

## POLICLINICO E CITTADINI INSIEME PER MISURARE IL GRADO DI UMANIZZAZIONE

*Lunedì 29 maggio, personale sanitario del Policlinico "Giaccone" e rappresentanti di associazioni di volontariato insieme in aula per imparare a valutare l'umanizzazione delle strutture ospedaliere*

**Misurare il grado di umanizzazione degli ospedali per migliorarli**, in modo ciclico e sistematico, coinvolgendo direttamente i cittadini per valutare quanto le strutture e l'assistenza sanitaria siano realmente a "misura di paziente". È questo l'obiettivo che si prefigge l'Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali (**Agenas**) attraverso la Ricerca denominata "Valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero".

Coinvolgendo tutti gli Assessorati Salute delle regioni, l'Agenas ha proposto sull'intero territorio nazionale la **terza fase del ciclo di valutazione** del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero grazie ai gruppi di lavoro, ad hoc costituiti da ciascuna Azienda sanitaria, composti da personale sanitario e da cittadini appartenenti ad associazioni di volontariato.

Queste cosiddette **équipe miste locali** saranno appositamente formate dai docenti dell'Agenas per apprendere la metodologia di valutazione incentrata sull'uso di una checklist e sulla visita nelle strutture sanitarie (vedi Programma). Finita la formazione, si passerà alla fase operativa della ricerca. In pratica, il lavoro che le équipes dovranno svolgere si baserà sull'osservazione diretta e sull'acquisizione di documentazione riguardante la presenza o meno di determinate procedure o servizi all'interno degli ospedali.

**Quattro le aree principali d'indagine:** processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona; accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura; accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza; cura della relazione col paziente e con il cittadino. Capitoli a loro volta declinati in sotto-aree e criteri in modo da scandagliare in profondità il rapporto tra ospedale e paziente (vedi Matrice della struttura di valutazione del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero).

Completata la rilevazione, ciascuna Azienda trasmetterà i propri risultati all'Agenas che provvederà ad elaborare i dati e, sulla base delle criticità presenti, le équipes dovranno stilare un **piano di miglioramento**.

"Il Policlinico Giaccone, così come tutte le altre strutture sanitarie pubbliche della Sicilia - dice il manager **Fabrizio De Nicola** - con questa nuova Ricerca Agenas, sta per riavviare il percorso che, passando per un'attenta misurazione, punta a migliorare il grado di umanizzazione delle proprie strutture di ricovero".

"Al processo di umanizzazione - continua De Nicola - partecipano tutti gli operatori che a diverso titolo, con il lavoro di ogni giorno contribuiscono a definire l'identità dell'ospedale. L'intento di passare dal '*curare la persona*' al '*prendersi cura della persona*' non può prescindere dal personale, vero motore del sistema. Sono perfettamente conscio delle difficoltà che gli operatori della salute incontrano nel rendere attuabile l'umanizzazione delle cure nei contesti sanitari: a mancare è soprattutto il tempo per fermarsi vicino al paziente, parlargli, comprendere i suoi bisogni e ritrarre la risposta sanitaria per andare incontro alle sue esigenze. Realizzare finalmente qualcosa che metta al centro le necessità dei pazienti, dia soddisfazione ai professionisti e rafforzi le istituzioni è una sfida che tutti noi dobbiamo cercare di vincere".