

*Policy – Pol\_PSL\_01*

## **Empowerment: Coinvolgimento ed Educazione dei Pazienti**

### ATTIVITÀ E RESPONSABILITÀ

#### *Il Policlinico San Luca*

- sostiene la partecipazione al processo di cura del paziente e dei suoi familiari. Informare ed educare correttamente il paziente e i suoi familiari rappresenta un aspetto fondamentale della mission aziendale per stabilire un efficace “patto di cura” e per un costruttivo coinvolgimento durante tutto il percorso clinico. Il Sito internet, gli eventi e le attività di comunicazione sono tutte focalizzate alla cultura della Salute e all’Empowerment del cittadino.

#### *Il personale:*

- nei processi di formazione ed aggiornamento, è istruito sul diritto di partecipazione al processo di cura dei pazienti e sulle modalità più adeguate di rapportarsi con gli stessi in relazione al contenuto ed al fruitore del messaggio.
- tutte le figure sanitarie sono responsabilizzate nelle attività di educazione e coinvolgimento del paziente, in relazione alle specifiche competenze e sono tenute a favorire un clima aperto, in cui il paziente si senta a proprio agio nel porre domande
- tutti gli Operatori si impegnano a fornire informazioni finalizzate all’educazione, affinché il paziente possa effettuare una scelta consapevole durante tutto il processo di cura. Il personale è a disposizione per rispondere a qualsiasi domanda inerente lo stato di salute ed i trattamenti.

### ASPETTI GESTIONALI

#### *Strumenti di informazione:*

Le modalità educative possono essere varie, dal colloquio alla consegna di documentazione scritta, etc. In ogni caso deve essere garantita la facilità di comprensione, evitando l’uso di termini troppo tecnici.

#### *Tempi*

Il paziente e i suoi familiari sono costantemente educati ed informati sugli aspetti fondamentali del percorso di cura (condizioni cliniche, gestione del dolore, gestione della terapia, ecc.), in maniera sistematica, come atto di cura da parte degli operatori e ogni qualvolta il paziente lo richieda.

### INFORMAZIONE E DIRITTO DI SCELTA

#### *Consenso Informato*

Per ogni procedura proposta, il paziente viene informato in maniera dettagliata dal medico proponente. Al paziente viene consegnata una scheda informativa sulla procedura e viene richiesto il consenso informato alla procedura, che, in qualsiasi momento, può essere revocato dal paziente stesso.

*Policy – Pol\_PSL\_01***Empowerment: Coinvolgimento ed  
Educazione dei Pazienti***Second Opinion*

Il paziente può richiedere al proprio medico tutor la possibilità di ottenere un consulto con un altro specialista (interno o esterno alla Strutture), qualora desiderasse un secondo parere su un trattamento o una procedura proposta.

*Interruzione e Sospensione delle Cure*

A tutti i pazienti è consentito di interrompere la cura in qualsiasi fase del processo clinico-assistenziale, anche attraverso la dimissione volontaria. In tal evenienza, il paziente viene informato circa le possibili conseguenze derivanti da tale scelta.

**PARTECIPAZIONE DEL PAZIENTE AL MIGLIORAMENTO**

La Direzione incoraggia i pazienti a esprimere la propria opinione, contribuendo così al miglioramento continuo nella qualità dell'assistenza. In questo senso i professionisti incentivano i pazienti a:

- compilare i questionari di *customer satisfaction*
- segnalare inefficienze o problematiche riscontrate
- segnalare gli aspetti positivi, mediante segnalazioni o encomi