

Laboratorio Interaziendale Umanizzazione delle Cure

Proposta per l'area sovra zonale del Piemonte Sud-Ovest

Piano della salute 2014-2016, Art. 4

*Conferenza
Stato-Regioni*

- *Nel rispetto della centralità della persona nella sua interezza fisica, psicologica e sociale, **le Regioni si impegnano ad attuare interventi di umanizzazione in ambito sanitario** che coinvolgano aspetti **strutturali, organizzativi e relazionali** dell'assistenza.*
- *Si conviene di **predisporre un programma annuale di umanizzazione delle cure** che comprenda la definizione di almeno un'attività progettuale in tema di formazione del personale ed un'attività progettuale in tema di cambiamento organizzativo.*

D.G.R.

101-5530

del 3/8/2017

Obiettivo 6.6

Regione Piemonte

In coerenza con la normativa vigente [...] nonché in continuità con le iniziative in tema di umanizzazione avviate a livello regionale nel corso degli ultimi anni, si ritiene di provvedere nell'ambito degli obiettivi da assegnare per l'annualità 2017 ai Direttori generali delle ASR una serie sub-obiettivi specifici [...] finalizzati alla verifica della qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie con riferimento all'umanizzazione dell'assistenza:

- Programma nazionale valutazione partecipata della qualità delle strutture di ricovero secondo i principi dell'empowerment.*
- Comunicazione fra medici curanti e familiari dei pazienti.*
- Commissioni miste conciliative.*
- Progetti sostegno pazienti/famiglie.*

Il concetto di **Umanizzazione**

Umanizzazione è un concetto **complesso e multidimensionale**, che coinvolge il sistema sanitario in tutta la sua estensione.

Gli interventi di umanizzazione riguardano tutti gli aspetti del ricovero e proseguono all'esterno con l'assistenza domiciliare.

“La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino - Il grado di umanizzazione delle strutture di ricovero”

Ricerca Promossa dall'Agenas
in collaborazione e con
l'Agenzia di Valutazione Civica
di Cittadinanzattiva e con tutte
le Regioni e Province
Autonome

- La metodologia utilizzata è stata la ricerca-azione fondata sul coinvolgimento più ampio possibile di tutti i portatori di interesse.
- All'indagine hanno partecipato 278 strutture, 286 associazioni, 594 cittadini sul territorio nazionale. I giudizi sono stati elaborati sulla base di 144 *item* che hanno composto la *check list* per la valutazione partecipata.
- Gli *item* hanno esplorato quattro aree principali:
 1. Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto specificità della persona;
 2. Accessibilità fisica, vivibilità e *comfort* dei luoghi di cura;
 3. Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza;
 4. Cura della relazione con il paziente/ cittadino.

I risultati della ricerca

Ricerca Promossa dall'Agenas
in collaborazione e con
l'Agenzia di Valutazione Civica
di Cittadinanzattiva e con tutte
le Regioni e Province
Autonome

- **Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona:** scarsa attenzione alla dimensione della multiculturalità e ritardo generalizzato nell'avvalersi dei **nuovi** strumenti informativi.
- **Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura:** eccessiva rigidità in alcune prassi (es. orari di distribuzione pasti).
- **Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza:** ritardo nell'accessibilità online per i pazienti delle cartelle cliniche e dei referti degli esami, scarsa cura dei siti web delle aziende.
- **Cura della relazione con il paziente e con il cittadino:** mancanza di programmi periodici di formazione mirati alla comunicazione clinica per medici e infermieri e all'affinamento della comunicazione con l'utenza per il personale di *front office*, assenza in molte unità operative di degenza di procedure di assegnazione ai pazienti di uno o più "operatori di riferimento" o alla possibilità per il paziente di avere un secondo parere medico come prestazione gratuita.

Umanizzazione come progetto

- Il grado di umanizzazione in sanità non può prescindere dalla centralità del cittadino nella logica di ridefinizione dei servizi sanitari e la **partecipazione dei cittadini** alla costruzione del rapporto tra sanità e società è un punto centrale nel concetto di modernizzazione dell'offerta dei servizi.
- Il rapporto tra cittadino-utente e strutture sanitarie dovrebbe, pertanto, essere **continuamente sottoposto a benchmark** ed eventualmente ridefinito in relazione alla dimensione organizzativa, la dimensione del governo clinico e la dimensione della qualità, attraverso modalità trasparenti e non burocratiche.

La proposta

Il Laboratorio interaziendale per l'

Umanizzazione delle cure

Per rispondere a tutte queste esigenze si propone l'istituzione di un *laboratorio permanente sull'umanizzazione delle cure* –istituito su base interaziendale tra aziende sanitarie e ospedaliere di uno stesso territorio – che sia occasione di confronto tra professionisti dei diversi settori delle aziende, essendo altresì aperto alla cittadinanza.

L'opzione della partecipazione attiva della cittadinanza potrebbe essere rappresentata da un ruolo forte, all'interno del laboratorio, della figura del *paziente esperto*, ovvero di chi, "forte" di un'esperienza di malattia e di cura opportunamente elaborata, può farsi latore delle istanze pratiche dei malati ai professionisti della salute.

Il Laboratorio interaziendale per l' Umanizzazione delle cure

Un *laboratorio permanente* è uno **spazio di lavoro comune a professionisti di diversa estrazione** e finalizzato non solo alla proposta, ma alla **realizzazione di azioni sperimentali** e alla **diffusione, implementazione e valorizzazione di pratiche già in essere.**

I compiti

Il Laboratorio interaziendale per l' Umanizzazione delle cure

- Individuare le **esigenze** e le **aspettative dei cittadini utenti**
- Definire una politica e obiettivi per l'umanizzazione delle cure e implementare un **piano operativo** di “umanizzazione”
- Stimare le **risorse necessarie** per la sua realizzazione e il suo sviluppo
- Determinare metodi per **misurarne l'efficacia e l'efficienza**
- Individuare e diffondere **buone pratiche già consolidate** all'interno dell'azienda o tra aziende diverse
- Ideare e strutturare iniziative volte a promuovere fattivamente la **cultura dell'umanizzazione delle cure**, dalla promozione di *setting* formativi alla conduzione di sperimentazioni organizzative;
- Promuovere **spazi di incontro tra malati** con finalità di aiuto e accompagnamento in tutti i risvolti del percorso terapeutico

Le tematiche

Il Laboratorio
interaziendale
per l'

Umanizzazione
delle cure

Il malato esperto ovvero il coinvolgimento attivo dell'esperienza del paziente nella preparazione delle strategie assistenziali

Il *Patient Engagement*, ossia il coinvolgimento attivo della figura "paziente" nella gestione del suo percorso terapeutico e assistenziale, nonché il suo coinvolgimento nell'ambito dei processi istituzionali e regolatori, è al centro delle strategie e dei programmi sanitari dei paesi più evoluti.

Le tematiche

Il Laboratorio
interaziendale
per l'

Umanizzazione
delle cure

Il tema del multiculturalismo, la nuova frontiera dell'assistenza sanitaria

L'Italia è ormai luogo di approdo per immigrati e ciò sta modificando, contestualmente al mutare del tessuto sociale, la domanda di salute. Le criticità correlate alla multiculturalità non sono riconducibili soltanto a problemi di ordine linguistico, ma anche e soprattutto alle diversità culturali che possono impedire una relazione efficace con l'immigrato, come per esempio le diverse concezioni circa l'assistenza agli anziani, l'alimentazione, la dimensione procreativa e contraccettiva, l'igiene, il rapporto con la morte ecc.

Le tematiche

Il Laboratorio
interaziendale
per l'

Umanizzazione
delle cure

Informare per il consenso ovvero la costruzione dell'alleanza terapeutica

La pratica dell'informazione al consenso trasforma la relazione clinica da un atto di fiducia ad un atto partecipato e la caratterizza come un processo di scelte ed azioni condivise, dove gli attori principalmente coinvolti, il professionista della salute e il soggetto malato, si riconoscono come interlocutori. È dunque questo snodo un tramite rilevante attraverso cui le istanze pratiche del paziente possono trovare un più fecondo accoglimento, contrastando la tendenza alla standardizzazione dell'approccio al paziente.

Le tematiche

Il Laboratorio
interaziendale
per l'

Umanizzazione
delle cure

La comunicazione

La comunicazione è una delle strutture portanti del percorso terapeutico e, in un mondo sempre più segnato dalla collaborazione multidisciplinare e multi professionale, il tema della comunicazione in sanità non deve riguardare unicamente la comunicazione clinico-terapeutica, ma può essere trattata a tutto tondo.

Le tematiche

Il Laboratorio
interaziendale

per l'

Umanizzazione
delle cure

La cura del *front-office*

Il *front-office* è il punto di massima visibilità e ha il compito di avvicinare sempre di più le richieste del cittadino ai servizi dell'Amministrazione. Una politica di umanizzazione delle strutture sanitarie non può dunque prescindere dall'attenzione al canale istituzionale di contatto tra utenza e struttura, attenzione che si esplica mediante un continuo sforzo nella direzione della semplificazione delle procedure e della preparazione degli operatori.

Le tematiche

Il Laboratorio
interaziendale
per l'

Umanizzazione
delle cure

La gestione del dolore

A sette anni dall'approvazione della legge 38/2010 ancora molti pazienti con dolore cronico non riescono ad accedere alla terapia del dolore. E se la situazione in questo campo presenta differenze notevoli sul territorio nazionale, certamente colpisce il dato complessivo che solo tre persone su dieci siano indirizzate ai trattamenti idonei dai medici di famiglia e più del 60% non sappia a chi rivolgersi, il che allunga a dismisura i tempi di attesa prima di arrivare a un centro specializzato. Per quanto il mondo della sanità piemontese abbia fatto notevoli passi avanti negli ultimi anni, è necessario continuare a promuovere iniziative in questo senso, soprattutto per continuare a promuovere la cultura della *gestione del dolore*: significativo è il dato aifa secondo cui le dosi medie giornaliere di oppioidi maggiori e minori, in crescita dopo la legge 38, a partire dal 2015 hanno subito una nuova battuta di arresto.

Le tematiche

Il Laboratorio
interaziendale
per l'

Umanizzazione
delle cure

Vivere i luoghi di cura

Tema imprescindibile in ogni piano di umanizzazione è l'attenzione alla vivibilità e all'accessibilità delle strutture, nonché a tutte quelle prassi – l'orario delle visite, quello della distribuzione dei pasti ecc. – che definiscono il primo livello di "umanizzazione" del contesto della cura.