

Droits des patient.e.s, équité et qualité dans les pratiques hospitalières: le projet pilote « EquiTI » (Equity Ticino)



Laura Bertini-Soldà, PhD

Docente-ricercatrice senior SUPSI

Responsable Pédagogique CRSS - Foyers MNA Tessin

Responsable Centre de documentation et recherche sur les migrations SUPSI

Simona Botta

Mediatrice Culturale OBV EOC

Besoins relevés:

Disposer d'un outil pour orienter le développement ressources des équipes et des soignants à garantir et promouvoir l'égalité des droits des patients, y compris les plus vulnérables.

Une recherche-action au potentiel transformateur



L'ancrage du sujet dans la Loi sanitaire cantonale du Tessin (LSan)

Art. 6 – Informazione

(...)

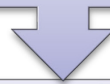
L'informazione deve essere data in modo chiaro ed accessibile al paziente e tenere conto, in specie nella comunicazione della diagnosi, della sua personalità.

(...)



Phases et dynamique du projet

10 vignettes cliniques pour expliciter le lien Lsan-Equité et constitution du groupe de projet



4 interview à experts: où se joue-t-elle l'équité inscrite dans la Lsan à l'Hôpital?



Analyse du contexte identifié



Idéation d'un «cock-pit d'indicateurs»



Test, ajustements et validation par méthodologies participatives dans les équipes

Les savoirs à produire par les indicateurs Equity:

1. Dans quelle mesure le personnel connaît la Lsan et sait communiquer efficacement en mobilisant des compétences interculturelles et les ressources disponibles (interprétariat, Service de médiation, etc..)
2. Dans quelle mesure l'identification d'une situation de vulnérabilité comporte l'activation de services ou ressources spécifiques?
3. Dans quelle mesure les patients perçoivent l'information et la communication satisfaisante?

CONDITION DU SUCCES: «THE LESS IS MORE!»

Les indicateurs

INDICATORE DI INPUT	INDICATORE DI PROCESSO	INDICATORE DI OUTPUT
<p>% du personnel qui a les connaissances sur les ressources et les compétences de communication interculturelle de base</p>	<p>N° di patients suivi par les services spécifiques ----- N° di patients vulnérables en une unité de soin X dans un T défini</p>	<p>Evaluation de la qualité de la communication et de l'information après séjour à l'hôpital.</p> <p>Score entre 1 e 10 sur:</p> <p>Clairté, écoute et cohérence</p> <p>+ observations libres</p>

Idéation et développement de supports à d'hoc: les mouvements engendrés par les indicateurs

- ✓ Création de 3 modules E-learning
- ✓ Développement ultérieur de moments de formation sur l'équité et les compétences cliniques inclusive
- ✓ Identification informatique de la vulnérabilité:



Item «Triage vulnerabilità»

- | | | |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| 1. Barriera linguistica o comunicativa (es. sordità) | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| 2. Vive solo, in situazione di isolamento sociale
(Assenza di supporto da parte di parenti, amici, famigliari?) | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| 3. Vive in alloggio d'emergenza, casa Astra ecc.
o presso il centro federale d'asilo | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| 4. Seguito da un servizio sociale del territorio | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| 5. Paziente curato nell'aspetto e nell'igiene personale | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| 6. Diagnosi psichiatriche secondarie (rilevabile con F) | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| DATI GIÀ RILEVATI (dalla gestione pazienti) | | |
| 7. Riammissione entro i 30 gg e/o 3 ricoveri annui | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |
| 8. Paziente indigente (in black list e/o carenza beni) | SI <input type="checkbox"/> | NO <input type="checkbox"/> |

MODULO INTRODUTTIVO

Struttura dello spazio e istruzioni per lo svolgimento delle attività

Contestualizzazione legge sanitaria e book digitale diritti



deass.equity

- Partecipanti
- Badge
- Valutazioni
- Formazione equity
 - Pacchetto 1: Legge sanitaria e diritti dei pazienti
 - Pacchetto 2: Determinanti sociali di salute e vulnerabilità clinica
 - Pacchetto 3: Comunicazione in ambito ospedaliero
- Dashboard
- Calendario
- Deposito dei contenuti
- I miei corsi
- DEASS_CEL3091
- Coll_DEASS
- DEASS_FC 01

Formazione equity

Benvenuto al percorso e-learning "Formazione equity". Per iniziare, cliccate sul Modulo introduttivo che racconta il percorso e i suoi obiettivi. Terminato il modulo introduttivo, avrete la possibilità di accedere al corso.

[Modulo introduttivo](#)

Pacchetto 1: Legge sanitaria e diritti dei pazienti

Descrizione:

Obiettivi di apprendimento:

- Conoscere la legge sanitaria cantonale;
- Conoscere i diritti dei pazienti;
- Saper riconoscere situazioni di potenziale iniquità nelle cure;
- Saper attivare le giuste risorse sociali in base alla situazione?

Durata indicativa:

[Legge sanitaria e diritti dei pazienti](#)

[Quiz: legge sanitaria e diritti dei pazienti](#)

[Test](#)

Pacchetto 2: Determinanti sociali di salute e vulnerabilità clinica

Descrizione:

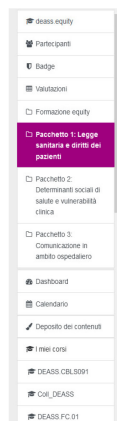
Obiettivi di apprendimento:

FORMAZIONE EQUITY

MODULO 1 – DIRITTI DEI/DELLE PAZIENTI

Obiettivi di apprendimento:

- Conoscere la legge sanitaria cantonale
- Conoscere i diritti dei pazienti
- Saper riconoscere situazioni di potenziale iniquità nelle cure
- Saper attivare le giuste risorse sociali in base alla situazione



Diritto a un'informazione adeguata

Mi dica, dottore...

La disponibilità del paziente a sottoporsi a un trattamento sanitario (al di là della grande fiducia che molti hanno nel proprio medico) dipende dalla qualità dell'informazione ricevuta sui benefici e sui rischi che il trattamento proposto comporta. L'informazione corretta è fondamentale per permettere al paziente di dare o negare il consenso a una prestazione sanitaria.

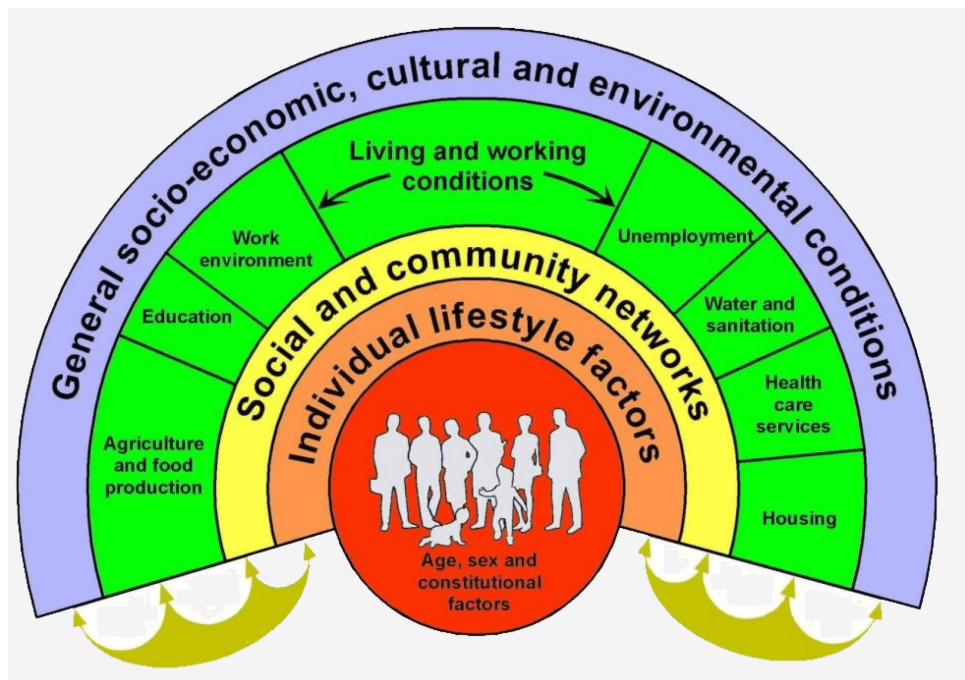
Il paziente deve essere informato adeguatamente sul suo stato di salute. In particolare deve potere sapere quale malattia ha (diagnosi), quali possibilità di guarigione ci sono (prognosi), quali sono le cure possibili (terapie) e quali sono i benefici e i rischi delle terapie proposte.

Ascoltare e capire quanto il medico ha da dire sulla nostra salute è importante per poter decidere con lui come farsi curare. Per un problema di salute esiste generalmente più di una terapia. Ogni cura comporta vantaggi e svantaggi. Bisogna scegliere le terapie che, a parità di efficacia, hanno meno effetti negativi.

Il medico deve usare parole comprensibili per farsi capire, deve spiegare in modo oggettivo e chiaro qual'è la malattia, quali possibilità di trattamento esistono e quali sono le possibilità di guarigione. Deve soprattutto assicurarsi che il paziente abbia capito.



MODULO 2 – DETERMINANTI DELLA SALUTE



Obiettivi di apprendimento:

- Conoscere i determinanti della salute
- Riconoscere quali determinanti della salute influenzano la storia e situazione clinica di ogni paziente e in che modo
- Conoscere il concetto di vulnerabilità clinica
- Riconoscere una situazione di vulnerabilità clinica
- Conoscere e attivare le risorse sociali adeguate in caso di vulnerabilità clinica



MODULO 3 - COMUNICAZIONE

- Obiettivi di apprendimenti:
 - Riconosco l'importanza della comunicazione con il paziente a fini diagnostici e di presa in carico
 - Conosco l'approccio sistemico alla comunicazione
 - Riconosco l'impatto delle premesse condivise, del setting e di altri fattori in ambito ospedaliero sulla comunicazione al paziente
 - Riconosco l'impatto della pratica di medicina narrativa in termini di equità nelle cure

Thank You

Muchas Gracias

धन्यवाद

Grazie Mille

Merci Beaucoup

非常感谢

Vielen Dank