

Innovazione presso l'Ospedale dell'ASL Bi

Autori: Dr. Gianni Bonelli[^], Dott.ssa P.Trevisan*, Dott.ssa A.Tedesco*, Dr.ssa M.Borello[^], Dott. F.D' Aloia**, "Dott. L.S. Maffioli",
[^]Direttore Generale ASL BI, *Dirigente medico Direzione Sanitaria di Presidio ASL BI, *^vResponsabile URP ASL BI, **Direttore f.f. Direzione Sanitaria di Presidio ASL BI, , "Direttore Sanitario ASL BI,

Parole chiave: empowerment, umanizzazione, cura dell'utente.

Introduzione

Presso il Presidio ospedaliero dell'ASL non ci occupa solamente di cure sanitarie in senso stretto, ma si ritiene estremamente importante dal punto di vista olistico fornire all'utenza prestazioni che possono essere considerate loro stesse una cura.

In questi ultimi anni sono stati predisposti servizi nel campo della diversità culturale, del confort assistenziale e nel campo relazionale con trasparenza delle informazioni sia verso il cittadino fruitore, sia verso gli stakeholders sanitari .

Materiali e metodi

L'ASL BI, per migliorare l'umanizzazione, ha quindi attuato una ricerca per valorizzare le quattro dimensioni della cura:

1. area dedicata ai processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona;
2. area dedicata all'accessibilità fisica, vivibilità e confort dei luoghi di cura;
3. area dedicata all'accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza;
4. area dedicata alla relazione di cura

Inoltre l'ASL BI ha coinvolto il Tribunale del Malato e le numerose Associazioni di volontario per attuare l'empowerment dell'utente, che, attraverso l'utilizzo di un questionario di gradimento somministrato nel corso di prestazioni erogate dall'ASL, ha potuto manifestare i suoi effettivi bisogni.

Risultati

L'ASL BI ha migliorato il grado di umanizzazione dell'Ospedale realizzando progetti allineati alle aspettative della propria utenza . Tra questi i più significativi sono stati: storytelling (narrazione condivisa della propria malattia fra utente e operatori familiari), stanza del silenzio (per le diverse confessioni religiose), abbellimento dei locali del Presidio (affissione sui muri di opere d'arte, mostre fotografiche), servizio di mediatore culturale (online h 24 e 365 giorni all'anno), servizio di parrucchiere / barbiere, attivazione della rete wi-fi (usufruibile da parte di utenti, che consente l'utilizzo di tablet, smartphone e computer), convenzioni con gli alberghi cittadini per ospitare i parenti dei pazienti a prezzi agevolati, eliminazione di barriere architettoniche e sensoriali (installazione di impianto vocale audio all'interno degli ascensori), iniziative di socializzazione per gli utenti (Musica e Medicina, incontri musicali nei reparti di degenza), posizionamento di servizio TV in ogni camera di degenza, pieghevole multilingue per spiegare il corretto accesso al Pronto Soccorso anche agli stranieri, libero accesso ai parenti dei degenti all'area di ristorazione aziendale, Pensieri circolari (possibilità di utilizzare dei libri di lettura collocati all'interno di un totem).