



*Il progetto, in collaborazione con Cittadinanzattiva e Cittadinanzattiva della Lombardia, analizza il livello di attenzione alla persona per individuare aree di miglioramento e buone prassi*



Milano, 18 settembre 2017 – Valutare, dallo specifico punto di vista del cittadino, alcuni parametri ritenuti essenziali affinché il paziente e i suoi familiari si sentano informati, assistiti e curati al meglio. È questo l'obiettivo dell'Audit Civico®, un grande progetto dedicato ai cittadini e al loro benessere, realizzato da Cittadinanzattiva, Cittadinanzattiva della Lombardia e dall'IRCCS Istituto Ortopedico Galeazzi di Milano.

La valutazione dei servizi sanitari dal punto di vista dei cittadini consente di analizzare la qualità dell'assistenza, evidenziando le buone prassi e individuando le eventuali aree di miglioramento. Proprio la volontà di impegnarsi in un percorso di sviluppo ha spinto l'IRCCS Istituto Ortopedico Galeazzi a collaborare al progetto e a guardarsi attraverso gli occhi dei cittadini e dei pazienti.

“L'Istituto Galeazzi si è attivato volontariamente e ha sposato il progetto di Cittadinanzattiva allo scopo di capire come i cittadini percepiscono alcuni servizi. Questa collaborazione ci permetterà di avere una visione più completa del nostro operato, da un punto di vista civico”, afferma l'ing. Elena Bottinelli, AD dell'IRCCS Galeazzi.

“Faremo tesoro di quanto emergerà nel corso dell'Audit Civico® per continuare il nostro percorso di umanizzazione delle cure. Si tratta di uno stimolo importante, che favorisce l'apprendimento reciproco, il dialogo con i pazienti e la trasparenza” aggiunge il prof. Giuseppe Banfi, direttore scientifico dell'IRCCS Galeazzi.

Nel dettaglio, la metodologia dell'Audit Civico® analizza, dallo specifico punto di osservazione civico, alcuni aspetti di qualità del servizio che vengono rilevati attraverso uno strumento strutturato (questionario).

Con questo progetto si è scelto di legare i temi indagati alla dimensione dell'umanizzazione delle cure, anche perseguita mediante l'innovazione: la centralità del paziente e dei familiari in alcuni processi organizzativi dell'Istituto quali presa in carico e continuità assistenziale, l'attenzione al dolore e alle sofferenze inutili, l'informazione ai cittadini anche in merito alle attività di ricerca e l'empowerment di pazienti e cittadini, la partecipazione civica e il coinvolgimento dei cittadini/pazienti.

Per la raccolta dei dati l'Agenzia di Valutazione Civica di Cittadinanzattiva sta creando un apposito questionario, attraverso il quale i volontari di Cittadinanzattiva della Lombardia, collaborando in équipe con gli operatori dell'Istituto dopo un incontro formativo congiunto, valuteranno parametri essenziali per un servizio attento alle esigenze dei cittadini e dei pazienti, mediante interviste ad alcuni responsabili della struttura e osservazione diretta.

“Quella che si sta applicando è una delle metodologie attraverso le quali il nostro Movimento, da più di trent'anni, si attiva per rendere concreta la partecipazione – afferma Liberata Dell'Arciprete, segretario regionale di Cittadinanzattiva in Lombardia – Aderire a percorsi di valutazione che prevedono il coinvolgimento dei cittadini, ma anche dei professionisti, corrisponde alla volontà di incrementare i valori di efficacia delle cure, di equità nell'uso delle risorse e la sostenibilità dei sistemi sanitari”.