



Tutte le strutture sociosanitarie lavorano a favore di persone con diverse fragilità, per le quali sono indispensabili numerose attenzioni che gli operatori di ogni professionalità devono essere in grado di adottare. È anche per questa ragione che, in regione Lombardia per assicurare la copertura del fabbisogno formativo di tutti gli operatori addetti all'assistenza i **piani formativi** triennali devono comprendere interventi su tematiche relative all'umanizzazione delle cure.

L'umanizzazione delle cure

Quello della umanizzazione è un tema complesso che va a toccare numerosi aspetti relativi alla cura in ospedale o nelle strutture sociosanitarie: in questi ambiti le persone, per diverse ragioni, mostrano le proprie debolezze e, perciò, necessitano di maggior protezione e attenzione riguardo a differenti aspetti per i quali sono meno in grado di tutelarsi autonomamente. In tutte le fasi del processo di cura si entra in contatto con **aspetti di fragilità** delle persone in relazione al loro corpo, ai loro vissuti psicologici, alla tutela dei loro diritti, che vanno tenuti in conto e trattati adeguatamente, non meno degli aspetti più specificamente tecnici del lavoro di assistenza e cura.

Per queste ragioni garantire una buona **qualità del servizio** offerto significa occuparsi della comunicazione e della relazione con ospiti e familiari ascoltandoli e prendendoli in considerazione come dei **collaboratori delle azioni** di cura piuttosto che dei riceventi passivi.

La formazione

Lavorare in servizi a contatto con la fragilità espone spesso a situazioni di stress lavorativo che hanno a che fare con la fatica di occuparsi delle difficoltà dell'altro. Perciò è importante un accompagnamento formativo che permetta agli operatori di **costruire rappresentazioni** di sé al lavoro, dell'altro portatore delle proprie fragilità e dell'organizzazione che cura, sufficientemente condivise, che facilitino la collaborazione con i colleghi, con gli ospiti, con i familiari e che siano adeguate al proprio lavoro.

In questo senso lavorare sull'umanizzazione delle cure può avere avere differenti obiettivi da individuare a seconda dei bisogni contingenti dell'organizzazione al lavoro, andando nella direzione di:

- favorire l'incremento di **competenze relazionali e comunicative** nelle equipe di cura, in modo da incrementare la qualità del servizio offerto e la qualità della vita degli ospiti;
- promuovere la **rielaborazione di immagini di sé, dell'altro e dell'organizzazione** che permettano una maggiore attenzione nei confronti dell'ospite anche in situazione di elevato stress lavorativo;

- attivare lavori ad hoc che affrontino **specifici temi**, come ad esempio l'accoglienza, la corretta informazione degli ospiti, la tutela dei diritti;
- sostenere percorsi di progettazione per la **costruzione di strumenti** appropriati che facilitino la personalizzazione dei percorsi in collaborazione con la persona fragile e la famiglia.

Programma e metodologia

È possibile realizzare corsi costruiti con l'organizzazione e sui bisogni/problemi organizzativi.

La strutturazione dei corsi sarà **modulare**: ad ogni modulo di attività corrisponderà uno specifico obiettivo o ambito di lavoro che si è deciso di trattare.

Ogni modulo può essere costituito da 1 a 3 incontri di mezza giornata ciascuno, rivolto ad un gruppo di 10/15 operatori di differenti professionalità.

Durante il corso si proporranno:

- comunicazione e discussione sui temi relativi all'umanizzazione delle cure;
- attività di gruppo che favoriscano la riflessione;
- simulazioni su situazioni proposte dal formatore o dai partecipanti.



Per informazioni:

LORENZO FRONTE

 lor@lorenzofronte.it

 +39 348 38 26 192

 www.lorenzofronte.it