



# *Ministero della Salute*

DIREZIONE GENERALE DELLA PREVENZIONE SANITARIA  
DIREZIONE GENERALE DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA

*Comitato Percorso Nascita nazionale*

## CARTA DEI SERVIZI DEL PERCORSO NASCITA

La Carta dei servizi delle Aziende sanitarie, prevista dal decreto legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito in legge 11 luglio 1995, n. 273, il cui schema generale di riferimento è stato adottato con decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 e successive Linee-Guida N. 2/95, ha attestato la centralità della persona nel processo di erogazione dell'assistenza sanitaria, permettendo di tracciare un nuovo rapporto tra il servizio sanitario e il cittadino/paziente, entrambi coinvolti nei processi assistenziali, che risponda ai bisogni e preferenze del paziente in modo adeguato, in funzione del miglioramento della qualità, della sicurezza dell'efficacia ed efficienza dei percorsi diagnostico/terapeutici/assistenziali.

E' dimostrato che i pazienti coinvolti nei propri piani di cura e assistenza, in un rapporto fortemente empatico e comunicativo con gli operatori sanitari, collaborano più efficacemente determinando, in tal modo, una ricaduta positiva sugli esiti della cura.

L'aggiornamento delle Linee Guida sulla carta dei servizi N. 2/95, ha posto in ulteriore risalto principi quali **l'equità**, intesa come la capacità del sistema di rispondere ai bisogni di gruppi e singole persone; **l'accountability**, cioè il rendere conto alla collettività delle scelte effettuate e delle ricadute delle azioni intraprese; **la partecipazione**, intesa come il coinvolgimento e la condivisione di informazioni e decisioni con il cittadino/paziente, **la qualità e sicurezza delle cure**, intesi come impegno a offrire prestazioni che, sulla base di standard, evidenze e conoscenze disponibili, garantiscano appropriatezza e sicurezza delle cure, **l'umanizzazione** intesa come il diritto ad una sanità rispettosa delle esigenze relazionali delle persone, realizzata attraverso un percorso intrapreso dall'Azienda caratterizzato dall'ascolto, condivisione, partecipazione e coinvolgimento, senza trascurare gli aspetti organizzativi e strutturali.

Sono questi i principi cui deve conformarsi anche la Carta dei Servizi specificamente dedicata al percorso nascita, che le Aziende sanitarie sono chiamate a predisporre in ottemperanza all'Accordo del 16-12-2010 tra lo Stato, le Regioni, le Province autonome, le Province, i Comuni e le Comunità montane sulle "Linee di indirizzo per la promozione ed il miglioramento della qualità, della sicurezza e dell'appropriatezza degli interventi assistenziali nel percorso nascita e per la riduzione del taglio cesareo".

## Come costruire la carta dei servizi per il percorso nascita

La Carta dei Servizi specificamente dedicata al percorso nascita è un impegno inderogabile che tutte le Aziende sanitarie sono chiamate a rispettare. Essa rappresenta lo strumento più idoneo ed appropriato non solo per illustrare i servizi ed i percorsi assistenziali che il punto nascita offre per la gravidanza, il parto e la fase post partum, ma per consentire alle Aziende sanitarie, con il supporto attivo dei Comitati percorso nascita aziendali e sulla base di una corretta organizzazione regionale del percorso nascita, di dare conto dell'implementazione di alcune delle 10 linee di attività contenute nell'Accordo. Le Aziende sanitarie, pertanto, dovranno definire nella Carta dei servizi specificamente dedicata al percorso nascita quali sono le azioni implementate per favorire l'integrazione tra il territorio (consultori) e il punto nascita, (definizione di percorsi assistenziali differenziati a seconda della eventuale presenza e del conseguente livello di rischio della gravidanza, favorendo la gestione delle gravidanze fisiologiche presso i consultori, l'utilizzo dell'"agenda della gravidanza", cioè di una cartella gravidanza-parto-puerperio integrata) e per la diffusione delle Linee guida sulla gravidanza e sul taglio cesareo elaborate Dall'istituto Superiore di Sanità e delle Raccomandazioni prodotte dal ministero della salute sul tema materno infantile, l'implementazione delle procedure di partoanalgesia.

Nel dettaglio, la Carta dei servizi elaborata dalle Aziende sanitarie per il percorso nascita, in linea con quanto espresso dall'Accordo del 16-12-2010, dovrà contenere quanto segue:

**a) Informazioni sui presidi ospedalieri sedi di U.O. di ostetricia e di pediatria/neonatologia e TIN.**

E' opportuno che, nell'ottica del modello Hub e Spoke con cui va riorganizzata la rete dei punti nascita, così come previsto dall'Accordo del 16-12-2010, l'Azienda sanitaria dia conto nella Carta dei servizi della presenza, nel proprio contesto, di U.O. di I e II livello di ostetricia e di pediatria/neonatologia e TIN e, nel caso non siano presenti Unità operative di II Livello, quali siano i Centri Hub di afferenza identificati, nonché la presenza e le modalità di trasferimento in emergenza della madre e del neonato (STAM/STEN).

**b) Informazioni sulla operatività dei servizi, che comprendano almeno:**

- Il numero annuale di accessi ostetrici, di parti effettuati, di parti fisiologici, di parti cesarei programmati, di parti cesarei di urgenza;
- Il tasso annuale di mortalità materna e neonatale;
- Il numero di figure professionali presenti garantite ad ogni turno di guardia, che dovrà essere coerente agli standard e requisiti previsti dall'Accordo del 16-12-2010;
- L'organizzazione della rete sanitaria di integrazione tra servizi territoriali (consultori e poliambulatori specialistici) ed ospedalieri per l'assistenza in gravidanza.
- La disponibilità di attività "intra moenia" dei professionisti (ginecologi, ostetrici, neonatologi, pediatri)
- La presenza di strutture di riferimento per la "gravidanza medicalmente assistita"
- La presenza di strutture di riferimento per la diagnosi ed il trattamento di patologie rare e ad alta complessità del neonato (es. malattie metaboliche, neurologiche, cardiologiche)

**c) Informazioni alle donne che accedono al punto nascita:**

- Percorso previsto dalla fase preconcezionale, durante tutto il periodo della gravidanza fino all'accoglienza nel punto nascita
- Presenza di accettazione ostetrica/P.S. ostetrico dedicato
- Composizione e indicazioni sul team di ostetricia e neonatologia
- Tipologia di parto offerto e utilizzo di tecniche di controllo e gestione del dolore nel travaglio-parto
- Attività di promozione e sostegno dell'allattamento al seno
- Possibilità di supporto psicologico in tutte le fasi della gravidanza e del puerperio
- Presenza della banca del latte nell'ospedale/azienda sanitaria
- Informazione adeguata sulla possibilità della donazione del sangue da cordone ombelicale
- Offerta di corsi di accompagnamento alla nascita, sia nell'ambito del Punto nascita che nei consultori del territorio, rivolti alla donna ed alla coppia per gestire con efficacia e in sicurezza la gravidanza, il parto e il puerperio e fornire alle madri informazioni per la propria cura e quella del bambino
- Forme e modalità di sostegno previste per le donne di diversa etnia, con problemi linguistici, con disabilità o fragilità .

**d) Indicazioni relative all'umanizzazione del percorso nascita**

- Accesso e permanenza in sala travaglio e parto di un familiare o altra persona di fiducia della donna
- Accoglienza nei reparti
- Modelli organizzativi che consentano la vicinanza del neonato alla madre anche quando il neonato necessita di cure ( rooming-in, assistenza al puerperio)

**e) Indicazioni su feedback, tutela e web**

- Indicazioni sulle modalità per effettuare reclami ed elogi e segnalare eventuali eventi avversi alla Azienda sanitaria di riferimento;
- Feedback ed indicazioni da parte degli utenti e degli stessi operatori per il miglioramento della qualità del servizio offerto
- Individuazione di siti Web istituzionali che aiutino nella divulgazione di una corretta informazione sull'argomento