	<h2>Piano di umanizzazione</h2>	
		Data 03-05-2018
		Revisione: 0
		Pagina: 1 di 3

Revisione	Data di Emissione	Redatto da	Verificato da	Approvato da
0	03-05-2018	RC	DS	DG
		CARATELLI	SACCHETTI	IDONE


Premessa

Applicato al mondo sanitario, umanizzare significa far riferimento all'uomo in tutto ciò che si compie per promuovere e proteggere la salute, curare le infermità.

Per umanizzazione s'intende quel processo in cui si deve porre il malato al centro della cura; questo concetto segna il passaggio da una concezione del malato come mero portatore di una patologia ad una come persona con i suoi sentimenti, le sue conoscenze, le sue credenze rispetto al proprio stato di salute.

Nel contesto della Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital è richiesto un forte impegno di tutte le risorse professionali nel difficile tentativo di conciliare i progressi in campo medico, scientifico e tecnologico ed il processo di umanizzazione delle cure e di attenzione agli aspetti psicologici e relazionali della persona malata. L'umanizzazione dell'assistenza investe numerosi ambiti: significa prendere in carico il cittadino nel percorso di cura, curare la relazione tra professionisti sanitari e pazienti e familiari, prestare attenzione al comfort degli ambienti e ai processi organizzativi vicini alle esigenze dei cittadini, assicurarsi la trasparenza e l'accessibilità delle informazioni nonché la partecipazione civica quale contributo al buon andamento della qualità dei servizi e dei processi organizzativi.

La carenza di umanizzazione è un tema forte anche nelle segnalazioni dei presunti errori medici: spesso questi non si rivelano casi di malasana ma sono il frutto di una cattiva comunicazione e di un rapporto conflittuale tra cittadini e personale sanitario.

	<h2>Piano di umanizzazione</h2>	
		Data 03-05-2018
		Revisione: 0
		Pagina: 2 di 3

Il percorso di umanizzazione della Casa di Cura Karol Wojtyła Hospital

La Direzione Generale attraverso l'Ufficio Comunicazione del Gruppo Villa Benedetta ha avviato per le altre strutture un processo di umanizzazione, ideando ed attuando progetti di miglioramento dell'accoglienza con l'elaborazione e distribuzione agli utenti di materiale informativo al momento dell'accettazione. Inoltre sono stati effettuati recentemente interventi di restyling di spazi comuni, nei quali sono distribuiti depliant informativi e opuscoli esplicativi e si è ricercata l'ottimizzazione delle risorse delle accettazioni, dei centri d'informazione e prenotazione, con l'implementazione di sistemi informatici di ultima generazione.

Sono stati elaborati ed attuati piani di comunicazione che hanno previsto la diffusione delle informazioni relative ai servizi erogati dalle varie strutture attraverso i media disponibili. Sono stati affissi nei luoghi di passaggio delle strutture cartelli e segnaletiche anche in lingua inglese. È stato istituito un servizio di risposta telefonica e accoglienza per stranieri su richiesta in lingua inglese. È on-line un portale web che racchiude i link ai siti web di tutte le strutture del Gruppo in cui vengono specificati i servizi erogati in regime di accreditamento e in regime privato e dove è possibile scaricare documenti utili al paziente come la Carta Servizi. Nelle varie strutture è prevista la possibilità di usufruire su richiesta del sostegno psicologico e particolari iniziative per pazienti geriatrici e pazienti fragili. È attivo, un numero verde che dalle 8.00 alle 20.00 ogni giorno risponde alle necessità degli utenti e che permette di contattare tutte le strutture del gruppo.


Per la Casa di Cura in particolare si sono presi contatti sul territorio con enti pubblici e privati che possano rappresentare reti di reciproca informazione e sostegno.

Il dialogo con la parrocchia e con le associazioni di volontariato territoriali è costante e il Parroco celebra la Messa con periodicità regolare nella Cappella della Casa di Cura ogni Santa Domenica.

Con i medici di medicina generale, come scritto nel Piano di Comunicazione, è stato istituito un ufficio Relazioni esterne che fra gli altri obiettivi ha quello di promuovere uno scambio regolare attraverso incontri e newsletter informative riguardo ai servizi offerti e alle iniziative intraprese.

L'accesso ai percorsi assistenziali è facilitato dalla possibilità di inviare on line mail di richiesta prenotazioni.

In relazione al confort alberghiero l'arredo delle stanze di degenza, doppie e singole, dotate di servizi igienici interni, è stato progettato per essere semplice e lineare. Ogni piano è dotato di una sala colloqui.

 <p>Promedica 88 s.r.l.</p>	<h2>Piano di umanizzazione</h2>	
		Data 03-05-2018
		Revisione: 0
		Pagina: 3 di 3

Finalità del Piano

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 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.

Obiettivi a breve termine del Piano

Accoglienza (attivazione di un corso di formazione per migliorare le capacità comunicative e relazionali degli operatori sanitari e responsabilizzarli ai fini di attuare le Raccomandazioni Ministeriali n.8 – violenza su operatori, e n.4 – suicidio in ospedale);

Confort alberghiero (controllo in collaborazione sulla qualità dei servizi esternalizzati di pulizia/sanificazione e somministrazione pasti);

Informazione e comunicazione (affissione di cartelli informativi che riportino i diritti e doveri dei pazienti; affissione di cartelli in lingua inglese, cartelli con elenco prestazioni, cartelli con indicazioni per igiene delle mani e con l'orario di ricevimento dei familiari);

Gestione del dolore (contestualizzazione ed applicazione delle Linee Guida internazionali sul trattamento del dolore; attività di formazione sul controllo del dolore rivolta al personale medico ed infermieristico);

Prevenzione (campagna di sensibilizzazione del personale sanitario all'osservazione del divieto di fumo e alla vigilanza del rispetto anche da parte degli utenti, adesione alla giornata del 5 maggio "Giornata mondiale dell'igiene delle mani");

Partecipazione dei cittadini (elaborazione e condivisione del Piano di comunicazione con le Associazioni sul territorio).