

Ricerca Corrente 2007  
"Metodi e strumenti per la partecipazione attiva dei cittadini alla valutazione dei servizi ed alle decisioni locali in materia di organizzazione dei servizi sanitari"

Seminario di approfondimento sull'empowerment:  
primo anno di attività del gruppo di lavoro  
interregionale

## La sperimentazione della scheda: i risultati

Sara Carzaniga  
Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali

Roma, 2 aprile 2009

## I risultati della sperimentazione

Standardizzazione di una  
modalità di rappresentazione  
delle iniziative di empowerment  
sviluppata sulla base di elementi  
teorici condivisi

## I risultati della sperimentazione

Sono state raccolte attraverso la  
scheda di rilevazione  
65 esperienze di empowerment

- 37 empowerment individuale
- 19 empowerment organizzativo
- 9 empowerment di comunità



## Le 65 esperienze

GRANDE VARIETÀ DI ESPERIENZE

Stiamo lavorando per testare un ulteriore sistema di  
aggregazione delle esperienze in funzione degli  
ambiti, avvalendoci del modello di aggregazione  
utilizzato dall'Emilia-Romagna

## Individuale: 4 ambiti

1. ACQUISIRE STILI DI VITA E COMPORTAMENTI PIÙ CORRETTI:  
ad esempio, movimenti/ campagne informative per la prevenzione/  
educazione a stili di vita sani, ...
2. GESTIRE E PRENDERE IN CARICO LA PROPRIA MALATTIA –  
CRONICITÀ: ad esempio, gruppi di auto-aiuto in ambito sanitario e  
socio-sanitario, ...
3. ACCEDERE ALL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI:  
ad esempio servizi come l'URP, gestione reclami e numero verde,  
Carta degli dei Servizi, ...
4. ACCEDERE AL PROCESSO DECISIONALE DI CURA:  
ad esempio il consenso informato, la cartella clinica integrata, ...

## Organizzativo: 3 ambiti

1. CONDIVIDERE IL PROCESSO DECISIONALE DI CURA:  
ad esempio mediazione dei conflitti, mediazione culturale nel  
rapporto medico-paziente, ...
2. CONDIVIDERE LA PIANIFICAZIONE DEI SERVIZI:  
progetti e/o contesti che coinvolgono i cittadini nell'analisi,  
progettazione, valutazione dei bisogni come ad esempio  
l'Audit civico, i Laboratori del cittadino, ...
3. CONDIVIDERE LA GESTIONE DEI SERVIZI:  
per esempio l'inserimento dei caregivers e dei volontari nella  
gestione di alcuni aspetti dell'organizzazione nell'accoglienza  
e guida, ...

## Comunità: 2 ambiti

1. FARE ASCOLTARE LA PROPRIA VOCE: ad esempio i movimenti di difesa, pressione e stimolo dei diritti del malato verso le istituzioni sanitarie, le reti di ospedali che cooperano per realizzare e implementare pratiche di umanizzazione dell'assistenza, ...

2. CONTRIBUIRE AL GOVERNO LOCALE DELLA COMUNITÀ: processi/strumenti di governo locale capaci di coinvolgere i cittadini e organizzazioni nelle scelte in merito a problemi, bisogni, domande come ad esempio, i Patti di solidarietà o i Forum dei cittadini, gli strumenti di programmazione strategica, ...

## I prossimi passi

➤ CONDIVISIONE DI SISTEMA DI AGGREGAZIONE

➤ COSTITUZIONE DI UNA BANCA DATI ON-LINE

The screenshot displays the homepage of the Agenas website (Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali). The page features a navigation menu with categories such as 'Chi siamo', 'Attualità', 'Servizi', 'Ricerca', 'Formazione', 'Innovazione', 'Internazionale', 'Pubblicazioni', 'Archivio', 'Contatti', and 'Sostegno'. Below the navigation, there are several content blocks: 'In primo piano' with a headline about the 'Linee di indirizzo per la programmazione del piano di mobilità del SSN', 'Eventi' listing a meeting on April 2nd and a forum on May 11th, and a 'La salute due' section with a map of Italy. The footer contains the text 'Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali' and 'Ministero della Sanità'.

## L'invito

Vi invitiamo a utilizzare la scheda e a segnalarci eventuali iniziative

L'importanza del **coinvolgimento** per:

- sistema aggregazione
- banca dati
- rete di conoscenza (Knowledge network)

## Knowledge network

Avviare una rete di conoscenza che interconnetta persone e istituzioni, offrendo “strumenti, luoghi, tempi e incoraggiamento per l'interagire di saperi e la possibilità di azione”

*(Knowledge Management – Nonaka e Takeuchi)*

carzaniga@agenas.it

Grazie per l'attenzione