



L'Agenas fotografa le iniziative di empowerment dei pazienti: 69 esperienze sotto la lente

In corsia parola al cittadino

L'obiettivo è definire un modello per la partecipazione degli assistiti

Semplici cittadini, associazioni e volontari. A volte nelle corsie degli ospedali d'Italia contano anche loro. Con progetti e iniziative che li vedono protagonisti. Come? Partecipando, valutando e a volte anche decidendo su come garantire cure e servizi migliori ai pazienti. Lo dimostrano le ben 69 esperienze che un drappello di Regioni (Abruzzo, Emilia, Friuli, Toscana, Molise, Trento, Umbria, Veneto, Campania, Lazio) ha segnalato all'Agenas e che saranno presentate il 28 e il 29 settembre a Roma durante il primo convegno nazionale sull'«empowerment del cittadino in Sanità». Un appuntamento, questo, con cui l'Agenas per i servizi sanitari regionali prova a tirare le fila (forte di un progetto di ricerca corrente ad hoc partito nel 2007) sulla necessità di individuare metodi e strumenti per incentivare la partecipazione attiva dei cittadini.

Gli obiettivi di fondo sono quelli di provare a definire un modello di intervento di empowerment nella Sanità e di promuoverlo. Oltre a favorire la diffusione delle esperienze segnalate dalle Regioni che mostrano una grande ricchezza e varietà di iniziative.

Per riuscire a fotografare l'esistente è stato necessario avvertire dall'Agenas - un articolato lavoro per concordare metodi e strumenti, a partire dalla condivisione del significato della parola empowerment (che nessuno finora è riuscito a tradurre adeguatamente in italiano), per arrivare agli strumenti di rilevazione delle iniziative. Un lavoro di confronto e condivisione che non ha interessato esclusivamente le Regioni appartenenti al gruppo di ricerca, ma ha coinvolto tutte le Regioni che sono state costantemente tenute informate degli sviluppi della ricerca.

Secondo l'Agenas il pro-

Le iniziative monitorate			
Titolo dell'iniziativa	Regione	Titolo dell'iniziativa	Regione
EMPOWERMENT INDIVIDUALE			
Sviluppare la "cultura" della prevenzione	Abruzzo	I processi di empowerment in azienda ospedaliera: un processo decisionale inclusivo per l'implementazione della carta dei servizi	Veneto
Percorso salute	Abruzzo	EMPOWERMENT ORGANIZZATIVO	
Figli dell'immigrazione: la sfida dell'integrazione	Emilia-R.	Audit civico	Abruzzo
Meeting giovani - Le mie domande non solo mie	Emilia-R.	Il mio ospedale	Campania
Teatro-forum sulla prevenzione dell'alcol	Emilia-R.	Mediazione dei conflitti nelle aziende sanitarie	Emilia R.
Dei delitti delle pene	Emilia-R.	Servizio di mediazione linguistico-culturale	Emilia R.
Gruppo auto mutuo aiuto "al di là delle voci" (di uditori di voci)	Emilia-R.	Realizzazione di un'esperienza di audit civico nelle strutture ospedaliere e territoriali del distretto di scandiano	Emilia R.
Informazione e consenso	Emilia-R.	Laboratorio dei cittadini per la salute	Emilia R.
Il cuore oltre l'ostacolo - Incontro di saperi tra donne operate al seno e percorsi di cura: dall'auto mutuo aiuto al "fare insieme"	Emilia-R.	Laboratorio cittadino competente	Emilia R.
Genitoripù	Friuli V.G.	Progetto "l'accoglienza nell'emergenza" Gaps	Friuli V.G.
Progetto "diamo peso al benessere"	Friuli V.G.	L'esperienza di audit civico all'arcispedale S. Maria Nuova di Reggio Emilia	Emilia R.
L'adulto diabetico insulinotratato: corso di educazione terapeutica strutturata nel paziente diabetico tipo 2 insulinotratato	Friuli V.G.	Insieme per la salute mentale: infermieri a confronto	Friuli V.G.
Progetto Moli-sani	Molise	"Con gli occhi del cittadino" programma regionale di audit civico	Friuli V.G.
Paziente esperto	Toscana	Defendiamo la salute - Progetto intersettoriale per la difesa del diritto alla salute, individuale e di comunità	Lazio
Non sei solo	Toscana	Empowerment dell'anziano	Toscana
Assistenza domiciliare del paziente "fragile" con scompenso cardiaco cronico	Toscana	Ufe (utenti familiari esperti)	Pa Trento
Formazione alla gestione domiciliare del paziente affetto da malattia metabolica ereditaria	Toscana	Il controllo condiviso dei processi assistenziali e tecnico-amministrativi - Uvm e Adi	Pa Trento
Applicazione degli indirizzi indicati dalla Dgrt 402/04 e successive integrazioni, per la valutazione multidimensionale, redazione dei piani personalizzati di assistenza e attivazione dei servizi per l'assistenza territoriale alla persona non autosufficiente	Toscana	Formazione amministratori locali per la costruzione dei piani locali della salute	Pa Trento
Educazione dei pazienti cronici complessi	Toscana	Definizione linee guida regionali per bilancio sociale e applicazione sperimentale	Umbria
Riguardiamoci il cuore	Toscana	Mediazione linguistica e culturale nella Asl 4 di Terni	Umbria
Ampliamento dell'attività di counseling nutrizionale per i pazienti cardiologici e con patologia reumatica	Toscana	L'accoglienza in ospedale	Veneto
Auto-aiuto e diabete	Toscana	EMPOWERMENT DI COMUNITÀ	
Progetto per le persone migranti che hanno sviluppato dipendenza da alcol e sostanze stupefacenti	Pa Trento	La promozione della salute e gli standard Hph, accreditamento regionale e obiettivi del piano regionale di prevenzione; proposte per uno sviluppo integrato nelle aziende sanitarie dell'Emilia-Romagna	Emilia R.
Persone immigrate extracomunitarie - La salute degli immigrati e delle persone in situazione di emarginazione	Pa Trento	"Studenti-cittadini": tre percorsi di partecipazione rivolti dall'assemblea legislativa della Regione Emilia-Romagna al mondo della scuola e dell'università	Emilia R.
Promozione e sviluppo della partecipazione	Umbria	Salute e benessere nella provincia di Ferrara - Profilo di comunità	Emilia R.
Numero unico per la salute	Umbria	Salute partecipa	Emilia R.
Contact center x tessera sanitaria on-line	Umbria	Gruppi di auto mutuo aiuto	Emilia R.
Come orientarsi nel mondo degli ausili	Umbria	Ospedale interculturale	Toscana
Mediazione culturale nei servizi sanitari	Umbria	Partecipazione attiva al percorso di cura in collaborazione con alcune associazioni di tutela dei malati	Toscana
Integrazione del servizio accoglienza e mediazione interculturale presso l'ospedale di Spoleto	Umbria	Forum dei cittadini	Toscana
Continuità assistenziale tra ospedale e territorio	Umbria	Health promoting hospitals and health services (Hph): implementazione del programma degli ospedali e dei servizi sanitari per la promozione della salute	Pa Trento
Star meglio in ospedale	Umbria		
"Verso un ospedale senza dolore"	Umbria		
Progetto accoglienza	Umbria		
Progetto accoglienza utenti migranti (Paum)	Veneto		
NutriLandia (alimentazione e stili di vita)	Veneto		

cesso di empowerment si può sviluppare su tre livelli a seconda del tipo di impatto che hanno. E cioè: individuale, or-

ganizzativo e di comunità. Ecco tre esempi, tra i tantissimi che sono stati monitorati dall'Agenas.

L'empowerment individuale. A Trento per incrementare l'empowerment degli immigrati extracomunitari, sono state progettate attività che promuovono la conoscenza dei servizi sanitari a disposizione degli immigrati extraco-

munitari, delle modalità di accesso agli stessi e che ne promuovono un corretto uso. Il progetto ha previsto l'attivazione di un gruppo di lavoro per l'individuazione dei fabbisogni comunicativi e informativi prioritari. Da qui è stata avviata una serie di attività che vanno dalla predisposizione e distribuzione del materiale informativo alla realizzazione di interventi comunicativi che attivino i network sociali.

L'empowerment organizzativo. Nel caso del progetto che riguarda il pronto soccorso dell'ospedale di Piacenza, un gruppo di cittadini ha dato vita a un progetto di accoglienza costituendo un'associazione di volontariato (il «Gaps», gruppo di accoglienza del pronto soccorso). La loro "missione" è quella di essere facilitatori, un ponte tra chi è in attesa (per essere curato o per aspettare un parente) e chi si occupa dell'assistenza. Il progetto prevede un percorso formativo - a cui sono invitati tutti i cittadini interessati (maggioranni, residenti nel comune e provincia) - e una seconda fase di stage con la presenza attiva al pronto soccorso di Piacenza in affiancamento ai volontari già in attività.

L'empowerment di comunità. L'esempio in questo caso riguarda la Regione Toscana dove è nato il Forum regionale dei rappresentanti dei cittadini. La Regione garantisce alle formazioni sociali rappresentative degli utenti effettivi strumenti di partecipazione alle fasi di programmazione, valutazione, controllo dell'organizzazione dei servizi sanitari a livello regionale. Nel Forum si realizzano momenti di confronto, consultazione e proposta su tutte le materie attinenti al diritto alla salute.

Mar.B.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

L'INTERVENTO

L'Agenzia pronta a mettere tutti i casi in rete

di Fulvio Moirano *

Sono numerosissime le raccomandazioni espresse da varie organizzazioni internazionali in tema di empowerment, prima tra tutte l'Ons che, sin dalla dichiarazione di Alma Ata (1978) fino alla Carta di Bangkok (2005) ha sempre indicato, tra gli strumenti per raggiungere gli obiettivi di salute prefissati, come fondamentale il ruolo dell'empowerment del cittadino, inteso come un vasto processo di azione sociale attraverso il quale le persone, le organizzazioni e le comunità acquisiscono competenza sulle proprie vite, per modificare il proprio ambiente sociale e politico e per migliorare l'equità e la qualità di vita.

Al via un confronto interregionale

In linea con queste indicazioni, e in considerazione della crescente rilevanza che il tema dell'empowerment ha assunto in tutte le politiche sanitarie internazionali, l'Agenas, nella sua qualità di ente che offre supporto tecnico-scientifico alle politiche per la salute condive, ha promosso un progetto di ricerca volto allo sviluppo dell'empowerment del cittadino in Italia che si è proposto di:

- 1 individuare e diffondere le buone pratiche;
- 2 definire modelli e strumenti di monitoraggio delle esperienze nazionali di empowerment, di individuare e diffondere esperienze significative e, come risultato di grande rilevanza strategica, di attivare una rete interregionale

na di empowerment; 1 individuare e diffondere le buone pratiche. Nell'ambito della ricerca sono state individuate esperienze, ricerche e percorsi formativi finalizzati all'empowerment degli amministratori locali; delle comunità; del personale dipendente degli enti locali coinvolti nelle attività di integrazione socio-sanitaria.

La ricerca ha consentito di definire modelli e strumenti di monitoraggio delle esperienze nazionali di empowerment, di individuare e diffondere esperienze significative e, come risultato di grande rilevanza strategica, di attivare una rete interregionale

permanente, volta a favorire la realizzazione di nuove iniziative a livello regionale.

Attraverso un'apposita scheda di rilevazione, condivisa da tutti i rappresentanti regionali, sono state raccolte 69 esperienze di empowerment, 40 di empowerment individuale, 20 di empowerment organizzativo, 9 di empowerment di comunità.

Il gruppo di lavoro ha potuto anche effettuare una valutazione delle esperienze analizzate, riscontrando che la diffusione della cultura e dei processi di empowerment nelle sin-

gole realtà regionali risulta a "macchia di leopardo", data la scarsa divisione di metodi, strumenti, esperienze e risultati. Occorre, quindi, passare da iniziative sporadiche di informazione e coinvolgimento a veri e propri processi di empowerment, individuali, organizzativi e di comunità. Agenas intende, a questo proposito, fornire tutto il proprio supporto tecnico, scientifico e organizzativo a far sì che le

La diffusione è a macchia di leopardo

Regioni implementino modelli di rete che siano di effettiva utilità per lo sviluppo di quest'area di attività.

* Direttore Agenas - Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali