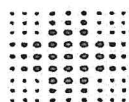


I.R.C.C.S Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna Policlinico Di S. Orsola UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	VERBALE DI RIUNIONE	RS 08 Rev. 3 Pag. 1/7 Data di applicazione: 15.12.2005
---	---------------------	--



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna
IRCCS Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

POLICLINICO DI
SANT'ORSOLA



Comitato Consultivo Misto

Verbale N./1 2025 - Data incontro: 28.01.2025

Componenti del CCM:

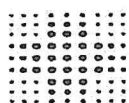
Presenti: Silvia Redaelli, Loredana Decaro, Annalisa Bettini, Gianguido Balandi, Federico Zanoni, Ilaria Gandolfi, Maria Mazzetti, Chiarini Luigi, Rosina Alessandroni, Agata Magaletta, Mariella Chiricolo, Gigliola Schwarz, Ricci, Carlo Mian, Marta Sicuranza, Francesco Bianchi, Anna Pavani, Anna Sannipoli.

Assenti: Antonia Colombo, Cristina Cavallari, Teodora Tersigni, Patrizia Romualdi, Carlo Hanau, Luca La Placa, Salvatore Lumia.

ORDINE DEL GIORNO:

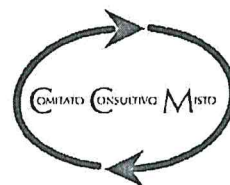
- 1) Approvazione verbale del 18 Dicembre 2024;
- 2) Deposito automatizzazione bagagli;
- 3) Il ruolo del Service Design nel miglioramento dei processi ospedalieri: un approccio metodologico per migliorare l'esperienza dei pazienti;
- 4) Loto OdV: progetto Pet-Therapy;
- 5) Varie ed eventuali.

I.R.C.C.S Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna Policlinico Di S. Orsola UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	VERBALE DI RIUNIONE	RS 08 Rev. 3 Pag. 2/7 Data di applicazione: 15.12.2005
---	---------------------	--



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna
IRCCS Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

POLICLINICO DI
SANT'ORSOLA



1) Apertura incontro: Presidente

Il Presidente saluta l'assemblea e passa all'approvazione del verbale del 18 dicembre u.s., poiché non vengono sollevate eccezioni si dà per approvato il verbale.

Successivamente il presidente presenta la dott.ssa Manuela Bignami dell'Associazione Loto, che porta all'attenzione dell'Assemblea un nuovo progetto dell'Associazione stessa, ossia la Pet Therapy.

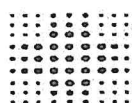
2) Progetto Pet Therapy

La pet therapy, o interventi assistiti con gli animali (IAA), è una terapia che prevede l'impiego di animali da compagnia per curare una serie di disturbi fisici e mentali attraverso la componente ludico-ricreativa.

In un momento storico in cui sempre maggior rilievo sta ottenendo l'evidente beneficio riscontrabile attraverso gli Interventi Assistiti da Animali, come testimoniato dalle molteplici esperienze sviluppate su tutto il territorio nazionale e dall'attenzione dedicata a questo settore dal Ministero della Sanità che ha regolamentato la disciplina, la *pet therapy* sta mostrando sempre di più la sua efficacia e fattibilità anche in strutture delicate come quelle Ospedaliere.

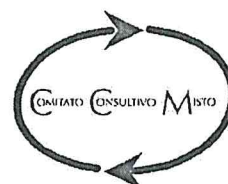
Il progetto, per quanto riguarda il Policlinico, si svolgerà presso l' UOC. di Ginecologia Oncologica del Sant'Orsola; Padiglione 5, 4° piano sala ricreativa e degenza

I.R.C.C.S Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna Policlinico Di S. Orsola UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	VERBALE DI RIUNIONE	RS 08 Rev. 3 Pag. 3/7 Data di applicazione: 15.12.2005
---	---------------------	--



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna
IRCCS Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

POLICLINICO DI
SANT'ORSOLA



Le destinatarie del presente progetto saranno individuate su segnalazione dei clinici dando precedenza alle pazienti per le quali si ritiene che il lavoro con gli animali possa dare un significativo contributo al percorso di cura. Saranno privilegiate pazienti con pochi o nessun familiare e, nel rispetto della *privacy*, donne che versano in situazioni economiche fragili e non hanno accesso a nessun tipo di terapia integrata durante il percorso oncologico.

Il progetto persegue un duplice intento:

- umanizzare le cure delle pazienti oncologiche alleviando e rendendo più sopportabile la lunga permanenza nelle stanze di chemioterapia e radioterapia;
- contribuire alla guarigione riducendo l'impatto emotivo e psicologico delle terapie mediche nelle donne con tumori femminili.

Gli animali:

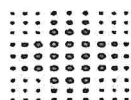
- 1) danno compagnia
- 2) distraggono dai problemi personali gravi
- 3) sono esseri vivi, animati
- 4) favoriscono il rapporto con le altre persone
- 5) alleggeriscono la tensione attraverso l'osservazione dei loro giochi
- 6) aiutano nell'esercizio fisico, dovendo seguire i loro movimenti
- 7) rilassano con l'esercizio di accarezzarli e spazzolarli
- 8) portano piacere nel guardarli

La dott.ssa Bignami si sofferma poi sull'analisi dei bisogni e obiettivi specifici: il momento in cui una donna riceve una diagnosi di tumore e si trova a dover affrontare il percorso di cure oncologiche è estremamente delicato e carico di sfide emotive e fisiche. Durante questo periodo è essenziale mettere in atto strategie efficaci per alleviare il trauma e lo stress associati alla malattia e alle sue cure. Un percorso di Educazione Assistita con Animali può svolgere un ruolo fondamentale in questo contesto.

Gli animali possono costituire un supporto prezioso per le pazienti oncologiche, offrendo conforto e distrazione durante il percorso terapeutico. All'ingresso in ospedale, durante le attese per i trattamenti e nei periodi di ospedalizzazione, la presenza di un animale può contribuire a ridurre lo stato di ansia e paura, migliorando il benessere emotivo delle pazienti.

L'interazione con gli animali consente anche al personale medico di svolgere le proprie attività in un ambiente più sereno, facilitando le cure e migliorando la qualità dell'assistenza. Per le donne in cura, l'animale diventa motivo di attesa e di gioia, creando momenti di distrazione positiva e relax.

I.R.C.C.S Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna Policlinico Di S. Orsola UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	VERBALE DI RIUNIONE	RS 08 Rev. 3 Pag. 4/7 Data di applicazione: 15.12.2005
---	---------------------	--



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna
IRCCS Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

POLICLINICO DI
SANT'ORSOLA



Questa relazione gratificante non solo riduce stress e ansia, ma offre un importante supporto emotivo, promuovendo un atteggiamento più positivo verso le cure. Interventi di EAA creano anche opportunità di interazione sociale, offrendo alle pazienti momenti felici da condividere con familiari, altre pazienti e personale medico. Momenti di connessione e gioie che possono avere un impatto positivo sul loro stato d'animo generale e sul loro percorso di guarigione. L'educazione assistita con animali rappresenta un intervento rieducativo/terapeutico integrato che può migliorare significativamente la qualità della vita delle pazienti oncologiche, fornendo loro il supporto emotivo e psicologico necessario per affrontare con maggiore serenità il percorso di cura.

Obiettivi:

- Instaurare tra paziente e animale relazioni gratificanti che offrano conforto emotivo;
- Migliorare il benessere psicologico durante il percorso di cura;
- Promuovere la comunicazione non verbale, facilitando l'espressione di emozioni e stati d'animo;
- Conseguire padronanza dei concetti di cura e gestione della propria salute grazie alle dinamiche di apprendimento con l'animale;
- Sostenere l'autostima delle pazienti attraverso il rapporto autorevole e di fiducia con l'animale;
- Stimolare la partecipazione ad attività di gruppo e all'interazione sociale.

Gli incontri avranno carattere interattivo, durata media di 2 ore ciascuno e prevedono un'ampia parte dedicata alle domande e al dibattito. Al termine la dott.ssa Bignami ringrazia l'assemblea.

3) Il ruolo del Service Design nel miglioramento dei processi ospedalieri: un approccio metodologico per migliorare l'esperienza dei pazienti;

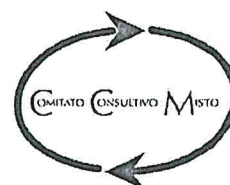
Il presidente ringrazia e passa la parola alla dott.ssa Francesca Gorla che lavora presso UOC Supporto alla pianificazione strategica, Sviluppo organizzativo e formazione.

I.R.C.C.S Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna Policlinico Di S. Orsola UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	VERBALE DI RIUNIONE	RS 08 Rev. 3 Pag. 5/7 Data di applicazione: 15.12.2005
---	---------------------	--



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna
IRCCS Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

POLICLINICO DI
SANT'ORSOLA



La dottoressa presenta il Service Design, che è una pratica progettuale che si occupa di sviluppare ed ottimizzare servizi, centrando l'azione sui bisogni e sull'esperienza di tutti gli utenti che interagiscono tra loro all'interno dell'organizzazione.

Il Service Design all'interno dell'IRCCS AOU - BO, Policlinico di Sant'Orsola, mira a potenziare i servizi ospedalieri con un approccio sistemico in grado di mettere in contatto pazienti, operatori sanitari e altri attori, supportando la Direzione Aziendale nello sviluppo di soluzioni innovative e partecipative, adatte alle esigenze dell'ospedale.

Utilizza metodi di ricerca quantitativi e qualitativi per garantire interventi mirati ed efficienti nell'uso delle risorse interne.

Nella prima fase, l'obiettivo è esplorare il problema da diverse prospettive, raccogliendo dati e approfondimenti sugli utenti e sul contesto. Questa fase si caratterizza per la sua divergenza e serve a comprendere in maniera approfondita il contesto e le criticità insite al suo interno.

Le informazioni raccolte vengono organizzate e semplificate per capire quali siano le necessità degli utenti. L'obiettivo è quello di mettere a sistema tutto ciò che è stato appreso nella fase precedente, tradurlo in una definizione chiara delle criticità individuate e, quindi, una spiegazione degli obiettivi progettuali.

Ci si dedica a ricercare, ideare e valutare varie soluzioni, realizzando versioni di studio delle idee proposte. In questa fase, si esplorano diverse possibilità e si valutano quelle che possono avere il miglior impatto per trovare possibili soluzioni al problema.

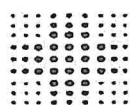
Infine, le soluzioni vengono sviluppate in maniera sperimentale e testate attraverso il feedback degli utenti. Ciò permette la ridefinizione, l'ottimizzazione ed il perfezionamento della soluzione per il lancio finale, valutando, inoltre, le attività necessarie alla messa a terra della soluzione di servizio sviluppata.

Successivamente la dr.ssa Gorla pone l'accento sui soggetti con ridotta mobilità.

Il fine è cercare di realizzare un servizio che miri a conferire autonomia ai soggetti con difficoltà motoria negli spostamenti da/per/nel Policlinico e durante l'intera esperienza, agevolando al contempo la gestione amministrativa e dei supporti e degli altri elementi.

Pertanto degno di nota è il nuovo sistema di presa e rilascio automatizzato e interconnesso: ossia installazione, dal 12 novembre 2024, di 3 postazioni con 30 ausili intercambiabili e monitoraggio periodico dell'utilizzo e raccolta di eventuali criticità attraverso dialogo costante con operatori.

I.R.C.C.S Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna Policlinico Di S. Orsola UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	VERBALE DI RIUNIONE	RS 08 Rev. 3 Pag. 6/7 Data di applicazione: 15.12.2005
---	---------------------	--



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna
IRCCS Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

POLICLINICO DI
SANT'ORSOLA



Viceversa per le aree esterne si sta cercando di attuare un servizio che migliori la qualità del tempo trascorso nelle aree esterne del Policlinico relativamente ai mutevoli bisogni e profili di utenza, definendone possibili scenari e pratiche d'uso.

Un esempio è la sperimentazione attraverso l'inserimento di un foodtruck in un'area verde: Periodo 5 giugno - 31 luglio 2024.

Altro progetto è semplificare e rendere più efficace il sistema di promemoria degli appuntamenti per i pazienti, garantendo loro maggiore autonomia e facilitando l'accesso alle prestazioni mediche ambulatoriali.

La dott.ssa Gorla al termine della presentazione saluta l'assemblea per l'attenzione e l'entusiasmo, prende la parola il Presidente che la ringrazia sentitamente e passa la parola al dott. Matteo Falletta.

4) Deposito automatizzazione bagagli

Il dott. Falletta si presenta dicendo che lavora presso UOC Gestione Servizi Appaltati – Concessione Servizi Commerciali e che presenterà il Deposito automatizzazione bagagli.

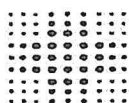
In passato nel 2019, esperienza analoga, era stato il servizio di Amazon Locker al pad 5, cioè. *“ordina su Amazon e si ritira in Azienda”*.

L'attuale progetto nasce con Sirio S.p.a, concessionario dei servizi commerciali in Azienda, che ha sviluppato link con la società Stow Your Bags, su input della Direzione Gestione Servizi Appalti (GSA).

Caratteristiche del servizio:

- Tester unico in ambito ospedaliero
- Presenza presso il Padiglione .5, che è un luogo strategico per il Policlinico, in quanto prevede un altissimo numero di accessi, sono presenti aule universitarie sportelli qualificati per l'utenza.
- Prevede assistenza in remoto con sistema videosorveglianza
- Prevede 2 tipologie di formati per gli armadietti
- Non prevede costi a carico dell'Azienda

I.R.C.C.S Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna Policlinico Di S. Orsola UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E RAPPORTI CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	VERBALE DI RIUNIONE	RS 08 Rev. 3 Pag. 7/7 Data di applicazione: 15.12.2005
---	---------------------	--



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna
IRCCS Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

POLICLINICO DI
SANT'ORSOLA



- Ed è presente una pagina web del gestore dedicata al Sant'Orsola
<https://www.stowyourbags.com/it/shop/bologna/ospedalesantorsola/>.

Alla fine della presentazione il dr Falletta saluta l'Assemblea, prende la parola il presidente che ringrazia Falletta e tutti i partecipanti, ricordando loro anche la data del prossimo incontro prevista per il 28 febbraio p.v. alle ore 14.30.

Alle ore 16:30 la seduta viene sciolta.

Il verbale è stato redatto seguendo l'ordine di svolgimento della riunione.

Prossimo Ordine del Giorno:

- Approvazione verbale del 28.01.2025
- Corso di "Meditazione vitale – Corpo, psiche e spirito nell'abbraccio di cura";
- Bozza programmazione argomenti per l'anno 2025: proposte
- Calendario Incontri anno 2025;
- Approvazione relazione finale attività CCM per l'anno 2024;

Data di redazione:	10.02.2025
Redatto da:	Segreteria CCM

Per la Segreteria

Rossella Barresi

Il Presidente

Annalisa Bettini