

**Centro Regionale S. Alessio
Margherita di Savoia per i ciechi**

PROCEDURE DI UMANIZZAZIONE

INDICE

1. SCOPO DELLE PROCEDURE
2. CAMPO DI APPLICAZIONE
3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO
4. TERMINOLOGIA E ABBREVIAZIONI
5. RESPONSABILITA'
6. PREMESSE TEORICO METODOLOGICHE E DESCRIZIONE DELLE PROCEDURE
 - 6.1 Generalità
 - 6.2 Area dell'empatia diffusa
 - 6.3 Area della buona comunicazione
 - 6.4 Area dell'ascolto
 - 6.5 Area del continuo adeguamento della logistica
 - 6.6 Gruppo di Lavoro per l'Umanizzazione (G.L.U.)
7. MONITORAGGIO SULL'EFFICACIA DELLA PROCEDURA

REV.	DATA	NOTA DI REVISIONE
0	22/08/18	Prima emissione
1	15/11/2018	Seconda emissione

1. SCOPO DELLE PROCEDURE

Scopo di questa procedura è quello di ottenere e mantenere il massimo livello di umanizzazione nell'ambito dei servizi erogati dal Centro Sant'Alessio.

Ricordiamo che per "umanizzazione" in ambito sanitario si intende la capacità di rendere i luoghi di cura e le stesse pratiche medico-assistenziali più aperte, sicure e senza dolore, conciliando politiche di accoglienza, informazione e comfort con percorsi assistenziali il più possibile condivisi e partecipati con il paziente

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Centro Regionale S. Alessio
Margherita di Savoia per i ciechi
PROCEDURE DI UMANIZZAZIONE

La presente procedura trova la sua applicazione in ogni ambito dei servizi erogati dal Centro Sant’Alessio e, visto il coinvolgimento del territorio, anche all’esterno dei nostri spazi “fisici”, in ogni luogo dalla potenziale significatività comunitaria.

3. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Il Patto per la Salute 2014-2016, intesa tra Governo, Regione e Province autonome finalizzata a potenziare il sistema di governance della sanità individuando gli strumenti necessari per assicurare la sostenibilità del SSN, garantire l’equità e universalità del sistema, nonché appropriati livelli di assistenza (Lea). Tali concetti riguardo l’umanizzazione dei servizi sanitari sono ripresi dall’ATTO DI INDIRIZZO PER L’ANNO 2018 del Ministero della Salute.

4. TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI

D.M.	Direttore Medico
G.L.U.	Gruppo di Lavoro per l’Umanizzazione
URP	Ufficio Relazioni con il Pubblico

5. RESPONSABILITA’

La responsabilità della umanizzazione è del D.M.

La responsabilità di redigere il Piano Annuale per la buona relazione tra pazienti e professionisti sanitari è del Medico Psichiatra

6 MODALITA’ OPERATIVE

6.1 Modello di riferimento

Il nostro modello si basa su di uno dei concetti cardine della psicologia di comunità e cioè che in un contesto relazionale la percezione del proprio benessere sia strettamente legata al senso di appartenenza alla comunità.

Di seguito sono evidenziate e descritte le aree che intervengono nel percorso di umanizzazione.

Strumento operativo centrale per la realizzazione ed il monitoraggio del percorso di umanizzazione è il **Gruppo di Lavoro per l’Umanizzazione (G.L.U.)**, di cui parleremo in seguito.

Centro Regionale S. Alessio
Margherita di Savoia per i ciechi
PROCEDURE DI UMANIZZAZIONE

6.2 Area dell'empatia diffusa

Alla base dell'empatia vi è prima di tutto il riconoscimento e l'elaborazione dei propri aspetti potenzialmente distruttivi in maniera che non vengano proiettati sugli altri e non costituiscano in questa maniera interferenze con le varie attività.

E' quindi fondamentale un lavoro di prevenzione del burn out degli operatori: più le varie figure lavorative sono serene nel loro lavoro e meglio riusciranno a realizzare spazi e contesti relazionali nei quali l'utenza possa sentirsi a proprio agio.

A tal proposito in ogni settore prevediamo degli incontri periodici di confronto delle varie equipe sui vissuti emotivi attivati nella relazione con il perturbante della disabilità. Questi incontri che potremmo definire di autosostegno e confronto costante sono direttamente autogestiti dalle equipe di lavoro e vengono coordinati dai medici responsabili, dai coordinatori e da uno psicologo del servizio; infatti il primo sintomo del burn out è proprio quello di non sentire che il resto dell'equipe ti sostiene. Ai coordinatori spetta il compito di elaborare i documenti che sintetizzino le varie proposte emerse dal singolo lavoro di gruppo. Queste proposte di miglioramento dell'umanizzazione vengono condivisi e discussi dal G.L.U. che ha come compito quello di renderle operative.

Verranno anche distribuiti periodicamente dei questionari anonimi di valutazione agli operatori per la prevenzione del burn out.

Ad ogni settore operativo, residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale adulti e minori, corrisponde anche un gruppo utenti e loro famiglie che si incontra periodicamente (all'incirca ogni sei mesi) con il medico responsabile, il coordinatore del rispettivo servizio e uno psicologo, durante il quale si raccolgono osservazioni e proposte. Anche in questo caso vengono elaborati dei materiali da inviare per essere discussi nel G.L.U. Ogni gruppo utenti e famiglie elegge un suo rappresentante che partecipi alle riunioni del G.L.U.

6.3 Area della buona comunicazione

Il G.L.U. ha tra i suoi compiti specifici la verifica della chiarezza espositiva delle comunicazioni istituzionali, elemento chiave dell'accessibilità e della buona accoglienza. A tal fine verranno annualmente distribuiti con modalità anonime dei questionari di valutazione sulla chiarezza della comunicazione istituzionale.

In particolare, ogni modifica della struttura, ogni innovazione, ogni sperimentazione che viene messa in campo, viene descritta nelle sue linee generali in un breve abstract e inviato tramite la nostra news letter a tutta la nostra utenza e a tutti coloro i quali, a qualsiasi titolo si relazionino con il nostro Centro. La percezione di comunità che in questa maniera attiviamo è quella che ogni iniziativa avvenga alla luce del sole.

Centro Regionale S. Alessio
Margherita di Savoia per i ciechi
PROCEDURE DI UMANIZZAZIONE

Altro aspetto fondamentale è la periodica informazione, sempre tramite la news letter, riguardo tutti gli eventi significativi, le iniziative formative, ludiche o socializzanti che il Sant' Alessio organizza con lo scopo anche di aprirsi al territorio.

6.4 Area dell'ascolto

E' fondamentale che gli utenti e i loro familiari sentano sempre che qualcuno è in grado di accogliere un loro disagio e quantomeno lo sappiano indirizzare verso il soggetto istituzionale competente.

Giocano un ruolo centrale in questo senso gli operatori dell'URP, il cui responsabile fa infatti parte del G.L.U. E', infatti, l'URP che ha il compito di raccogliere i reclami da parte dell'utenza, di inviarli al Responsabile preposto, di monitorare la loro soluzione e di darne riscontro all'utenza stessa (vedi procedura "Gestione del Reclamo")

6.5 Area del continuo adeguamento della logistica

Questo aspetto è di fondamentale importanza per il buon funzionamento di una struttura. L'accessibilità agli spazi come le modalità di accoglienza, l'organizzazione delle stanze, i materiali a disposizione degli utenti e delle loro famiglie nelle sale d'attesa, il funzionamento della mensa, la collocazione dei distributori automatici di generi di conforto, tutto questo va inserito in questo capitolo.

6.6 Gruppo di Lavoro per l'Umanizzazione (G.L.U.)

Questa struttura rappresenta l'architrave del processo permanente per garantire il livello di umanizzazione del Centro.

Il gruppo è coordinato dal D.M. e vi fanno parte:

- Il D. M.
- I Medici Responsabili
- I Coordinatori dei vari servizi
- Uno psicologo del servizio,
- Un funzionario amministrativo identificato dalla Direzione
- I Responsabili del settore logistico
- Il Responsabile della mensa
- Il Responsabile dell'URP
- Il Responsabile della comunicazione
- Il Responsabile dell'area socio educativa
- Il Responsabile dell'area scolastica
- L'assistente sociale
- Il Coordinatore dei servizi infermieristici

Centro Regionale S. Alessio
Margherita di Savoia per i ciechi
PROCEDURE DI UMANIZZAZIONE

- Un rappresentante degli utenti e delle loro famiglie per ogni gruppo di lavoro dei vari servizi (residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale minore e ambulatoriale adulti, educativo e scolastico)
- I rappresentanti delle comunità religiose alle quali appartengono gli utenti e gli operatori del nostro Centro (un sacerdote cattolico, un pope ortodosso, un iman islamico, un rabbino, ecc.)
- I mediatori culturali delle etnie presenti nel nostro Centro

Il G.L.U. ha il compito di:

- Raccogliere i materiali prodotti dai vari gruppi di lavoro (quelli degli operatori e quelli degli utenti e dei loro familiari, le osservazioni provenienti dall'URP), selezionarli ed elaborarli e organizzare dei documenti-proposta da sottoporre in sede di Riesame della Direzione
- Grazie alla partecipazione dei coordinatori dei servizi educativo e scolastico e con il contributo dell'esperto di comunicazione elaborare e proporre progetti aperti a tutta la cittadinanza con la finalità integrativa con il territorio in ambito culturale, prettamente formativo come anche ludico
- Basandosi sui temi emersi dai documenti dei vari gruppi di lavoro elaborare progetti formativi mirati a soddisfare bisogni di sapere e di crescita da parte degli operatori come anche degli utenti e delle loro famiglie, quando è possibile aperti al territorio, anche coinvolgendo esperti esterni al Centro
- Verificare costantemente che le procedure e le modalità utilizzate per la comunicazione con l'utenza siano veramente efficaci in termini di chiarezza espositiva, sia grazie questionari anonimi che tramite interviste randomizzate con utenti e loro familiari

7. MONITORAGGIO SULL'EFFICACIA DELLA PROCEDURA

A cadenza trimestrale il DM, a campione, effettua verifiche sulla efficacia della procedura, riportando i risultati su apposito "Registro di monitoraggio delle procedure". Da tale controllo possono emergere azioni correttive che verranno riportate in sede di Riesame della Direzione.