

REGIONE CAMPANIA - Giunta Regionale - Seduta del 22 febbraio 2008 - Deliberazione N. 315 - Area Generale di Coordinamento N. 20 - Assistenza Sanitaria - **Sostituzione dell'allegato alla DGRC 2249 del 2.12.2007 avente ad oggetto " APPROVAZIONE DEL PROGETTO VOLARE - A.O. SAN SEBASTIANO CASERTA".**

**VISTA**

la deliberazione di G.R. n 2249 del 21.12.2007, pubblicata sul BURC n 4 del 28.01.2008, con la quale è stato approvato il progetto " Volare" dell'A.O. San Sebastiano di Caserta;

**RILEVATO**

- che per mero errore, verificatosi nella procedura informatizzata all'atto dell'avvio della proposta di deliberazione, è stato allegato il documento di bozza del progetto e non la stesura definitiva;

**RITENUTO**

- di dover procedere alla sostituzione del solo Allegato - Progetto alla delibera n. 2249/07, la quale resta confermata nella restanti parti;

propone e la Giunta a voti unanimi

**DELIBERA**

Per tutto quanto esposto e che si intende integralmente riportato

- di procedere alla sostituzione dell'Allegato – Progetto alla DGRC n 2249 del 21 dicembre 2007, che si riporta, per intero, unito al presente provvedimento;

- di trasmettere presente deliberazione all'AGC 20 – Assistenza Sanitaria per il seguito di competenza e al BURC per la pubblicazione.

Il Segretario

*D'Elia*

Il Presidente

*Bassolino*

## **“VOLARE”**

*Progetto di umanizzazione per i pazienti affetti da patologie oncoematologiche afferenti all’U.O.C di Oncoematologia della A.O.R.N “Sant’Anna e S. Sebastiano” di Caserta*

- **Responsabile del progetto:**

Prof. Antonio Abbadessa,

Direttore della UOC di Oncoematologia Azienda Ospedaliera S.Anna e S. Sebastiano di Caserta.

- **Strutture/Unità Operative che partecipano al progetto:**

Unità Operativa Complessa di Oncoematologia dell’Azienda Ospedaliera *Sant’Anna e S. Sebastiano* Caserta coadiuvata da :Unità operativa di psicologia clinica dell’Azienda Ospedaliera S.Anna e S. Sebastiano di Caserta.

- **Personale impegnato nel progetto**

L’azienda Ospedaliera di Caserta impegna nel progetto il personale afferente all’Unità operativa di Oncoematologia e di Psicologia clinica.

- **Ambito territoriale di attuazione del progetto:**

Caserta e la sua Provincia

- **Obiettivi:**

Miglioramento globale della Qualità della vita dei pazienti affetti da patologie oncoematologiche, con particolare attenzione ai bisogni specifici, mediante la realizzazione di ambienti e l’adozione di strumenti che favoriscano il comfort (sala d’attesa, stanza degenza, sala lettura) e la preparazione di figure professionali (medici, infermieri, volontari) che curino i problemi di accoglienza e comunicazione.

- **Area di interesse:**

Oncoematologica, Psicologica e psicosociale

- **Obiettivi strategici**

Il progetto è in linea con le indicazioni della programmazione nazionale e regionale e con gli obiettivi strategici definiti nel Piano sanitario nazionale, in quello regionale, nel Piano oncologico regionale, nel Piano regionale ospedaliero vigente.

**Descrizione dell'intervento:**

La U.O.C. di Oncoematologia svolge attività di diagnosi e cura di alta specializzazione; in regime di ricovero ordinario sono effettuate terapie aplastizzanti, preparazione a trapianti di cellule staminali emopoietiche e terapie cellulari. I pazienti sono seguiti con protocolli clinici anche sperimentali, in adesione ai più evoluti standards e alle direttive dei più accreditati gruppi di studio nazionali ed internazionali.

Per la tipologia di pazienti e di terapie, l'attività in regime di ricovero ordinario della U.O.C. di Oncoematologia, si configurerà come attività di Terapia Intensiva OncoEmatologica (UTIE). Ciò al fine di ottimizzare l'impiego di risorse per il trattamento di importanti patologie oncologiche, che grazie all'impiego di terapie intensive chemioterapiche e di supporto vitale possono essere curate e sempre più spesso guarite.

L'U.O.C. di Oncoematologia (UTIE) è dotata di 6 posti letto per ricoveri in regime ordinario e tre posti letto in regime di D.H.

Al fine di ottimizzare i livelli assistenziali e di evitare accessi impropri alla degenza, la rete dei servizi ospedalieri della U.O.C. è contestualmente accompagnata da iniziative tese a:

- attivazione di modalità di interscambio e collaborazione con altre U.O.C. aziendali e territoriali e extraterritoriali
- attivazione dei servizi sanitari territoriali per evitare forme improprie di ricovero ospedaliero

***Reparto per degenza ordinaria e intensiva***

L'U.O.C. di Oncoematologia svolge attività di ricovero programmato.

I ricoveri nel reparto di degenza ordinaria e intensiva vengono programmati e stabiliti dallo *staff* medico della Divisione di Onco-Ematologia. Pertanto anche il ricovero richiesto dal medico di base o da medici di altri reparti avviene previa visita specialistica ematologica.

### ***Day Hospital***

Rivolge la propria attività a pazienti che necessitano di procedure diagnostiche complesse o di procedure di terapia sistemica.

### ***Ambulatorio***

L'accesso dei pazienti alle strutture ambulatoriali è così organizzato:

- a) Ambulatorio prime visite; riservato ai pazienti esterni che accedono per la prima volta alla struttura. L'accesso per questi pazienti è regolato tramite CUP (Centro Unico di prenotazione)
- b) Ambulatorio controlli; riservato ai pazienti già seguiti dalla struttura che necessitano di controlli regolari. Per questi pazienti l'accesso è programmato di volta in volta in seguito alle necessità del paziente.

## ***PRESENTAZIONE***

Il progetto ***Volare*** rappresenta una sfida per il futuro, che rende protagonisti gli utenti (pazienti e familiari) e gli operatori che a diverso titolo quotidianamente svolgono la loro attività presso l'U.O.C di Oncoematologia.

il termine ***Volare*** è stato scelto perchè ben sintetizza molteplici messaggi:

- Un viaggio da affrontare, non semplice
- La leggerezza trasmessa dalle ali, con l'intento di alleviare il peso che devono sostenere tutte le persone coinvolte in una condizione di malattia
- Il vento inteso, come una sorta di spinta e di dinamismo per perseguire lo scopo preposto.

## ***OBIETTIVI***

Il progetto ***Volare*** è finalizzato a migliorare il comfort e l'accoglienza delle persone che accedono presso l'U.O.C di Oncoematologia, realizzando una reale presa in carico del paziente da parte di tutta l'equipe che partecipa al progetto.

L'obiettivo principale del Progetto è variamente articolato:

Da una parte l'attenzione è puntata al "cliente esterno", utente dell'ospedale, verso il quale il lavoro svolto è stato mirato a : rendere i servizi più accessibili e più accoglienti; migliorare il "clima" al

momento del ricovero; migliorare la conoscenza del cittadino dell'ambiente ospedaliero; offrire un ambiente più personalizzato ed umano; migliorare l'habitat ospedaliero.

In secondo luogo sono gli operatori stessi, il "cliente interno", punto di riferimento del Progetto. Si cerca infatti di: rafforzare il "senso di appartenenza"; migliorare la propria immagine e quella del servizio; rendere gli operatori consapevoli dell'importanza dell'impatto del loro lavoro per il processo di miglioramento continuo di Qualità; rendere più agevole il contributo di ognuno all'individuazione degli obiettivi e dei valori dell'organizzazione.

## ***PROGETTO***

Il progetto *Volare* ha lo scopo di migliorare la Qualità della Vita dei pazienti che accedono presso l'U.O.C di Oncoematologia sia in regime di ricovero ordinario sia in quello di Day Hospital, e dei loro familiari.

Il ricovero rappresenta un momento di "rottura" più o meno prolungato con la vita di ogni giorno e può influire negativamente sulla persona ammalata, per tale motivo l'U.O.C propone un progetto avente come finalità il miglioramento della Qualità della vita del paziente sia in regime di ricovero ordinario sia in quello di Day Hospital.

La Qualità della vita è uno dei termini più difficili da definire, in quanto i concetti come qualità dei vita, stato di salute, stato funzionale e impatto soggettivo della malattia e delle terapie vengono ancora utilizzati in modo interscambiabile. Tale Qualità della vita non può rappresentare un valore aggiunto bensì un obiettivo strategico da raggiungere, in quanto oggi l'ospedale non è più considerato come "anticamera della morte" ma luogo di cura e di assistenza qualificato. In tale ottica è necessario creare una cultura di rete che miri al miglioramento continuo, valorizzando in particolare gli aspetti legati all'accoglienza e al comfort globale, che rappresentano punti cruciali nella valutazione della qualità dell'assistenza ospedaliera. Il paziente oncoematologico necessita di routine di un approccio multidisciplinare da parte di una equipe formata e competente che abbia anche la capacità di creare una interfaccia con il territorio al fine di definire con completezza i problemi clinico- assistenziali, sociali e psicosociali del paziente. Si tratta di "prendere in carico" il paziente garantendogli la migliore assistenza possibile per tutto l'iter diagnostico-terapeutico. L'approccio globale al paziente va accompagnato dall'assunzione di impegni precisi nei confronti della famiglia, stringendo con essa – e con tutti gli attori del sistema - una alleanza terapeutica che veda coinvolte anche associazioni di volontariato specificamente formate e coordinate. E' anche evidente come l'organizzazione ospedaliera che prende in carico il paziente necessiti di supporto di

personale specializzato e di adeguate strutture logistiche che rendano il ricovero del paziente, in regime ordinario o di day hospital, quanto più confortevole e vicino all'ambiente familiare.

### ***Supporto psicologico***

Nel malato affetto da una patologia grave, anche se non è sempre completo il grado di consapevolezza della gravità della malattia, il suo stato psicologico è comunque alterato da tutti i cambiamenti di vita, di immagine del proprio corpo, di pensiero e di progettualità ad essa legati.

Nelle cure del malato deve essere prestata la massima attenzione ai problemi emozionali che l'evoluzione della malattia comporta. Oltre alla sofferenza per la sintomatologia fisica, è possibile rintracciare delle costanti che, a loro volta, interagiscono con la sintomatologia fisica, inasprendola:

- la paura che il dolore o gli altri sintomi possano divenire incontrollabili;
- la paura di morire;
- la paura di perdere l'autocontrollo mentale e/o fisico;
- la paura di essere respinti o rifiutati o di perdere il proprio ruolo in famiglia;
- la preoccupazione di sentirsi un peso eccessivo per la famiglia.

Nel paziente che vive uno sviluppo cronico della malattia, si intrecciano e risolvono diverse fasi:

- La negazione e rifiuto verso la malattia;
- La rabbia rispetto alla possibilità di non poter continuare a vivere;
- Il peggioramento legato al credere che nulla sia più possibile fare per guarire;
- La depressione, correlata all'avanzare dei sintomi. Essa può essere di forma reattiva rispetto alla malattia e alle sue conseguenze, e di forma preparatoria rispetto alle perdite che si subiranno in caso di morte;
- L'accettazione della malattia.

L'U.O.C di Oncoematologia ha previsto con il progetto ***Volare*** la presenza all'interno del reparto di un supporto psicologico e relazionale, che avrà il compito di aiutare il paziente ad esprimere le emozioni vissute, ma allo stesso tempo a contenerle; sostenerlo nelle diverse fasi della malattia e supportarlo nel vivere la rispettiva sintomatologia psicologica.

Il trattamento psicologico del paziente oncoematologico ha due obiettivi principali, ossia migliorare la Qualità della Vita e limitare il rischio di conseguenze psicopatologiche tali da

condizionare la vita futura della persona, quindi lo scopo principale da raggiungere sarà quello di integrare la cura medica con il supporto psicologico ai pazienti e alle loro famiglie.

Quindi, il supporto psicologico sarà rivolto non soltanto ai pazienti ma anche ai loro familiari per aiutarli lungo tutto il percorso della malattia e nei momenti particolarmente delicati che lo caratterizzano.

Nei confronti del personale, anch'egli utente interno, verranno attivate iniziative di accompagnamento psicologico anche al fine di evitare fenomeni di burn out così frequenti in reparti delicati e ad alta tensione lavorativa – anche sul piano emozionale - quali la oncematologia.

L'accompagnamento psicologico e psicosociale deve rappresentare il filo conduttore della già richiamata alleanza terapeutica tra paziente - al centro del processo organizzativo - famiglia, personale di assistenza, ivi compresi il medico di famiglia o quante altre professionalità sanitarie il paziente intenda coinvolgere, associazioni di volontariato e quanti altri chiamati a partecipare al patto per il paziente.

La **validità del progetto** viene testata attraverso varie metodiche : la somministrazione periodica di questionari al paziente, alla famiglia, agli operatori al fine di valutare nel tempo l'efficacia dell'iniziativa ; la elaborazione di “verbalì” di incontri quindicinali tra le equipe di cura, il paziente, la famiglia, il medico di famiglia, le Associazioni di Volontariato, il supporto psicologico e psico-sociale. Va poi verificato con cadenza trimestrale il raggiungimento degli obiettivi di processo, di risultato e le azioni di customer satisfaction. Le iniziative descritte consentiranno di validare l'appropriatezza, l'efficacia e l'efficienza del progetto, provvedendo – in caso di necessità- in corso d'opera ad orientare diversamente le operatività del progetto.

### *Modalità*

Il progetto prevede la presenza quotidiana di un supporto psicologico all'interno del reparto; colloqui psicologici con cadenza bisettimanale (martedì – venerdì dalle 09:00 alle 15:00), previo appuntamento con il medico.

I colloqui saranno indirizzati ai pazienti che ne faranno volontariamente richiesta, e a coloro individuati dallo psicologo e/o dagli altri medici del reparto; ma anche ai familiari dei pazienti ricoverati.

Sono previste riunioni periodiche di tutta l'equipe assistenziale e di sostegno con paziente e familiari.

### ***Miglioramenti strutturali***

Il progetto ***Volare*** ha previsto nell'ambito del miglioramento della Qualità della Vita dei pazienti ricoverati, di apportare dei miglioramenti strutturali:

#### *Sala d'attesa.*

Le aree d'attesa corrispondono per il paziente ad un tempo sospeso, privo di ogni possibilità di azione che non sia l'attendere stesso, un tempo indefinito carico di ansia, e ne contempo di noia, uno spazio/tempo di abbandono a se stessi che induce depressione e malcontento.

Il progetto ha previsto la creazione (sia all'interno del reparto degenza sia in Day Hospital) di un'area di accoglienza e d'attesa separata da quella comune agli altri reparti; fatta di luci e colori che possano favorire relazioni umane distese, proponendo un'atmosfera amichevole e sobria, che evochi rassicurazione, armonia e naturale continuità della vita.

#### *Stanza degenza.*

Il ricovero deve permettere al paziente di ritrovare la propria quotidianità. Per tale motivo il Progetto ***Volare*** prevede la realizzazione di stanze degenza attrezzate di vari comfort. In ogni stanza con bagno annesso attrezzato per i pazienti non deambulanti, è previsto oltre al letto ortopedico, una poltrona relax, un frigorifero, un televisore, un impianto di filodiffusione e un sistema di aria condizionata a temperatura regolabile. Il colore bianco delle pareti è stato sostituito da colori pastello rilassanti.

L'installazione dell'impianto di filodiffusione, di un televisore e del sistema di aria condizionata a temperatura regolabile, è previsto anche per le stanze di Day Hospital.

#### *Sala lettura.*

La persona malata, soprattutto in ospedale, ha bisogno di maggiore attenzione ed amore verso il proprio corpo e la propria mente, e la lettura ad alta voce può rappresentare un efficace strumento per rendere meno traumatica l'esperienza del ricovero. Avere la possibilità di dedicarsi alla lettura in ospedale, diventa l'occasione per il paziente di dare sfogo alla fantasia e alla creatività, che diventano un'ottima strategia per la gestione del dolore, per la modulazione delle ansie e paure, e per normalizzare l'esperienza del ricovero.

Il progetto ***Volare*** prevede l'allestimento di una sala lettura all'interno del reparto, che sarà dotata di libri di genere vario e riviste. Alla quale sarà possibile accedere dalle ore 15:00 alle 19:00.



All'interno della sala sarà presente un elenco contenente i libri divisi per genere e le riviste a disposizione, ed un registro sul quale il paziente dovrà sottoscrivere il titolo del libro preso in prestito e la data.

### ***Operatori***

L'Oncoematologia è un'area della medicina ad alto investimento emotivo per il medico, l'infermiere e per tutti gli altri operatori sanitari, che si trovano spesso ad affrontare aspetti dell'assistenza molto coinvolgenti, quali la sofferenza, la cronicità, la morte, l'impotenza professionale, la difficoltà a comunicare con i pazienti e i loro familiari. La comunicazione rappresenta l'elemento fondamentale in qualsiasi relazione interpersonale, nel rapporto operatore sanitario-malato costituisce un irriducibile fattore terapeutico, essendo questa una relazione che coinvolge tutta la personalità di entrambi, a livello conscio ed inconscio. La comunicazione all'interno del contesto terapeutico si presenta ricca di contenuti emotivi che è importante riconoscere ed affrontare, quindi è necessario che l'operatore limiti l'influenza delle proprie emozioni nella comunicazione.

Come ogni altro intervento sanitario, anche la comunicazione, per essere efficace, richiede formazione sul "come" e "cosa" comunicare, per tale motivo il progetto ***Volare*** ha previsto la realizzazione di incontri formativi sulla comunicazione, indirizzati ai medici, agli infermieri dell'U.O.C di Oncoematologia e ai volontari (A.V.O – Associazione Volontari Ospedalieri) in tempi e luoghi diversi, che saranno tenuti dallo psicologo del reparto e da altre figure professionali per istruzioni specifiche di tipo medico e infermieristico; i corsi avranno cadenza settimanale per una durata di n° 8 incontri.

- **Tempi:**

6 mesi per gli adeguamenti strutturali; in un anno si può prevedere che l'intervento psicologico su pazienti, familiari ed operatori, ivi comprese le associazioni di volontariato, possa creare clima e competenze necessarie allo sviluppo delle già richiamate alleanze terapeutiche; clima e competenze che una volta implementate e sviluppate, restano patrimonio dell'organizzazione del reparto in tutte le sue componenti.

- **Utilizzo del progetto**

Il progetto, ove risulti positivamente svolto e validato, può utilmente essere **esteso a tutte le strutture oncoematologiche della regione Campania**. L'Azienda ospedaliera S. Anna e S. Sebastiano di Caserta si impegna a pubblicizzare i risultati del progetto, a diffonderli a tutte le strutture oncoematologiche della Regione Campania, ed a supportare –ove richiesto dalla Regione Campania o dalle stesse strutture oncoematologiche – analoghe esperienze presso altre strutture

- **Durata del progetto**

Il progetto ha durata annuale. Il positivo esito consentirà il prosieguo dell'iniziativa nel tempo con le risorse già nelle disponibilità dell'Azienda.

<b>Piano Finanziario</b>				
<b>Spese generali</b>				
Descrizione	Quantità	Importo	Totale	% su totale richiesto
<b>Spese per attrezzature</b>				
Descrizione	Quantità	Importo	Totale	% su totale richiesto
<i>Sala d'attesa</i> reparto degenza e day hospital	2	€ 20,000	€ 120,000	
<i>Stanze degenza</i> ordinaria e D.H.	3	€ 75,000		
<i>Sala lettura</i>	1	€ 25,000		
<b>Spese per la formazione</b>				
Descrizione	Quantità	Importo	Totale	% su totale richiesto
Formazione Personale Medico e Infermieristico	N° 8 incontri	€1,000	€2,000	
Formazione Volontari Ospedalieri	N° 8 incontri	€1,000		
<b>Spese per servizi</b>				
Descrizione	Quantità	Importo	Totale	% su totale richiesto

<b>Spese per le risorse umane</b>				
Descrizione	Quantità	Importo	Totale	% su totale richiesto
Consulenze psicologiche	N° 12 mesi	€ 20,000	28.000	
Personale gestione amministrativa		8.000		
Descrizione	Quantità	Importo	Totale	% su totale richiesto
<b>Importo totale del finanziamento richiesto</b>		<b>Totale</b>		
€centocinquantamilaeuro		€150,000		