

**Corso di Formazione manageriale per Top Manager (Direttore generale, sanitario, Amministrativo, sociosanitario) a.a. 2019-2020**

**Abstract dei Project Work discussi il 16 ottobre 2020**

**“Umanizzazione delle cure e qualità dell’assistenza: processi operativi”**

*Antonio Cerrato (Gruppo Villa Maria), Vincenzo Golini (ASL Caserta), Francesco Riso (ASL Cuneo)*

L’umanizzazione delle cure, ancorché da tempo prevista del SSN, non risulta ancora sufficientemente realizzata. Nel PW si parte dal modello recentemente sviluppato in modo partecipato da Age.n.a.s. (2019) provando ad estenderlo a due realtà, una privata e una pubblica, tenendo conto di quanto da esse già realizzato in questa prospettiva.

Il progetto prevede il coinvolgimento di numerosi stakeholder, in particolare le Associazioni dei cittadini (Cittadinanza Attiva sulla scia del programma di AGENAS 2017-2018), i Medici di Medicina Generale e le strutture territoriali decentrate.

Il PW prevede tre ambiti d’azione, ossia la formazione degli operatori, l’adeguamento delle strutture e mutamenti organizzativi, attraverso la creazione di una équipe multidisciplinare destinata a migliorare l’individuazione e trattamento dei pazienti fragili.

Partendo dall’ ambito formativo si ritiene di dover focalizzare l’intervento su tutti gli operatori su tale tematica con lezioni frontali o in remoto e con audit definiti e costanti nel tempo.

La Formazione per essere efficace deve coinvolgere anche il territorio, in particolare i MMG, i Distretti socio sanitari e gli Infermieri di Comunità/Territorio e tutto il personale che vi partecipa a vario titolo.

La focalizzazione formativa va centrata in particolare sul rapporto con i pazienti fragili e con i loro familiari, utilizzando strumenti della telemedicina.

Gli ambiti prioritari da considerare nella formazione sono: l’attenzione alle fragilità e ai bisogni della persona, il rispetto della privacy, l’impegno per la non-discriminazione culturale, etnico-culturale, etnico-religiosa, la relazione cittadino/paziente.

L’intervento sul Confort delle Strutture, prevede la predisposizione dei necessari adeguamenti per favorire la relazione con i pazienti e i parenti attrezzando opportuni spazi.

Punto chiave dell'intervento organizzativo, la creazione di equipe multidisciplinari sia all'interno dell'Azienda Sanitaria/Ospedaliera e sia nella struttura privata, al fine di una più rapida e appropriata identificazione e successivo trattamento del paziente fragile.

Esito degli interventi previsti saranno una migliore relazione tra operatori e pazienti e, grazie a questa, sia terapie più appropriate e più facilmente seguite dai pazienti, sia un aumento del benessere organizzativo, con positivi effetti anche sull'immagine della struttura.