



Fondazione Marino

per l'autismo ONLUS



POLITICA DI UMANAIZZAZIONE DELLE CURE E IMPEGNO DELLA DIREZIONE





Il tema dell'umanizzazione delle cure, sia in ambito ospedaliero che nell'assistenza territoriale, è riconosciuto come fondamentale indicatore da una serie di leggi e decreti per l'analisi complessiva del sistema sanitario. Umanizzazione è la "capacità di rendere i luoghi di cura e le pratiche medico-assistenziali aperti, sicuri e senza dolore, conciliando politiche di accoglienza, informazione e comfort con percorsi assistenziali il più possibile condivisi e partecipati con il cittadino" (Ministero della Salute, 2006). In questa definizione si ritrova il senso di quanto nella "diagnosi" dello stato di salute di ogni cittadino incidano determinanti che non sono esclusivamente cliniche, ma anche di contesto e di servizio.

Già il D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502 dedicava un capitolo specifico, il Titolo IV, "Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini", specificando nell'art. 14 che "al fine di garantire il costante adeguamento delle strutture e delle prestazioni sanitarie alle esigenze dei cittadini utenti del Servizio sanitario nazionale il Ministro della sanità definisce con proprio decreto, sentita la Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le regioni e le province autonome, un sistema di indicatori di qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie relativamente alla personalizzazione ed umanizzazione dell'assistenza, al diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché all'andamento delle attività di prevenzione delle malattie."

La Politica della Qualità di FONDAZIONE MARINO abbraccia gli obiettivi definiti dalle leggi, dalle Linee Guida nazionali e internazionali, da protocolli, da convezioni, come la convenzione ONU dei diritti delle persone con disabilità quale garanzia di un servizio che sia non solo di qualità, ma che assicuri un elevato livello di *comfort* e di *personalizzazione* di ogni requisito a tutela della presa in carico globale del paziente.

Il Piano ha tre obiettivi principali:

- Migliorare l'ascolto ed il riconoscimento dei bisogni dei pazienti e dei loro familiari e utilizzare strategie di intervento per rispondere ad essi;
- Mettere in atto una più efficace modalità di comunicazione e nuovi modelli relazionali con i pazienti e i familiari e tra gli operatori;
- Sviluppare il lavoro in équipe secondo un approccio integrato interdisciplinare tra le diverse figure professionali;
- Rafforzare il senso d'appartenenza e migliorare il clima interno;
- Attivare sinergie tra operatori, pazienti, familiari e associazioni di volontariato.

Azioni di miglioramento

Incrociando i dati emersi dagli strumenti di valutazione utilizzati dalla struttura, gli obiettivi e la vision della Fondazione si propongono delle azioni di miglioramento, la cui realizzazione dovrebbe produrre effetti positivi sugli aspetti di umanizzazione nei confronti dei pazienti e loro familiari, degli operatori.

Le azioni che la Fondazione ha attuato e intende portare avanti, tengono conto anche dei risultati ottenuti da autorevoli gruppi di lavoro che si occupano di autismo e sono proposte



dalle associazioni a tutela delle persone con autismo e dalla comunità scientifica di riferimento, e riguarderanno prevalentemente le seguenti aree di intervento:

- **Accoglienza** (elaborazione di una procedura aziendale sull'accoglienza ; attivazione di un corso di formazione per migliorare le capacità comunicative e relazionali degli operatori sanitari e responsabilizzarli sull'importanza della fase di accoglienza e nel processo di cura nella struttura);
- **Comfort alberghiero** (previsione di una procedura per le opere di manutenzione straordinaria per consentire un ricorso più appropriato agli interventi ed una risposta più tempestiva alle richieste segnalate ai responsabili; controllo periodico sulla qualità dei servizi di pulizia/sanificazione e somministrazione pasti);
- **Informazione e comunicazione** (elaborazione di uno strumento informativo che riporti i diritti e doveri dei pazienti; elaborazione ed affissione in bacheca dei responsabili delle funzioni e indicazione della destinazione delle stanze);
- **Personalizzazione delle cure** (con assegnazione di orari personalizzati; posticipazione dell'orario della cena a dopo le ore 19; possibilità di scelta su abbigliamento e sulle modalità di trascorrere il tempo libero);
- **Prevenzione** (campagna di sensibilizzazione del personale sanitario all'osservazione del divieto di fumo e alla vigilanza del rispetto anche da parte degli utenti);
- **Partecipazione dei cittadini** (valorizzazione del ruolo del CCA nelle scelte aziendali; implementazione di forme di controllo di qualità esercitate direttamente dalle Associazioni, elaborazione e condivisione del Piano di comunicazione con le Associazioni).

Progetti di umanizzazione avviati:

- **Personalizzazione delle stanze da letto:** consapevoli che la residenza sanitaria diventerà la casa per i ragazzi che saranno ospitati, questi ultimi vengono incentivati a personalizzare ed abbellire le proprie stanze con oggetti e arredi di proprio gradimento e nel rispetto delle norme di sicurezza;
- **Orari di vista:** la Fondazione da sempre ha consentito alle famiglie dei propri ospiti di poter accedere ai locali della struttura in qualsiasi momento e senza bisogno di preavviso riconoscendo loro la possibilità e il diritto di condividere con i propri cari ogni momento possibile della loro giornata. Pur avendo da accreditamento una stanza dedicata alla visita parenti, essi hanno libero accesso ad ogni area della struttura,
- **Utilizzo di abiti civili per il personale:** il personale, a meno che non sia necessario, non utilizza camici o tute da sala operatoria ma svolge il proprio lavoro con abiti propri, questo per non dare l'idea agli ospiti presenti di trovarsi in istituto di cura o reparto di sala operatoria ma in un luogo in cui realizzare il proprio Progetto di vita;
- **Sicurezza delle infrastrutture:** pur avendo l'aspetto, dal punto di vista strutturale, di una vera e propria casa sono presenti degli accorgimenti che la rendono particolarmente sicura e adatta ai ragazzi con autismo quali: parapetti alti, persiane bloccate nelle stanze da letto in cui non sono presenti balconi ma solo finestre, garanzia di accesso limitato e di controllo di aree con materiali, strumenti e sostanze pericolose (cucina, lavanderia, locale machine, strumenti per il giardinaggio),



➤ **Cucina interna:** la Fondazione ha scelto di dotarsi di una cucina professionale e attrezzata e di avere un personale interno dedicato, per far vivere agli ospiti momenti di convivialità non solo durante il momento della consumazione, ma anche durante l'approvvigionamento e la preparazione dei pasti, come in una vera e propria casa;

➤ **Elaborazione ed attuazione del Progetto di vita dei ragazzi;** la Fondazione

non adotta delle giornate standard, ma revisiona periodicamente la strutturazione della giornata individuando orari, contesti e personale specificatamente assegnato all'ospite o al gruppo di ospiti. L'obiettivo precipuo è il conseguimento del massimo livello di benessere e di indipendenza che si concretizza attraverso il potenziamento e la facilitazione all'autodeterminazione per renderli protagonisti della loro vita.

- **Incentivazione alla partecipazione degli ospiti alla vita di comunità:** la Fondazione da sempre ha promosso la cultura dell'inclusione organizzando momenti formativi e informativi; incentivando la partecipazione attiva degli ospiti e del personale alla vita della comunità di appartenenza: partecipazione alle giornate dello sport, cura di spazi verdi comunali, partecipazione dei ragazzi ad eventi quali feste patronali, mercatini di natale.
- **Aiuto e supporto alle famiglie:** la Fondazione organizza periodicamente degli incontri con le famiglie dei ragazzi per favorire la loro partecipazione alla vita della struttura e incentivare la nascita di rapporti oltre che professionali, anche personali con tutti i ragazzi presenti e con tutto il personale della struttura.
- **Segnaletica della struttura:** per favorire l'orientamento visuo-spaziale è stato previsto l'affissione di etichette in ogni area della struttura, riportante la destinazione delle stanze/ambiente. Sono state utilizzate le immagini internazionali del Sistema PECS.
- **Benessere dell'operatore:** la Direzione si impegna a garantire il benessere degli operatori effettuando una rilevazione annuale del grado di soddisfazione per ridurre i fattori di rischio correlate allo stress e favorire risposte individuali di adattamento o *coping*.
- **Empatia degli operatori:** la Fondazione si assicura che gli interventi non si limitino ad essere solo frutto della competenza professionale ma coinvolgano il senso esistenziale della presa in carico, per non comprimere il servizio in una semplice prestazione tecnico specialistica.

Melito Porto Salvo, 10.01.2020

Il Presidente

**FONDAZIONE MARINO
PER L'AUTISMO ONLUS
IL PRESIDENTE
(Giovanni Marino)**