

# IL RUOLO DEL DIRETTORI GENERALI COME FACILITATORI DEI PERCORSI VIRTUOSI PER PROFESSIONISTI E CITTADINI

## Liste di Attesa e Violenza Contro gli Operatori

**Dott.ssa Maria Grazia Furnari**

**Direttrice Generale Azienda Ospedaliera Universitaria**

**Policlinico Paolo Giaccone**



## Analisi dei problemi principali:

- Poche risorse economiche
- Organici incompleti
- Personale anziano stanco e demotivato
- Aggressioni da parte degli utenti
- Luoghi di lavoro poco confortevoli
- Barriere tra assistiti e personale
- Senso di abbandono di frustrazione

# Strumenti di base - risorse PNRR

- Nuove tecnologie
- Digitalizzazione
- Dematerializzazione
- (C clinica, FSE)
- Telemedicina

## Interventi specifici

- Implementare l'integrazione tra H e T per favorire la continuità delle cure nel rispetto dei livelli di complessità
- Creazione di unità operativa di psicologia e supporto sociale
- Migliorare l'accoglienza e aumentare gli spazi per l'ascolto e la comunicazione
- Aree di ristoro
- Servizi igienici puliti e in ordine
- Spazi di lavoro confortevoli
- Servizi di vigilanza e sistemi di sorveglianza

## Liste d'attesa

### Azioni

- Prestazioni aggiuntive
- Sportello per l'orientamento
- Sportello facilitatore per pazienti cronici, fragilità socio assistenziali
- PDTA interni a circuito chiuso per pazienti cronici - evitare i primi accessi ripetuti
- Controllo sull'ALPI e sui parametri

## **Il ruolo del Direttore Generale nella promozione dei percorsi virtuosi**

Nel contesto sanitario attuale, caratterizzato da sfide crescenti in termini di risorse, innovazione e domanda di servizi di alta qualità, il ruolo del **Direttore Generale** si è evoluto **da semplice amministratore a figura chiave per la promozione di percorsi virtuosi che possano rispondere ai bisogni di professionisti e cittadini.**

In un contesto sanitario complesso come quello di un'Azienda Ospedaliero-Universitaria, il Direttore Generale svolge un **ruolo centrale come facilitatore dei percorsi virtuosi, cioè percorsi che puntano al miglioramento continuo e alla sostenibilità dei servizi per professionisti e Cittadini.**

Questo ruolo implica una gestione **efficiente e strategica** delle risorse e un'attenzione alle problematiche più critiche, come la gestione delle **liste di attesa** e la **prevenzione della violenza contro gli operatori sanitari.**

## **Il ruolo del Direttore Generale nella promozione dei percorsi virtuosi**

Il Direttore Generale di un'Azienda Ospedaliero-Universitaria ha la responsabilità di **sviluppare** e **implementare** strategie che non solo migliorano l'efficienza operativa e la qualità dei servizi, ma che **promuovono** anche un ambiente di lavoro **sicuro** e **positivo**.

L'adozione di percorsi virtuosi si traduce in **processi migliorativi**, orientati alla **sostenibilità** e alla **qualità**, che garantiscono vantaggi sia per i professionisti sanitari che per i pazienti.

## **Il ruolo del Direttore Generale nella promozione dei percorsi virtuosi**

Le responsabilità chiave del Direttore Generale includono:

**Pianificazione strategica e gestione delle risorse:** Ottimizzare l'allocazione delle risorse umane e finanziarie per rispondere ai bisogni della popolazione e garantire l'efficacia dei servizi offerti.

**Promozione della qualità e dell'innovazione:** Implementare pratiche innovative e tecnologiche per migliorare la qualità delle cure e la gestione dei dati clinici.

**Creazione di un ambiente di lavoro positivo e sicuro:** Garantire che i professionisti lavorino in un contesto che promuova il benessere e la sicurezza, riducendo il turnover e migliorando la qualità delle prestazioni.

## **Facilitare percorsi virtuosi per migliorare la qualità dei servizi**

La qualità dei servizi è un obiettivo primario per ogni struttura ospedaliera e richiede un approccio strutturato e multidisciplinare.

Strategie:

### **Digitalizzazione e Innovazione Tecnologica**

La digitalizzazione è uno strumento chiave per rendere i processi più efficienti e trasparenti. L'adozione della Cartella Clinica Elettronica (CCE), per esempio, consente di migliorare l'accessibilità delle informazioni e di ridurre gli errori, aumentando la continuità delle cure.

La **telemedicina**, inoltre, facilita l'accesso ai servizi sanitari, permettendo di rispondere rapidamente ai bisogni dei pazienti e di alleggerire la pressione sui reparti.

## **L'evoluzione-della-telemedicina-gli-obiettivi-del-pnrr-nel-2024**

Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) per il 2024 pone la **telemedicina** al centro della trasformazione del Servizio Sanitario Nazionale (SSN), con l'obiettivo di renderlo più efficiente, equo e accessibile.

Le strutture territoriali previste dal PNRR, come le Case e gli Ospedali di Comunità, insieme alle Centrali Operative Territoriali (COT) e alla digitalizzazione, rappresentano un'opportunità straordinaria per trasformare i servizi offerti ai cittadini

L'implementazione della telemedicina mira a **superare le barriere fisiche tra medico e paziente, garantendo un'assistenza sanitaria accessibile ovunque.**

L'innovazione tecnologica, inclusa l'intelligenza artificiale, la robotica e la realtà virtuale, sta rivoluzionando le modalità di interazione tra medico e paziente.

## **L'evoluzione-della-telemedicina-gli-obiettivi-del-pnrr-nel-2024**

- **Telemedicina al centro del PNRR:**

Il Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) mira a trasformare il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) attraverso l'adozione della telemedicina, rendendo il sistema più equo, accessibile ed efficiente.

- **Strutture territoriali e digitalizzazione:**

Case e Ospedali di Comunità, insieme alle Centrali Operative Territoriali (COT), rappresentano i nodi fondamentali per un'assistenza territoriale potenziata.

- La digitalizzazione del SSN include piattaforme integrate per la gestione e condivisione dei dati sanitari e per l'erogazione di servizi a distanza.

## •L'evoluzione-della-telemedicina-gli-obiettivi-del-pnrr-nel-2024

### •Superare le barriere geografiche:

La telemedicina consente di eliminare le barriere fisiche tra medico e paziente, garantendo assistenza sanitaria ovunque, con particolare attenzione alle aree più isolate.

### •Innovazione tecnologica:

Tecnologie avanzate come l'intelligenza artificiale, la robotica e la realtà virtuale stanno rivoluzionando il rapporto tra medico e paziente, offrendo nuove modalità di cura e prevenzione.

## Facilitare percorsi virtuosi per migliorare la qualità dei servizi

L'**Azienda Ospedaliera Universitaria Policlinico «Paolo Giaccone»**, grazie anche ai fondi **PNRR**, ha avviato un **complesso di investimenti** volti alla **digitalizzazione dei principali processi dell'Azienda**.

Il programma intrapreso, la cui implementazione è sotto la guida della U.O.C. Sistemi Informativi Aziendali, prende il nome di **«AOUN senza carta»**.

Grazie a **21 iniziative**, l'AOUN P. Giaccone punta a intraprendere un **percorso di transizione digitale**



M6C2-1.1.1.1  
«Digitalizzazione»  
*8 interventi*



M1 - PA Digitale  
2026  
*4 interventi*



Fondi  
Aziendali  
*1 intervento*



M6C2-1.3.1  
«FSE»  
*2 interventi*



Sovracup  
*5 interventi*



Sanità  
Connessa  
**1 intervento**

## **Facilitare percorsi virtuosi per migliorare la qualità dei servizi**

Il processo di digitalizzazione avviato dall'Azienda costituisce un'opportunità unica per **migliorare i processi** interni, consentendo anche una gestione efficace delle **informazioni**.

Questo nuovo approccio non solo semplifica la **condivisione** dei dati, ma pone le basi per una progressiva **integrazione** con le **realità territoriali**.

Gli investimenti in digitalizzazione contribuiscono a creare un ecosistema sanitario **interconnesso**, in grado di **migliorare la qualità delle cure** e favorire una **risposta più rapida e mirata alle esigenze dei cittadini**

Gli **investimenti in digitalizzazione** promossi dall'AOUP «P. Giaccone» si inseriscono in un ampio progetto di trasformazione sanitaria, supportato dal DM 77, che mira alla riorganizzazione e all'integrazione dei servizi sanitari territoriali.

In questo contesto, l'Azienda **migliorerà i processi interni** garantendo:

- **alimentazione completa del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE):** tutte le attività sanitarie del cittadino vengono registrate e rese disponibili nel FSE facilitandone la consultazione
- **implementazione della Cartella Clinica Elettronica (CCE):** i medici possono accedere alla storia clinica del paziente in modo semplice e rapido, favorendo una gestione più efficace delle cure
- **implementazione di servizi di telemedicina:** l'Azienda si propone come **punto di riferimento** per lo sviluppo e l'utilizzo della telemedicina, migliorando l'accesso ai servizi sanitari e favorendo la continuità delle cure sul territorio

L'AOUP P. Giaccone, con l'obiettivo di favorire una crescente integrazione con il territorio, intende, introdurre servizi innovativi e all'avanguardia volti a migliorare e ampliare l'offerta aziendale attraverso nuove soluzioni di **telemedicina**, peraltro finanziate nell'ambito del PNRR - Missione 6 – Salute Componente 1, investimento 1.2.3.2 **«Servizi di Telemedicina»**

Questi nuovi servizi, il cui impatto viene valorizzato dalla digitalizzazione dei processi interni all'Azienda e dalla possibilità di accedere alla documentazione per tramite del FSE, consentiranno di produrre effetti benefici sul sistema sanitario favorendo l'accessibilità alle cure.

## **Facilitare percorsi virtuosi per migliorare la qualità dei servizi**

### **• Gestione delle Liste di Attesa**

Una delle criticità principali per il Direttore Generale è la riduzione dei tempi di attesa per visite specialistiche e interventi chirurgici.

**Ottimizzare la gestione delle risorse** (ad esempio, estendendo gli orari di apertura e organizzando il personale in base alle necessità) e **promuovere collaborazioni con altre strutture** per rispondere alla domanda. Un approccio proattivo alla gestione delle liste di attesa migliora la soddisfazione dei pazienti e riduce le tensioni legate all'accesso alle cure.

### **• Formazione Continua e Sviluppo del Personale**

Un percorso virtuoso passa anche attraverso la formazione continua del personale. Facilitare l'organizzazione di corsi di aggiornamento, simulazioni cliniche e programmi di sviluppo delle competenze, che permettono al personale di rispondere meglio alle esigenze della sanità moderna. Il miglioramento delle competenze si traduce in una maggiore qualità delle cure e in una maggiore soddisfazione per i pazienti

## Liste di attesa: una sfida per l'accesso alle cure La facilitazione dei percorsi virtuosi: Strumenti

Le liste di attesa rappresentano uno dei problemi più sentiti nel sistema sanitario e richiedono interventi efficaci e strutturali per garantire un accesso equo e tempestivo alle cure. Le lunghe attese possono non solo compromettere la qualità delle cure, ma anche creare tensioni con i pazienti e i loro familiari.

### **Ruolo del Direttore Generale nel ridurre le liste di attesa:**

#### **Ottimizzazione delle risorse e pianificazione strategica**

Il Direttore Generale può migliorare l'accesso ai servizi attraverso una gestione efficiente delle risorse.

Ad esempio, l'adozione di software per la pianificazione delle sale operatorie, dei turni di personale e dei letti può ridurre i tempi di inattività e migliorare l'efficienza. Inoltre, il monitoraggio continuo dei dati relativi alle liste di attesa permette di identificare i reparti con maggiore richiesta e di attuare misure correttive.

## Liste di attesa: una sfida per l'accesso alle cure La facilitazione dei percorsi virtuosi: Strumenti

### • **Adozione della telemedicina**

La telemedicina rappresenta una risorsa preziosa per ridurre le visite in presenza, specialmente per controlli e follow-up. Questo consente di riservare le visite fisiche ai pazienti con maggiori necessità e di ridurre la pressione sui reparti.

### • **Collaborazioni pubblico-privato**

Stabilire accordi con strutture private per ridurre i tempi di attesa può rappresentare una strategia efficace, soprattutto nei casi di necessità urgenti. La collaborazione permette di offrire cure tempestive ai pazienti, riducendo il carico sui reparti interni.

### • **Sistema di triage e prioritizzazione delle prestazioni**

Implementare un sistema di triage che consenta di organizzare le prestazioni sanitarie in base all'urgenza, garantendo che i pazienti con maggiore necessità ricevano cure tempestive.

La definizione di criteri chiari e trasparenti per la gestione delle priorità riduce l'insoddisfazione e migliora l'efficacia dell'organizzazione.

## **Liste di attesa: una sfida per l'accesso alle cure**

### **La facilitazione dei percorsi virtuosi**

**Coinvolgimento dei pazienti nel sistema sanitario italiano**, evidenziando la necessità di interventi organizzativi e culturali per superare queste criticità.

Promuovere una maggiore partecipazione dei pazienti nelle decisioni sanitarie e migliorare l'accesso ai servizi sono passi fondamentali per una sanità più inclusiva ed efficiente.

Migliorare il coinvolgimento dei pazienti è essenziale per garantire una sanità più accessibile ed efficiente

## Patient engagement

### *Dati del Barometro del Patient Engagement 2024*

#### **Scarso coinvolgimento nelle decisioni sanitarie:**

Il 62% dei pazienti si sente poco o per nulla coinvolto dal proprio medico nelle decisioni relative alla propria salute.

#### **Mancanza di partecipazione a iniziative di miglioramento:**

L'87% dei cittadini non è mai stato coinvolto in iniziative o indagini per migliorare la qualità dei servizi sanitari.

#### **Criticità negli screening preventivi:**

Il 20% dei cittadini non riceve inviti per partecipare ai programmi di screening.

Tra coloro che ricevono inviti, il 33% ha difficoltà a partecipare per motivi legati a orari, logistica o lunghe liste di attesa

#### **Difficoltà nella prenotazione di visite ed esami:**

Il 35% degli utenti ritiene il processo di prenotazione "difficile" o "molto difficile", soprattutto in zone con scarsa diffusione di strumenti digitali.

#### **Impatto delle lunghe liste di attesa:**

Le attese prolungate sono un fattore che ostacola la partecipazione attiva e soddisfacente ai percorsi di cura.

## **Necessità di un SSN rinnovato:**

**obiettivi chiave:** migliorare la capacità di allocare risorse in modo equo, rafforzare la componente territoriale, promuovere l'innovazione tecnologica e affrontare le carenze di personale sanitario.

### **La necessità di una programmazione strategica**

#### **Principi fondamentali della programmazione strategica:**

**Equità e giustizia distributiva:** Definire modelli di allocazione delle risorse che garantiscano parità di accesso ai servizi sanitari in tutto il territorio nazionale.

**Integrazione territoriale e ospedaliera:** Rafforzare la sanità territoriale attraverso le risorse del PNRR e creare una sinergia tra i diversi livelli del sistema sanitario.

**Coinvolgimento parlamentare:** Garantire una base legislativa che supporti i principi di equità e sostenibilità del sistema.

## **Necessità di un SSN rinnovato:**

### **L'autonomia differenziata e il ruolo dei PDTA**

L'autonomia differenziata, rappresenta una sfida per il mantenimento di un sistema sanitario nazionale coeso.

Un elemento chiave per valutare le performance regionali è l'introduzione di nuovi indicatori nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), come i Percorsi Diagnostico-Terapeutici Assistenziali (PDTA).

Questi indicatori misurano la capacità delle regioni di gestire patologie croniche e di garantire una presa in carico integrata e uniforme dei pazienti.

#### **Obiettivi principali dei PDTA:**

Migliorare la continuità delle cure per le patologie croniche.

Valutare la capacità delle regioni di fornire servizi equi e di alta qualità.

Implementare progressivamente tutti gli 88 indicatori previsti dai LEA.

## **Necessità di un SSN rinnovato:**

### **Affrontare la carenza di personale sanitario**

La carenza di medici e infermieri rappresenta una delle sfide più urgenti per il SSN. Necessità di investire in risorse umane e di adottare nuovi modelli organizzativi per ottimizzare l'utilizzo del personale esistente.

### **Strategie per affrontare la carenza di personale:**

**Riorganizzazione del lavoro:** Delegare compiti specifici a diverse figure professionali, valorizzando le competenze degli operatori sociosanitari (OSS).

**Formazione e qualificazione professionale:** Migliorare le competenze degli OSS per consentire loro di affrontare in modo più efficace problemi di diversa natura.

**Attrazione e fidelizzazione del personale:** Investire in politiche di welfare aziendale e in condizioni lavorative favorevoli per ridurre il turnover.

## **Necessità di un SSN rinnovato:**

### **L'importanza dell'innovazione tecnologica e della cultura digitale**

L'innovazione tecnologica è un pilastro fondamentale per il rinnovamento del SSN. La tecnologia deve essere integrata in un'organizzazione efficace e che è necessario promuovere una cultura del digitale per massimizzare i benefici.

### **Elementi chiave dell'innovazione tecnologica:**

**Telemedicina e intelligenza artificiale:** Offrire soluzioni digitali per migliorare l'accesso ai servizi e la gestione delle patologie croniche.

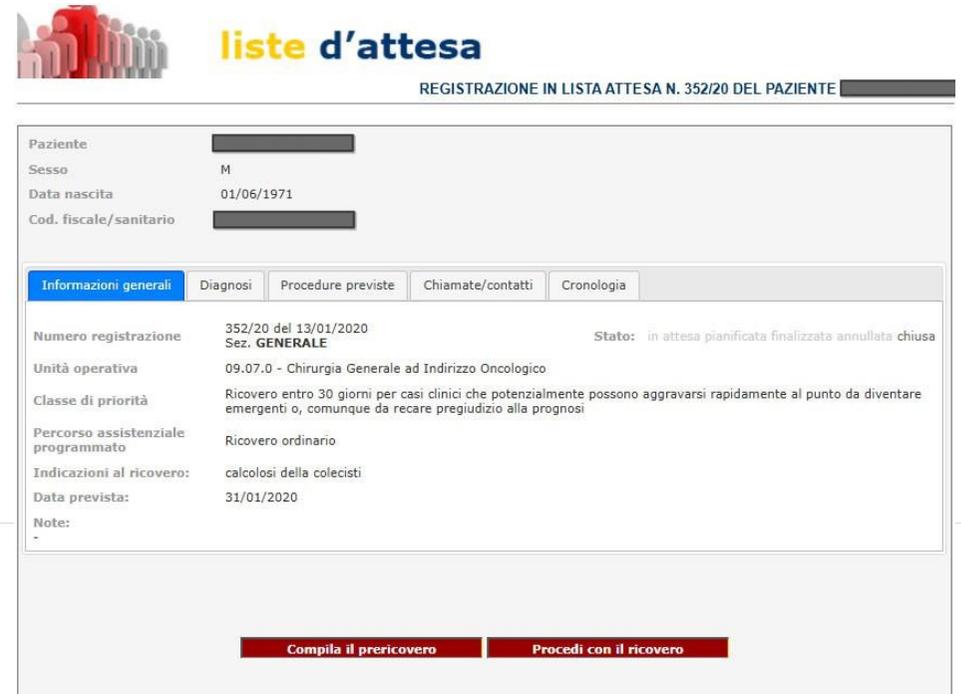
**Infrastrutture tecnologiche avanzate:** Garantire che ogni regione disponga degli strumenti necessari per implementare soluzioni innovative.

**Educazione digitale dei cittadini:** Rendere le tecnologie sanitarie comprensibili e accessibili a tutti, inclusa la popolazione anziana.

## Liste di attesa: il framework operativo dell'A.O.U.P. di Palermo

La soluzione posta in atto presso l'A.O.U.P. di Palermo comporta l'utilizzo di un sistema centralizzato, fruibile mediante browser web, per la presa in carico del paziente chirurgico.

Il sistema consente l'attribuzione delle informazioni diagnostiche e la definizione delle procedure chirurgiche previste e l'attribuzione guidata del codice di priorità, al fine di garantire l'equità nell'accesso al percorso assistenziale.



**liste d'attesa**  
REGISTRAZIONE IN LISTA ATTESA N. 352/20 DEL PAZIENTE

Paziente: [redacted]  
Sesso: M  
Data nascita: 01/06/1971  
Cod. fiscale/sanitario: [redacted]

**Informazioni generali** | Diagnosi | Procedure previste | Chiamate/contatti | Cronologia

Numero registrazione: 352/20 del 13/01/2020  
Sez. **GENERALE** Stato: in attesa pianificata finalizzata annullata chiusa

Unità operativa: 09.07.0 - Chirurgia Generale ad Indirizzo Oncologico

Classe di priorità: Ricovero entro 30 giorni per casi clinici che potenzialmente possono aggravarsi rapidamente al punto da diventare emergenti o, comunque da recare pregiudizio alla prognosi

Percorso assistenziale programmato: Ricovero ordinario

Indicazioni al ricovero: calcolosi della colecisti

Data prevista: 31/01/2020

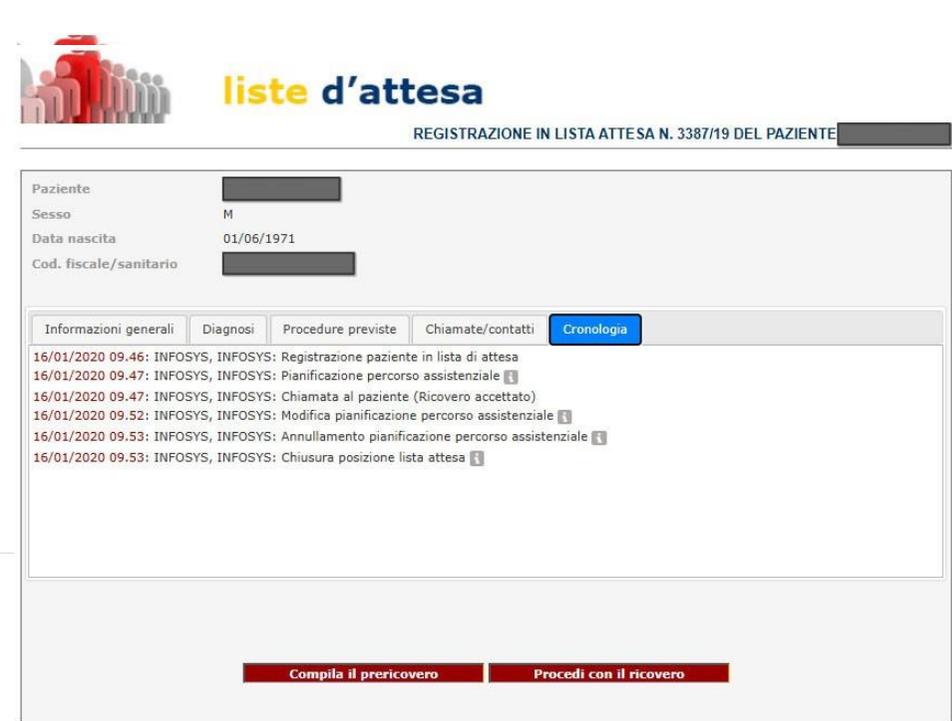
Note: -

**Compila il prericovero** | **Procedi con il ricovero**

## Liste di attesa: il framework operativo dell'A.O.U.P. di Palermo

La soluzione consente il tracciamento di tutti i contatti con l'assistito al fine di monitorare eventuali casi in cui è lecito sospendere la sussistenza in lista d'attesa (es. richiesta ripetuta di rinvio della prestazione, o irreperibilità protratta).

L'integrazione con il sistema per la gestione dei percorsi assistenziali garantisce che i ricoveri programmati siano sempre correlabili ad una posizione in lista d'attesa e che il ricovero avvenga in relazione alla priorità prescritta e la data di presa in carico



**liste d'attesa**  
REGISTRAZIONE IN LISTA ATTESA N. 3387/19 DEL PAZIENTE [REDACTED]

Paziente [REDACTED]  
Sesso M  
Data nascita 01/06/1971  
Cod. fiscale/sanitario [REDACTED]

Informazioni generali | Diagnosi | Procedure previste | Chiamate/contatti | **Cronologia**

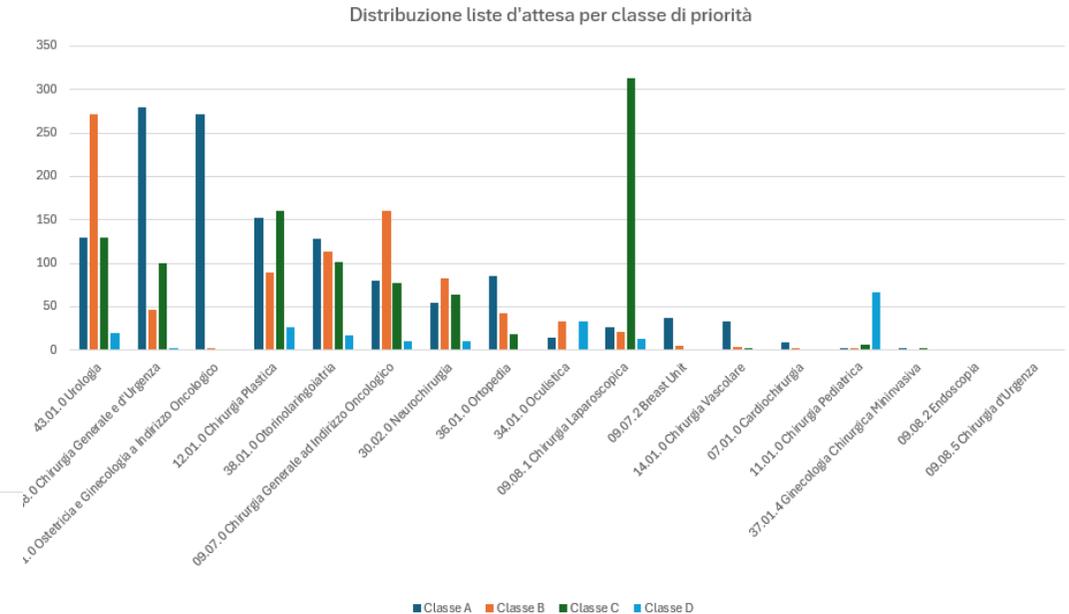
- 16/01/2020 09.46: INFOSYS, INFOSYS: Registrazione paziente in lista di attesa
- 16/01/2020 09.47: INFOSYS, INFOSYS: Pianificazione percorso assistenziale ⓘ
- 16/01/2020 09.47: INFOSYS, INFOSYS: Chiamata al paziente (Ricovero accettato)
- 16/01/2020 09.52: INFOSYS, INFOSYS: Modifica pianificazione percorso assistenziale ⓘ
- 16/01/2020 09.53: INFOSYS, INFOSYS: Annullamento pianificazione percorso assistenziale ⓘ
- 16/01/2020 09.53: INFOSYS, INFOSYS: Chiusura posizione lista attesa ⓘ

**Compila il prericovero** **Procedi con il ricovero**

## Liste di attesa: il framework operativo dell'A.O.U.P. di Palermo

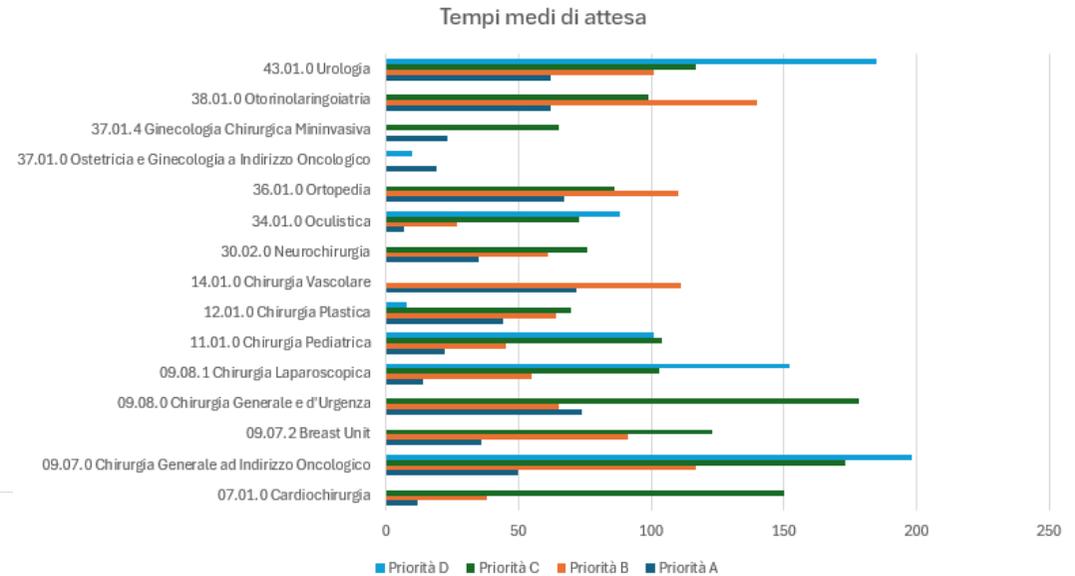
Il sistema di monitoraggio consente di evincere casi di maggior carico per ciascuna unità operativa, al fine di adottare opportune e specifiche azioni volte alla mitigazione di tali casi.

L'integrazione con il sistema per la pianificazione e la rendicontazione delle attività chirurgiche consente di riprogrammare l'attività chirurgica coerentemente con le esigenze e valutare le risultanze sugli obiettivi previsti.



## Liste di attesa: il framework operativo dell'A.O.U.P. di Palermo

Il sistema di monitoraggio consente anche di monitorare i tempi di attesa per le varie classi di priorità, per dare contezza all'assistito riguardo i possibili tempi di presa in carico per il percorso assistenziale previsto.



## Liste di attesa: una sfida per l'accesso alle cure La facilitazione dei percorsi virtuosi: Strumenti Gestione della Qualità e Sistemi di Monitoraggio

Un monitoraggio efficace dei processi e dei risultati è fondamentale per garantire la qualità dei percorsi virtuosi. Gli strumenti chiave includono:

- **Indicatori di performance (KPI):** Monitoraggio di indicatori come tempi di attesa, tasso di soddisfazione e qualità delle cure per valutare l'efficacia dei percorsi virtuosi.
- **Audit interni e feedback continui:** Verifiche periodiche e analisi dei feedback dei pazienti e del personale per identificare aree di miglioramento.
- **Benchmarking e confronto con altre strutture:** Confronto con altre strutture sanitarie per adottare best practices e migliorare costantemente le proprie performance.

## Liste di attesa: una sfida per l'accesso alle cure La facilitazione dei percorsi virtuosi: Strategie

- **Modello di Cura Centrato sul Paziente:** Questo approccio mette il paziente al centro del percorso di cura, promuovendo la comunicazione chiara e una maggiore trasparenza sui tempi e sulle modalità di erogazione delle prestazioni. Coinvolgere i pazienti e le famiglie nelle decisioni può ridurre le frustrazioni e migliorare l'esperienza complessiva.
- **Team Multidisciplinari e Approccio Collaborativo:** Creare team di lavoro multidisciplinari che includano medici, infermieri, assistenti sociali e altri professionisti sanitari può migliorare la qualità delle cure e ottimizzare i tempi di risposta. Un approccio collaborativo aiuta a prevenire disagi per il paziente e favorisce una gestione integrata delle risorse.

**Violenza contro gli operatori sanitari: prevenzione e sicurezza**  
**La facilitazione dei percorsi virtuosi: Strumenti e Strategie**

**La violenza contro il personale sanitario** è una problematica crescente, spesso correlata alla frustrazione dei pazienti per i tempi di attesa e alle condizioni di stress vissute in ambito ospedaliero. Garantire un ambiente sicuro per i professionisti è essenziale per migliorare la qualità delle cure e il benessere del personale

**•Sviluppo di politiche di sensibilizzazione e comunicazione**

Campagne di sensibilizzazione e programmi informativi aiutano i cittadini a comprendere le sfide e le complessità del sistema sanitario, promuovendo il rispetto per il personale. Una comunicazione trasparente sui tempi di attesa e sulle modalità di accesso ai servizi riduce i malintesi e favorisce un rapporto di fiducia.

**•Adozione di sistemi di allerta e sorveglianza**

Facilitare l'adozione di misure di sicurezza, come pulsanti di allarme e telecamere, per garantire una risposta immediata in caso di episodi di violenza. La presenza di personale di sicurezza nelle aree ad alto rischio e nei pronto soccorso contribuisce a proteggere gli operatori.

Violenza contro gli operatori sanitari: prevenzione e sicurezza  
La facilitazione dei percorsi virtuosi: Strumenti e Strategie  
Creazione di un ambiente sicuro e collaborativo per professionisti e cittadini

La sicurezza e la collaborazione sono elementi essenziali per il benessere e l'efficienza in ambito ospedaliero. Un ambiente collaborativo e sicuro contribuisce a prevenire episodi di violenza, a migliorare la comunicazione tra i reparti e a favorire il lavoro di squadra.

**Strategie operative per un ambiente sicuro e collaborativo:**

**• Prevenzione della Violenza contro gli Operatori Sanitari**

La violenza contro il personale sanitario è un fenomeno sempre più diffuso. Il Direttore Generale può adottare misure per prevenire questi episodi, come l'installazione di sistemi di sicurezza (telecamere e pulsanti di allarme), l'implementazione di programmi di sensibilizzazione per i pazienti e la formazione del personale nella gestione dei conflitti. Creare un ambiente protetto permette agli operatori sanitari di lavorare serenamente e aumenta la qualità delle cure.

Violenza contro gli operatori sanitari: prevenzione e sicurezza  
La facilitazione dei percorsi virtuosi: Strumenti e Strategie  
Creazione di un ambiente sicuro e collaborativo per professionisti e cittadini

• **Comunicazione Trasparente e Sensibilizzazione dei Cittadini**

Una comunicazione chiara e trasparente aiuta a prevenire incomprensioni e a ridurre le tensioni con i pazienti e i loro familiari. Informare i cittadini sui tempi di attesa, sulle procedure e sull'organizzazione interna aumenta la fiducia nel sistema sanitario. Il Direttore Generale può implementare canali di comunicazione dedicati e strutturare programmi di sensibilizzazione, che promuovono la comprensione e il rispetto per il lavoro del personale sanitario.

• **Team Multidisciplinari e Collaborazione Interdipartimentale**

La creazione di team multidisciplinari consente una gestione integrata dei pazienti e facilita la risoluzione delle problematiche cliniche complesse. Il Direttore Generale può promuovere incontri periodici tra i vari reparti per incentivare la collaborazione e migliorare il coordinamento. Il lavoro di squadra è essenziale per garantire la continuità delle cure e per creare un ambiente professionale collaborativo e stimolante.

**Violenza contro gli operatori sanitari: prevenzione e sicurezza**  
**La facilitazione dei percorsi virtuosi: Strumenti e Strategie**

**• Formazione del personale nella gestione dei conflitti**

È essenziale che gli operatori sanitari ricevano formazione specifica sulla gestione dei conflitti e sulla comunicazione con i pazienti e le famiglie, in modo da essere preparati a gestire situazioni di tensione. Il Direttore Generale può promuovere corsi e workshop per migliorare le competenze in queste aree.

**• Supporto psicologico post-episodio**

La violenza ha effetti significativi sul benessere psicologico degli operatori. Fornire supporto psicologico a coloro che sono vittime di violenza è fondamentale per aiutare il personale a superare l'impatto emotivo e per garantire che possa continuare a lavorare in un ambiente sereno

## **Linee Guida per la prevenzione degli atti di violenza e delle aggressioni verbali e/o fisiche a danno degli operatori sanitari.**

Approvate con D.A. 1603 del 21 dicembre 2023 dalla Regione Sicilia

### **Finalità:**

- Proteggere gli operatori sanitari nelle strutture pubbliche.
- Prevenire atti di violenza fisica e verbale.
- Migliorare l'organizzazione e la sicurezza sul lavoro.

### **Obblighi:**

- Adozione delle linee guida da parte delle aziende sanitarie entro 30 giorni dalla pubblicazione.
- Inclusione delle azioni preventive nei piani di formazione aziendali per il 2024.

### **Responsabilità:**

- Monitorare e attuare misure di prevenzione.
- Organizzare iniziative di formazione e sensibilizzazione

## Il Policlinico "Paolo Giaccone" di Palermo

ha implementato diverse misure per prevenire le aggressioni agli operatori sanitari, in linea con le linee guida regionali.

Un Gruppo aziendale dedicato ha elaborato un programma basato su tre linee di intervento principali:

**Politica di non tolleranza verso la violenza:** L'azienda promuove una cultura che rifiuta qualsiasi forma di violenza, sia fisica che verbale, incoraggiando il personale a segnalare prontamente gli episodi subiti e suggerire misure per ridurre o eliminare i rischi.

**Formazione del personale:** Sono stati organizzati corsi di formazione rivolti a tutti gli operatori, al management e al personale della sicurezza, con l'obiettivo di migliorare la gestione delle situazioni di conflitto e la qualità della comunicazione con i pazienti.

**Coordinamento con le forze dell'ordine:** Sono stati stipulati protocolli operativi con le forze di polizia per garantire un intervento tempestivo in caso di episodi di violenza, migliorando così la sicurezza all'interno delle strutture sanitarie.

## Conclusioni

Il Direttore Generale di un'Azienda Ospedaliero-Universitaria ha la responsabilità di facilitare percorsi virtuosi che migliorino la qualità dei servizi e creino un ambiente sicuro e collaborativo per professionisti e cittadini.

Attraverso un approccio strategico e l'adozione di modelli innovativi, è possibile affrontare sfide complesse come le liste di attesa e la violenza contro gli operatori.

Una gestione orientata alla sostenibilità, alla comunicazione e alla sicurezza contribuisce a costruire un sistema sanitario più equo, efficiente e incentrato sulle persone.