

COINVOLGERE CITTADINI E PAZIENTI NEI SERVIZI SANITARI

Coinvolgere attivamente cittadini e pazienti per migliorare la qualità dell'assistenza sanitaria

DESTINATARI

Tutti i professionisti coinvolti nella pianificazione, organizzazione, erogazione e valutazione di servizi e prestazioni sanitarie

OBIETTIVI DEL CORSO

- Identificare le conseguenze del mancato coinvolgimento degli utenti sulla qualità dell'assistenza sanitaria
- Conoscere vantaggi e criticità del coinvolgimento degli utenti
- Esplorare le esperienze internazionali sul tema
- Conoscere le iniziative di coinvolgimento degli utenti in Italia
- Conoscere i riferimenti normativi, gli strumenti, le strutture e gli *stakeholders* di riferimento
- Identificare i livelli di coinvolgimento degli utenti
- Conoscere le metodologie di coinvolgimento degli utenti
- Conoscere le prove di efficacia degli interventi per coinvolgere gli utenti
- Identificare gli outcome da misurare nel processo di coinvolgimento degli utenti

OBIETTIVO NAZIONALE ECM

12 - Aspetti relazionali (comunicazione interna, esterna, con paziente) e umanizzazione cure

Cod	Durata	Crediti ECM	Costo
CG10	2 giorni	24 per tutte le professioni	€ 600,00 esente IVA

PROGRAMMA DEL CORSO

Il coinvolgimento degli utenti nell'era del governo clinico

- Governo clinico: definizione, obiettivi, strumenti
 - L'evoluzione del ruolo dei cittadini nel SSN: da fruitore passivo di servizi a protagonista attivo
 - Conseguenze del mancato coinvolgimento degli utenti sulla qualità dell'assistenza:
 - Inappropriatezza della domanda di servizi e prestazioni sanitarie
 - Basso livello di *compliance*
 - Scarsa attitudine a modificare gli stili di vita
 - Scarsa consapevolezza dell'efficacia del *self-care*
 - Limitata partecipazione alle decisioni condivise
 - Vantaggi e criticità, individuali e di sistema, del coinvolgimento degli utenti
 - Overview di esperienze internazionali
 - Le iniziative di coinvolgimento degli utenti in Italia
-

Il cittadino nel Servizio Sanitario Nazionale

- Normativa di riferimento
 - La carta dei servizi
 - L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, il Comitato Consultivo Misto
 - La Conferenza Territoriale sociale e sanitaria, la Conferenza dei Servizi, i Piani per la Salute, il Bilancio di Missione, il Piano Attuativo Locale
 - Categorie di *stakeholders*: associazioni di pazienti, di volontariato e di tutela dei diritti del malato, sindacati dei pensionati
-

Livelli di coinvolgimento degli utenti

- Salute individuale
 - Valutazione e feedback sulla qualità dei servizi sanitari
 - Pianificazione dell'offerta di servizi e prestazioni
 - Partecipazione alla ricerca
 - Partecipazione a gruppi di lavoro per la produzione di linee guida, percorsi assistenziali
-

Classificazione e prove di efficacia degli interventi di coinvolgimento degli utenti

- Interventi per migliorare il livello di "alfabetizzazione sanitaria"
 - Interventi per informare le decisioni
 - Interventi per migliorare il *self-care*
 - Interventi per migliorare la sicurezza
 - Le revisioni sistematiche del *Cochrane Consumers and Communication Review Group*
-

Metodologie di coinvolgimento degli utenti

- Metodi decisionali e non decisionali
 - Metodi qualitativi e quantitativi
 - Selezionare i metodi di coinvolgimento in relazione al contesto locale
-

Outcome rilevanti nel processo di coinvolgimento degli utenti

- Conoscenze
 - Esperienze
 - Appropriatezza e costi di servizi e prestazioni sanitarie
 - Stili di vita, *compliance* e stato di salute
-

Per informazioni e iscrizioni: www.gimbeducation.it/cg10