoscenza e consapevolezza nella comunità su attività, progettualità, funzionamento, riconoscimenti dell'Aou Senese, anche nell'ottica di maggiore accountability aziendale; Facilitare l'accessibilità alle informazioni utili ad accedere e fruire dei servizi offerti dall'Azienda

**Modalità di svolgimento:** Attivazione e continuo aggiornamento di sezioni all'interno del sito web istituzionale per rendere fruibili dati di attività e funzionamento dell'Azienda, anche in tempo reale, accedere ai principali atti e documenti aziendali di programmazione strategica e organizzazione dei processi intra e interaziendali, visionare le performance aziendali riconosciute e attestate da enti regionali e nazionali, conoscere i giudizi e la valutazione dei servizi da parte dell'utenza, etc. Tra le sezioni utili all'orientamento degli utenti che accedono ai servizi aziendali, è presente una specifica sezione con informazioni e contenuti multimediali sui servizi di accoglienza in ospedale (accoglienza relazionale, amministrativa, sanitaria, come ospitalità)

## INIZIATIVA N. 18

**Titolo dell'iniziativa:** Coinvolgimento dei pazienti nei percorsi in odontostomatologia

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOC Odontostomatologia

**Altri soggetti coinvolti:** Associazioni di Pazienti medicalmente compromessi, Azienda UsI



Toscana Sud Est, Associazione Nazionale Dentisti Italiani (ANDI), Medici di Medicina Generale, Odontoiatria privata

**Principali obiettivi:** Superamento delle criticità emerse dall'applicazione del «Progetto Odontoiatria» (DGRT 462/2014) adeguando la varietà e la qualità delle cure alle aspettative dell'utenza; Stabilire nell'Aou Senese l'accesso prioritario alle cure, per pazienti medicalmente compromessi o che necessitano di terapie odontoiatriche particolarmente complesse, che richiedono competenze particolari (applicazione della legge Balduzzi) in materia di Odontoiatria; Velocizzazione dei percorsi di cura per i pazienti con problematiche complesse sia odontoiatriche che di salute sistemica e miglioramento dei percorsi clinico-assistenziali

**Modalità di svolgimento:** Tra le attività previste: informazione dell'utenza sulle missioni della UOC Odontostomatologia e sulle normative in essere per l'accesso alle cure e per la gestione del piano di trattamento; somministrazione di questionari sul gradimento dei percorsi di cura e delle modalità di accesso alle cure; somministrazione di questionari sul gradimento del servizio e sull'iniziativa di coinvolgimento dei pazienti; creazione di uno sportello per la raccolta di suggerimenti, storie personali, esperienza vissuta durante i trattamenti; analisi dei reclami; istituzione di una rete informativa bidirezionale (anche via web) comprendente il personale della UOC, associazioni di pazienti, Medici di Medicina Generale e odontoiatri operanti in ambito pubblico (Azienda Usl) e privato (ANDI) per il miglioramento dei percorsi assistenziali e dei piani di cura

## INIZIATIVA N. 19

**Titolo dell'iniziativa:** Porpora Trombotica Trombocitopenica (PTT): Alleanza tra medico, laboratorio e paziente

**Fase di sviluppo:** Da avviare

**Proponente/responsabile:** UOC Ematologia

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Laboratorio patologia clinica (UOS Coagulazione)

**Altri soggetti coinvolti:** UOSD Ematologia Presidio Arezzo - Azienda Usl Toscana Sud Est, Dipartimento Medicina di Laboratorio e Trasfusionale - Azienda Usl Toscana Sud Est, Area Dipartimentale Innovazione e Sviluppo Staff Direzione Sanitaria - Azienda Usl Toscana Sud Est, Associazione Nazionale Porpora Trombotica Trombocitopenica (ANPTT)

**Principali obiettivi:** Far conoscere a medici, biologi e pazienti la Porpora Trombotica Trombocitopenica, una patologia autoimmune rara ma molto severa; Far comprendere l'importan-





za di una diagnosi precoce e come questa necessiti di una collaborazione in rete tra unità di Pronto Soccorso, Laboratori e Centri ematologici; Illustrare le nuove metodiche diagnostiche di laboratorio; Illustrare il PDTA interaziendale che è stato condiviso tra i professionisti dell'Aou Senese e dell'Azienda Usl Toscana Sud Est ed i pazienti rappresentati dall'Associazione Nazionale Porpora Trombotica Trombocitopenica

**Modalità di svolgimento:** La Porpora Trombotica Trombocitopenica (anche conosciuta come Sindrome di Moschowitz) è una rara emopatia microangiopatica immuno-mediata caratterizzata da un decorso molto severo e fatale, legato ad incontrollate e diffuse manifestazioni trombotiche ed emorragiche di tutti gli organi. Solo una diagnosi ed un intervento terapeutico precoci sono in grado di fermare il processo microangiopatico e portare alla guarigione del paziente. Per questo è molto importante la sensibilizzazione degli operatori della sanità nei confronti di questa malattia e la costruzione di percorsi condivisi che facilitino la diagnosi precoce, la rapida centralizzazione e il trattamento dell'emopatia. Allo stesso tempo una maggior consapevolezza, da parte dei pazienti che hanno già avuto un episodio di PTT, sia delle caratteristiche di questa emopatia che dei percorsi messi in atto per una immediata presa in carico, può avere un ruolo decisivo nella prevenzione delle recidive. A questo scopo, entro la fine del 2025, sarà organizzato un evento divulgativo-formativo aperto a medici, biologi, patologi clinici dell'Aou Senese e dell'Azienda Usl Toscana Sud Est, ai pazienti affetti da PTT, ai loro familiari e a tutti coloro che fanno parte dell'ANPTT

## INIZIATIVA N. 20

**Titolo dell'iniziativa:** Pagina web dedicata alla giornata del coinvolgimento in Aou Senese

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Struttura proponente/responsabile:** Direzione Aziendale

**Strutture aziendali coinvolte:** Ufficio Innovazione in ambito ICT e TLC, UOC Comunicazione, informazione e accoglienza

**Principali obiettivi:** Promuovere il progetto sul coinvolgimento e sull'umanizzazione dell'Aou Senese all'interno della comunità; Assicurare la diffusione di informazioni e conoscenze su servizi, percorsi, opportunità di coinvolgimento per un maggior empowerment; Creare opportunità di confronto interaziendale su best practice in tema di coinvolgimento e umanizzazione; Diffondere consapevolezza dell'importanza della collaborazione per il miglioramento dei percorsi e dei servizi



**Modalità di svolgimento:** Attivazione di una pagina web all'interno del sito web istituzionale aziendale dedicata alla giornata di presentazione del progetto sul coinvolgimento di pazienti e volontariato e sull'umanizzazione delle cure. Nella pagina sono previste sezioni in cui l'utente può fruire dei principali contenuti della giornata (programma, video, foto, contributi, poster sulle iniziative di coinvolgimento dell'Aou Senese e di altre Aziende riportanti informazioni su obiettivi e modalità operative di svolgimento)

## INIZIATIVA N. 21

**Titolo dell'iniziativa:** Appropriatelyzza e umanizzazione del percorso di cura del paziente oncologico anziano

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOC Oncologia medica

**Strutture aziendali coinvolte:** UOSA Cronicità e Fragilità negli Anziani

**Altri soggetti coinvolti:** Arciconfraternita della Misericordia di Siena, Pubblica Assistenza di Siena, Cure Palliative territoriali, Associazione QUAVIO, Comitato di Partecipazione aziendale, Associazioni di volontariato

**Principali obiettivi:** Miglioramento del percorso di presa in carico dei pazienti oncologici anziani per il recupero e/o il mantenimento della massima autonomia fisica e relazionale, garantendo loro la migliore qualità di vita possibile

**Modalità di svolgimento:** Di seguito le attività che caratterizzano lo sviluppo del progetto: corretto inquadramento del paziente oncologico anziano nella categoria di piena validità, vulnerabilità o fragilità; informazione e ascolto dei pazienti anziani, familiari e caregiver, aumentando la consapevolezza riguardo al percorso di presa in carico e alle possibilità terapeutiche; coinvolgimento di paziente, familiari e caregiver, e collaborazione con i soggetti esterni coinvolti, per la implementazione e effettuazione del monitoraggio assistenziale in modalità di televisita; coinvolgimento di pazienti anziani e familiari nelle iniziative di informazione sull'organizzazione dei servizi dell'Aou Senese e realizzazione di incontri periodici con associazioni di volontariato e di pazienti, Medici di Medicina Generale (MMG), personale addetto alle cure di supporto e palliative a domicilio per il miglioramento e l'umanizzazione dei percorsi assistenziali, per gli aspetti clinici e organizzativi; proposta di corsi di formazione per il personale infermieristico e medico e note informative per il pubblico anziano e per le associazioni dei rappresentanti dei pazienti sulle principali criticità del paziente anziano; sviluppo



di questionari per valutazioni sul gradimento dei servizi e del percorso clinico-assistenziale offerto ai pazienti oncologici anziani

## INIZIATIVA N. 22

**Titolo dell'iniziativa:** Presa in carico integrata dei pazienti con insufficienza renale cronica

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOSA Psicologia, UOC Nefrologia, dialisi e trapianto

**Strutture aziendali coinvolte:** Centro Trapianti di Rene Aou Senese

**Altri soggetti coinvolti:** Associazione Nazionale Emodializzati e Trapiantati di Rene (ANED)

### Principali obiettivi:

Per i pazienti: Esplorare i bisogni, le percezioni, gli atteggiamenti, i vissuti emotivi e le strategie comportamentali di pazienti con insufficienza renale e dei loro familiari per garantire la continuità e la globalità della presa in carico, fornendo supporto nell'affrontare i cambiamenti nello stile di vita e le limitazioni imposte da essi.

Per gli operatori: Offrire informazioni su risorse, dinamiche relazionali, vissuti, fonti di stress nelle interazioni con il paziente e i familiari

### Modalità di svolgimento:

Per i pazienti: svolgimento di incontri, gestiti da uno psicologo, rivolti a pazienti con insufficienza renale cronica e ai loro familiari con il coinvolgimento dei professionisti che intervengono nel percorso di cura e con rappresentanti dell'ANED (anche "pazienti esperti"); nel corso degli incontri, vengono illustrate e spiegate le diverse fasi del percorso di cura del paziente, raccolte le esperienze ed i vissuti di "pazienti esperti", e si interagisce con i pazienti ed i familiari fornendo il supporto psicologico necessario.

Per gli operatori: avvio di un focus group, gestito da uno psicologo, con rappresentanti di ciascun profilo professionale coinvolto nel percorso e con rappresentanti dell'ANED (anche "pazienti esperti") su organizzazione del percorso, comunicazione, strumenti adottati per la comunicazione, formazione e supporto agli operatori, supporto ai pazienti; avvio di un percorso breve di gruppo (Principi Terapeutici Acceptance and Commitment Therapy - ACT) per gli operatori; attivazione di uno sportello aperto per gli operatori; sviluppo e sommini-



strazione di un questionario rivolto agli operatori di monitoraggio del percorso

## INIZIATIVA N. 23

**Titolo dell'iniziativa:** Sportello informativo in merito alla donazione di organi e tessuti

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOSA Coordinamento locale donazione organi e tessuti

**Strutture aziendali coinvolte:** Dipartimento delle Professioni infermieristiche ed ostetriche, UOC Comunicazione, informazione e accoglienza, Direzione Aziendale

**Altri soggetti coinvolti:** Associazione Italiana per la Donazione di Organi, Tessuti e Cellule (AIDO)

**Principali obiettivi:** Dare al cittadino/utenza la possibilità di chiedere informazioni a personale esperto e formato in merito ai percorsi donativi; Diffondere la cultura della donazione all'interno della comunità di riferimento

**Modalità di svolgimento:** Operatività di uno sportello informativo presso la UOSA Coordinamento locale donazioni organi e tessuti, ubicato al Lotto 1, piano -1, disponibile per tutti coloro che richiedono informazioni inerenti alle modalità di espressione della propria volontà alla donazione o approfondimenti sull'argomento. Gli orari dello sportello sono predefiniti durante la settimana e vi è la possibilità di accesso senza prenotazione

## INIZIATIVA N. 24

**Titolo dell'iniziativa:** Supporto psicologico ai pazienti con sarcoidosi

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** : UOC Malattie dell'apparato respiratorio - Centro di Riferimento Regionale Malattie Rare Polmonari - Centro ERN ILD - Centro ERN Sarcoidosis

**Altri soggetti coinvolti:** Associazione Italiana Amici contro la Sarcoidosi

**Principali obiettivi:** Favorire il supporto psicologico ai pazienti con malattie rare; Promuovere la partecipazione diretta dell'associazione di pazienti all'attività del Centro di Riferimento Regionale Malattie Rare Polmonari - Centro ERN ILD e Centro ERN Sarcoidosis



**Modalità di svolgimento:** È stato realizzato nel 2024 il Protocollo relativo al progetto di supporto psicologico ai pazienti con sarcoidosi, in collaborazione fra i clinici esperti della malattia e l'associazione di pazienti, ed eseguita una survey per la percezione delle necessità dei malati a livello nazionale. Nelle prossime fasi si svolgeranno le seguenti attività: la sottomissione del Protocollo al Comitato Etico; la somministrazione di un questionario per la valutazione psicologica dei malati rari complessi a una popolazione iniziale di 250 pazienti con sarcoidosi seguiti dal Centro di Riferimento Regionale Malattie Rare Polmonari; la definizione di un sottogruppo di pazienti che possono beneficiare di un supporto psicologico; l'avvio operativo del progetto di supporto psicologico

## INIZIATIVA N. 25

**Titolo dell'iniziativa:** Casa di accoglienza ACTI per pazienti e familiari

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** Centro Trapianto di Cuore Aou Senese, UOC Cardiocirurgia e trapianto di cuore

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Chirurgia toracica e trapianto di polmone, UOC Chirurgia generale e trapianto di rene

**Altri soggetti coinvolti:** Associazione Cardiotrapiantati Italiani (ACTI), Arciconfraternita di Misericordia di Siena

**Principali obiettivi:** Raggiungere un adeguato grado di soddisfazione degli utenti; Migliorare l'interazione con le strutture ospedaliere; Favorire l'accesso dei pazienti trapiantati e dei loro familiari alle strutture ospedaliere; Ottimizzare il percorso di presa in carico dei pazienti trapiantati

**Modalità di svolgimento:** La Casa di Accoglienza, nell'accettare l'ospite, dà priorità ai trapiantati di cuore e polmone (pazienti e familiari). Il progetto prevede due fasi: la definizione di una procedura che delinea le modalità di contatto tra il paziente, la famiglia e le strutture ospedaliere coinvolte nel percorso; la programmazione standardizzata degli accessi necessari presso la struttura, funzionale all'ottimizzazione del percorso. È stato prodotto un libretto informativo reso disponibile presso l'accoglienza dell'Aou Senese e incrementata l'offerta di accoglienza con l'introduzione di tariffe agevolate per fruire di pasti in due strutture di ristorazione adiacenti alla Casa. Con riferimento all'operatività della Casa di Accoglienza, si è registrato un incremento del 38% delle persone accolte nei primi dieci mesi del 2024 rispetto



al 2023 (212 ospiti, 1268 giornate di soggiorno, 126 parenti di persone trapiantate ospitate)

## INIZIATIVA N. 26

**Titolo dell'iniziativa:** Casa di Accoglienza per mamme e donne con necessità assistenziali e sanitarie

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOC Comunicazione, informazione e accoglienza

**Strutture aziendali coinvolte:** DAI della Donna e dei Bambini, UU.OO. di tutti i Dipartimenti

**Altri soggetti coinvolti:** Fondazione «Danilo Nannini» per la donna e il bambino

**Principali obiettivi:** Assicurare sostegno ai pazienti, alle famiglie e caregiver, non residenti sul territorio, offrendo loro la possibilità di risiedere in strutture messe a disposizione dalle associazioni di volontariato; Potenziare la rete dell'ospitalità afferente all'ospedale

**Modalità di svolgimento:** L'ingresso e il soggiorno presso la Casa di Accoglienza è riservato alle mamme e alle donne con necessità assistenziali e sanitarie. Tutte le camere sono dotate di bagno con doccia, sono presenti un soggiorno con tv e una piccola biblioteca, insieme ad una cucina e ad un'area ad uso lavanderia; oltre alla rete wi-fi, sono disponibili uno sterilizzatore a vapore per latte materno ed uno per forno a microonde, una lavasciuga e un tenditoio. Alle signore mamme ospiti che ne facciano espressa richiesta è data la possibilità di farsi assistere, durante tutto il soggiorno, da una accompagnatrice a loro scelta. È inoltre disponibile un servizio di accoglienza rivolto alle donne che necessitano di assistere un proprio caro ricoverato o che hanno bisogno di effettuare controlli sanitari ravvicinati e non sono residenti a Siena e Provincia

## INIZIATIVA N. 27

**Titolo dell'iniziativa:** Il trapianto di cuore: le storie dei pazienti per un miglior percorso di cura

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** Centro Trapianto di Cuore Aou Senese



**Strutture aziendali coinvolte:** DAI Cardio-toraco-vascolare, UOC Cardiochirurgia e del trapianto di cuore, UOC Cardiologia, DAI Salute Mentale e Organi di Senso, UOSA Psicologia

**Altri soggetti coinvolti:** Associazione Cardiotrapiantati Italiani (ACTI)

**Principali obiettivi:** Porre il paziente in lista di trapianto al “centro” del percorso di cura; Condividere il percorso di cura con il paziente ed i familiari; Garantire supporto emotivo al paziente ed ai familiari; Informare il paziente ed i familiari sulle fasi del percorso di cura; Migliorare l’esperienza del paziente e dei familiari anche attraverso le “storie” dei cardiotrapiantati

**Modalità di svolgimento:** Svolgimento di incontri periodici con il paziente in lista di trapianto di cuore ed i familiari, alla presenza di cardiocirurgo, cardiologo, infermiere dedicato al programma nella fase pre e post trapianto, psicologo, pazienti trapiantati, rappresentanti dell’Associazione Cardiotrapiantati Italiani (ACTI).

Ogni incontro si articola in: una prima parte in cui viene illustrato il PDTA con approfondimenti sulle fasi che vedono coinvolto il paziente prima, durante e dopo il trapianto (quali, l’attesa in lista, le motivazioni della scelta del ricevente, il momento della chiamata, il ricovero, la fase peri-operatoria, il follow-up); una seconda parte in cui interviene il paziente cardiotrapiantato che racconta l’esperienza vissuta durante il proprio percorso di cura. Nel 2024, l’informazione sul percorso pretrapianto ha interessato il 90% dei nuovi ingressi in lista (al 5 dicembre 2024) con riscontri positivi da parte dei pazienti e dei familiari

## INIZIATIVA N. 28

**Titolo dell’iniziativa:** Vademecum lavoro e previdenza post trapianto di cuore

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** Centro Trapianto di Cuore Aou Senese

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Cardiochirurgia e del trapianto di cuore, UOC Cardiologia, UOSA Psicologia, UOC Medicina legale, UOC Medicina preventiva e sorveglianza sanitaria

**Altri soggetti coinvolti:** Associazione Cardiotrapiantati Italiani (ACTI)

**Principali obiettivi:** Migliorare il reinserimento lavorativo del paziente post trapianto di cuore; Assicurare continuità nel percorso di presa in carico anche dopo il trapianto; Supportare



i pazienti ad affrontare il rientro lavorativo; Informare i pazienti sugli aspetti previdenziali dopo il trapianto di cuore

**Modalità di svolgimento:** Utilizzo di un booklet redatto a cura dei professionisti coinvolti, dell'associazione e dei pazienti trapiantati di cuore. Il booklet è strutturato in due parti: nella prima vengono illustrate le possibili tappe del rientro lavorativo o delle richieste previdenziali con riferimenti normativi ed esempi pratici; nella seconda vengono inserite brevi storie di vita vissuta, dove i pazienti cardiotrapiantati raccontano il loro reinserimento lavorativo post trapianto

## INIZIATIVA N. 29

**Titolo dell'iniziativa:** Protocollo d'intesa nell'ambito delle donazioni di sangue

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOC Immunoematologia e servizio trasfusionale, Direzione Aziendale

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Terapie cellulari e officina trasfusionale, UOC Laboratorio patologia clinica

**Soggetti esterni coinvolti:** Avis Provinciale di Siena, ANPAS Zona Senese, FRATRES Provinciale di Siena, Gruppo donatori di sangue delle Contrade di Siena, Croce Rossa Italiana, Istituzioni civili, militari, Enti, Organi, Istituti e Aziende, anche di natura privata del territorio senese, Azienda Usl Toscana Sud Est

**Principali obiettivi:** Condivisione e continuo confronto tra il Centro emotrasfusionale dell'Aou Senese e le associazioni di volontariato per rendere il servizio a "misura di donatore"; Promuovere la cultura della donazione; Incrementare le donazioni e migliorare la gestione della risorsa sangue; Agevolare l'accesso al servizio e garantire migliori outcome per gli utenti; Migliorare il servizio presso il Centro emotrasfusionale con particolare riferimento all'accoglienza dei donatori; Consolidare la partecipazione del volontariato ai processi strategici aziendali e agli eventi istituzionali

**Modalità di svolgimento:** Realizzazione di iniziative atte alla sensibilizzazione alla donazione di sangue e capaci di rispondere alle esigenze dei donatori, al fine di favorire ed incrementare le donazioni: programmazione di aperture domenicali straordinarie del Servizio Trasfusionale; svolgimento di eventi a tema; realizzazione di eventi specifici per potenziare l'informazione e la comunicazione sul tema della donazione adottando un linguaggio più incisivo e capace





di rivolgersi anche ai donatori più giovani; operatività di un Tavolo permanente di confronto sulla donazione di sangue ed emocomponenti composto dai rappresentanti delle associazioni dei donatori di sangue e dal Direttore del Servizio Trasfusionale dell'Aou Senese che si riunisce periodicamente alla presenza della Direzione Aziendale; sottoscrizione e operatività di Protocolli con Istituzioni civili, militari, Enti, Organi, Istituti e Aziende, anche di natura privata, insieme alle organizzazioni di volontariato, per l'attivazione di percorsi dedicati alla donazione di lavoratori e lavoratrici, diffondendo e promuovendo la cultura delle donazioni. Il volontariato, nell'ottica del percorso di collaborazione avviato, contribuisce ai documenti strategici aziendali (la programmazione pluriennale, il rendiconto annuale dei risultati raggiunti, il presente progetto aziendale dedicato al coinvolgimento dei pazienti e del volontariato), partecipa agli eventi istituzionali promossi dall'Azienda e contribuisce alla realizzazione della Giornata dedicata al coinvolgimento dei pazienti e del volontariato. Nel 2024, si è conseguito un incremento dei volumi complessivi delle donazioni (+5,2% rispetto al 2023), delle donazioni di plasma (+18% rispetto al 2023), delle prime donazioni (+3,7% rispetto al 2023), con riscontri positivi dei donatori sulle aperture straordinarie e sul miglioramento del servizio presso il Centro emotrasfusionale

## INIZIATIVA N. 30

**Titolo dell'iniziativa:** Trasporto sanitario: Intesa e Tavolo permanente con Anpas e Siena Soccorso

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOC Pronto Soccorso, Direzione Aziendale

**Strutture aziendali coinvolte:** DAI Emergenza-Urgenza

**Altri soggetti coinvolti:** ANPAS Zona Senese - Coordinamento Provinciale, Associazione Siena Soccorso

**Principali obiettivi:** Condivisione continua di dati, risultati di attività e informazioni; Coinvolgimento delle associazioni nella co-progettazione dei servizi; Discussione di aspetti organizzativi basata su dialogo e confronto; Collaborazione per migliorare il servizio all'utenza

**Modalità di svolgimento:** Le attività della collaborazione prevedono: monitoraggio dei trasporti sanitari in arrivo, stazionamento, in uscita; analisi e condivisione periodica dei dati; incontri nelle sedi delle associazioni per migliorare la conoscenza reciproca e diffondere informazioni sulle attività e sull'organizzazione del Pronto Soccorso; operatività del Tavolo



permanente di confronto tra le associazioni di trasporto sanitario e l'Azienda (a partire dalla Direzione Aziendale e dal Direttore del Pronto Soccorso) che si riunisce periodicamente; implementazione di percorsi di co-progettazione di processi, attività e servizi

## INIZIATIVA N. 31

**Titolo dell'iniziativa:** Secret San Nicola: professionisti e pazienti della Radioterapia insieme per bambini e bambine ucraini

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOC Radioterapia

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Comunicazione, informazione e accoglienza

**Altri soggetti coinvolti:** Associazione "La casa della pace APS"

**Principali obiettivi:** Garantire vicinanza ai bambini ucraini con malattie oncologiche alimentando la "connessione umana" ed il "prendersi cura" con un gesto semplice ma potente, ovvero l'invio di un regalo, che ha un impatto profondo sia per chi lo compie che per chi lo riceve

**Modalità di svolgimento:** Adesione volontaria di pazienti e professionisti al progetto "Secret San Nicola", promosso dall'associazione, che si sostanzia nella possibilità di scegliere una lettera inviata da bambini ucraini per San Nicola (San Nicola si festeggia il 6 dicembre e, nella tradizione ucraina, porta i doni ai bambini), rispondere, acquistare un regalo da spedire in Ucraina e conservare la lettera come ricordo

## INIZIATIVA N. 32

**Titolo dell'iniziativa:** Oltre lo specchio

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOC Oncologia medica

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Comunicazione, informazione e accoglienza

**Altri soggetti coinvolti:** ANPAS - zona Senese e Val d'Elsa



**Principali obiettivi:** Assicurare un valido supporto alle cure oncologiche, migliorando l'esperienza delle pazienti, attraverso una tecnologia che consente di contenere il fenomeno della perdita di capelli (alopecia) associata alla chemioterapia

**Modalità di svolgimento:** A seguito di una raccolta fondi dedicata, è stato consegnato ai professionisti dell'UOC Oncologia medica un casco refrigerante, in grado di portare la temperatura del cuoio capelluto a 3-5 gradi, che ogni paziente può indossare poco prima dell'inizio della terapia e tenere durante e dopo la somministrazione

### INIZIATIVA N. 33

**Titolo dell'iniziativa:** Nuove stagioni: meditazione e agricoltura sociale per le donne con diagnosi di carcinoma mammario e i loro familiari

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOSA Psicologia

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Comunicazione, informazione e accoglienza, UOC Psichiatria, UOC Chirurgia oncologica della mammella, UOSA Dietetica e nutrizione clinica, UOC Senologia, UOC Oncologia medica, DAI Oncologico, Direzione Aziendale

**Altri soggetti coinvolti:** Università degli Studi di Siena, Società Agricola Suvignano, Ente Terre Regionali Toscane, Comune di Monteroni d'Arbia, Associazione Serena Onlus

**Principali obiettivi:** Stimolare maggiore consapevolezza delle emozioni da parte della donna con diagnosi di carcinoma mammario e dei familiari; Miglioramento della qualità della vita; Riduzione dell'impatto traumatico della diagnosi e dei livelli di depressione, ansia e stress; Miglioramento del supporto sociale; Accettazione dell'immagine corporea

**Modalità di svolgimento:** Il progetto, integrando il percorso psicologico con l'agricoltura sociale, si rivolge a donne maggiorenni con diagnosi di carcinoma mammario e ai loro familiari. Coinvolge i partecipanti nella realizzazione, presso la Tenuta agricola di Suvigliano, di un orto dove piantare piante ed erbe aromatiche, grazie alla facilitazione di un tecnico agronomo. In questi ambienti sono svolti incontri psicologici di gruppo basati sulla meditazione (metodo Mindfulness-based Therapy) applicata al contatto con la natura. È prevista anche l'implementazione di un dispositivo digitale per la misurazione di parametri fisiologici che, indossato dalle donne partecipanti, rileva la risposta di benessere di queste ultime al percorso. Le attività sono inserite all'interno di un progetto regionale finanziato e si caratterizzano per uno spiccato taglio multidisciplinare con la collaborazione di molteplici e variegate competenze



professionali

## INIZIATIVA N. 34

**Titolo dell'iniziativa:** Io nonostante tutto

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOC Comunicazione, informazione e accoglienza

**Strutture aziendali coinvolte:** Direzione Aziendale, DAI Oncologico, UU.OO. che seguono patologie oncologiche

**Altri soggetti coinvolti:** ASI - Asso Style Image, Associazione Serena, Rotary Siena Montaperti

**Principali obiettivi:** Migliorare l'accoglienza e l'umanizzazione nei percorsi di cura delle pazienti oncologiche; Accompagnare le persone che hanno affrontato, o stanno affrontando cure oncologiche, in un percorso di valorizzazione della loro immagine, attraverso l'utilizzo di colori, abbigliamento, accessori, tagli, make-up e skin care

**Modalità di svolgimento:** Supporto alle pazienti oncologiche nel prendersi cura della propria immagine, attraverso l'organizzazione di eventi di gruppo da parte dell'ASI, associazione italiana di consulenti d'immagine con l'obiettivo di tutelare, valorizzare e diffondere i più alti standard di competenze e professionalità. I consulenti ASI, selezionati e preparati anche a livello psicologico, sono inoltre a disposizione, in forma completamente gratuita, per erogare individualmente le diverse analisi valorizzative. Il progetto è promosso nei reparti che hanno in cura pazienti oncologiche (e proposto alle pazienti in fase di remissione di malattia), le quali possono aderire in forma volontaria, rivolgendosi, se interessate, all'Associazione Serena che provvede a raccogliere le adesioni per organizzare i gruppi di incontri, di circa 10-15 partecipanti, e a prendere accordi con l'ASI. Ogni iniziativa, in base al progetto proposto, è articolata in tre incontri: incontro collettivo introduttivo sulla consulenza d'immagine; incontro collettivo dedicato all'armocromia con i consulenti del territorio; incontro collettivo dedicato allo studio del viso con i consulenti del territorio (facial shape con consigli di valorizzazione del viso personalizzati). L'Aou Senese mette a disposizione del progetto, per gli incontri dedicati, la sede già individuata per l'iniziativa "La Forza e il sorriso" e assegnata per queste finalità all'Associazione Serena, negli spazi adiacenti al centro educativo polivalente aziendale, in modo da garantire la privacy delle partecipanti e fornire luoghi idonei a favorire la socialità e lo svolgimento delle attività pratiche



## INIZIATIVA N. 35

**Titolo dell'iniziativa:** Le avventure del Signor Siè: progetto di story-telling in chirurgia pediatrica

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOC Chirurgia pediatrica

**Strutture aziendali coinvolte:** DAI Emergenza-Urgenza

**Altri soggetti coinvolti:** Associazione “la Conchiglia Amici della Chirurgia Pediatrica”, Siena Italia

**Principali obiettivi:** Progetto sperimentale di “ospedalizzazione senza ansia” rivolto a pazienti pediatrici che devono essere sottoposti ad intervento chirurgico, individuando strumenti non farmacologici che possano accompagnarli, con il coinvolgimento dei genitori, durante tutto il percorso

**Modalità di svolgimento:** Dopo la sperimentazione di soluzioni alternative alla farmacologia, quali l'utilizzo di console elettroniche in sala operatoria e, successivamente, la presenza dei clown che accompagnano il bambino fino all'induzione dell'anestesia, è stata posta attenzione sulle enormi potenzialità, in termini di riduzione dell'ansia, rappresentate dalla narrazione di un racconto. Tali potenzialità sono state testate sviluppando appositamente un libro da donare ai pazienti che possa esser letto durante il ricovero presso l'UOC dai volontari. I valori di ansia preoperatori dei bambini sono stati valutati attraverso scale ufficiali (m-YPAS e WATCHA-behavioural scale) per testare l'efficacia del racconto quale elemento di pre-anestesia. Letizia Gettatelli Vannoni, in collaborazione con Francesco Caratelli e grazie alla maestria nelle raffigurazioni di Alessandro Pianigiani, ha dato vita al progetto, da un'idea del Prof. Francesco Molinaro, con una storia “Le avventure del signor Siè, il sogno di Bernardo”, rappresentata nel libro, che parla di un viaggio onirico nel mondo delle contrade, tanto caro e vicino ai bambini della città di Siena. Grazie al contributo dell'Associazione La Conchiglia Amici della Chirurgia Pediatrica di Siena, è stato realizzato un progetto parallelo che ha visto la creazione, da parte dell'Architetto Luca Burlandi, di dipinti su tutte le pareti antistanti all'ingresso del reparto raffiguranti le scene della storia. Le pareti, un tempo bianche e grigie, sono diventate interattive, costituendo uno strumento per rendere il racconto più tangibile e permettere ai bambini di ritrovare elementi familiari anche in reparto



## INIZIATIVA N. 36

**Titolo dell'iniziativa:** Biblioteca "Il bosco in-cantato" in Chirurgia pediatrica

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOC Chirurgia pediatrica

**Altri soggetti coinvolti:** Associazione "la Conchiglia Amici della Chirurgia Pediatrica", Siena Italia

**Principali obiettivi:** Individuare strumenti atti a ridurre l'ansia nel bambino, ed eventualmente nei genitori, durante il periodo di ospedalizzazione e, soprattutto, in pazienti pediatriche che devono essere sottoposti ad intervento chirurgico

**Modalità di svolgimento:** Realizzazione di uno spazio adibito a biblioteca, presso il DAI della Donna e dei Bambini, Lotto 4, piano 1S, dove i bambini possono accedere per consultare materiale multimediale e cartaceo. Gli spazi sono dotati di una libreria e di un megaschermo con contenuti multimediali caricati ed a disposizione. Tutto l'ambiente è realizzato a misura di bambino

## INIZIATIVA N. 37

**Titolo dell'iniziativa:** Struttura di Accoglienza per le famiglie dei bambini in età pediatrica ricoverati

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOC Comunicazione, informazione e accoglienza

**Strutture aziendali coinvolte:** DAI della Donna e dei Bambini, UU.OO. di tutti i Dipartimenti

**Altri soggetti coinvolti:** ATL - Associazione Toscana contro le Leucemie ed i tumori del bambino

**Principali obiettivi:** Assicurare sostegno alle famiglie dei pazienti pediatriche ricoverati presso l'Aou Senese, offrendo loro la possibilità di risiedere in strutture messe a disposizione dalle associazioni di volontariato durante il periodo delle cure; Potenziare la rete dell'ospitalità afferente all'ospedale



**Modalità di svolgimento:** L'ingresso e il soggiorno presso la Struttura di Accoglienza è garantito ai genitori ed ai fratelli minorenni dei bambini ricoverati in ospedale, previa prenotazione preventiva di ogni nucleo familiare. Viene data precedenza alle famiglie con bambini affetti da patologie onco-ematologiche. La struttura è dotata di due camere (una matrimoniale e una con due letti singoli), una cucina completa di tutti gli elettrodomestici, utensili e stoviglie, un bagno con lavatrice e asciugatrice

## INIZIATIVA N. 38

**Titolo dell'iniziativa:** Presa in carico globale dei pazienti ex esposti a cancerogeni occupazionali

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOC Medicina preventiva e sorveglianza sanitaria

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Cardiologia, UOC Diagnostica per immagini, UOC Malattie dell'apparato respiratorio, UOSA CORD

**Altri soggetti coinvolti:** Servizi di Prevenzione, Igiene, Sicurezza dei Luoghi di Lavoro dell'Azienda Sanitaria Locale (PISLL), Associazione Nazionale fra Lavoratori Mutilati e Invalidi del Lavoro (ANMIL), Medici di Medicina Generale e/o Specialisti non solo della Regione Toscana

**Principali obiettivi:** Coinvolgimento trasversale della figura del medico del lavoro nei gruppi multidisciplinari aziendali (all'interno dei quali vari specialisti discutono e si confrontano per la definizione e attuazione di percorsi diagnostico, terapeutico e assistenziali), al fine di incrementare la possibilità di intercettare e diagnosticare le malattie professionali; Presa in carico globale dei pazienti ex esposti per un inquadramento diagnostico-terapeutico che è volto a risolvere bisogni di cura complessi, agevolando l'accessibilità alle prestazioni (con l'esecuzione degli approfondimenti specialistici necessari in un solo giorno o comunque in un numero limitato di accessi) e garantendo la continuità assistenziale; Attivazione del percorso psicologico sia per i pazienti con patologie oncologiche asbesto correlate, che generalmente manifestano ansia, depressione, disturbi somatici e una certa tendenza al ritiro sociale, sia per i familiari, poiché favorisce l'elaborazione della sofferenza, del senso di impotenza e della rabbia per la diagnosi di malattia oncologica e per la radicale modificazione dei programmi e progetti di vita, il tutto con la necessità di dover prendersi cura, in modo continuativo, del proprio caro



**Modalità di svolgimento:** La figura del medico del lavoro partecipa settimanalmente agli incontri del Gruppo Oncologico Multidisciplinare (GOM) Polmone e del Gruppo Multidisciplinare sulle Interstiziopatie polmonari (GIM) con l'obiettivo di evitare che le patologie oncologiche o pneumologiche sfuggano alla correlazione con la pregressa o attuale attività lavorativa e, pertanto, non vengano inquadrare come patologie professionali. Se un caso è intercettato, il paziente viene indirizzato verso la consulenza del medico del lavoro o il percorso specifico nell'ambito dell'ambulatorio di secondo livello della medicina del lavoro per accertamenti mirati al fine di avviare i necessari adempimenti medico-legali. Infatti, se l'origine della patologia è correlabile con un'esposizione di natura professionale all'amianto o altro cancerogeno occupazionale, e si configura la malattia professionale, entrano in gioco per il medico del lavoro, gli ulteriori seguenti obblighi: referto per l'Autorità Giudiziaria (ai sensi dell'art. 356 c.p. e art. 334 c.p.p.); primo certificato medico INAIL di malattia professionale (Art. 53, DPR 1124/65); denuncia/segnalazione di malattia professionale da trasmettere all'Ispettorato del lavoro. A tale scopo appare essenziale che i lavoratori ex-esposti vengano valutati con un primo controllo clinico in termini globali per la diagnosi ed il riconoscimento di eventuali patologie professionali asbesto-correlate e per la caratterizzazione dell'esposizione. Si rende così possibile sottoporli successivamente a controlli periodici secondo i criteri di efficacia ed efficienza (ossia tanto più frequenti quanto maggiori siano il livello di rischio individuale, l'evidenza di alterazioni subcliniche attribuibili al rischio specifico e la presenza concorsuale di fattori sinergici).

Il paziente che accede dai Servizi di Prevenzione, Igiene, Sicurezza dei Luoghi di Lavoro dell'Azienda Sanitaria Locale (PISLL) o tramite CUP è preso in carico dal medico del lavoro che per avviare un'assistenza di II Livello coordina un processo assistenziale di presa in carico globale, nel quale gli accertamenti mirati per la sospetta patologia correlata con l'attività lavorativa si integrano con percorsi specialistici dedicati (anche percorsi di supporto psicologico) che vengono attivati nel caso in cui dall'esame obiettivo o dall'anamnesi lavorativa emergano altre patologie. Il paziente è pertanto messo "al centro" del suo percorso di cura. Si applica inoltre l'assistenza sanitaria di III livello per quei pazienti per i quali sono rinvenute lesioni sospette per neoplasia. In questi casi il lavoratore ex-esposto esce dal percorso di sorveglianza sanitaria e viene discusso in ambito multidisciplinare per stabilire l'iter diagnostico-terapeutico più appropriato. In caso di conferma del sospetto neoplastico il paziente viene preso in carico dagli specialisti del caso.

Nei casi di diagnosi di tumore polmonare professionale e/o mesotelioma maligno che ha generalmente rilevanti risvolti di sofferenza psichica, sia negli individui direttamente colpiti dalla malattia che nei loro familiari, potrà essere proposta al paziente una valutazione psicologica che può tradursi in un percorso psicologico specifico che affianca ogni fase dell'iter diagnosti-





co e terapeutico.

## INIZIATIVA N. 39

**Titolo dell'iniziativa:** Insieme contro il dolore

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOC Anestesia e rianimazione perioperatoria e generale

**Altri soggetti coinvolti:** Referenti della Medicina Generale e della Pediatria di Libera Scelta, Referente Responsabile Unità Funzionale delle Cure Palliative Azienda Usl Toscana Sud Est - Zona Senese, Rappresentanti delle associazioni del territorio, eventuali altre associazioni che si occupano di sostegno e presa in carico dei pazienti con dolore

**Principali obiettivi:** Coordinamento e promozione dello sviluppo della cultura e delle pratiche per la gestione e la terapia del dolore in tutti i setting previsti dall'articolazione della rete assistenziale; Monitoraggio dello stato di attuazione della rete e dei servizi; Monitoraggio e definizione degli indicatori di qualità dei servizi, inclusi gli standard di cui al DM n. 43, 22 febbraio 2007; Definizione di indirizzi per lo sviluppo omogeneo dei percorsi di presa in carico e assistenza; Promozione di programmi obbligatori di formazione continua in terapia del dolore, coerentemente con il disposto dell'art. 8 della Legge n. 38/2010; Promozione e monitoraggio di campagne istituzionali di comunicazione per l'informazione dei cittadini, la diffusione della Legge n. 38/2010 e del diritto delle persone a non soffrire inutilmente, l'accesso ai programmi e ai servizi della rete

**Modalità di svolgimento:** Con riferimento allo sviluppo operativo dei percorsi, potranno essere introdotti nuovi PDTA e ulteriormente promossi quelli esistenti all'interno dell'Aou Senese, valorizzando l'integrazione multidisciplinare. Sul piano della formazione, l'impegno si traduce nell'organizzazione di corsi ed iniziative condivise con i medici del territorio per rafforzare il concetto di rete. Azioni specifiche riguarderanno le associazioni ed i cittadini, attraverso ad esempio la realizzazione di incontri per promuovere le attività volte alla cura del dolore, informare sui servizi disponibili e conoscere i fabbisogni rispetto alla cura del dolore, oppure il potenziamento dei canali informativi esistenti (il sito web istituzionale) per la fruizione di informazioni sulla rete locale della terapia del dolore, l'organizzazione, le attività

## INIZIATIVA N. 40

**Titolo dell'iniziativa:** TINASI



**Fase di sviluppo:** Nuova iniziativa

**Proponente/responsabile:** UOC Terapia intensiva neonatale

**Altri soggetti coinvolti:** Associazione NAsienaSI Vip Siena

**Principali obiettivi:** Accoglienza e coinvolgimento della famiglia (madre, padre, fratelli, sorelle, nonni) nel percorso assistenziale del neonato ricoverato

**Modalità di svolgimento:** All'interno della Terapia Intensiva Neonatale la famiglia è parte fondamentale del percorso di cura. Per far integrare la famiglia e rendere accogliente il momento della partecipazione riducendo l'ansia e alleggerendo l'ingresso in Terapia Intensiva Neonatale, soprattutto per i fratelli, le sorelle ed i nonni che hanno possibilità di far visita ai piccoli ricoverati solo il venerdì pomeriggio (mentre i genitori h24), è previsto il coinvolgimento dei volontari con attività di incontro e accoglienza. I volontari saranno adeguatamente formati da parte di infermiere NIDCAP Professional presenti in reparto, con focus specifici sulle problematiche legate alla prematurità ed alla presa in carico da parte della famiglia

## INIZIATIVA N. 41

**Titolo dell'iniziativa:** "Vignettare" la malattia e la cura

**Fase di sviluppo:** Nuova iniziativa

**Proponente/responsabile:** UOC Terapie cellulari e officina trasfusionale, UOC Ematologia

**Strutture aziendali coinvolte:** Dipartimento delle Professioni infermieristiche ed ostetriche - area ematologica

**Altri soggetti coinvolti:** Associazione Italiana Leucemia (AIL), familiari (Emideo Roci - ISIA Firenze), pazienti

**Principali obiettivi:** Migliorare la comunicazione del percorso al paziente ematologico nelle fasi di diagnosi/trattamento (leucemia acuta, trapianto di CSE, terapia cellulare CAR-T); Migliorare la comunicazione del percorso al paziente ematologico critico nella stanza di degenza; Migliorare la comunicazione del percorso del paziente ematologico critico ai caregiver e ai familiari

**Modalità di svolgimento:** Elaborazione grafica delle informazioni relative ai percorsi diagnostici/terapeutici attraverso brochure informative da consegnare ai pazienti/familiari/caregi-



ver e da affiggere nelle aree del reparto e nelle stanze di degenza

## INIZIATIVA N. 42

**Titolo dell'iniziativa:** Costruiamo gentilezza

**Fase di sviluppo:** Nuova iniziativa

**Proponente/responsabile:** Dipartimento delle Professioni infermieristiche ed ostetriche

**Strutture aziendali coinvolte:** Piattaforme del Dipartimento delle Professioni infermieristiche ed ostetriche (Piattaforma ambulatoriale, Piattaforma dei servizi di supporto e Piattaforma dei Trapianti, Emergenza-Urgenza e Terapie Intensive)

**Principali obiettivi:** Promuovere la cultura e la pratica della gentilezza tra operatori sanitari e amministrativi, creando un impatto positivo sia per il personale che per gli utenti; Promuovere un comportamento basato sulla gentilezza nei rapporti interpersonali tra professionisti e tra questi e gli utenti; Sviluppare competenze di comunicazione empatica e di gestione delle emozioni; Migliorare il clima organizzativo e la collaborazione nei team; Potenziare la qualità del servizio sanitario attraverso l'umanizzazione del rapporto con i pazienti; Creare attività basate sulla gentilezza per aumentare la soddisfazione lavorativa; Migliorare le relazioni interpersonali; Maggiore soddisfazione degli utenti nei confronti dei servizi ricevuti; Riduzione del burn-out e miglioramento del benessere psicologico dei dipendenti; Trasmissione degli strumenti acquisiti dai partecipanti all'iniziativa ai colleghi

**Modalità di svolgimento:** La gentilezza diventa uno strumento potente per umanizzare i servizi sanitari e rafforzare il legame di fiducia con i pazienti e i loro familiari. Il progetto si fonda su una formazione pratica e partecipativa, con un forte accento sulla co-progettazione di piccole pratiche di gentilezza, che, seppur semplici, generano un impatto tangibile sia sul piano operativo che psicologico. Potrà essere prevista l'attivazione di "Cantieri della gentilezza" con attività di formazione laboratoriale, coaching/affiancamento nell'attuazione di un progetto elaborato dai partecipanti, follow-up a sei mesi dalla conclusione del progetto

## INIZIATIVA N. 43

**Titolo dell'iniziativa:** Supporto psicologico al paziente con carcinoma tiroideo avanzato

**Fase di sviluppo:** Nuova iniziativa

**Proponente/responsabile:** UOC Endocrinologia



**Strutture aziendali coinvolte:** UOSA Psicologia

**Principali obiettivi:** Offerta di supporto psicologico dedicato ai pazienti affetti da carcinoma tiroideo avanzato in trattamento cronico con inibitori delle tirosin-chinasi (TKI), riconoscendo l'importanza di un approccio psicologico nella gestione della malattia. Questi pazienti affrontano, non solo problematiche fisiche legate alla patologia e agli effetti collaterali del trattamento, ma anche un significativo impatto psicologico, che può compromettere la qualità della vita. Il progetto prevede la creazione di un percorso dedicato guidato da psicologi che ha come obiettivo quello di promuovere il benessere psicologico e migliorare la resilienza di fronte al percorso terapeutico

**Modalità di svolgimento:** I pazienti affetti da carcinoma tiroideo avanzato in trattamento cronico con inibitori delle tirosin-chinasi avranno la possibilità di effettuare delle visite psicologiche contestualmente al regolare follow-up oncologico in corso

## INIZIATIVA N. 44

**Titolo dell'iniziativa:** Importanza dell'“educazione sportiva” nel paziente obeso

**Fase di sviluppo:** Nuova iniziativa

**Proponente/responsabile:** UOC Endocrinologia

**Altri soggetti coinvolti:** MuoverSI (San Miniato)

**Principali obiettivi:** L'iniziativa mira a promuovere l'attività fisica come pilastro fondamentale nella gestione dell'obesità, offrendo un approccio integrato e personalizzato per migliorare la qualità della vita dei pazienti. L'obiettivo principale è favorire l'adozione di uno stile di vita attivo, riducendo il rischio di complicanze legate all'obesità e migliorando il benessere generale, con il supporto costante di un team multidisciplinare

**Modalità di svolgimento:** I pazienti afferenti all'ambulatorio obesità avranno la possibilità di effettuare un percorso mirato alla “ri/educazione sportiva”. Attraverso programmi strutturati e supervisionati da professionisti qualificati, i partecipanti potranno sperimentare attività adatte alle proprie esigenze fisiche e preferenze, in un ambiente motivante e inclusivo

## INIZIATIVA N. 45

**Titolo dell'iniziativa:** Non solo clinica: il ruolo attivo di pazienti e associazioni nella cura del



carcinoma gastrico

**Fase di sviluppo:** Nuova iniziativa

**Proponente/responsabile:** UOC Chirurgia generale ad indirizzo oncologico

**Strutture aziendali coinvolte:** UOSA Psicologia, UOSA Dietetica e nutrizione clinica, UOSA Medicina perioperatoria

**Altri soggetti coinvolti:** Associazione “Vivere senza stomaco si può”, Volontari esperti provenienti da reti di ex-pazienti

**Principali obiettivi:** Migliorare l'accesso alle cure e la qualità della vita dei pazienti attraverso percorsi di cura personalizzati; Coinvolgere le associazioni di pazienti nella definizione del PDTA regionale e aziendale sul tumore dello stomaco; Offrire supporto emotivo e pratico ai pazienti mediante volontari formati ed ex-pazienti; Potenziare il counselling nutrizionale pre e post-intervento, adattandolo alle diverse tipologie di resezione gastrica e di paziente; Favorire la creazione di un network integrato tra pazienti, professionisti sanitari e associazioni per una gestione multidisciplinare del percorso di cura

**Modalità di svolgimento:** Partendo dalla valorizzazione di esperienze pregresse di supporto ai pazienti con neoplasia gastrica, molteplici saranno le azioni previste: coinvolgimento attivo dell'associazione “Vivere senza Stomaco si Può” nella stesura e promozione del PDTA; organizzazione di incontri tra pazienti, caregiver e volontari; formazione specifica per volontari ed ex-pazienti sui bisogni dei pazienti con neoplasia gastrica; monitoraggio dei risultati e raccolta di feedback per migliorare i percorsi offerti; attività di informazione attraverso materiale educativo specifico per pazienti e caregiver, come opuscoli, guide pratiche, video informativi (quest'ultimi, in particolare, rappresentano uno strumento essenziale per comunicare in modo chiaro, diretto ed empatico con i pazienti e i loro familiari e saranno progettati per spiegare i vari passaggi del percorso di cura, fornire consigli pratici e nutrizionali, presentare testimonianze di ex-pazienti per favorire un senso di condivisione e comprensione; potranno essere resi disponibili sia online, attraverso piattaforme dedicate, sia utilizzati durante incontri informativi e sessioni di gruppo per massimizzare il coinvolgimento e l'efficacia educativa) e creazione di gruppi di condivisione facilitati da psicologi e volontari

## INIZIATIVA N. 46

**Titolo dell'iniziativa:** HIV e altre malattie sessualmente trasmesse: progetti di educazione civica e cittadinanza attiva



**Fase di sviluppo:** Nuova iniziativa

**Proponente/responsabile:** UOC Malattie infettive e tropicali

**Altri soggetti coinvolti:** Istituti scolastici di secondo grado nel territorio del Comune di Siena e Provincia

**Principali obiettivi:** Dotare i giovani individui di strumenti validi per affrontare consapevolmente la vita sessuale nell'ottica di evitare la trasmissione di HIV e di altre malattie infettive; Illustrare, con approccio scientifico, il rischio di contrarre HIV ed altre malattie a trasmissione sessuale (MST) durante le attività sessuali; Fornire ai ragazzi, in quanto cittadini, informazioni corrette su canali ufficiali ed indicare i contatti istituzionali a cui rivolgersi in caso di necessità

**Modalità di svolgimento:** Il progetto prevede lo svolgimento di lezioni frontali interattive con soggetti maggiorenni delle classi quinte delle scuole superiori di Siena e Provincia, svolte dal personale medico della UOC Malattie Infettive e Tropicali. Durante ogni incontro, della durata di due ore e diretto ogni volta a piccoli gruppi di studenti, verranno illustrate le modalità di contagio e le strategie di prevenzione di HIV e delle altre principali malattie infettive a trasmissione sessuale. Il progetto, visti i contenuti, gli obiettivi e i soggetti coinvolti e destinatari, attiene all'ambito dell'educazione civica e all'orientamento permanente degli studenti. Rientra nei progetti di cittadinanza attiva ed è inquadrabile come strumento per fornire ai giovani facoltà critiche e preventive

## INIZIATIVA N. 47

**Titolo dell'iniziativa:** "VIRTUALAM" - Un progetto di supporto psicologico con realtà virtuale per pazienti ricoverati con leucemia acuta mieloide

**Fase di sviluppo:** Nuova iniziativa

**Proponente/responsabile:** UOC Ematologia, UOSA Psicologia

**Principali obiettivi:** Promuovere la qualità di vita e l'adattamento alla patologia dei pazienti ricoverati affetti da leucemia acuta mieloide (LAM), attraverso un intervento di supporto psicologico individuale personalizzato, integrato da esperienze immersive di rilassamento con realtà virtuale (VR); Ridurre i sintomi di ansia e depressione nei pazienti, migliorare la qualità del sonno; Promuovere comportamenti protettivi prescritti ai pazienti come l'igiene personale e la deambulazione; Offrire un percorso di supporto emotivo per i professionisti sanitari del reparto di Ematologia con l'obiettivo di ridurre i livelli di stress e migliorarne il senso di auto-



efficacia nell'ambito professionale; Diffondere i risultati del progetto alla popolazione generale

**Modalità di svolgimento:** Per valutare il raggiungimento degli obiettivi verranno somministrati ai pazienti specifici test psicologici validati, che misurano la qualità di vita associata alla patologia, i livelli di depressione, ansia e stress, la qualità del sonno. L'intervento di supporto psicologico sarà effettuato per ogni paziente, a partire dalla prima o seconda settimana di ricovero, e prevederà colloqui con lo psicologo e incontri in cui i pazienti potranno utilizzare un visore di realtà virtuale (VR). Durante l'utilizzo del visore di realtà virtuale (VR), ai pazienti saranno presentate ambientazioni che favoriscono il rilassamento in cui saranno guidati a entrare in contatto con l'esperienza presente. Gli incontri con realtà virtuale termineranno la settimana precedente alle dimissioni. In quest'ultima settimana saranno effettuati ulteriori colloqui psicologici che avranno lo scopo di concludere il percorso fatto e preparare il paziente alle fasi successive del percorso di cura. La metodologia dell'intervento prevede l'integrazione di esperienze immersive di rilassamento tramite realtà virtuale (VR) all'interno di un intervento psicologico basato sul modello teorico cognitivo comportamentale (CBT).

Un'ulteriore attività sarà indirizzata a promuovere il benessere del personale sanitario del reparto di Ematologia. Ogni settimana sarà proposto un colloquio di sostegno psicologico individuale personalizzato a cui potranno partecipare liberamente i membri del personale sanitario su richiesta volontaria. Nell'ultima fase del progetto sono previste occasioni di sensibilizzazione sul tema della LAM rivolte alla popolazione generale e la stesura di un report sull'andamento del progetto

## INIZIATIVA N. 48

**Titolo dell'iniziativa:** La STANZA BENESSERE nel reparto di Ematologia

**Fase di sviluppo:** Nuova iniziativa

**Proponente/responsabile:** UOC Ematologia, UOC Terapie cellulari e officina trasfusionale

**Strutture aziendali coinvolte:** Dipartimento Tecnico

**Altri soggetti coinvolti:** Associazione Italiana Leucemia (AIL) sezione Siena-Grosseto, Emideo Roci (ISIA Firenze)

**Principali obiettivi:** Predisporre all'interno del reparto di Ematologia una "Stanza Benessere", ovvero un'area protetta dove poter far trascorrere alcuni momenti di relax, in un contesto meno "sterile e rigido" di quello della stanza di degenza, ai pazienti affetti da leucemia acuta e a quelli sottoposti a trapianto di midollo osseo autologo



**Modalità di svolgimento:** Il paziente onco-ematologico affetto da leucemia acuta, linfomi aggressivi o sottoposto a trapianto di midollo osseo autologo, è un paziente molto fragile, sottoposto ad intensi trattamenti chemioterapici che ne determinano un abbassamento di tutti i valori del sangue, esponendolo a complicanze infettive, anche letali, a seguito della profonda immunosoppressione. Per tale motivo, questa tipologia di pazienti necessita di ricoveri molto lunghi (mediamente di 25-30 giorni) in ambiente a bassa carica microbica e con pochissimi accessi da parte dei familiari lungo tutto il ricovero. Anche se sono soggetti sottoposti a trattamenti chemioterapici intensivi e debilitanti, non sono rari i casi in cui, specie i pazienti più giovani, trascorrono vari giorni del loro ricovero in condizioni generali accettabili o buone, dove però permane la profonda aplasia e quindi la necessità di continuo supporto trasfusionale e di stretto isolamento per prevenire le complicanze infettive. In questi periodi del ricovero, viene sentita ancora di più da parte del paziente la necessità di muoversi, possibilmente di “uscire” dalle quattro mura che lo vedono da settimane rinchiuso. Da queste necessità e dalle numerose esperienze vissute all’interno dei reparti, è nata l’idea di predisporre una “Stanza Benessere”. Cambiare luogo, accedere ad uno spazio più accogliente e rilassante, anche solo per un’ora al giorno, potrà certamente aiutare i pazienti a rendere meno duri i momenti di isolamento. In aggiunta a questo, la presenza di due malati nella stessa stanza di degenza, preclude di fatto la possibilità per esempio di un colloquio privato con lo psicologo, e per tale ragione il poter accedere ad un luogo idoneo, protetto perché all’interno del reparto, ma accogliente e “privato” dove poter passare un’ora con lo psicologo è certamente un obiettivo di miglioramento nel percorso di cura dei pazienti onco-ematologici. La stanza sarà ricavata all’interno del reparto di Ematologia grazie a lavori di ristrutturazione previsti all’inizio del 2025 e che determineranno, tra l’altro, anche l’incremento di quattro posti letto usufruibili sia dai pazienti ricoverati in Ematologia sia dai pazienti ricoverati presso il reparto Terapie Cellulari e Officina Trasfusionale che si trova in continuità e contiguità con quello di Ematologia. La “Stanza Benessere” è pensata come uno spazio di privacy dove poter ascoltare musica o vedere un film in una comoda poltrona, dove effettuare una seduta di psicoterapia e, per i pazienti che ne avranno la condizione clinica idonea, effettuare anche una blanda attività fisica (ad esempio, con il tapis roulant). L’AIL sezione Siena-Grosseto fornirà gli arredi necessari a rendere la stanza del benessere un luogo accogliente, rigenerante, rilassante ma anche protetto considerando la tipologia di pazienti che ne usufruiranno

## INIZIATIVA N. 49

**Titolo dell’iniziativa:** Far from here

**Fase di sviluppo:** Nuova iniziativa





**Proponente/responsabile:** Ufficio Innovazione in ambito ICT e TLC

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Oncologia medica, UOC Neurologia, UOC Nefrologia, dialisi e trapianto, UOC Psichiatria

**Principali obiettivi:** Far vivere una esperienza immersiva ai pazienti che devono effettuare lunghe cure isolandoli dall'ambiente e dal contesto circostante

**Modalità di svolgimento:** L'utilizzo dei visori 3D per i pazienti sottoposti a lunghe cure, come la chemioterapia o la dialisi, rappresenta un'applicazione innovativa della tecnologia per migliorare il benessere psicologico e fisico durante trattamenti impegnativi; questo strumento di distrazione, infatti, riduce lo stress o la noia, modula la percezione del dolore rilassando il paziente, supporta la mente tramite tecniche di meditazione/respirazione che minimizzano i pensieri negativi e, inoltre, può essere utilizzato per educare i pazienti sul loro trattamento o la specifica condizione. Il visore 3D viene consegnato al paziente che può selezionare il paesaggio, la ricostruzione, il servizio prescelto così da entrare in un mondo alternativo grazie a video e audio specificatamente progettati per facilitare esperienze immersive. Il progetto prevede ulteriori evoluzioni grazie al coinvolgimento dell'UOC Psichiatria

## INIZIATIVA N. 50

**Titolo dell'iniziativa:** TV Free

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** Ufficio Innovazione in ambito ICT e TLC

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Comunicazione, informazione e accoglienza, UOC Gestione logistica economica, contratti e rapporti con ESTAR

**Altri soggetti coinvolti:** Canale 3 Toscana

**Principali obiettivi:** Valorizzare i cinque canali tv gratuiti messi a disposizione dalla ditta cui è stato affidato il servizio di intrattenimento tv interno agli ospedali della Regione Toscana

**Modalità di svolgimento:** Anche il paziente che non paga il servizio tv, potrà avere a disposizione cinque canali tv gratuiti per poter vedere commedie di teatro, contenuti informativi/eventi/filmati di arte, approfondimenti sul Palio di Siena, la Messa celebrata nella Cappella dell'Ospedale, la visuale del profilo di Siena dal tetto dell'Ospedale



## INIZIATIVA N. 51

**Titolo dell'iniziativa:** Avatar aziendale

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** Ufficio Innovazione in ambito ICT e TLC

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Comunicazione, informazione e accoglienza

**Principali obiettivi:** Fornire un supporto interattivo, immediato, h24 per migliorare l'esperienza dell'utente sul sito web istituzionale e agevolare l'accesso ai servizi e alle informazioni

**Modalità di svolgimento:** L'utente che accede al sito web aziendale può contare su un'interfaccia interattiva (assistente digitale) in grado di recuperare le informazioni dalla piattaforma interagendo con l'utente stesso, grazie alla comprensione del linguaggio naturale, sia scritto che parlato, migliorando quindi l'efficienza, l'accessibilità e la soddisfazione dell'utente. Nel prossimo futuro saranno ulteriormente implementati informazioni e servizi grazie anche all'interoperabilità delle basi dati e delle applicazioni

## INIZIATIVA N. 52

**Titolo dell'iniziativa:** Una marcia in +

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOSA Psicologia

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Formazione, UOC Comunicazione, informazione e accoglienza, Direzione Aziendale

**Altri soggetti coinvolti:** Comitato di Partecipazione aziendale

**Principali obiettivi:** Promuovere tra i professionisti competenze trasversali non tecniche (soft skills) spendibili nel contesto professionale, in particolare nell'ambito della comunicazione e relazione con gli utenti (pazienti, familiari, caregiver)

**Modalità di svolgimento:** Introduzione di un corso formativo aziendale, curato dalla UOSA Psicologia in collaborazione con il Comitato di Partecipazione aziendale, volto a sviluppare e consolidare la padronanza delle soft skills. Il corso, a partire dal 2024 parte integrante dell'of-



ferta formativa dei neoassunti, è di tipo teorico-esperienziale e prevede la partecipazione dei pazienti “esperti” che hanno modo di confrontarsi direttamente con i professionisti. Tra i temi affrontati ci sono l’ascolto attivo, l’empatia, la comunicazione, il rispetto e la gentilezza, mentre dalla voce dei pazienti sono esposte le criticità del percorso di malattia, delle relazioni con i curanti, le aspettative, le emozioni, i bisogni e gli ostacoli rispetto alla cura. L’offerta del corso verrà estesa alla partecipazione trasversale all’interno dell’Azienda

## INIZIATIVA N. 53

**Titolo dell’iniziativa:** Umanizzazione di spazi e percorsi come guida delle progettazioni aziendali

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** Direzione Aziendale

**Strutture aziendali coinvolte:** Dipartimento Tecnico, Gestione logistica economica, contratti e rapporti con ESTAR

**Principali obiettivi:** Ridurre l’impatto stressante dell’ambiente ospedaliero attraverso scelte di configurazione degli spazi che, oltre ad essere funzionali alle esigenze di natura clinico-assistenziale, possono influenzare il benessere psico-emotivo dei pazienti e dei familiari, contribuendo a migliorare l’esperienza di cura

**Modalità di svolgimento:** In attuazione dell’impegno strategico dell’Azienda, proseguiranno le azioni volte a permeare i requisiti delle progettazioni aziendali con i principi dell’umanizzazione delle cure per la realizzazione di nuovi spazi o la ristrutturazione di spazi esistenti, interessando il quadro esigenziale che caratterizza il Piano di riordino e sviluppo del complesso ospedaliero previsto dal Masterplan. Tra gli interventi già realizzati, si rilevano i lavori per la TC dell’UOC Diagnostica per immagini, per la TC dell’UOC Diagnostica in emergenza urgenza, per la RMN dell’UOC Neuroradiologia diagnostica e terapeutica e per la biblioteca dell’UOC Chirurgia pediatrica con il pit-stop allattamento

## INIZIATIVA N. 54

**Titolo dell’iniziativa:** “Curiamo anche con la cultura” - Collaborazioni per opportunità di welfare culturale

**Fase di sviluppo:** Avviata



**Proponente/responsabile:** UOC Comunicazione, informazione e accoglienza

**Strutture aziendali coinvolte:** Direzione Aziendale

**Altri soggetti coinvolti:** Istituzioni, Enti e altri attori di rilievo a livello locale

**Principali obiettivi:** Cura degli aspetti legati alle emozioni, ai sensi, al valore della relazione, producendo salute e benessere con la cultura e iniziative rivolte a utenti interni ed esterni

**Modalità di svolgimento:** A seguito della sottoscrizione di accordi con istituzioni di rilievo a livello locale e dell'adesione a bandi per lo sviluppo di progetti, in qualità di capofila o partner, verranno realizzate attività di welfare culturale rivolte a professionisti, pazienti e ai familiari, negli ambiti dell'accoglienza, dell'esperienza di cura, della comunicazione relazionale. Ad esempio per il 2025, con riferimento al bando della Fondazione Monte dei Paschi "Vie d'uscita culturali - Community Hub Culture Ibride 2024", è previsto lo sviluppo operativo di progettualità, in cui l'Aou Senese figura come partner, relative ai percorsi di umanizzazione delle cure ("Art for all - liberi di sperimentare", "Vitamina T - Sciropo di Teatro", "SEX and DRAMA and ROCK'n ROLL", "TU SEI QUI - Esplorare, connettere, trasformare lo spazio comune"). Inoltre, verrà data attuazione agli accordi sottoscritti nel 2024 con le Istituzioni locali, tra cui il Conservatorio Statale "Rinaldo Franci" (ideazione di progetti di coinvolgimento musicale in corsia per ridurre lo stress e migliorare il benessere psico-fisico dei pazienti ricoverati o in day hospital anche durante lo svolgimento delle terapie, attività musicali dedicate ai minori ricoverati, ...), il Magistrato delle Contrade di Siena (organizzazione di visite guidate ai musei di contrada per pazienti, familiari e caregiver, realizzazione di incontri dedicati alla prevenzione, ...), l'Opera della Metropolitana di Siena (visite guidate e iniziative culturali) e la Fondazione Antico Ospedale Santa Maria della Scala (percorsi museali)

## INIZIATIVA N. 55

**Titolo dell'iniziativa:** Torno presto a casa

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOC Ortopedia ad indirizzo traumatologico, UOC Professioni sanitarie riabilitative, UOS Gestione operativa chirurgica

**Strutture aziendali coinvolte:** Direzione Sanitaria

**Principali obiettivi:** Dimissione precoce dei pazienti sottoposti a intervento di protesi d'anca secondo il metodo ALDI (Anterior Lateral Decubitus Intermuscular) con un rapido ripristino



dell'autonomia nelle attività di vita quotidiana; Riabilitazione precoce per ottimizzare il recupero funzionale ed il ritorno alla partecipazione sociale, con conseguente impatto sulla qualità della vita dei pazienti; Riduzione dei tempi di degenza

**Modalità di svolgimento:** Analisi e ottimizzazione organizzativa del percorso attuale di presa in carico dei pazienti con azioni mirate su diverse fasi: fase pre-operatoria (screening e valutazione iniziale, educazione e preparazione del paziente, preparazione fisica pre-operatoria); fase peri-operatoria (ottimizzazione del protocollo chirurgico, mobilizzazione precoce); fase post-operatoria (riabilitazione precoce, monitoraggio e follow-up); coordinamento e gestione del progetto (case manager fisioterapico, utilizzo di sistemi informativi, valutazione e miglioramento continuo). Per alimentare i processi comunicativi nei confronti dei pazienti, è stata redatta una brochure informativa che viene consegnata al paziente inserito nel percorso

## INIZIATIVA N. 56

**Titolo dell'iniziativa:** Octopus therapy

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOC Terapia intensiva neonatale

**Altri soggetti coinvolti:** Associazione Cuore di Maglia

**Principali obiettivi:** Umanizzazione delle cure; Sostegno emotivo e conforto al neonato separato dalla madre; Miglioramento dei parametri vitali e riduzione del discomfort correlato alle manovre assistenziali

**Modalità di svolgimento:** I polpetti a disposizione dei neonati sono fatti interamente in cotone sterilizzabile con caratteristiche tecniche specifiche (es. lunghezza dei tentacoli 21-22 cm). I tentacoli del polpo danno la sensazione al neonato di stringere tra le manine il cordone ombelicale e, quindi, di sentirsi al sicuro ed in compagnia senza l'angoscia legata alla separazione dalla madre. Inoltre, tali polpetti vengono posti addosso alle mamme per impregnarli del proprio odore così da permettere al bambino di conservare un contatto olfattivo con la propria mamma pur trovandosi in incubatrice. La possibilità di stringere tra le mani i tentacoli contribuisce a prevenire la dislocazione di devices (sondini nasogastrici, cateteri venosi, sonde di monitoraggio, tubi endotracheali, etc.), offrendo al prematuro la possibilità di mantenersi più calmo. Le evidenze scientifiche hanno dimostrato che tale sostegno ha un impatto positivo sullo sviluppo neuroevolutivo del piccolo



## INIZIATIVA N. 57

**Titolo dell'iniziativa:** AMA.le: ama, accogli e cura i bambini con varianti genetiche nel gene IQSEC2

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOC Genetica medica

**Strutture aziendali coinvolte:** DAI Terapie cellulari, ematologia e medicina di laboratorio, DAI della Donna e bambini, DAI Salute mentale e organi di senso

**Altri soggetti coinvolti:** AMA.le - Associazione APS per la sensibilizzazione sulla mutazione genetica IQSEC2

**Principali obiettivi:** Assicurare sostegno alle famiglie dei bambini con variante genetica nel gene IQSEC2; Condividere e promuovere tra i vari specialisti gli avanzamenti scientifici

**Modalità di svolgimento:** Offrire la possibilità di incontri periodici tra le famiglie e i differenti specialisti coinvolti, come genetisti, pediatri, neuropsichiatri, epilettologi, psicologi, terapisti, per un continuo aggiornamento in ambito scientifico e per una migliore presa in carico dei bambini. È stato effettuato un primo meeting di avvio ad aprile 2023 e un secondo è previsto ad aprile 2025

## INIZIATIVA N. 58

**Titolo dell'iniziativa:** Immagini dal Cuore

**Fase di sviluppo:** Nuova iniziativa

**Proponente/responsabile:** UOC Radioterapia

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Comunicazione, informazione e accoglienza

**Principali obiettivi:** Creare un ambiente accogliente e motivante nella sala d'attesa della Radioterapia, trasformandola in un luogo che trasmetta positività e speranza; Favorire il coinvolgimento dei pazienti che hanno concluso il trattamento, offrendo loro l'opportunità di condividere esperienze attraverso immagini e parole; Instaurare un messaggio di supporto emotivo e incoraggiamento per i pazienti che stanno affrontando il percorso terapeutico; Promuovere la creatività e la riflessione, utilizzando la fotografia e la scrittura come strumenti per esprimere emozioni e storie di resilienza



**Modalità di svolgimento:** “Immagini dal Cuore” è un concorso fotografico rivolto ai pazienti che hanno completato il trattamento radioterapico presso la struttura. L’obiettivo è raccogliere fotografie di paesaggi, soggetti significativi o momenti speciali (escludendo immagini personali) accompagnate da una breve frase o pensiero che esprima un messaggio di speranza e forza. Il progetto si compone di diverse fasi: promozione dell’iniziativa (comunicazione attraverso locandine in reparto, social media aziendali, comunicato stampa e newsletter interne); partecipazione (i pazienti inviano le fotografie digitali - max 1-2 per partecipante - con la frase allegata via e-mail a un indirizzo dedicato); selezione delle opere (una commissione interna valuterà le foto e i messaggi per coerenza con gli obiettivi e qualità artistica); esposizione (le foto selezionate verranno stampate e allestite in modo permanente o temporaneo nella sala d’attesa della Radioterapia, con la frase accanto)

## INIZIATIVA N. 59

**Titolo dell’iniziativa:** Info Point presso la chirurgia oncologica della mammella

**Fase di sviluppo:** Nuova iniziativa

**Proponente/responsabile:** Associazione Serena Onlus - Gruppo di Aiuto Donne Operate al Seno

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Comunicazione, informazione e accoglienza, UOC Chirurgia oncologica della mammella

**Principali obiettivi:** Informare e accompagnare le donne sin dalle prime fasi del percorso di cura; Offrire sostegno e speranza grazie al confronto con donne che hanno incontrato la stessa patologia, affrontato le stesse problematiche e che, nonostante tutto, prestano aiuto agli altri

**Modalità di svolgimento:** L’Info Point sarà operativo tutti i mercoledì mattina, in concomitanza con l’ambulatorio per le prime visite, con la presenza di volontarie disponibili a dare indicazioni e supporto alle signore che si presenteranno per la visita. Le volontarie forniranno informazioni sulle attività svolte dall’associazione e sui progetti esistenti in collaborazione con l’Azienda che hanno come obiettivo quello di aiutare le signore ad affrontare e superare le difficoltà che la malattia, l’intervento e le terapie porteranno nelle loro vite



## INIZIATIVA N. 60

**Titolo dell'iniziativa:** Sciroppo di teatro®

**Fase di sviluppo:** Nuova iniziativa

**Proponente/responsabile:** UOC Comunicazione, informazione e accoglienza

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Pediatria, UOC Chirurgia pediatrica

**Altri soggetti coinvolti:** Straligut Teatro, Fondazione Musei Senesi, Community Hub Culture Ibride, con il contributo di Fondazione MPS - Bando CCH "Vie d'uscita culturali", Comune di Monteroni d'Arbia, Comune di Buonconvento, Comune di Murlo

**Principali obiettivi:** Favorire il benessere psico-emotivo di bambini e famiglie attraverso esperienze culturali; Rafforzare il legame tra cultura e welfare, promuovendo un modello innovativo di "prescrizione culturale"; Coinvolgere attivamente pediatri e operatori sanitari nella distribuzione e promozione del progetto; Valorizzare il teatro come strumento di cura e inclusione sociale per bambini con fragilità

**Modalità di svolgimento:** L'iniziativa Sciroppo di Teatro® nasce da un'idea di Silvano Antonelli e ha trovato sviluppo in Emilia-Romagna grazie al lavoro di ATER. Questo progetto mira a creare un'alleanza di sistema tra cultura e welfare, con l'obiettivo di generare un impatto positivo e duraturo sul benessere delle famiglie. Attraverso il teatro e la cultura, il progetto, arrivato in Toscana con Straligut Teatro, promuove il benessere psico-emotivo dei bambini e delle famiglie, facilitando l'accesso ad attività culturali e spettacolari anche per i soggetti più fragili. Grazie alla collaborazione con pediatri, farmacie e reparti pediatrici dell'Ospedale Senese, Sciroppo di Teatro® si pone come ponte tra salute, inclusione sociale e cultura, rafforzando la capacità del teatro di essere uno spazio di cura e crescita. Il progetto prevede: la distribuzione di "Sciroppi di Teatro" (libretti contenenti biglietti ridotti per spettacoli teatrali e materiali informativi distribuiti nei reparti pediatrici, nelle farmacie e presso pediatri del territorio); l'organizzazione di spettacoli teatrali (7 appuntamenti tra febbraio e aprile 2025, ospitati in teatri e musei di Monteroni d'Arbia, di Buonconvento, di Murlo); attività educative e ricreative (nei musei laboratori post-spettacolo per bambini, con il supporto di educatori e artisti, per favorire la creatività e l'interazione sociale); monitoraggio e valutazione dell'impatto (strumenti di rilevazione come questionari pre/post e giochi interattivi per raccogliere feedback e misurare il benessere generato in collaborazione con il Cultural Welfare Center di Torino)





## INIZIATIVA N. 61

**Titolo dell'iniziativa:** Spazio dedicato alla comunicazione operatore-paziente e familiari

**Fase di sviluppo:** Nuova iniziativa

**Proponente/responsabile:** DAI della Donna e dei Bambini

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Psichiatria, UOSA Psicologia, UOC Comunicazione, informazione e accoglienza, Dipartimento delle Professioni infermieristiche ed ostetriche

**Altri soggetti coinvolti:** Cooperativa solidarietà

**Principali obiettivi:** Individuazione di uno spazio dedicato alla comunicazione tra operatori sanitari e pazienti (Ambulatorio 1 Chirurgia della Mammella, Lotto 4, piano 0); Allestimento di un ambiente confortevole, familiare e riservato; Miglioramento della soddisfazione dell'utente in termini di coinvolgimento consapevole all'iter diagnostico terapeutico

**Modalità di svolgimento:** La comunicazione efficace è fondamentale per garantire il benessere del paziente, la compliance, l'efficienza dei trattamenti e la collaborazione tra i professionisti. Questo si ottiene aggiungendo alle competenze comunicative del singolo operatore un setting adeguato che garantisca un ambiente di fiducia, confortevole e familiare ma al tempo stesso riservato

## INIZIATIVA N. 62

**Titolo dell'iniziativa:** Valutazione del livello di comunicazione tra figure sanitarie, pazienti e famiglie nell'ambito sanitario

**Fase di sviluppo:** Nuova Iniziativa

**Proponente/responsabile:** DAI della Donna e dei Bambini

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Psichiatria, UOSA Psicologia, UOC Medicina legale

**Principali obiettivi:** Valutare il livello di comunicazione tra le diverse figure sanitarie, medici, infermieri, operatori socio sanitari; Valutare il livello di comunicazione tra le figure sanitarie e i pazienti e le loro famiglie; Identificare le barriere nella comunicazione che possono influenzare la qualità delle cure; Promuovere l'empatia come valore fondamentale nella pratica clinica



**Modalità di svolgimento:** La comunicazione efficace tra professionisti sanitari, pazienti e famiglie è essenziale per garantire una cura di qualità e per coinvolgere i pazienti nel loro percorso di cura. Il progetto mira a migliorare la comunicazione interprofessionale e la comunicazione tra professionisti sanitari, pazienti e famiglie con un focus sull'empatia come strumento chiave per la cura. La realizzazione avviene attraverso una valutazione del livello comunicativo del singolo operatore mediante questionari specifici e interviste

## INIZIATIVA N. 63

**Titolo dell'iniziativa:** Valorizzazione della clown terapia nel Dipartimento della Donna e dei Bambini

**Fase di sviluppo:** Nuova iniziativa

**Proponente/responsabile:** DAI della Donna e dei Bambini

**Strutture aziendali coinvolte:** UOSA Psicologia, UOC Psichiatria

**Altri soggetti coinvolti:** Volontari clown terapia

**Principali obiettivi:** Creare spazi dedicati ai volontari della clown terapia che permettano loro di cambiarsi, riposare ed organizzare le attività necessarie; Sensibilizzare il personale sanitario e le famiglie sull'importanza della clown terapia e sui benefici che porta ai pazienti; Valutare l'utilizzo degli spazi dedicati ed il benessere dei volontari

**Modalità di svolgimento:** La clown terapia è una forma di intervento che utilizza il gioco, il sorriso e la risata per migliorare il benessere psicologico e fisico dei pazienti pediatrici e ginecologici, contribuisce a ridurre l'ansia, a migliorare l'umore e favorire un ambiente di cura più accogliente. La finalità del progetto è di offrire ai volontari adeguati spazi affinché possano prepararsi e riposare tra le sessioni di attività, garantendo un ambiente di lavoro adeguato che migliori la loro efficacia

## INIZIATIVA N. 64

**Titolo dell'iniziativa:** Mamme in forma: un'iniziativa per la salute delle mamme

**Fase di sviluppo:** Nuova iniziativa

**Proponente/responsabile:** UOC Chirurgia oncologica della mammella, UOC Ostetricia e ginecologia



**Strutture aziendali coinvolte:** DAI della Donna e dei bambini

**Altri soggetti coinvolti:** Associazione Diastasi Donna

**Principali obiettivi:** Migliorare la salute fisica e il benessere psicologico delle mamme candidate al parto cesareo con diagnosi di diastasi dei retti; Offrire un servizio integrato che risponda alle esigenze delle mamme, garantendo un intervento completo e personalizzato; Unire le competenze della ginecologia e della chirurgia ricostruttiva per offrire un'esperienza positiva e rassicurante durante il parto

**Modalità di svolgimento:** Il progetto si propone di offrire un intervento innovativo che consenta alle donne di affrontare il parto cesareo e, contestualmente, di correggere la diastasi dei retti addominali, una condizione comune che può insorgere durante la gravidanza. Questo intervento non solo mira a ripristinare la funzionalità muscolare, ma offre anche l'opportunità di ridefinire lo skin envelope addominale, contribuendo a migliorare l'estetica e la qualità della vita delle nuove mamme

## INIZIATIVA N. 65

**Titolo dell'iniziativa:** Analgesia non farmacologica pediatria

**Fase di sviluppo:** Nuova iniziativa

**Proponente/responsabile:** UOC Pediatria

**Strutture aziendali coinvolte:** UOS Cura del dolore pediatrico e gestione del nido

**Principali obiettivi:** Procedere ad eseguire prelievi di sangue o altra procedura minore dolorosa, in maniera indolore per i piccoli pazienti; Inserire nella pratica quotidiana l'uso di strumenti e manovre analgesiche non farmacologiche; Diminuire stress e dolore nei genitori e nei piccoli pazienti

**Modalità di svolgimento:** Esistono oggi vari strumenti che bloccano la sensazione del dolore nel bambino sottoposto a procedura invasiva minore in ambulatorio. Il progetto riguarda la implementazione di quanto si sta iniziando a fare in questo campo, illustrando a medici e infermieri il vantaggio e la pratica di un trattamento umano e libero da ansia dei prelievi, fonte spesso di paura, dolore, traumi e perdite di tempo



## INIZIATIVA N. 66

**Titolo dell'iniziativa:** Analgesia non farmacologica neonati

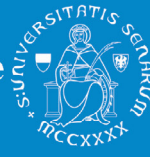
**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOC Terapia intensiva neonatale

**Strutture aziendali coinvolte:** UOS Cura del dolore pediatrico e gestione del nido

**Principali obiettivi:** Umanizzazione delle cure contribuendo ad una corretta conoscenza degli effetti nocivi del dolore nei neonati ed in particolar modo nei neonati prematuri e/o critici; Contenimento del dolore durante le manovre invasive effettuate sui neonati nel corso della cura; Coinvolgimento del caregiver, del personale sanitario e dei genitori in questa particolare forma d'analgesia; Miglioramento dell'outcome neuroevolutivo correlato alla riduzione dello stress e del dolore determinato dalle manovre assistenziali

**Modalità di svolgimento:** Il dolore in età prenatale e neonatale è dimostrato essere estremamente dannoso sullo sviluppo cerebrale. È pertanto necessario evitare il più possibile lo stress ed il dolore in questi piccoli pazienti. I metodi di contenimento del dolore non farmacologici si sono rivelati utili, soprattutto se si tratta di dolore acuto provocato da prelievi dal tallone, dalla venipuntura e/o da un'intramuscolare. Molti accorgimenti devono essere adottati per rassicurare e preparare il piccolo paziente ad una manovra dolorosa, quali la pianificazione del prelievo nel rispetto del ritmo sonno-veglia, la cura del macroambiente (riduzione di suoni, rumori, luci), il contenimento del piccolo con la voce o con un tocco dolce e contenitivo, il contatto diretto pelle a pelle, dove è possibile, con la madre, durante la manovra dolorosa. Il progetto prevede che per preparare il neonato venga utilizzata, qualche minuto prima della manovra, la saturazione sensoriale, una metodica scientificamente confermata, che si sostanzia nell'uso contemporaneo del contenimento, della suzione non nutritiva facendo succhiare sostanze edulcorate (saccarosio/glucosio/latte materno anche dove possibile attraverso il seno), della stimolazione uditiva e tattile (voce materna e/o parole rassicuranti pronunciate dal caregiver e/o direttamente dall'operatore sanitario che esegue la manovra e contatto diretto). Attuando questa metodica nella fase di dolore acuto provocato da prelievi e da intramuscolo (ancor più se è sostenuta dal coinvolgimento materno), accompagnata da tutte le altre azioni per ridurre lo stress, si osserva che il neonato non piange e/o il pianto è più breve e le scale del dolore, che vengono costantemente misurate ad ogni manovra invasiva, sono più basse. Immaginando le numerose volte in cui un piccolo in terapia intensiva è sottoposto a prelievi e a manovre invasive, utilizzare la analgesia non farmacologica significa avere un outcome migliore in termini di riduzione del dolore e dello stress. Le evidenze scientifiche hanno dimostrato che tale sostegno ha un impatto positivo sullo sviluppo neuroevolutivo del piccolo



## INIZIATIVA N. 67

**Titolo dell'iniziativa:** “Piccoli bianconeri - Strillo in culla e canto in curva”

**Fase di sviluppo:** Avviata

**Proponente/responsabile:** UOC Ostetricia e ginecologia

**Strutture aziendali coinvolte:** UOC Comunicazione, informazione e accoglienza

**Altri soggetti coinvolti:** Siena FC, Associazione USD Millenovecentoquattro

**Principali obiettivi:** Condivisione continua di dati, risultati di attività e informazioni; Coinvolgimento delle associazioni nella co-progettazione dei servizi; Discussione di aspetti organizzativi basata su dialogo e confronto; Collaborazione per migliorare il servizio all'utenza

**Modalità di svolgimento:** I volontari dell'associazione Millenovecentoquattro consegnano il kit in reparto periodicamente, e i professionisti del reparto, in particolar modo le ostetriche, curano la relazione con le famiglie e la consegna dei kit di benvenuto. Sono previsti circa 1000 kit l'anno



## 5 VALUTAZIONE E AGGIORNAMENTO ANNUALE DEL PROGETTO

Come descritto in introduzione (Paragrafo 1), il progetto ha valenza triennale e viene aggiornato a scorrimento annuale, oltre che in funzione dell'identificazione di nuove iniziative (frutto della propositività dei professionisti e degli interlocutori aziendali, di nuove progettualità strategiche, dell'evoluzione della dottrina di riferimento, del confronto interaziendale su buone pratiche), anche sulla base della valutazione dell'andamento, dell'efficacia e dell'impatto delle iniziative già inserite. Per ogni iniziativa del progetto, deve essere definito un piano di azione, corredato da indicatori e misure quali-quantitative, funzionali alla verifica della capacità di realizzare gli obiettivi individuati nonché di determinare gli effetti della sua attuazione.

Il monitoraggio sistematico dei risultati raggiunti dalle iniziative progettuali viene incluso all'interno di un report finale, prodotto a cadenza annuale e inserito nell'aggiornamento a scorrimento del progetto (Paragrafo 7), nel quale viene posta evidenza al raggiungimento, attraverso le iniziative, delle specifiche finalità perseguite con riferimento a molteplici dimensioni, tra cui: efficacia clinica, produttività, appropriatezza e umanizzazione dei percorsi, soddisfazione dei professionisti e degli utenti. Inoltre, sempre all'interno del report, una contestuale attività di valutazione ed analisi condotta sull'applicazione del framework proposto (Paragrafi 2 e 3) consente di apprezzare, secondo una visione di sistema, il livello e la tipologia di coinvolgimento raggiunto con le iniziative, gli ambiti di applicazione, nonché le aree organizzative che sono state principalmente interessate.

I contenuti di ogni nuova edizione del progetto derivano, pertanto, dall'aggiornamento delle iniziative già in corso, nell'ottica di continuità e consolidamento delle azioni intraprese, e dall'inserimento di nuove. In entrambi i casi, ogni iniziativa, sia confermata che di nuova introduzione, può essere presentata per l'inserimento nell'aggiornamento annuale del progetto avvalendosi di un'apposita scheda (Allegato 1), resa disponibile sulla intranet aziendale, che è articolata in sezioni riportanti le principali informazioni utili per il suo inquadramento e valutazione ai fini dell'inclusione all'interno del progetto aziendale. Durante il corso dell'anno, le iniziative possono essere avanzate alla Direzione Aziendale, previa ampia discussione e condivisione all'interno e all'esterno della singola realtà organizzativa, rispettivamente con tutti i professionisti e gli stakeholders aziendali coinvolti nella proposta e nel relativo sviluppo operativo. L'inclusione dell'iniziativa nel progetto aziendale è subordinata ad una preliminare valutazione ed eventuale richiesta di integrazioni/revisioni da parte della Direzione Aziendale.



## 6 LA GIORNATA DEDICATA AL COINVOLGIMENTO IN AOU SENESE

Il continuo sviluppo del progetto e la sua sostenibilità nel tempo sono funzione sia della capacità di dare visibilità ai risultati conseguiti con le iniziative, dimostrando attenzione e consapevolezza diffusa ai diversi livelli dell' Azienda sulle tematiche del coinvolgimento e dell'umanizzazione, sia della volontà di ricercare nell'osservazione ed interazione con l'ambiente esterno spunti continui di miglioramento.

La realizzazione di un evento annuale, aperto alla partecipazione dei cittadini, volto a presentare le iniziative realizzate nel corso dell'anno nell'ambito del progetto aziendale e ad alimentare il confronto con altre realtà organizzative impegnate nelle medesime sfide, risponde proprio a queste esigenze. La Deliberazione aziendale n. 1295 del 15 dicembre 2022 ha istituito la Giornata dedicata al coinvolgimento dei pazienti e del volontariato in Aou Senese da svolgersi, ogni anno, in occasione della Giornata Mondiale del Malato. Tra gli obiettivi della Giornata si individuano:

- Promuovere la conoscenza, l'attenzione e l'interesse nei confronti della progettualità da parte dei cittadini e dei diversi stakeholders dell'Azienda appartenenti all'ambiente istituzionale e socio-comunitario;
- Rafforzare l'interazione con i pazienti ed il volontariato per il miglioramento continuo dei percorsi di cura, dei processi organizzativi aziendali e dei servizi erogati;
- Valorizzare l'attenzione agli aspetti relazionali e comunicativi per un miglior esito dei percorsi di cura;
- Garantire occasioni di incontro, confronto, scambio di esperienze con altre realtà aziendali impegnate nello sviluppo di analoghe progettualità;
- Assicurare ai professionisti momenti di riconoscimento dell'impegno profuso nell'ottica di accrescere la responsabilizzazione rispetto alle iniziative ma anche l'entusiasmo e l'adesione;
- Alimentare una sempre maggiore interiorizzazione e consapevolezza dell'importanza delle logiche di collaborazione, coinvolgimento e umanizzazione, sia capillarmente all'interno dell'organizzazione, sia tra gli attori dell'ambiente di riferimento che interagiscono con l'Azienda, in vista della qualità dei servizi, delle attività e dei processi di funzionamento aziendali.

Lo svolgimento dei lavori della giornata prevede "Sessioni in plenaria" con tavole rotonde,



con la partecipazione della Direzione Aziendale, delle Istituzioni, del Comitato di Partecipazione aziendale, delle associazioni di pazienti e organizzazioni di volontariato, dei professionisti, di altre Aziende e soggetti terzi, e una “Sessione poster” per l’esposizione delle iniziative realizzate in Azienda.

La documentazione e il materiale relativi alle giornate annuali dedicate al coinvolgimento in Azienda, che si caratterizzano per foto, video, programma, comunicati stampa, presentazioni, poster, vengono resi fruibili sul sito web istituzionale all’interno della sezione “Podcast e documenti degli eventi”.

Per l’edizione 2025, è in programma l’11 febbraio un evento esclusivamente a valenza aziendale in quanto, nell’ottica di promozione continua di sempre nuove opportunità di networking per il miglioramento continuo dei percorsi, dei servizi, del funzionamento dell’organizzazione, l’Aou Senese sarà protagonista, ad aprile, di un open meeting, di rilievo nazionale, che vedrà Aziende Sanitarie Pubbliche e Private, Università, imprese, associazioni, confrontarsi, nell’ambito di tavole rotonde e sessioni parallele, sui temi dell’umanizzazione delle cure e degli approcci partecipativi in sanità. La prima edizione si svolgerà proprio a Siena con l’Aou Senese che guiderà i lavori.





# 7

## I RISULTATI DEL MONITORAGGIO ANNUALE DELLO STATO DI AVANZAMENTO DEL PROGETTO (EDIZIONE 2024-2026)

Nella seconda edizione del progetto, relativa al triennio 2024-2026, sono state inserite 35 iniziative, di cui 8 si caratterizzano per essere state promosse dalla Direzione Aziendale, 2 sono frutto di un processo consolidato di collaborazione tra la Direzione Aziendale e le organizzazioni di volontariato in ambito di trasporti sanitari e donazioni di sangue per la co-progettazione dei servizi, 2 nascono dalla volontà del Comitato di Partecipazione aziendale, 2 si sostanziano in azioni lanciate direttamente dalle associazioni, mentre le restanti (21) sono proposte dai professionisti avvalendosi della partecipazione attiva e del contributo, oltre che delle organizzazioni di volontariato e associazioni di pazienti, anche di Enti e Istituzioni della Zona Senese, dell'Azienda Usl Toscana Sud Est e di reti e organismi regionali, nazionali ed europei.

L'applicazione del framework descritto ai Paragrafi 2 e 3, ai fini di una valutazione di sistema del progetto (Tabella 2), conferma, anche per l'edizione del progetto 2024-2026, come l'ambito di applicazione maggiormente interessato dalle iniziative (18) siano i processi di coinvolgimento, sia nel miglioramento continuo di molteplici percorsi clinico-assistenziali, nell'accoglienza e accessibilità ai servizi e nell'umanizzazione dell'esperienza di cura, sia nel funzionamento dell'Azienda sul piano della programmazione strategica, di una maggiore accountability sulle performance aziendali e dei processi di erogazione dei servizi sanitari, attraverso azioni combinate di informazione/consultazione/collaborazione. All'interno di questi processi, gli stakeholders aziendali continuano a partecipare in forma aggregata (i.e. organizzazioni di volontariato e associazioni di pazienti). Molteplici sono, inoltre, le iniziative di carattere informativo/formativo (7) rivolte agli utenti ed alla collettività di riferimento con finalità di sensibilizzazione, prevenzione, empowerment di pazienti e familiari, orientamento nell'accesso ai servizi, nell'esperienza di presa in carico e nella continuità del percorso di cura. L'ascolto è risultato centrale in iniziative (2) che hanno interessato l'interazione degli stakeholders con l'Azienda sui temi della qualità e dell'organizzazione dei servizi, oppure l'esplorazione dei bisogni, delle percezioni, delle aspettative dei pazienti inerenti all'esperienza di cura. La dimensione individuale è oggetto di iniziative (8) che coinvolgono il singolo paziente, e i suoi familiari, nella partecipazione attiva ed informata al proprio percorso di cura per una maggiore consapevolezza e migliore esperienza in ogni fase, dalla diagnosi al follow-up, oppure si caratterizzano per una presa in carico globale dei loro bisogni, anche legati alla qualità dell'esperienza vissuta in ospedale. Infine, è da rilevare come i processi di consultazione siano centrali nella progettazione e miglioramento dei servizi erogati dall'Azienda e nelle fasi, di



presentazione e confronto, propedeutiche all'adozione dei principali documenti strategici di programmazione e organizzazione, come sottolineato in precedenza, caratterizzate prevalentemente dal coinvolgimento degli stakeholders in forma aggregata.

Tabella 2 – Inquadramento delle iniziative del progetto 2024-2026 all'interno del framework adottato

	INIZIATIVE (n)	TIPOLOGIA DI COINVOLGIMENTO			LIVELLO DI COINVOLGIMENTO	
		Informazione	Consultazione	Collaborazione	Organizzazione e governance	Processo di cura individuale
AMBITO DI APPLICAZIONE	Indirizzi strategici, valutazione performance aziendali e processi erogazione servizi	18				
	Qualità, appropriatezza ed efficacia servizi offerti (feedback dei pazienti)	2				
	Cultura sanitaria, formazione e informazione	7				
	Esperienza individuale di cura e assistenza	8				

L'impatto delle iniziative, incluse nel progetto 2024-2026, ha pertanto interessato molteplici dimensioni di funzionamento dell'Azienda, tra cui:

- Co-progettazione dei Percorsi Diagnostico-Terapeutico Assistenziali (PDTA), delle procedure organizzative, dei protocolli relativi a specifiche patologie (anche a livello regionale);
- Funzione di accountability aziendale e di comunicazione rivolta all'esterno;
- Sviluppo e/o consolidamento di dinamiche di collaborazione "costruttiva" con gli altri attori che concorrono ai processi di erogazione dei servizi sanitari (con riferimento alle organizzazioni di volontariato, tra i referenti delle organizzazioni e la Direzione Aziendale, tra i volontari e i professionisti aziendali);
- Informazione diffusa, attraverso opportunità di contatto diretto con i professionisti, per finalità di conoscenza, consapevolezza e partecipazione attiva di utenti e cittadini nella promozione di buone pratiche all'interno della comunità di riferimento;
- Produttività, efficienza e appropriatezza dei servizi;
- Soddisfazione di utenti e caregiver nei processi di fruizione dei servizi;
- Funzionalità, sicurezza e, soprattutto, umanizzazione di percorsi, spazi e ambienti ospedali.



dalieri;

- Accoglienza relazionale, orientamento e ospitalità a supporto dei pazienti e delle famiglie.

Nel corso del 2024 sono state sviluppate ulteriori iniziative, inserite nel presente aggiornamento del progetto per il triennio 2025-2027, che hanno aggiunto ulteriori dimensioni a quelle già interessate, come l'arricchimento formativo dei professionisti sugli aspetti relazionali e comunicativi, il welfare culturale frutto di processi di collaborazione con l'esterno, l'innovazione tecnologica, a partire dall'intelligenza artificiale, a supporto dei percorsi di accesso e fruizione dei servizi.

Al progetto 2024-2026 è stato dedicato l'evento pubblico, denominato "Seconda Giornata del coinvolgimento di pazienti e volontariato nei percorsi di cura" (Paragrafo 6), svoltosi in data 9 febbraio 2024, alla presenza di numerosi partecipanti, tra cui i principali rappresentanti di Istituzioni e organismi dell'ambiente socio-politico a livello regionale e locale. Le 35 iniziative del progetto sono state esposte ed illustrate in una apposita "Sessione poster", mentre durante i lavori della giornata si sono susseguite sessioni in plenaria di confronto con altre realtà sanitarie per la condivisione di buone pratiche (i.e. ASL 4 Liguria, ASL Modena, Fondazione Policlinico Universitario Gemelli, Azienda Usl Toscana Sud Est) e di presentazione di iniziative aziendali, inserite nel progetto, caratterizzate dal coinvolgimento delle organizzazioni di volontariato per il miglioramento di specifici servizi sanitari e l'umanizzazione delle cure (i.e. il Comitato di Partecipazione aziendale nelle attività di informazione e orientamento, il paziente "esperto" nel trapianto di cuore, le Case Accoglienza, la musica in ematologia, le collaborazioni con il volontariato in ambito di donazioni e trasporto sanitario).



# 8

## BIBLIOGRAFIA

Ansell, C., Gash, A. (2008). Collaborative governance in theory and practice, *Journal of Public Administration Research and Theory*. 18(4):543-571

Anderson, N.N., Baker, G.R., Moody, L., Scane, K., Urquhart, R., Wodchis, W.P. Gagliardi, A.R. (2021). Approaches to optimize patient and family engagement in hospital planning and improvement: qualitative interviews. *Health expectations*. 24:967-977

Bate, P., Robert, G. (2006). Experience-based design: from redesigning the system around the patient to co-designing services with the patient. *Quality & Safety in Health Care*. 15(5):307-10

Bombard, Y., Baker, G.R., Orlando, E., Fancott, C., Bhatia, P., Casalino, S. (2018). Engaging patients to improve quality of care: a systematic review. *Implementation Science*. 13:98

Busch, I.M., Moretti, F., Travaini, G., Wu, A.W., Rimondini, M. (2019). Humanization of care: Key elements identified by patients, caregivers, and healthcare providers: A systematic review. *Patient*. 2(5):461-474

Carman, K.L., Dardess, P., Maurer, M., Sofaer, S., Adams, K., Betchel, C. et al. (2013). Patient and family engagement: a framework for understanding the elements and developing interventions and policies. *Health Affairs*. 32(2):223-31

Cepiku D. (2015). Collaborative Governance. In: *The Routledge Handbook of Global Public Policy and Administration*, [a cura di] Klassen T.R., Cepiku D., Lah T.J. - London: Routledge - pp. 141-156

Crawford, M.J., Rutter, D., Manley, C., Weaver, T., Bhui, K., Fulop, N., et al. (2002). Systematic review of involving patients in the planning and development of health care. *BMJ*. 325(7375):1263

Dunston, R., Lee, A., Boud, D., Brodie, P., Chiarella, M. (2009). Co-production and health system reform-From re-imagining to re-making. *Australian Journal of Public Administration*. 68(1):39-52

Gilardi, S., Guglielmetti, C., Marsilio, M., Sorrentino, M. (2016). Co-production in healthcare:



moving patient engagement towards a managerial approach. In: Co-production in the public sector: experiences and challenges, [a cura di] M. Fugini, E. Bracci, M. Sicilia. - Prima edizione. - [s.l.]: Springer, 2016 - pp. 77-95

Graffigna, G., Barello, S., Riva, G., Castelnuovo, G., Corbo, M. et al. (2017). Promozione del patient engagement in ambito clinico-assistenziale per le malattie croniche: raccomandazioni dalla prima conferenza di consenso italiana. *Recenti Prog Med*, 108:455-475

Graffigna, G., Barello, S., Riva, G., Savarese, M., Menichetti, J., Castelnuovo, G. et al. (2017). Fertilizing a Patient Engagement Ecosystem to Innovate Healthcare: Toward the First Italian Consensus Conference on Patient Engagement. *Frontiers in Psychology*. 8:812

Graffigna, G., Barello, S., Riva, G., Corbo, M., Damiani, G., et al. (2020). Italian consensus statement on patient engagement in chronic care: process and outcomes. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 17(11):4167

Johnson, B., Abraham, M., Conway, J., Simmons, L., Edgman-Levitan, S., Sodomka, P., et al. (2008). Partnering with patients and families to design a patient- and family-centered health care system. Bethesda: Institute of Family-Centered Care

Klijn, E. H., Koppenjan, J.F.M. (2000). Public management and policy network: foundations of a network approach to governance. *Public Management*. 2(2):135-258

Krist, A.H., Tong, S.T., Aycock, R.A., Longo, D.R. (2017). Engaging patients in decision-making and behavior change to promote prevention. *Studies in Health Technology and Informatics*. 240:284-302

Liang, L., Cako, A., Urquhart, R. et al. (2018). Patient engagement in hospital health service planning and improvement: a scoping review. *BMJ Open*. 8:1-8

Moore, M.H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government*. Cambridge: Harvard University Press

O'Leary, E., Vij, N. (2012). Collaborative public management: where have we been and where are we going?. *The American Review of Public Administration*. 42(5): 507-522

Osborne, S. (2010). The (New) Public Governance: a suitable case for treatment?. In: *The new*



public governance? Emerging perspectives on theory and practice of public governance, [a cura di] Osborne S. – London and New York: Routledge - pp. 1-15

Osborne, S., Radnor, Z., Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. *The American Review of Public Administration*. 43(2):135-158

Rahman, A., Nawaz, S., Khan, E., Islam, S. (2022). Nothing about us, without us: is for us. *Research Involvement and Engagement*. 8(39):1-10

Voorberg, W.H., Bekkers, V.J.J.M., Tummers, L.G. (2014). A systematic review of co-creation and co- production: Embarking on the social innovation journey. *Public Management Review*. 17(9):1333- 1357

Weil, A.R. (2016). The patient engagement imperative. *Health Affairs*. 35:563-563

Wiles, L.K., Kay, D., Luker, J.A., Worley, A., Austin, J. et al. (2022). Consumer engagement in health policy, research and services: a systematic review and meta-analysis of methods and effects. *PLoS ONE*. 17(1):1-26

World Health Organization (2016). *Patient Engagement: Technical Series on Safer Primary Care*, Geneva



## Inserire Titolo Iniziativa

### Fase di sviluppo

Nuova iniziativa / Iniziativa già in corso (scegliere una opzione, in caso di iniziativa già in corso specificare la fase di svolgimento)

### Proponente e altri soggetti coinvolti

Proponente / Responsabile: (specificare la denominazione della struttura ed il nominativo del referente)

Strutture aziendali coinvolte: (specificarne le denominazioni)

Soggetti esterni eventualmente coinvolti: (specificare)

### Obiettivi

1. (indicare per punti gli obiettivi perseguiti)
2. ...
3. ...

### Contenuti e modalità operative

(inserire una breve descrizione dei contenuti dell'iniziativa e delle modalità operative/di svolgimento)

### Eventuale supporto richiesto alla Direzione Aziendale

(inserire eventuali esigenze per la realizzazione dell'iniziativa)





