



# La valutazione partecipata del grado di Umanizzazione delle Cure dell'A.O. Santa Croce e Carle di Cuneo



**Garibaldi A. <sup>1</sup>; Mana F.<sup>1</sup>; Pellegrino P.<sup>1</sup>; Reggiani S.<sup>1</sup>; Visconti G.<sup>1</sup>; Ligato A.<sup>1</sup>; Gorla L.<sup>1</sup>; Dutto A.<sup>2</sup>; Meinero R.<sup>3</sup>; Lippo D.<sup>3</sup>; Ramero S.<sup>4</sup>; Aimar B.<sup>5</sup>; Malvasio P.<sup>6</sup>; Bedogni C.<sup>6</sup>.**

1. Direzione Sanitaria di Presidio - AO S. Croce e Carle; 2. Funzione Qualità e Accreditamento - AO S. Croce e Carle; 3. DiPSa- AO S. Croce e Carle; 4. S.C. Tecnico - AO S. Croce e Carle; 5. SS Interaziendale Comunicazione; 6. Direzione Strategica - AO S. Croce e Carle.

## Introduzione

L' A.O. S. Croce e Carle di Cuneo ha da sempre dimostrato interesse ed impegno nei processi di umanizzazione delle cure ed empowerment del cittadino, attuando strategie ed azioni di miglioramento, partecipando attivamente alle valutazioni partecipative promosse dalla Regione Piemonte e dai Referenti Civici. Negli ultimi anni sono stati proposti e attuati diversi progetti di Umanizzazione delle Cure: da progetti per famiglie fragili alla realizzazione di uno sportello informativo sociale, dalla mediazione culturale a un helpline telefonica per alcune patologie croniche, da attività ludico ricreative all' accesso gratuito a Internet, e molto altro ancora.

## Contenuti

L' A.O. S. Croce e Carle di Cuneo ha aderito alla "Valutazione partecipata del grado di umanizzazione secondo i principi dell'empowerment ed il processo di miglioramento continuo" con il coinvolgimento dei professionisti e dei Referenti civici (cittadini coinvolti appartenenti ad associazioni) raggiungendo punteggi complessivi equiparabili al punteggio medio regionale ed alcuni uguali al punteggio massimo.

Gli item con maggiori elementi di criticità sono risultati i seguenti:

1. Attività/interventi per favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno
2. Rispetto delle specificità linguistiche
3. Rispetto delle specificità etniche e culturali
4. Dotazioni e caratteristiche dei reparti di degenza
5. Semplificazione delle modalità di prenotazione



	Area 1	Area 2	Area3	Area4	Modulo Sicurezza
	Processi assistenziali orientati al rispetto e alle specificità della persona	Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura	Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza	Cura della relazione con il paziente e con il cittadino	
Punteggio medio	7,9	7,8	6,9	8,2	9,7
Minimo	4,8	4,8	5,8	4,7	8,7
Massimo	9,3	9,6	8,5	10,0	10,0
<b>A.O. S. Croce e Carle</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>	<b>7,1</b>	<b>9,2</b>	<b>10,0</b>

L'equipe locale, composta dai componenti del Gruppo di Lavoro Aziendale e dai Referenti Civici, ha analizzato i 46 item critici definendo per 8 di questi Azioni di Miglioramento (escludendo criticità per le quali si era già trovata una soluzione soddisfacente o che non sono state considerate rilevanti per le caratteristiche attuali del contesto)

L'equipe locale ha concordato di proporre un Piano di Miglioramento sul "Rispetto delle specificità etniche e culturali" predisponendo:

- **una sintesi della Carta dei Servizi Aziendale in multilingue** per garantire l'empowerment degli utenti. A tal fine sono stati coinvolti gli studenti del Corso di Laurea in Infermieristica, quali futuri protagonisti nelle relazioni con i cittadini, cittadinianzattiva e associazioni di volontariato. Agli studenti è stato chiesto di intraprendere un percorso sulla Carta dei Servizi, partendo dal significato, i punti cardini ed essenziali, le modalità di comunicazione più efficaci fino alla traduzione in multilingue con il supporto del docente di Inglese e dei mediatori culturali.

- **un' informativa sul codice STP in multilingue**, in collaborazione con l'ASL CN1, al fine di fornire assistenza sanitaria a utenti stranieri non iscritti al SSN e sprovvisti di permesso di soggiorno regolare.

- **una pagina web in multilingue dedicata "allo straniero" nel sito aziendale** per offrire un primo sostegno e uno strumento di orientamento per chi vive in un contesto territoriale diverso per lingua, cultura, norme e istituzioni e, quindi favorire la fruizione dei servizi sanitari presenti.

La pagina web per straniero, in fase di realizzazione, offre informazioni semplici e chiare sulle modalità di accesso ai principali servizi ospedalieri e territoriali, presenta collegamenti al sito del Ministero della Salute, permette la consultazione di opuscoli informativi sanitari nella propria lingua.



## Conclusioni

Uno dei risultati più significativi è stato il coinvolgimento dei cittadini che ha permesso una valutazione del contesto da diversi punti di vista.

Il lavoro congiunto tra operatori sanitari e rappresentanti dei cittadini ha consolidato ulteriormente il processo di umanizzazione delle cure ponendo l'attenzione alla persona nella sua totalità fatta di bisogni fisici, psicologici, relazionali e spirituali.