

☐ originale☒ copia controllata informatica☐ copia controllata cartacea _____ N. _____☐ copia non controllata distribuzione interna a cura del RQ☐ bozza

Il presente regolamento definisce le modalità per il coinvolgimento e l'ascolto attivo dei pazienti e dei caregiver e sull'informazione riguardante i diritti e le responsabilità

Redazione**Thea Giacobbe,**

Referente U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Anna Orofino,

Funzionario amministrativo U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Verifica**Teresa Boscarino**

RQ U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione

Approvazione**Monica M.A. Castro,**

Direttore Amministrativo

Antonio Lazzara,

Direttore Sanitario

Ratifica**Giorgio Giulio Santonocito,**

Direttore Generale

Il presente regolamento è la riedizione dell'Ed. 00 Rev. 00 del 15/07/2025, aggiornato per adeguarlo a quanto previsto dalla revisione della PQ-1.

Il presente documento, approvato con Deliberazione DG n°2121 del 04/08/2026 - è una copia controllata informatica solo se acquisito dal sito www.policlinicosanmarco.it. Ne è consentita la stampa solo a fini di consultazione personale. Il supporto cartaceo non costituisce copia controllata.

PREMESSA

Il presente regolamento è stato predisposto al fine di soddisfare il punto 2A.05.04.01 del Criterio 5 "Comunicazione" - Area 03 "Modalità e contenuti delle informazioni da fornire ai pazienti e ai caregiver" del D.A. n. 20 del 09 gennaio 2024 dell'Assessorato della Salute - Regione Sicilia "Semplificazione del sistema di requisiti generali organizzativi, strutturali e tecnologici per l'esercizio delle attività sanitarie e per l'accreditamento istituzionale e identificazione dei requisiti da applicare e delle evidenze da ricercare in ragione del livello di complessità delle strutture.

Il regolamento costituisce uno strumento operativo e culturale essenziale per valorizzare la comunicazione come leva strategica nei processi di cura, in aderenza ai principi dell'etica professionale, alla normativa vigente e agli indirizzi regionali in materia di qualità, sicurezza e umanizzazione dell'assistenza. Inoltre, definisce le modalità con cui informare il paziente ed i suoi caregiver sui diritti e le responsabilità e guidare l'utente nelle scelte cliniche e assistenziali, promuovendo una partecipazione attiva e consapevole al proprio percorso di salute.

I documenti del Sistema di Gestione per la Qualità sono stati elaborati cercando di tenere conto dei punti vista di tutte le parti interessate e di conciliare ogni aspetto controverso, per rappresentare il reale stato dell'arte della materia ed il necessario grado di consenso.

I documenti del Sistema di Gestione per la Qualità sono riesaminati, quando necessario, e comunque entro tre anni dalla data di emissione, e distribuiti in forma controllata in nuove edizioni o revisioni.

Chiunque ritenesse, a seguito dell'applicazione del presente regolamento, di poter fornire suggerimenti per il suo miglioramento o per un suo adeguamento allo stato dell'arte in evoluzione è pregato di inviare i propri contributi all'U.O. per la Qualità e Rischio Clinico all'indirizzo: qualita.rischioclinico@policlinico.unict.it, che li terrà in considerazione per l'eventuale revisione della stessa.

INDICE

	PREMESSA	3
	INTRODUZIONE	7
1	SCOPO	8
2	CAMPO DI APPLICAZIONE	8
3	RIFERIMENTI	8
4	TERMINI E DEFINIZIONI	8
5	RESPONSABILITÀ	9
6	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ	9
6.1	Modalità organizzative: ruoli e responsabilità nella comunicazione sanitaria	9
6.2	Modalità operative per informare il paziente e i caregiver sui diritti e le responsabilità, modalità di ascolto, educazione e coinvolgimento dei pazienti nel processo di cura.....	11
7	MONITORAGGIO	12
8	DOCUMENTI RICHIAMATI	12

INTRODUZIONE

La comunicazione in ambito sanitario rappresenta uno degli elementi cardine per la qualità, la sicurezza e l'efficacia delle cure. Essa non si limita alla mera trasmissione di informazioni, ma si configura come un processo complesso, dinamico e relazionale che coinvolge professionisti sanitari, pazienti e caregiver. Una comunicazione ben strutturata favorisce il clima di fiducia, la costruzione dell'alleanza terapeutica e la riduzione del rischio clinico.

Nel contesto dell'assistenza moderna, il concetto di "*patient engagement*" assume un ruolo strategico: il paziente è sempre più considerato soggetto attivo del proprio percorso di cura e non solo destinatario passivo di prestazioni sanitarie.

In tale prospettiva, l'ascolto attivo si configura come una competenza essenziale che ogni professionista sanitario è chiamato a esercitare. L'ascolto autentico, empatico e privo di giudizio consente di cogliere i bisogni, le paure e le aspettative del paziente, personalizzando l'intervento assistenziale e promuovendo una comunicazione efficace, rispettosa e centrata sulla persona. È attraverso l'ascolto che si costruisce la comprensione reciproca, si riconosce la soggettività dell'altro e si contribuisce all'umanizzazione delle cure. In particolare, tecniche strutturate come il modello SPIKES (Walter F. Baile, 2000), utilizzato nella comunicazione di notizie complesse o potenzialmente critiche, rappresentano un valido supporto per gestire le conversazioni difficili, soprattutto quando coinvolgono aspetti prognostici o scelte terapeutiche delicate.

1

SCOPO

Lo scopo del regolamento è definire una modalità condivisa e strutturata di approccio comunicativo nei confronti del paziente e dei suoi familiari, orientata all'ascolto attivo e al loro coinvolgimento consapevole nel percorso di cura. Essa intende uniformare i comportamenti degli operatori, promuovendo relazioni professionali basate su rispetto, trasparenza e centralità della persona assistita. Inoltre definisce una modalità di coinvolgimento dei pazienti nelle scelte clinico-assistenziali.

2

CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente regolamento è rivolto a tutto il personale sanitario operante nelle Unità Operative dell'AOUP "Rodolico – San Marco" coinvolto nella gestione dei pazienti e dei loro familiari o caregiver nell'ambito dei percorsi di cura e assistenza. Si applica, inoltre, a tutti i dipendenti aziendali che, a qualsiasi titolo, intrattengano rapporti o comunicazioni con pazienti e caregiver.

3

RIFERIMENTI

Decreto Assessoriale della Salute Regione Sicilia n. 20 del 9 gennaio 2024 "Semplificazione del sistema di requisiti generali organizzativi, strutturali e tecnologici per l'esercizio delle attività sanitarie e per l'accreditamento istituzionale".

D.Lgs. 14 maggio 2019, n. 52 "Attuazione della delega per il riassetto e la riforma della normativa in materia di sperimentazione clinica dei medicinali.

AIOM - Raccomandazioni sulla comunicazione, 2023.

Ministero della Salute - Linee guida per la comunicazione con il paziente, 2022.

OMS - Manuale per la sicurezza del paziente, 2021.

Istituto Superiore di Sanità - Manuale di valutazione della comunicazione nei Dipartimenti di Emergenza-Urgenza e Accettazione.

Norma UNI EN ISO 9000:2015 "Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e terminologia"

Norma UNI EN ISO 9001:2015 "Sistemi di gestione per la qualità — Requisiti"

Norma UNI ISO 7101:2024 "Gestione delle organizzazioni sanitarie"

4

TERMINI E DEFINIZIONI

A.O.U.P.	Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico
U.R.P.	Ufficio Relazioni con il Pubblico
D.Lgs.	Decreto legislativo
AIOM	Associazione Italiana di Oncologia Medica
CCA	Comitato Consultivo Aziendale
UOS	Unità Operativa semplice
UU.OO.	Unità Operative
OSS	Operatore Socio sanitario
DAT	Disposizioni Anticipate di Trattamento
Patient engagement	Coinvolgimento attivo del paziente nel proprio percorso di cura

Caregiver

Letteralmente "prestatore di cura" individua la persona responsabile di un altro soggetto dipendente, anche disabile, di cui si prende cura in un ambito domestico.

Per termini, le definizioni e le abbreviazioni si fa riferimento al glossario contenuto nel Manuale di Gestione per la Qualità Aziendale ed alla norma UNI EN ISO 9001:2015

5

RESPONSABILITÀ

Attività	Direzione Strategica	Direzioni Mediche di Presidio	Direttori UU.OO.	Personale medico	U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione	CCA
Informazione all'utente su diritti e responsabilità - Carta dei Diritti e dei Doveri dei pazienti		R				
Informazione al paziente sui trattamenti sanitari cui verrà sottoposto – Procedura acquisizione Consenso Informato				R		
Modalità di ascolto - U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione					R	
Rapporti con le Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti degli Utenti - CCA		R			R	R
Patient engagement – momenti strutturati di ascolto e coinvolgimento attivo nel processo di cura			R			

Legenda: R = Responsabile

6

DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

6.1

Modalità organizzative: ruoli e responsabilità nella comunicazione sanitaria

La comunicazione efficace è una responsabilità condivisa tra tutte le figure professionali coinvolte nel percorso assistenziale. I medici devono garantire un'informazione chiara, veritiera e comprensibile, promuovendo il dialogo e il coinvolgimento attivo del paziente nelle decisioni cliniche. Gli infermieri svolgono un ruolo fondamentale nel supporto relazionale quotidiano, nell'ascolto empatico e nella mediazione comunicativa tra paziente, famiglia e équipe. Gli OSS contribuiscono attraverso una comunicazione di prossimità, attenta ai bisogni quotidiani e al benessere globale della persona assistita. Il personale amministrativo ha il compito di assicurare informazioni corrette, comprensibili e accessibili, favorendo un'accoglienza cortese e orientata alla trasparenza. Gli operatori URP, infine, presidiano la relazione con l'utenza, garantendo ascolto, tutela dei diritti, gestione dei feedback e promozione di una cultura dell'umanizzazione e della qualità percepita.

FIGURA PROFESSIONALE	RESPONSABILITA'	MODALITA' OPERATIVA
Medico	- Fornisce informazioni cliniche chiare, veritiere e comprensibili al paziente e/o ai caregiver - Promuove il coinvolgimento nella decisione terapeutica	- Utilizza un linguaggio comprensibile, adattando la comunicazione alle condizioni cognitive e culturali del paziente - Applica il modello SPIKES nei colloqui complessi - Documenta in cartella clinica le informazioni rese
Infermiere	- Facilita la relazione di cura e favorisce la continuità informativa tra paziente, familiari e team sanitario - Intercetta bisogni comunicativi e relazionali	- Pratica l'ascolto attivo, riconosce il vissuto del paziente - Partecipa ai colloqui multidisciplinari - Segnala criticità al medico e ne favorisce la presa in carico - Documenta l'attività relazionale nel diario infermieristico
O.S.S.	- Supporta la comunicazione di prossimità nella quotidianità assistenziale - Rileva segnali di disagio o malintesi relazionali	- Interagisce in modo rispettoso e coerente con le indicazioni ricevute - Osserva e riferisce tempestivamente comportamenti, reazioni emotive o bisogni non verbali al personale infermieristico
Personale amministrativo	- Garantisce informazioni corrette su accesso ai servizi, percorsi, documentazione - Cura l'accoglienza e la comprensione dei diritti dell'utente	- Utilizza un linguaggio semplice, fornisce materiali informativi, - Segnala all'URP richieste o reclami - Adotta comportamenti improntati a cortesia, disponibilità e chiarezza
Personale Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)	- Presidia il rapporto con il cittadino/utente. - Gestisce segnalazioni, reclami e informazioni istituzionali. - Raccoglie feedback e promuove	- Utilizza tecniche di ascolto attivo e comunicazione empatica - Gestisce con tempestività le istanze ricevute - Collabora con le UU.OO. per la risoluzione dei

FIGURA PROFESSIONALE	RESPONSABILITA'	MODALITA' OPERATIVA
	l'umanizzazione delle cure.	problemi - Cura la circolarità dell'informazione verso l'interno

6.2

Modalità operative per informare il paziente e i caregiver sui diritti e le responsabilità, modalità di ascolto, educazione e coinvolgimento dei pazienti nel processo di cura

Per garantire una comunicazione efficace, accessibile e centrata sulla persona, l'Azienda ha implementato un insieme di strumenti e dispositivi organizzativi che rendono concretamente attuabile quanto previsto in termini di relazione di cura, ascolto attivo e *patient engagement*:

1. La Carta dei Diritti e dei Doveri dei pazienti, aggiornata periodicamente, è disponibile sul sito web aziendale all'interno della Guida Utenti. Tale documento, in conformità con le norme legali ed etiche che tutelano i diritti dei pazienti, ispirandosi e recependo i principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e contenuti nella Carta Europea dei Diritti del Malato del 2002, rappresenta uno strumento fondamentale per orientare l'utenza all'interno del sistema sanitario, esplicitando principi di equità, responsabilità condivisa e partecipazione;
2. La Procedura aziendale di Acquisizione del Consenso Informato PGS-7 cui si rimanda, definisce le responsabilità, i compiti e le modalità di informazione del paziente e di acquisizione del consenso informato, descrivendo per quali attività è richiesto il consenso informato nella sua estensione esplicita scritta. Inoltre, stabilisce chi può somministrare il consenso e chi lo può esprimere in maniera legittima, nonché come acquisirlo nel paziente minorenne o inabile o interdetto, quando è possibile eseguire un trattamento sanitario senza il consenso esplicito, cosa si intende per "stato di necessità", come comportarsi in caso di dissenso in persone maggiorenni e capaci o in caso di Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT), quali sono i requisiti indispensabili che deve possedere il modulo del consenso informato e le modalità di archiviazione e conservazione dei moduli raccolti.
3. L'attività dell'U.O.S. Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione, struttura in staff alla Direzione Generale, orientata a:
 - favorire la comunicazione con il cittadino/utente e la circolarità delle informazioni all'interno dell'organizzazione stessa attraverso i canali istituzionali dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico e del sito web aziendale;
 - promuovere il miglioramento della soddisfazione del cittadino/utente, attraverso strumenti di rilevazione;
 - favorire l'umanizzazione delle cure e l'attenzione alla persona nella sua globalità attraverso diverse progettualità e accordi di collaborazione;
 - valorizzare il ruolo dei cittadini mediante la stretta collaborazione con il Comitato Consultivo Aziendale e le Associazioni di volontariato.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico accoglie segnalazioni dei cittadini attraverso:

- rilievi
- reclami
- suggerimenti/proposte
- apprezzamenti, elogi, ringraziamenti

4. L'attività del Comitato Consultivo Aziendale (CCA), organismo interno dell'Azienda composto da rappresentanti delle principali associazioni dei cittadini e dei pazienti, si

espleta attraverso la collaborazione e la verifica della qualità percepita, la proposizione di miglioramenti dei percorsi assistenziali e la partecipazione all'elaborazione di strumenti di comunicazione istituzionale, nel rispetto della *mission* aziendale.

5. *Patient engagement* attraverso momenti di ascolto strutturati per assicurare condizioni ambientali favorevoli alla comunicazione di qualità; stanze dedicate al colloquio con i pazienti e con i familiari, in particolare presso le unità operative di Medicina d'Urgenza e Terapia Intensiva. Tali ambienti garantiscono riservatezza, protezione emotiva e assenza di interferenze esterne, offrendo spazi adeguati all'ascolto, all'informazione clinica e alla condivisione di decisioni complesse.

Le presenti misure sono integrate nella rete dei servizi e contribuiscono all'attuazione concreta di una comunicazione relazionale, inclusiva e orientata alla centralità della persona, come parte integrante del processo assistenziale.

7

MONITORAGGIO

Dimensione della qualità	Fattore Qualità	Indicatore	Standard
Organizzativa	Umanizzazione	N. segnalazioni relative al mancato coinvolgimento nel processo di cura, ascolto ed educazione del paziente e/o caregiver / N. segnalazioni pervenute	< 3%

L'attività di monitoraggio è svolta dall'UOS Comunicazione Istituzionale e Umanizzazione attraverso un report semestrale.

8

DOCUMENTI RICHIAMATI

Nessuno

Indice di revisione	Motivo della revisione	Data
Ed. 00 Rev. 00	Emissione	15.07.2025