

# UNA NIZ ZA ZIO NE

Prassi per il benessere  
nei luoghi della Salute

# UMANIZAZIONE

## Prassi per il benessere nei luoghi della Salute

Documento predisposto all'interno del Progetto  
Innovazione sociale dell'Agenzia sanitaria e sociale regionale

A cura di

[Viola Damen](#)

Direzione generale cura della persona, salute e welfare  
Servizio Assistenza Ospedaliera

[Vittoria Sturlese](#)

Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna

[Silvia Podetti](#)

Agenzia sanitaria e sociale regionale dell'Emilia-Romagna

[Maura Avagliano](#)

Master in Management Strutture Sanitarie e Socio-Sanitarie,  
Università di Parma

Grazie a:

[Gabriella Fabbri](#)

Comitato consultivo regionale per la qualità  
dei servizi sanitari dal lato del cittadino (CCRQ)

[Giuseppina Poletti](#)

Comitato consultivo regionale per la qualità  
dei servizi sanitari dal lato del cittadino (CCRQ)

[Remo Martelli](#)

Comitato consultivo regionale per la qualità  
dei servizi sanitari dal lato del cittadino (CCRQ)

[Laura Biagetti](#)

Azienda USL di Bologna

[Sandra Bombardi](#)

Azienda ospedaliero-universitaria di Ferrara

[Loredana Cerullo](#)

Azienda USL di Reggio Emilia

[Simona Nanni](#)

Azienda USL della Romagna

[Antonella Padovani](#)

Azienda USL di Imola

[Benedetta Riboldi](#)

Azienda USL di Reggio Emilia

Prima edizione - Maggio 2020



# INTRO DUZIO NE

Il tema dell'umanizzazione in termini di promozione di ambienti e comportamenti finalizzati al benessere delle persone, oltre che all'eliminazione delle discriminazioni e delle barriere (fisiche, sociali e culturali) nell'accesso e fruizione dei servizi sanitari viene considerato come una parte del più generale tema dell'equità dell'assistenza sanitaria ed è al centro dell'attenzione delle trascorse ed attuali politiche nazionali per la salute (Accordo Stato-Regioni Rep. Atti n. 181/CSR del 26/10/2017, Accordo Stato-Regioni Rep. Atti n. 150/CSR DEL 01/08/2018).

La promozione di politiche per la prossimità, per la riduzione delle disuguaglianze di salute e per la partecipazione/empowerment degli attori che popolano il Sistema Sanitario Regionale è uno degli elementi cardine del Piano sociale e sanitario della Regione Emilia-Romagna 2017-2019. Il piano prevede l'implementazione di una strategia ad ampio raggio che consenta di affrontare in modo operativo il grande tema del benessere, affiancando alla tradizionale idea di eguaglianza in base alla quale "tutti gli individui devono venire trattati egualmente" la convinzione che "a tutti gli individui devono essere garantite le stesse opportunità di accesso, di fruizione, di qualità e di appropriatezza dei Servizi".

Le Regioni/Province autonome sono inoltre state impegnate ad adeguare la propria normativa sull'accreditamento delle strutture sanitarie in funzione di alcuni requisiti fondamentali e omogenei a livello nazionale, tra i quali - appunto - l'umanizzazione (Intesa Stato-Regioni, Rep. Atti n. 32/CSR del 19/2/2015; Intesa Stato-Regioni, Rep. Atti n. 259/CSR del 20/12/2012; Delibera Giunta Regione Emilia-Romagna n. 1943 del 4/12/2017 "Approvazione requisiti generali e procedure per il rinnovo dell'accreditamento delle strutture sanitarie").

Anche la Regione Emilia-Romagna ha promosso attività conseguenti alla Ricerca autofinanziata (promossa dall'Agenzia Nazionale per i Servizi sanitari regionali - AgeNaS) "La valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero", conclusa nel 2018. A partire dall'analisi delle criticità emerse sono state promosse azioni di miglioramento di livello regionale, in particolare la realizzazione di interventi finalizzati al raggiungimento del benessere ambientale, alla riduzione delle iniquità nell'accesso e nella fruizione dei servizi per operatori, utenti e caregiver e interventi di monitoraggio delle prassi di umanizzazione in termini di benessere bio-psico-sociale.

In questo contesto si inserisce la creazione del presente Catalogo, dedicato alla raccolta e promozione delle prassi di umanizzazione presenti all'interno dei servizi del Sistema sanitario Regionale.

### Il percorso di ricerca per la costruzione del catalogo

Un programma che ha l'ambizione di promuovere le relazioni umane come valore fondamentale nell'ambito delle pratiche di salute pubblica deve impegnarsi a rendere accessibili le esperienze di umanizzazione già esistenti a coloro che desiderano conoscerle ed impiegarle nelle proprie realtà.

Da questi input è nata l'idea di valorizzare le prassi di umanizzazione esistenti nelle aziende sanitarie in un'ottica sistemica, attraverso le seguenti attività:

- una mappatura metodologicamente situata delle prassi di umanizzazione
- una valutazione del loro impatto sul benessere delle persone che vi partecipano.

Per la realizzazione della mappatura e della valutazione delle prassi si è costituito un tavolo di lavoro interaziendale, coordinato dal Servizio assistenza ospedaliera e dall'Agenzia sanitaria e sociale, e composto da professionalità aziendali e civiche che hanno esperienza e funzioni in tema di qualità ed equità all'interno dei servizi.

Il gruppo ha condotto:

- L'analisi della letteratura e dei modelli dedicati all'umanizzazione dei contesti sanitari;
- L'elaborazione di strumenti di ricerca e analisi "ecologici", cioè legati al nostro contesto regionale e utili alle Aziende sanitarie per condurre una fotografia puntuale delle prassi e della loro ricaduta sul benessere delle persone in esse coinvolte (in primis gli utenti, ma anche gli operatori).
- La ricognizione delle prassi di umanizzazione.

In particolare, nel periodo Giugno-Agosto 2019 ogni Azienda ha compilato una scheda di rilevazione (on-line) per ognuna delle prassi di umanizzazione scelte a livello locale<sup>1</sup>, nella quale ha esplicitato gli obiettivi, gli attori coinvolti, le aree tematiche/dimensioni significative, gli spazi organizzativi occupati, le sinergie fra interno ed esterno e l'impatto percepito.

Fra le circa 150 prassi raccolte il gruppo di lavoro interaziendale ne ha selezionate 96, quelle che più rispondevano ai criteri di valutazione concordati. In particolare, le prassi selezionate presentano una o più delle seguenti caratteristiche:

- essere finalizzate al benessere (inteso come stato di completo benessere fisico, sociale e psicologico)
- avere carattere di complementarietà rispetto all'assistenza sanitaria
- avere carattere di innovatività
- essere sensibili rispetto a programmi/azioni aziendali di equità

Sono state escluse prassi legate a norme/leggi/procedure, salvo quelle effettuate con modalità peculiari/inedite e prassi rivolte ad operatori, in quanto queste ultime sono oggetto di rilevazione per il progetto "Diversity Management", attualmente in

<sup>1</sup> La ricognizione e selezione a livello aziendale è stata condotta da un'equipe mista composta, a seconda del contesto locale, da Referente Qualità/Referente Equità/Referente Usp/Referente Ricerca Agenas/Membro di parte civica.

corso e coordinato dall'Assr.

In riferimento alle prassi selezionate sono state condotte delle analisi sulle variabili descrittive e d'impatto, che hanno consentito di comporre un quadro generale delle principali caratteristiche delle prassi diffuse a livello regionale (cfr. Appendice 1).

Il gruppo ha inoltre condotto un lavoro di analisi e approfondimento, a supporto delle attività di monitoraggio, guidato dall'ambizione di elaborare un modello di umanizzazione che fosse lo specchio delle specificità e caratteristiche precipue del Sistema sanitario emiliano-romagnolo. La riflessione (cfr. Fig.1 e Appendice 2) si è concentrata sui seguenti punti di approfondimento:

### Finalità delle politiche di umanizzazione

In tal senso si è fatto riferimento al modello sviluppato da tempo in seno all'Organizzazione Mondiale della Sanità (WHO), in quanto le politiche di umanizzazione dovrebbero essere finalizzate a un "completo stato di benessere fisico, psicologico e sociale" e al riconoscimento/rispetto delle diversità fra le persone - che spesso, se non riconosciute, rischiano di tradursi in barriere all'accesso e alla fruizione dei servizi.

### Quali aree d'impatto saturano tali finalità?

In tal senso la realizzazione di prassi d'umanizzazione contribuisce al raggiungimento di tali finalità e può avere un forte impatto sugli aspetti psico-fisici e sociali delle persone in cura, ma anche nella relazione con i professionisti della salute; in tale quadro anche gli elementi legati al raggiungimento di un maggior benessere ambientale (fruibilità con agio degli ambienti da parte di tutti) possono ugualmente influire.

### Quali sono i modelli teorici e descrittivi delle aree d'impatto

Per costruire un quadro di riferimento teorico, sono stati individuati e approfonditi (vedi Appendice 2) i programmi e i progetti di umanizzazione dei servizi in sanità, sia a livello internazionale sia a livello nazionale; in particolare ne sono stati selezionati tre di cui uno a valenza nazionale (Modello Agenas, 2014)<sup>2</sup>, uno a valenza internazionale (Modello SUS - Sistema Único de Saúde del Brasile)<sup>3</sup> e uno concettualizzato in letteratura (Modello Todres, Galvin e Holloway, 2009).

### Quale modello è più adatto a descrivere la prassi raccolte e selezionate in Emilia-Romagna

La scelta del gruppo è ricaduta sul modello descrittivo che più rispondeva al complesso delle prassi raccolte, rappresentato dagli studi di Todres, Galvin e Holloway (2009). Todres individua otto dimensioni dell'umanizzazione, e per ciascuna delinea

<sup>2</sup> La Regione Emilia Romagna ha partecipato a tutte le edizioni della Ricerca "La valutazione partecipata dell'umanizzazione nelle strutture ospedaliere" promossa da AgeNaS (per approfondire: <http://assr.regione.emilia-romagna.it/attivita/innovazione-sociale/equita/umanizzazione/umanizzazione-2015/intro>).

<sup>3</sup> A tale modello è stato dedicato un seminario di confronto fra il gruppo di lavoro e docenti dell'Università Federal do Rio Grande do Sul, Ricardo Burg Cecim e Alcindo Antonio Ferla.

un continuum che parte da un ideale polo positivo (il massimo livello per quella dimensione) per arrivare ad un polo negativo (più vicino alla de-umanizzazione):

- **Insiderness** (immedesimazione) / Objectification (oggettivazione)
- **Agency** (responsabilità) / Passivity (passività):
- **Uniqueness** (unicità) / Homogenization (omologazione)
- **Togheterness** (appartenenza) / Isolation (isolamento)
- **Sense making** (dare senso) / Loss of meaning (perdita di significato)
- **Personal journey** (percorso di vita) / Loss of personal journey (discontinuità dell'esperienza)
- **Sense of place** (familiarità dei luoghi) / Dislocation (dislocazione, smarrimento)
- **Embodiment** (oltre il corpo) / Reductionist body (riduzione del corpo a oggetto da "sistemare")

Si è scelta tale classificazione per due principali motivazioni. In primo luogo, il modello di Todres et al. (2009) consente di valutare il potenziale impatto umanizzante o deumanizzante delle pratiche assistenziali, spingendo la ricerca qualitativa oltre la semplice descrizione delle prassi. Inoltre, pur riprendendo molte delle dimensioni presenti negli altri modelli, esso riesce al contempo a valorizzare due diversi punti di vista: la percezione soggettiva e l'interazione tra soggetto e ambiente.

Guida alla lettura del catalogo

Il lavoro di catalogazione delle prassi ha assunto gli otto criteri descrittivi proposti da Todres (2009), pervenendo alla suddivisione del presente Catalogo in 8 macro-sezioni. Il catalogo non intende tuttavia essere esaustivo rispetto alle esperienze già esistenti, ma piuttosto un prodotto condiviso, ragionato e dinamico, poiché aperto alla consultazione, all'integrazione e alle modifiche che via via si presenteranno nel tempo.

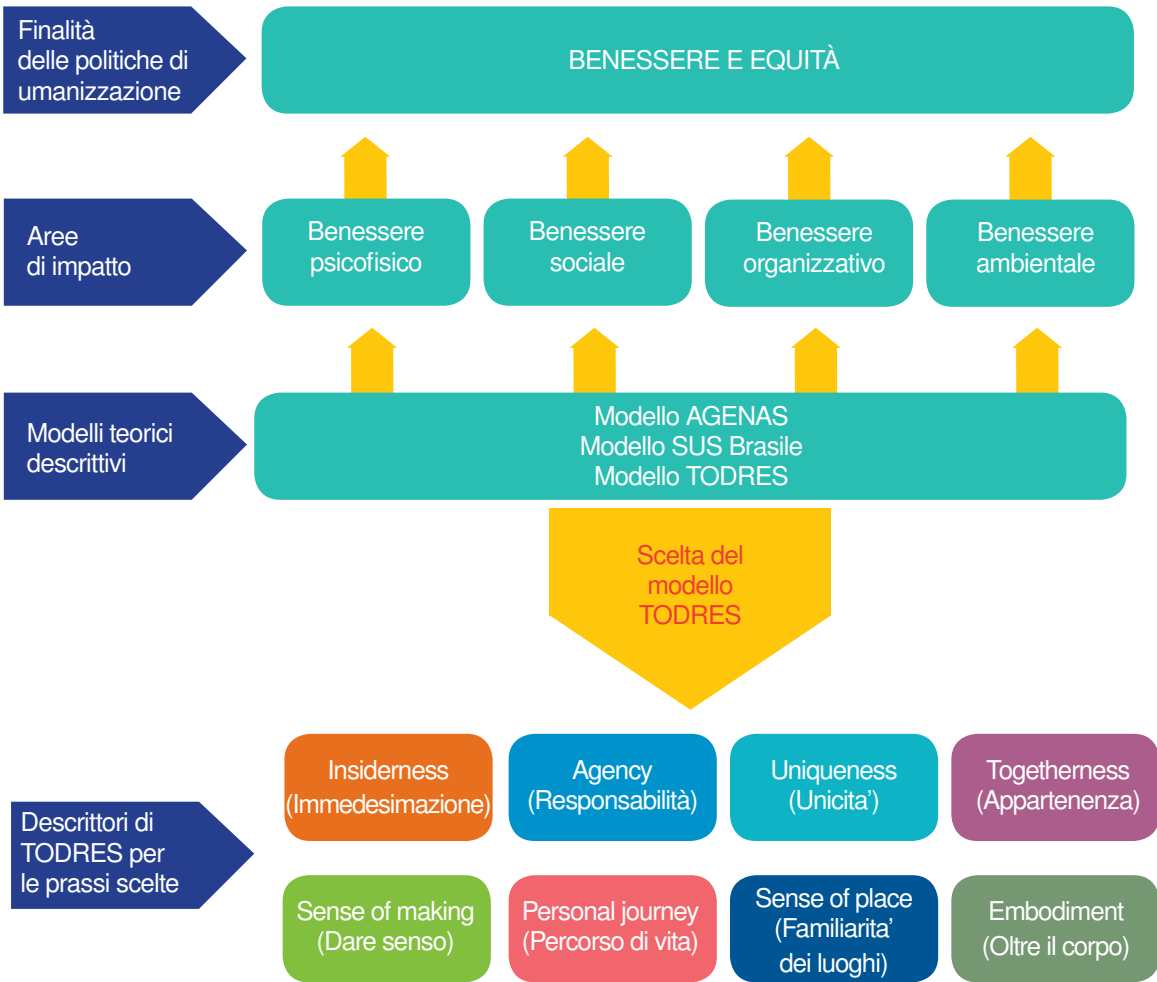
Esso rappresenta un primo tentativo di definizione dell'umanizzazione e della sua traduzione pratica in Emilia-Romagna: sarà quindi alimentabile con nuove prassi e anche migliorabile nel tempo. Sarà infatti possibile segnalare nuove prassi di umanizzazione, collegandosi alla pagina web del Catalogo (<https://assr.regione.emilia-romagna.it/attivita/innovazione-sociale/equita/umanizzazione/prassi-umaniz>) e compilando la scheda descrittiva.

All'interno delle 8 sezioni sono presenti gruppi di prassi che presentano dimensioni di significato, sia in base a come sono state descritte sia in base agli obiettivi di benessere, molto vicine alla dimensione di Todres individuata come "descrittore".

Ogni prassi di umanizzazione è presentata in una scheda descrittiva che ha la finalità di facilitarne la comprensione e di individuare gli elementi per una sua trasferibilità in altri contesti. Si propone infine, al fondo del Catalogo, un esercizio (o "gioco") per il lettore, ossia la possibilità di attribuire una dimensione descrittiva di Todres differente

da quella scelta dal gruppo, sulla base del contesto nel quale la prassi potrebbe essere trasferita, delle finalità applicative, o dell'impatto sulle dimensioni di umanizzazione. Ogni prassi infatti potrebbe saturare più di una dimensione, nonostante sia stato necessario condurre una scelta di priorità all'interno del Catalogo.

Fig.1 Descrizione del processo di analisi condotto dal gruppo interaziendale



# SOM MA RIO

## 1 IMMEDESIMAZIONE | pag. 10

Aghetta va in ospedale  
Musico terapia  
La gestione non farmacologica del dolore del bambino  
Accompagnamento al ricovero dei bambini disabili  
S-Contenzione  
ArmoniosaMente  
Il Cimena  
Tra una Pagina e l'Altra. Biblioteca diffusa  
Tommi, un gioco per affrontare la terapia  
Sentieri di parole

## 2 RESPONSABILITÀ | pag. 22

Biblioteca In - Forma Salute  
Attività ludiche e laboratori di cucina  
Incontri con le Donne Arcobaleno  
La persona al centro del percorso di cura: Illness Management and Recovery  
Uomo a mare  
Laboratori empowerment

## 3 UNICITÀ | pag. 30

Attività espressive per detenuti ad alta sicurezza  
Riattivazione psico-corporea con lo psicodramma  
Gruppo di musicoterapia per detenuti a media sicurezza  
Laboratorio drammaturgico  
Paradiso un pezzo sacro  
La relazione terapeutica bambino con diabete  
Il sostegno ai genitori colpiti da lutto perinatale: la Memory Box  
Cura dell'aspetto della persona  
D.A.M.A. disabled advanced medical assistance  
Auguri di buon compleanno ai pazienti ricoverati

## 4 APPARTENENZA | pag. 42

Il Libro Volante  
OspedArte  
Corso di teatro comico: ridere insieme per vivere  
Clown Terapia  
Musicoterapia intensiva  
Libri in circolo  
Clownterapia: la terapia del sorriso  
Attività assistita con gli animali  
Momenti di gusto  
Incontro interculturale per l'allattamento materno

## 5 DARE SENSO | pag. 54

Rompi l'attesa  
Parla con me  
Spezza l'attesa  
Alla scoperta del Pianeta Sala Operatoria  
Sfilata di moda per pazienti operate al seno  
Esperti per esperienza a supporto degli utenti  
OPS! Ospitalità in Pronto Soccorso  
Il Giardino terapeutico bioenergetico  
Melvin Jones  
Dolly Therapy  
Essere compagnia nel bisogno per sostenere il cammino dell'uomo  
Supporto alla pari

## 6 PERCORSO DI VITA | pag. 68

La forza e il sorriso  
Protesi Mammarie esterne post - operatorie  
Utenti esperti  
Laboratori di bellezza  
CRUNCH  
Esteticamente DH  
Strada facendo  
Con un Battito di Coda. Pet Therapy  
Esteticamente DH  
Magia in Corsia  
Arte in corsia  
Gioco e studio in ospedale  
Angolo dell'Armonia  
Laboratori BESO. Benessere Sessuale e Oltre

## 7 FAMILIARITÀ DEI LUOGHI | pag. 84

Piacenza il mio ospedale  
Umanizzazione Pittorica  
Accoglienza In Pronto Soccorso  
Telefono H24  
L'Ospedale cresce con noi  
Punto di Accoglienza e Dimissione  
Il percorso di cura del bambino con patologia cronica e disabilità multipla  
Pet therapy negli ospedali e nelle strutture sociosanitarie  
Il BenEssere passa attraverso la filodiffusione  
Virgilio  
Arte nelle Case della Salute

## 8 OLTRE IL CORPO | pag. 96

L'evoluzione del Servizio di Ristorazione  
"Con cura e su misura"  
Concerti in Ospedale  
il potere della musica nella cura  
Associazioni di volontariato per il benessere della persona con patologia oncologica  
Gestione multidisciplinare ospedaliera del fine vita  
Biblioteca padiglione 2 e "il libro parlato" in geriatria e medicina interna  
Una biblioteca in ospedale  
I Profumi del chiostro  
Smart Hospital: innovare per le persone  
Clown in corsia  
Menù benessere  
Il gioco in ospedale  
Ambulatorio Dieto - oncologico Stili di vita  
Biblioteca multiculturale Paolina  
Clown in pediatria  
I giovedì del thè  
La biblioteca della dialisi  
Ri Trattati di luce  
Muoversi in armonia  
Biblioteca Liverani  
Rianimazione letteraria di poesia intensiva  
Progetto Radio "Non ci sto più dentro"  
Laboratori espressivi

Appendici | pag. 125

Bibliografia | pag. 139



(Insiderness)

Far emergere e comprendere i sentimenti, le emozioni e le sensazioni con cui ogni persona percepisce la realtà e la malattia.

## Aghetta va in ospedale | AUSL Piacenza

### Soggetti coinvolti

U.O. Comunicazione e Marketing; Associazione "La Matita Parlante"

### Anno di nascita

2019

### Residenza

U.O. Pediatria - Odontostomatologia

### Obiettivi

Facilitare tramite la redazione di audiolibri ad uso degli utenti, alcune pratiche sanitarie rivolte all'utenza pediatrica.

### Destinatari

Bambini/e ricoverati/e nell'U.O. di Pediatria.

### Segni particolari

Realizzazione di "Guide Parlanti" (audiolibri) che raccontano l'esperienza della piccola "Mascotte Aghetta", simpatica e didattica, che aiuterà i genitori a preparare i loro piccoli ad alcune pratiche sanitarie (prelievo, estrazione di un dente, etc.).

### Referente

m.azzali@ausl.pc.it

### Per approfondire

[www.lamatitaparlante.it/aghetta-e-il-prelievo-amico/](http://www.lamatitaparlante.it/aghetta-e-il-prelievo-amico/)

I testi degli audiolibri sono stati supervisionati dalla Neuropsichiatria Psicologia Infanzia e Adolescenza dell'Ausl di Piacenza. Le illustrazioni sono state realizzate dai giovani talenti dell'associazione La Matita Parlante. L'associazione nasce da un sogno di insegnanti, educatori del Dipartimento di Salute Mentale dell'Azienda USL di Piacenza e professionisti che lavorano nel settore della cultura a Piacenza per favorire la partecipazione sociale di ragazzi con disabilità, in particolare affetti da disturbo dello spettro autistico.

(tratto da: [www.lamatitaparlante.it/aghetta-e-il-prelievo-amico/](http://www.lamatitaparlante.it/aghetta-e-il-prelievo-amico/))

# 1 IMMEDESIMAZIONE

## Musico terapia | AUSL - IRCCS di Reggio Emilia

### Soggetti coinvolti

Neuro-riabilitazione dell'Ospedale di Correggio, Riabilitazione intensiva ed estensiva dell'Ospedale di Correggio, Associazione traumi cranici Modena Reggio

**Anno di nascita**  
2017

### Residenza

Neuro-riabilitazione dell'ospedale di Correggio

### Obiettivi

Realizzare occasioni ludico-ricreative al fine di stimolare e potenziare le capacità residue e avere opportunità di creare relazioni.

### Destinatari

Utenti ricoverati o dimessi

### Segni particolari

Per realizzare occasioni ludico-ricreative al fine di stimolare e potenziare le capacità residue e avere opportunità di creare relazioni, sono state realizzate le seguenti attività: coinvolgimento dei partecipanti in attività che siano in grado di stimolare le capacità residue attraverso l'utilizzo di determinati strumenti proposta di attività per stimolare la definizione della nuova identità post-trauma nei contesti sociali, realizzazione di attività di gruppo per favorire la socializzazione, il confronto e l'aiuto reciproco.

La proposta è rivolta ad utenti ricoverati o dimessi dal reparto di riabilitazione intensiva neurologica dell'Ospedale di Correggio identificate dall'assistente sociale ospedaliera in collaborazione con i tecnici della riabilitazione. Il gruppo è composto da massimo 10 persone.

### Referente:

Maurillo Farina: maurillo.farilla@ausl.re.it  
Cardinali Silvia: silvia.cardinali@ausl.re.it

### Per approfondire

“Condividere un dolore è abbattere i muri e i muri vanno buttati giù». Finisce così la canzone “Insieme”, scritta ed eseguita dagli utenti del reparto di Riabilitazione neurologica intensiva dell'ospedale San Sebastiano con alcuni volontari. Risorgono da esperienze traumatiche, come il coma, grazie alla musica.

Negli incontri le persone che hanno avuto un trauma ritrovano le proprie capacità di comunicare, riscoprono la propria identità, maturano grazie al confronto con altri. Tutti uniti dal linguaggio universale della musica, che coinvolge nel ritmo anche i camici bianchi. Insieme rafforzano la voglia di vivere e di andare avanti, insieme contribuiscono con uno o più versi alla scrittura della canzone.

Un messaggio di unione e di rinascita che trova conferma nelle strofe. “Quando stavo in ospedale, immaginavo sempre il celeste e dopo l'ho visto, come il sole, la forza è vita: mai lasciare la presa”, cantano gli utenti del reparto e i componenti dell'associazione dopo la fase di ospedalizzazione nei primi versi del testo da loro ideato.

“Il nostro cuore è allenato, persone pensano, che sia ammalato, ma noi ci siamo passati, l'abbiamo provato. Mai lasciare la presa, tirati su”, cantano nella seconda strofa. La forza sviluppata da chi esce da un trauma si trasmette in chi li segue. “Il percorso fa crescere tantissimo»” conferma Alice. L'obiettivo comune, prosegue la giovane, è quello “di abbattere i muri dell'indifferenza, il mondo la propria esperienza, perché possa dare forza e speranza, dimostrare alle persone, che anche dopo un trauma, la vita continua e può essere meravigliosa, insieme”.

(Tratto da: <https://gazzettadireggio.gelocal.it/reggio/cronaca/2017/08/09/news/correggio-la-musicoterapia-per-sconfiggere-i-traumi-del-coma-1.15715084>)

## La gestione non farmacologica del dolore del bambino | AUSL - IRCCS di Reggio Emilia

### Soggetti coinvolti

Centro Prelievi ASMN  
Associazione onlus Casina dei bimbi

**Anno di nascita**  
2015

### Residenza

Centro prelievi ASMN

### Obiettivi

Rendere meno traumatico per i bambini l'accesso al Centro prelievi favorendo la serenità nel periodo di attesa e diminuendo l'ansia per consentire l'esecuzione del prelievo nelle condizioni psicologiche migliori possibili.

### Destinatari

Bambini che devono eseguire un prelievo

### Segni particolari:

Paura, ansia e dolore sono stati d'animo che il bambino può vivere in occasione del prelievo ma l'utilizzo di tecniche di desensibilizzazione, visualizzazione e rilassamento è utile nel fargli vivere questa esperienza il più serenamente possibile. Il progetto, iniziato con l'associazione Casina dei Bimbi, impiega come strumenti

libri, crema anestetica, colori, fogli da disegno, simulazioni con materiale utilizzato per il prelievo, giochi, giochi psicologici ad hoc per preparare il bambino al prelievo.

Periodicamente vengono realizzati incontri per valutare lo stato dell'arte del progetto e per aggiornare/formare il personale in collaborazione con l'ospedale Meyer di Firenze.

### Referente

Cristina Franzoni: franzoni.cristina@ausl.re.it

### Per approfondire

[www.casinadeibimbi.org/portfolio-item/preparazione-al-prelievo-del-sangue/](http://www.casinadeibimbi.org/portfolio-item/preparazione-al-prelievo-del-sangue/)

Citazione da “Vademecum di approccio a bambini e ragazzi durante le procedure dolorose” realizzato dall'Associazione Casina dei bimbi  
Tutti abbiamo diritto di avere paura: anche gli adulti spesso la hanno! Ciò non significa che non sappiamo o non possiamo affrontare qualcosa di difficile, anche con la paura! Noi siamo qui proprio per aiutarli a superare, insieme, questo momento, rendendolo un'occasione di crescita ed una possibilità di sentirsi efficace.



## Accompagnamento al ricovero dei bambini disabili | AUSL - IRCCS di Reggio Emilia

### Soggetti coinvolti

U.O. Unità gravi disabilità età evolutiva (UDGEE) e Associazione Casina dei bimbi Pediatria

### Anno di nascita

Aprile 2015

### Residenza:

U.O. UDGEE, Arcispedale S. Maria Nuova, Reggio Emilia

### Obiettivi

Contenere il disagio provato dai bambini che accedono alla chirurgia, informandoli con strategie opportune su ciò che accadrà durante il ricovero, ascoltando i loro dubbi e rispondendo alle loro domande. Promuovere l'aderenza agli approcci chirurgico riabilitativi.

### Destinatari

Bambini disabili sottoposti a intervento di chirurgia funzionale per deformità periferiche di origine neurologica

### Segni particolari

I bambini candidati a intervento chirurgico vengono sottoposti a valutazione neuro riabilitativa in occasione del ricovero.

Gli operatori (medici, fisioterapisti, infermieri) informano sugli interventi terapeutici previsti e offrono ai genitori l'opportunità di beneficiare dell'incontro con gli educatori dell'Associazione per ulteriore preparazione al percorso di ricovero, intervento e degenza. I volontari con racconti, immagini, metafore, simulazioni ecc. illustrano al bambino ciò che accadrà (ad es. le luci della sala operatoria sono un'astronave, la mascherina ha un profumo a loro discrezione).

Questo progetto permette ai bambini, agli adolescenti e ai loro genitori di potersi adattare all'ambiente ospedaliero offrendogli un contenitore emotivo in un momento in cui ansia,

paura e preoccupazione possono essere di difficile gestione e possono prendere il sopravvento. La diminuzione dell'ansia è possibile grazie ad una conoscenza anticipata dell'evento, unita all'accoglienza e all'accompagnamento nelle fasi pre-operatorie e post-operatorie.

### Referente

Silvia Sassi: sassi.silvia@ausl.re.it

### Per approfondire

[www.casinadeibimbi.org/portfolio-item/preparazione-allintervento.chirurgico](http://www.casinadeibimbi.org/portfolio-item/preparazione-allintervento.chirurgico)

Commento di una psicologa dell'Associazione Casina dei bimbi:

*“Con questo percorso di preparazione intendiamo rispondere al frequente stato di impreparazione psicologica con cui genitori e bambini arrivano all'appuntamento dell'intervento chirurgico e al fenomeno dell'insorgenza di disturbi post traumatici in seguito all'intervento. La preparazione all'intervento chirurgico si configura proprio come uno spazio di relazione positiva con l'ambiente sanitario.*

*I bambini con disabilità vivono costantemente in contatto con le proprie differenze e sperimentano quotidianamente quel processo di integrazione che tenta di unire il loro essere bambini e ragazzi e l'essere “altro”, che non appartiene a tutti e vengono spesso ed erroneamente privati di qualsiasi potere sul proprio destino.*

*Quegli stessi bambini si trovano a dover considerare l'aspetto sanitario precocemente e continuamente come parte integrante della propria vita. La comunicazione e l'umanizzazione delle pratiche mediche e chirurgiche nei casi di ospedalizzazione di grande gravidanza emotiva è, per il bambino e la sua famiglia, di fondamentale importanza.”*

## S-Contenzione | AUSL Bologna - IRCCS Scienze Neurologiche

Percorso pluriennale di miglioramento della qualità delle strutture accreditate residenziali e semiresidenziali per anziani e disabili e degli ospedali dell'AUSL di Bologna

### Soggetti coinvolti

Articolazioni organizzative dell'Ausl: Direzione Attività Socio-Sanitarie, Governo clinico-Sistema Qualità, Direzione Assistenziale Tecnica e Riabilitativa, Dipartimento Cure Primarie, Dipartimento Salute Mentale-Dipendenze Patologiche, Distretti di committenza e garanzia, U.O. Comunicazione, U.O. Medicina legale, Medicina Riabilitativa, Medicina interna, Lungodegenza, Area Stroke. Gestori e Operatori dei servizi socio-sanitari per disabili e anziani, Comuni, ASP Seneca, ASP Città di Bologna, ASC Insieme, Città metropolitana, Associazioni di famigliari, Comitati Consultivi Misti

### Anno di nascita

2002

### Residenza

Servizi anziani: n° 57 Strutture residenziali CRA - 42 Strutture semiresidenziali Centri Diurni. Servizi disabili: n° 13 Strutture residenziali CSRR, n° 42 Strutture semiresidenziali Centri Diurni. Ospedali dell'AUSLBO - Aree mediche: Bazzano, Bellaria, Budrio, Loiano, Maggiore, S. Giovanni in Persiceto

### Obiettivi

Trasformare la pratica della contenzione in appropriatezza e personalizzazione dell'assistenza. Superare progressivamente del ricorso alla contenzione.

### Destinatari

Operatori, persone assistite, familiari

### Segni particolari

Percorso formativo volto a sensibilizzare gli operatori alla cultura della riduzione della contenzione meccanica. Avvio di progetti personalizzati sul singolo paziente e il suo caregiver.

Raccolta e analisi dati sistematica e omogenea tra le diverse strutture partecipanti al Progetto. Costruzione di una comunità professionale trasversale interaziendale e interistituzionale; progettazione di tutte le azioni del Progetto condivisa fra tutti gli attori coinvolti.

### Referente

Rosa Angela Ciarrocchi, Responsabile Unità Assistenziale socio-sanitaria Bologna: [rosaangela.ciarrocchi@ausl.bologna.it](mailto:rosaangela.ciarrocchi@ausl.bologna.it)

### Per approfondire

“Liberi dalla contenzione” il percorso per il superamento della contenzione dell'Azienda USL e delle case residenza per anziani di Bologna. Riflessioni, strumenti ed esperienze Maggioli Editore, ottobre 2017.

*“Per il bene dell'anziano”: questa affermazione ci ha accompagnato durante la discussione dei nostri PAI - Piani assistenziali individuali - in questi anni, con questa “convinzione” abbiamo intrappolato le persone che convivono con la demenza, senza renderci conto che violando la loro autonomia ed i loro diritti aumentavamo la loro confusione e aggressività.*

*(.... omissis)*

*Uno dei frutti positivi di questa esperienza è stato sicuramente il crearsi di una maggiore collaborazione e di un maggior confronto (... omissis) per cercare nuove strategie, atteggiamenti e buone prassi assistenziali sostitutive alla contenzione, senza dubbio il risultato più importante è stato l'aver fatto esperienza di ospiti “s-contenuti” più sereni e felici.”* (Tratto dal racconto dell'esperienza di Operatori Socio Sanitari da “Liberi dalla contenzione” - AUSL di Bologna-Maggioli Ed. , in stampa.

## ArmoniosaMente | AUSL Bologna - IRCCS Scienze Neurologiche

Percorso informativo e di addestramento all'uso di tecniche meditative basate sui principi del modello Mente-Corpo, rivolto a gruppi di donne in corso di trattamento per tumore alla mammella.

### Soggetti coinvolti

Articolazioni organizzative: Psicologia Ospedaliera, Senologia, Chirurgia senologica, Anatomia patologica, Radioterapia, Oncologia, Chirurgia plastica, Medicina riabilitativa, Cure palliative, Dietologia, Agopuntura Medicina integrata, Dip. Sanità Pubblica

### Anno di nascita

Aprile 2004

### Residenza

Ospedale Bellaria di Bologna

### Obiettivi

Offrire alla paziente informazioni corrette sul PDTA del tumore alla Mammella e su alimentazione, attività motoria, corretti stili di vita durante le cure.

Offrire una pratica meditativa che agisce sul sistema immunitario e sui problemi psicologici in base all'esperienza dell'Harvard Medical School (USA).

### Destinatari

Persone a cui è stato diagnosticato tumore della mammella

### Segni particolari

Il percorso consta di 16 incontri di 2 ore ciascuno ed è rivolto a gruppi di 15/20 donne affette da tumore della mammella in corso di trattamento.

9 incontri sono dedicati alle informazioni sul Percorso diagnostico terapeutico assistenziale (PDTA). 2 incontri riguardano il corretto stile di vita durante le cure.

5 incontri, per l'addestramento alla meditazione, si svolgono in una sala appositamente attrezzata alle tecniche di rilassamento. Nell'ambito di questi ultimi incontri per 2 volte sono somministrati test psicologici.

### Referente

Gioacchino Pagliaro:  
giacchino.pagliaro@ausl.bologna.it

### Per approfondire

*"Quali sono i benefici che con questa pratica lei ha potuto riscontrare nelle pazienti che hanno partecipato a questo progetto? I benefici del protocollo ArmoniosaMente sono facilmente descrivibili in quanto sono delle costanti che emergono da oltre 1200 pazienti che nel corso di questi anni lo hanno utilizzato e sono: gestione dello stress, trattamento dell' ansia e della depressione, gestione della paura, aumentato senso di fiducia nelle terapie, atteggiamento di speranza ed una maggiore consapevolezza e capacità di affrontare le difficoltà."*

(tratto da un'intervista effettuata al Dr. Pagliaro – pubblicata su <https://attivismoquanticoeuropeo.it/category/interviste/>).

## Il Cimena | IRCCS Istituto Ortopedico Rizzoli

### Soggetti coinvolti

Volontari esperti di cinema esterni all'Azienda

### Anno di nascita

2019

### Residenza

Ortopedia - Traumatologia Pediatrica;  
Ortopedia - Traumatologia e Chirurgia protesica e dei reimpianti d'anca e di ginocchio

### Obiettivi

Realizzare proiezioni cinematografiche presso reparti ospedalieri come forma di occasione ricreativa e culturale.

### Destinatari

Tutti i pazienti presenti nelle Unità Operative e i loro familiari

### Segni particolari

Presso sale attigue all'ingresso di due reparti ospedalieri (Ortopedia e traumatologia pediatrica; Ortopedia-traumatologia e chirurgia protesica e dei reimpianti d'anca e di ginocchio) viene periodicamente (a cadenza circa quindicinale) allestita una sala di proiezione per uno spettacolo cinematografico a cui sono invitati i pazienti in condizione di muoversi del corrispondente piano. La proiezione è accompagnata da attività di animazione mirate alla tipologia di pubblico partecipante (adulti e/o minori) e distribuzione di pop corn. Le proiezioni sono scelte in base all'età dei pazienti in età pediatrica. La scuola ospedaliera collabora nell'organizzazione dell'evento pomeridiano.

### Referente

CPSI Santina Catamo, Referente Benessere Pazienti e Personale IOR per la Direzione Sanitaria: [domenicasantina.catamo@ior.it](mailto:domenicasantina.catamo@ior.it)

## Tra una Pagina e l'Altra

### Biblioteca diffusa | Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara

#### Soggetti coinvolti

UO Medicina Riabilitativa, UU.OO di Oncologia, Area Pediatrica, Dipendenti dell'Azienda per la donazione di libri, CIRCI (Centro di Iniziativa e Ricerca sulla Condizione dell'Infanzia).

#### Anno di nascita

2012 (CIRCI) e 2017

#### Residenza

Dipartimento Accrescimento Riproduzione, Neuroscienze/Riabilitazione, Oculologico / Medico Specialistico

#### Obiettivi

Promuovere un ambiente favorevole al benessere bio-psico-sociale e intellettuale attraverso il libero scambio / o il prestito di libri e pubblicazioni in grado di offrire agli utenti/famigliari/visitatori/dipendenti spazi di evasione e creino opportunità di ascolto e condivisione

Alleggerire l'attesa attraverso letture di libri, documenti che trattano sia argomenti vari che inerenti l'oncologia e l'ematologia, riviste.

Sensibilizzare alla cultura dello scambio, del dono e del riciclo.

#### Destinatari

Bambini, adolescenti, adulti e anziani ricoverati in ospedale, familiari e amici, dipendenti

#### Segni particolari

Possibilità di disporre gratuitamente di libri e giochi. Acquisto e recupero di librerie posizionate nelle sale d'attesa delle UU.OO coinvolte con costante rifornimento e donazione, sia da parte degli operatori che delle persone e dei visitatori,

di riviste, libri di narrativa, brochure informative letture varie animate, giochi in comune.

La stanza dei Culti e del Silenzio presenta al suo interno una libreria con uno spazio morbido, corredato di poltrone e divani per favorire letture in relax.

#### Referente

Federica Fiorini, Ufficio Relazioni con il Pubblico: federicafiorini@ospfe.it  
urp@ospfe.it

#### Per approfondire

[www.ospfe.it/area-comunicazione/news/inaugurazione-della-biblioteca/view](http://www.ospfe.it/area-comunicazione/news/inaugurazione-della-biblioteca/view)

[www.youtube.com/watch?v=408Zb6A0-q8&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=408Zb6A0-q8&feature=youtu.be)

[www.ospfe.it/area-comunicazione/news/iniziativa-201csu-il-sipario-un-ospedale-da-favola201d](http://www.ospfe.it/area-comunicazione/news/iniziativa-201csu-il-sipario-un-ospedale-da-favola201d)

Perdersi tra le pagine di un libro è il sistema più efficace per abbassare lo stress: bastano sei minuti di lettura per ridurlo del 68%, meglio di qualsiasi altra attività, come ascoltare musica o prendersi una pausa-caffè come afferma uno studio dell'Università del Sussex. Gli psicologi pensano che un libro riesca a rilassare così tanto perché leggere consente di trasferirsi in un mondo immaginario lontano dai problemi di quello reale. Come riferisce il neuropsicologo David Lewis, che ha guidato la ricerca, non è importante il tipo di libro che si legge, ciò che conta è scappare dallo stress e dai pericoli quotidiani.

## Tommi, un gioco per affrontare la terapia | AUSL Romagna

#### Soggetti coinvolti

Bambini degenti in oncoematologia pediatrica, Istituto Oncologico Romagnolo (IOR) promotore ed erogatore.

#### Anno di nascita

2019

#### Residenza

U.O. Pediatria, sezione oncoematologia pediatrica e DH, Rimini

#### Obiettivi

L'utilizzo del visore TOMMI ha tra i suoi scopi: migliorare e ridurre gli stati d'ansia e di paura del bambino in attesa di sottoporsi a procedura invasiva dolorosa, riducendo il ricorso a farmaci sedativi.

ridurre lo stato di agitazione e rabbia che può insorgere durante l'ospedalizzazione e la terapia coinvolgimento dei genitori attraverso l'utilizzo di un'applicazione che interagisce con il visore durante l'utilizzo migliorare le relazioni operatore-bambino e famiglia.

#### Destinatari

Bambini degenti in oncoematologia pediatrica

in regime di ricovero ordinario e day hospital, familiari, medici ed infermieri

#### Segni particolari

L'innovazione della pratica consiste nell'utilizzo di uno strumento, il visore TOMMI, che riduce il ricorso a farmaci sedativi migliorando e contenendo sia gli stati d'ansia e di paura del bambino in attesa di sottoporsi a procedura invasiva dolorosa, sia lo stato di agitazione e rabbia che può insorgere durante l'ospedalizzazione e la terapia, migliorando conseguentemente anche la relazione con gli operatori. Inoltre, l'utilizzo di un'applicazione che interagisce con il visore durante l'utilizzo consente un maggiore coinvolgimento dei genitori con conseguente miglioramento delle relazioni bambino e famiglia.

#### Referente

Samanta Nucci: samanta.nucci@auslromagna.it

#### Per approfondire

Un'evasione dalla realtà, un bel viaggio dove divertirsi, rilassarsi e non pensare.... un momento di relax..."anche in ospedale ci si può rilassare".

## Sentieri di parole | Istituto Scientifico Romagnolo per lo studio e la cura dei Tumori IRST IRCCS

Laboratorio di scrittura espressiva che offre ai pazienti un'occasione per manifestare sé stessi e le proprie emozioni in un clima di sospensione del giudizio, supportati dal gruppo.

### Soggetti coinvolti

Servizio di Psiconcologia, URP.

### Anno di nascita:

2010

### Residenza

IRST

### Obiettivi

Offrire ai pazienti un'occasione di incontro, confronto e condivisione con un gruppo di persone che sta vivendo un'esperienza analoga. Far sperimentare, attraverso la scrittura, una modalità che faciliti la rielaborazione delle proprie esperienze di vita.

### Destinatari

Pazienti

### Segni particolari

Il Laboratorio di Scrittura Espressiva è offerto ai pazienti in qualsiasi fase di malattia e può accompagnare o seguire il percorso di cure. Si sviluppa in un ciclo complessivo di 7 incontri, a cadenza settimanale. Il lavoro si svolge con un gruppo composto da un massimo di 10

persone, a cui non è richiesta alcuna particolare abilità di scrittura ed è guidato da uno psicologo appositamente formato in tale attività. Tre momenti scandiscono la durata del laboratorio: una lettura che funge da stimolo, la scrittura individuale e infine la lettura in gruppo dei testi prodotti.

### Referente

Valentina Ravaioli: [urp@irst.emr.it](mailto:urp@irst.emr.it)

### Per approfondire

[www2.irst.emr.it/index.php/it/paziente-al-centro-umanizzazione.html](http://www2.irst.emr.it/index.php/it/paziente-al-centro-umanizzazione.html)

“...Scrivere di getto aiuta a far venire fuori la parte più vera di me. Il confronto con gli altri mi aiuta a capire meglio me stesso...”

“...Anche se per me oggi è stata una giornata pesante, questo laboratorio è un'oasi di serenità...”

La scrittura espressiva, coinvolgendo l'attenzione, la fantasia e la sfera emotiva, favorisce il rilassamento, l'equilibrio e il benessere delle persone.



# 2 RESPONSABILITA'

(Agency)

Valorizzare la capacità dell'essere umano di agire, fare scelte, essere responsabile per le proprie azioni anche nel percorso di cura.

## Biblioteca In - Forma Salute | [AUSL - IRCCS Reggio-Emilia](#)

### Soggetti coinvolti

Biblioteca Medica aziendale

### Anno di nascita

Novembre 2005

### Residenza

Sede In-Forma Salute , piano 1 del CORE, Arcispedale Santa Maria Nuova, Reggio Emilia

### Obiettivi

- Soddisfare le richieste di informazioni sulla salute e assicurare la qualità di queste informazioni.
- Fornire un supporto educativo all'utente e cittadino per affrontare meglio la sovrabbondanza di informazioni.
- Offrire informazioni personalizzate che aiutino gli utenti a fare le scelte più appropriate per la propria salute.
- Favorire un rapporto più costruttivo con i medici e con tutto il personale di cura.

### Destinatari

Utenti e loro familiari, caregiver, operatori sanitari e cittadini

### Segni particolari

Un operatore esperto in ambito comunicativo e informativo accoglie le richieste di informazioni sulla salute. Le informazioni fornite sono scientificamente valide, comprensibili e personalizzate in base alle esigenze di chi

le richiede. La documentazione può essere consegnata di persona, oppure può essere inviata via posta ordinaria o per posta elettronica. In-Forma Salute offre materiale informativo su: prevenzione, fattori di rischio, cure ed effetti indesiderati delle cure, alimentazione e stili vita, aspetti legati alla comunicazione della malattia, associazioni di volontariato e servizi di supporto presenti sul territorio, diritti delle persone malate e dei loro familiari, modalità di accesso ai benefici previsti dalla legge (assistenza, lavoro, previdenza), luoghi di cura, ecc.

### Referente

Elena Cervi: [elena.cervi@ausl.re.it](mailto:elena.cervi@ausl.re.it)

### Per approfondire

<http://biblioteca.asmn.re.it/informasalute>

Commento di un operatore della Biblioteca medica:

*“Con lo sviluppo di internet, le fonti che generano informazioni sanitarie diventano sempre più numerose, ma l'attendibilità di alcune di queste informazioni non è chiara. In-Forma salute si propone di orientare l'utente verso un'informazione attendibile anche fornendo un supporto educativo alla ricerca e selezione di informazioni di buona qualità scientifica. Il fine ultimo è di favorire un rapporto più costruttivo con i medici e con tutto il personale di cura”.*



## Attività ludiche e laboratori di cucina | AUSL - IRCCS Reggio-Emilia

### Soggetti coinvolti

Per l'attuazione del progetto presso il Reparto di Diabetologia e di Pediatria dell'Asmn - Arcispedale S. Maria Nuova, Reparto di Diabetologia e di Pediatria, Centro Disturbi del Comportamento Alimentare di Reggio Emilia, Dipartimento di salute mentale, Associazione Casina dei Bimbi. Per l'attuazione del progetto presso il Centro Disturbi del comportamento alimentare: Associazione Cibo & Gioia, Luoghi di Prevenzione, Centro Disturbi del Comportamento Alimentare di Reggio Emilia, Dipartimento di salute mentale.

### Anno di nascita

Dal 2017 nel reparto di Diabetologia e di Pediatria dell'Ospedale Santa Maria Nuova e dal 2018 presso il Centro Disturbi del comportamento alimentare di Reggio Emilia e Luoghi di Prevenzione.

### Residenza

Reparto di Diabetologia e di Pediatria dell'Ospedale Santa Maria Nuova e Centro Disturbi del comportamento alimentare di Reggio Emilia e Luoghi di Prevenzione

### Obiettivi

- Aiutare gli utenti a distogliere l'attenzione dai pensieri ossessivi sul controllo del peso e del corpo.
- Aiutare gli utenti a seguire una sana alimentazione e riappropriarsi di un sano stile di vita.

### Destinatari

Persone con Disturbi del comportamento alimentare o con Alimentazione Incontrollata (BED)

### Segni particolari

Per le persone con Disturbi del comportamento alimentare nel Reparto di Diabetologia e di Pediatria dell'Ospedale Santa Maria Nuova

vengono realizzate, da parte delle volontarie dell'Associazione Casina dei Bimbi, delle attività integrative o artistiche o di gioco intelligente, che accompagnano gli utenti durante il ricovero in urgenza organica e in Day Service (dopo i Pasti Assistiti). L'intento è quello di aiutare i giovani utenti "a sottrarre tempo alla malattia" attraverso laboratori e giochi, sperimentandosi in una dimensione di maggiore rilassamento e recuperando passioni e divertimento. Questo tipo di iniziative permettono agli utenti di distarsi, di tranquillizzarsi e sentirsi rassicurati dopo il momento del pasto che spesso, per questo tipo di persone, rappresenta un passaggio di angoscia e stress.

Inoltre, riguardo l'alimentazione, vengono realizzati con la collaborazione dell'Associazione Cibo & Gioia, dei laboratori di cucina rivolti a persone con Alimentazione Incontrollata (BED) e che si svolgono nel Centro Disturbi del comportamento alimentare di Reggio Emilia e presso Luoghi di Prevenzione. Queste occasioni rappresentano uno spazio di condivisione di abitudini e vissuti alimentari personali da un lato, di nuove proposte e modalità alternative dall'altro. Questa iniziativa aiuta le persone a riappropriarsi della sana alimentazione e stile di vita, insegna loro a comporre il piatto, a conoscere ricette sane e veloci, a reimparare a cucinarsi il pasto (queste persone non cucinano ma consumano sempre cibi già pronti, tipo focacce, pizza, dolci). I laboratori si svolgono con una Psicologa e una dietista che preparano ai laboratori didattici, li supervisionano e vedono anche il coinvolgimento di ex utenti.

### Referente

Per attività presso il Reparto di Diabetologia e di Pediatria del Santa Maria

Camozzi Giulia: camozzig@ausl.re.it

Gibin Anna Maria: gibina@ausl.re.it

Per laboratori di cucina presso Centro Disturbi del comportamento alimentare di Reggio Emilia e Luoghi di Prevenzione  
Ghidoni Alessia: ghidonia@ausl.re.it  
Anna Maria Gibin: gibina@ausl.re.it

### Per approfondire

[www.ausl.re.it/comunicazione/comunicati-stampa/giornata-dei-disturbi-alimentari-nell%E2%80%99et%C3%A0-infantile-e-nell%E2%80%99adolescenza-alla-casina-dei-bimbi-un-laboratorio-partecipato-contro-il-disagio-sociale](http://www.ausl.re.it/comunicazione/comunicati-stampa/giornata-dei-disturbi-alimentari-nell%E2%80%99et%C3%A0-infantile-e-nell%E2%80%99adolescenza-alla-casina-dei-bimbi-un-laboratorio-partecipato-contro-il-disagio-sociale)

### Testimonianza operatori

*"Aiutare attraverso attività creative fornisce la possibilità di risignificazione del sé fornendo strumenti per lo sviluppo di abilità in essere ma fino a prima celate, alimentando la nascita di uno sguardo nuovo e altro rispetto ai limiti imposti dalla patologia"* (Giulia).

### Testimonianza utenti

*"Ritengo che sia un momento davvero importante! In questo spazio, successivo al pasto, ci si dedica ad attività di vario tipo, si gioca, si fanno dei lavoretti, anche accompagnati dalla musica. Inoltre, ritengo che sia positivamente accolto anche dai ragazzi, questo testimoniato dal fatto che talvolta arrivano agli incontri in anticipo, attendendo con entusiasmo il momento insieme e proponendo sempre attività e cose nuove da fare. Inizialmente ero timorosa su questa esperienza, nonostante ciò, però, si è rivelata davvero speciale, perché anche se si ha di fronte un soggetto in difficoltà, si nota come quel momento per lui rispecchi uno spazio dove liberarsi momentaneamente dai fattori critici che lo condizionano, per concedersi un momento di svago e serenità."* (Elena)

*"L'esperienza è fatta di testimonianze di vita vissuta, persone che con molto impegno, dedizione e cooperazione con la classe medica e con i servizi, sono riuscite a risolvere la loro dipendenza dal nutrimento sbagliato. I gruppi di sostegno, i laboratori di cucina sono un metodo suggerito per aiutarci a vivere in modo sano ed equilibrato il nostro rapporto con il cibo, con le emozioni e con che ci circonda. Abbiamo potuto vedere che questi incontri sono molto utili per le persone che hanno un primo approccio con la consapevolezza che insieme, ci si possa aiutare per avere un equilibrio con il cibo e le relazioni, prima di tutto con se stessi. Abbiamo notato una grande partecipazione e la volontà di apprendere un nuovo stile di vita"* (Marina).

## Incontri con le Donne Arcobaleno | AUSL Modena

Riunioni di approfondimento per le donne operate al seno

### Soggetti coinvolti

Breast Unit di Carpi  
Servizio di Psicooncologia  
A.M.O. (Associazione Malati Oncologici)  
Associazione Canottieri MUTINA  
(Progetto Dragon Boat)

### Anno di nascita

1998

### Residenza

Breast Unit di Carpi

### Obiettivi

Si affrontano argomenti diversi: terapie, profilassi e temi collaterali come psicoterapie, attività fisica su richiesta delle donne o proposti a scopo di educazione sanitaria e di socializzazione.

### Destinatari

Donne operate al seno.

### Segni particolari

Spesso e volentieri il contatto in ambito clinico con la paziente affetta da patologia senologica lascia molti dubbi e questioni aperte, che le donne, oggi sempre più informate attraverso i media, vogliono affrontare con i professionisti in un ambiente informale nel quale le esigenze vengono accolte e condivise; ci si scambiano esperienze sia di ordine sanitario che no e davanti ad una bibita e ad un dolce ci si apre reciprocamente agli altri per dare e ricevere aiuto.

### Referente

Dott.ssa Maria Grazia Lazzaretti:  
tel: 059 659351 - m.lazzaretti@ausl.mo.it

## La persona al centro del percorso di cura Illness Management and Recovery | AUSL Ferrara

### Soggetti coinvolti

Utenti selezionati dal team di lavoro Centro Dipendenze Patologiche

### Anno di nascita

2017

### Residenza

Centro Dipendenze Patologiche Codigoro - Distretto Sud Est

### Obiettivi

- Gestire la propria malattia.
- Individuare i propri obiettivi di Recovery.
- Prendere decisioni informate rispetto al proprio trattamento con l'acquisizione delle conoscenze e delle abilità necessarie.
- Riprendere il controllo della propria vita e della propria malattia.

### Destinatari

Persone in cura, selezionate dal team di lavoro Centro Dipendenze Patologiche

### Segni particolari

I pazienti imparano a diventare partecipanti attivi informati e consapevoli del loro trattamento al fine di riprendere il controllo sulla malattia e sulla loro vita. La collaborazione con gli operatori e le altre persone significative aiuta gli utenti a raggiungere gli obiettivi di recovery. Pianificare

la prevenzione delle ricadute riduce le ricadute stesse e i ricoveri ospedalieri.

Gli utenti possono imparare nuove strategie per gestire i sintomi, affrontare lo stress e migliorare la qualità della propria vita.

I valori che connotano questa pratica sono: costruire la speranza; riconoscere i pazienti come esperti della loro malattia; aiutare i pazienti nel raggiungimento dei loro obiettivi; stabilire una relazione di collaborazione; dimostrare rispetto.

### Referente

Filomena Catera, Dipartimento Salute Mentale e Dipendenze Patologiche - Modulo organizzativo  
Codigoro: f.catera@ausl.fe.it

### Per approfondire

*"Abbiamo iniziato ad attuare il Programma IMR da 2 anni. Quest'anno siamo alla terza esperienza di gruppo. Ad ogni gruppo hanno partecipato tra gli 8 e 10 utenti. Le 3 diverse esperienze hanno avuto durata tra 5 e 8 mesi. Tra gli obiettivi individuati dai pazienti prevalgono il superamento dello stigma e il reinserimento lavorativo."*

(tratto da presentazione della Dr.ssa Filomena Catera - M.O. Ser.D Codigoro DAISMDP, svolta al seminario del 31 maggio 2019: <http://www.ospfe.it/per-la-formazione/edicola-formazione/maggio-2019/umanizzazione-delle-cure-e-personalizzazione-dellassistenza-al-cittadino>)

## Uomo a mare | AUSL Romagna

### Soggetti coinvolti

Persone in carico al CSM Ravenna, Associazione “Ama la vita”

### Anno di nascita

2018

### Residenza

Circolo velico Marina di Ravenna

### Obiettivi

Gli obiettivi della buona pratica sono favorire la risocializzazione, attraverso l’assegnazione di una rete di compiti ed attività specifici ad ogni partecipante, responsabilizzando, migliorando l’autostima e stimolando l’empowerment nelle persone affette da problematica psichiatrica attraverso la conoscenza ed acquisizione di nuove abilità e tecniche lontano dalla struttura ospedaliera.

### Destinatari

Persone in carico al CSM, familiari, medici ed infermieri, volontari Associazione “Ama la vita”

### Segni particolari

La pratica prevede la partecipazione di 12 persone per gruppo e l’organizzazione di attività

che consistono nell’acquisizione di tecniche e abilità in merito a lavori di manutenzione e alaggio autunnale. Nell’ambito degli incontri vengono inoltre organizzate lezioni di vela, uscite in barca e partecipazione ad eventi nautici. Viene di norma organizzato un incontro ogni 15 giorni.

### Referente

Chiara Schiffrer: cschiffrer41@gmail.com

### Per approfondire

Tratto da una testimonianza di Danilo, infermiere del CSM di Ravenna  
 “[...] La denominazione “Uomo a mare” si riferisce con un pizzico di ironia alla manovra per il salvataggio di una persona caduta in acqua, quindi allo spirito dell’auto mutuo aiuto che sta a fondamento dell’associazione. [...] L’essere in barca, in equipaggio, dove ognuno ha un compito ed una responsabilità, ha rappresentato vivere un’esperienza ricca di una serie di operazioni da compiere e di dinamiche relazionali-psicologiche. Andare in barca a vela significa affrontare i pericoli, rapportarsi a un gruppo, fronteggiare le avversità con piena consapevolezza delle proprie risorse fisiche e mentali; “andar per mare” vuol dire anche relazionarsi agli altri e navigare richiede concentrazione.”

## Laboratori empowerment | Montecatone Rehabilitation Institute

### Soggetti coinvolti

Servizio Socio Educativo, Servizio di Terapia Occupazionale, Fondazione Montecatone Onlus, AUS (Associazione ex pazienti Unità Spinale Montecatone), APRE (Associazione Para e Tetraplegici Emilia Romagna), Sport e Vita

### Anno di nascita

A titolo sperimentale: 2006  
 Strutturati: triennio 2017-2019

### Residenza

Sala Polifunzionale dell’Istituto e altri ambienti collettivi in ospedale

### Obiettivi

Fornire alle persone ricoverate un ampio ventaglio di opzioni di carattere ricreativo-socializzante, che possano stimolare un pensiero positivo rispetto alle opportunità di vita sociale al rientro a casa.

### Destinatari

Pazienti e familiari

### Segni particolari

I Laboratori di musica, pittura, oggettistica, scrittura creativa, cinema...  
 Laddove possibile, la conduzione dei laboratori viene affidata a persone con disabilità in modo da costituire un esempio vivente della possibilità di realizzarsi nella vita. Dal lunedì al sabato vengono calendarizzati i diversi appuntamenti di laboratorio, che normalmente sono aperti

alla partecipazione libera di pazienti e parenti, compatibilmente con gli impegni della vita ospedaliera; in alcuni casi il fisioterapista o il logopedista o il terapeuta occupazionale accompagna il paziente perché l’attività è stata scelta dall’equipe come strumento complementare alla riabilitazione tradizionale.

### Referente

Claudia Corsolini, Programma Abilitazione & Vita  
 Indipendente: corsolini@montecatone.com

### Per approfondire

[www.montecatone.com/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/301](http://www.montecatone.com/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/301)  
[www.montecatone.com/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/623](http://www.montecatone.com/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/623)  
[www.facebook.com/montecatone/posts/2508626299206420](https://www.facebook.com/montecatone/posts/2508626299206420)  
[www.youtube.com/watch?v=Wx7Hc3e4ss0](https://www.youtube.com/watch?v=Wx7Hc3e4ss0)

Il laboratorio “Reinserart” si è consolidato già dal 2006, grazie alla disponibilità di un ex paziente con tetraplegia Vincenzo Gualtieri (ass. APRE – Ass. Para-tetraplegici Emilia Romagna) che ha scoperto dopo la lesione la passione della pittura, facendone una professione. Mediamente per ogni seduta sono presenti 5-6 pazienti e altrettanti parenti. Alcuni dei pazienti che hanno frequentato il laboratorio sono diventati a loro volta artisti apprezzati, che continuano a dipingere dopo il rientro a casa con risultati pregevoli.



(Uniqueness)

Riconoscere l'unicità della persona pur nel suo appartenere all'insieme dei "pazienti".

## Attività espressive per detenuti ad alta sicurezza | Azienda Ospedaliera AUSL di Parma

### Soggetti coinvolti

UOS Salute Mentale negli Istituti Penitenziari (IIPP); Coop. "Le Mani Parlanti"

### Anno di nascita

2017

### Residenza

Aula presso i passeggi degli IIPP di Parma - sezione Alta Sicurezza

### Obiettivi

- Offrire un "ponte" comunicativo pre-verbale ai pazienti maggiormente destrutturati attraverso l'utilizzo di diverse tecniche espressivo-artistiche.
- Sviluppare l'espressione personale soprattutto in un'ottica di aumento dell'autostima e di "consapevolezza di esistere".
- Promuovere l'integrazione tra diverse tipologie di pazienti al fine di riattivare in pazienti destrutturati capacità e spinte alla socializzazione.

### Destinatari

Persone detenute che afferiscono al Servizio di Salute Mentale

### Segni particolari

Focus dell'attività gruppale è la possibilità di offrire un "ponte" comunicativo pre-verbale ai pazienti maggiormente destrutturati; le produzioni artistiche realizzate nel laboratorio danno luogo alla creazione di un prodotto artistico per ogni partecipante. Il laboratorio permette ad ogni paziente di narrare e esprimere liberamente le proprie memorie e redigere un book con diverse tecniche espressivo-artistiche che fungerà da testimonianza della propria storia. La base di questo strumento è l'uso e il recupero della propria memoria tramite temi autobiografici generali e generatori proposti dai conduttori. L'esercizio guidato permette di organizzare le memorie personali in modo organizzato traducendole in immagini e creazioni artistiche (disegni). Il gruppo è co-condotto dalla psicologa dell'UOS Salute Mentale negli IIPP e un'artista esperta in illustrazione.

### Referente

Dr.ssa Maria Inglese, U.O. Salute Mentale Adulti Parma: minglese@ausl.pr.it

### Per approfondire

[www2.lemaniparlanti.it/?page\\_id=2134](http://www2.lemaniparlanti.it/?page_id=2134);

# UNICITÀ

## Riattivazione psico-corporea con lo psicodramma | AUSL Parma

### Soggetti coinvolti

UOS Salute Mentale negli Istituti Penitenziari (IIPP); Coop. "Le Mani Parlanti"

### Anno di nascita

2017

### Residenza

Aula scolastica degli IIPP di Parma - sezione Alta Sicurezza

### Obiettivi

- Promuovere il benessere personale attraverso processi di cura e attenzione verso sé stessi e il proprio corpo.
- Avviare un percorso risocializzante in pazienti particolarmente disorganizzati e isolati.
- Far sperimentare ai partecipanti un modello assertivo di vita in carcere.

### Destinatari

Persone detenute che afferiscono al Servizio di Salute Mentale

### Segni particolari

La multiproblematicità dello stato di disagio del detenuto ha portato a pensare ad un intervento volto a promuovere e focalizzare le risorse personali, le capacità adattive e di cambiamento

che appartengono ad ogni individuo e che non sono percepite e valorizzate nel momento in cui il soggetto aderisce ad uno stile di vita deviante, consentendo un perseguimento di condizioni di vita dignitose e favorendo una rimozione di cause lesive della dignità della persona.

Generalmente il conduttore del gruppo di riattivazione psicocorporea, che si incontra 1 volta a settimana, propone una tematica di base che funge da stimolazione ai partecipanti, un input di riflessione e di confronto con sé stessi e con gli altri. Quello che avviene è che, in un clima psicologico di sicurezza, la persona ha la possibilità di entrare in contatto con sé stesso, con le proprie emozioni e sensazioni, e di esplorare le caratteristiche delle interazioni con gli altri, il tutto in un contesto protetto e rispettoso.

### Referente

Dr.ssa Maria Inglese, U.O. Salute Mentale Adulti Parma: minglese@ausl.pr.it

### Per approfondire

"Il gruppo si pone come famiglia ausiliaria, creando altruismo, empatia, aiuto concreto; il gruppo ha permesso un'azione riparativa e fatto emergere la speranza al detenuto; ha creato alternative al superamento della crisi".  
(tratto dalla scheda descrittiva della prassi)

## Gruppo di musicoterapia per detenuti a media sicurezza | AUSL Parma

### Soggetti coinvolti

UOS Salute Mentale negli Istituti Penitenziari (IIPP); Coop. "Le Mani Parlanti"

### Anno di nascita

2017

### Residenza

UOS Salute Mentale e Dipendenze Patologiche negli IIPP.

### Obiettivi

- Fornire strategie di problem solving volte al superamento delle difficoltà quotidiane della vita intramuraria in carcere.
- Ridurre il disagio e la conflittualità attraverso la musicoterapia.
- Rielaborare la propria storia personale.
- Elaborare il trauma dell'ingresso, in particolare l'ingresso forzato in una nuova comunità multietnica, e della permanenza in carcere.

### Destinatari

Persone detenute che afferiscono al Servizio di Salute Mentale

### Segni particolari

Il percorso si è proposto di accompagnare i partecipanti lungo un breve ma intenso viaggio alla ricerca di sé e delle proprie relazioni con il mondo. Uno spazio protetto in cui esplorare e sperimentare, attraverso le molteplici forme del suono, la rete di legami che rende ogni individuo unico e irripetibile e, al contempo, parte di una realtà complessa e variegata. I partecipanti sono stati protagonisti di una costruzione partecipata di una storia attraverso la composizione musicale: una storia fatta di narrazione di sé, di analisi del presente e di sogni, desideri e prospettive per il futuro.

### Referente

Dr.ssa Maria Inglese, U.O. Salute Mentale Adulti Parma: minglese@ausl.pr.it

### Per approfondire

[www.lemaniparlanti.it/?page\\_id=1496](http://www.lemaniparlanti.it/?page_id=1496)



## Laboratorio drammaturgico

### Paradiso un pezzo sacro | AUSL Parma

#### Soggetti coinvolti

Dipartimento Assistenziale Integrato Salute Mentale e Dipendenze Patologiche (DaismDp), Lenz Teatro, Teatro Regio Parma

#### Anno di nascita

2017

#### Residenza

Lenz Teatro

#### Obiettivi

I progetti teatrali sostenuti dal DAI-SMDP si pongono come finalità quella di favorire l'incontro con soggetti e spazi della comunità, perseguendo nel contempo obiettivi di "cura" dell'utente, e mirano a rompere l'isolamento, valorizzare le competenze, stabilire relazioni sociali, migliorare il benessere della comunità. In altre parole sono finalizzati a coinvolgere cittadini sensibili ai temi dell'integrazione, a modificare gli stereotipi sui pazienti e realizzare l'integrazione di utenti in spazi ed occasioni sociali proprie della comunità. Obiettivo inoltre è dare forma alla sensibilità degli attori disabili psichici o con problematiche di dipendenza attraverso l'esplorazione del linguaggio teatrale.

#### Destinatari

Donne che afferiscono al Servizio di Salute Mentale

#### Segni particolari

L'installazione site-specific si è realizzata con un grande coro di voci femminili e con l'elaborazione drammaturgica e scenica della Divina Commedia di Dante dai Quattro Pezzi Sacri di G. Verdi.

La struttura del progetto prevede:

- Lettura, drammatizzazione elaborazione scenica condotta dalla regista M.F. Maestri.
- Laboratorio propedeutico, prove integrate con cantanti ed attori del Lenz.
- Studio della drammaturgia della parola, fonie corporali.
- Elaborazione linguistica performativa (studio testo drammaturgico, registrazione elaborazioni creative).
- Assistenza di un'equipe nei laboratori.

A conclusione del progetto sono state eseguite nove repliche di Paradiso durante il Festival Verdi (Teatro Regio Parma)

#### Referente

Dr.ssa Maria Inglese, U.O. Salute Mentale Adulti Parma: minglese@ausl.pr.it

#### Per approfondire

www.lenzfondazione.it

Questa attività ha contribuito a rendere protagonisti del proprio linguaggio soggetti normalmente esclusi dai saperi e dai processi artistici, aumentare la stima di sé partendo dalla valorizzazione del proprio corpo affrontando le problematiche di genere, sperimentare il percorso teatrale come viaggio all'interno del vissuto di ognuno in una drammaturgia e studio performativo.

(tratto dalla scheda descrittiva della prassi)

## La relazione terapeutica del bambino

### con diabete | Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma

#### Soggetti coinvolti

U.O. Pediatria Generale e d'urgenza, Associazione Giocamico onlus

#### Anno di nascita

2016

#### Residenza

Ambulatorio di Diabetologia Pediatrica, radiologia pediatrica, spazi dedicati alle attività ludiche del bambino nel nuovo Ospedale del bambino

#### Obiettivi

Migliorare la gestione della malattia da parte del bambino e dei genitori; promuoverne l'autodeterminazione; prevenire possibili errori relativi alla gestione dell'insulino-terapia; migliorare il grado di umanizzazione offrendo contenimento emotivo per i piccoli, soggetti in cui ansia e preoccupazione, solitamente, sono di difficile gestione.

#### Destinatari

Bambini affetti da diabete

#### Segni particolari

Il Progetto prevede l'istituzione di un ambulatorio multiprofessionale in Pediatria Generale e d'urgenza integrato con il territorio che si occupi in maniera specifica dei bambini diabetici. Uno dei principali obiettivi dell'istituzione

dell'ambulatorio è quello di garantire una gestione in qualità del bambino diabetico. La figura dell'infermiere, operando in maniera corale e sinergica con i membri che compongono l'equipe multiprofessionale (medico, psicologo, associazione Giocamico), stabilisce una relazione diretta e continuativa con il bambino fornendo una presa in cura di qualità che considera anche l'umanizzazione, garantendo soluzioni alle specifiche istanze. L'interazione con il bambino e la sua famiglia avviene in un contesto ambientale favorente la privacy, per dare anche voce e spazio alle preoccupazioni correlate alla malattia che possono essere causa di paura e scarsa adesione alla terapia. Il percorso diagnostico e terapeutico sarà accompagnato da attività ludiche organizzate da Giocamico che si propongono di far conoscere e sperimentare anticipatamente le indagini mediche, le pratiche terapeutiche e diagnostiche, così da ridurre il livello di ansia e paura.

#### Referente

Giuseppina Nicosia, Coordinatrice infermieristica: gnicosia@ao.pr.it

#### Per approfondire

www.ao.pr.it/ospedale-dei-bambini/  
www.giocamico.it/

## Il sostegno ai genitori colpiti da lutto perinatale: la Memory Box | Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma

### Soggetti coinvolti

Associazione “Ciao Lapo” Onlus e associazione “Cuore di maglia”; U.O. Ostetricie e ginecologia

### Anno di nascita

2018

### Residenza

U.O. di Ostetricia e Ginecologia

### Obiettivi

Fornire contenuti teorici e pratici per far sviluppare abilità nel personale sanitario in modo da fornire strumenti finalizzati alle buone pratiche nell'accompagnamento della coppia colpita da lutto perinatale. Il progetto prevede anche l'utilizzo della Memory Box, ovvero la Scatola dei Ricordi come strumento di aiuto per sostenere il lutto perinatale.

### Destinatari

Coppie colpite da lutto perinatale, medici e infermieri

### Segni particolari

L'assistenza alla coppia colpita da morte endouterina fetale è un fenomeno emotivamente doloroso. Gli operatori sanitari devono offrire

un sostegno adeguato nel delicato processo di accompagnamento del lutto. Offrire ai genitori ricordi tangibili del loro bambino li aiuta a rielaborare la perdita. Il tempo in ospedale rappresenta per i genitori l'unica opportunità che hanno di vedere e toccare il proprio bambino. Il primo passo per creare ricordi è l'incontro, ma questo spesso può non essere sufficiente; ecco che nasce, quindi, l'idea di utilizzare una Scatola dei Ricordi che contenga tutti gli effetti del bambino e che permetta ai genitori di conservarli: la Memory Box. E' stato effettuato un corso di formazione aperto agli operatori (medici e ostetriche), per sviluppare in loro una pratica di sostegno e abilità funzionali all'accompagnamento dei genitori e facilitare l'avvio del processo di accettazione della morte del proprio bambino.

### Referente

Dr.ssa Rita Lombardini, Dirigente Dipartimento Materno Infantile: rlombardini@ao.pr.it

### Per approfondire

[www.ciaolapo.it/](http://www.ciaolapo.it/)  
<https://lauroranet.wordpress.com/progetti/memory-box/>

## Cura dell'aspetto della persona | AUSL Romagna

### Soggetti coinvolti

Persone degenti in hospice, Associazione “Amici dell'hospice”

### Anno di nascita

2019

### Residenza

Camere di degenza o bagno assistito, Hospice Forlimpopoli

### Obiettivi

Mantenimento e recupero dell'aspetto della persona in termini di auto accettazione visiva tramite attività di make-up ed estetica del viso e dell'acconciatura; favorire percezione e accettazione di sé con conseguente ricaduta favorevole sul piano psicologico e sul piano delle relazioni interpersonali.

### Destinatari

Persone degenti in hospice, familiari, medici ed infermieri, volontari Associazione “Amici dell'hospice”

### Segni particolari

Il mantenimento di un aspetto curato viene garantito attraverso un accesso settimanale o quindicinale di una parrucchiera volontaria che si occupa dell'estetica, del make-up e dell'acconciatura delle persone degenti in hospice che ne facciano richiesta.

### Referente

Marco Maltoni, Direttore di U.O. Cure Palliative  
[marco.maltoni@auslromagna.it](mailto:marco.maltoni@auslromagna.it)

### Per approfondire

Tratto da una testimonianza di Giovanna, volontaria “Amici dell'hospice”:

La piega all'Hospice

*“Mi chiamo Giovanna e di professione sono parrucchiera [...]*

*Le infermiere mi chiamano a fare la piega ad una anziana signora di 82 anni, che appena mi vede mi dice che mi aspettava con impazienza. Mi racconta un po' tutta la sua storia, di questo rapporto speciale con suo marito, una storia lunga 60 anni e del suo desiderio di essere bella agli occhi del marito quando l'avrebbe incontrata la sera. Quel giorno, infatti, sapendo che sarebbe venuta la parrucchiera gli aveva chiesto di non andarla a trovare il giorno, ma solo la sera. Durante la piega mi dice infatti che questa malattia l'aveva trasformata, una signora sempre in ordine, ben curata nell'aspetto ora si ritrovava, a causa delle terapie e delle poche forze rimaste, a sentirsi poco presentabile e trascurata nell'aspetto agli occhi dei suoi familiari e soprattutto di suo marito. Al termine della piega la faccio vedere allo specchio e contenta di vedersi in ordine coi capelli mi chiede di prendere dal suo comodino un lucida labbra e dopo averglielo dato si riguarda allo specchio e commossa mi chiede se mi può abbracciare e mi ringrazia tantissimo dicendomi: “Vede, stasera riuscirò a strappare un sorriso a mio marito, vedendomi così”.*



## D.A.M.A. disabled advanced medical assistance | AUSL Bologna-IRCCS Scienze neurologiche

Facilitazione dell'accesso per persone disabili

### Soggetti coinvolti

Operatori dell'Azienda, UO Accoglienza dell'Ospedale Maggiore di Bologna, UO Chirurgia del volto, Chirurgia polispecialistica della disabilità, Volontari, educatori e caregiver

**Anno di nascita**  
2008

### Residenza

Ospedale Maggiore e Ospedale Bellaria di Bologna

### Obiettivi

Garantire a persone con disabilità un'accoglienza dedicata, un accesso agevolato per prestazioni diagnostiche, terapeutiche e di prevenzione.

### Destinatari

Persone con disabilità che accedono ai servizi

### Segni particolari

All'interno dell'Azienda si è sviluppato un percorso di accoglienza dedicato alla persona

disabile, implementando un accesso protetto per la grave disabilità che inizia già dal PS e si estende tra Ospedale e Territorio, con specifiche caratteristiche d'integrazione soprattutto nelle discipline specialistiche più richieste. E' stato il primo esempio in Italia di percorso completo Ospedale-Territorio.

Garantisce maggiore accessibilità alle cure, multidisciplinarietà dell'intervento nello stesso accesso, educazione ed empowerment delle Associazioni in stretta collaborazione con gli operatori sanitari.

### Referente

Annamaria Baietti, Direttrice Chirurgia Maxillo Facciale UO Chirurgia Polispecialistica in Pazienti con Gravi Disabilità

### Per approfondire

[www.ausl.bologna.it/news/archivio-2016/auslnews.2016-02-10.4056530199](http://www.ausl.bologna.it/news/archivio-2016/auslnews.2016-02-10.4056530199)

## Auguri di buon compleanno ai pazienti ricoverati | IRCCS Istituto Ortopedico Rizzoli

### Soggetti coinvolti

Direzione Sanitaria IOR

**Anno di nascita**  
2017

### Residenza

Tutte le Unità Operative dell'Istituto Ortopedico

### Obiettivi

Migliorare l'accoglienza dei pazienti nei reparti.

### Destinatari

Tutti i pazienti presenti nelle Unità Operative

### Segni particolari

La Coordinatrice Infermieristica e il personale del reparto, fanno personalmente gli auguri ai

ricoverati del reparto, accompagnandoli con la consegna di un biglietto differenziato per l'utenza pediatrica e per gli adulti. A tal fine è stato predisposto un processo interno di verifica della data di nascita dei pazienti ricoverati (a cura della SC ICT) e di distribuzione dell'informazione ai reparti interessati (presidiata dalla Direzione Sanitaria). Ogni reparto dispone di uno stock di biglietti di auguri. Tale servizio è presente durante tutto l'anno.

### Referente

CPSI Santina Catamo, Referente Benessere Pazienti e Personale IOR per la Direzione Sanitaria: [domenicasantina.catamo@ior.it](mailto:domenicasantina.catamo@ior.it)

# Alimentazione

## come cura | Azienda Ospedaliero Universitaria di Modena

Alimentazione nella cura del paziente pediatrico e oncoematologico

### Soggetti coinvolti

Direzione Servizi per l'Ospitalità  
Servizio Dietetico  
Insegnanti della didattica ospedaliera  
Ditta di ristorazione

### Anno di nascita

2016

### Residenza

Policlinico di Modena

### Obiettivi

Il miglioramento della qualità nutrizionale, della sicurezza e della salute del paziente ponendo attenzione alla specificità delle scelte del paziente indispensabili per la sua guarigione ma non sempre ritenute nutrizionalmente corrette secondo gli standard dietetici.

### Destinatari

Pazienti e familiari sia in fase di ingresso per ricovero o prestazioni di varia natura sia in uscita/ dimissione

### Segni particolari

In seguito ad alcune segnalazioni dei professionisti operanti in area pediatrica in merito alla non consumazione del pasto da parte dei piccoli pazienti per presentazione poco accattivante, odore poco gradevole (tenere presenti le terapie somministrate) e poche scelte adatte ai bambini, è stato introdotto un nuovo menu pediatrico, previo sondaggio eseguito dalle maestre dell'area al fine di indagare gli alimenti preferiti dai bambini. Insieme al Team Nutrizionale e alla ditta appaltante del servizio di ristorazione, sono stati rivisti i menu pediatrici e della pediatria oncoematologica. In questo modo è stato possibile introdurre alcuni degli alimenti scelti in un menu dedicato nel pieno rispetto delle norme igienico-sanitarie di tutela di questi pazienti, tenendo in considerazione gli aspetti clinici legati alle varie patologie dei bambini.

### Referente

Angela Giogoli: giogoli.angela@aou.mo.it



(togetherness)

Riconoscere il bisogno umano di appartenenza ad un gruppo, di creare e mantenere relazioni significative, da quelle familiari a quelle amicali.

# 4 APPARTENENZA

## Il Libro Volante | AUSL Piacenza

### Soggetti coinvolti

AVO (Associazione Volontari Ospedalieri),  
U.O. di Cardiologia (Ospedale di Piacenza).

### Anno di nascita

Residenza:  
U.O. di Cardiologia

### Obiettivi

Migliorare la qualità della vita del paziente ospedalizzato, mettendo a disposizione dello stesso, una piccola biblioteca di libri di vario genere.

### Destinatari

Tutte le persone ricoverate nella U.O di Cardiologia

### Segni particolari

Nella sala interna al reparto di Cardiologia è stato creato uno spazio dedicato a una

piccola biblioteca di libri (donati da privati e periodicamente riassortiti). Ogni paziente viene invitato a prendere in prestito il libro che preferisce per poterlo leggere durante la degenza in ospedale. I volontari che quotidianamente prestano servizio in reparto sono a disposizione dei pazienti che desiderano ascoltare la lettura di alcune pagine del libro scelto.

### Referente

Presidente A.V.O.: avopiacenza@libero.it

### Per approfondire

[www.lamatitaparlante.it/aghetta-e-il-prelievo-amico/](http://www.lamatitaparlante.it/aghetta-e-il-prelievo-amico/)

La lettura di un buon libro aiuta il paziente a rilassarsi; il volontario è a disposizione del paziente per la lettura; questo aiuta la comunicazione.



## OspedArte | AUSL Piacenza

### Soggetti coinvolti

Referenti aziendali, associazione volontari ospedalieri (AVO), Fondazione di Piacenza e Vigevano, Piacenza Jazz Club. Partner più attivi: Piacenza Jazz Club, Gianni Azzali, Cinemaniaci, Conservatorio "Nicolini", Coro Polifonico Farnesiano, Coro Montenero 1968, Spirit Gospel Choir, Coro Tasti Neri, Coro Consonanze, Fondazione Teatri, Teatro Gioco Vita, Teatro Trieste 34, TraAttori, Quarta Parete, Manicomics, Le Stagnotte, La Matita Parlante, Fuori Serie, The Bells, oltre ad artisti come Roberto Binetti, Mikrokosmos, By Chance, Mario Scaletti, Piccola Orchestra Effimera, Riccardo Frediani, Valter Bosio.

### Anno di nascita

2019

### Residenza

Polo chirurgico, Ospedale di Piacenza

### Obiettivi

Sollievo dalla sofferenza attraverso l'arte e l'intrattenimento nel corso della degenza.

### Destinatari

Persone ricoverate nel polo chirurgico, familiari, medici ed infermieri

### Segni particolari

Il progetto ha iniziato a mettere radici qualche anno fa, attraverso una serie di iniziative culturali

e artistiche. L'Azienda USL di Piacenza, infatti, ha sempre posto grande attenzione al tema dell'arte con la volontà di aiutare i pazienti a trovare una nuova dimensione ospedaliera. È nata così l'idea di unire le tante forze per creare un progetto di rete, promosso dall'associazione dei volontari ospedalieri AVO, dall'Azienda USL Piacenza, dal Piacenza Jazz Club e da molte altre realtà che operano nel campo della cultura e del sociale nel territorio di Piacenza e provincia, che amplierà l'offerta con un programma annuale di eventi culturali a tutto tondo che si svolgerà all'interno dell'Ospedale di Piacenza e provincia rivolti ai pazienti (proiezioni, concerti, laboratori artistici e rappresentazioni teatrali).

### Referente

Direttore di Comunicazione e Marketing:  
m.azzali@ausl.pc.it

### Per approfondire

[www.ausl.pc.it/eventi/2018\\_ospedarte/](http://www.ausl.pc.it/eventi/2018_ospedarte/),  
[www.youtube.com/watch?v=vJazYRvh7O4&feature=youtu.be](http://www.youtube.com/watch?v=vJazYRvh7O4&feature=youtu.be).

Non si tratta di un semplice progetto di animazione per portare allegria nei reparti. È molto di più: è ricerca di una relazione con i pazienti e i familiari, è la volontà di offrire attraverso il momento artistico uno spazio di vita e di emozione. È il desiderio di instaurare un colloquio fatto di suoni, di note e di parole. Si prevede l'estensione anche in altre aree dell'ospedale.

## Corso di teatro comico: ridere

**insieme per vivere** | Azienda ospedaliero universitaria di Parma

### Soggetti coinvolti

U.O. Oncologia medica,  
Associazione Verso il Sereno,  
Teatro Sant'Evasio Parma

### Anno di nascita

2000

### Residenza

Teatro Sant'Evasio Parma

### Obiettivi

Il corso dà vita a una nuova forma di aiuto e sostegno psicologico a pazienti oncologici, realizzando un momento in cui si possa condividere un'esperienza forte. Si tratta di promuovere modalità ludiche e riflessive, nonché di ritrovo che possano lanciare il seguente messaggio: le persone possono ritrovare la forza di rimettersi in gioco nonostante la malattia.

### Destinatari

Persone in cura presso l'Oncologia medica

### Segni particolari

Un'occasione stimolante per esprimere, attraverso un nuovo metodo, le proprie emozioni. Un fantastico modo "di giocare" con gli altri (in francese "Jouer", ossia giocare e recitare). Il corso di teatro si ispira alla Comicità. Questa,

appunto, si pone tra le terapie complementari (non sostitutive) della medicina tradizionale, basandosi sulla Gelotologia, dal greco "Gelos" riso. Il corso prevede una lezione settimanale da ottobre a Maggio, durante la quale i partecipanti con l'insegnante Franca Tragni, creano il testo e il loro personaggio con grande gioia, vitalità, autoironia e umorismo. Il corso si chiude con la presentazione al pubblico dello spettacolo finale, nel mese di Maggio tra grandi emozioni e applausi. Lo spettacolo viene poi replicato nei mesi autunnali o prima della messa in scena del nuovo spettacolo.

### Referente

Dr.ssa Daniela Pipitone,  
Segreteria Oncologia Medica:  
dpipitone@ao.pr.it

### Per approfondire

[www.versoilsereno.it/ridere-insieme-per-vivere/](http://www.versoilsereno.it/ridere-insieme-per-vivere/);  
[http://tutti-in-scena-parma.blogautore.repubblica.it/2019/10/18/ridere-insieme-per-vivere-riparte-il-laboratorio-teatrale-di-franca-tragni/?refresh\\_ce](http://tutti-in-scena-parma.blogautore.repubblica.it/2019/10/18/ridere-insieme-per-vivere-riparte-il-laboratorio-teatrale-di-franca-tragni/?refresh_ce);

Per riassumere tutto questo, ci sembra molto adatta una frase di Oscar Wilde: "Vivere è una cosa troppo importante per parlarne seriamente."



Clown Terapia | AUSL - IRCCS di Reggio-Emilia

Soggetti coinvolti

Croce Rossa - Comitato Provinciale di Reggio Emilia, Reparti di Ortopedia , Chirurgia, Medicina e Lungodegenza dell'Ospedale di Scandiano, Pediatria Santa Maria Nuova, Viviamo in positivo (Vip) Reggio Emilia Onlus

Anno di nascita  
2016

Residenza

Reparti di Ortopedia, Chirurgia, Medicina e Lungodegenza dell'Ospedale di Scandiano, Pediatria Santa Maria Nuova

Obiettivi:

Ridurre la percezione dolorosa da parte dell'utente per prevenire un possibile peggioramento delle condizioni della salute dovuto a depressione, tristezza, senso di solitudine e abbandono.

Destinatari  
Utenti

Segni particolari

Gli Operatori del Sorriso (clown di corsia) frequentano, con cadenza mensile, alcune Unità Operative dell'Ospedale Magati di Scandiano e dell'Ospedale Santa Maria Nuova, in accordo con i Responsabili delle strutture aziendali interessate.  
I clown di corsia operano in contesti di disagio sociale o fisico sdrammatizzando e ironizzando attraverso l'utilizzo di tecniche di clown terapia e di competenze di gelotologia (studio del riso e delle sue possibili applicazioni terapeutiche) per

ridurre la percezione dolorosa e per prevenire il peggioramento delle condizioni della salute, dovuto a depressione, tristezza, senso di solitudine e abbandono.  
Tutto questo con buone capacità relazionali, pensiero positivo, equilibrio della personalità, buona attitudine all'ascolto, umiltà, empatia, tolleranza e capacità di stabilire una comunicazione consapevole con se stessi e gli altri.

Referente

Incerti Medicini Cristina:  
cristina.incertimedici@ausl.re.it  
Maria Grazia Lusoli:  
clown@crire.it

Per approfondire

www.cri.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/13964

*Il sorriso e l'ascolto ci mettono in relazione con l'altro e questo fa sì che si crei uno scambio sinergico ricco di emozioni, di momenti intensi ed unici dove, anche attraverso l'utilizzo di alcune tecniche di clownerie, cerchiamo di sdrammatizzare e trasmettere energia positiva. Questa esperienza per tutti gli operatori del nostro gruppo è appagante e positiva, scalda il cuore e l'anima e fa sentire una persona completa. Grazie al nostro Naso Rosso, alla nostra preparazione e consapevoli che solo attraverso l'Umanità' si possano aiutare gli altri e migliorare sé stessi".*

(Operatori Croce Rossa)

Musicoterapia intensiva | Azienda ospedaliero universitaria Modena

Soggetti coinvolti

Tipo-neuroranimazione  
Istituto Vecchi-Tonelli

Anno di nascita  
2016

Residenza

Ospedale di Baggiovara

Obiettivi

Miglioramento del benessere complessivo ed accelerazione della fase riabilitativa, riduzione di episodi di inerzia e agitazione psicomotoria, di disorientamento, di dolore, in pazienti ricoverati nei reparti di terapia intensiva e neuroranimazione.

Destinatari

Pazienti end-stage e loro familiari

Segni particolari:

Il progetto prevede incontri a cadenza bisettimanale durante i quali un team di operatori di musicoterapia attraverso l'utilizzo di strumenti musicali quali violino, clarinetto, chitarra e voce, conducono trattamenti musicoterapici della durata di due ore rivolti ai pazienti critici ricoverati nel reparto di terapia intensiva e neuroranimazione.

Il progetto prevede inoltre la somministrazione di un questionario di gradimento a parenti e pazienti in grado di esprimersi per rilevare un feed-back sull'iniziativa.

Referente

Paolo Barbieri, Ufficio per le relazioni con il pubblico:  
barbieri.paolo@aou.mo.it

Per approfondire

www.youtube.com/watch?v=6cB5hzw5OA0

*"Oggi mentre mi trovavo in terapia intensiva ad aspettare il risveglio di mio marito, ho provato una sensazione nuova e bellissima e l'ha provata anche lui. Me ne sono accorta perché si era emozionato e mi stringeva la mano. Grazie ragazzi, siete forti!".*

(P.F. familiare)

*"Con questo progetto vogliamo utilizzare il linguaggio profondo della musica per aiutare i nostri pazienti a ritrovare un benessere interiore e a fare in modo che si ristabilisca un legame con il mondo esterno molte volte interrotto dalla difficoltà a comunicare dei nostri pazienti".*  
(M. C. S. medico)

## Libri in circolo | AUSL Bologna-IRCCS Scienze neurologiche

Coinvolgere le persone stimolando la lettura per occupare i tempi di attesa dell'assistenza

### Soggetti coinvolti

Volontari del Circolo dipendenti dell'AUSL di Bologna (Circolo Ravone), cittadini

### Anno di nascita

2010

### Residenza

Ospedali di Bentivoglio, Maggiore Bologna, Vergato, San Giovanni in Persiceto e 10 Case della Salute

### Obiettivi:

Offrire la disponibilità di libri gratuiti ai cittadini che frequentano le strutture aziendali. I libri possono essere presi in prestito e restituiti o scambiati.

### Destinatari

Cittadini che frequentano le strutture dell'Azienda

### Segni particolari

I punti di erogazione delle prestazioni sono mantenuti attivi dai volontari del Circolo che

utilizzano libri donati e riciclati. Questa modalità di offerta di libri intende promuovere l'empowerment dei cittadini su temi di carattere culturale e assistenziale e corretti stili di vita stimolando memoria e mantenimento dell'attenzione. Aspetti peculiari del progetto sono la capacità aggregativa del punto di scambio e il contrasto allo spreco attraverso il riutilizzo/recupero di testi.

### Referente

Circolo.ravone@ausl.bologna.it

### Per approfondire

<https://intranet.internal.ausl.bologna.it/news/archivio/auslnews.2009-06-16.8585629103/?searchterm=libri%20in%20circolo>

Non esiste sofferenza che un'ora di lettura non mi abbia permesso di dimenticare (Montaigne)

## Clownterapia: la terapia del sorriso | Azienda ospedaliero universitaria Ferrara

### Soggetti coinvolti

Unità operative Pediatria, Chirurgia Pediatrica, Oncematologia Pediatrica, Medicine e Geriatria Associazioni Vola nel Cuore, Teniamoci per mano, CIRCI (Centro di Iniziativa e Ricerca sulla Condizione dell'Infanzia), Volontari del sorriso, Associazione Giulia e Chiara Milla

### Anno di nascita

2001

### Residenza

Dipartimento Accrescimento Riproduzione, Medico Oculologico / Medico Specialistico

### Obiettivi

- Garantire supporto psico-sociale a piccoli e grandi utenti e loro familiari.
- Sostenere la pratica del sorriso rivolta a piccoli e grandi utenti, come strategia lenitiva.
- Rendere la permanenza in ospedale e il trascorrere del tempo, dei piccoli e grandi utenti, sereno e tranquillo favorendo lo svago e ironia.

### Destinatari

Bambini, adolescenti, adulti e anziani ricoverati in ospedale, familiari e amici

### Segni particolari

In un luogo come l'ospedale sono tanti i sorrisi, che ogni giorno nascono sui visi delle persone, dei loro caregiver e degli operatori che vi lavorano. Sorrisi che crescono dalla speranza di essere guariti, dall'impegno profuso verso l'assistenza, da chi si trova ad assistere un amico o un familiare. Un sorriso, a volte, donato dai volontari delle Associazioni di Volontariato che operano con progetti specifici all'interno dell'Azienda Ospedaliero – Universitaria di Ferrara.

I Volontari del Sorriso sono un'associazione ONLUS nata nel 2006, regolarmente iscritta all'Albo

Provinciale di Ferrara. Svolgono Clownterapia ogni settimana in corsia, con palloncini; visitano i ricoverati portando distrazione, colore, giochi ed intrattenimento. È importante sottolineare che i clown non entrano mai da soli in una stanza, ma sempre in gruppi di due-tre volontari, ed i giovani clown sono sempre accompagnati da quelli che hanno più esperienza. La Festa della "giornata del sorriso" è dedicata all'impegno del Terzo Settore e al loro sforzo quotidiano per far spuntare un sorriso a chi soffre.

### Referente

Olga Gamberini, Ufficio Relazioni con il Pubblico  
o.gamberini@ospfe.it  
urp@ospfe.it

### Per approfondire

[www.ospfe.it/area-comunicazione/news/3-ottobre-2019-giornata-del-sorriso-il-4-ottobre-2019azienda-festeggia-a-fianco-delle-associazioni-di-volontariato](http://www.ospfe.it/area-comunicazione/news/3-ottobre-2019-giornata-del-sorriso-il-4-ottobre-2019azienda-festeggia-a-fianco-delle-associazioni-di-volontariato)

[www.ospfe.it/l-utente/orientarsi/volontariato](http://www.ospfe.it/l-utente/orientarsi/volontariato)

Era il 1999 quando a Worcester, in Massachusetts, un ispiratissimo Harvey Ball decise di istituire e celebrare la prima Giornata del Sorriso, non immaginando che sarebbe diventata una festa adottata anche nel resto del pianeta. Ball, che fu l'inventore nel 1963 della celebre faccina sorridente che tutti conosciamo come "smile", era certo che sorridere facesse bene al mondo. La giornata si festeggia il primo venerdì di ottobre.

Negli anni, la letteratura scientifica non ha smesso di occuparsi della materia: uno degli studi più recenti è quello condotta presso il Royal Children's Hospital Melbourne e pubblicato nel 2018, in cui si sottolinea l'efficacia della clownterapia per un approccio più incentrato sulla persona all'interno delle strutture sanitarie.

## Attività' di sostegno morale, conforto, compagnia, attività' ricreative e ludiche | AUSL Romagna

### Soggetti coinvolti

Persone degenti in hospice e "Istituto Oncologico Romagnolo IOR"

### Anno di nascita

2014

### Residenza:

Stanze di degenza Hospice Savignano sul Rubicone

### Obiettivi

Garantire sostegno morale, compagnia, conforto ai pazienti in fase avanzata di malattia, anche laddove non sia presente il familiare di riferimento. Garantire supporto anche ai familiari.

### Destinatari

Persone degenti in hospice e volontari associazione "Istituto Oncologico Romagnolo IOR, familiari, operatori sanitari

### Segni particolari

Utilizzo di volontari formati attraverso percorsi ad hoc che garantiscono attività legate a compagnia e ascolto tutti i pomeriggi e musicoterapisti che offrono attività di musicoterapia una volta alla settimana. La partecipazione dei pazienti è vincolata alle condizioni cliniche della persona. Ad ogni incontro è prevista la presenza dello psicologo.

### Referente

Pittureri Cristina, U.O. Cure Palliative e Hospice Cesena: cristina.pittureri@auslromagna.it

### Per approfondire

Tratto da una testimonianza di una persona degente, T.J. 62 anni.  
*"i volontari sono persone che si meritano le migliori cose, sono da ammirare, senza essere neanche pagati, sono disponibilissimi. Io mi trovo molto bene, sono puntuali, disponibili, non invadenti...insomma mi trovo molto bene con loro...sono veramente da ammirare e da stimare... non ne trovi tante di persone così".*

## Attività' assistita con gli animali | AUSL Romagna

### Soggetti coinvolti

Bambini degenti in oncoematologia pediatrica, Istituto Oncologico Romagnolo e centro cinofilo "Dog Galaxy ASD"

### Anno di nascita

2019

### Residenza

Studi medici UO Pediatria, sezione oncoematologia pediatrica e DH, Rimini

### Obiettivi

Il progetto si prefigge di contribuire a migliorare la qualità di vita durante la degenza del bambino, della sua famiglia e di promuovere il benessere di tutti gli utenti del reparto, nell'ottica più ampia dell'umanizzazione dei reparti ospedalieri e dei servizi sociosanitari.

### Destinatari

Bambini degenti in oncoematologia pediatrica in regime di ricovero ordinario e day hospital, familiari, medici ed infermieri, volontari

### Segni particolari

Il progetto consolida un rapporto emotivo con il bambino tramite la relazione con l'animale, stabilendo un canale di comunicazione efficace e migliorando la percezione dell'ospedalizzazione. Favorisce inoltre la compliance terapeutica e riduce la percezione di paura e dolore di fronte alle procedure invasive.

### Referente

Samanta Nucci: samanta.nucci@auslromagna.it

### Per approfondire

[www.auslromagna.it/notizie/item/1140-partita-la-pet-therapy-all-ospedale-infermi-di-rimini](http://www.auslromagna.it/notizie/item/1140-partita-la-pet-therapy-all-ospedale-infermi-di-rimini)

Dall'introduzione della Pet therapy alcuni bambini hanno chiesto il calendario degli incontri e chiedono di poter venire nei giorni in cui ci sono i cani... non vogliono mai andare a casa. In molti hanno preso un cane dopo il percorso di pet... i cani vengono visitati dai bambini e con la veterinaria hanno sentito il cuore. Questo rappresenta un momento emozionante e di stupore.

Momenti di gusto | AUSL Parma

Soggetti coinvolti

Hospice La Valle del Sole, Associazione Gli Amici della Valle del Sole, Istituto di Istruzione Superiore Zappa Fermi - indirizzo Enogastronomico

Anno di nascita  
2016

Residenza

Hospice La Valle del Sole, Reparto di Lunga Assistenza, Ospedale S.Maria di Borgotaro

Obiettivi

Formazione di volontari nelle scuole, per svolgere le attività all'interno dell'Hospice, su tematiche legate all'ambito specifico di impegno volontario. Il volontariato giovanile borgotaresse all'hospice è una realtà ormai consolidata, promossa dall'Associazione Amici della Valle del Sole in collaborazione con le scuole locali, che ha l'obiettivo di migliorare accoglienza e assistenza dei malati terminali sostenendo anche il ruolo dei caregiver con interventi diretti (somministrazione pasti) e di socializzazione (animazione, momenti ricreativi all'interno della struttura, ecc).

Destinatari

Persone in cure palliative, ospiti dell'Hospice

Segni particolari

Il progetto di formazione volontari per l'Hospice a scuola ha avuto come temi centrali il cibo e l'alimentazione di chi è assistito con cure palliative.

Nel contesto dell'hospice, il cibo diviene un potente strumento per veicolare significati diversi: il cibo è relazione, è cura di sé, è accudimento, è crescita, è consolazione, è attenzione, è condivisione, è festa, è celebrazione. Gli studenti, già impegnati nel volontariato con l'Associazione Amici della Valle del Sole o interessati, sono stati condotti attraverso un percorso formativo durante il quale hanno esplorato alcuni dei significati del cibo sopra menzionati per poter svolgere al meglio la propria attività di volontariato, e contribuire così al miglioramento della vita di chi si trova in hospice.

Referente

Dr.ssa Maria Lavezzi psicologa Rete Cure Palliative del Distretto Valli Taro e Ceno Azienda Usl di Parma - mlavezzi@ausl.pr.it

Per approfondire  
[www.amicivalledelsole.it](http://www.amicivalledelsole.it)

*“Il progetto ha permesso ai ragazzi di conoscere e dialogare con i pazienti ricoverati superando l'imbarazzo e i pregiudizi; Il progetto ha permesso di sensibilizzare gli alunni e la popolazione sui temi del preservare la qualità e la dignità di vita in ogni fase dell'esistenza umana; il progetto ha compreso anche uno spettacolo teatrale che ha permesso di coinvolgere un ampio numero di cittadini.”*

(tratto dalla scheda descrittiva della prassi)

Incontro interculturale per l'allattamento materno | AUSL Parma

Soggetti coinvolti  
Salute Donna

Anno di nascita  
2017

Residenza  
Casa della Salute di Traversetolo

Obiettivi  
Promuovere l'allattamento al seno in un'ottica multiculturale, in un clima ludico e facilitante.

Destinatari  
Neo-mamme

Segni particolari  
Nell'ambito della settimana mondiale dell'allattamento, sono state organizzate diverse iniziative territoriali rivolti alle donne e

neomamme. In una occasione le mamme di diverse etnie sono state invitate in un'unica giornata a cantare con un sottofondo musicale le ninne nanne dei propri paesi per mettere in comune suoni e parole di culture differenti, e condividere il percorso della maternità da un punto di vista multi culturale.

Referente  
Consultori familiari dell'Ausl di Parma (contatti su [www.ausl.pr.it](http://www.ausl.pr.it)).

Per approfondire  
[www.ausl.pr.it/comunicazione\\_stampa/archivio\\_3/settimana\\_mondiale\\_dell\\_allattamento\\_seno.aspx](http://www.ausl.pr.it/comunicazione_stampa/archivio_3/settimana_mondiale_dell_allattamento_seno.aspx)  
[www.ao.pr.it/latte-materno-alimentazione-per-il-neonato-e-protezione-per-la-vita/](http://www.ao.pr.it/latte-materno-alimentazione-per-il-neonato-e-protezione-per-la-vita/)



(Sense making)

Aiutare le persone ad integrare il significato dell'esperienza di malattia in vista di un senso più generale.

## Rompi l'attesa | AUSL Piacenza

### Soggetti coinvolti

Operatori del Day Hospital c/o Dipartimento di Oncologia Medica.

### Anno di nascita

2019

### Residenza

Dipartimento di Oncologia Medica, Day Hospital/Day Service

### Obiettivi

Monitorare maggiormente i tempi di attesa all'interno del Day Hospital prima della visita; mostrare maggior attenzione verso i pazienti in attesa.

### Destinatari

Persone che accedono al Day Hospital di Oncologia

### Segni particolari

L'incremento di pazienti che ogni giorno giunge c/o l'Oncologia Day Hospital ha motivato gli operatori sanitari ad effettuare un maggior controllo sui tempi di attesa al fine di non far aspettare oltre il dovuto un paziente e creare un disagio.

Per rendere possibile tale controllo gli infermieri che lavorano c/o il Day Hospital oncologico a turno ogni mezz'ora, durante tutta l'apertura del servizio, passano nelle sale d'attesa e verificano i tempi di attesa dei pazienti. Se l'infermiere evidenzia che il paziente aspetta da oltre 30 min. avvisa il medico e sollecita la visita o terapia per il paziente in attesa. In questo modo il paziente si sente accolto, ascoltato ed al centro dell'organizzazione. In casi di attesa prolungata, oltre i 30 min., si spiega al malato il motivo dell'attesa.

### Referente

Direttore U.O. di Oncologia:  
l.cavanna@ausl.pc.it  
luigicavanna53@gmail.com

### Per approfondire

E' stato misurato per alcuni mesi il tempo che i pazienti passano in attesa di prestazioni ed esso si è significativamente ridotto. Gli utenti hanno espresso maggiore soddisfazione sia per la minore attesa sia per la maggiore attenzione da parte degli operatori. Il paziente si sente maggiormente seguito e ascoltato.

(tratto dalla scheda descrittiva dell'esperienza)

# 5 SENSO DI SE'

Parla con me | AUSL - IRCCS Reggio-Emilia

Soggetti coinvolti

Neonatologia ASMN  
Istituzione Nati per leggere , Biblioteche comunali

Anno di nascita  
2018

Residenza

UO di Neonatologia dell'Arcispedale Santa Maria Nuova, AUSL- IRCCS di Reggio Emilia

Obiettivi

- Favorire l'ingresso ed il coinvolgimento attivo dei genitori nella gestione e nell'assistenza al proprio bambino ed utilizzare la "voce materna" che ha un valore maturazionale molto elevato per lo sviluppo neurologico del pretermine.
- Restituire il ruolo genitoriale alle madri e padri dei neonati pretermine.

Destinatari

Neonati pretermine ricoverati in Neonatologia e loro genitori

Segni particolari

La presente prassi consiste nell'applicazione del progetto nazionale "Nati per Leggere" all'interno della terapia intensiva neonatale. Per il bambino il suono della voce è il più intimo e significativo del mondo ed è il primo ponte che lo collegherà alla sua famiglia. La voce materna rappresenta il collegamento emotivo tra il prima, il pancione, e il dopo, la nascita e la vita. Il suono della voce dei genitori inizia a tessere un filo

invisibile tra adulti e bambini. E' stata allestita in Reparto una piccola biblioteca di libri adatti per contenuti, modelli culturali in numerose lingue. La scelta dei libri è stata effettuata da una piccola commissione composta da esperti di letteratura per l'infanzia, psicologi, pedagogisti, neonatologi ed infermiere. I genitori dei piccoli prematuri vengono invitati a leggere ad alta voce al proprio bambino durante il periodo di degenza, sfruttando il grande valore della voce materna al fine di tranquillizzare e stabilizzare il neonato. Le valenze sono sia per il neonato, che si tranquillizza e migliora i propri parametri vitali, che per i genitori che si riappropriano del ruolo genitoriale e riallacciano il legame interrotto dal trauma della nascita pretermine.

Referente

Patrizia Beltrami: beltrami.patrizia@ausl.re.it

Per approfondire

<https://portal.ausl.re.it/ospedali/ASMN/MaternoInfantile/Neonatologia/Pagine/Informazioni-per-utenti.aspx>  
[www.natiperleggere.it/](http://www.natiperleggere.it/)

*"Hai un potere di umana magia nella gola, unico eppure comune: perché ne sei avaro? Parla con lui, con lei. Non negargli ciò che sai fare, che gli serve. E se non sai cosa dire, ci sono sorgenti di parole giuste, che son fatte per questo: leggi un libro".* (Tratto da 'Leggimi forte' di Rita Valentino Merletti e Bruno Tognolini)

Spezza l'attesa | AUSL Modena

Gestione dell'attesa in Pronto soccorso

Soggetti coinvolti

Dipartimento interaziendale di Emergenza Urgenza  
Associazione Volontari Ospedalieri  
Centro Servizi per il Volontariato

Anno di nascita  
2014

Residenza

Pronto soccorso di Mirandola  
Pronto soccorso di Carpi  
Pronto soccorso di Modena (Ospedale Civile Sant'Agostino Estense e Policlinico)

Obiettivi

Il progetto si propone di realizzare i seguenti obiettivi: umanizzare il servizio e migliorare la qualità percepita dai cittadini durante l'attesa in Pronto soccorso; migliorare la gestione dei tempi e delle risorse dedicate alla sala d'attesa.

Destinatari

Pazienti, accompagnatori, professionisti e volontari del Pronto Soccorso

Segni particolari

L'intervento è articolato in 5 linee di azione al fine di affrontare il problema in modo multidisciplinare e integrato:

- Formazione degli Infermieri di Triage sugli aspetti relazionali e sulla gestione del conflitto.
- Creazione della figura del volontario di sala attesa di Pronto soccorso.
- Individuazione ad ogni turno di Pronto soccorso del Medico referente per la gestione dei conflitti
- Installazione pannelli digitali informativi in sala attesa del PS.
- Verifica aspetti strutturali e di comfort in sala attesa.

Attraverso l'integrazione di più interventi si possono trasmettere al cittadino, informazioni utili e coerenti sull'esperienza che sta vivendo come paziente/accompagnatore in un'ottica di trasparenza ed empowerment. Il coinvolgimento del volontariato consente di implementare e sviluppare nuove forme cittadinanza attiva per rispondere ai bisogni di tipo socio-sanitario.

Referente

Luca Gelati: l.gelati@ausl.mo.it

Per approfondire

[www.ausl.mo.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/34811](http://www.ausl.mo.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/34811)

# Alla scoperta del Pianeta Sala Operatoria | AUSL Modena

Sedute di gioco terapeutico per bambini che devono affrontare interventi chirurgici

**Soggetti coinvolti**

Blocco operatorio e Area Chirurgica  
Ospedale di Vignola  
Casina dei Bimbi ONLUS

**Anno di nascita**  
2015

**Residenza**  
Ospedale di Vignola

**Obiettivi**  
Ridurre l'ansia perioperatoria dei bambini sottoposti ad intervento chirurgico e dei loro genitori attraverso un'informazione strutturata e diversificata in base alla fascia di età; gli strumenti e le metodiche, sono state identificate in relazione ai bisogni dei bambini e al contesto specifico.

**Destinatari**

Bambini sottoposti ad intervento chirurgico e i loro genitori

**Segni particolari**

L'attività è rivolta a bambini dai 3 agli 9 anni e ai loro genitori. L'infermiere racconta ed anima, con il supporto di pupazzi che accompagneranno il bambino in questa avventura, la storia che descrive il percorso preoperatorio. Il bambino viene incoraggiato a giocare riproducendo le azioni narrate ed utilizzando gli stessi oggetti che il bambino ritroverà nella realtà al momento del ricovero (elettrodi, mascherina, cerotti...). La storia è rappresentata inoltre su un opuscolo che viene consegnato al bambino. La storia viene ripresa a casa e in reparto e in sala operatoria, la mattina dell'intervento.

**Referente**  
Federica Barani: f.barani@ausl.mo.it

# Sfilata di moda per pazienti operate al seno | Azienda Ospedaliera Universitaria Modena

**Soggetti coinvolti**

Uo DI Chirurgia senologica  
Associazione il cesto di Ciliegie

**Anno di nascita**  
2018

**Residenza**  
Policlinico di Modena

**Obiettivi**  
Divulgare le conoscenze sul carcinoma della mammella e del suo trattamento.

**Destinatari**  
Cittadini, professionisti e pazienti operate al seno

**Segni particolari**

Sfilata di moda dove le modelle sono ex pazienti della chirurgia senologica. Gli abiti sono stati forniti dalla stilista Sandra Notari.

**Referente**  
Giovanni Tazzioli: giovanni.tazzioli@unimore.it

**Per approfondire**  
*“Si tratta di un gruppo di donne davvero eccezionali che si sono prestate, con la massima disponibilità, per rendere possibile l'iniziativa. Le ringrazio davvero per la positività del messaggio che stanno lanciando e per la forza che stanno dimostrando.”* (Prof. Giovanni Tazzioli)



## Esperti per esperienza a supporto degli utenti | AUSL - IRCCS Reggio-Emilia

### Soggetti coinvolti

Per l'attuazione del progetto presso il Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura dell'Ospedale di Correggio:

Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura di Correggio, Dipartimento salute mentale, Associazione Sentiero Facile Onlus

Per l'attuazione del progetto presso la biblioteca dell'ospedale di Correggio:

Riabilitazione neurologica, motoria e respiratoria dell'Ospedale di Correggio, Farmacie Comunali riunite di Reggio Emilia, ex utenti volontari, associazione Sentiero facile

### Anno di nascita

Dal 2015 per la riabilitazione e dal 2019 per il Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura

### Residenza

Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura dell'Ospedale San Sebastiano di Correggio, Sala di socializzazione presso la biblioteca dell'ospedale di Correggio

### Obiettivi

- Fornire ad utenti e familiari la possibilità di confrontarsi con persone che hanno vissuto esperienze simili a quelle che stanno attualmente vivendo.
- Fornire ai degenti con sintomatologia all'esordio, la possibilità di conoscere gli aspetti della malattia e della sua gestione, e le strategie utili per fronteggiare la crisi e far comprendere l'importanza del riconoscimento dei segni precoci di crisi.

### Destinatari

Utenti e familiari

### Segni particolari

Presso la biblioteca dell'ospedale di Correggio Dei volontari che hanno vissuto in passato l'esperienza della malattia, incontrano i familiari

degli utenti ricoverati nella sala di socializzazione dell'ospedale: si tratta di un posto dove essere ascoltati, dove trovare un contatto umano. Il confronto aiuta le persone a rendersi conto delle implicazioni della disabilità sull'organizzazione familiare e sociale. Le esperienze messe a confronto aiutano ad orientare le persone in modo positivo su come affrontare la nuova realtà determinata dalla disabilità. Queste persone sono quindi un gruppo, donano tempo, esperienza e abbracci, donano la competenza di chi quelle cose la ha già vissute, ed inoltre danno supporto nelle questioni pratiche.

Presso il Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura L'attività viene svolta una volta alla settimana, il giovedì dalle 14.30 alle 16.30. Sono coinvolti due Facilitatori Sociali coadiuvati da un Tecnico della Riabilitazione Psichiatrica, che singolarmente o in piccolo gruppo, affrontano tematiche riguardanti la gestione della malattia, in particolare: il significato del ricovero, la gestione della crisi, l'identificazione dei segni precoci di crisi e strategie utili per fronteggiare lo stress ed evitare successive crisi e conseguenti ospedalizzazioni. L'aspetto importante è il dialogo con gli esperti per esperienza, ora facilitatori sociali formati per questa attività informativa e di supporto. La testimonianza di coloro che hanno superato la fase più critica della malattia, può diventare un contributo autentico nelle situazioni dove l'adesione al trattamento concordato non permette ancora la stabilizzazione e il miglioramento clinico.

La partecipazione dei volontari ad alcune attività di reparto consente di migliorare la condivisione, la socializzazione e la qualità percepita del tempo trascorso in ospedale. Contribuisce a creare una "rete di supporto" con la possibilità, una volta usciti dall'ospedale, di proseguire con le attività organizzate dall'associazione.

### Referente

Per l'attività presso la biblioteca dell'ospedale di Correggio

Maurillo Farina: maurillo.farilla@ausl.re.it

Cardinali Silvia: silvia.cardinali@ausl.re.it

Per l'attività presso il Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura

Ivana Pisciotta: ivana.pisciotta@ausl.re.it

### Per approfondire

[www.ausl.re.it/comunicazione/news/esperti-esperienza](http://www.ausl.re.it/comunicazione/news/esperti-esperienza)

Tutte le persone che hanno avuto questa esperienza raccontano di un momento buio, pieno di paura e smarrimento: spesso non si ha una visione clinica chiara, non si riesce ad immaginare un futuro, non si sa nemmeno come affrontare il giorno dopo.

Proprio in quel momento incontrare qualcuno che ha vissuto quello che si sta vivendo, ascoltare la parola giusta, può essere un modo per sentirsi meno soli.

*"La possibilità di confrontarsi con chi ha raggiunto il benessere e la guarigione, contribuisce ad attivare nell'utente ricoverato la motivazione alle cure. Tutti gli utenti finora coinvolti nell'attività hanno riferito di essere contenti per aver avuto modo di confrontarsi con chi "ce l'ha fatta" perché accende la speranza.*

(Ivana, tecnico di riabilitazione psichiatrica)

*"I Facilitatori Sociali hanno attirato la mia attenzione e hanno attivato in me, la motivazione a stare meglio, quindi a prendere le terapie e a seguire i percorsi. Sono bravissimi, li ringrazio molto per i consigli utili per la mia vita"*

(Antonia)

*L'appuntamento settimanale che si svolge in SPDC è pieno di trepidazione per noi facilitatori e operatori perché ci mette in contatto con persone desiderose di scambiare quattro chiacchiere. Il confronto si svolge in un ambiente informale dove avviene uno scambio continuo di emozioni, le quali creano una situazione di assoluta serenità e fiducia. E' significativo e toccante l'intervento degli ospiti del Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura in quanto soggetti di solito diffidenti e chiusi nel momento dell'incontro con noi facilitatori, persone estranee; questi si aprono e confidano la loro condizione e la propria istanza, trasformando la partecipazione in un sentimento che ci accomuna, ci fa riflettere e mette su un piano paritario le nostre esperienze di vita. Durante questi incontri in ognuno di noi, dai facilitatori, agli operatori fino agli ospiti inclusi, si manifesta un flusso di comunità e di appartenenza nel quale ci sentiamo sinceri e animati da uno spirito, da un intento di salvaguardia della nostra vita, impreziosita da un sorriso che rappresenta un'apertura verso gli altri a cui tutti quanti, con fervore e dedizione, aneliamo.*

(Fausto, facilitatore sociale)

## OPS! Ospitalità in Pronto Soccorso | IRCCS Istituto Ortopedico Rizzoli

Sedute di gioco terapeutico per bambini che devono affrontare interventi chirurgici

### Soggetti coinvolti

Professionisti del Pronto Soccorso, U.O. Marketing sociale, Centro Antartide, studenti dell'Università di Bologna.

### Anno di nascita

2019

### Residenza

Pronto Soccorso dell'Istituto Ortopedico Rizzoli, Ospedale Maggiore, Sant'Orsola

### Obiettivi

Il progetto intende sperimentare l'impiego di studenti universitari come tirocinanti presso tre diversi Pronto Soccorso di Bologna (PS IOR, PS dell'Ospedale Maggiore ed PS del Policlinico di Sant'Orsola) per migliorare l'accoglienza dei pazienti e la gestione dell'attesa in Pronto Soccorso.

### Destinatari

Tutti i pazienti in attesa nel PS

### Segni particolari

Il progetto consiste nell'inserimento di Studenti dell'Università di Bologna, provenienti da corsi di laurea di tipo sociologico o pedagogico, presso il

Pronto Soccorso dell'Istituto, per lo svolgimento del tirocinio curriculare. Nel periodo luglio-ottobre (con interruzione nel mese di agosto), 4 studenti del corso di laurea in sociologia hanno svolto il loro tirocinio presso il Pronto Soccorso IOR. Dopo adeguata formazione curata dal Centro Antartide e dall'Istituto, gli studenti sono stati inseriti a coppie e con turni di 4,5 ore al giorno, per 5 giorni alla settimana. In questo modo la funzione di accoglienza e supporto agli utenti è stata potenziata per 9 ore sulle 12 ore di apertura del PS (ore 7.30-19.30). Si ricorda che il PS IOR è un pronto soccorso ortopedico e traumatologico (circa 26mila accessi all'anno). L'attività è stata coordinata dal Centro Antartide; tutor dei tirocinanti IOR è la Coordinatrice del personale infermieristico del PS IOR.

### Referente

Dott. Andrea Paltrinieri, Responsabile URP e Marketing sociale: andrea.paltrinieri@ior.it

### Per approfondire

[www.centroantartide.it/index.php/it/cosa-facciamo/educazione-civica/774-entra-nel-vivo-ops-ospitalita-in-pronto-soccorso](http://www.centroantartide.it/index.php/it/cosa-facciamo/educazione-civica/774-entra-nel-vivo-ops-ospitalita-in-pronto-soccorso)

## Il Giardino terapeutico bioenergetico Melvin Jones | AUSL Ferrara

### Soggetti coinvolti

Comitato familiari della Casa Residenza Anziani Carlo Eppi di Portomaggiore, Ausl Ferrara, ASP EMS, ACER, Amministrazione Comunale di Portomaggiore, Lions Club e Imprenditori locali portuensi

### Anno di nascita

2017

### Residenza

Casa Residenza Anziani Carlo Eppi di Portomaggiore

### Obiettivi

Creare e proporre stimoli nuovi agli Ospiti della Casa per consentire loro di uscire progressivamente da uno stato di "torpore" e ritrovare vitalità ed emozioni ormai sopite.

Aprire le porte della Casa di residenza per rendere visibili gli Ospiti e favorire sempre più il contatto diretto tra persone fragili e cittadini.

Permettere lo scambio intergenerazionale e l'integrazione tra le diverse culture presenti sul territorio.

### Destinatari

Visitatori e Ospiti della CRA Carlo Eppi, persone fragili in genere su specifiche progettualità, compresi gli ospiti di strutture sanitarie locali, ad esempio Centro psichiatrico Basaglia e Servizio di Neuropsichiatria infantile, Operatori

### Segni particolari

L'idea nasce dalla volontà di poter recuperare un'area esterna, adiacente alla Casa di Residenza, il cui accesso era interdetto da oltre cinque anni. Le parole fondanti del progetto sono Scambio Coinvolgimento Integrazione Apertura. Il giardino terapeutico bioenergetico è luogo aperto per gli Ospiti della Carlo Eppi e per le persone fragili in genere, ma anche per tutti coloro che desiderino ritrovarsi e condividere attività, memorie e racconti.

Ulteriore step sarà quello di mettere in campo azioni che siano in grado di rendere le persone fragili soggetti attivi: il giardino infatti, può favorire lo sviluppo di nuove competenze, quali ad esempio quella di custodi del giardino che avranno il compito di guida dei visitatori e di cura di piante e fiori.

### Referente

Armanda Pambianchi, volontaria: bandarmanda@alice.it

### Per approfondire

[www.ausl.fe.it/home-page/news/a-portomaggiore-apre-il-primo-giardino-terapeutico-bioenergetico-1](http://www.ausl.fe.it/home-page/news/a-portomaggiore-apre-il-primo-giardino-terapeutico-bioenergetico-1)

[www.facebook.com/pages/Ospedale-C-Eppi-Portomaggiore/318286038275262](https://www.facebook.com/pages/Ospedale-C-Eppi-Portomaggiore/318286038275262)

<https://lanuovaferrara.gelocal.it/ferrara/cronaca/2019/05/31/news/giardino-terapeutico-per-tutti-i-cittadini-il-dono-degli-anziani-1.33258809>

## Dolly Therapy | Azienda ospedaliero Universitaria di Ferrara

### Soggetti coinvolti

Pediatria e Oncoematologia Pediatrica  
Istituto Professionale - Polo Tecnico Industriale e  
Professionale IPSIA Ferrara

### Anno di nascita

2019

### Residenza

Dipartimento Accrescimento Riproduzione

### Obiettivi

Offrire ai ragazzi della scuola l'opportunità di creare un prodotto con elevato impatto sociale e valore terapeutico.

Donare ai giovani utenti il prodotto rappresentativo di narrazioni di sofferenza, dolore e paura.

### Destinatari

Giovani utenti della Pediatria e Oncologia pediatrica

### Segni particolari

Incontro e raccolta di narrazioni dei giovani utenti selezionati dal team assistenziale di età tra i 13 - 16 anni. Idea della Dolly Therapy - la terapia della bambola che è un trattamento di tipo non farmacologico. Le sue azioni possono realizzarsi sia a livello preventivo che di cura, attraverso il supporto alla salute che può derivare da alcuni benefici dell'intervento organizzato sistematicamente e professionalmente. "Vari studi hanno dimostrato che la terapia può essere utilizzata sia con persone che hanno problemi del comportamento, che in situazioni di ansia, agitazione o al contrario depressione ed apatia, per incentivare la relazione e per contenere gli sbalzi d'umore". Il progetto prevede la realizzazione di bambole che abbiano le stesse problematiche dei bambini ricoverati in ospedale affinché essi possano condividere con la bambola il dolore

l'insicurezza e la vulnerabilità e passando così dalla situazione "dell'essere curati" a quella attiva del "prendersi cura" in modo attivo e propositivo. Il progetto ha coinvolto la Classe 3 del settore moda del Polo Tecnico Industriale e Professionale IPSIA Ferrara all'interno della piano di studi alternanza scuola - lavoro. Avvenuti i contatti con la Direzione dell'UO Oncoematologia Pediatrica. Proposta didattica del "Service learning" che vuole rimettere la cultura, la formazione e l'educazione al centro delle relazioni sociali.

Supporto dell'Unicef di Ferrara. Realizzazione in laboratorio delle bambole e consegna.

### Referente

Olga Gamberini, Ufficio Relazioni con il Pubblico  
Area Comunicazione: o.gamberini@ospfe.it  
Anna Guarini, IPSIA Ferrara:  
anna\_gi\_1962@libero.it

### Per approfondire

[www.ospfe.it/area-comunicazione/news/le-bambole-degli-studenti-dell2019ipsia-donate-alla-pediatria-di-cona](http://www.ospfe.it/area-comunicazione/news/le-bambole-degli-studenti-dell2019ipsia-donate-alla-pediatria-di-cona)

Gli studenti insieme agli utenti sono protagonisti in tutte le fasi del progetto, dalla rilevazione dei bisogni, alla progettazione degli interventi, alle azioni messe in campo, alla valutazione degli esiti. Sperimentano, in questo mondo, la fiducia nei loro confronti, e diventano capaci di assunzione di responsabilità, di migliorare la qualità di vita delle persone, prendendosi cura degli altri e dell'ambiente.

Il progetto del terzo anno è dedicato alla realizzazione di una start-up che porti benefici in particolar modo alle persone più deboli e cioè anziani e bambini. Nello specifico realizzazione di bambole "terapeutiche" per i bambini dell'ospedale pediatrico.

## Essere compagnia nel bisogno per sostenere il cammino dell'uomo | AUSL Romagna

### Soggetti coinvolti

Persone degenti in hospice, Associazione "Amici dell'hospice"

### Anno di nascita

2017

### Residenza

Camere di degenza Hospice Forlimpopoli

### Obiettivi

Consentire a malati e famiglie di esternare paure e riflessioni. L'attività degli operatori fornisce sostegno morale, conforto e compagnia, momenti di riflessione ed occasioni di svago.

La pratica inoltre facilita l'espressione della persona malata, favorendo l'autonomia relazionale.

### Destinatari

Persone degenti in hospice, familiari, medici ed infermieri, volontari Associazione "Amici dell'hospice"

### Segni particolari

Sostegno morale, compagnia, conforto a persone in fase avanzata di malattia e loro familiari da parte di volontari formati e coordinati da una coordinatrice (associazione Amici dell'hospice). La formazione è stata specifica sul volontariato in cure palliative: l'obiettivo della formazione è stato quello di consentire ai volontari di acquisire la capacità di instaurare un rapporto empatico con le persone degenti, presentandosi come "facilitatori di relazione", impattando positivamente

sull'aspetto psicologico e migliorando autonomia relazionale e l'espressione dei sentimenti (anche con il silenzio).

### Referente

Marco Maltoni, Direttore di U.O. Cure Palliative:  
marco.maltoni@auslromagna.it

### Per approfondire

Tratto da una testimonianza di Daniela, volontaria

*"Mi sono domandata perché ho scelto questo tipo di volontariato e mi sono detta che ho sempre sentito consono a me fare compagnia alla persona sofferente. Non sapevo bene perché. Credo di averlo capito facendolo. Quando sono davanti alla persona sofferente mi rendo conto che tutto quello che desidera è quello che desidero anch'io. Benessere, felicità, guarigione, eternità. Ma anche quello che a volte esprime come paura o addirittura terrore, rimpianto, nostalgia del passato o delle persone care è quello che mi ritrovo dentro anch'io. Spesso devo solo stare in silenzio davanti alla persona e al suo dolore condividendo e basta. Solo la consapevolezza che siamo insieme in questo cammino e che la compagnia che io faccio a lei ha lo stesso valore della compagnia che lei fa a me, mi dà la spinta e la motivazione per tornare ogni volta. Siamo accomunati dalla ricerca del senso del dolore, della morte, della vita. Spesso non sappiamo cosa sia. Non abbiamo tutte le risposte ma le ricerchiamo insieme così."*



Supporto alla pari | Montecatone Rehabilitation Institute Spa

Soggetti coinvolti

Unità Operative dell'Ospedale: Unità Spinale - Unità Operativa Degenze Specialistiche - Area Critica - Day Hospital - AUS (Associazione pazienti Unità Spinale Montecatone)

Anno di nascita  
2012

Residenza

Unità Operative dell'Ospedale: Unità Spinale - Unità Operativa Degenze Specialistiche - Area Critica - Day Hospital

Obiettivi

I Consulenti alla Pari di Montecatone si caratterizzano come figure in grado di: dare spunti - testimonianze di vita positivi per pazienti e familiari; cogliere o fare scaturire i bisogni dei pazienti e dei familiari aiutandoli a prendere coscienza della loro nuova condizione esistenziale; facilitare il rientro dei pazienti nella loro realtà territoriale.

Destinatari

Pazienti e familiari

Segni particolari

Incontro e raccolta di narrazioni dei giovani utenti: il Supporto alla Pari è condotto da persone con lesione midollare possibilmente affini, per genere e per età, ai pazienti.  
I Consulenti alla pari operano all'interno dell'Ospedale, identificati da un cartellino di

riconoscimento rilasciato dall'Associazione di appartenenza; incontrano in modo informale le persone conosciute o segnalate da altri.  
L'avvicinamento ai pazienti di Area Critica avviene su chiamata del Medico; per le altre Unità Operative il medico informa il Consulente Coordinatore nei casi in cui, per la situazione psicologica o psichiatrica, l'incontro con i Consulenti alla pari vada procrastinato.

Referente

Claudia Corsolini, Programma Abilitazione & Vita Indipendente: corsolini@montecatone.com

Per approfondire

[www.montecatone.com/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/301](http://www.montecatone.com/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/301)  
<http://ausmontecatone.org/progetti/progetti-attuali/consulenza-alla-pari/>

L'Ospedale di Montecatone ha sposato la strategia del "supporto alla pari" ovvero, quando opportuno, facilita l'incontro delle persone ricoverate con persone che in passato hanno affrontato un'esperienza simile, per facilitare una riflessione del paziente sulle sue risorse e sulle sue concrete possibilità di essere ancora una Persona.  
A questo fine, quando possibile, il paziente in dimissione viene messo in contatto con persone del suo territorio che hanno già una buona esperienza di reinserimento nella vita quotidiana. Il Programma trasversale supporta tale progetto anche con percorsi formativi ed informativi.

# 6 PER CORSO DI VITA

## La forza e il sorriso | AUSL Piacenza

### Soggetti coinvolti

Look Good Feel Better (L.G.F.B Italia Onlus), UNIPRO (Associazione Italiana delle Imprese Cosmetiche), U.O. di Oncologia Medica.

### Anno di nascita

2011

### Residenza

Oncologia medica ed ematologia

### Obiettivi

Fornire consigli utili e accorgimenti pratici per fronteggiare gli effetti secondari della terapia e aiutare le donne provate dalle cure a non rinunciare alla propria femminilità. L'iniziativa è dedicata a tutte le donne che, sottoposte a trattamenti oncologici, non vogliono rinunciare alla propria femminilità, riconquistando il proprio senso di benessere e autostima.

### Destinatari

Donne che ricevono cure oncologiche

### Segni particolari

Il Laboratorio di bellezza si svolge in un'unica seduta, della durata di circa 2 ore e mezza. A guidare l'incontro è un consulente di bellezza volontario, competente e sensibile, che svela utili segreti di make-up e fornisce insegnamenti come valorizzare il proprio aspetto. Inoltre i Laboratori

di bellezza sono accompagnati dalla presenza di uno psicoterapeuta per offrire supporto psicologico e sostegno alle donne in cura. Alle donne viene donata una beauty bag ricca di prodotti cosmetici, per esercitarsi e mettere in pratica i consigli dei consulenti di bellezza, non solo durante l'incontro guidato, ma anche a casa, continuando così a prendersi cura di sé in modo autonomo.

### Referente

Direttore U.O. di Oncologia:

[l.cavanna@ausl.pc.it](mailto:l.cavanna@ausl.pc.it)

[luigicavanna53@gmail.com](mailto:luigicavanna53@gmail.com)

### Per approfondire

[www.laforzaeilsorriso.it/](http://www.laforzaeilsorriso.it/)

<https://youtube/FghtlWOuD50>

*"Facevo la chemioterapia, perdevo capelli, ciglia e sopracciglia...E con il corso [...], ho imparato a truccarmi e, così, a rimanere me stessa, senza la sensazione di essere ammalata".*

*"Mi sono sentita "a casa", ascoltata, supportata, aiutata a sentirmi e vedermi femminile come e più di prima, insieme ad altre compagne di viaggio. Abbiamo riso tanto, e pianto un pochino, e imparato a sdrammatizzare e prenderci miglior cura di noi stesse".*

(Testimonianze di donne che hanno partecipato a un Laboratorio da: [www.laforzaeilsorriso.it](http://www.laforzaeilsorriso.it))

*(Personal journey)*

Restituire la dimensione temporale in cui si colloca l'esperienza di malattia rispetto al proprio passato, presente e futuro.

## Protesi Mammarie esterne post - operatorie | AUSL Piacenza

### Soggetti coinvolti

Infermiera Case Manager del percorso  
senologico, Farmacia Ospedaliera

**Anno di nascita**  
2007

### Residenza

Chirurgia generale ad indirizzo Senologico  
Breast Unit

### Obiettivi

Aiutare la donna operata di mastectomia senza  
ricostruzione a mantenere la propria identità  
corporea fin dalla dimissione ospedaliera.

### Destinatari

Tutte le donne che eseguono interventi di  
mastectomia senza ricostruzione

### Segni particolari

Alla dimissione ospedaliera l'infermiera Case  
Manager consegna alle pazienti operate di  
mastectomia senza ricostruzione, una protesi  
esterna leggera in microfibra o cotone con  
imbottitura da indossare immediatamente nel  
post operatorio.

### Referente

Infermiera Case Manager del percorso  
senologico, Direttore clinico Breast Unit:  
Breast Unit@ausl.pc.it

### Per approfondire

La donna che viene sottoposta a mastectomia  
vive, indipendentemente dalla età, un evento  
traumatico. Avere a disposizione una protesi  
di tipo provvisorio che può essere adoperata  
subito dopo l'intervento, permette di sentirsi a  
proprio agio dal punto di vista estetico e non ha  
controindicazioni.

## Utenti esperti | AUSL - IRCCS di Reggio-Emilia

### Soggetti coinvolti

Dipartimento di salute mentale Reggio Emilia,  
Associazione famigliari Sostegno e zucchero,  
associazione utenti Sentiero Facile

**Anno di nascita**  
2018

### Residenza

CSM Reggio Emilia

### Obiettivi

Valorizzare gli utenti esperti, persone con disagio  
psichico superato o migliorato in supporto ai  
servizi.

Rendere disponibile l'esperienza di utenti ad altri  
utenti in difficoltà e della comunità.

### Destinatari

Donne che ricevono cure oncologiche

### Segni particolari

Dalle esperienze di automutuoaiuto di utenti si  
sono sviluppate, sulla scorta della letteratura e  
delle esperienze nazionali e internazionali, forme  
più avanzate consistenti nel lavoro con contratti  
di lavoro e di tirocinio di utenti esperti. Questo  
lavoro consiste in:

- Accoglienza di altri utenti presso i CSM di Reggio Emilia.
- Attività di supporto domiciliare.
- Attività di sensibilizzazione, formazione, lotta allo stigma (presso il museo di storia della psichiatria, per le scuole, per le associazioni di famiglie di disabili, ecc.).

Nel 2018, su mandato e con finanziamento della Regione Emilia Romagna, l'AUSL di Reggio Emilia ha coordinato sulla base dell'esperienza acquisita le iniziative anche delle altre AUSL ed ha organizzato un corso di formazione gestito da IRECOOP per l'accesso di utenti esperti a corsi per il ruolo di "Orientatore Sociale".

### Referente

Gloria Zanni: zanni.gloria@ausl.re.it  
Elena Incerti: incerti.elena@ausl.re.it

### Per approfondire

[www.ausl.re.it/centro-di-salute-mentale-via-amendola-reggio-emilia-](http://www.ausl.re.it/centro-di-salute-mentale-via-amendola-reggio-emilia-)

### Testimonianza operatore

*"Nel "fare insieme" tutti sono allo stesso modo e allo stesso tempo "pensatori ed operai". E' un contesto che previene la specializzazione e la frammentazione, che sono spesso caratteristiche della istituzionalizzazione, nella quale la definizione dei ruoli e l'organizzazione gerarchica, schiacciano il valore delle singole persone.*

*La novità del fare insieme è la ricomposizione delle esperienze personali e professionali, in una visione complessa e collettiva che migliora la qualità della vita di tutti, e dà vita ad processi di co-progettazione che portano ad individuare risposte più efficaci e una organizzazione dei servizi più vicina ai bisogni ed alla vita delle persone. La presenza di esperti è fondamentale perché introduce un aspetto critico nella definizione dei problemi, ed aiuta ad individuare soluzioni concrete ed efficaci.*

### Testimonianze utenti

*"Il benessere" che si prova nell'aiutare gli altri alimenta il processo di recovery inteso come un costante movimento nel quale la persona apprende, si arricchisce, è attiva e stimolata al cambiamento.*

*"Le opportunità per chi come noi è in difficoltà sono fonte di rivisitazione delle nostre fragilità. Sono nutrimento del nostro essere e incremento della nostra autodeterminazione a migliorarci e vederci sotto una luce nuova. Il lavoro è fonte di crescita personale, di autoaffermazione, di ricollocarsi socialmente, e per ultimo di sentirsi vivi dentro sapendo che tutti i giorni hai da fare qualcosa il vuoto si riempie."*



Laboratori di bellezza | AUSL Modena

Benessere Psico-fisico delle donne in trattamento oncologico

Soggetti coinvolti

Breast Unit di Carpi  
Servizio di Psicooncologia  
Associazione “La Forza e Il Sorriso

Anno di nascita  
2018

Residenza  
Ospedale di Carpi

Obiettivi  
Dare consigli pratici per fronteggiare gli effetti secondari delle terapie al contempo cercando di fare “dimenticare il cancro”.

Destinatari  
Donne in trattamento per patologie oncologiche

Segni particolari  
In considerazione del profondo impatto della diagnosi di tumore sulla psiche, oltre che sul

corpo della donna, poter disporre di una seduta di make-up completamente gratuita, in compagnia di altre donne ugualmente segnate dalla paura e dalle terapie può aiutare non solo praticamente a sentirsi più belle, ma anche a trascorrere con spensieratezza alcune ore.

Referente  
Dott.ssa Giorgia Razzini  
tel: 059 659071 - 059 659981  
g.razzini-ext@ausl.mo.it

Per approfondire  
[www.ausl.mo.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/34811](http://www.ausl.mo.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/34811)

*“Truccarsi aiuta a stare bene aiuta un po’ ad avere autostima, perché comunque si cambia, bisogna sapersi accettare: il trucco aiuta tanto, aiuta a stare bene”.*  
(tratto da Intervista TVqui)

CRUNCH | Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna

Cucina e ristorazione unite nella nutrizione clinica h-ospedaliera

Soggetti coinvolti  
Interni al Policlinico San'Orsola

Anno di nascita  
2016

Residenza  
Area ristorazione servizi di supporto alla persona

Obiettivi:  
L'obiettivo principale è quello di individuare nuove strategie nutrizionali nell'ambito del percorso clinico-assistenziale ospedaliero e adeguate pratiche di gestione della ristorazione ospedaliera per un miglioramento di tutta la filiera legata all'alimentazione - dalla materia prima al letto del paziente - consapevoli che una maggiore attenzione verso il cibo possa contribuire a migliorare, a più livelli, sia il percorso terapeutico che la qualità di vita del paziente.

Destinatari  
Tutti i pazienti presenti nelle Unità Operative e utenti della mensa

Segni particolari  
Nello specifico gli ambiti d'intervento principali del Progetto CRUNCH sono:  
• Formazione e consulenza nel campo della Nutrizione Clinica Applicata e delle più recenti Linee Guida nel campo della Prevenzione Alimentare, al personale della Cucina ed altri operatori sanitari coinvolti in processi specifici (es. dietisti, logopedisti, personale sanitario).

- Formazione e consulenza sulla valorizzazione delle produzioni territoriali tipiche del territorio per un utilizzo in ambito clinico-sanitario partendo dalla Cucina e dal servizio di Ristorazione del Sant'Orsola.
  - Supporto tecnico professionale alla Cucina e sviluppo di ricette/menu innovativi, con particolare riguardo al menu di mensa o di particolari patologie (es. la disfagia).
  - Sviluppo di analisi di fattibilità per preparazioni alimentari innovative a supporto delle UUOO.
  - Supporto alla comunicazione per favorire il trasferimento delle conoscenze in campo nutrizionale all'alimentazione quotidiana.
- E' un progetto di sperimentazione quinquennale per far conoscere l'importanza del ruolo degli alimenti nella prevenzione e nella terapia.

Referente  
Dott. Marco Storchi, Responsabile Servizi di supporto alla persona:  
marco.storchi@aosp.bo.it;  
Dott. Giannone Ferdinando, Biologo  
Nutrizionista: ferdinando.giannone@aosp.bo.it.

Per approfondire  
Il progetto intende valorizzare il cibo come segno di buona accoglienza, come sostegno alla cura, come strumento di relazione. Un progetto per tutti che vuole avvicinare le persone per migliorare la qualità dei servizi riducendo la spesa.

## Esteticamente DH | AUSL Imola

### Soggetti coinvolti

U.O. Oncologia, Staff Informazione e comunicazione, Azienda Servizi alla Persona (ASP)

**Anno di nascita**  
2016

### Residenza

Day service e ambulatori Oncologia Imola

### Obiettivi

Sensibilizzare ed istruire le utenti oncologiche alla cura di sé durante e dopo i trattamenti oncologici. Affiancare alla tradizionale terapia oncologica una terapia complementare estetica con trattamenti specifici.

### Destinatari

Donne che ricevono cure oncologiche

### Segni particolari:

Una volta al mese per 4 ore pomeridiane, un gruppo di volontari (estetisti, parrucchieri, consulenti di immagine) incontrano 8 – 10 donne per insegnare la cura della propria persona in contesto oncologico. Durante la 1° ora i volontari esperti con formazione OTI (Oncology Training International – Oncology Esthetics) forniscono indicazioni e consigli teorici sulla cura di sé, nelle 3 ore successive forniscono consulenza d'immagine, leggeri massaggi plantari ed al viso, smalto unghie e make up, consigli su come trattare parrucche, indossare foulard o turbanti. Le donne vengono reclutate dal personale infermieristico e medico del Day Surgery Ambulatoriale Oncologico, la partecipazione è completamente gratuita.

### Referente

Patrizia Borea, Day service ambulatoriale oncologico: p.borea@ausl.imola.bo.it

### Per approfondire

[www.ausl.imola.bo.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/455](http://www.ausl.imola.bo.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/455) Carta del servizio

Esteticamente DH ha strutturato un questionario / test da somministrare prima e dopo Esteticamente DH, per la misurazione del disagio e della percezione di immagine (Body Image Scale\_ BIS).

Al termine della giornata di Esteticamente DH le pazienti lasciano un commento libero; ne elenchiamo alcuni:

«Non solo un luogo di cure e momenti difficili, ma anche coccole e dolce rinascita come DONNA»  
«Per alcune ore abbiamo lasciato fuori dalla porta cattivi pensieri e paure per dedicarci a noi stesse e a farci delle coccole. E' stato un momento per socializzare e per condividere emozioni»

«Non pensavo di passare un pomeriggio così rilassante, mi avete trasformata dentro e fuori»

«Mi sono sentita subito a mio agio, mi sono proprio divertita, emozionata e rilassata; ottimo massaggio a viso e braccia e, come si suol dire, mi hanno rimessa al mondo»

«Meravigliose coccole, massaggi, trucco e preziosi consigli da persone eccezionali. Un vero balsamo di benessere per mente-corpo-anima»

«Un corso che ti fa sentire veramente DONNA, nonostante la malattia, e ti fa capire che sei tu il centro della tua vita e del tuo tempo »

«Il cancro ti annulla come DONNA in tutto e per tutto. Rinascere e affrontare la malattia con un sorriso è passare ore a farsi coccolare e consigliare da professionisti

«Operatori volontari da clonare. Vi siete presi cura di noi informandoci e coccolandoci come non averi mai pensato».

## Strada facendo | AUSL Ferrara

### Soggetti coinvolti

Dipartimento Integrato Salute Mentale e Dipendenze Patologiche

**Anno di nascita**  
2017

### Residenza

Centro Diurno Maccacaro

### Obiettivi

- Promuovere il controllo dei fattori di rischio delle patologie croniche in pazienti psichiatrici mediante l'adozione di un corretto stile di vita associato ad attività motoria (Gruppi di cammino).
- Migliorare le relazioni sociali degli utenti.

### Destinatari

Utenti del Centro Diurno

### Segni particolari

Il progetto di attività motoria prevede una fase iniziale della durata di 12 mesi con l'obiettivo di inserire nello stile di vita delle persone una nuova abitudine di natura relazionale. In considerazione delle Linee Guida internazionali l'attività viene svolta, affinché possa ritenersi efficace, due volte alla settimana per la durata di un'ora. E' prevista la copresenza di un istruttore esperto in scienza motorie (istruttore UISP) oltre all'operatore del centro.

Il gruppo si configura come aperto a nuovi partecipanti.

### Referente

Cristina Sorio, Dipartimento Integrato Salute Mentale Dipendenze Patologiche: c.sorio@ausl.fe.it

## Con un Battito di Coda Pet Therapy | Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara

### Soggetti coinvolti

U.O. Medicina Riabilitativa, Associazione di Promozione Sociale Sportivo Dilettantistica ChiaraMilla

**Anno di nascita**  
2016

**Residenza**  
Dipartimento Neuroscienze/Riabilitazione

### Obiettivi

- Coinvolgere gli animali per migliorare le abilità cognitive, comportamentali, motorie e la qualità della vita dei degenti presso le Unità di Medicina Riabilitativa (UMR) e Gravi Cerebrolesioni (UGC) del Settore di Medicina Riabilitativa.
- Facilitare il processo di cura attraverso una metodologia di approccio alla persona modificata dalla relazione con animali addestrati e guidati da professionisti qualificati.
- Fornire interventi educativi – riabilitativi attraverso il coinvolgimento degli animali volti a creare momenti di relazione e gioco tra utente e pets (cani).

### Destinatari

Utenti dell'U.O. Medicina Riabilitativa

### Segni particolari

Le attività di Educazione Assistita da Animali avranno durata di 3 anni (11 mesi l'anno, escluso il mese di agosto) a partire dal 22 ottobre (rinnovata convenzione a ottobre 2019), con incontri settimanali di 2 ore, tenuti dall'equipe dell'Associazione ChiaraMilla, riconosciuta secondo linee guida ministeriali. La pratica ha previsto una fase formativa, una fase informativa sperimentale ed una fase effettiva. Sulla base di prerequisiti definiti dal team assistenziale sono stati selezionati gli utenti ai referenti del progetto, e individuato un obiettivo per ogni persona.

Il coinvolgimento dell'animale favorisce momenti di relazione e gioco che distolgono l'attenzione dai problemi e rilassano attraverso l'esperienza tattile di contatto. La persona può così "dimenticare" per qualche tempo la malattia, per ritrovare una dimensione più naturale, quasi di casa. Inoltre, spesso il cane diventa motivo di dialogo e suscita ricordi emozionali legati al vissuto dell'utente.

### Referente

Marina Casciani, Associazione ChiaraMilla  
Responsabile del progetto:  
marinacasciani@gmail.com  
Marcella Manfredini, Fisioterapista U.O. Medicina Riabilitativa: marcella.manfredini@ospfe.it

### Per approfondire

L'animale diventa un importante elemento di mediazione sociale tra persona e operatori, agendo sulla motivazione della persona stessa a partecipare alle attività. In fase di riabilitazione fisica, ad esempio, proporre al paziente di svolgere movimenti indicati dal fisioterapista attraverso il gioco con un cane, diventa un modo di fare attività riabilitativa divertendosi, distraendosi e soprattutto mettendosi in relazione con un essere vivente privo di qualunque aspettativa se non quella di veder sorridere il proprio interlocutore.

[www.ospfe.it/per-la-formazione/edicola-formazione/ottobre-2019/con-un-battito-di-coda-gli-interventi-assistiti-con-animali-nel-percorso-educativo-riabilitativo](http://www.ospfe.it/per-la-formazione/edicola-formazione/ottobre-2019/con-un-battito-di-coda-gli-interventi-assistiti-con-animali-nel-percorso-educativo-riabilitativo)

[www.ospfe.it/area-comunicazione/news/3-ottobre-2019-a-cona-riparte-il-progetto-di-pet-therapy-organizzato-da-chiaramilla](http://www.ospfe.it/area-comunicazione/news/3-ottobre-2019-a-cona-riparte-il-progetto-di-pet-therapy-organizzato-da-chiaramilla)

[www.ospfe.it/area-comunicazione/news/raccolta-fondi-per-il-progetto-2019-con-un-battito-di-coda2019](http://www.ospfe.it/area-comunicazione/news/raccolta-fondi-per-il-progetto-2019-con-un-battito-di-coda2019)

[www.chiaramilla.it/8-equipe-multi-disciplinare/29-marina-casciani.html](http://www.chiaramilla.it/8-equipe-multi-disciplinare/29-marina-casciani.html)

## Esteticamente DH | AUSL - Az. Ospedaliero Universitaria di Ferrara

### Soggetti coinvolti

Unità Operativa Interaziendale Complessa di Oncologia di Ferrara, Martha Health Care

**Anno di nascita**  
2017

**Residenza**  
Dipartimento Interaziendale Oncologico / Medico Specialistico

### Obiettivi

- Supportare le donne affette da patologia oncologica nel processo di trasformazione/accettazione dei canoni estetici conseguenti i trattamenti.
- Realizzare interventi estetici di supporto psico-sociale alle donne con patologia oncologica in corso di trattamento per favorire l'aderenza terapeutica e migliorare l'autostima.
- Insegnare tecniche e strategie per gestire dal punto di vista estetico gli effetti collaterali delle terapie che impattano sull'aspetto fisico delle persone in trattamento per patologia oncologica.

### Destinatari

Utenti dell'Unità Operativa Interaziendale Complessa di Oncologia di Ferrara

### Segni particolari

Il progetto nasce dalla volontà e dall'esigenza di perseguire un approccio globale alla malattia e di umanizzazione delle cure, sperimentato nell'ultimo trimestre del 2017 e attivo dal 2018. Consiste in una terapia estetica complementare per le donne in carico ai DH Oncologici in corso di terapie per tumore. Laboratori di gioco, coccole e svago attraverso trattamenti personalizzati; si gioca con foulard, parrucche e make-up in ambiente rilassato e rassicurante. Durante gli incontri è prevista una sessione dedicata a consigli pratici per attenuare gli effetti delle terapie, migliorare l'aspetto e condividere informazioni all'uso corretto dei cosmetici, aumentando la consapevolezza verso ingredienti cosmetologici potenzialmente nocivi. Per incentivare le adesioni e il reclutamento delle donne è stata

attivata una vera e propria campagna informativa (conferenza stampa, totem, locandine, brochure). Per partecipare è richiesta la prenotazione in modo da garantire un numero di estetiste sufficiente a tutte le partecipanti. Inoltre è necessario il consenso da parte del medico oncologo referente.

### Referente

Sonia Succi, Case Manager PDTA Mammella:  
s.succi@ausl.fe.it ; pdtamammella@ospfe.it

### Per approfondire

All'interno del contesto di malattia, ed in particolare in ambito oncologico, risultano rilevanti i fattori funzionali: una persona che riesce a mantenere una buona funzionalità corporea certamente potrà contare su un maggior numero di risorse con cui affrontare le difficoltà implicite nella patologia. Proprio per questo motivo negli ultimi anni la medicina oncologica ha dedicato sempre più spazio e attenzione alla qualità di vita dei malati, attraverso il controllo dei sintomi e degli effetti collaterali delle terapie. Altrettanto rilevanti sono i fattori sociali che comprendono l'insieme delle relazioni che la persona mantiene con le figure del proprio contesto interpersonale.

La formazione OTI (Oncology Training International certificazione Internazionale per Operatori dell'Estetica Oncologica) è un metodo importato dagli Stati Uniti presente ormai a livello mondiale ed è il risultato di un'attenta ricerca avvalorata da studi scientifici nel trattamento sicuro della persona affetta da patologia oncologica.

[www.ospfe.it/area-comunicazione/news/esteticamente-dh-trattamenti-complementari-di-estetica-oncologica](http://www.ospfe.it/area-comunicazione/news/esteticamente-dh-trattamenti-complementari-di-estetica-oncologica)

[www.ospfe.it/area-comunicazione/news/esteticamente-dh-prosegue-anche-nel-2019-il-progetto-di-trattamenti-di-estetica-oncologica-1/galleria-fotografica/galleria-esteticamente-dh-2019](http://www.ospfe.it/area-comunicazione/news/esteticamente-dh-prosegue-anche-nel-2019-il-progetto-di-trattamenti-di-estetica-oncologica-1/galleria-fotografica/galleria-esteticamente-dh-2019)  
[/www.ospfe.it/area-comunicazione/santanna-notizie/archivio-anni-precedenti/anno-2018/house-organ-ndeg-29-giugno-2018/view](http://www.ospfe.it/area-comunicazione/santanna-notizie/archivio-anni-precedenti/anno-2018/house-organ-ndeg-29-giugno-2018/view)  
<https://martha-care.com/vision/>



## Magia in Corsia | Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara

### Soggetti coinvolti

Pediatria DH Onco-ematologico,  
Rotary Club Ferrara e Poggiorenatico

### Anno di nascita

2018

### Residenza

Dipartimento Accrescimento Riproduzione

### Obiettivi

- Intrattenere i bambini ospiti del reparto pediatrico con attività ludiche, culturali e ricreative.
- Aumentare la reattività alla terapia attraverso il gioco e il buon umore, motivando con uno scopo i piccoli per proseguirla.
- Stimolare la creatività, la manualità e il pensiero laterale e incentivare la collaborazione tra i bambini.
- Coinvolgere le famiglie nelle attività dei propri figli.
- Riportare i piccoli alla loro dimensione di bambini.
- Partecipare allo spettacolo di magia sul palco del Teatro Nuovo durante il Festival della Magia di Ferrara.

### Destinatari

Bambini del reparto di pediatria, con particolare cura verso le persone affette da patologia oncologica

### Segni particolari

La pratica prevede n. 3 fasi:

- Lezioni di magia, Realizzazione degli strumenti magici, Progettazione di uno spettacolo di magia.
- Lezioni di magia - Cos'è la magia, Storie di

magie, Micromagia.

- Realizzazione degli strumenti magici - Spiegazione dei tricks, Utilizzo di materiali di riciclo, Esame di magia e consegna del diploma.
- Progettazione di uno spettacolo di magia - Esibizione per i familiari e il personale del reparto, Realizzazione dei costumi e delle scenografie, Eventuale Piccola esibizione sul palco del Teatro Nuovo di Ferrara.

### Referente

Monia Vecchiattini, Volontaria CIRCI:  
moniavecchiattini@libero.it

### Per approfondire

La magia è una tecnica fantastica per lasciare le persone di stucco e per andare oltre il malessere, il dolore e la sofferenza, che spesso caratterizzano il ricovero ospedaliero. La magia riesce a portare gioia, risate e tanta energia e aiuta a stare meglio, molto meglio. Fa brillare gli occhi, aumenta l'autostima e riempie di vitalità il cuore. Per imparare moltissimi dei giochi presentati non occorrono né abilità speciali, né strumenti particolarmente costosi .....e la resa è garantita. Consigliatissimo per clown e animatori ospedalieri, ma anche per tutti gli animatori in genere.

[www.mondotroll.it/blog/tag/magia-in-ospedale/](http://www.mondotroll.it/blog/tag/magia-in-ospedale/)  
[www.clubmagicoitaliano.it/](http://www.clubmagicoitaliano.it/)  
[www.associazionegiulia.com/associazione/](http://www.associazionegiulia.com/associazione/)  
[www.ospfe.it/area-comunicazione/news/ghostbusters-e-associazione-giulia-onlus-assieme-per-i-bambini-della-pediatria](http://www.ospfe.it/area-comunicazione/news/ghostbusters-e-associazione-giulia-onlus-assieme-per-i-bambini-della-pediatria)  
<https://it-it.facebook.com/pg/Trilli-Animazioni-262763240426157/posts/>

## Arte in corsia | AUSL Romagna

### Soggetti coinvolti

Persone degenti in hospice, Associazione "Art in counselling", Istituto Oncologico Romagnolo

### Anno di nascita:

2019

### Residenza:

Camere di degenza, Hospice Savignano

### Obiettivi

Lo svolgimento delle attività di arte terapia e di arte terapia emozionale, viene offerta alle persone ricoverate presso l'hospice e utilizza le attività espressive e manuali al fine di rispondere ai bisogni psicologici e relazionali dell'individuo, limitatamente alle sue condizioni cliniche, talvolta vincolanti alla partecipazione dell'attività.

### Destinatari

Persone degenti in hospice, familiari, medici, infermieri, psicologo, volontari Associazione "Art in counselling"

### Segni particolari

Gli "arte terapisti", attraverso l'espressione di colori, parole e immagini, aiutano la persona nell'elaborazione dei vissuti emozionali e, allo stesso tempo, offrono ai sanitari una ulteriore chiave di lettura per meglio conoscere le persone e comprenderne i loro intimi bisogni.

La frequenza degli "arte terapisti" è di 1 o 2 incontri alla settimana della durata di due ore l'uno. Durante gli incontri è prevista anche la presenza dello psicologo.

### Referente

Cristina Pittureri, Direttore di U.O. Cure Palliative e Hospice:  
cristina.pittureri@auslromagna.it

### Per approfondire

Tratto da una testimonianza di Martina, volontaria "Quando passo da lei la prima volta [...] l'infermiera mi dice che ci sta aspettando, perché ha proprio voglia di colorare un po'. La trovo ancora girata (nel letto) dall'altra parte, ma è subito pronta a sedersi sul letto e a mostrare uno stupendo sorriso da bambina. Disegna volentieri e mi racconta un po' di sé. [...] Mentre disegna muove i piedi, come i bambini: "Abito in campagna e c'è troppo silenzio, qui in città c'è troppa confusione, ma anche niente non va bene. A casa abbiamo i campi, ma ora non li lavoriamo più e per non tenerli vuoti, ci mettiamo l'erba medica". Termina il primo lavoro: ha riempito meticolosamente il foglio con delle macchie di colore, dal lato sinistro a quello destro. Mi chiede un altro foglio e una matita; in un attimo disegna cinque fiori su un prato, si ferma, li guarda...poi inizia a colorare. Le chiedo se ha fratelli e sorelle, mi risponde: "Cinque!". Poi mi racconta di un intervento al seno di tre anni fa: "Ma sono andata bene, anche la terapia è andata bene. Poi qualche settimana fa ho iniziato a sentirmi molto stanca, non riesco nemmeno a spazzare e il dottore mi ha mandata all'ospedale. Termina il disegno, mi passa il foglio e mi saluta chiedendomi quando ritorno."

**Gioco e studio in ospedale** | AUSL Romagna

**Soggetti coinvolti**

Bambini degenti in U.O. oncoematologia pediatrica, UST (Ufficio Scolastico Territoriale), AROP ONLUS

**Anno di nascita**  
2014

**Residenza**  
Stanze di degenza e area comune della bassa carica microbica, day hospital

- Obiettivi**
- Garantire il diritto all'istruzione nei confronti di bambini e ragazzi affetti da gravi patologie che, a causa della patologia e dei trattamenti effettuano lunghi periodi di assenza dalla scuola.
  - Offrire continuità all'esperienza scolastica grazie alla collaborazione con volontari competenti.
  - Garantire il diritto allo studio e personalizzazione dei programmi in relazione alle condizioni cliniche di bambini e ragazzi in stato di malattia.

**Destinatari**  
Bambini degenti in U.O. oncoematologia pediatrica, volontari associazione "AROP ONLUS", familiari, operatori sanitari

**Segni particolari**  
L'organizzazione dell'attività prevede la presenza di docenti volontari due volte a settimana che svolgono attività con il singolo bambino o a gruppi, in relazione alle condizioni cliniche dei bambini. Vengono svolte materie scolastiche e ludico ricreative ad un massimo di 5-6 bambini per seduta.

**Referente**  
Samanta Nucci:  
samanta.nucci@auslromagna.it

**Per approfondire**  
Tratto da una testimonianza della Dott.ssa Samanta Nucci  
*"Per i bambini la presenza delle maestre rappresenta una finestra sul mondo senza malattia, come tale c'è chi le accoglie con entusiasmo e chi non ne vuole sapere di fare i compiti o di studiare, così spesso le attività si orientano su interventi di tipo ludico. ... diciamo che con le maestre si divertono a creare e colorare..."*

**Angolo dell'Armonia** | Ist. Scientifico Romagnolo per lo studio e la cura dei Tumori IRST IRCCS

Uno spazio in cui le persone seguite dall'IRST (ricoverate e non) possono usufruire gratuitamente di trattamenti estetici semplici e sicuri offerti da parrucchiere ed estetiste professioniste.

**Soggetti coinvolti**  
Day Hospital-Day service, URP, Volontari Virgilio

**Anno di nascita**  
2010

**Residenza**  
IRST, all'interno di una sala di terapia adeguatamente allestita

**Obiettivi**  
Offrire alle persone affette da patologie oncologiche uno spazio in cui prendersi cura di sé, per migliorare la percezione del proprio corpo in un periodo della vita in cui l'esperienza della malattia rischia di comprometterla.

**Destinatari**  
Pazienti

**Segni particolari**  
Tutti i lunedì pomeriggio, una sala terapia del Day Hospital IRST viene allestita con strumenti

utili a parrucchiere ed estetiste professioniste che offrono gratuitamente ai pazienti (ricoverati e non) trattamenti estetici come acconciature, trucco, manicure e pedicure.

**Referente**  
Valentina Ravaioli: urp@irst.emr.it

**Per approfondire**  
[www2.irst.emr.it/index.php/it/paziente-al-centro-umanizzazione.html](http://www2.irst.emr.it/index.php/it/paziente-al-centro-umanizzazione.html)

Il supporto estetico non rappresenta solo un aiuto concreto per migliorare l'aspetto fisico di un paziente ma, proprio perché offerto all'interno dell'Istituto Ospedaliero stesso, rappresenta un valore aggiunto alla qualità delle terapie mediche poiché la persona viene presa in carico nella sua globalità. Il contributo volontario dato dai professionisti coinvolti arricchisce inoltre il progetto di valore sociale e solidale.

# Laboratori BESO. Benessere Sessuale e Oltre | Montecatone Rehabilitation Institute Spa

**Soggetti coinvolti**

Servizio Socio Educativo, Servizio di Terapia Occupazionale

**Anno di nascita**  
2016

**Residenza**  
Sala Polifunzionale dell'Istituto  
Camera di degenza (per i pazienti allettati)

**Obiettivi**  
Promuovere il benessere di pazienti e parenti attraverso tecniche di rilassamento, “tocco gentile”, nonché un’attenzione alla cura di sé attraverso il make up.

**Destinatari**  
Pazienti e familiari

**Segni particolari**  
Il laboratorio “benessere” coinvolge pazienti e parenti e propone sia momenti individualizzati di massaggio e cura della persona al letto (per i pazienti allettati) che momenti di gruppo in cui vengono proposti massaggi rilassanti e altre tecniche di rilassamento – il team di volontari appositamente addestrati è guidato da una pedagoga con precedenti esperienze analoghe nel campo della disabilità cognitiva.

Il laboratorio “make up” propone a piccoli gruppi di signore ricoverate (ed eventualmente parenti di ricoverati) uno spazio per il trucco e la cura delle mani.

**Referente**  
Claudia Corsolini, Programma Abilitazione & Vita Indipendente: corsolini@montecatone.com

**Per approfondire**  
[www.montecatone.com/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/301](http://www.montecatone.com/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/301)

Facendo il report del laboratorio sul benessere e la bellezza attivato presso MRI vengono fuori frasi come questa: “Credo fermamente che spazi di questo tipo in strutture ospedaliere siano un toccasana più per la mente che per il corpo. Sarebbe opportuno attivarli in OGNI ospedale”. Queste testimonianze mi danno sempre la forza di portare avanti il mio progetto, ciò in cui credo di più: il Progetto Make your smile Up. Credere nell’umanizzazione delle cure non deve più essere un’utopia; credere che non sia più sufficiente solo il “tocco medico-fisioterapico” ma che debbano essere inseriti spazi dedicati a quello “di benessere” nelle strutture riabilitative, ospedaliere o socio-educative è possibile! Passare da “to cure” al “to care” deve essere l’obiettivo!



(Sense of place)

Consentire a ciascuno di sentirsi al sicuro,  
di riconoscere luoghi e persone addette all'assistenza,  
di avere punti di riferimento stabili.

## Piacenza il mio ospedale | AUSL Piacenza

### Soggetti coinvolti

Direzione Generale aziendale, Direzione Amministrativa Rete Territoriale (DART), (UO Front Office), UO Oculistica, Unione Italiana Ciechi

### Anno di nascita

2018

### Residenza

Ospedale di Piacenza (nucleo antico e polichirurgico), Ospedale di Fiorenzuola

### Obiettivi

Sviluppo di una APP che sia strumento di facilitazione all'accesso delle aree ospedaliere e integrazione con i servizi di prenotazione/accettazione. Funzione di supporto ai disabili visivi in fase di consultazione e accesso ai totem eliminacode (Centro prelievi, CUP, Distribuzione diretta farmaci, ambulatorio di ipovisione).

### Destinatari

Tutte le persone che accedono all'ospedale di Piacenza e di Fiorenzuola d'Arda

### Segni particolari

Creazione di una piattaforma multi-livello che includa i vari tipi di navigazione Indoor e Outdoor, l'integrazione con gli applicativi di Prenotazione/Accettazione Amministrativa, con una particolare funzione che permette l'utilizzo alle persone con disabilità visive.

### Referente

Dott. Stefano Fugazzi, Resp.le U.O. Front Office: s.fugazzi@ausl.pc.it

### Per approfondire

[www.ausl.pc.it/eventi/2018\\_il\\_mio\\_ospedale/](http://www.ausl.pc.it/eventi/2018_il_mio_ospedale/).

“Utile per chi si reca in ospedale per visitare una persona ricoverata, ma anche per chi deve fare una visita o un esame”. L'APP (disponibile gratuitamente sia per sistemi Android che iOS) consente all'utente/paziente, utilizzando il proprio smartphone, una volta in prossimità dell'area ospedaliera di agganciarsi ad un sistema di accoglienza virtuale che permette a tutti (ed in particolare agli utenti con disabilità visive) l'interazione con lo spazio circostante, fungendo da guida all'interno della struttura fino al luogo desiderato. Punti chiave:

- Co-progettazione e sviluppo APP con Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti sezione di Piacenza.
- Funzione di localizzazione e navigazione dell'utente all'interno dell'area o struttura sanitaria, indicando il percorso migliore con istruzioni passo dopo passo per raggiungere il luogo prescelto.
- Rilascio di alcune informazioni (es. orari dei servizi, ecc.).
- Interazione con i sistemi di accoglienza aziendali tramite feedback sensoriali e vocali (es. gestione code dei CUP, selezioni funzioni totem eliminacode, ecc.).

# FAMILIA RITA' DEI LUOGHI

Umanizzazione Pittorica | AUSL Piacenza

Soggetti coinvolti

Armonia (OdV), Privati, Aziende del territorio Piacentino, Fondazione Piacenza e Vigevano, Centro Salute Donna (CSD)

Anno di nascita  
2017

Residenza  
Centro Salute Donna

Obiettivi

Offrire alle pazienti, fin dal primo accesso agli ambulatori del Centro Salute donna, la sensazione di entrare in un ambiente accogliente e rassicurante, capace di stimolare un impatto emotivo positivo e uno stato di rilassamento in un momento così denso di emozioni come quello della sala interventistica, in cui si svolgono gli accertamenti invasivi a cui seguirà la diagnosi.

Destinatari

Tutte le donne che accedono al servizio

Segni particolari

Con il progetto si è proceduto al restyling di tutte le sale della diagnostica del CSD attraverso posizionamento di pannelli colorati sui quali sono disegnati fiori con colori vivaci. Ogni sala ha come tema un fiore diverso: un ambulatorio è stato quindi trasformato in sala relax ove possono accedere le donne dopo esami invasivi. Le decorazioni sono state scelte da Sally Galotti, esperta di Healthcare Design. In questo modo si è realizzato un ambiente gradevole e confortevole in grado di intervenire

sui parametri biologici, psicologici, culturali e simbolici. Un ambiente che ha una capacità terapeutica aggiuntiva di forte rendimento per i pazienti, favorendone la guarigione, e per gli operatori sanitari, agendo sull'umore e sull'attenzione nello svolgimento dei loro compiti.

Referente

Romina Cattivelli, Presidente Armonia  
rominacattivelli76@gmail.com;  
Rosella Schianchi, Responsabile Centro Salute Donna: r.schianchi@ausl.pc.it

Per approfondire

[www.ausl.pc.it/sostieni/comeunfiore/index.html](http://www.ausl.pc.it/sostieni/comeunfiore/index.html);  
[www.ausl.pc.it/comunicaziendali/comunicato.asp?id=1378](http://www.ausl.pc.it/comunicaziendali/comunicato.asp?id=1378);  
[www.ausl.pc.it/eventi/2017\\_salute\\_donna\\_iniziativa/](http://www.ausl.pc.it/eventi/2017_salute_donna_iniziativa/)

*“Bisogna creare posti stupendi, posti più belli di casa propria, posti che raccontino la competenza dei medici, che invitino a fare prevenzione, che accolgano tutte le donne. Possiamo davvero migliorare la vita di tante donne con poco”. (Romina Cattivelli, presidente di Armonia)*  
*“Vogliamo trasmettere alla donna un messaggio chiaro “ogni paziente sarà trattata come un fiore”. [...] Abbiamo voluto dare alle pazienti, fin dal primo accesso agli ambulatori, la sensazione di entrare in un ambiente accogliente e rassicurante, capace di stimolare un impatto emotivo positivo e uno stato di rilassamento in un momento così denso di emozioni come quello della sala interventistica”.*

([www.ausl.pc.it/sostieni/comeunfiore/index.html](http://www.ausl.pc.it/sostieni/comeunfiore/index.html))

Accoglienza In Pronto Soccorso | AUSL Piacenza

Soggetti coinvolti

Gruppi accoglienza in Pronto Soccorso (G.A.P.S), U.O. Pronto Soccorso

Anno di nascita  
2007

Residenza

Pronto soccorso ospedali di Castelsangiovanni, Piacenza e Fiorenzuola

Obiettivi

Supportare gli utenti (pazienti e/o familiari) durante l'attesa in Pronto Soccorso. Creare “facilitatori” che debitamente formati possano:

- essere da tramite tra: pazienti e familiari; pazienti e personale; familiari e personale.
- fornire indicazioni e informazioni, e/o altre attività di segretariato.
- “assistere” i familiari che attendono.
- informare i pazienti e familiari sul significato del codice assegnato e sulle eventuali cause del prolungamento delle attese (emergenze, arrivo di codici più urgenti, ecc.) e su quante persone con lo stesso codice sono in attesa.
- assicurare una presenza accanto ai pazienti che attendono le cure, aiutandoli nella necessità e prestando particolare attenzione alle persone che restano sole a lungo.
- avvisare il personale se la situazione del paziente in sala d'attesa cambia rispetto alle condizioni di arrivo.

Destinatari

Tutte le persone che accedono al Pronto Soccorso

Segni particolari

I volontari collaborano nella gestione degli utenti che accedono al P.S. generale informando sulle tempistiche, evitando controversie e accompagnando nell'attesa, sia i pazienti, sia i familiari. I volontari

svolgono un periodo di formazione propedeutico (nel 2011 i volontari formati erano 120), con la partecipazione in alcuni momenti del personale di reparto per stimolare la conoscenza e la collaborazione di gruppo. Vengono individuati un referente del reparto (P.S.) e un referente dei volontari per la gestione dei problemi relativi all'organizzazione. Sono inoltre previsti incontri tra i 2 referenti con il coordinatore/supervisore del progetto per apportare eventuali “aggiustamenti” e incontri di supervisione tra volontari e coordinatore.

Referente

[info@gapsaccoglienza.it](mailto:info@gapsaccoglienza.it);  
[piacenza@gapsaccoglienza.it](mailto:piacenza@gapsaccoglienza.it);  
[castello@gapsaccoglienza.it](mailto:castello@gapsaccoglienza.it);  
[fiorenzuola@gapsaccoglienza.it](mailto:fiorenzuola@gapsaccoglienza.it)

Per approfondire

[www.ausl.pc.it/voce\\_cittadino/gaps.asp](http://www.ausl.pc.it/voce_cittadino/gaps.asp);  
[www.gapsaccoglienza.it/](http://www.gapsaccoglienza.it/)

Portare la nostra opera in Pronto Soccorso è sempre un momento gratificante, delicato e intriso di emozioni! Siamo vicini a chi sta vivendo un disagio, una sofferenza, una difficoltà, più o meno grave, e questo ci fa comprendere come siamo utili ed efficaci in quel preciso momento in cui la persona che afferisce alla struttura, è disorientata, ha bisogno di informazioni, di rassicurazioni e soprattutto di condividere con qualcuno il suo peso, la sua preoccupazione, la sua paura e a volte anche la sua contentezza. Noi siamo lì per accogliere, ascoltare e cerchiamo di farlo al meglio e con la massima discrezione. Oltre che per la persona che accede al Pronto Soccorso, noi siamo lì anche per dare un supporto al personale sanitario impegnato nella presa in carico del paziente e del suo accaduto.

(tratto da: [www.gapsaccoglienza.it/](http://www.gapsaccoglienza.it/))



## Telefono H24 | AUSL Piacenza

### Soggetti coinvolti

AMOP (associazione piacentina malato oncologico)

### Anno di nascita

2019

### Residenza

Dipartimento di Oncologia Medica - Degenza.

### Obiettivi

Dare risposta concreta 24 ore su 24 ai bisogni di un'utenza fragile come quella oncologica.

### Destinatari

Persone affette da neoplasie e in cura presso il Dipartimento Oncologico

### Segni particolari

Il paziente in trattamento attivo antitumorale, può trovarsi ad affrontare effetti collaterali della terapia, o altri eventi avversi, così come il paziente "fuori" terapia può presentare problematiche intercorrenti che possono causare

preoccupazione ed a volte intenso disagio psichico. Spesso si deve rivolgere al PS, ove a volte si rischia di aspettare per molte ore. Si è quindi pensato di offrire al paziente oncologico la possibilità di chiamare un numero di telefono attivo h24 di oncologia degenza al quale risponde sempre un infermiere che consulta al computer lo stato del paziente e risolve il problema, oppure passa la telefonata al medico reperibile. Tutto questo riduce gli accessi al PS e tranquillizza il paziente e loro familiari.

### Referente

Direttore U.O. di Oncologia:  
l.cavanna@ausl.pc.it;  
luigicavanna53@gmail.com

### Per approfondire

Il progetto fornisce risposta ai bisogni dei pazienti oncologici e ne migliora la qualità della vita; esso inoltre riduce l'ansia dei pazienti e dei familiari e gli accessi al PS.

(tratto dalla scheda descrittiva dell'esperienza)

## L'Ospedale cresce con noi | AUSL Piacenza

### Soggetti coinvolti

Il Pellicano Piacenza Onlus, Associazione Fuori Serie, Politecnico di Milano, Credit Agricole e Provveditorato agli Studi di Piacenza, U.O. Comunicazione e Marketing, Pediatria, Otorino Oculistica, Laboratorio Analisi, Centro Salute Donna, Terapia Intensiva, Uff. Tecnico, Direzione Generale e Sanitaria, Collegio di Direzione.

### Anno di nascita

2013

### Residenza

Pediatria Degenza, Lab. Analisi, PS Pediatrico, Sala d'Attesa Oculistica, Sala D'Attesa Otorinolaringoiatria, Centro Salute Donna, Terapia Intensiva

### Obiettivi

Percorso partecipativo attraverso il coinvolgimento della comunità (in particolare le scuole piacentine e l'Università di Architettura - Politecnico di Milano, Enti privati e associazioni di promozione sociale ed inclusione) per ripensare gli spazi in ospedale dedicati alla cura di bambini e ragazzi con l'idea-guida di un ospedale che non fa paura.

### Destinatari

Bambini/e che accedono all'ospedale.

### Segni particolari

Il progetto partecipativo si è articolato in 3 fasi:

- Immaginare - Avvio del concorso rivolto alle scuole piacentine dell'Ospedale Cresce con Noi, nel quale i bambini hanno raccontato con immagini idee e parole l'ospedale che vogliono.
- Progettare - Coinvolgimento degli studenti

del Politecnico di Milano e di Piacenza per produrre modelli realizzabili dalle idee emerse dai bambini.

- Realizzare - Traduzione delle idee degli studenti vincitori in un progetto esecutivo ed avvio del cantiere per la riqualificazione degli spazi, nello specifico 8 stanze di degenza e sale d'attesa riservate ai bambini della pediatria.

### Referente

Direttore di Comunicazione e Marketing:  
m.azzali@ausl.pc.it

### Per approfondire

[www.ilpellicanopiacenza.it/](http://www.ilpellicanopiacenza.it/)  
[www.ausl.pc.it/eventi/2018\\_il\\_modello\\_piacenza/](http://www.ausl.pc.it/eventi/2018_il_modello_piacenza/)  
[www.ausl.pc.it/eventi/2018\\_il\\_modello\\_piacenza/docs/Scheda%20Evento.pdf](http://www.ausl.pc.it/eventi/2018_il_modello_piacenza/docs/Scheda%20Evento.pdf)

*“L'Azienda Unità Sanitaria Locale di Piacenza e Il Pellicano Piacenza Onlus protagonisti della sinergia che ha dato vita al progetto “L'Ospedale cresce con noi – Il modello Piacenza”, esempio virtuoso di coinvolgimento diretto della collettività per l'umanizzazione degli ambienti ospedalieri partendo dai desideri dei bambini. [...] Nel Modello Piacenza, tutto è partito dallo sguardo dei bambini, veri protagonisti del cambiamento, ai quali è stato chiesto come immaginarsi un ospedale per non averne paura. E' sulla base dei loro disegni, della loro fantasia e dalla loro sensibilità, che sono stati ripensati gli ambienti ospedalieri destinati alle cure dei più piccoli.”*

(tratto da: [www.ausl.pc.it/eventi/2018\\_il\\_modello\\_piacenza/docs/Scheda%20Evento.pdf](http://www.ausl.pc.it/eventi/2018_il_modello_piacenza/docs/Scheda%20Evento.pdf))



# Punto di Accoglienza e Dimissione | Azienda Ospedaliero Universitaria di Modena

Per i pazienti con difficoltà di movimento

Soggetti coinvolti

Direzione Professioni Sanitarie AOU di Modena

Anno di nascita

2016

Residenza

Policlinico di Modena

Obiettivi

Il servizio, pensato con particolare riguardo alle persone con difficoltà motoria, ha lo scopo di migliorare la risposta all'utenza configurandosi come un'area accogliente con sala soggiorno, tv, riviste e poltrone e seggiole con ruote per trasporto pazienti e servizi igienici e dedicata al fine di accogliere, guidare e supportare il paziente in attesa di ricovero o dell'arrivo di un mezzo di trasporto per il rientro a domicilio.

Destinatari

Pazienti e familiari sia in fase di ingresso per ricovero o prestazioni di varia natura sia in uscita/dimissione

Segni particolari

Il servizio è caratterizzato dalla presenza di una reception, dove in personale ha la funzione di accogliere, guidare e supportare il paziente sino alla presa in carico da parte della unità operativa o la dimissione e un'area dove sono presenti seggiole con ruote dove viene garantito il comfort alle persone con difficoltà di movimento, oltre alla presenza di servizi igienici. Il personale è in servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 7 alle ore 19 e il sabato dalle ore 8 alle ore 14 con finalità di garantire al paziente con difficoltà di movimento e non autonomo l'accesso e l'uscita dalla struttura ospedaliera comodamente e in sicurezza. Adiacente al locale è presente un'area sosta per ambulanze mentre alle auto private sarà consegnato all'entrata il permesso per la sosta nel parcheggio interno.

Referente

Anna Rita Garzia, Direzione professioni sanitarie: garzia.annarita@aou.mo.it

# Il percorso di cura del bambino con patologia cronica e disabilità multipla | AUSL Bologna-IRCCS Scienze neurologiche

Presa in carico e assistenza continua ospedale-territorio, condivisa tra professionisti e familiari.

Soggetti coinvolti

Genitori e familiari dei bambini affetti da patologia cronica con disabilità multipla; professionisti di ospedale e territorio; Comitato utenti Familiari Operatori (CUFO) - Area Neuropsichiatria dell'Infanzia e Adolescenza.

Anno di nascita

2015

Residenza

Domicilio dei bambini e ospedale Maggiore di Bologna.

Obiettivi

Semplificare la gestione domiciliare e gli eventuali episodi di riacutizzazione di un paziente pediatrico cronico, organizzando al meglio le competenze esistenti.

Destinatari

Bambini affetti da patologia cronica con disabilità

multipla, familiari, operatori

Segni particolari

La maggioranza dei bambini con malattia cronica severa è assistita in regime di ricovero ospedaliero in reparti per acuti, frequentemente in reparti intensivi: il ricovero protratto, presenta molteplici aspetti di criticità dal punto di vista emotivo ed organizzativo per la famiglia e per il bambino. Questa modalità assicura adeguata assistenza al domicilio attraverso la definizione di un Piano Assistenziale Integrato, ottimizza le cure e le risorse in modo che non vi siano sovrapposizioni o carenze assistenziali e garantisce equità di trattamento sul territorio Aziendale per questa patologia di pazienti.

Referente

Silvia Soffritti, Responsabile Programma bambino cronico complesso: s.soffritti@ausl.bologna.it

## Pet therapy negli ospedali e nelle strutture sociosanitarie | AUSL Ferrara

### Soggetti coinvolti

Azienda USL di Ferrara  
Associazione ChiaraMilla

### Anno di nascita

2018

### Residenza

Tutte le strutture di ricovero, le Case della Salute e i Poliambulatori territoriali

### Obiettivi

Permettere alle persone ricoverate in Struttura e agli utenti dei Servizi socio-sanitari di continuare ad interagire con i propri animali d'affezione per il loro benessere fisico, sociale, cognitivo ed emozionale.

### Destinatari

Utenti delle strutture di ricovero, delle Case della Salute e dei Poliambulatori territoriali

### Segni particolari

Al fine di rendere realmente fattibile la regolamentazione dell'accesso agli animali da affezione sono stati pianificati i percorsi di accesso e sosta per ogni struttura, gli stessi sono stati indicati con apposita cartellonistica a colori (verde accesso, rosso STOP) e cartellonistica

esplicativa in ingresso esternamente ed internamente nelle aree di transito. Sono state altresì esplicitate le condizioni che devono presentare gli animali per poter accedere alle strutture.

### Referente

Dirigente dell'UO Attività Veterinaria  
Chiara Berardelli:  
c.berardellxqi@ausl.fe.it

### Per approfondire

Formalizzazione documentata di una prassi già attiva con conseguente standardizzazione dell'accesso degli animali da affezione garantendo nel contempo la sicurezza in termini di infezioni ed eventuali aggressioni o disagio da parte degli operatori e/o di altri utenti.

[www.ausl.fe.it/home-page/news/201cun-cane-per-sorridere-ancora201d-un2019esperienza-di-pet-therapy-promossa-dall2019azienda-usl-nelle-residenze-per-anziani-ferraresi](http://www.ausl.fe.it/home-page/news/201cun-cane-per-sorridere-ancora201d-un2019esperienza-di-pet-therapy-promossa-dall2019azienda-usl-nelle-residenze-per-anziani-ferraresi)  
[www.ausl.fe.it/home-page/news/archivio-news/la-pet-therapy-per-gli-ospiti-familiari-e-dipendenti-delle-case-residenza-della-provincia-di-ferrara](http://www.ausl.fe.it/home-page/news/archivio-news/la-pet-therapy-per-gli-ospiti-familiari-e-dipendenti-delle-case-residenza-della-provincia-di-ferrara)

## Il BenEssere passa attraverso la filodiffusione | Azienda Ospedaliero Universitaria di Ferrara

### Soggetti coinvolti

Oncologia Clinica DH Oncoematologia  
Donazione da privato cittadino

### Anno di nascita

2018

### Residenza

Dipartimento Oncologico / Medico Specialistico

### Obiettivi

- Accompagnare con musica di sottofondo, il tempo di permanenza nelle sale di somministrazione delle chemioterapie per favorire il benessere dell'individuo nella sua globalità, l'evasione e la riduzione dello stress.
- Accompagnare con musica la permanenza in ospedale per attivare il ricordo e favorire l'emozione.

### Destinatari

Utenti, Accompagnatori e Operatori

### Segni particolari

Come ha affermato il neurologo Oliver Sacks "la musica è il più completo farmaco non chimico." E' stato inaugurato il 20 novembre 2018 presso il DH Oncoematologico il nuovo impianto di filodiffusione realizzato attraverso una donazione. Questo impianto è gestito dal personale del reparto, dal quale si può ascoltare musica attraverso una scheda di memoria o collegandosi alle stazioni radio.

L'installazione di un sistema di filodiffusione è avvenuta in tutte le stanze dedicate alla somministrazione di chemioterapie e nella sala d'attesa. La musica ci avvolge, ci rassicura, ci rinforza e ci fa bene. Dalle emozioni vissute alle emozioni raccontate, quelle evocate con un sottofondo musicale sono più piacevoli.

La musica è un'efficace terapia analgesica. Aiuta a ridurre il dolore cronico postoperatorio e in un'ampia gamma di casistiche dolorose: osteoartrite, ernie, artrite reumatoide (-21%) fino alla depressione (-25%). [Siedliecki, Good, Journal Advanced Nursing, 2006]

### Referente

Coordinatrice DH Oncoematologia  
Silvia Benetti: s.benetti@ospfe.it

### Per approfondire

Il neuroscienziato Daniel J. Levitin della McGill University ha raccolto e passato in rassegna oltre 400 studi che lo confermano scientificamente, pubblicando i risultati di questa grandiosa meta-analisi su Trends in Cognitive Sciences.

I più recenti, autorevoli, fondati e interessanti studi sugli effetti fisiologici dell'ascolto di musica illustrano diversi, sorprendenti e a tratti impensabili benefici che ne derivano, focalizzandosi sull'induzione di stati d'animo che favoriscono un approccio sereno e sicuro alle sfide di ogni giorno.

Nel primo studio di neurofisiologia che ha preso in esame l'influenza degli stimoli visivi e uditivi combinati sui processi mentali (Eeg, battito cardiaco, conduttività della pelle, respirazione, temperatura, dati psicometrici) l'esperienza della qualità delle emozioni è più accurata nella fruizione combinata: cioè, la musica enfatizza l'esperienza emotiva evocata dalle immagini. [Baumgartner, Esslen, Jäncke, University of Zurich Division Neuropsychology, Institute for Psychology / Int J Psychophysiol., 2006]

La musica è efficace come i farmaci ansiolitici. A metà delle persone sottoposte ad operazioni chirurgiche è stato assegnato l'ascolto della loro musica preferita, a metà l'assunzione di farmaci ansiolitici, mentre gli scienziati registravano i dati relativi all'ansietà e ai livelli dell'ormone umano dello stress, il cortisolo. Le persone che ascoltavano musica avevano la stessa diminuzione dell'ansia e livelli di cortisolo rispetto a quelli trattati con i farmaci. [Berbel, Moix, Quintana, Revista Espanola de Anestesiologia y Reanimacion, 2007]

[www.lifegate.it/persona/stile-di-vita/la-musica-la-scienza-la-serenita](http://www.lifegate.it/persona/stile-di-vita/la-musica-la-scienza-la-serenita)

[www.informasalus.it/it/articoli/musica-terapia-malattie-stili-vita.php](http://www.informasalus.it/it/articoli/musica-terapia-malattie-stili-vita.php)

[www.ospfe.it/area-comunicazione/news/donato-un-impianto-di-filodiffusione-al-dh-oncoematologico](http://www.ospfe.it/area-comunicazione/news/donato-un-impianto-di-filodiffusione-al-dh-oncoematologico)

Virgilio | Ist. Scientifico Romagnolo per lo studio e la cura dei Tumori  
IRST IRCCS

Servizio di accoglienza e accompagnamento dei pazienti seguiti dall'IRST nelle varie sedi, svolto da volontari appartenenti a tre associazioni di volontariato attive in ambito oncologico.

Soggetti coinvolti

URP, AIL FC (Associazione Italiana contro le leucemie linfomi e mieloma Forlì-Cesena ONLUS), IOR (Associazione volontari e amici dell'Istituto Oncologico Romagnolo ONLUS), LILT FC (Lega Italiana per la lotta contro i Tumori sezione provinciale Forlì-Cesena ONLUS).

Anno di nascita  
2009

Residenza  
IRST sedi di Meldola, Forlì e Cesena

Obiettivi  
Accompagnare pazienti e/o familiari, che non hanno la possibilità di spostarsi autonomamente, dal proprio domicilio alle sedi IRST attraverso un servizio di trasporto gratuito effettuato da volontari autisti dello IOR. Accogliere e orientare gli utenti che accedono all'Istituto offrendo una presenza amichevole, gentile e disponibile.

Destinatari  
Persone in cura presso l'IRST

Segni particolari

Nelle sedi IRST, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 15 i volontari Virgilio accolgono e accompagnano gli utenti ai vari ambulatori fornendo loro le informazioni utili ad orientarsi all'interno dell'Istituto. Il trasporto gratuito da e verso i luoghi di cura è attivo dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 19 circa, previa prenotazione.

Referente  
Valentina Ravaioli: urp@irst.emr.it

Per approfondire  
www2.irst.emr.it/index.php/it/paziente-al-centro-umanizzazione.html

Il disorientamento all'ingresso di una struttura sanitaria è esperienza comune: molti utenti non sanno dove recarsi o a chi rivolgersi per fare un esame, un ricovero o la terapia. L'accoglienza è una fase delicata, perché è il primo momento in cui si realizza la conoscenza reciproca tra utente e struttura e per questo in IRST è affidata a volontari adeguatamente formati che garantiscono disponibilità, competenza e calore umano.

Arte nelle Case della Salute | AUSL Parma

Soggetti coinvolti

Ufficio stampa, comunicazione e rapporti con l'utenza, Case della Salute, Associazioni.

Anno di nascita  
2014

Residenza  
Tutte le Case della Salute di Parma e Provincia

Obiettivi  
Migliorare l'accoglienza e la bellezza dei luoghi di cura per migliorare così l'adesione e il coinvolgimento dei pazienti negli stessi percorsi assistenziali. Più gli ambienti di cura sono gradevoli più le persone in essi si sentono a proprio agio, e dunque migliori benefici potranno trarre dai percorsi sanitari che devono affrontare.

Destinatari  
Persone che usufruiscono dei servizi nelle Case della Salute

Segni particolari  
Attraverso un bando pubblico, sono state raccolte oltre 100 opere d'arte donate da artisti e cittadini di Parma e provincia. Il progetto è stato presentato pubblicamente, ed è stato creato un catalogo on line con i titoli di ogni opera e il nome di ciascun donatore, al quale è stato

inviato un ringraziamento scritto. I responsabili di ogni struttura sanitaria hanno quindi scelto nel catalogo le opere che hanno fatto poi collocare. Ogni opera è ora esposta, con un cartellino con il nome dell'opera e quello del progetto, alle pareti o negli spazi comuni di numerose Case della Salute di Parma e provincia, migliorando così l'accoglienza grazie a una migliore valorizzazione degli spazi.

Referente  
Alberto Nico, Ufficio stampa, comunicazione e rapporti con l'utenza: comunicazione@aul.pr.it

Per approfondire  
www.ausl.pr.it/comunicazione\_stampa/archivio\_3/arte\_nelle\_case\_della\_salute\_1.aspx  
www.ausl.pr.it/comunicazione\_stampa/archivio\_3/galleria\_opere\_donazione\_arte\_nelle\_case.aspx

“Un regalo prezioso” è la definizione che Elena Saccenti, Direttore Generale dell'AUSL, ha utilizzato per ringraziare, con una lettera, ogni donatore, che, con generosità ha contribuito a rendere ancora più “casa” le strutture sanitarie, nella certezza che il miglioramento degli ambienti e dell'accoglienza offra benefici per gli utenti nei percorsi di cura che devono affrontare.  
(da Il Parmense: www.ilparmense.net/15029-2/)



# 8 OLTRE IL CORPO



(embodimen)

Considerare le inclinazioni personali, le potenzialità e la vitalità della persona e non solo l'assenza di malattia ed il buon funzionamento del corpo.

## L'evoluzione del Servizio di Ristorazione

**“Con cura e su misura”** | Azienda Ospedaliero Universitaria Parma

### Soggetti coinvolti

Servizio di Medicina Preventiva, Igiene Ospedaliera e Sicurezza Igienico sanitaria, SS Coordinamento gare e investimenti, Servizio di ristorazione aziendale in outsourcing gruppo CAMST, Associazione Volontari Ospedalieri (A.V.O.)

Anno di nascita  
2019

Residenza  
Lungodegenza Critica

### Obiettivi

L'obiettivo generale del Progetto è di migliorare, qualificare e calibrare il sistema di ristorazione e alimentazione in prima istanza nell'UO di Lungodegenza Critica e successivamente in tutte le UO del Dipartimento Medico Geriatrico Riabilitativo.

### Destinatari

Persone in cura presso l'U.O. Lungodegenza critica

### Segni particolari

Il progetto si propone di coniugare i diversi aspetti del processo alimentare armonizzandoli fra loro, considerando, altresì, il paradigma generale di riferimento dell'azienda: dare rilievo allo sviluppo di un ospedale “dal volto umano”, ponendo particolare attenzione alle categorie di pazienti particolarmente fragili, come quella degli anziani. Il progetto prevede quattro azioni di miglioramento e attraverso di esse si propone

di considerare e migliorare tutti gli aspetti che compongono il processo dell'alimentazione, quali l'appropriatezza organolettica del cibo, la loro appetibilità, la variabilità, un'organizzazione che prevede la flessibilità per calibrarsi e adeguarsi alle abitudini e alle preferenze individuali. E' saliente anche la cornice ambientale, come si distribuiscono i pasti, nonché la modalità di presentazione del cibo. Il consumo della colazione, del pranzo o della cena assume rilevanza come anche spazio per l'educazione alimentare e occasione per promuovere e consolidare la relazione fondata sull'accoglienza, sull'ascolto, sulla comprensione, sull'amabilità e sulla partecipazione emotiva.

### Referente

Dr.ssa Giovanna Campaniello, Responsabile SSD Governo Clinico, Gestione del Rischio e Coordinamento Qualità e Accreditamento: GCampaniello@ao.pr.it; 0521- 703005  
Per approfondire: [www.ausl.pc.it/eventi/2018\\_il\\_mio\\_ospedale/](http://www.ausl.pc.it/eventi/2018_il_mio_ospedale/).

*“Se è vero, come è vero, che quando nutriamo i nostri pazienti ricoverati rispondiamo in primo luogo a un'imprescindibile necessità biologica, tuttavia, è bene mettere in risalto che è decisamente sociale, psicologica, simbolica e allegorica la risposta attraverso cui questo bisogno viene soddisfatto. Pertanto, è saliente porre particolare attenzione a questa attività e allo scenario organizzativo che compone e articola tutto il processo alimentare in ospedale.”*  
(estratto della scheda descrittiva della prassi)

# Concerti in Ospedale | Azienda Ospedaliero Universitaria Parma

Con Armonie al Maggiore, la musica per chi è ammalato e per la città

### Soggetti coinvolti

Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma, Società dei Concerti di Parma, Liceo Musicale Attilio Bertolucci

Anno di nascita  
2017

### Residenza

Chiesa di San Francesco, il Giardino Riabilitativo, la terrazza del Bar Camst dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma.

### Obiettivi

La rassegna Armonie al Maggiore nasce dalla collaborazione tra la Società dei Concerti, presenza musicale a Parma dal 1894, e l'Azienda Ospedaliero-Universitaria con lo scopo di rendere più accoglienti i luoghi di cura perchè la cura delle persone passa anche attraverso la cura degli ambienti. Guarire dalle malattie è la missione dell'ospedale ma anche quello di creare momenti di sollievo rappresenta un dovere imprescindibile dell'ospedale. In questo caso, il tramite sarà la musica che trasformerà in palcoscenico scenari inconsueti per una performance musicale.

### Destinatari

Persone in cura presso Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma

### Segni particolari

L'iniziativa è costituita da 4 appuntamenti musicali. Il primo nella Chiesa di San Francesco dell'Ospedale e che ha visto l'esecuzione del Boccherini Guitar Quartet, concertisti e didatti della chitarra. Il secondo appuntamento nasce da un'idea sviluppata da un docente di saxofono della Bertolucci Swing Band che considera la musica come potenza dalle mille sfaccettature. La Band

è un'orchestra di 29 elementi e hanno eseguito il concerto all'ingresso dell'Ospedale Maggiore. Il terzo concerto si è svolto nel Giardino Riabilitativo dell'ospedale in cui si sono esibiti i Parma Brass, cinque musicisti uniti dalla volontà di trasmettere emozioni per mezzo di sonorità poco conosciute dal pubblico. La rassegna si è conclusa con le chitarre di Corrado Caruana e Carmelo Tartamella insieme al contrabbasso di Giacomo Marzi, in un Tributo a Django Reinhardt nella terrazza del bar Camst in Galleria di via Volturmo dell'ospedale.

### Referente

Dr.ssa Sabrina Capitani, dr.ssa Valentina Zinelli, Ufficio Stampa AOUPR: ufficiostampa@ao.pr.it

### Per approfondire

www.ao.pr.it/concerti-in-ospedale-con-armonie-al-maggiore-la-musica-per-chi-e-ammalato-e-per-la-citta/;  
www.ao.pr.it/armonie-al-maggiore-sabato-la-musica-arriva-in-ospedale-con-il-boccherini-guitar-quartet-in-concerto/

Il progetto in questione parte dall'assunto che la musica non deve essere relegata in teatri o auditorium ma deve essere libera di suonare ovunque: nelle strade, nei negozi, nei luoghi della gioia, ma anche in quelli del dolore. Si è consapevoli dell'aspetto sociale della musica e questo progetto, pertanto, va ben oltre gli aspetti squisitamente musicali e punta dritto al cuore dei degenti, dei famigliari, degli infermieri e dei medici. L'iniziativa vuol rappresentare una metafora che porta la musica in luoghi non convenzionali ma è anche un'immagine efficace per rappresentare il termine del processo di cura che si svolge nell'ospedale. (estratto dalla scheda descrittiva del progetto)

# Il potere della musica nella cura | AUSL - IRCCS Reggio-Emilia

### Soggetti coinvolti

Associazione Donatori di Musica  
Associazione Donatori di Musica/Casa Musicale del Rio di Reggio Emilia  
Staff Comunicazione, Direzione Medica ospedaliera, Medicina Oncologica e Oncologia Medica, Associazione AVO  
Per l'attuazione del progetto presso Day Hospital Guastalla  
Day hospital oncologico Guastalla  
scuole di mucica della bassa reggiana/mantovana  
Day Hospital oncologico Guastalla, Associazione prevenzione tumori, Associazione Amici del DH oncologico di Guastalla

### Anno di nascita

Dal 2015 presso Day Hospital oncologico di Guastalla e dal 2016 presso il CORE

### Residenza

Core, Arcispedale S. Maria Nuova  
Day Hospital oncologico Guastalla

### Obiettivi

- Creare momenti di svago, normalità e socialità per i degenti, loro familiari e gli operatori attraverso la musica dal vivo.
- Offrire musica in terapia.

### Destinatari

Utenti, familiari, operatori

### Segni particolari

Presso Il Core  
Il progetto consiste in stagioni concertistiche che vanno da ottobre a giugno in cui si esibiscono musicisti professionisti a titolo gratuito. Il supporto è rappresentato da un pianoforte a coda offerto in comodato d'uso all'Azienda dalla Casa Musicale del Rio di Reggio Emilia che organizza la stagione concertistica attraverso contatti consolidati con gli artisti, attingendo anche ad artisti che hanno aderito al progetto dell'Associazione Donatori di Musica, nata per portare la musica presso i reparti di oncologia degli ospedali italiani. Il supporto del

volontariato è utile per dare l'informazione agli utenti e ai familiari e, qualora serva, per condurre fisicamente gli utenti nella sede dell'esibizione.

### Referente

Presso Day Hospital Guastalla  
In collaborazione con le scuole di musica della bassa reggiana e della bassa mantovana, con Associazione prevenzione tumori, Associazione Amici del DH oncologico di Guastalla i musicisti si esibiscono in reparto durante i trattamenti chemioterapici una volta al mese.

### Referente

Per attività presso il CORE:  
Irene Marcello:  
irene.marcello@ausl.re.it  
Per attività presso il Day hospital di Guastalla:  
Simonetta Montanari:  
simonetta.montanari@ausl.re.it

### Per approfondire

www.facebook.com/AuslRE  
videos/519813575543841/.

*“La musica crea momenti di bellezza, sollievo e speranza” queste le parole di un’utente che ha potuto assistere a due concerti. “Vediamo che i degenti e i familiari apprezzano i concerti. La musica donata, anche quando i malati non riescono ad alzarsi dal letto, invade piacevolmente i corridoi ed entra nelle stanze raggiungendoli”*  
(un medico del reparto)

*“La musica aiuta a far pensare meno alle terapie e più al benessere interiore stimolando la fantasia e l’attenzione. È l’unica medicina senza controindicazioni in un reparto dove non ne esiste una così! Oltre a legare esterno e interno dell’ospedale, porta il colore della musica in un ambiente solitamente triste. La musica aiuta a vivere. Io penso che sia molto utile continuare con questa attività, perché è giusto che tutti abbiano la possibilità di amare la musica e di ascoltarla, quindi anche gli utenti che non possono perché stanno male e non escono dall’ospedale”.*



## Associazioni di volontariato per il benessere della persona con patologia oncologica | AUSL - IRCCS Reggio-Emilia

### Soggetti coinvolti

AUSL-IRCCS di Reggio-Emilia e Associazioni impegnate in ambito oncologico:

Grade onlus

LILT, AIBAT, ANDOS, Darvoce, Senonaltro

Il giorno dopo, Apro onlus, Avo oncologia, Casina dei Bimbi, Associazione amici del Day Hospital oncologico di Guastalla

### Anno di nascita

2016

### Residenza

Ematologia, medicina oncologica oncologia day service asmn, oncologia day service guastalla, radioterapia oncologica, radioterapia metabolica, piattaforma chirurgica core, palestre rrf, endoscopia digestiva asmn

### Obiettivi

Migliorare la qualità di vita delle persone affette da patologia oncologica o da particolari tipologie di utenti (utenti pediatrici sottoposti ad esami endoscopici), attraverso un'offerta di servizi o attività quali: trucco, shiatzu, turbanti, attività ricreative e/o gioco durante le fasi di ricovero, accesso in DH, prestazioni diagnostiche o ambulatoriali.

### Destinatari

Persone affette da patologia oncologica o particolari tipologie di utenti - pediatrici sottoposti ad esami endoscopici

### Segni particolari

Il progetto consiste nel proporre alle persone a seconda delle diverse fasi di malattia, diverse attività, a seconda del setting, al fine di coinvolgere, sostenere e migliorare la loro qualità di vita.

Le attività proposte sono:

- Trucco: possibilità di truccare o insegnare a truccare le persone in terapia onco-ematologica (Oncologia DH, Ematologia, DH Oncologico Guastalla)
- Shiatzu, partecipare a trattamenti di Shiatsu dedicati a persone non più in terapia attiva (Ematologia)
- Turbanti: ricevere uno o più turbanti, con fasce copri PICC abbinate per le utenti in terapia (Ematologia)

Arte e attività ricreative: con la guida di volontari esperti gli utenti possono dipingere, leggere, effettuare attività ludiche o lettura (es Oncologia, Medicina Oncologica, Chirurgia Oncologica, utenti in età pediatrica in Endoscopia digestiva)

### Referente

Monica Guberti: monica.guberti@ausl.re.it

Caffarri Cristiana: cristiana.caffarri@ausl.re.it

### Per approfondire

Le associazioni coinvolte sono molteplici, per cui i link sono diversi progetti.

Shiatzu: [www.grade.it/progetti/progetto-shiatzu/](http://www.grade.it/progetti/progetto-shiatzu/)

Turbanti: [www.grade.it/progetti/progetto-turbanti/](http://www.grade.it/progetti/progetto-turbanti/)

Attività ricreative, vacanze estive:

[www.amicidhoguastalla.it/prod/soggiorni-estivi-in-val-di-fiemme/](http://www.amicidhoguastalla.it/prod/soggiorni-estivi-in-val-di-fiemme/)

[www.senonaltro.org/iniz-11-05-2019-boldini-e-la-moda/](http://www.senonaltro.org/iniz-11-05-2019-boldini-e-la-moda/)

[www.senonaltro.org/iniziativa-il-giardino-che-cura/](http://www.senonaltro.org/iniziativa-il-giardino-che-cura/)

*“L'idea è quella di offrire agli utenti e loro familiari in tutta la provincia, non soltanto cure di alto valore basato su solide evidenze scientifiche, ma di mettere a loro disposizione in un momento unico della loro vita, dove le emozioni si amplificano e le relazioni cambiano, il tempo sembra fermarsi, il futuro è in sospenso e le priorità si trasformano,*

*arte, musica, estetica e dermocosmesi, attività ricreative, letture o in generale iniziative che possano contribuire al comfort, in modo che oltre alla pazienza, alla tristezza, alla tenacia, all'angoscia, al dolore, alla fiducia, all'attesa, alla paura, alla professionalità, alle cure, possa essere migliorata la qualità della loro vita attraverso la bellezza, la gioia delle piccole conquiste, la speranza e tutti, utenti, familiari e operatori possano sopportare, “addomesticare” malattie dal nome indicibile rendendo più umana la vita che le attraversa”*

*Commento di un volontario dell'attività di shiatzu*

*“Appoggiare una mano... sentire il respiro...*

*vedere che piano piano tutto il corpo si rilassa*

*e il viso si distende... un viso che ha sofferto molto e che porta i segni di una preoccupazione costante.... Ricevere un abbraccio, un grazie o anche un solo sguardo da parte di chi ha ricevuto il trattamento mi rende felice e mi dimostra che anche una sola “carezza” a volte aiuta più di mille parole. Grazie per questa meravigliosa esperienza che nutre la nostra anima ogni volta”*

(Commento del Responsabile delle professioni sanitarie del Dipartimento Oncologico)



# Gestione multidisciplinare ospedaliera del fine vita | Azienda Ospedaliero Universitaria Modena

**Soggetti coinvolti**  
Nucleo Cure Palliative c/o U.O. Geriatria  
Servizio di Psicologia ospedaliera

**Anno di nascita**  
2016

**Residenza**  
Ospedale di Baggiovara

**Obiettivi**  
Modificazione del paradigma di cura relativo alla gestione del fine vita all'interno dell'ospedale.

**Destinatari**  
Pazienti end-stage e loro familiari

**Segni particolari**  
Il progetto prevede un Nucleo di 3 letti di degenza con camera singola strutturati per venire incontro alle esigenze del paziente end-stage, che per complessità bio-psico-sociale non può essere gestito al di fuori dell'ambiente ospedaliero. Nel Nucleo viene garantita assistenza da parte di un team multidisciplinare (medici, psicologi,

infermieri, OSS, con supporto di bioeticista) con certificata preparazione sulle Cure palliative (master, formazione sul campo). La stanza singola garantisce privacy, libertà di accesso sulle 24 ore, possibilità di personalizzazione dell'assistenza. L'ambiente dedicato permette l'utilizzo di poltrona-letto per il comfort del caregiver, radio-lettore CD/USB, diffusore di essenze, supporto per personalizzazione iconografica. Grazie a donazioni in fieri l'installazione di video con porta USB per proiezione foto/video ricordo della famiglia o significativi per il paziente. Messo a disposizione salotto riservato per colloqui.

**Referente**  
Silvia Rosa: [silvia.rosa@unimore.it](mailto:silvia.rosa@unimore.it)

**Per approfondire**  
*“Che deve fare un medico quando non c'è più niente da fare? La medicina moderna dispone di cure molto efficaci per prolungare la vita delle persone. Ma non sa affrontare la loro morte”*  
(Atul Gawande Citato da G. Pinelli, Congresso FADOI Emilia-Romagna 2015)

# Biblioteca pad. 2 e “il libro parlato” in geriatria e medicina interna | Azienda Ospedaliero Universitaria Bologna

**Soggetti coinvolti**  
AOU Policlinico di Sant'Orsola, Ufficio Relazioni con il Pubblico e Rapporti con Associazioni di Volontariato Comitato Consultivo Misto

**Soggetti coinvolti**  
Associazioni di volontariato Bibli'OS, AGEOP, Associazione Nazionale trapiantati di fegato (ANTS), Associazione Portatori Dispositivi Impiantabili Cardiaci (APDIC) e cittadini.

**Anno di nascita**  
2017

**Residenza**  
Padiglione 2 Malpighi-Albertoni, Geriatria e Medicina interna, UO Medicina Fisica e riabilitativa

**Obiettivi**  
Migliorare la qualità di vita dei pazienti durante la degenza, offrire opportunità di svago e di socializzazione. Migliorare il confort alberghiero

in ospedale.

**Destinatari**  
tutti i pazienti e i visitatori presenti nel Padiglione 2 del Sant'Orsola-Malpighi, Geriatria e Medicina Interna

**Segni particolari**  
Il progetto prevede la raccolta di libri attraverso le donazioni interne ed esterne all'Azienda. I libri vengono portati nei reparti e messi a disposizione dei degenti e dei visitatori. I testi sono collocati nei soggiorni delle Unità Operative presenti nel Padiglione 2 Malpighi-Albertoni. La gestione delle librerie è a cura di alcuni Volontari del CCM e del personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico. In due U.O. del Padiglione 2 i volontari una volta alla settimana per un'ora leggono alcuni brani tratti dal libro scelto in condivisione con i pazienti.

**Referente**  
Responsabile URP Filippo Caniglia:  
[filippo.caniglia@aosp.bo.it](mailto:filippo.caniglia@aosp.bo.it)

# Una biblioteca in ospedale | AUSL Bologna - IRCCS Scienze Neurologiche

Incontri e confronti in ospedale fra scrittori e lettori

**Soggetti coinvolti**

Volontari del Circolo dipendenti dell'AUSL di Bologna (Circolo Ravone); cittadini; professionisti

**Anno di nascita**  
2018

**Residenza**

Biblioteca Laschi dell' Ospedale Maggiore di Bologna

**Obiettivi**

Stimolare attivamente il confronto fra lettori e scrittori per l'approfondimento di temi legati alla salute psichica e fisica partendo dalla quotidianità.

**Destinatari**

Persone assistite, caregiver, operatori e cittadini

**Segni particolari**

Organizzazione di incontri con autori contemporanei e della Città Metropolitana di

Bologna per la presentazione di libri e lo scambio di impressioni con i lettori.

Momenti di riflessione collettiva sui temi affrontati, confronto fra punti di vista anche diversi, possibilità di conoscere e interagire con gli autori, immedesimazione in situazioni quotidiane descritte, suggestioni di visita dei luoghi descritti e di approfondimento degli argomenti trattati.

**Referente**

circolo.ravone@ausl.bologna.it

**Per approfondire**

[www.ausl.bologna.it/eventi/current/auslevent.2020-01-08.1816474447](http://www.ausl.bologna.it/eventi/current/auslevent.2020-01-08.1816474447)

I libri possono essere terapie per curare i vari stati d'animo. A Firenze nel 2019 ha aperto la prima "farmacia letteraria" perché le parole dei romanzi possono curare e dare momenti di allegria dice la giovane Elena Molini che ha creato l'idea della libreria terapeutica.

# I Profumi del chiostro | IRCCS Istituto Ortopedico Rizzoli

Valorizzazione del chiostro di mezzo con piante aromatiche medicinali e fiori. Realizzazione di un "giardino didattico" per l'età pediatrica

**Soggetti coinvolti**

Istituto Ortopedico Rizzoli; Istituto Comprensivo 19 di Bologna; Aziende sponsor e loro giardinieri; U.O. Comunicazione e Marketing; Associazioni Bibli'OS, Volontari IOR, Coro giovanile Eurydice; Giannino Stoppani Editore.

**Anno di nascita**  
2018

**Residenza**

Area monumentale IOR e U.O. di Ortopedia Pediatrica (Aula didattica e stanze), Clinica Ortopedica e Traumatologica III a indirizzo oncologico, Chemioterapia, Chirurgia della spalla e del gomito; Chirurgia delle Deformità del Rachide, Chirurgia Vertebrale a indirizzo Oncologico e Degenerativo

**Obiettivi**

Favorire il benessere dei bambini e dei ragazzi ricoverati attraverso la buona accoglienza, gli spazi verdi e l'arte.

**Destinatari**

Bambini e ragazzi ricoverati, familiari, personale sanitario e visitatori del complesso Monumentale di San Michele in Bosco.

**Segni particolari**

Il Chiostro di mezzo del complesso di San Michele in Bosco, sede dell'Istituto Ortopedico Rizzoli, viene attualmente utilizzato come "giardino didattico". Il chiostro è stato valorizzato con la messa a dimora di piante aromatiche, medicinali e fiori, e la predisposizione dell'impianto d'irrigazione a cura dei giardinieri. A cadenza settimanale, nei mesi primaverili e autunnali, le insegnanti della Scuola in Ospedale del Rizzoli organizzano attività didattiche presso il giardino (semina, raccolta degli aromi, letture a tema ecc.). Il progetto è stato completato con la realizzazione di un pannello di presentazione del chiostro e delle piante presenti, con la realizzazione di un video e di un libro dal titolo "I Profumi del chiostro", edito dalla casa Editrice Giannino Stoppani.

**Referente**

Andrea Paltrinieri, Responsabile Urp e Marketing sociale: [andrea.paltrineiri@ior.it](mailto:andrea.paltrineiri@ior.it)

**Docenti**

Maura Avagliano: [mauraavagliano@gmail.com](mailto:mauraavagliano@gmail.com)  
Emanuela Serafini: [emysera@yahoo.it](mailto:emysera@yahoo.it)

## Smart Hospital: innovare per le persone | Azienda Ospedaliero Universitaria Bologna

### Soggetti coinvolti

Soggetti interni all'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna, con il supporto del Concessionario dei servizi commerciali nell'ambito del Progetto Aziendale "Smart Hospital".

**Anno di nascita**  
2016

### Residenza

Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna (AOU: Policlinico di Sant'Orsola).

### Obiettivi

- Offrire un sistema diffuso di servizi sempre accessibili all'interno dell'Azienda, attraverso un mix di spazi ed interfacce (fisici e virtuali) fra loro connessi: unità operative/reparti, uffici, servizi, aree di ingresso e percorsi di viabilità interna, giardini, aree ristoro bar, ristoranti, negozi, ecc.).
- Implementare un progetto di accoglienza di qualità, innovativo, dinamico, sostenibile, che possa evolvere in stretto dialogo con il quartiere e la città, ecc. attivando relazioni di carattere culturale, economico, sociale.
- Stimolare e mettere a valore l'indotto economico generato dalla gestione imprenditoriale dei servizi commerciali, perchè ritorni in parte all'ospedale, ampliando le risorse economiche disponibili per qualificare ulteriormente i servizi istituzionali, di prevenzione e assistenza, e welfare aziendale.
- Valorizzare l'alimentazione sana, buona, sostenibile e responsabile, come gesto di buona accoglienza per tutti: degenti, famigliari, operatori, cittadini.
- Porsi come contesto di ricerca a livello nazionale ed internazionale sulle tematiche

specifiche, in particolare quelle riferite alla valorizzazione del binomio cibo e salute, e la dimensione di laboratorio culturale, sociale ed urbano, valorizzando il network delle relazioni tecniche e scientifiche dell'Azienda a livello locale, nazionale ed internazionale, ponendosi in relazione con altri Enti ed aziende pubbliche e private.

### Destinatari

Pazienti e famiglie, operatori, studenti, ospiti, cittadini provenienti dall'Italia e dall'estero

### Segni particolari

Prima esperienza a livello nazionale per la Concessione di Servizi Commerciali all'interno di un ospedale di grande dimensioni a padiglioni.

### Referente

Dott. Marco Storchi, Responsabile Servizi di supporto alla persona:

marco.storchi@aosp.bo.it

Dott. Matteo Falletta, Project Manager- Servizi di supporto alla persona:

matteo.falletta@aosp.bo.it

### Per approfondire

[www.aosp.bo.it/content/innovazione-sant-orsola-primo-italia-con-il-progetto-smart-hospital](http://www.aosp.bo.it/content/innovazione-sant-orsola-primo-italia-con-il-progetto-smart-hospital)

Smart Hospital nasce per migliorare la qualità della vita di chi si cura, studia o lavora all'interno del Policlinico, costruendo una rete di servizi food e no food che dialogano con la città e il territorio: dalla mobilità al cibo, alla comunicazione. Il Progetto di riqualificazione dei servizi e degli spazi esistenti avrà una durata di 9 anni e coinvolgerà tutto il complesso ospedaliero.

## Clown in corsia | IRCCS Istituto Ortopedico Rizzoli

### Soggetti coinvolti

Associazione CLOWN 2.0 Onlus e soggetti interni

**Anno di nascita**  
2019

### Residenza

Reparto di Ortopedia e Traumatologia Pediatrica

### Obiettivi

Offrire un'occasione di svago e di relazione ai piccoli pazienti ricoverati mediante la presenza e l'attività di volontari clown in reparto. I volontari svolgono l'attività di Clown di Corsia utilizzando la CLOWNSOFIA.

### Destinatari

Tutti i pazienti presenti nelle Unità Operative e i loro familiari

### Segni particolari

Promozione del buonumore, supporto alimentare. L'attività del Clown non è assolutamente intesa come terapia e il Clown, non essendo medico, psicologo o personale sanitario, ricopre un ruolo di "facilitatore" all'interno delle dinamiche ospedaliere: lo scopo del Clown è il benessere, che può anche passare dal semplice ascolto

dell'altro o attraverso il gioco inteso nella sua forma più semplice. I fruitori dell'attività di volontariato sono, oltre che il bimbo, anche i genitori e, compatibilmente con le pratiche di cura, il personale ospedaliero. Le interazioni che il Clown ha con i piccoli degenti sono durature, al fine di creare contatti reali e bidirezionali. L'Associazione inoltre è impegnata in iniziative di raccolta fondi e/o donazioni a sostegno della ricerca scientifica in ambito pediatrico.

### Referente

CPSI Santina Catamo, Referente Benessere Pazienti e Personale IOR per la Direzione Sanitaria: domenicasantina.catamo@ior.it

### Cos'è la Clownsofia?

È un modo alternativo di avvicinarsi alla malattia e al disagio utilizzando il naso rosso.

Nasce nel 2005 da riflessioni di Gianni Bitonti che, di ritorno da un viaggio in Africa scopre la magia di un Naso Rosso, capace di allontanare, seppur per breve tempo, il dolore. L'idea attuale di clownsofia è il risultato evolutivo dei contributi di decine di volontari che hanno arricchito e modificato il pensiero che oggi caratterizza i CLOWN 2.0.



Menù benessere | IRCCS Istituto Ortopedico Rizzoli

Per i pazienti della chemioterapia

Soggetti coinvolti  
Interni all'Azienda

Anno di nascita  
2018

Residenza  
Chemioterapia dei tumori dell'Apparato Locomotore dell'istituto Ortopedico

Obiettivi  
Offrire ai pazienti ricoverati presso le Unità Operative dell'Istituto Ortopedico Rizzoli, un menù aderente alle attuali linee guida nazionali e internazionali in campo oncologico - AIRC; AIOM; WCRF-2007; AICR; IARC; ecc.

Destinatari  
Tutti i pazienti ricoverati nell'Unità Operativa di Chemioterapia, famiglie, operatori, studenti, ospiti, cittadini provenienti dall'Italia e dall'estero

Segni particolari  
Il progetto prevede un lavoro interdisciplinare di professionisti interni ed esterni all'Istituto, che consenta non solo l'implementazione di un nuovo menù, ma che fornisca ai pazienti/

caregiver del reparto di Chemioterapia gli strumenti di conoscenza e di scelta in merito alle raccomandazioni alimentari che sostengono la terapia e la guarigione. L'offerta di un nuovo menù si è accompagnata anche al rinnovo della confezione (con la predisposizione di un apposito 'cestino') di materiali di comunicazione sulle ragioni di questa innovazione e con iniziative saltuarie di formazione e show cooking per i pazienti. Questo è il primo progetto dedicato al menù per i pazienti oncologici all'interno dell'Istituto.

Referente  
Dott.ssa Rossella Carnevali, Servizio Assistenza infermieristica: rossella.carnevali@ior.it

Per approfondire  
[www.facebook.com/IstitutoOrtopedicoRizzoli/posts/10157104050402664/](https://www.facebook.com/IstitutoOrtopedicoRizzoli/posts/10157104050402664/)

Il gioco in ospedale | AUSL Imola

Soggetti coinvolti  
UO Pediatria e Nido - Associazione Il ponte azzurro

Anno di nascita  
2000

Residenza  
UO Pediatria e Nido, Pronto soccorso pediatrico

Obiettivi  
Ospedale a misura di bambino per rendere meno traumatico il ricovero e più piacevole la permanenza attraverso attività di intrattenimento, ludiche e di animazione. Cura del tempo libero durante la degenza e dell'attesa in PS con intrattenimento ludico e letture.

Destinatari  
Bambine/i, genitori e familiari

Segni particolari  
Per un bambino il ricovero e la degenza in ospedale sono quasi sempre causa di forte stress. I volontari dell'Associazione fanno vivere momenti sereni e divertenti ai piccoli ricoverati attivando percorsi di animazione/intrattenimento, ascolto e sostegno in collaborazione con gli operatori della Divisione di Pediatria. In particolare, vengono proposti giochi, giochi di società, piccoli laboratori, letture, racconti, palloncini sagomati, giocoleria, magicoleria, musicoleria ecc. coinvolgendo anche genitori /

familiari presenti in reparto. I volontari sono presenti mediamente due volte/settimana e in casi particolari e sempre su segnalazione e indicazioni della caposala della Pediatria, vengono attivati percorsi personalizzati di sostegno con presenza anche quotidiana di volontari (bimbi ricoverati per molto tempo, bimbi che faticano ad accettare il ricovero ecc.)

Referente  
Coordinatore infermieristico caposala.ped@ausl.imola.bo.it

Per approfondire  
[www.facebook.com/100000029454313/](https://www.facebook.com/100000029454313/)

*“Il punto di forza maggiore del progetto “Il Gioco in ospedale” sono stati i sorrisi dei bimbi: riuscire a trasmettere serenità e divertimento in un ambiente ospedaliero che di per sé è ostile ai piccoli. Sembra sia scientificamente provato che questo tipo di attività in supporto alle terapie abbia un effetto positivo sia sul bambino sia sulla sua famiglia. Inoltre molto importante è stata la collaborazione tra volontari e operatori della Divisione di Pediatria. Infatti se da un lato il personale volontario offre il proprio servizio dall'altro gli operatori della Pediatria possono suggerire percorsi da seguire e segnalare situazioni e condizioni familiari meritevoli di una particolare attenzione.”*  
(tratto dalla relazione di Ponte Azzurro - Attività anno 2019)

## Ambulatorio Dieto - oncologico Stili di vita | AUSL Imola

### Soggetti coinvolti

UO Oncologia  
Staff Informazione e comunicazione

### Anno di nascita

2017

### Residenza

UOC Oncologia AUSL Imola

### Obiettivi

Migliorare lo stato nutrizionale dei pazienti oncologici mediante:

- Valutazione nutrizionale e dello stile di vita.
- Correzione delle scorrette abitudini di vita.
- Monitoraggio periodico.

### Destinatari

Persone affette da patologie oncologiche

### Segni particolari

Il Medico Oncologo invia il paziente all'Ambulatorio Dieto - Oncologico - Stili di vita.

La Dietologa visita il paziente e rileva le abitudini alimentari e di vita.

Informa e consegna alla paziente un programma alimentare e di vita, rivede il paziente periodicamente per valutare l'andamento e/o modificare il programma in caso di modifiche cliniche.

### Referente:

Stefania Bilotta, Ambulatorio oncologico:  
s.bilotta@ausl.imola.bo.it

## Biblioteca multiculturale Paolina | AUSL Imola

### Soggetti coinvolti

UO Pediatria e Nido  
Pubblica Assistenza Paolina  
Citta' di Imola

### Anno di nascita

2013

### Residenza

UO Pediatria e Nido

### Obiettivi

Rendere disponibile una biblioteca multiculturale per i bimbi in pediatria.

### Destinatari

bambine/i, genitori e familiari

### Segni particolari

Una volontaria cura la manutenzione,

l'aggiornamento e il rifornimento della biblioteca donata alla sala giochi. Mette a disposizione libri in più lingue: cinese, arabo, inglese, francese e spagnolo. Nel mobile i libri sono suddivisi in: prime letture (tattile) e leggere facile, romanzi e racconti, poesie e filastrocche, favole.

### Referente

Coordinatore infermieristico  
caposala.ped@ausl.imola.bo.it

### Per approfondire

I bambini e i genitori apprezzano la biblioteca e i libri in lingua. Si sentono molto accolti e si rasserenano riconoscendo segni e animazioni vicine alle proprie culture.

La biblioteca è importante anche per il servizio di mediazione culturale molto presente nella pediatria.

Clown in pediatria | AUSL Imola

Soggetti coinvolti	gags, palloncini pupazzi, marionette e trucchi di magia nelle stanze di degenza e nella sala di attesa di PS pediatrico.
UO Pediatria e Nido - CRI (Croce Rossa Italiana)- Gruppo Clown in Corsia	I Clowns alla sera leggono le favole in sala giochi e nelle stanze di degenza con accompagnamento musicale del flauto.
Anno di nascita	2 domeniche al mese mattina, 2 volte al mese di sera.
2011	
Residenza	
UO Pediatria e Nido, Pronto Soccorso pediatrico	
Obiettivi	Referente
Migliorare la qualità della vita di bimbi, genitori e operatori della pediatria utilizzando le tecniche della clown terapia.	Coordinatore infermieristico
	caposala.ped@ausl.imola.bo.it
Destinatari	Per approfondire
Bambine/i genitori e i familiari	www.cri-imola.it/attivita/clownerie/
Segni particolari	"Perché il reparto di Imola è anche questo! Grazie ragazze"
I Clowns di domenica fanno intrattenimento con	(Post dalla pagina FB "Sei di Imola se")

I giovedì del thè | AUSL Imola

Soggetti coinvolti	Segni particolari
Struttura residenziale cure intermedie - Ospedale di comunità	Grazie alla collaborazione tra la Casa della Salute di Castel S. Pietro T. e le due Associazioni di Volontariato AUSER e AVOD vengono organizzati pomeriggi in cui volontari, pazienti, parenti e operatori trascorrono un po' di tempo in compagnia davanti ad una tazza di tè.
Anno di nascita	Referente
2015	Sabrina Gabrielli, Casa della salute di Castel San Pietro Terme: s.gabrielli@ausl.imola.bo.it
Residenza	
Struttura residenziale cure intermedie (SRCI) - Casa della salute di Castel San Pietro Terme	"Carissimi vorrei esprimere il mio vero apprezzamento e gradimento per l'iniziativa a cui ho partecipato durante la mia degenza in SRCI: il thè del giovedì pomeriggio, una bella occasione di incontro e di socializzazione."
Obiettivi	(Lettera firmata pervenuta all'Ufficio per le relazioni con il pubblico – Segnalazioni 2019)
Offrire ai pazienti della Struttura residenziale cure intermedie (SRCI) e ai loro familiari momenti di convivialità grazie alla condivisione di un thè, un dolce e tante chiacchiere, ascolto e compagnia.	
Destinatari	
Pazienti, familiari, operatori e volontari	



La biblioteca della dialisi | AUSL Imola

Soggetti coinvolti

UO Nefrologia e Dialisi, AVOD (associazione volontari ospedalieri e domiciliari)

Anno di nascita  
2015

Residenza  
UO Nefrologia e Dialisi

Obiettivi  
Promuovere il benessere delle persone durante la seduta di dialisi con disponibilità di libri e lettori al letto.

Destinatari  
Pazienti in dialisi

Segni particolari  
La biblioteca ha 400 libri di cui 300 donati nel 2015 da una paziente e 100 da contribuzioni liberali. I volontari AVOD si presentano due volte

alla settimana in sala dialisi con il carrello dei libri e offrono ai pazienti la possibilità di scegliere e prendere in prestito un libro con restituzione a fine lettura. I volontari offrono compagnia ai pazienti e la disponibilità a leggere al letto durante la seduta dialitica.

Referente  
Maria Teresa Benedetto, UO Nefrologia e Dialisi: m.benedetto@ausl.imola.bo.it;

Per approfondire  
Il progetto è partito dalla collaborazione con ANED (associazione nazionale emodializzati). L'associazione, insieme all'equipe, ha predisposto un questionario rivolto ai pazienti per costruire il progetto "Amici dei libri". La progettualità si è poi concretizzata grazie alla attività dell'associazione AVOD, presenza amica per tutti, pazienti e operatori.

Ri Tratti di luce | Azienda Ospedaliero Universitaria Ferrara

Soggetti coinvolti

UO Interaziendale Oncologia Medica - DH Oncologici Area Comunicazione e Accoglienza

Anno di nascita  
2018

Residenza  
Dipartimento Oncologico Medico Specialistico

Obiettivi  
Stimolare la creatività, e la rappresentazione delle storie di vita e dei vissuti attraverso diverse forme d'arte, scrittura, pittura e fotografia. Rendere i locali dei Day Hospital Oncologici degli Ospedali di Ferrara Argenta Cento e Lagosanto, a misura di persona, abitati da diverse rappresentazioni artistiche prodotte dagli stessi utenti, cittadini e operatori. Favorire il senso di appartenenza e donare un ricordo della propria storia ed esperienza di vita.

Destinatari  
Utenti, Familiari, Visitatori e Operatori che frequentano i locali dei Day Hospital Oncologici degli Ospedali di Ferrara Argenta Cento e Lagosanto

Segni particolari  
"Ri-Tratti di Luce" è il nome del contest di poesia – prosa, pittura e fotografia che vuole mettere in evidenza la forza delle donne e degli uomini, il coraggio, la battaglia contro la malattia oncologica. Ma anche il sorriso e la forza durante un momento di grande difficoltà. Ognuno di noi, nella vita, affronta periodi bui. Qual è l'elemento che schiarisce le tue ombre? Quante persone attorno a te sembrano vivere una normale quotidianità quando invece stanno affrontando la loro battaglia più difficile senza mostrarlo?

Da cosa nasce il loro coraggio, come possiamo insegnarlo e usarlo come un "contagio" per chiunque ne avesse bisogno? Attraverso questa iniziativa la sanità ferrarese intende mettere in atto un'opera di umanizzazione degli ambienti di day hospital oncologico, utilizzando le opere selezionate all'interno dell'ospedale di Cona e degli ospedali distribuiti sul territorio.

Referente:  
Antonio Frassoldati, Direttore dell'U.O. di Oncologia Clinica: a.frassoldati@ospfe.it  
Per Informazioni riguardo il regolamento: Marco Malossi ufficiostampa@ospfe.it

Per approfondire  
Le opere (foto, quadri e poesie) saranno raccolte e selezionate da un'apposita commissione. [www.ospfe.it/area-comunicazione/news/ri-tratti-di-luce-concorso-fotografico-di-pittura-e-di-poesia/ri-tratti-di-luce-concorso-fotografico-di-pittura-e-di-poesia](http://www.ospfe.it/area-comunicazione/news/ri-tratti-di-luce-concorso-fotografico-di-pittura-e-di-poesia/ri-tratti-di-luce-concorso-fotografico-di-pittura-e-di-poesia)  
[www.ospfe.it/area-comunicazione/news/201cri-tratti-di-luce201d-tre-concorsi-per-umanizzare-i-day-hospital-oncologici](http://www.ospfe.it/area-comunicazione/news/201cri-tratti-di-luce201d-tre-concorsi-per-umanizzare-i-day-hospital-oncologici)

Regolamenti  
[www.ospfe.it/area-comunicazione/news/ri-tratti-di-luce-concorso-fotografico-di-pittura-e-di-poesia/regolamento%20poesia\\_ospfe.pdf/view](http://www.ospfe.it/area-comunicazione/news/ri-tratti-di-luce-concorso-fotografico-di-pittura-e-di-poesia/regolamento%20poesia_ospfe.pdf/view)  
[www.ospfe.it/area-comunicazione/news/ri-tratti-di-luce-concorso-fotografico-di-pittura-e-di-poesia/regolamento%20pittura\\_ospfe.pdf/view](http://www.ospfe.it/area-comunicazione/news/ri-tratti-di-luce-concorso-fotografico-di-pittura-e-di-poesia/regolamento%20pittura_ospfe.pdf/view)  
[www.ospfe.it/area-comunicazione/news/ri-tratti-di-luce-concorso-fotografico-di-pittura-e-di-poesia/regolamento%20foto\\_ospfe.pdf/view](http://www.ospfe.it/area-comunicazione/news/ri-tratti-di-luce-concorso-fotografico-di-pittura-e-di-poesia/regolamento%20foto_ospfe.pdf/view)

Muoversi in armonia | AUSL Romagna

<p><b>Soggetti coinvolti</b> Persone in carico al CSM di Ravenna, volontari associazione “AMA la vita”</p> <p><b>Anno di nascita</b> 2017</p> <p><b>Residenza</b> CSM Ravenna</p> <p><b>Obiettivi</b> Strutturazione del tempo con esperienze significative e condivise al fine di contrastare l'isolamento. Apprendere stili di vita salutari. Acquisire consapevolezza di sè, migliorando ed aumentando empowerment e autostima. Condivisione delle esperienze con familiari, volontari e cittadini al fine di rimuovere lo stigma nei confronti della malattia mentale. Favorire lo sviluppo di relazioni amicali e ridurre la dipendenza dalle strutture (istituzionalizzazione).</p> <p><b>Destinatari</b> Persone in carico al CSM di Ravenna, volontari</p>	<p>associazione “AMA la vita, familiari, operatori sanitari.</p> <p><b>Segni particolari</b> L'attività prevede la presenza di un operatore referente per corso con la funzione di controllare l'adesione e l'andamento del progetto, verificare gli obiettivi dichiarati e favorire il più possibile la partecipazione. Ogni corso e' costituito da 12 incontri da 90 minuti l'uno rivolti ad un massimo di 13 persone, per un periodo di tre mesi. Durata massima 50 ore complessive.</p> <p><b>Referente</b> Maria Clara Schiffrer: cschiffrer@libero.it</p> <p><b>Per approfondire</b> “Imparare a camminare ti rende libero. Imparare a danzare ti dà la libertà più grande di tutte: esprimere con tutto il tuo essere la persona che sei.” (Melissa Hayden, ballerina canadese 1923-2006)</p>
--	--

Biblioteca Liverani | AUSL Romagna

<p><b>Soggetti coinvolti</b> UO Interaziendale Oncologia Medica DH Oncologici Area Comunicazione e Accoglienza</p> <p><b>Anno di nascita</b> 2016</p> <p><b>Residenza</b> Biblioteca, ospedale Ravenna</p> <p><b>Obiettivi</b> L'apertura della biblioteca alle persone degenti, ai familiari, agli operatori e ai cittadini ha l'obiettivo di migliorare l'esperienza di ricovero fornendo la possibilità alle persone ricoverate ed ai familiari di trovare, attraverso la lettura, un momento di evasione e distrazione dai trattamenti e dalla malattia e di trovare compagnia nei momenti di solitudine.</p> <p><b>Destinatari</b> Persone degenti in tutte le UUOO del presidio di Ravenna, familiari, operatori sanitari, cittadini</p>	<p><b>Segni particolari</b> La pratica ha previsto preliminarmente l'identificazione di uno spazio all'interno dell'ospedale di Ravenna da dedicare a una sezione della locale biblioteca classense. La Biobiblioteca è aperta 6 giorni alla settimana ed è rivolta alle persone ricoverate, ai familiari, ma anche agli operatori e alla cittadinanza.</p> <p><b>Referente</b> Dott. Paolo Tarlazzi, Direttore medico presidio Ravenna: paolo.tarlazzi@auslromagna.it Patrizia Baratonì, collaboratrice incaricata percorso umanizzazione a supporto della direzione medica: patrizia.baratoni@auslromagna.it</p> <p><b>Per approfondire</b> “Interrogo i libri e mi rispondono. E parlano e cantano per me. Alcuni mi portano il riso sulle labbra o la consolazione nel cuore. Altri mi insegnano a conoscere me stesso.” (Francesco Petrarca)</p>
--	---

Rianimazione letteraria  
di poesia intensiva | AUSL Romagna

<b>Soggetti coinvolti</b> Persone degenti, familiari, operatori, autori e artisti invitati	<b>Segni particolari</b> La pratica prevede l'organizzazione periodica di eventi culturali, grazie al coinvolgimento di artisti, svolti all'interno dei locali dell'ospedale e rivolti a pazienti, familiari, operatori e cittadini.
<b>Anno di nascita</b> 2015	
<b>Residenza:</b> Sale riunioni, ospedale Ravenna	<b>Referente</b> Livia Santini: livia.santini@libero.it Paolo Tarlazzi, Direttore medico di presidio di Ravenna: paolo.tarlazzi@auslromagna.it Patrizia Baratoni, referente umanizzazione a supporto della direzione medical: patrizia.baratoni@auslromagna.it
<b>Obiettivi</b> La pratica fornisce possibilità di aggregazione e incontro nel corso di eventi culturali, migliorando la qualità dell'esperienza del ricovero attraverso l'organizzazione di eventi culturali rivolti a pazienti, familiari, cittadini e operatori.	<b>Per approfondire</b> Tratto da Ravenna Today, testimonianza della fondatrice Livia Santini: www.ravennatoday.it/cronaca/la-rianimazione-letteraria-di-ravenna-sbarca-in-senato.html
<b>Destinatari</b> Persone degenti in tutte le UUOO del presidio di Ravenna, familiari, operatori sanitari, autori e artisti invitati	

Progetto Radio  
“Non ci sto più dentro” | Azienda Ospedaliero AUSL Parma

<b>Soggetti coinvolti</b> DAISM-DP, Ufficio stampa, comunicazione e rapporti con l'Utenza, Fondazione “Mario Tommasini Onlus”; Cooperativa sociale Sirio	di trenta minuti, trasmessa sulle frequenze di un'emittente locale con cadenza settimanale. L'iniziativa promuove responsabilizzazione e professionalizzazione degli utenti.
<b>Anno di nascita</b> 2016	<b>Referente</b> Patrizia Ceroni (DAI SM-DP Ausl), Alberto Nico (Ufficio stampa e comunicazione Ausl), Maddalena Magnanini (Sirio coop) noncistopiudentroradio@gmail.com comunicazione@ausl.pr.it
<b>Residenza</b> Gruppo appartamento DAI SM-DP Via Po (PR) - Radio Parma	<b>Per approfondire</b> www.facebook.com/NonCiStoPiuDentro/ https://youtu.be/NIB4YT3LtNE www.ausl.pr.it/azienda/dentro/dentro_microfono_contro_pregiudizio.aspx www.radiospeaker.it/blog/radio-parma-programma-disagio-mentale.html www.siriocoop.net/non-ci-sto-piu-dentro/
<b>Obiettivi</b> Il progetto vuol fornire il proprio contributo per contrastare forme di sofferenza legate all'esclusione sociale, all'isolamento e alla depressione. Esso inoltre mira a liberare la creatività e le capacità espressive delle persone con disturbi mentali; favorire la riflessione su temi di attualità, letteratura, musica, sport, ...; sviluppare il senso di responsabilità e continuità che nasce da un impegno costante; favorire lo sviluppo di abilità e competenze nell'ambito della comunicazione; favorire la socializzazione, capacità di lavorare in gruppo e di collaborare. Infine il progetto vuole contribuire all'abbattimento dello stigma riguardo la salute mentale.	Una redazione atipica composta da varia umanità, un romanzo da dissacrare, un microfono ed eccovi servita Non Ci Sto Più Dentro, mezz'ora di trasmissione radiofonica in precaria salute mentale. Oggi crediamo che il progetto possa svilupparsi come attività di fornitura di servizi che permetta un confronto più diretto con il mondo del lavoro e permetta un inserimento professionale a chi ha attraversato un momento di difficoltà. Unendo finalità sociali con ambizioni di alta professionalità. (da www.siriocoop.net/non-ci-sto-piu-dentro/)
<b>Destinatari</b> Persone in cura presso il Servizio di Salute Mentale	“Ci siamo sempre battuti sul fatto che la nostra radio non doveva essere la radio dei “matti”. [...] I risultati positivi...ci sono ragazzi che non uscivano di casa e che hanno cominciato a uscire; che non avevano mai preso un autobus in vita loro e vanno avanti e indietro in corriera; ci sono stati ragazzi che poi sono usciti da una condizione di difficoltà e hanno intrapreso poi altri percorsi di inserimenti lavorativi veri e propri”.(da: https://youtu.be/NIB4YT3LtNE)
<b>Segni particolari</b> Il progetto Non Ci Sto Più Dentro nasce da un'idea della Fondazione Mario Tommasini onlus e della cooperativa sociale Sirio in collaborazione con il Dipartimento di Salute Mentale dell'Ausl di Parma (DAI SM-DP), l'Ufficio stampa, comunicazione e rapporti con l'utenza e di Radio Parma, con l'obiettivo di offrire un'opportunità professionale e personale a ragazzi che stanno attraversando un momento di difficoltà a causa di un disturbo psichico. È cresciuta grazie al sostegno di Ausl, nella fase iniziale e della Fondazione Cariparma. I ragazzi svolgono lavoro di redazione per la produzione di una trasmissione radiofonica	



# Laboratori espressivi | AUSL Parma

## Soggetti coinvolti

CSM Parma, CSM Valli Taro e Ceno, Servizio Psichiatrico Ospedaliero Intensivo (SPOI) Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma, Associazione R-Credo Trecasali, Cooperativa Avalon

## Anno di nascita

2014

## Residenza

SPOI Parma, CSM Borgo Val di Taro, Fattoria di Vigheffio, Museo delle mura a Borgo Val di Taro

## Obiettivi

Sostenere l'acquisizione di nuove abilità attraverso il linguaggio artistico.

## Destinatari

Persone che afferiscono al Servizio di Salute Mentale

## Segni particolari

Le attività dei laboratori espressivi fanno parte dei percorsi riabilitativi proposti dal DAISM-DP, esistono da 10 anni con un consolidamento del gruppo dei pazienti coinvolti, l'ampliamento delle sedi di svolgimento, la proposta di mostre ed eventi sul territorio di Parma e provincia. La Fattoria di Vigheffio, ad esempio, è un centro polivalente che ospita una residenza psichiatrica con assistenza nelle 24 ore, dotata di camere a uno o due posti con servizi igienici, spazi atelier per attività aperte al piano terreno e altri locali di servizio in grado di soddisfare le esigenze riabilitative personalizzate di 11 ospiti.

All'interno della Fattoria, le attività diurne sono varie e comprendono il laboratorio fotografico, giornate in piscina (periodo estivo), gite, giornate ambientali e lavori di orticoltura.

## Referente

Dr.ssa Maria Inglese, U.O. Salute Mentale Adulti [minglese@ausl.pr.it](mailto:minglese@ausl.pr.it)

## Per approfondire

[www.ausl.pr.it/dove\\_curarsi/distretto\\_10/fattoria-vigheffio\\_22.aspx](http://www.ausl.pr.it/dove_curarsi/distretto_10/fattoria-vigheffio_22.aspx)  
[www.ausl.pr.it/comunicazione\\_stampa/news\\_comunicati/estate-alla-fattoria-vigheffio.aspx](http://www.ausl.pr.it/comunicazione_stampa/news_comunicati/estate-alla-fattoria-vigheffio.aspx)  
[www.gazzettadiparma.it/archivio/2009/09/17/news/la\\_fattoria\\_di\\_vigheffio\\_si\\_rinnova-827566/](http://www.gazzettadiparma.it/archivio/2009/09/17/news/la_fattoria_di_vigheffio_si_rinnova-827566/)

*“La Fattoria continua a essere un centro che i servizi del DAI SM-DP dell'AUSL hanno reso luogo privilegiato per la prevenzione e la cura delle malattie psichiatriche e laboratorio di sperimentazione di progetti innovativi, realizzati con le cooperative di solidarietà sociale e con il mondo del volontariato. [...] Oggi lavorano alla Fattoria di Vigheffio 12 persone con disagio mentale. Entro l'anno, sono previsti ulteriori 18 inserimenti lavorativi. Si tratta dunque di 30 occasioni di riabilitazione e reinserimento sociale, di recupero offerte attraverso il lavoro, in un contesto protetto, adatto alle esigenze di ognuno.”*  
(da: [https://parma.repubblica.it/cronaca/2013/07/16/news/vigheffio\\_la\\_nuova\\_fattoria\\_terminati\\_tutti\\_i\\_lavori-63104015/](https://parma.repubblica.it/cronaca/2013/07/16/news/vigheffio_la_nuova_fattoria_terminati_tutti_i_lavori-63104015/))



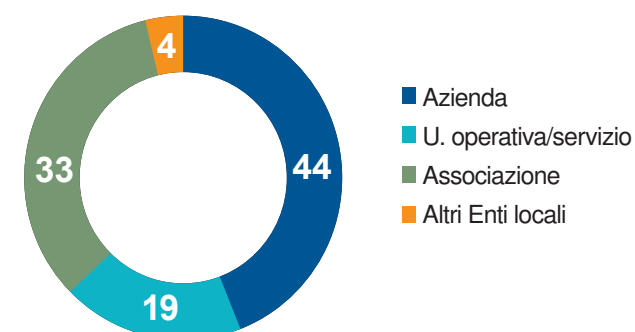
# APPENDICI

## APPENDICE 1

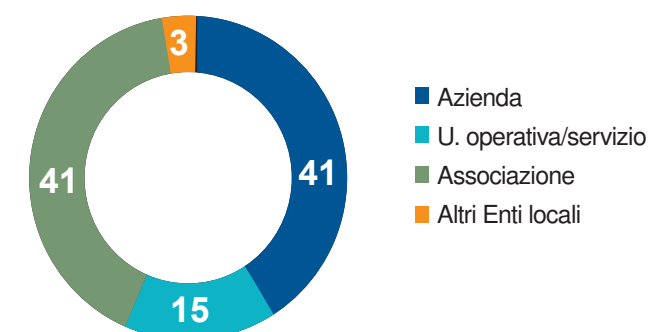
### Dati di sintesi riferiti alle prassi raccolte e selezionate

Di seguito viene presentata l'analisi aggregata (espressa in %, valori assoluti e valori medi) dei dati raccolti tramite scheda di monitoraggio delle prassi di umanizzazione. Nella ricognizione sono rientrate 108 prassi su circa 150 inviate dalle Aziende sanitarie. Il totale non coincide con quello delle prassi inserite nel Catalogo (96) in quanto alcune Aziende hanno accorpato in un'unica scheda descrittiva prassi simili. Nella sezione della scheda di monitoraggio contenente domande sull'impatto di alcuni aspetti, le risposte si sono basate su un percepito legato al grado di conoscenza della pratica da parte dell'equipe.

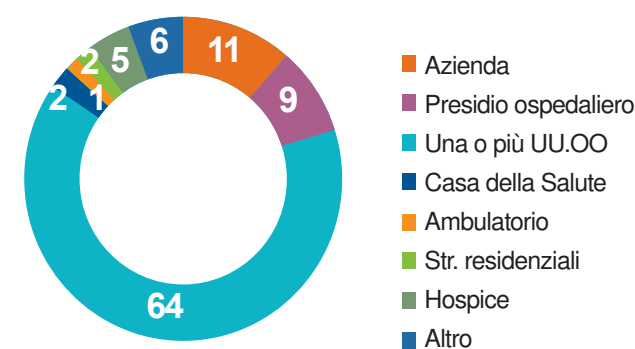
Ente Promotore %



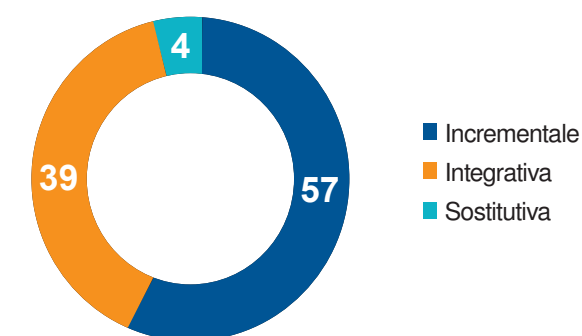
Ente Erogatore %



Sede di svolgimento %

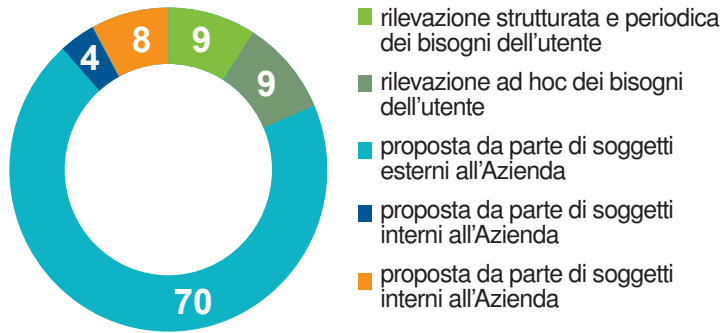


La pratica rispetto all'attività erogata %

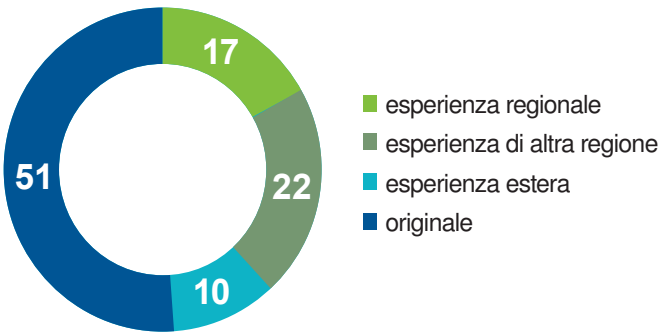




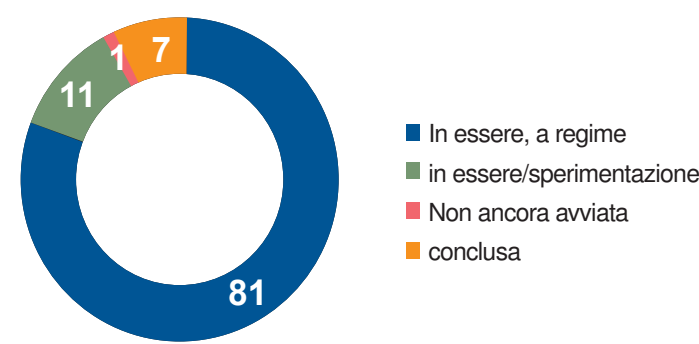
La pratica è nata da: %



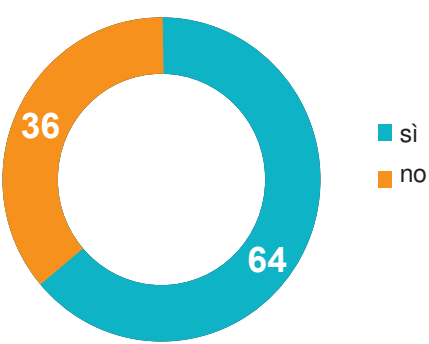
La pratica è mutuata da: %



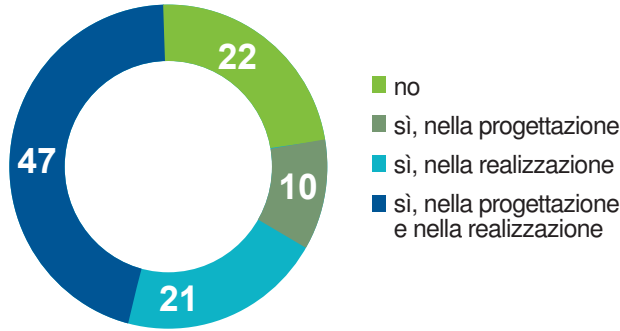
Stato di avanzamento della pratica %



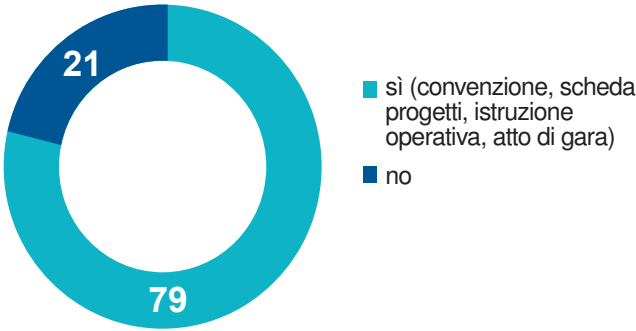
Valutazione impatto della pratica %



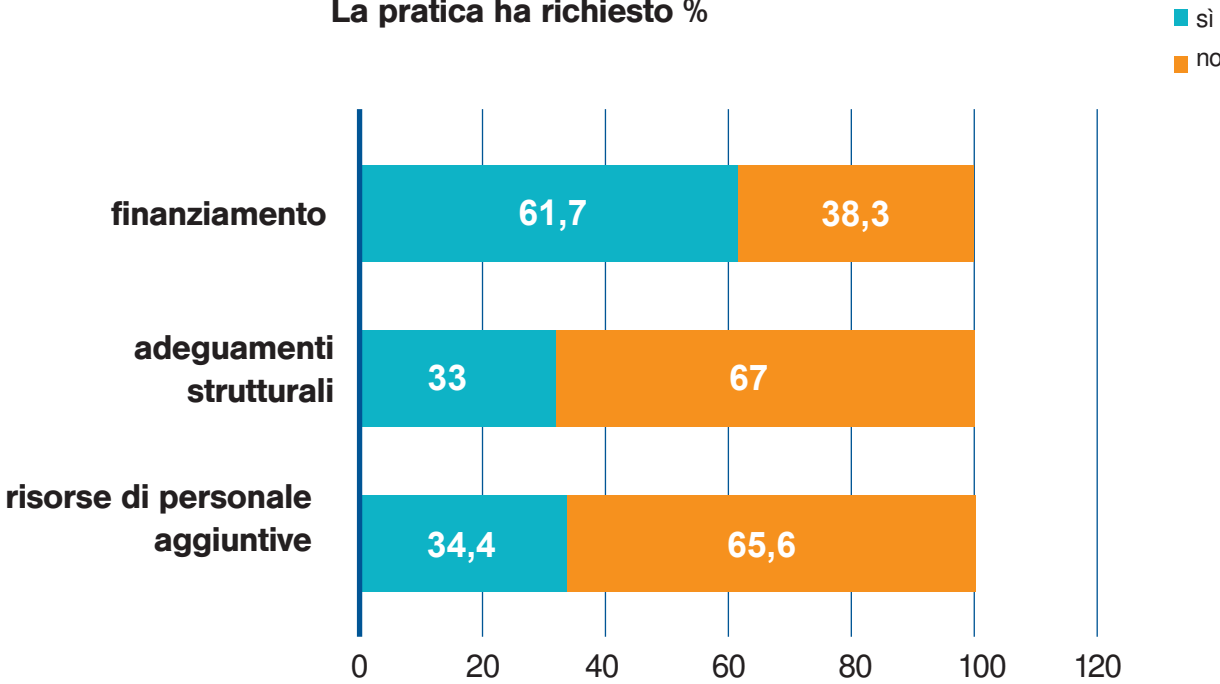
Coinvolgimento associazioni terzo settore %



Documento di approvazione %

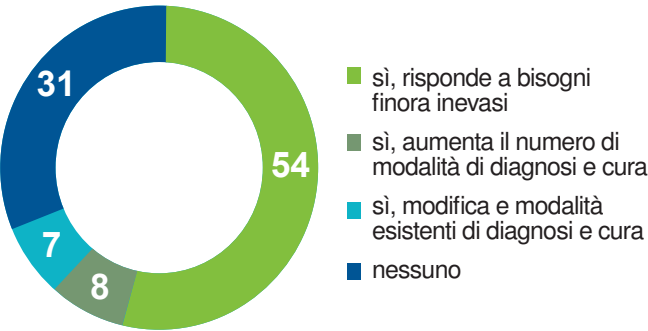


La pratica ha richiesto %

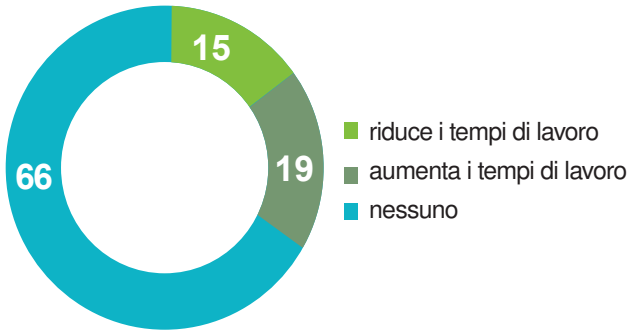




Impatto sui percorsi di diagnosi e cura %



Impatto sui tempi di lavoro %



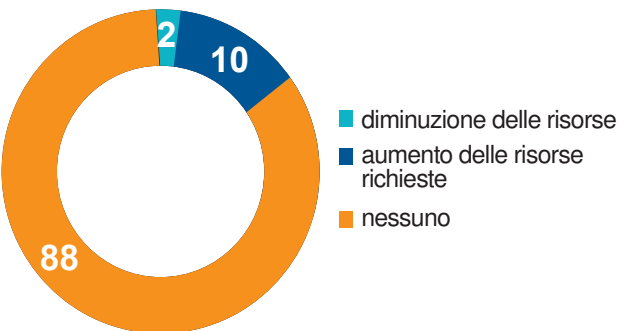
Aspetti sottoposti a valutazione d’impatto (media e dev. standard)

ITEM	n.	Min	Max	Mean	Std. Dev.
Valutazione del costo della pratica	90	1	5	1,91	1,067
In quale misura ha avuto impatto su percorsi di diagnosi e cura	63	1	5	3,59	1,102
La pratica fornisce opportunità di ricerca e sviluppo	97	1	5	2,93	1,409
Appropriatezza	93	1	5	3,37	1,516
Efficacia	91	1	5	3,46	1,401
Sicurezza	91	1	5	2,88	1,590
Efficienza	91	1	5	3,07	1,459
Personalizzazione cure	94	1	5	3,88	1,502
Qualità della vita dei/le pazienti	95	1	5	4,45	,809
Qualità della vita degli operatori	94	1	5	3,35	1,224
In quale misura la pratica aumenta/riduce i tempi di lavoro	32	1	4	2,94	1,076
In quale misura la pratica aumenta/riduce gli spazi richiesti	28	1	5	2,68	1,156
In quale misura la pratica aumenta/riduce le risorse richieste	12	1	4	2,83	,835
Possibilità di utilizzo del setting o discipline diversi	96	1	5	4,43	,992

Impatto su spazi e strutture %



Impatto su risorse umane %



## APPENDICE 2

## Il lavoro di approfondimento sulla letteratura

### A. Cosa significa umanizzazione dei servizi in sanità?

Benché ancora privo di una definizione comune e universalmente accettata dalla letteratura di settore, in ambito sanitario il termine “umanizzazione” assume un significato molteplice che può essere tradotto con i concetti di “accoglienza”, “ospitalità”, “comprensione”, “informazione”.

L'umanizzazione va intesa come l'insieme dei comportamenti acquisiti e fatti propri dal Sistema Sanitario per fornire servizi rispettosi delle esigenze relazionali delle persone che vi accedono, anche attraverso l'attenzione ad aspetti organizzativi, amministrativi, strutturali e ambientali (Rassu S. et al. 2001). Gli interventi di umanizzazione ricadono su tutti gli aspetti dell'assistenza alla persona: dal ricovero ospedaliero, all'assistenza sul territorio laddove se ne presenti la necessità (Del Nord R., Peretti G., 2012; Agenas, 2018).

L'umanizzazione può essere quindi intesa come la valorizzazione di tutti gli attori del sistema che a vario titolo e con ruoli diversi concorrono al suo funzionamento (utenti, volontari, operatori e dirigenti). Valorizzare gli attori significa creare maggiore autonomia, ampliando la loro capacità di trasformare la realtà in cui vivono, attraverso responsabilità condivise, creazione di legami di solidarietà, partecipazione collettiva ai processi di gestione e di produzione sanitaria. Ponendo al centro gli aspetti relazionali del percorso di cura e dei bisogni assistenziali della persona all'interno del sistema sanitario, l'umanizzazione consente di comprendere i tratti più sottili e profondi dell'esperienza della malattia e della cura, i diversi punti di vista dell'utente, della sua famiglia, degli operatori sanitari e delle istituzioni per la salute nonché le reciproche relazioni esistenti tra loro.

Come dimostrato da studi recenti della letteratura (tra gli altri Morse J.M., 2012; Rigon Dalla Nora C., e Roque Jumjes J., 2013) e da numerosi riferimenti normativi sul tema (dall'art. 14 del D.Lgs 502/1992, al D.M. 15/10/1996, fino al più recente Patto della salute 2014-2016) il costrutto concettuale dell'umanizzazione ha accresciuto nel tempo la sua capacità di orientare le pratiche sanitarie. Nello specifico, è stato dimostrato come l'umanizzazione abbia accelerato all'interno del sistema sanitario lo sviluppo di pratiche di assistenza “patient-centered care” (IAPO, 2007), più centrate sui “bisogni complessivi” della persona che sulla “patologia”, dando così impulso ad un vero e proprio processo di rinnovamento culturale entro cui assumono sempre più rilevanza il livello delle interazioni tra personale sanitario e pazienti, l'accesso alle informazioni, la qualità degli spazi di cura (Frampton S.B. et al, 2008). Tale processo bilancia i rischi legati alla “oggettivazione, biologizzazione, e meccanizzazione” della persona nelle pratiche quotidiane della cura (Volpato, 2011), generati dalla difficile gestione del contatto con la sofferenza umana, dall'eccesso di domanda, dalle illimitate aspettative del paziente, e dal carico di responsabilità che rischiano di portare gli operatori a mettere in atto atteggiamenti difensivi o protettivi.

In definitiva, il cambio di paradigma evocato dall'umanizzazione trova fondamento in una concezione più matura e multidimensionale della salute, che integrando

l'approccio biomedicale, l'approccio bio-psico-sociale (Engel G.L., 1977) e quello ecologico-sistemico (De Piccoli N., 2014), include oggi la dimensione fisica, psicologica, affettivo-relazionale, sociale, economica, valoriale e culturale della persona, vista nella sua totalità e complessità (WHO, 1946; Carta di Ottawa, 1986; Glossario WHO, 1998 e 2012; Salute 2020, 2012).

### B. Quali sono le finalità delle politiche di umanizzazione?

Oltre a garantire equità, sostenibilità e maggior qualità delle cure attraverso azioni complementari ai Percorsi Diagnostici, Terapeutico Assistenziali (PDTA), le politiche di umanizzazione sono finalizzate, in generale, ad accrescere il **benessere** di tutti gli attori all'interno del sistema sanitario, sia che questo ricada sul miglioramento della qualità della vita della singola persona (**benessere individuale/soggettivo**) e/o della persona all'interno della comunità (**benessere sociale**), sia che questo sia perseguito dall'organizzazione in cui la persona presta la propria opera professionale (**benessere organizzativo**) e/o dall'ambiente fisico in cui la persona agisce ed interagisce (**benessere ambientale**).

In letteratura, numerose sono le evidenze che mostrano una **correlazione positiva tra benessere e salute** (Seligman, 2008; Diener E., Chan M. Y., 2011; OMS, 2012); e tra fruizione dell'arte, partecipazione ad attività creative culturali e miglioramento della salute (Grossi E., Ravagnan A., 2013; Cuyper K., et al., 2012). A livello di singolo individuo, il benessere contribuisce a rafforzare il sistema immunitario, riduce le probabilità di contrarre malattie cardiovascolari e tumorali ed è direttamente funzionale allo sviluppo della salute psico-fisica. Allo stesso modo è stato dimostrato che determinate condizioni contestuali come ad esempio, la realizzazione personale, le buone relazioni sociali e affettive sembrano aumentare la percezione di uno stato di benessere generalizzato della persona. In particolare, numerosi studi hanno dimostrato come il sistema nervoso, il sistema endocrino, e quello immunitario non possano funzionare autonomamente al di fuori di un ambiente sociale, ma reagiscono costantemente agli stimoli relazionali, contribuendo ad aumentare o diminuire diversi sintomi quali ad esempio stress percepito, isolamento, sintomi depressivi, antagonismo o percezione di sostegno sociale (Wen, Hawkley, Cacioppo, 2006). In tempi recenti, il tema del benessere è entrato a far parte degli obiettivi di diversi enti e istituti nazionali ed internazionali. A titolo esemplificativo, “Garantire una vita sana e promuovere il benessere di tutti a tutte le età” è il terzo degli obiettivi di Sviluppo Sostenibile globali delineati nell'Agenda 2030 approvata dalle Nazioni Unite. Così come “il miglioramento significativo del livello di salute e di benessere delle popolazioni” è il primo obiettivo del quadro politico comune dei 53 Stati membri della Regione Europea dell'OMS – denominato “Salute 2020”, insieme alla riduzione delle disuguaglianze in ambito sanitario, alla centralità della persona all'interno di sistemi sanitari caratterizzati da universalità, equità, sostenibilità ed

alta qualità dell'assistenza.

Ciò premesso, poiché tra le finalità delle politiche per l'umanizzazione vi è anche l'incremento del benessere di tutti gli attori all'interno del sistema sanitario, in questa sede e per le finalità di questo lavoro, il concetto di benessere è stato declinato dal gruppo di lavoro, sulla base della letteratura (Zani B., Cicognani E., 1999), in quattro aree di impatto:

**Benessere soggettivo:** in una prospettiva edonica, è considerato in termini di ottenimento del piacere personale legato a sensazioni ed emozioni positive. Coincide sostanzialmente con la valutazione che gli individui esprimono nei confronti della propria vita nel suo complesso o in particolari suoi ambiti detti "domini" (Kahneman, Diener, Schwarz, 1999). La valutazione è costituita da una componente cognitiva (soddisfazione per la vita) e da un aspetto emozionale (gli affetti piacevoli o spiacevoli). L'approccio eudamonico collega, invece, lo stato benessere alla realizzazione delle potenzialità umane (Ryan, Deci, 2001). In questa accezione, il benessere include anche le dimensioni che contribuiscono ad una salute mentale positiva, quali accettazione di sé, autonomia, relazioni positive con gli altri, crescita personale, scopo nella vita, padronanza ambientale e che contribuiscono ad una "salute mentale ottimale" o al benessere psicologico (Ryff, 1989). Il rapporto sul Benessere equo e sostenibile (BES 2019) indica i fattori determinanti del benessere soggettivo: la salute, l'istruzione/formazione, il lavoro e la conciliazione dei tempi di vita, il benessere economico, le relazioni sociali, la politica e istituzioni, la sicurezza, il paesaggio e patrimonio culturale, l'ambiente, l'innovazione ricerca e creatività, e infine la qualità dei servizi.

**Benessere sociale:** le reti sociali, il supporto sociale, i legami sociali e l'integrazione sociale concorrono a determinare uno stato di salute e benessere. In letteratura, il benessere sociale inteso come valutazione del proprio funzionamento nella società, si articola in cinque dimensioni (Keyes, 1998):

- integrazione sociale (qualità percepita delle relazioni e del sostegno sociale, senso di appartenenza alla comunità);
- accettazione sociale (fiducia negli altri e nelle relazioni umane);
- contributo sociale (valutazione del proprio valore sociale e del proprio positivo contributo alla crescita della società);
- attualizzazione sociale (valutazione delle potenzialità e dell'andamento complessivo della società attraverso le istituzioni)
- coerenza sociale (percezione della qualità e dell'organizzazione del mondo sociale).

**Benessere organizzativo:** si identifica con la capacità di un'organizzazione di promuovere e mantenere il più alto grado di benessere fisico, psicologico e sociale dei lavoratori in ogni tipo di occupazione (Avallone, 2003). Richiede attenzione a dodici dimensioni lavorative secondo quanto previsto dalla Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica 24 marzo 2004 (Misure finalizzate al miglioramento del benessere organizzativo nelle pubbliche amministrazioni):

- caratteristiche dell'ambiente nel quale il lavoro si svolge
- chiarezza degli obiettivi organizzativi e coerenza tra enunciati e pratiche organizzative
- riconoscimento e valorizzazione delle competenze,
- comunicazione intra-organizzativa circolare,
- circolazione delle informazioni
- prevenzione degli infortuni e dei rischi professionali,
- clima relazionale franco e collaborativo,
- scorrevolezza operativa e supporto verso gli obiettivi
- giustizia organizzativa
- apertura all'innovazione
- controllo dello stress e dei livelli percepiti di fatica fisica e mentale
- gestione della conflittualità

**Benessere ambientale:** si fa riferimento alla più ampia dimensione del "ben-vivere e del bene-stare di tutti/e, ossia dell'usabilità dei luoghi con agio, soddisfazione e traendone godimento" (Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità, ratificata dallo Stato italiano con la legge 18/2009, e con la legge 67/2006). Si identifica con la capacità di un'organizzazione di promuovere l'inclusione di tutti/e nei differenti luoghi dell'abitare che, per dirsi includenti, debbono sempre consentire a chiunque di esperirli in modo autonomo e con soddisfazione. Richiede attenzione ai sette principi guida del progetto universale (o "universal design"):

- **Uguaglianza nell'uso**, la soluzione è appetibile per ogni tipo di utente
- **Flessibilità d'uso**, la soluzione soddisfa un'ampia gamma di preferenze e abilità individuali
- **Semplicità ed intuitività d'uso**, l'utilizzo del prodotto è facile da capire, rispetto all'esperienza, alle conoscenze, alle capacità culturali o al grado di concentrazione dell'utente
- **Leggibilità dell'informazione**, la soluzione comunica le informazioni necessarie in modo efficace per l'utente rispetto al contesto ambientale o alle caratteristiche sensoriali dell'utente
- **Tolleranza dell'errore**, la soluzione minimizza i rischi e i danni provocati da azioni accidentali o involontarie
- **Basso sforzo fisico**, la soluzione deve funzionare in modo efficiente e confortevole senza fatica



- **Dimensioni e spazi per l'avvicinamento e l'uso**, la soluzione deve fornire dimensioni e spazi appropriati per l'avvicinamento, il raggiungimento e l'utilizzo rispetto alle caratteristiche dell'utente.

*Le Linee guida sull'umanizzazione degli spazi di cura* (Del Nord e Peretti, 2012), individuano le caratteristiche di ambienti di cura che contribuiscono ad accelerare il processo di guarigione degli utenti : Privacy visiva e acustica; Spazio per la famiglia; illuminazione adeguata; Sale d'attesa confortevoli; Spazio di lavoro infermieristico facilmente identificabile e che permette il controllo visivo; Segnaletica esplicita; Assenza di arredi ingombranti che ostacolano la comunicazione tra utente e operatori. Le linee guida descrivono inoltre strategie progettuali capaci di ridurre l'impatto stressante dell'edificio ospedaliero, di creare un contesto sano di lavoro (healthy workplace) ed un ambiente accogliente che faciliti la guarigione (healing environment), individuando altri interessanti indicatori di benessere ambientale:

- **Benessere acustico**, insieme delle condizioni interne di un ambiente in cui l'utente non percepisce rumori, fenomeni di riverberazione, di vibrazione e di eco oltre una certa soglia di disturbo;
- **Benessere termoigrometrico**, insieme delle condizioni interne di un ambiente, in cui l'utente percepisce condizioni adeguate di temperatura e umidità relativa e ne può controllare gli effetti;
- **Benessere visivo**, insieme delle condizioni di visibilità, di assenza di fenomeni che possono provocare disagio, come l'abbagliamento e la riflessione, e di visibilità attraverso superfici trasparenti;
- **Benessere olfattivo**, insieme delle condizioni interne ad un ambiente, in cui l'utente non percepisce odori sgradevoli;
- **Benessere tattile**, insieme delle caratteristiche relative a superfici e a materiali, alla loro consistenza e alla loro temperatura.
- **Fruibilità**, insieme delle condizioni che consentono l'uso in condizioni adeguate di spazi, arredi e attrezzature.
- **Facilità di orientamento e wayfinding**, La facilità di orientamento è intesa come la capacità di determinare la propria posizione nello spazio, in termini assoluti e in relazione a riferimenti significativi, in primo luogo il punto di partenza e quello di arrivo. Il wayfinding è la capacità di spostarsi nell'ambiente per arrivare alla meta prefissata attraverso informazioni architettonico-ambientali, in modo autonomo e intuitivo.
- **Sicurezza**, è definita come la "dimensione della qualità dell'assistenza sanitaria, che garantisce, attraverso l'identificazione, l'analisi e la gestione dei rischi e degli incidenti possibili per i pazienti, la progettazione e l'implementazione di sistemi operativi e processi che minimizzano la probabilità di errore, i rischi potenziali e i conseguenti possibili danni ai pazienti" (glossario del

Ministero della Salute). In un sistema complesso come quello sanitario in cui interagiscono molteplici fattori, eterogenei e dinamici, coinvolge componenti diverse – tecnologiche, umane e organizzative – e deve essere affrontata in un'ottica sistemica, con criteri di gestione adeguati.

### C. Quali sono i modelli teorici e descrittivi di umanizzazione?

Al fine di fornire un quadro di riferimento teorico dei programmi e dei progetti di umanizzazione dei servizi in sanità, i modelli teorici analizzati nel presente lavoro sono tre (cfr. Tab.1) di cui uno a valenza nazionale (Modello Agenas, 2015), uno a valenza internazionale (Modello Sistema Sanitario Unico brasiliano) e uno concettualizzato in letteratura (Modello Todres, Galvin e Holloway, 2009).

#### 1. Modello dell'Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali (Ricerca Agenas, 2015):

L'indeterminatezza definitoria del concetto di umanizzazione, spesso assimilata al concetto di "personalizzazione" anche nel dettato normativo, inizia ad essere colmata in Italia a partire dal 2012, con la ricerca dell'Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali (Agenas, 2015). Con l'obiettivo di misurare il grado di umanizzazione delle strutture di ricovero, l'Agenas individua una serie di indicatori che contribuiscono a definire e misurare il concetto di umanizzazione. Gli ambiti cui fa riferimento sono essenzialmente quattro:

- **Area 1 processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona**, attenzione alla fragilità e ai bisogni della persona (supporto affettivo); rispetto della privacy (anonimato e riservatezza); impegno alla non-discriminazione delle specificità culturali, linguistiche e di culto
- **Area 2 accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura** - accessibilità fisica per pedoni e trasporti, eliminazione di barriere architettoniche; presenza di Logistica e segnaletica per favorire l'orientamento; creazione di Reparti a misura d'uomo e bambino (con attrezzature/arredi specifici); Comfort generale della struttura dei servizi comuni, delle sale d'attesa.
- **Area 3 accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza** - semplificazione dell'accesso alle informazioni e trasparenza (accessibilità sito web e opuscoli); continuità delle cure.
- **Area 4 cura della relazione con il paziente/cittadino** - accoglienza, cura della comunicazione clinica; assunzione di impegni verso il paziente; formazione del personale di contatto.

#### 2. Modello del Sistema Sanitario Unico brasiliano (SUS)

Il Sistema Sanitario Unico (SUS), fondato sulla gestione sanitaria e sulla cura del paziente, suoi pilastri fondamentali, si distingue per aver ideato un modello di umanizzazione che coinvolge tutti i livelli del sistema sanitario, dalle Politiche

nazionali, alle Direzioni sanitarie, fino alle logiche di gestione e management, ai professionisti sanitari e alle pratiche di accoglienza dei singoli utenti del servizio sanitario.

Il Programma Nazionale di Umanizzazione dell'Assistenza Ospedaliera (PNHAH), nato in Brasile nel 2003, ambisce a promuovere le relazioni umane come valore fondamentale nell'ambito delle pratiche di salute pubblica, migliorando il contatto umano tra utenti, professionisti, struttura ospedaliera e comunità. La funzione principale del Programma Nazionale è quella di stimolare e sostenere permanentemente la creazione di spazi per la comunicazione tra i diversi settori assistenziali, ove sia possibile la libertà di espressione, la formazione continua, il dialogo, il rispetto per la diversità di opinioni e la solidarietà.

Principale obiettivo del Programma Nazionale è quello di attivare, diffondere e consolidare la cultura dell'umanizzazione democratica, compassionevole e critica. In questa prospettiva culturale valorizzare gli individui significa renderli più autonomi e ampliare la loro capacità di trasformare la realtà in cui vivono, attraverso la responsabilità condivisa, la creazione di legami, la partecipazione collettiva ai processi di gestione e di produzione. Per rendere possibile la diffusione di questo orientamento culturale le politiche nazionali e regionali si servono anche di Linee Guida nazionali.

In Brasile gli strumenti fondamentali per consolidare il processo di umanizzazione nelle strutture ospedaliere sono:

- La formazione di una Rete Nazionale di Umanizzazione tra le istituzioni sanitarie, che stimoli i suoi componenti a partecipare all'esperienza altrui, producendo così due movimenti: quello dell'autoconoscenza e quello della partecipazione più attiva e solidale della comunità.
- La costituzione di Gruppi di lavoro sull'Umanizzazione (GLU) composti da rappresentanti delle diverse categorie professionali, appartenenti ai vari campi disciplinari e gradi gerarchici dell'istituzione: rappresentanti della direzione ospedaliera, del management settoriale e dei servizi, tecnici dell'area medica e non medica, personale di appoggio e cittadini.
- L'elaborazione di un Piano Operativo di Umanizzazione a breve, medio e lungo termine, tenendo conto delle priorità e delle necessità specifiche del servizio in cui ci si trova, nonché delle azioni di umanizzazione già esistenti.
- La sensibilizzazione della Direzione, sull'importanza e i benefici dell'umanizzazione dei servizi sanitari.
- La formazione e l'ascolto degli operatori, per far emergere competenze e difficoltà dell'operatore, favorire la creazione di partenariati e lo scambio di conoscenze, esperienze e ricerca sull'umanizzazione dell'assistenza ospedaliera, ed infine per rafforzare e coordinare tutte le iniziative di umanizzazione già in essere.
- La valutazione delle azioni di umanizzazione in atto per riorientare le azioni

a partire dai risultati ottenuti e dal grado di coinvolgimento dei vari servizi. Valutare le prestazioni del GLU in termini di obiettivi e funzioni. Valutare la partecipazione dei servizi alla Rete Nazionale di Umanizzazione. Gli indicatori per valutare le azioni di umanizzazione sono legati a 3 principali aree: Gestione-management; Lavoro dei professionisti; Accoglienza-Assistenza al paziente, la cui presa in carico è integrale. Gli indicatori relativi a quest'ultima area, descritti nel modello brasiliano corrispondono a quelli rilevati dall'Agenas in Italia.

### 3. Il Modello Todres, Galvin e Holloway (2009)

In campo internazionale un altro contributo fondamentale alla creazione di un quadro di riferimento teorico è rappresentato dagli studi di Todres, Galvin e Holloway (2009). Todres individua otto dimensioni dell'umanizzazione, e per ciascuna delinea un continuum che parte da un ideale polo positivo (il massimo livello per quella dimensione) per arrivare ad un polo negativo (più vicino alla de-umanizzazione).

### D. Il modello scelto per la descrizione delle prassi di umanizzazione

Il modello di Todres et al. (2009), consente di valutare il potenziale impatto umanizzante o deumanizzante delle pratiche assistenziali, spingendo la ricerca qualitativa oltre lo studio dei processi di umanizzazione delle cure, reso possibile dalla raccolta delle esperienze e dei punti di vista dei cittadini che accedono ai servizi sanitari.

- **Insiderness** (immedesimazione)/Objectification (oggettivazione): rispetto per i vissuti affettivi di ogni soggetto, che percepisce la realtà attraverso personali sentimenti, emozioni, sensazioni e percezioni. Modalità di comunicazione empatiche favoriscono l'umanizzazione mentre modalità oggettivanti (parlare guardando il computer, etichettare i pazienti per sintomatologie) attivano processi di de-umanizzazione, disconoscendo l'individualità.
- **Agency** (responsabilità)/Passivity (passività): capacità dell'essere umano di agire, fare scelte, essere responsabile per le proprie azioni anche nel percorso di cura, mantenendo un controllo sulla propria condizione di salute. Al contrario la "passività" è legata all'assenza di partecipazione del paziente al processo di cura, al subire la propria malattia, alla riduzione dell'autonomia fino alla perdita della dignità.

- **Uniqueness** (unicità)/Homogenization (omologazione): riconoscimento dell'unicità della persona; essa può essere trascurata o del tutto negata come accade in processi di omologazione/standardizzazione; ciò si verifica quando il soggetto è esclusivamente individuato come parte di un gruppo (es. gruppo dei "cattivi" pazienti) piuttosto che essere riconosciuto come "unico".
- **Togheterness** (appartenenza)/ Isolation (isolamento): riflette il bisogno umano di appartenenza ad un gruppo o ad una comunità; all'opposto vi è l'isolamento o la privazione di relazioni significative, da quelle familiari a quelle amicali.
- **Sense making** (dare senso)/Loss of meaning (perdita di significato): la possibilità di integrare il senso dell'esperienza di malattia vissuta in un determinato momento, di collegare gli eventi in vista di un senso più generale. Negli stati di malattia cronica consente anche di riprendere le occupazioni quotidiane in funzione di un miglior stato di salute.
- **Personal journey** (percorso di vita)/Loss of personal journey (discontinuità dell'esperienza): dimensione temporale in cui si colloca l'esperienza (passato, presente, futuro). Per il paziente è importante che il professionista sanitario conosca il suo recente passato, la situazione presente (lavorativa, familiare, sociale), le speranze sul futuro. La deumanizzazione consiste invece nel "presentificare" l'esperienza dell'individuo, considerandolo soltanto come il "paziente malato".
- **Sense of place** (familiarità dei luoghi)/Dislocation (dislocazione, smarrimento): necessità umana di sentirsi al sicuro, di riconoscere luoghi e persone addette all'assistenza, di avere punti di riferimento stabili. La familiarizzazione con il contesto richiede un lavoro adattivo e di socializzazione da parte della persona e della sua rete familiare. Il senso di smarrimento si verifica invece in ambiti relazionali che promuovono l'insicurezza, la non stabilità, la non conoscibilità di luoghi e persone, rendendo stranieri i pazienti. La familiarità, il comfort, la cura di luci e colori negli ambienti gioca un ruolo determinante sull'umanizzazione dell'assistenza sanitaria.
- **Embodiment** (oltre il corpo)/Reductionist body (riduzione del corpo a oggetto da "sistemare"): fa riferimento ad una visione ampia del benessere resa possibile da molti fattori tra cui quelli affettivi e socio-culturali, e non limitata all'assenza di malattia. L'umanizzazione consisterebbe in una presa in carico "integrale" della persona, che considera anche le inclinazioni personali, le potenzialità e la vitalità del paziente.

Tabella 1a. Indicatori dei tre modelli teorici descrittivi di “umanizzazione”

Indicatori modello sistema unico di sanità (SUS), Brasile (2001)	Indicatori modello AGENAS (2015)	Indicatori Modello TODRES (2009)
Area Accoglienza assistenza		
<b>Qualità delle relazioni tra utente e professionisti</b> Efficienza, gentilezza, interesse e attenzione/ Comprensione delle necessità dell'utente / Informazioni all'utente circa la diagnosi, il trattamento e il processo di cura / Rispetto della privacy / Rispetto delle differenze e dei saperi popolari.	<b>Cura della relazione con il paziente/cittadino</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• a. accoglienza</li><li>• cura della comunicazione clinica</li><li>• assunzione di impegni verso pz.</li><li>• formazione del personale di contatto</li></ul> <b>Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Attenzione alla fragilità e ai bisogni della persona (supporto affettivo)</li><li>• Rispetto della privacy (anonimato e riservatezza)</li><li>• Impegno per la non-discriminazione (rispetto delle specificità culturali, linguistiche e di culto)</li></ul>	<b>Insiderness (immedesimazione) Objectification (oggettivazione)</b> Far emergere e comprendere i sentimenti, le emozioni e le sensazioni con cui ogni persona percepisce la realtà e la malattia.  <b>Agency (responsabilità) Passivity (passività)</b> Valorizzare la capacità dell'essere umano di agire, fare scelte, essere responsabile per le proprie azioni anche nel percorso di cura.  <b>Uniqueness (unicità) Homogenization (omologazione)</b> Riconoscere l'unicità della persona pur nel suo appartenere all'insieme dei "pazienti".  <b>Togheterness (appartenenza) Isolation (isolamento)</b> Riconoscere il bisogno umano di appartenenza ad un gruppo, di creare e mantenere relazioni significative, da quelle familiari a quelle amicali.
<b>Chiarezza delle informazioni offerte all'utenza</b> Identificazione dei professionisti / Informazioni ai familiari circa l'assistenza al paziente / Informazioni sulla prevenzione delle malattie (primaria, secondaria...) / Educazione sanitaria (continuità cure) / Informazioni su altri servizi sanitari e sociali disponibili nella comunità (reti territoriali presenti).	<b>Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Semplificazione dell'accesso alle informazioni e trasparenza (accessibilità sito web e opuscoli)</li><li>• Agevolazione continuità delle cure</li></ul>	<b>Sense making (dare senso) Loss of meaning (perdita di significato)</b> Aiutare le persone ad integrare il significato dell'esperienza di malattia in vista di un senso più generale.  <b>Personal journey (percorso di vita) Loss of personal journey (discontinuità dell'esperienza)</b> Restituire la dimensione temporale in cui si colloca l'esperienza di malattia rispetto al proprio passato, presente e futuro.
<b>Condizioni di accesso e tempestività dei servizi:</b> Sistema di prenotazione / Tempi di attesa / Accesso per gli accompagnatori e i visitatori / Metodo di prenotazione / Rendicontazione degli esami, accesso universale / Equità vicinanza reale alle persone e alle comunità.	<b>Accesso alle informazioni, Semplificazione e trasparenza</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• semplificazione delle procedure(prenotazione, accesso a prestazioni)</li></ul>	<b>Sense of place (familiarità dei luoghi) Dislocation (dislocazione, smarrimento)</b> Consentire a ciascuno di sentirsi al sicuro, di riconoscere luoghi e persone addette all'assistenza, di avere punti di riferimento stabili.
<b>Qualità delle strutture, delle attrezzature e condizioni ambientali dell'ospedale</b> Strutture fisiche ed estetica dell'ospedale / Segnalazione delle aree e dei servizi dell'ospedale/Adeguamento / creazione delle sale di attesa / Spazi ricreativi (per il gioco e l'espressività) e di convivialità riservati ai pz. / Attrezzature / Pasti /Mezzi per segnalare reclami e suggerimenti.	<b>Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Accessibilità fisica (per pedoni e trasporti, eliminazione barriere architettoniche)</li><li>• Logistica e segnaletica (favorire l'orientamento)</li><li>• Reparti a misura d'uomo e bambino (con attrezzature/arredi specifici)</li><li>• Comfort generale della struttura (alberghiero, dei servizi comuni, delle sale d'attesa).</li></ul>	<b>Embodiment (oltre il corpo) Reductionist body (riduzione del corpo a oggetto da "sistemare")</b> Considerare le inclinazioni personali, le potenzialità e la vitalità della persona e non solo l'assenza di malattia ed il buon funzionamento del corpo.



Tabella 1b. Indicatori dei tre modelli teorici descrittivi di “umanizzazione”

Indicatori modello sistema unico di sanità (SUS), Brasile (2001)	Indicatori modello AGENAS (2015)	Indicatori Modello TODRES (2009)
Area lavoro dei professionisti		
<p>Gestione ospedaliera e partecipazione dei professionisti</p> <p>Opportunità di confronto sulla qualità dei servizi prestati / Opportunità di discussione sulle difficoltà incontrate nell'erogare servizi agli utenti / Gestione di servizi di raccolta dei suggerimenti per migliorare il lavoro / Opportunità di riconoscimento e risoluzione dei conflitti e delle divergenze Applicazione sistematica delle normative sul lavoro.</p> <p>Condizioni di lavoro nella struttura</p> <p>Zone di comfort / Sicurezza / Attrezzature e materiali / Igiene</p> <p>Condizioni di supporto al personale</p> <p>Trasporto, parcheggio e condizioni di accesso all'ospedale / Mensa / Area relax e socializzazione / Attività ricreative e/o sociali / Programmi per la presa in carico delle necessità psicosociali dei lavoratori / Corsi o addestramento per l'aggiornamento professionale / Corsi o addestramento per migliorare la relazione con l'utenza.</p> <p>Qualità della comunicazione tra professionisti</p> <p>Canali di informazione e risoluzione di problemi e necessità / Canali di informazione ufficiali dell'amministrazione ospedaliera / Canali di informazione e comunicazione interna su programmi e attività</p> <p>Relazioni interpersonali sul lavoro</p> <p>Fiducia / Integrazione nel gruppo Cooperazione</p> <p>Valorizzazione del lavoro e motivazione professionale</p> <p>Rispetto / Riconoscimento / Motivazione / Realizzazione / Soddisfazione</p>		
Area gestione e management		
<p>la qualità tecnica e democratica della dirigenza e del processo di lavoro / l'efficienza e l'aspetto democratico del sistema sanitario.</p>		

APPENDICE 3

Il gioco di “TODRES”  
(o Il gioco dell’umanizzazione)

Si propone qui un esercizio (o “gioco”) per il lettore, ossia la possibilità di attribuire una dimensione descrittiva di Todres differente da quella scelta dal gruppo, sulla base del contesto nel quale la prassi potrebbe essere trasferita, delle finalità applicative, o impatto sulle dimensioni di umanizzazione. Ogni prassi infatti potrebbe saturare più di una dimensione, nonostante sia stato necessario condurre una scelta di priorità all'interno del Catalogo. Il gioco è semplice: nella colonna vuota in fondo alla tabella, in corrispondenza della/delle prassi che desideri trasferire nella tua realtà, inserisci il numero della dimensione che ti sembra più adatta a descrivere la tua prassi.

Nome Azienda	Titolo della pratica/progetto	Dimensione TODRES	Inserisci tu la dimensione
AUSL di Piacenza	Aghetta va in ospedale	1. Immedesimazione	
AUSL di Reggio Emilia IRCSS	Musico terapia		
AUSL di Reggio Emilia IRCCS	La gestione non farmacologica del dolore del bambino		
AUSL di Reggio Emilia IRCCS	Accompagnamento al ricovero dei bambini disabili		
AUSL di Bologna	S-Contenzione		
AUSL di Bologna	ArmoniosaMente		
IRCCS Istituto Ortopedico Rizzoli	Il Cimena		
AOU di Ferrara	Tra una Pagina e l'Altra - Biblioteca diffusa in Ospedale		
AUSL della Romagna	Tommi, un gioco per affrontare la terapia		
IRST IRCCS di Meldola	Sentieri di parole		
AUSL di Reggio Emilia IRCCS	Biblioteca per utenti: In-Forma Salute	2. Responsabilità	
AUSL di Reggio Emilia	Attività ludiche e laboratori di cucina		
AUSL di Modena	Incontri con le Donne Arcobaleno		
AUSL di Ferrara	La persona al centro del percorso di cura: Illness Management and Recovery		
AUSL della Romagna	Uomo a mare		
Montecatone Rehabilitation Institute	Laboratori empowerment	3. Unicità	
AUSL Parma	Gruppo attività espressive per detenuti sezione Alta Sicurezza		
AUSL Parma	Laboratorio drammaturgico Paradiso un pezzo sacro		
AUSL Parma	Gruppo di musicoterapia per detenuti Media Sicurezza		
AUSL Parma	Gruppo di riattivazione psicocorporea con lo psicodramma		
AOU di Parma	La relazione terapeutica nel bambino con diabete		
AOU di Parma	Il sostegno ai genitori colpiti da lutto perinatale: la Memory Box		
AOU di Modena	Alimentazione come cura		
AUSL di Bologna	D.A.M.A. disabled advanced medical assistance		
IRCCS Istituto Ortopedico Rizzoli	Auguri di buon compleanno ai pazienti ricoverati		
AUSL della Romagna	Cura dell'aspetto della Persona		

Nome Azienda	Titolo della pratica/progetto	Dimensione TODRES	Inserisci tu la dimensione
AUSL di Piacenza	Il Libro Volante	4. Appartenenza	
AUSL di Piacenza	Ospedarte		
AUSL di Parma	Incontro interculturale allattamento materno		
AUSL di Parma	"Momenti di gusto"		
AOU di Parma	Corso Teatro Comico: Ridere insieme per vivere		
AUSL di Reggio Emilia IRCCS	Clown Terapia		
AOU di Modena	Musicoterapia intensiva		
AUSL di Bologna	Libri in circolo		
AOU di Ferrara	Clownterapia - la terapia del sorriso		
AUSL della Romagna	Attività di sostegno morale, conforto, compagnia, attività ricreative e ludiche (musicoterapia)		
AUSL della Romagna	Attività assistita con gli animali		
AUSL di Piacenza	Rompi l'attesa	5. Dare Senso	
AUSL di Reggio Emilia IRCCS	Parla con me		
AUSL di Reggio Emilia IRCCS	Esperti per esperienza a supporto degli utenti		
AUSL di Modena	Spezza l'attesa		
AUSL di Modena	Alla scoperta del Pianeta Sala Operatoria		
AOU di Modena	Sfilata di moda per pazienti operate al seno		
IRCCS Istituto Ortopedico Rizzoli	OPS! Ospitalità in Pronto Soccorso		
AUSL di Ferrara	Il Giardino terapeutico bioenergetico Melvin Jones		
AOU di Ferrara	Dolly Therapy		
AUSL della Romagna	Essere compagnia nel bisogno per sostenere il cammino dell'uomo		
Montecatone Rehabilitation Institute	Supporto alla pari		
AUSL di Piacenza	La forza e il sorriso	6. Percorso di Vita	
AUSL di Piacenza	Iniziativa protesi mammarie esterne post-operatorie		
AUSL di Reggio Emilia IRCCS	Utenti esperti		
AUSL di Modena	Laboratori di Bellezza. Benessere psico-fisico delle donne in trattamento oncologico		
AOU Bologna	CRUNCH cucina e ristorazione unite nella nutrizione clinica h-ospedaliera		
AUSL di Imola	Esteticamente DH		
AUSL di Ferrara	Strada facendo		
AOU di Ferrara	Pet terapy "Con un battito di coda"		
AOU di Ferrara	Esteticamente DH		
AOU di Ferrara	Magia in Corsia		
AUSL della Romagna	Arte in corsia		
AUSL della Romagna	Gioco e studio in ospedale		
IRST IRCCS di Meldola	Angolo dell'Armonia		
Montecatone Rehabilitation Institute	Laboratori BESO (Benessere Sessuale e Oltre)		

Nome Azienda	Titolo della pratica/progetto	Dimensione TODRES	Inserisci tu la dimensione
AUSL di Piacenza	App. "Piacenza il mio Ospedale"	7. Familiarità dei luoghi	
AUSL di Piacenza	Umanizzazione Pittorica		
AUSL di Piacenza	Accoglienza in Pronto Soccorso		
AUSL di Piacenza	Telefono H24		
AUSL di Piacenza	L'Ospedale cresce con noi		
AUSL di Parma	Arte nelle case della salute		
AOU di Modena	Punto di Accoglienza e Dimissione per i pazienti con difficoltà di movimento		
AUSL di Bologna	Bambino cronico complesso		
AUSL di Ferrara	Pet therapy negli ospedali e nelle strutture socio-sanitarie		
AOU di Ferrara	Il Ben-Essere passa attraverso la filodiffusione		
IRST IRCCS di Meldola	Virgilio		
AUSL di Parma	Progetto Radio "non ci sto più dentro"	8. Oltre il corpo	
AUSL di Parma	Laboratori espressivi		
AOU di Parma	L'evouzione del Servizio di Ristorazione "con cura e su misura"		
AOU di Parma	Concerti in Ospedale con Armonie al Maggiore. La musica per chi è ammalato e per la città		
AUSL di Reggio Emilia IRCCS	Il potere della Musica nella cura		
AUSL di Reggio Emilia IRCCS	Le associazioni di volontariato per il benessere del paziente oncologico		
AOU di Modena	Gestione multidisciplinare del fine vita		
AUSL di Bologna	Una biblioteca in ospedale		
AOU di Bologna	Una biblioteca per i reparti del Padiglione 2 e Il libro parlato in Geratria e Medicina Interna		
AOU di Bologna	"Smart Hospital" innovare per le persone		
IRCCS Istituto Ortopedico Rizzoli	I profumi del chiostro. Giardino didattico		
IRCCS Istituto Ortopedico Rizzoli	Buono. Menù benessere per i pazienti della chemioterapia		
IRCCS Istituto Ortopedico Rizzoli	Clown in corsia		
AUSL di Imola	Ambulatorio dieto-oncologico: stili di vita		
AUSL di Imola	Il gioco in ospedale		
AUSL di Imola	Clown in Pediatria		
AUSL di Imola	La biblioteca multiculturale paolina		
AUSL di Imola	La biblioteca della dialisi		
AUSL di Imola	I giovedì del thè		
AOU di Ferrara	Ri Tratt di Luce - concorso di fotografia, pittura e poesia		
AUSL della Romagna	Muoversi in armonia		
AUSL della Romagna	Biblioteca Liverani		
AUSL della Romagna	Rianimazione letteraria di poesia intensiva		





## BIBLIOGRAFIA

### Saggi

- Balint M. (1961), *Medico, paziente e malattia*, tr. It. Feltrinelli, Milano
- Berto G. (2007), *Medicina Narrativa*, Il pensiero scientifico editore, Roma
- Berto R. (2003), *Nuove prospettive nella preferenza ambientale: l'aspetto ristorativo dei luoghi*, in Baroni M.R., Falchero S., Psicologia ambientale e dintorni, CLEUP, Padova
- Bianchi C. (2003), *Pragmatica del linguaggio*, Laterza, Bari
- Cavaciuti G. (2009), *Le prospettive di sviluppo per la governance in ambito sanitario*. In La Comunicazione che cura, Maggioli, Santarcangelo di Romagna
- Cilona C., Misale F., Morsello B. (2017), *Medicina narrativa. Temi, esperienze e riflessioni*, RomaTre-Press.icognani
- Cicognani E., Zani B. (1999), *Le vie del benessere. Eventi di vita e strategie di coping*, Carocci, Roma
- Colletta P., De Biase D. (2017), *Il progetto del colore per il benessere nei luoghi della salute*, Architetti Roma Edizioni, Roma
- Conquini L., Di Minin A., Varaldo, R. (2011), *Nuovi modelli di business e creazione di valore: la scienza dei servizi*, Springer, Milano
- De Certau M. (1990), *L'invenzione del quotidiano*, Carocci, Roma
- De Piccoli N. (2014), *Salute e qualità della vita nella società del benessere*, Carocci, Roma
- Dei Tos G., Del Favero A. (2006), *Etica, qualità e umanizzazione in sanità*, Franco Angeli, Milano
- Delle Fave, A. Marsicano, S. (2004), *L'umanizzazione dell'ospedale. Riflessioni ed esperienze*, Franco Angeli, Milano
- Grossi E., Ravagnan A. (2013), *Cultura e Salute. La partecipazione culturale come strumento per un nuovo welfare*, Spriger-Verlag, Milano
- Faa G., Rutelli P., De Carlo, A. (2008), *Umanizzazione e professione sanitaria. Comunicazione, organizzazione e territorio*, Franco Angeli, Milano
- Favretto A.R., Zaltron F. (2015), "Qui sono come a casa mia". *L'umanizzazione delle cure e l'esperienza della malattia nei contesti sanitari*, Mulino, Bologna
- Foucault M. (2001), *Ermeneutica del soggetto*. Corso al Collège de France (1981-1982), Feltrinelli, Milano
- Goffman E. (1963), *Stigma. L'identità negata*, Ombre Corte, Verona
- Goffman E. (2010), *Asylums. Le Istituzioni totali: i meccanismi dell'esclusione e della violenza*. Piccola Biblioteca Einaudi, Verona
- Imbasciati A. (2008), *La mente medica*, Springer, Milano
- Jones G. (2013), *Organizzazione. Teoria, progettazione, cambiamento*, Egea, Milano
- Majani G. (2001), *Compliance, adesione, aderenza*, Mc Graw Hill, Milano
- Malvi C. (2018), *Storie, parole, esperienze, per condividere la cura delle persone fragili*, Maggioli, Santarcangelo di Romagna
- Marsicano S. (2002), *Abitare la cura. Riflessioni sull'architettura istituzionale*, Franco Angeli, Milano
- Masini V. (2005), *Medicina Narrativa*, Franco Angeli, Milano
- Neresini F. (2001), *Salute, malattia e medicina: lo sguardo sociologico*, in M. Bucchi e F. Neresini (a cura di), *Sociologia della salute*, Carocci, Roma.
- Ranci Ortigosa E. (1991), *L'umanizzazione dell'intervento sanitario*, Franco Angeli, Milano
- Rubinelli S., Camerini L., Schulz P. (2010), *Comunicazione e salute*, Apogeo, Milano
- Sasso L., Bagnasco A., Ghirotto L. (2015), *La ricerca qualitativa. Una risorsa per i professionisti della salute*, Edra, Milano
- Stora J.B. (2004), *Lo stress*, Carocci, Roma. Taylor, D.B., *Biomedical foundations of music as therapy*, "MMB Music Inc.", St. Louis 1997
- Ulrich R. (1999), *Effects of gardens on health outcomes: Theory and research*. Marcus, C., Barnes, M., "Healing gardens", eds. Cooper John Wiley & Sons Inc, New York
- Ulrich R. (2000), *The Effects of Viewing Art on Medical Outcomes*. "Culture, Health and the Arts. An Anthology", Manchester Metropolitan University, Manchester
- Ulrich R. S., Gilpin L. (2003), *Healing arts: Nutrition for the soul*, in: Frampton, S. B., Gilpin, L., Charnel, P. A., "Putting patients first: Designing and practicing patient-centered care", John Wiley & Sons, San Francisco (CA)
- Ulrich R., et al. (2004), *The role of the physical environment in the hospital of the 21st century: a once-in-a-lifetime opportunity*. Report to the Center for Health Design for the "Designing the 21st century hospital project"
- Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D. (1971), *Pragmatica della comunicazione umana*, Astrolabio-Ubaldini, Roma
- Vicarelli G. (2013), *Valutazione e monitoraggio delle performance nei sistemi sanitari*. In Cura e salute. Prospettive sociologiche, Carocci, Roma
- Volpato C. (2011), *Deumanizzazione. Come si legittima la violenza*. Universale Laterza, Torino
- Zangrandi A. (2019), *Aziende Pubbliche. Economia e gestione*, Egea, Milano
- Zannini L. (2008), *Medical Humanities e Medicina Narrativa*, Cortina Editore, Milano

### Articoli

- Amendolagine V. (2018), *L'educazione al benessere nell'età evolutiva*. Rsf Vol., CXLIII, n. 1, 2019,
- CENSIS (2012), *Forum per la ricerca biomedica. Quale futuro per il rapporto medico-paziente nella nuova sanità?* Fondazione CENSIS, Roma.
- Bygren LO, Johansson SV, Koonlaan BB et al. (2009), *Attending cultural events and cancer mortality: a Swedish cohort study*. Art and Health 1: 64-73
- Cuypers K., et al. (2011), *Patterns of receptive and creative cultural activities and their association with perceived health, anxiety, depression and satisfaction with life among adults: the HUNT study, Norway*. In Journal of Epidemiology and Community Health, Vol 66 (8): 698-703
- Del Nord R. (2008), *L'ospedale del futuro. Modelli per una nuova sanità*. In Esempi di architettura, Anno II, n. 4/2008, Firenze
- Diener E., Chan M. Y. (2011), *Happy People Live Longer: Subjective Well-Being Contributes to Health and Longevity*. In Applied Psychology: Health and Well-Being, n. 3 (1), 1-43
- Fava A., Guidi, J. (2008), *Il ruolo del benessere psicologico in medicina psicosomatica*. In Psicologia della salute, 1/2008, Franco Angeli, Milano
- Fondazione Cerba (2010), *Umanizzare i servizi dell'ospedale. Linee guida per servizi ospedalieri orientati ai pazienti*. Zadig, Milano
- Frampton S.B., Charnel P.A. (2008), *Building the business case for patient-centered care*. In Healthcare financial management, 3/2008
- Frampton S.B. (2011), *"The Time for Patient and Family-Centered Care is NOW"*. In Journal of the Health Issues Centre, pp. 11-12
- Landi S., Casini C., Giordano, C. (2016), *Ospedali, salute e genere. Come l'architettura delle strutture sanitarie influisce sul ben-essere della persona*.



In Salute e Società, XV, 3/2016, Franco Angeli, Milano

Grossi E., Tavano Blessi G., Sacco P. L., Buscema M. (2012), *The interaction between culture, health ad psychological well-being: data mining from the Italian culture and well-neing project*. In J Happiness Stud, 13:129-148

Grossi E., Compare A., Lonardi C., Cerutti R., Callus E., Niero M. (2012), *Gender-related effect of cultural partecipation in psychological well-being: indications form the wellbeing project in the municipality of Milan*. Social Indicators Research

Lozupone, E. (2009), *Contributi pedagogici in ambito sanitario: dall'intervento psicoeducativo all'educazione terapeutica*. In «I problemi della pedagogia», nn. 4-6, 2009

Lozupone E. (2012), *Alle radici dell'umanizzazione delle strutture sanitarie: un inquadramento antropologico*. In Rivista Scuola IAD, n. 6/2012

Lupo A. (2014), *Antropologia medica e umanizzazione delle cure*. In AM Rivista della Società italiana di antropologia medica n. 37, aprile 2014, Argo, Perugia

Mauri A. et al. (2018), *Benessere percepito e pratiche Mindfulness in pazienti ospedalieri*. In Psicologia della Salute, 1/2018, Franco Angeli, Milano

Melotti R.M. et al. (2009), *Progetto umanizzazione delle cure e dignità della persona in terapia intensiva della Regione Emilia Romagna*. In ANESTESIA FORUM n. 2/2009

Menga E. (2014), *Medicina personalizzata evidence based*. In Panorama della Sanità, n. 23

Monti F., et al. (2008), *Effetto dell'umanizzazione pittorica sulla percezione delle qualità effettive dell'ambiente in un reparto di Pediatria*. In Psicologia della salute, n. 2/2008, Franco Angeli, Milano

Norton E. (2013), *The application of humanization theory to health-promoting practice*. In Perspectives in Public Health, vol. 135, n. 3

Rania N. et al. (2015), *La riabilitazione oncologica: qualità della cura e benessere psicologico del paziente*. In Salute e Società, Vol 2/2015, Franco Angeli, Milano

Rassu S., Manca M.G., Pintus S., Cigni A. (2001), *L'umanizzazione dei servizi sanitari*. In Caleidoscopio italiano, n. 147, 2/2001, Medycal Systems, Genova

Siedliecki SL., Good M., (2006), *Effect of music on power, pain, depression and disability*. In Journal Advanced Nursing, Jun; 54 (5): 553-62

Spaggiari E. (2007), *Il nuovo paziente: un navigatore riflessivo*. In Salute e Società, Vol. 6, n. 1.; Franco angeli, Milano

Spinsanti S. (2007), *L'Ospedale del futuro sarà un luogo etico?* In Salute e società, Anno VI, 3/2007, Franco Angeli, Milano

Surrenti S. (2008), *Stili di vita, processi di consumo e umanizzazione delle strutture sanitarie. Dal diritto alla cura al diritto alla salute: pazienti, utenti, clienti e consumatori*. In Sociologia del lavoro, n. 108/2008, Franco Angeli, Milano

Todres L., Galvin K. T., Holloway I. (2009), *The humanization of healthcare: a value framework for qualitative research*. In International Journal of Qualitative Studies on Health Well Being, vol. 4, n. 2

Ulrich R.S. (1984), *View through a window may influence recovery from surgery*. "Science", 224 (4647).

Ulrich R. (1991), *Effects of health facility interior design on wellness: theory and recent scientific research*. In Journal of Healthcare Design, n.3

Umenai T., et al. (2011), *Conference agreement on the definition of humanisation and humanized care*. In International Journal of Gynecology and Obstetrics, Vol. 75, n. 1

Whitehead J. et al. (2019), *How can the spatial equity of health services be defined and measured? A systematic review of spatial equity definitions and methods*. In Journal of health Services Research e Polity, vol. 24

## Normativa Regionale

D.Lgs n. 502/92, art. 14

D.M. 8 novembre1996

Piano Sanitario Nazionale 2006-2008

Ministero della Salute (2012). *L'umanizzazione degli spazi di cura*, Linee guida a cura di Del Nord, R. e Peretti, G., TESIS, Firenze

Patto per la salute 2014-2016, art. 4, Umanizzazione delle cure

Intesa Stato Regioni del 19/02/2015, Criteri accreditamento

Accordo Stato Regioni, n. 234 del 23/12/2015, Obiettivi di carattere prioritario, Linea Progettuale n. 2

Accordo Stato Regione n. 65 del 04/04/2016, Obiettivi di carattere prioritario, Linea Progettuale, n. 2

Accordo Stato Regioni, n. 181 del 26/10/2017, Obiettivi di carattere prioritario, Linea Progettuale n. 2

Conferenza Stato-Regioni, n. 59 del 17/04/2019, Revisione delle Linee di indirizzo organizzative e delle raccomandazioni per la Rete Oncologica che integra l'attività ospedaliera per acuti e post acuti con l'attività territoriale", Conferenza 17 aprile

Piano sociale e sanitario della Regione Emilia-Romagna 2017-2019

D.G.R. n. 1943 del 4/12/2017 "Approvazione requisiti generali e procedure per il rinnovo dell'accreditamento nelle strutture sanitarie"

Accordo Stato Regione n. 65 del 04/04/2016, Obiettivi di carattere prioritario, Linea Progettuale, n. 2

Accordo Stato Regioni, n. 181 del 26/10/2017, Obiettivi di carattere prioritario, Linea Progettuale n. 2

Patto per la salute 2014-2016, art. 4, Umanizzazione delle cure

D.G.R. n. 1943 del 4/12/2017 "Approvazione requisiti generali e procedure per il rinnovo dell'accreditamento nelle strutture sanitarie

*"Revisione delle Linee di indirizzo organizzative e delle raccomandazioni per la Rete Oncologica che integra l'attività ospedaliera per acuti e post acuti con l'attività territoriale"*, Conferenza 17 aprile 2019

## Documenti internazionali

Commissione delle Comunità Europee (2007), *Libro Bianco, Un impegno comune per la salute, Approccio strategico dell'UE per il periodo 2008-2013*, Bruxelles

DoRS (2012), *Promoting Health and Wellbeing towards 2030: taking the Ottawa Charter Forward in the context of the UN Sustainable Development Agenda 2030*

IAPO, (1999), *International Alliance of Patients' Organization, 2007*

Ministero del Lavoro, della Salute e delle Politiche Sociali (2009), *Libro bianco sul Futuro del modello sociale, La vita buona nella società attiva*

Ministero de Saude (2010), *Cadernos HumanizaSUS. Formacao e intervencao*, Vol 1, Brasilia

Ministero de Saude (2011), *Cadernos HumanizaSUS. Atencao Hospitalar*, Vol 3, Brasilia

Negri, B., (2012), *Manuale Programma Nazionale di Umanizzazione dell'Assistenza ospedaliera (PNHAH)*, tr. it a cura di Delpiano L. (www.saude.sc.gov.br).

OECD (2016), *Better Life Index*

WHO (1946), *Costituzione del'Organizzazione mondiale della sanità*, Ginevra

WHO (1978), *Declaration of Alma-Ata. International Conference on Primary Health Care*, Alma-Ata, USSR, 6-12

WHO (1996), *Therapeutic patient education-continuing education programmes for health care providers in the field of cronic disease*

WHO (2012), *Salute 2020. Una politica di riferimento europea a sostegno di un'azione trasversale ai governi e alle società per la salute e il benessere*

WHO (2012), *The European Health Report 2012. Charting the way to well-being*

