

*Il nuovo modello di cura dello Scompenso Cardiaco per un invecchiamento
Attivo ed in Salute*

SALERNO 5 OTTOBRE 2018

«L'UMANIZZAZIONE DELLE CURE»



Vincenza Colavito

L'UMANIZZAZIONE DELLE CURE

Per «Umanizzazione» s'intende quel processo in cui si deve porre il malato al centro della cura con la massima attenzione posta alla persona nella sua totalità: bisogni organici, psicologici, relazionali e affettivi.

«Il concetto di 'umanizzazione» non è solo una prerogativa degli obiettivi delle aziende sanitarie moderne. Umanizzare le cure, e quindi l'assistenza, è uno dei capisaldi della medicina intesa come scienza rivolta alla salute dell'uomo sin da quando è nato l'uomo medico».

LA PERSONA

- **Umanizzare significa soprattutto rispetto e centralità della «PERSONA» che va trattata non come un oggetto ma come un soggetto con la sua dignità. Ogni Persona deve essere ascoltata, informata, seguita nei vari percorsi sanitari, aiutata a superare i disagi, le barriere architettoniche e le eventuali disabilità legate alla malattia o ad altro ed anche a farlo soggiornare, nel periodo della degenza, in un ambiente salubre. Umanizzare, non significa solo curare un organo malato, ma assistere il più umanamente possibile una persona, sia essa grande o piccola nell'età e nella patologia, con disponibilità, educazione e, soprattutto, rispetto.**

LA CENTRALITA' DEL MALATO

Porre il malato al centro significa renderlo protagonista della sua salute e della sua malattia ed informarlo correttamente. Le disposizioni Legislative 502/92 e 517/92 sottolineano il ruolo determinante del cittadino che si evidenzia in due parole chiave: Aziendalizzazione e Umanizzazione.

Uscire dalla “congiura del silenzio” sia per i medici che per i familiari e considerare che l’unico referente della verità è il malato. L’Istituzione dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico, la Carta dei Servizi Sanitari e l’individuazione di forme moderne di partecipazione da parte del cittadino, sottolineando il forte ruolo di stakeholder, accanto ad altri soggetti.

Oggi l’aziendalizzazione punta sull’efficienza e sui risultati, ma la tecnologia deve essere al servizio dell’uomo e non viceversa.

L'INTEGRITA' DEL MALATO

«Venni per essere guarito, se non guarito almeno curato, se non curato almeno consolato»

I tre verbi : GUARIRE

CURARE

CONSOLARE

Il valore dell'integrità non deve essere sacrificato in nome del settorialismo, della specializzazione

LA TRASPARENZA

Trasparenza significa:

facilità di accesso ai servizi, semplicità, continuità, Informazione chiara e precisa, cortesia, disponibilità, facilitazione puntualità, sicurezza e ascolto: diventano parole piene di significato per ogni operatore che sceglie di fare del proprio lavoro un servizio al cittadino. Un ospedale umano deve respirare un'aria di speranza.

LA SPERANZA

Un ospedale umano deve respirare un'aria di speranza. La speranza è come il sangue, non si vede ma deve esserci. Il sangue è la vita. Dare forza alla speranza non significa non valorizzare le carenze, ma avere fiducia che le carenze negative si possano superare attraverso il potenziamento del bene. non solo presenza solidale e di supporto per le fasce più deboli ma anche organo di consultazione, programmazione e controllo dei servizi.

LA MOTIVAZIONE

Abbiamo delineato alcuni percorsi che possono contribuire a rendere il luogo di cura più umano, sia per i degenti che per chi vi lavora. Esistono molti ostacoli e resistenze nel tradurre il decalogo nella prassi, ma l'essere motivati ed avere una visione del futuro rappresentano il miglior modo per prepararlo.

IL LAVORO IN EQUIPE

Lavorare insieme per servire meglio

Il vocabolario latino conta poco più di venti lettere, la somma creativa di queste lettere, promuove la comunicazione, dà forma a giornali e riviste, è responsabile per tutti i libri custoditi nelle biblioteche.

LA FORMAZIONE PERMANENTE

Un elemento qualificante dell'ospedale è l'aggiornamento e la formazione del personale. La motivazione è fondamentale.

I PROGETTI

- **FIN DAL 2000, PRESSO IL MAUGERI, SONO STATI ATTIVATI I SEGUENTI PROGETTI:**
- **«ACCOGLIENZA DEL MALATO E DEI FAMILIARI» IN COLLABORAZIONE CON: LE CASE DI**
- **ACCOGLIENZA: «ISTITUTO SACRO CUORE», «OASI S. MARIA», CONVENTO «SANTA MARIA**
- **DEGLI ANGELI».**
- **«SUPPORTO E FORMAZIONE AL CAREGIVER PERCHE' SI PRENDA CURA DEL MALATO».**
- **INTERAZIONE COSTANTE CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E DI TUTELA PER SUPPORTO.**
- **INTERAZIONE CON CARITAS, ASSOCIAZIONI PRESENTI SUL TERRITORIO PER ASSICURARE IDONEA**
- **ASSISTENZA AI MALATI E AI PARENTI.**

PROGETTI DI UMANIZZAZIONE

- **FIN DAL 2000 SONO STATI ATTIVATI I SEGUENTI PROGETTI:**
- **«ACCOGLIENZA DEL MALATO E DEI FAMILIARI» IN COLLABORAZIONE CON LE CASE DI ACCOGLIENZA:**
- **«ISTITUTO SACRO CUORE», «OASI S. MARIA», CONVENTO «SANTA MARIA DEGLI ANGELI».**
- **«SUPPORTO E FORMAZIONE AL CAREGIVER PERCHE' SI PRENDA CURA DEL MALATO».**
- **INTERAZIONE COSTANTE CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO E DI TUTELA PER SUPPORTO.**
- **INTERAZIONE CON CARITAS, ASSOCIAZIONI PRESENTI SUL TERRITORIO PER ASSICURARE IDONEA ASSISTENZA AI MALATI E AI PARENTI**
- **.**

I PROGETTI REALIZZATI

- PROGETTO «*DIALOGHIAMO INSIEME*»
- PROGETTO «*SCUOLA IN OSPEDALE*»
- PROGETTO «*SOS*»
- PROGETTO DI «*EVENTI RELIGIOSI*»
- PROGETTO «*EVENTI E SORRISI IN CORZIA*»
- PROGETTO «*PRESIDIO IN CORZIA*»
- PROGETTO «*CONTINUITA' DI CURA*»
- PROGETTO «*COSTUMI E SOCIETA?*»

LA RICERCA

- **PER QUANTO RIGUARDA LA CARDIOLOGIA ABBIAMO ADERITO AL PROGETTO RELATIVO AI CENTRI SPOOK E AI CENTRI AB.**
- **FACCIAMO RIFERIMENTO AL «CHRONIC CARE MODEL» (C.C.M), IL MODELLO SVILUPPATO DAL PROF. WAGNER, CHE PROPONE DI ATTINGERE ALLE RISORSE DELLA COMUNITA' PER MIGLIORARE L'ASSISTENZA AI MALATI CRONICI. PRESTIAMO ATTENZIONE A TUTTO QUELLO CHE RUOTA INTORNO AL MALATO PER «CREARE RETI SOCIALI», PROMUOVERE L'INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO E FORNIRE UN'ASSISTENZA CONTINUATIVA.**

LE ASSOCIAZIONI

- A.I.S.C. ASSOCIAZIONE ITALIANA SCOMPENSATI CARDIACI
- A.C.T.I. ASSOCIAZIONE ITALIANA CARDIO-TRAPIANTATI
- A.I.D.O. ASSOCIAZIONE ITALIANA DONATORI D'ORGANI
- A.I.T.A. ASSOCIAZIONE ITALIANA AFASICI
- A.A.D.C. ASSOCIAZIONE AMICI DEL CUORE
- A.V.O. ASSOCIAZIONE VOLONTARI OSPEDALIERI

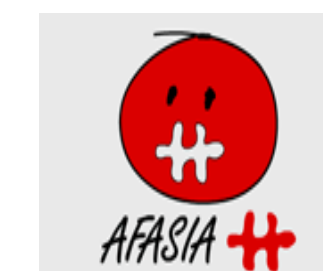
- Il Volontariato concorre al conseguimento dei fini istituzionali del Servizio Sanitario Nazionale. Legge 1978 n. 833



Istituti
Clinici
Scientifici
Maugeri



agenas.



**AGENAS-ARES-REGIONE PUGLIA –
PROGETTO DI RICERCA NAZIONALE:
«LA CURA E LA PERSONA. LA VALUTAZIONE PARTECIPATA DEL GRADO DI
UMANIZZAZIONE DELLE STRUTTURE DI RICOVERO» -Anno 2018-**



ISTITUTI CLINICI SCIENTIFICI MAUGERI S.p.A. Società Brenefit ISTITUTO DI CASSANO MURGE-

Gruppo di Lavoro

Istituti Clinici Scientifici Maugeri S.p.A.-Società Benefit

Sig. N.Ruccia

Sig.ra L.Peragine

Dott.ssa R. Angiulo

Dott. R. Lagioia

Dott. V. Scarola

Prof. A. Di Gregorio

Dott.ssa V.Colavito

Presidente A.C.T.I. PUGLIA ONLUS

Presidente A.I.T.A. PUGLIA ONLUSS

Presidente A.V.O. delle Murge ONLUS

Referente A.I.S.C. PUGLIA ONLUS

Presidente A.I.D.O. PUGLIA ONLUS

Presidente «AMICI DEL CUORE»ONLUS

Resp. U.R.P. D.S.- ISTITUTO MAUGERI –S.B.

STRUTTURA DELLA CHECKLIST 142 ITEM

Sezione 2 - Struttura della checklist per la valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero							
AREA	SOTTO-AREA	CRITERI	N. Criteri	N. Item	Item dal n. al n.	Totale Item	
1 Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona	1.1 Attenzione alle fragilità e ai bisogni della persona	1.1.1 Funzione di supporto psicologico	10	5	1 - 5	48	
		1.1.2 Attività/ interventi per favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno		4	6 - 9		
		1.1.3 Agevolazione del supporto relazionale e affettivo di familiari e altri soggetti		9	10 - 18		
		1.1.4 "Ospedale senza dolore"		5	19 - 23		
	1.2 Rispetto della privacy	1.2.1 Rispetto dell'anonimato e della non-diffusione dei dati sensibili		4	24 - 27		
		1.2.2 Rispetto della riservatezza		3	28 - 30		
	1.3 Impegno per la non-discriminazione culturale, etnica, religiosa	1.3.1 Rispetto delle specificità linguistiche		1.3.1 Rispetto delle specificità linguistiche	3		31 - 33
				1.3.2 Rispetto delle esigenze di culto	4		34 - 37
				1.3.3 Rispetto delle specificità etniche e culturali	5		38 - 42
	1.4 Continuità delle cure	1.4.1 Agevolazione della continuità delle cure		6	43 - 48		
2 Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura	2.1 Accessibilità fisica	2.1.1 Eliminazione delle barriere architettoniche e sensoriali	9	3	49 - 51	46	
		2.1.2 Accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto		9	52 - 60		
	2.2 Logistica e segnaletica	2.2.1 Orientamento e segnaletica		2	61 - 62		
		2.2.2 Percorsi interni		2	63 - 64		
	2.3 Reparti di degenza "a misura d'uomo"	2.3.1 Dotazioni e caratteristiche dei reparti di degenza		7	65 - 71		
		2.3.2 Reparti di degenza "a misura di bambino"		4	72 - 75		
		2.3.3 Comfort alberghiero		7	76 - 82		
	2.4 Comfort generale della struttura	2.4.1 Comfort dei servizi comuni		8	83 - 90		
2.4.2 Comfort delle sale d'attesa		4	91 - 94				
3 Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza	3.1 Semplificazione delle procedure	3.1.1 Semplificazione delle modalità di prenotazione	5	4	95 - 98	21	
		3.1.2 Semplificazione delle modalità di accesso alle prestazioni		3	99 - 101		
	3.2 Agevolazione dell'accesso alle informazioni e trasparenza	3.2.1 Agevolazione dell'accesso alla documentazione sanitaria		8	102 - 109		
		3.2.2 Accesso alle informazioni		4	110 - 113		
		3.2.3 Contenuti e accessibilità del sito web		2	114 - 115		
4 Cura della relazione con il paziente/ cittadino	4.1 Relazione tra professionista sanitario e paziente	4.1.1 Cura della comunicazione clinica ed empowerment individuale	5	15	116 - 130	27	
		4.1.2 Formazione e supporto al personale per la cura della relazione con il paziente		4	131 - 134		
	4.2 Relazione con il cittadino	4.2.1 Assunzione di impegni nei confronti del cittadino		5	135 - 139		
		4.2.2 Accoglienza		2	140 - 141		
		4.2.3 Formazione del personale di contatto		1	142		
			29			142	

LE AREE DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI UMANIZZAZIONE

1. Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

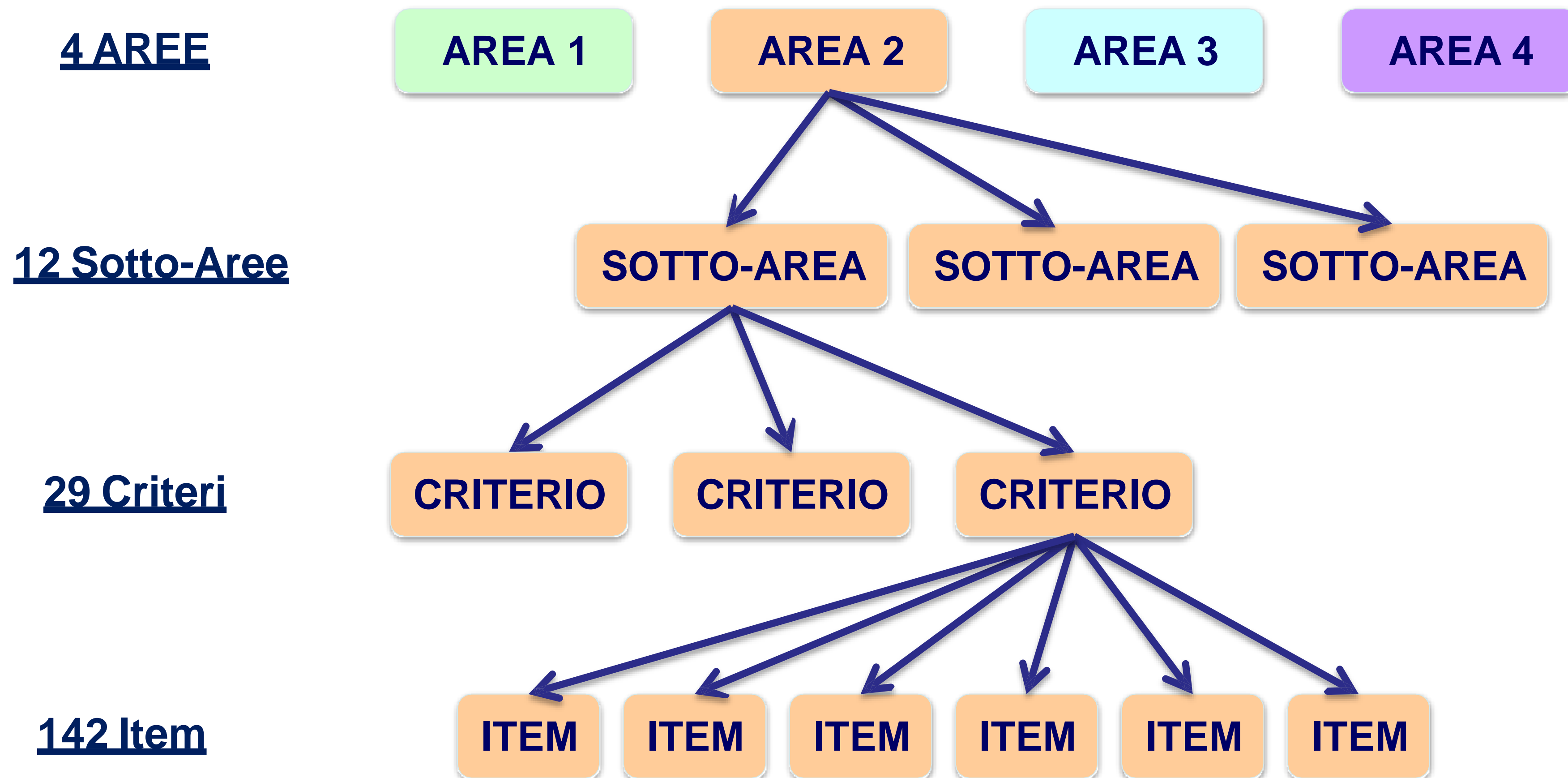
2. Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura

3. Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza

4. Cura della relazione con il paziente/cittadino

Struttura della Checklist

La struttura della checklist è organizzata secondo un'architettura "ad albero"



Aree – sotto aree – criteri ed item

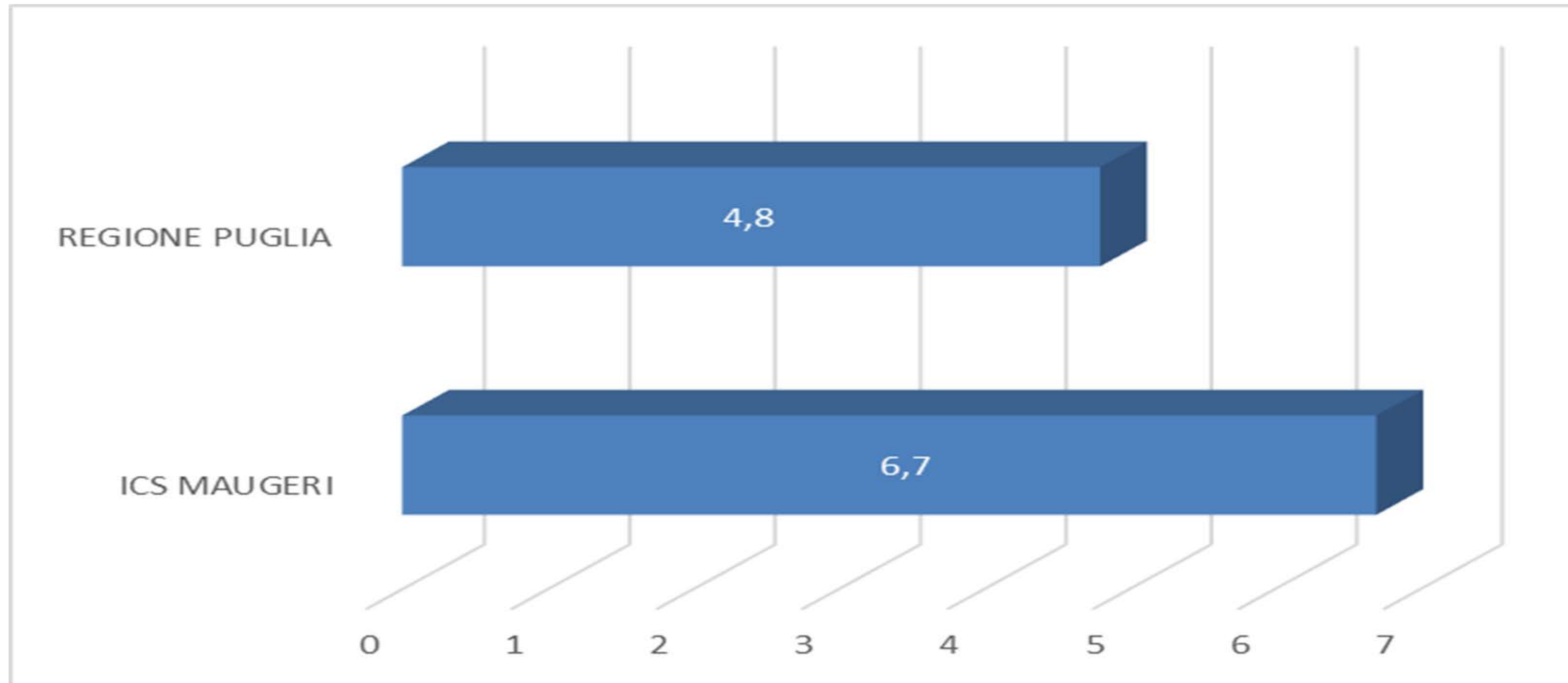
La struttura della checklist è organizzata secondo un'architettura “ad albero”

<u>4 AREE</u>	AREA 1	AREA 2	AREA 3	AREA 4
<u>12 Sotto-Aree</u>	4 sotto- aree	4 sotto- aree	2 sotto- aree	2 sotto- aree
<u>29 Criteri</u>	10 criteri	9 criteri	5 criteri	5 criteri
<u>142 Item</u>	48 item	46 item	21 item	27 item

RISULTATI DELLA RICERCA

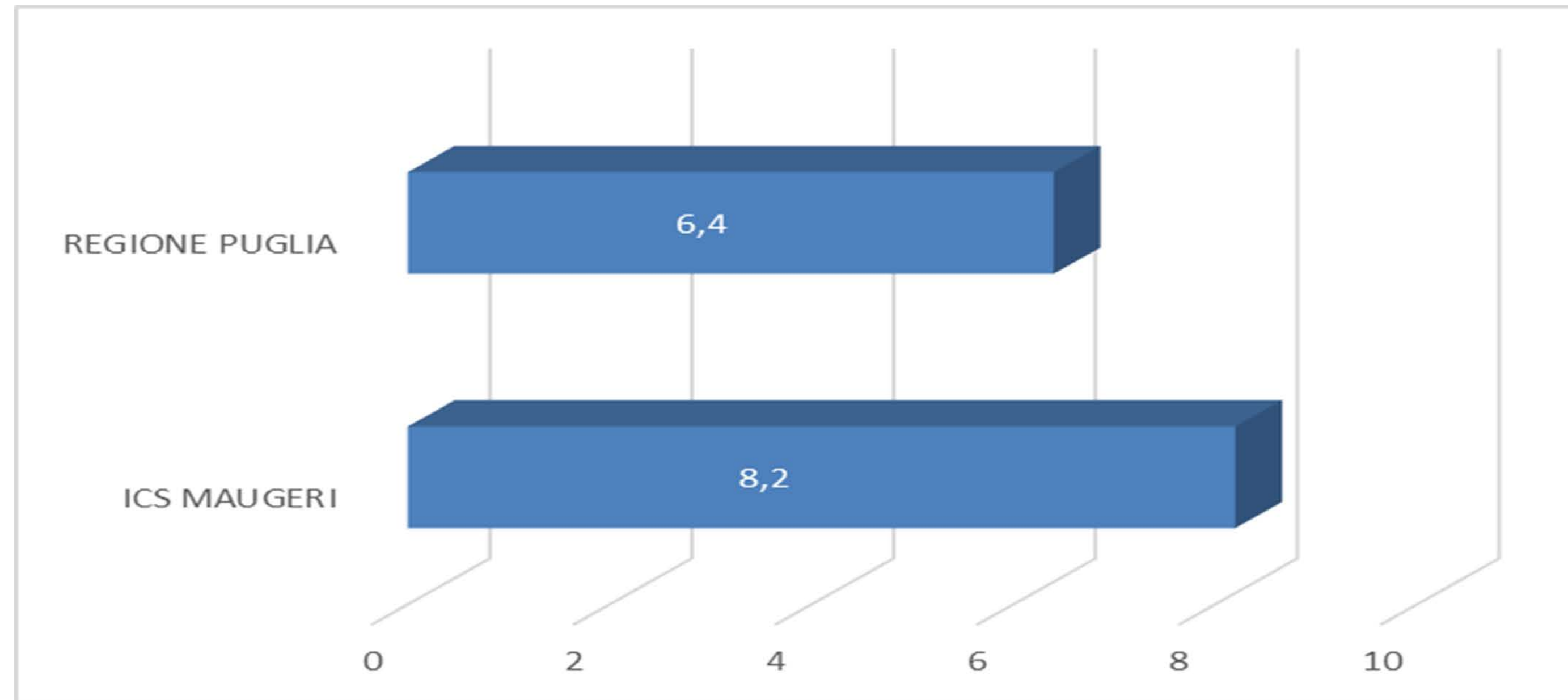
«PROCESSI ASSISTENZIALI E ORGANIZZAZIONE ORIENTATI AL RISPETTO E ALLA SPECIFICITA' DELLA PERSONA»

AREA 1



«ACCESSIBILITA' FISICA, VIVIBILITA' E CONFORT DEI LUOGHI DI CURA»

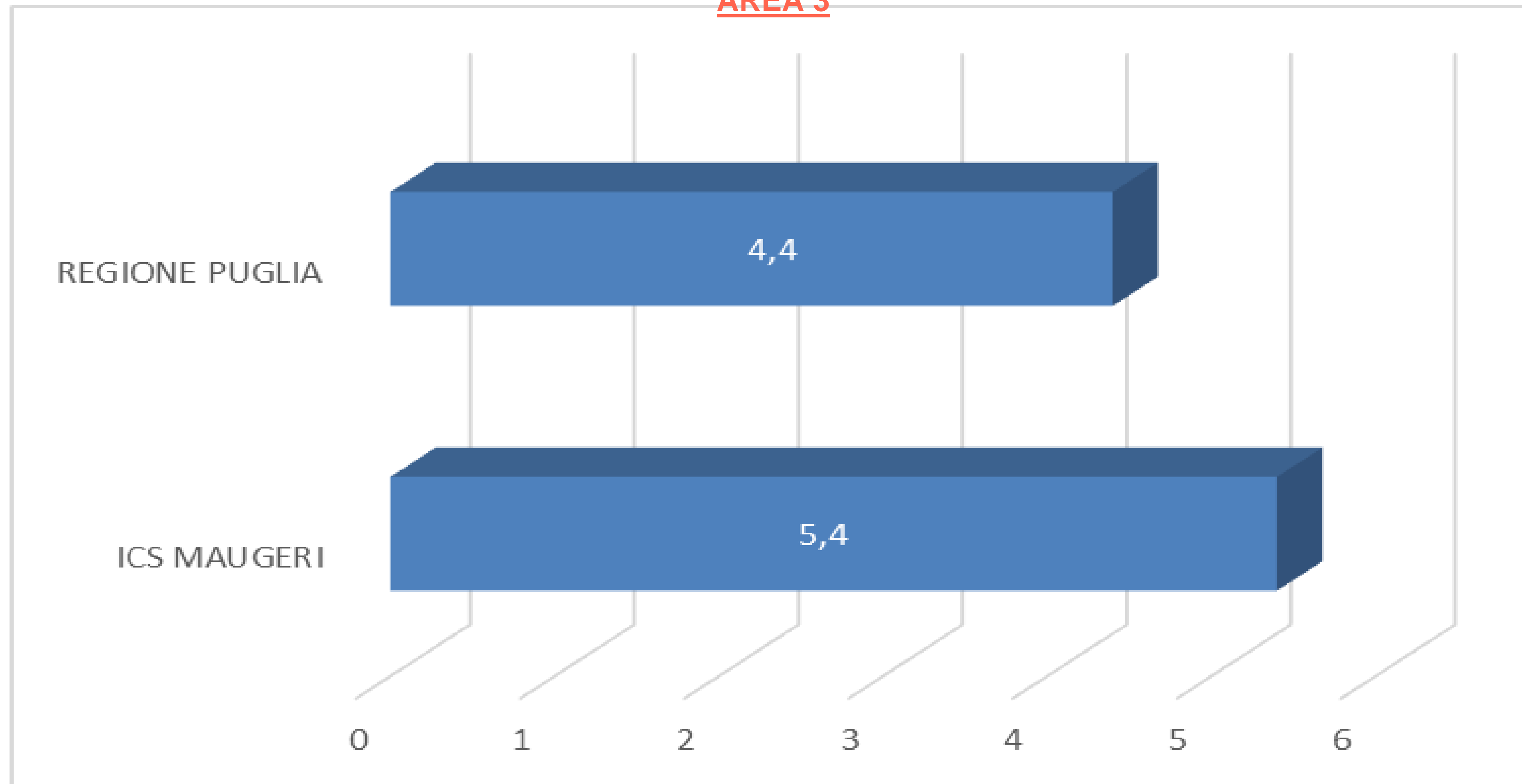
AREA 2





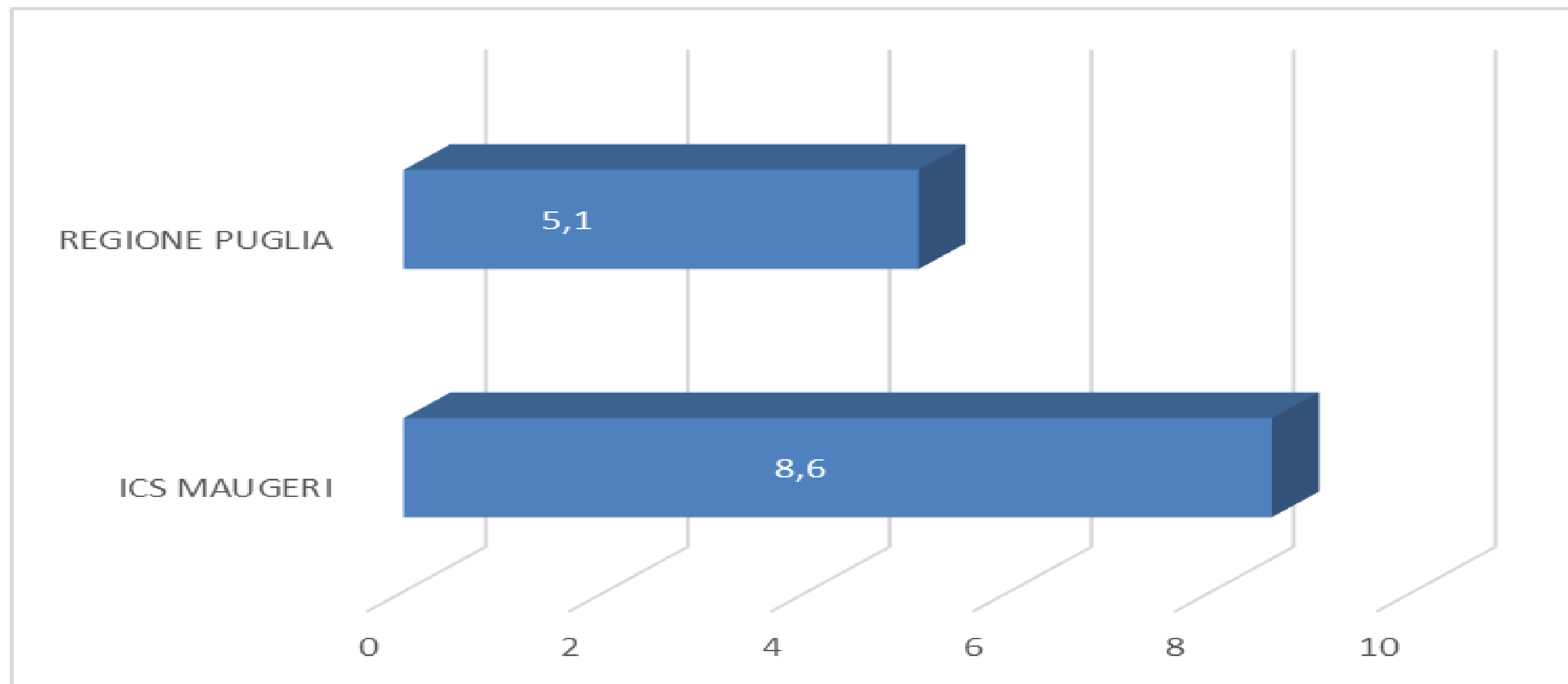
«ACCESSO ALLE INFORMAZIONI, SEMPLIFICAZIONE E TRASPARENZA»

AREA 3



«CURA DELLA RELAZIONE CON IL PAZIENTE E CON IL CITTADINO»

AREA 4



PROMUOVERE L'AUDIT PER LE SEGUENTI FINALITA':

Migliorare la COMUNICAZIONE:

- Rimuovere le **“barriere”**
- Condividere le **“azioni”**
- Stabilire una comunicazione più diretta tra le **“persone”**

SOFT SKILLS

L'arte fin troppo sottovalutata di comunicare bene

sono le cosiddette "competenze trasversali", ovvero quelle capacità che raggruppano:

- **le qualità personali;**
- **l'atteggiamento in ambito lavorativo;**
- **le conoscenze nel campo delle relazioni interpersonali.**

UMANIZZAZIONE E COMUNICAZIONE FRA STRUTTURE, OPERATORI SANITARI E ASSOCIAZIONI

Occorre creare una équipe compatta, forte e disposta al dialogo per affrontare e risolvere le problematiche che tutti giorni si presentano



Si è dimostrato che mantenendo nel tempo una comunicazione con un paziente incide positivamente

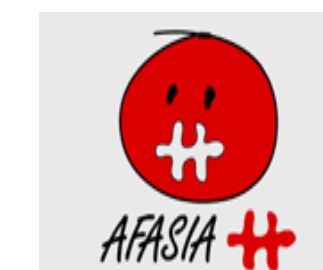




Istituti
Clinici
Scientifici
Maugeri



agenas.



AGENAS-ARES-REGIONE PUGLIA

PROGETTO DI RICERCA NAZIONALE:

«LA CURA E LA PERSONA. LA VALUTAZIONE PARTECIPATA DEL GRADO DI UMANIZZAZIONE DELLE STRUTTURE DI RICOVERO»

FONDAZIONE S. MAUGERI: _ MIGLIORE PERFORMANCE 2018



V. POLITO - GIORNALE DI PUGLIA

Sono stati premiate alla Fiera del Levante, nel corso dell'incontro "Valutazione partecipata dell'umanizzazione negli ospedali", alcune strutture sanitarie della Puglia per i risultati del Rapporto 2018 sulla "Umanizzazione delle Cure", dall'Agenas(Agenzia Nazionale della Sanità).



Istituti
Clinici
Scientifici
Maugeri

GRAZIE A TUTTI

Dr.ssa V. Colavito

Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico

DIREZIONE SANITARIA

urp.cassano@icsmaugeri.it