x congresso nazionale
simeu
NAPOLI 18-20 NOVEMBRE 2016

La collaborazione tra professionisti e laici nel SSN

Andrea Magnacavallo
DEA – PIACENZA
a.magnacavallo@alice.it

Laico

Professionista

Un binomio fondamentale nella sanità moderna

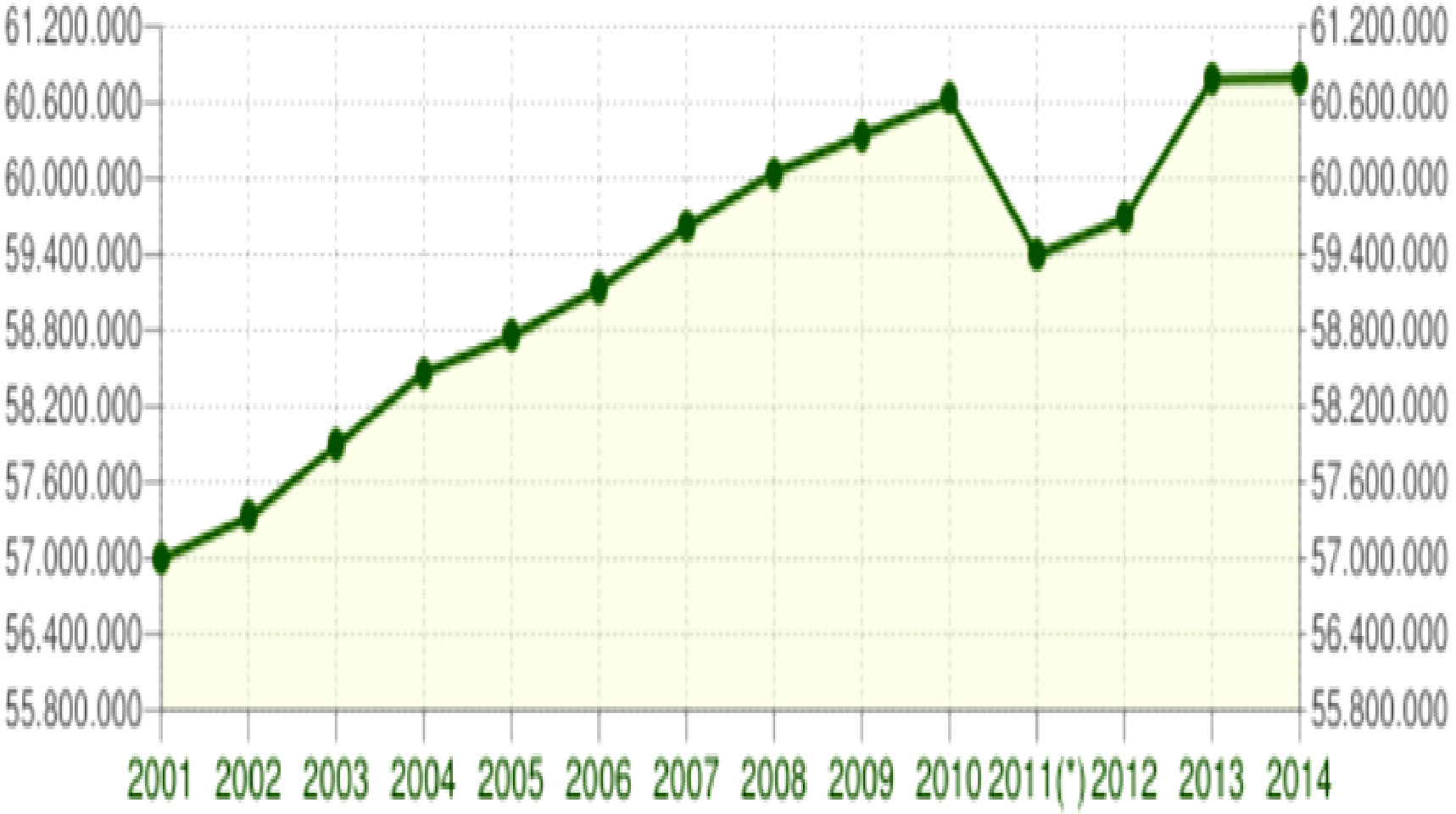
Laico

Professionista

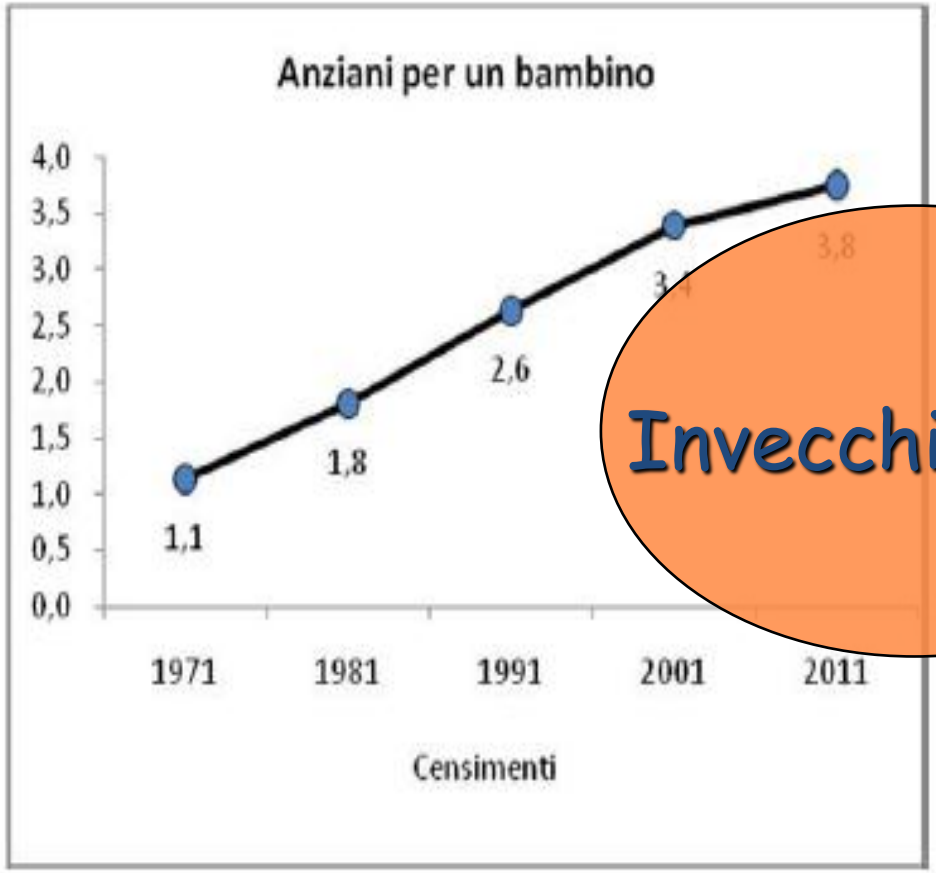
IL CONTESTO E' CAMBIATO …

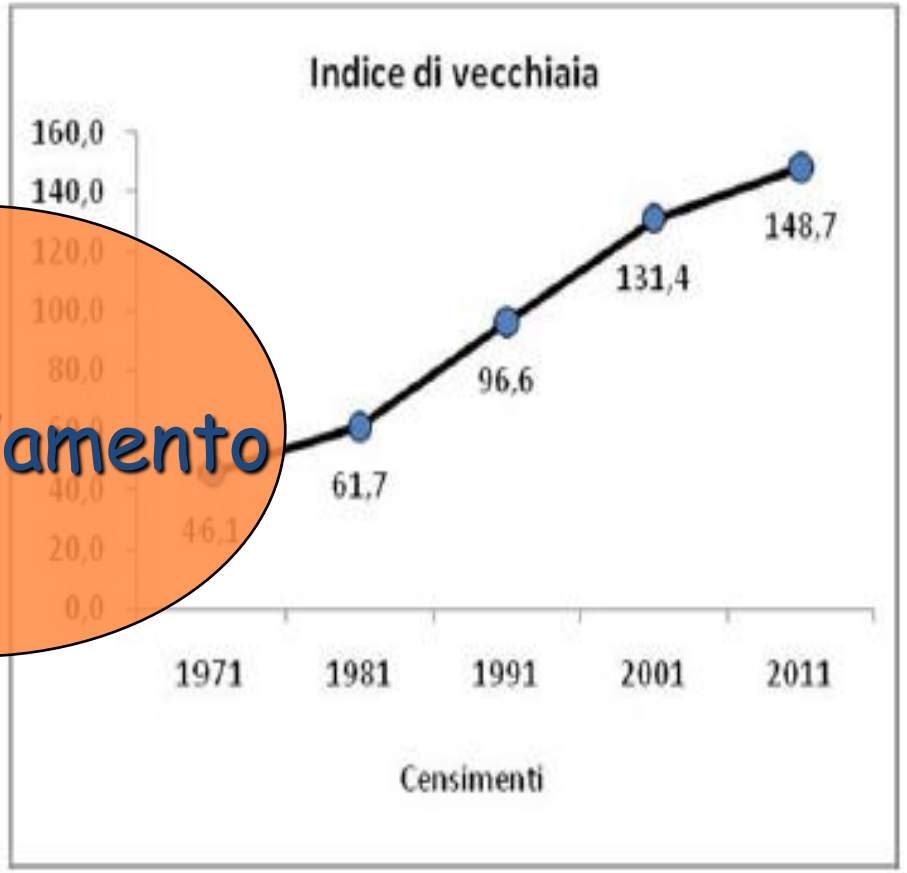
QUALI CAMBIAMENTI ?

POPOLAZIONE RESIDENTE



Indicatori strutturali popolazione residente-Italia





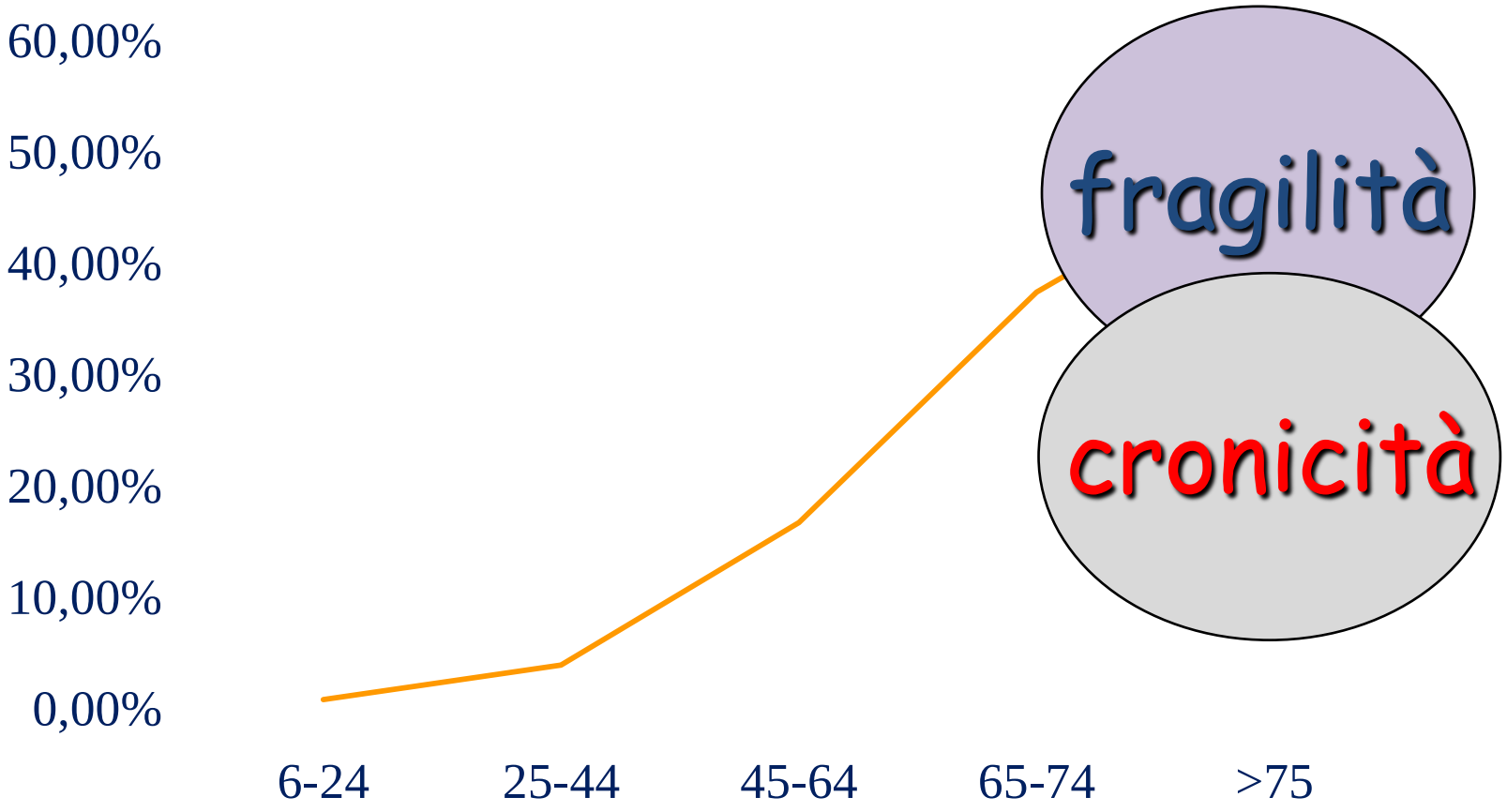
Invecchiamento

CENSIMENTO DELL'INDUSTRIA E DEI SERVIZI 2011
ISTITUZIONI NON PROFIT
Quando rispondere è utile per tutti.

Istat

Rilevazione 2011

Persone (%) con 3 o più malattie croniche



CENSIMENTO DELL'INDUSTRIA E DEI SERVIZI 2011
ISTITUZIONI NON PROFIT
Quando rispondere è utile per tutti.

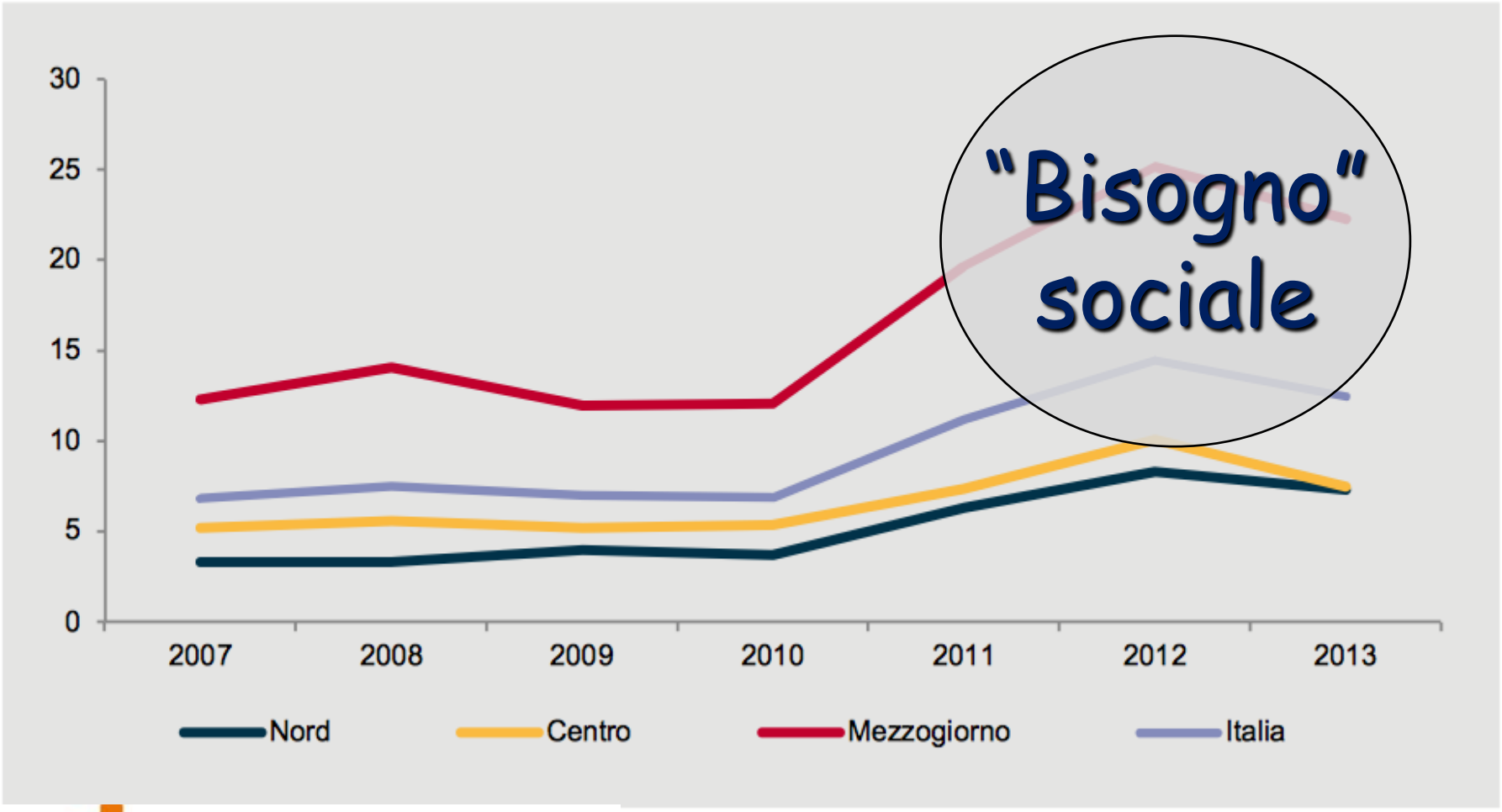
Istat

Rilevazione 2011

Occupati e tasso di disoccupazione - Italia

Fonte: Istat, Rilevazione sulle forze di lavoro

Persone (%) in condizioni di deprivazione materiale



CENSIMENTO DELL'INDUSTRIA E DEI SERVIZI 2011
ISTITUZIONI NON PROFIT

Istat

Quando rispondere è utile per tutti.

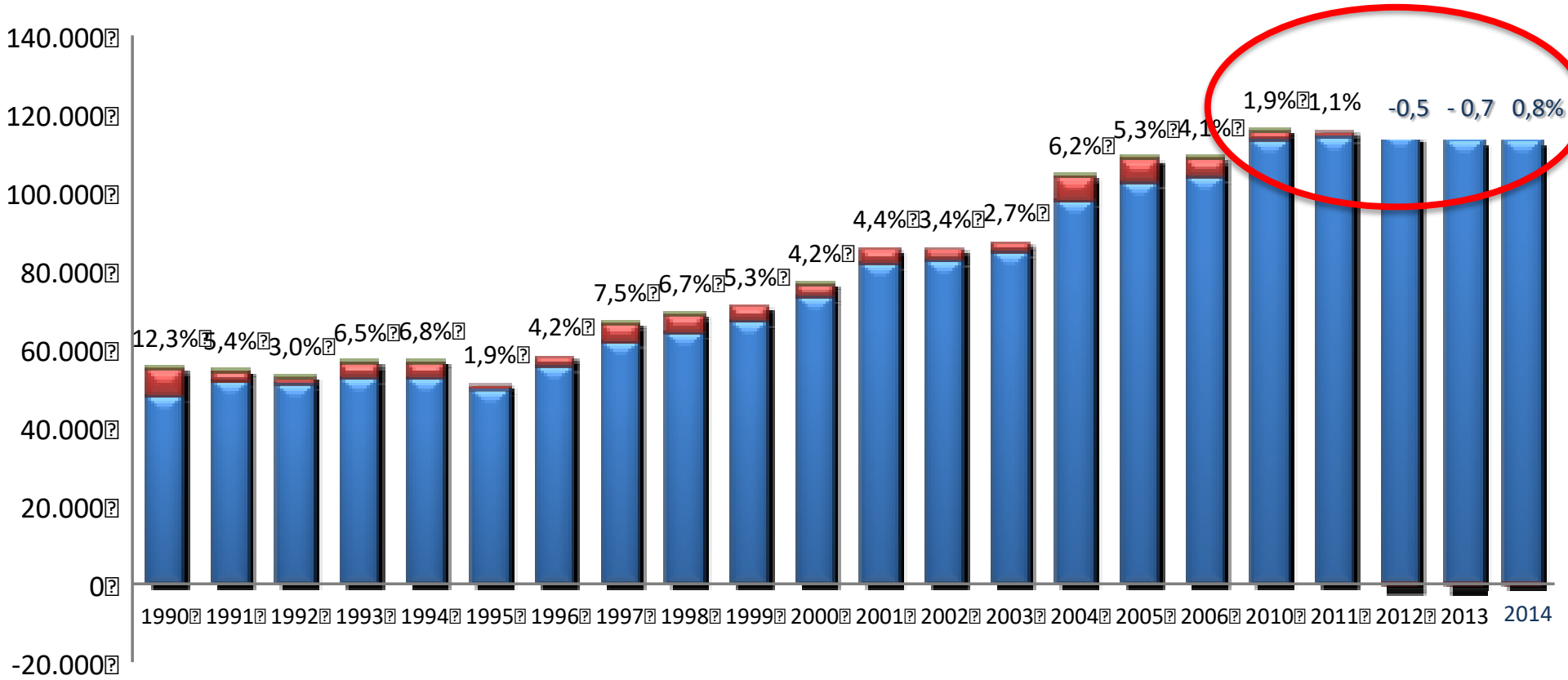
LA SOCIETA'

- **Invecchiamento**
- **Allentamento reti di supporto**
- **Conicità e fragilità**

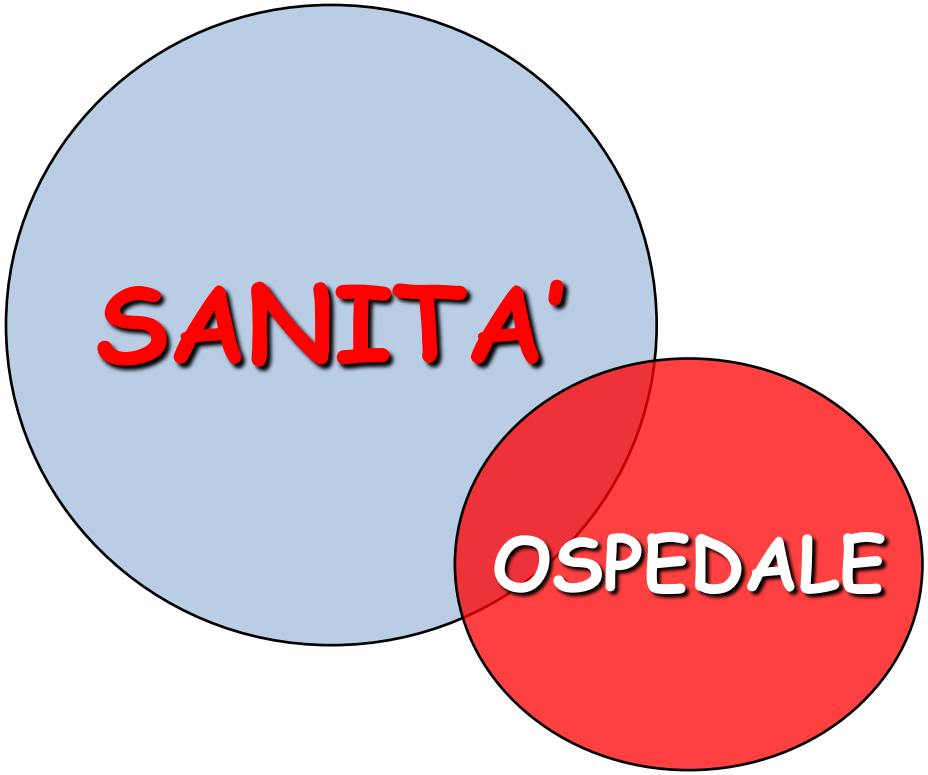
- **“Nuovi” bisogni / aspettative dal SSN**
- **Diverso atteggiamento verso la malattia e la morte**
- **Autonomia decisionale e informazione**

QUALI CAMBIAMENTI ?

SPESA SANITARIA E DISAVANZO



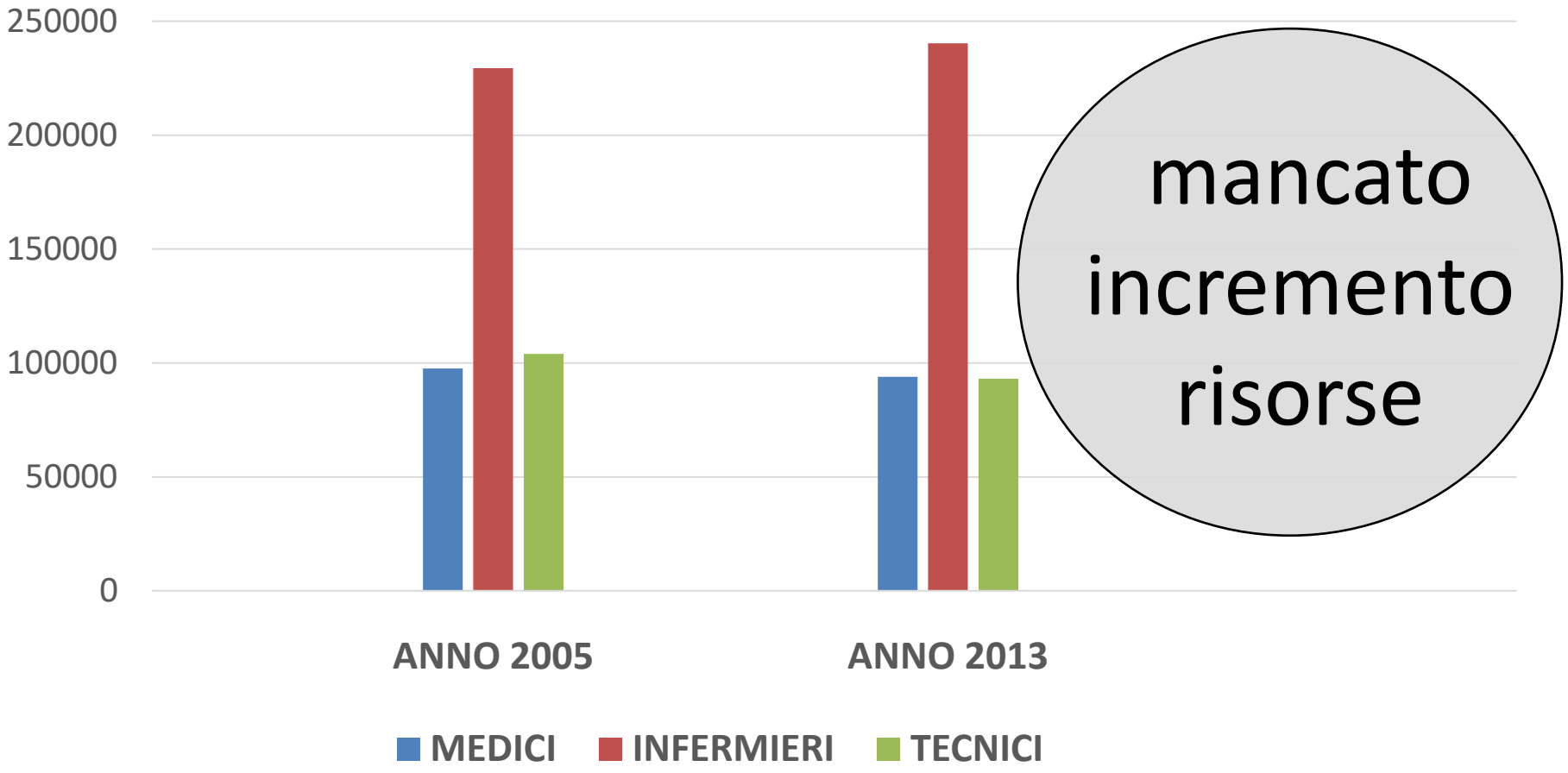
QUALI CAMBIAMENTI ?



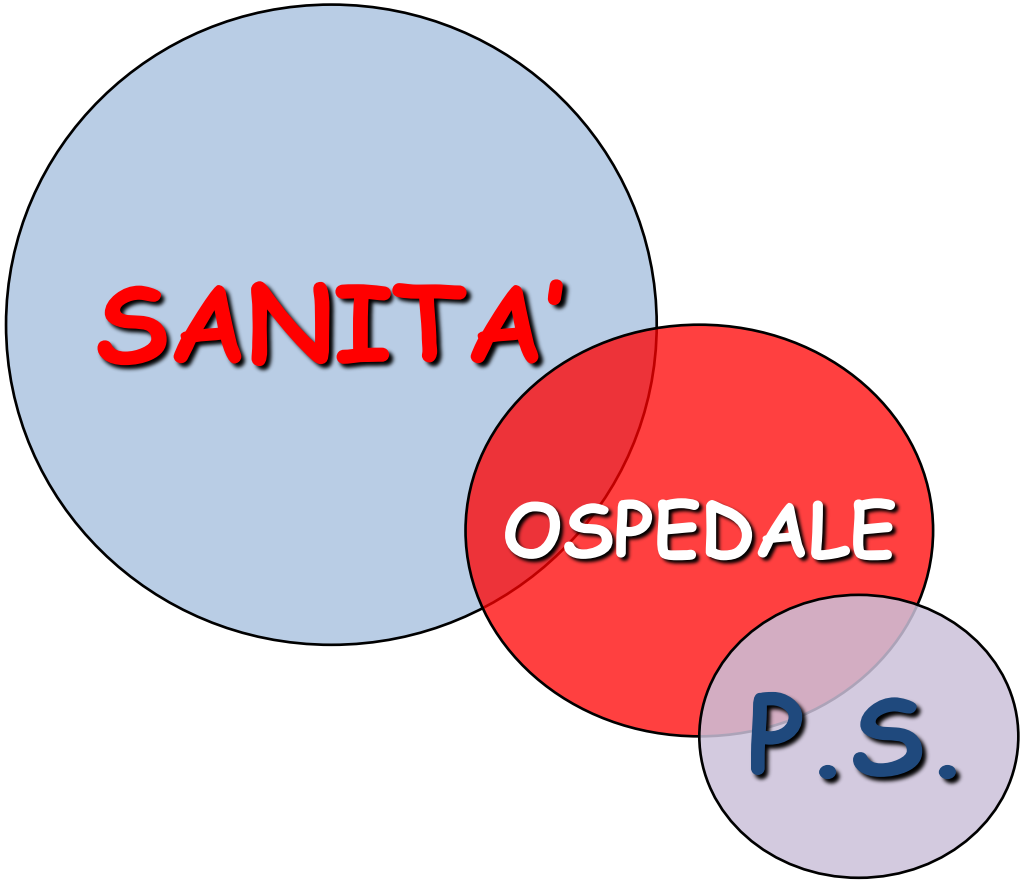
ISTITUTI OSPEDALIERI

POSTI LETTO / 1000 Ab

PERSONALE STRUTTURE DI RICOVERO PUBBL. ED EQUIPAR. PER PROFILO PROFESSIONALE



QUALI CAMBIAMENTI ?



UTILIZZO DEI PS/DEA

Ogni anno in Italia 24 milioni di persone si rivolgono ad un Pronto Soccorso

(1/3 della popolazione residente)

PRONTO SOCCORSO
COSA
CHIEDONO ?

PRONTO SOCCORSO
Dolore
Trauma
Dispnea
Intossicazioni
molto altro ancora
Vere emergenze
L'inappropriatezza
Bisogni non sanitari

"BISOGNI" NON SANITARI

Accoglienza

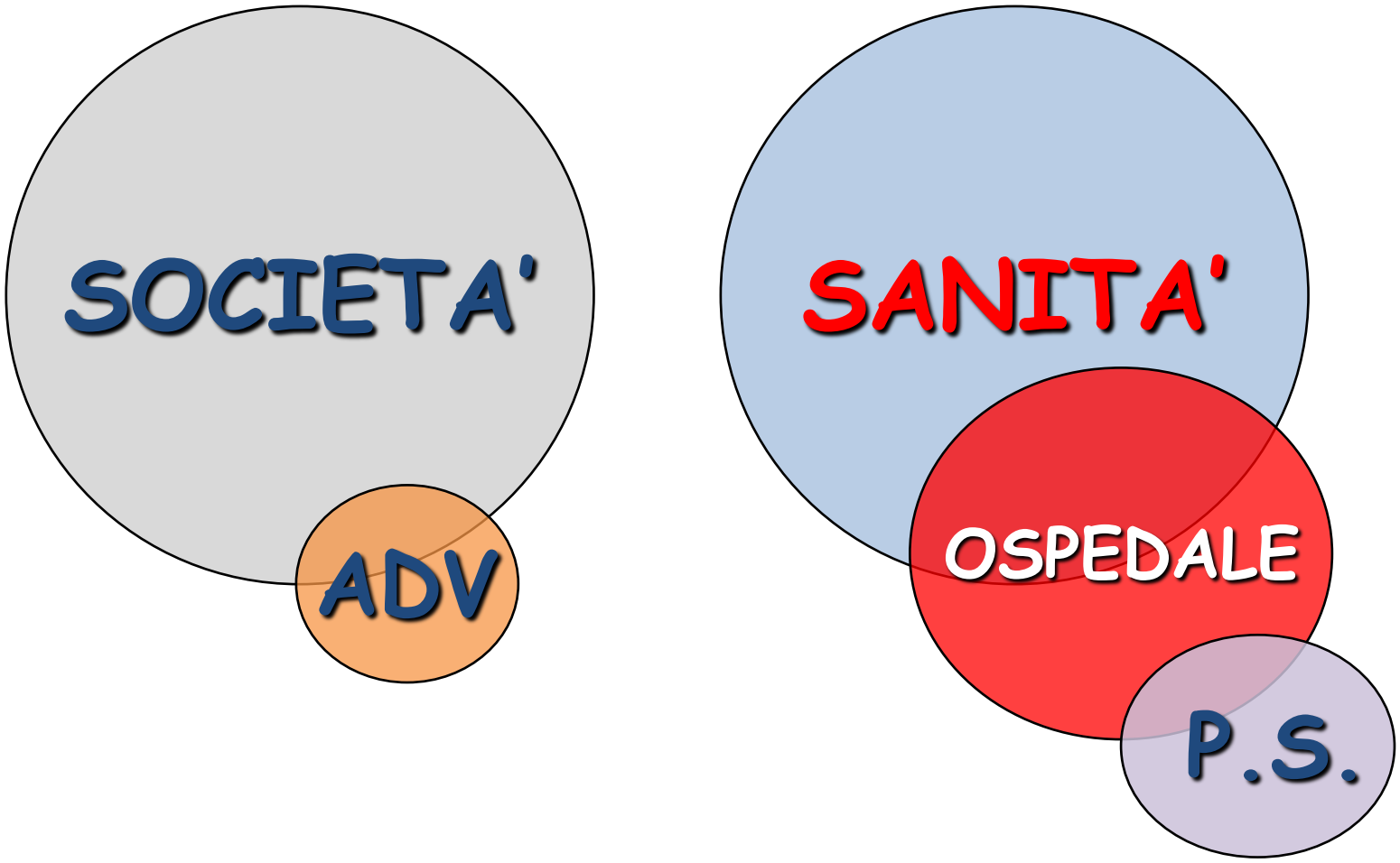
Rassicurazione

Informazione

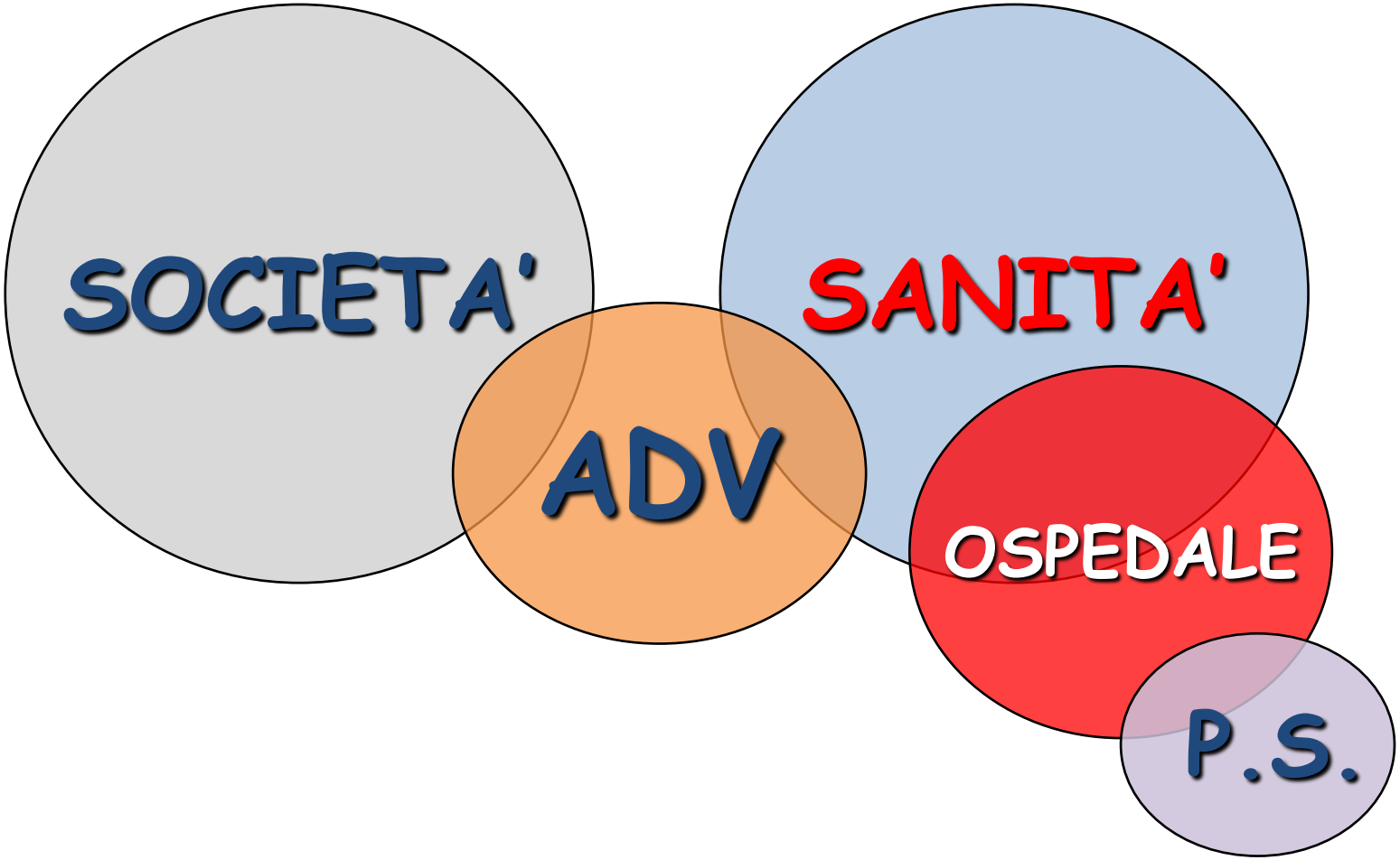
Ascolto e sostegno

Confort, spazio, privacy…

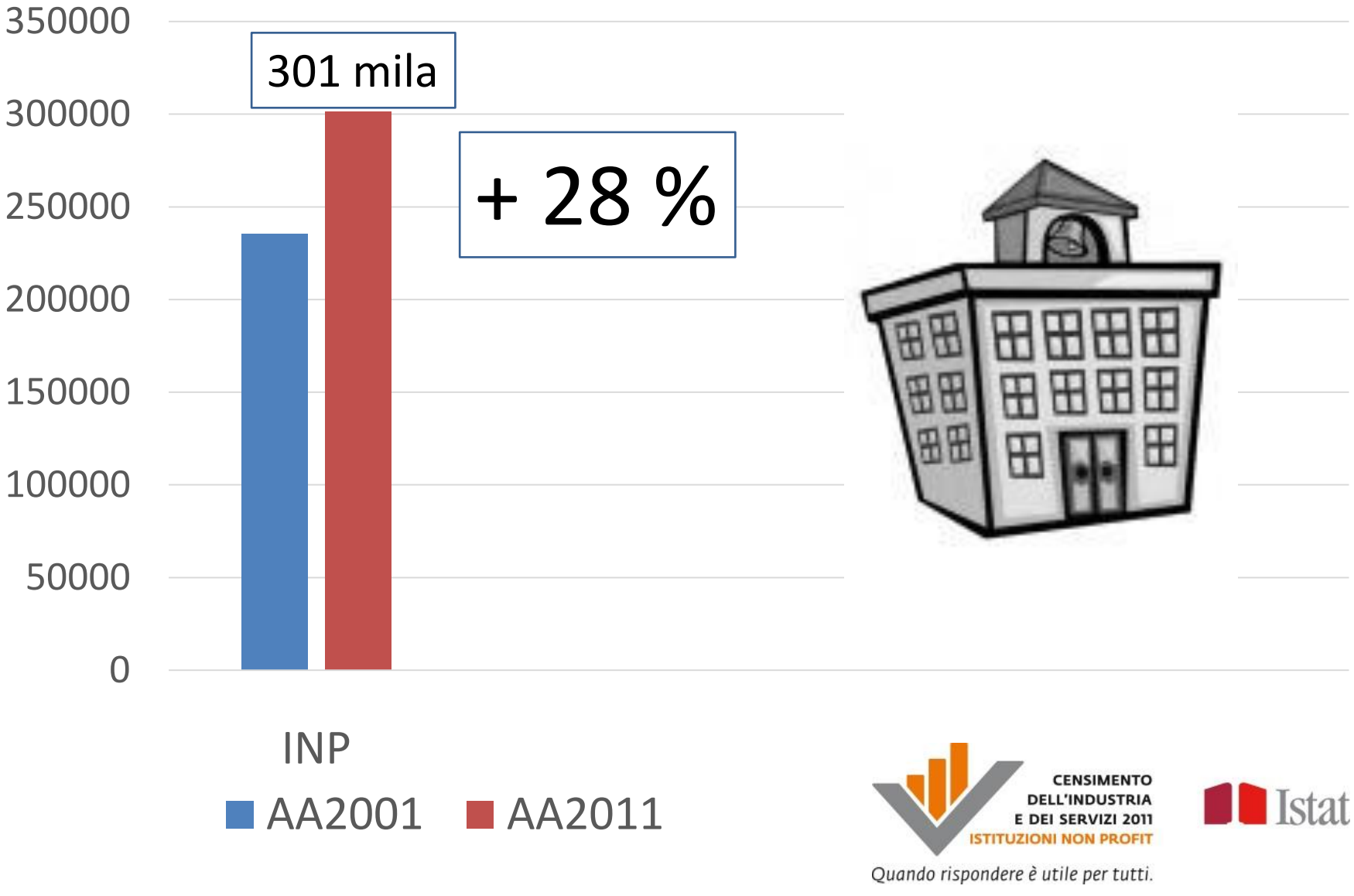
UN "MUTATO" CONTESTO



UN "MUTATO" CONTESTO



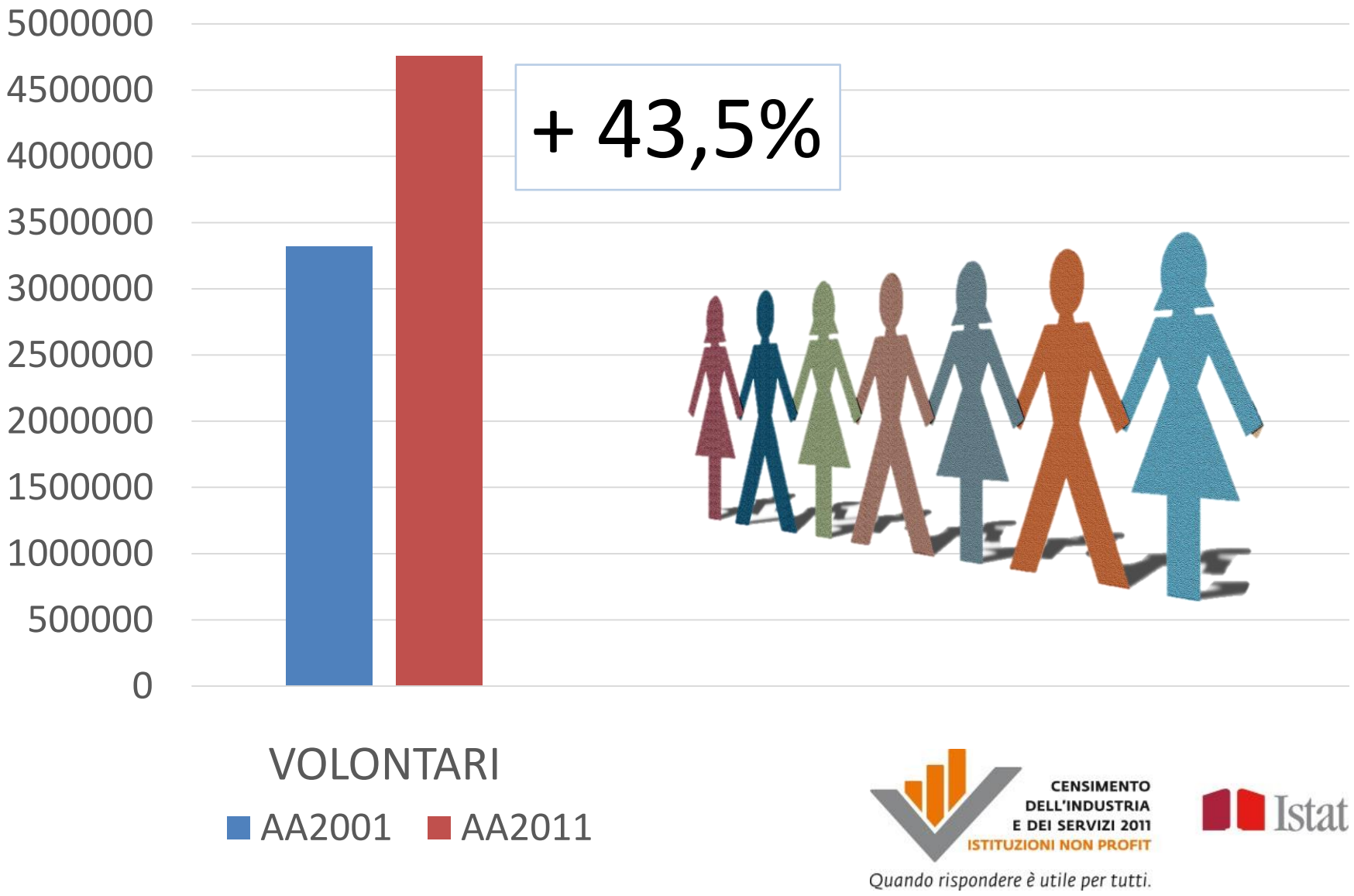
ISTITUZIONI NO PROFIT (INP)



CENSIMENTO DELL'INDUSTRIA E DEI SERVIZI 2011
ISTITUZIONI NON PROFIT
Quando rispondere è utile per tutti.

Istat

N. VOLONTARI NELLE INP: 4,7 MILIONI



CENSIMENTO DELL'INDUSTRIA E DEI SERVIZI 2011
ISTITUZIONI NON PROFIT
Quando rispondere è utile per tutti.

Istat

IST. NO PROF. CON PREVALENTE (>75%) PERSONALE VOLONTARIO

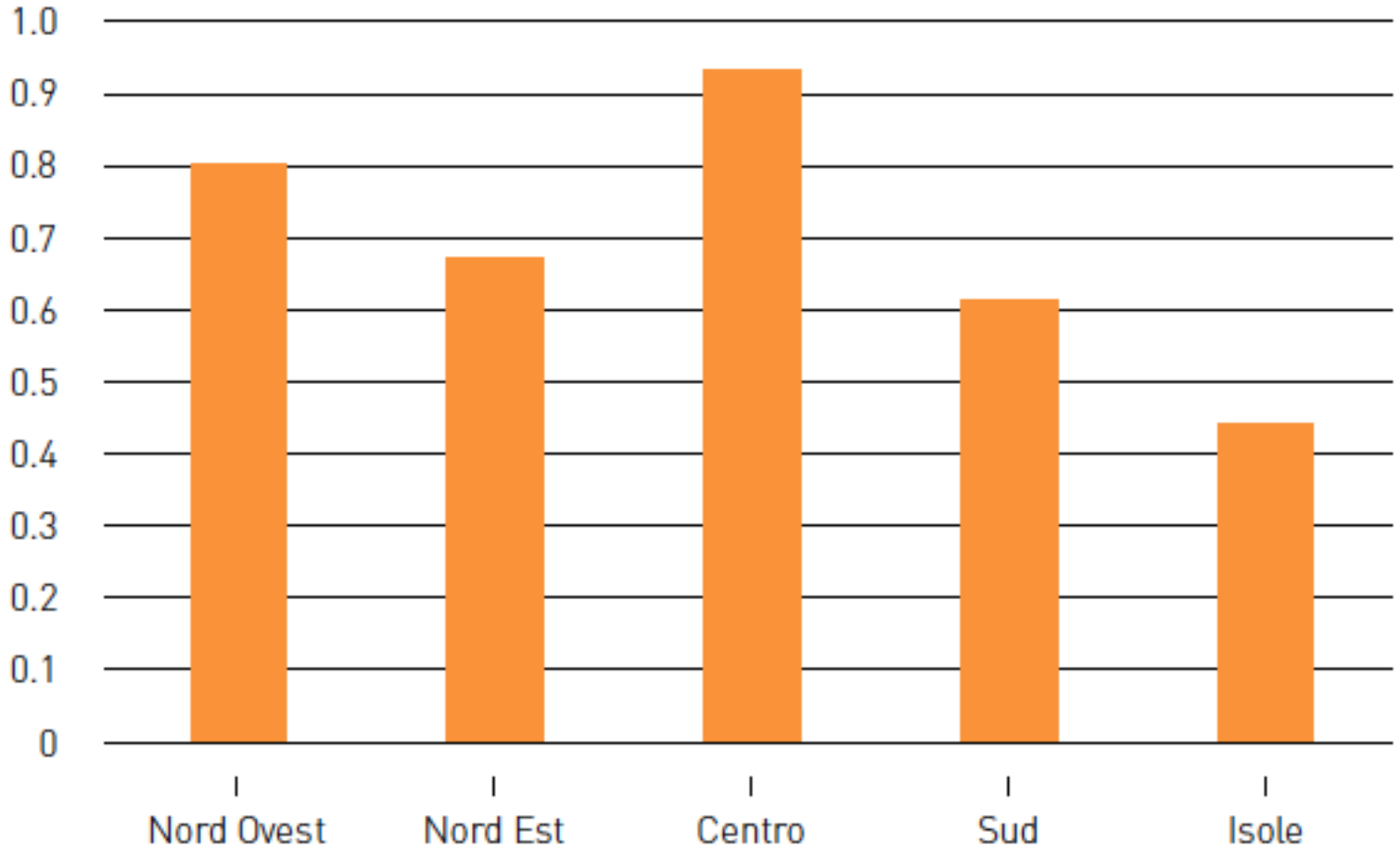
Istituzioni

224 mila
(75 %)

Volontari

4,6 milioni
(95 %)

Numero di OdV / mille abitanti / area geografica



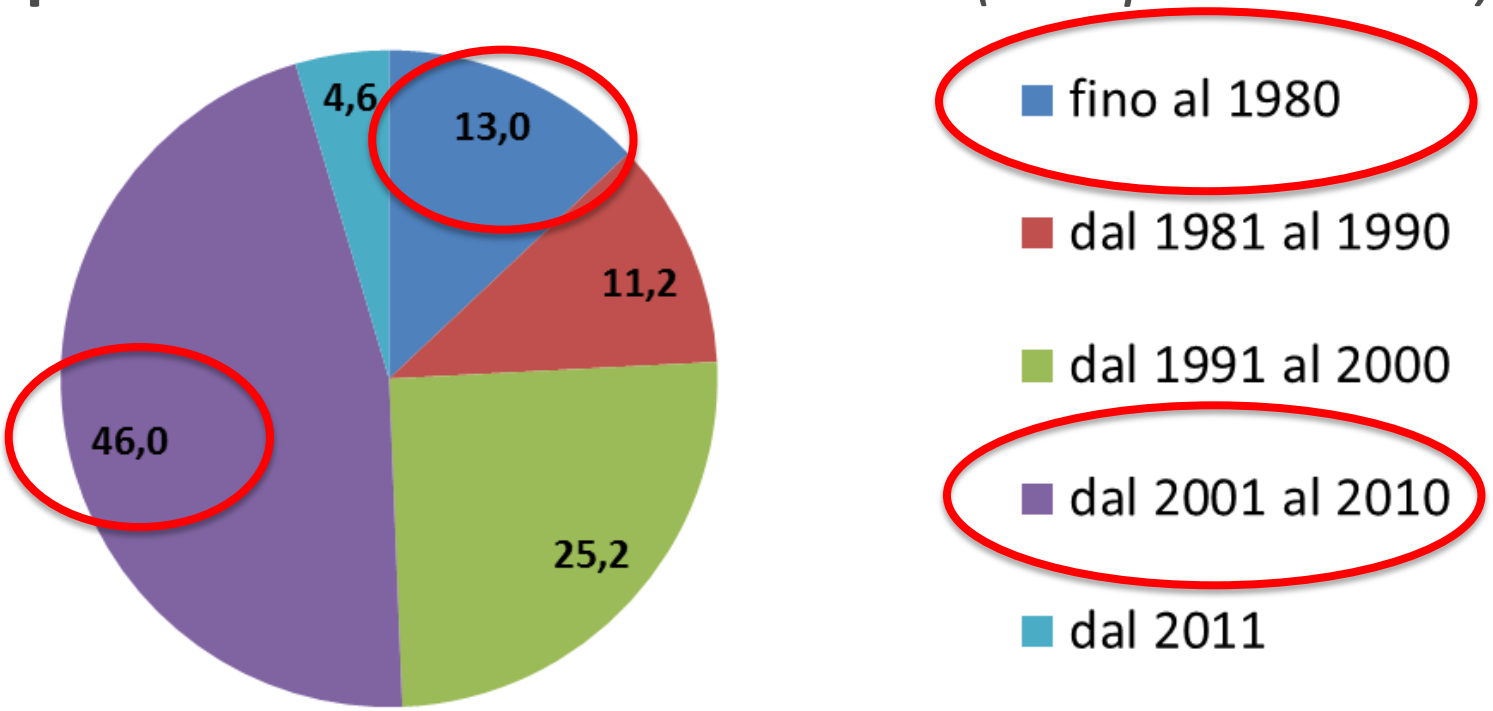
CENSIMENTO DELL'INDUSTRIA E DEI SERVIZI 2011
ISTITUZIONI NON PROFIT
Quando rispondere è utile per tutti.

Istat

Rilevazione 2011

IST. NO PROF. CON PREVALENTE PERSONALE VOLONTARIO

periodo di costituzione *(composizione %)*



LE DUE ANIME DEL SETTORE NO PROFIT

Mutualistica

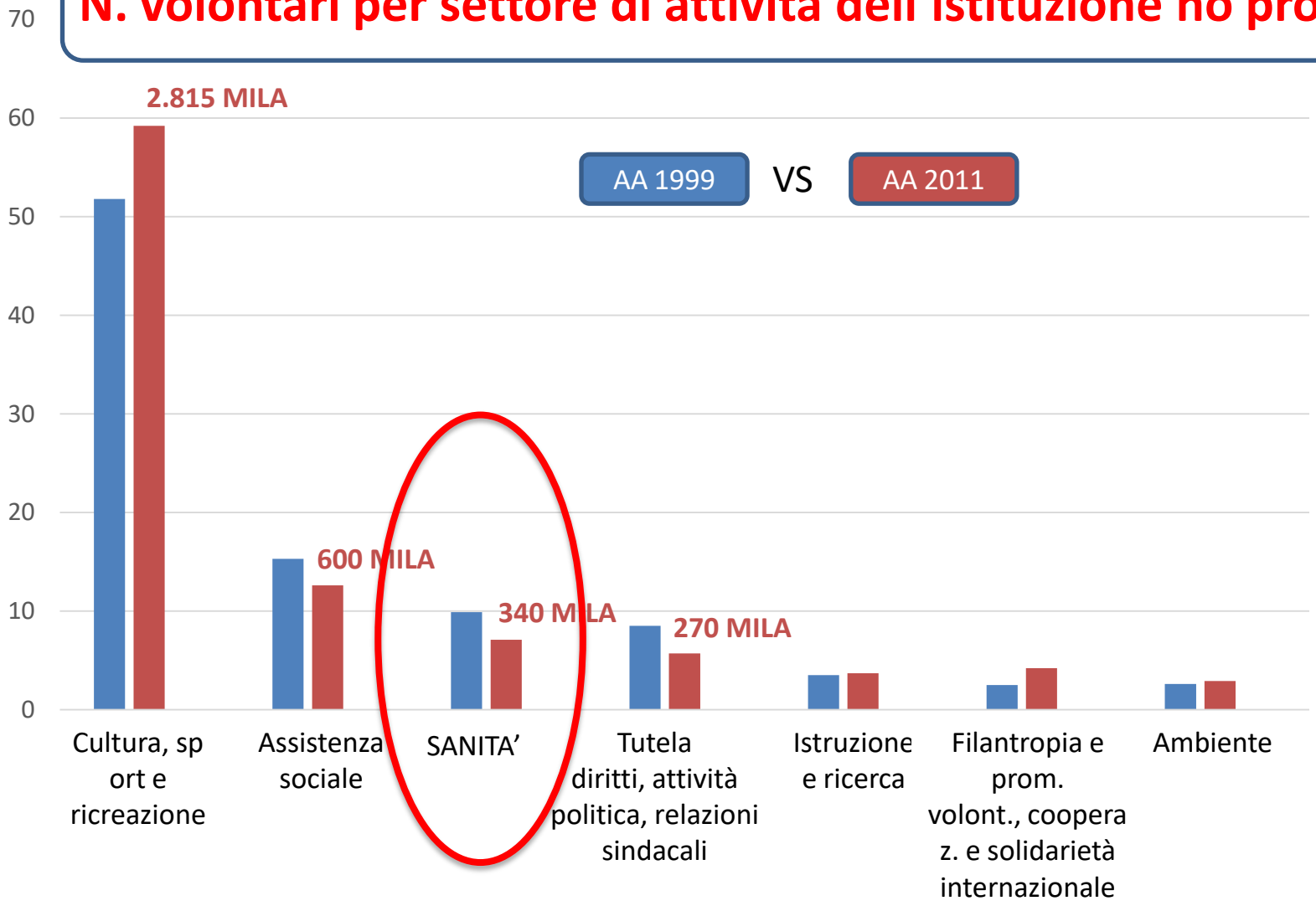
✓ orientata ai bisogni dei propri associati

Solidaristica

✓orientata a soddisfare i bisogni degli individui ed al benessere della collettività

Numero mediano di volontari per settore di attività

N. volontari per settore di attività dell'istituzione no profit



Settore Sanità: censimento 2011

Istituzioni

12mila
(3,6%)

Volontari

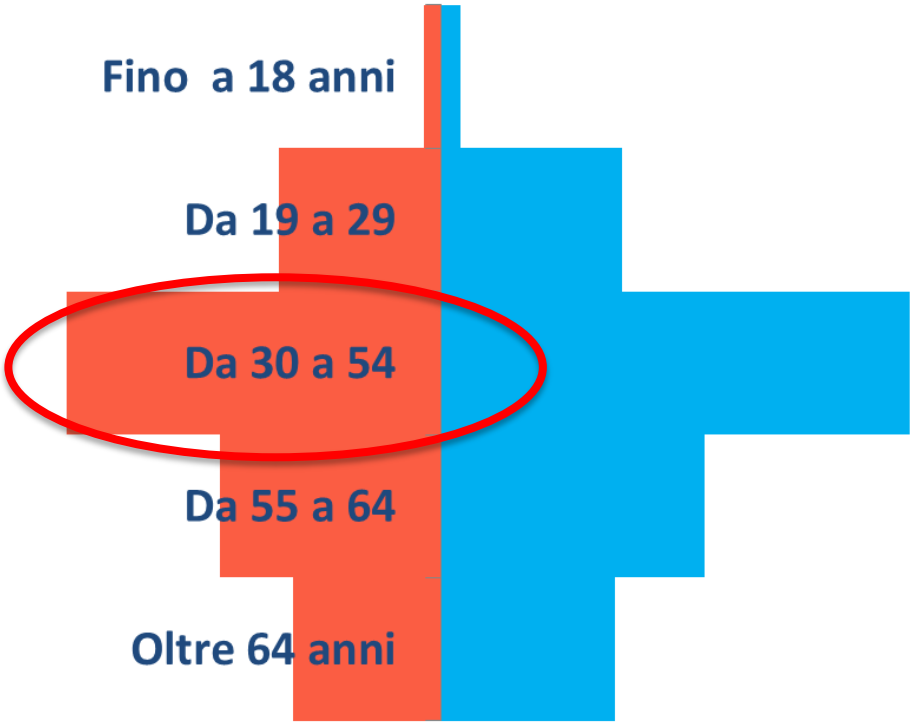
340 mila
(7,1%)

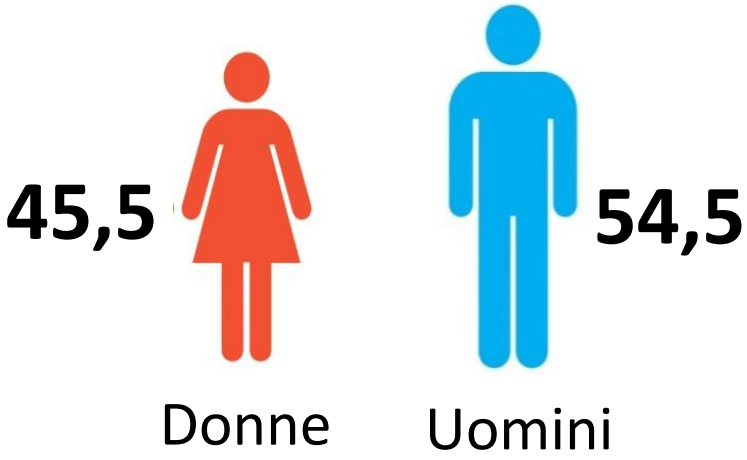
" quello che facciamo è soltanto una goccia nell'oceano, ma se non ci fosse quella goccia all'oceano mancherebbe "

Madre Teresa di Calcutta

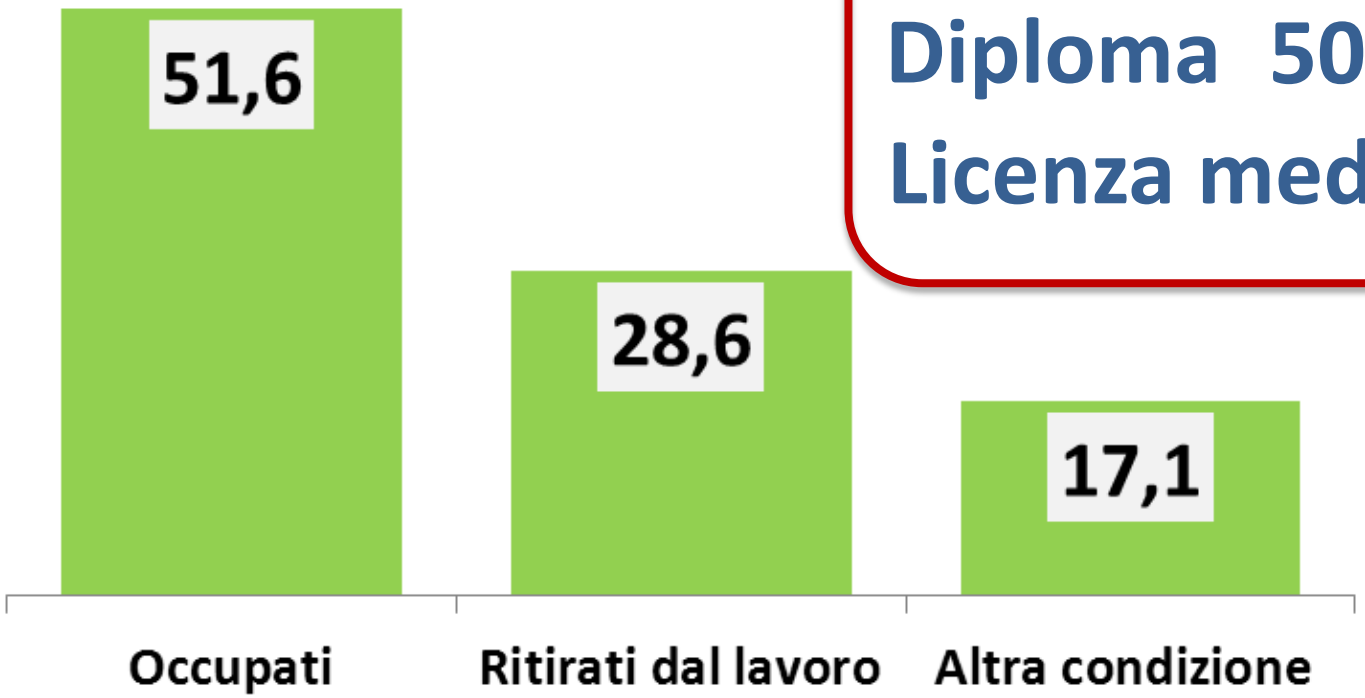
CHI SONO … COSA FANNO …

Sanità: genere ed età dei volontari





Sanità: titolo di studio e professione

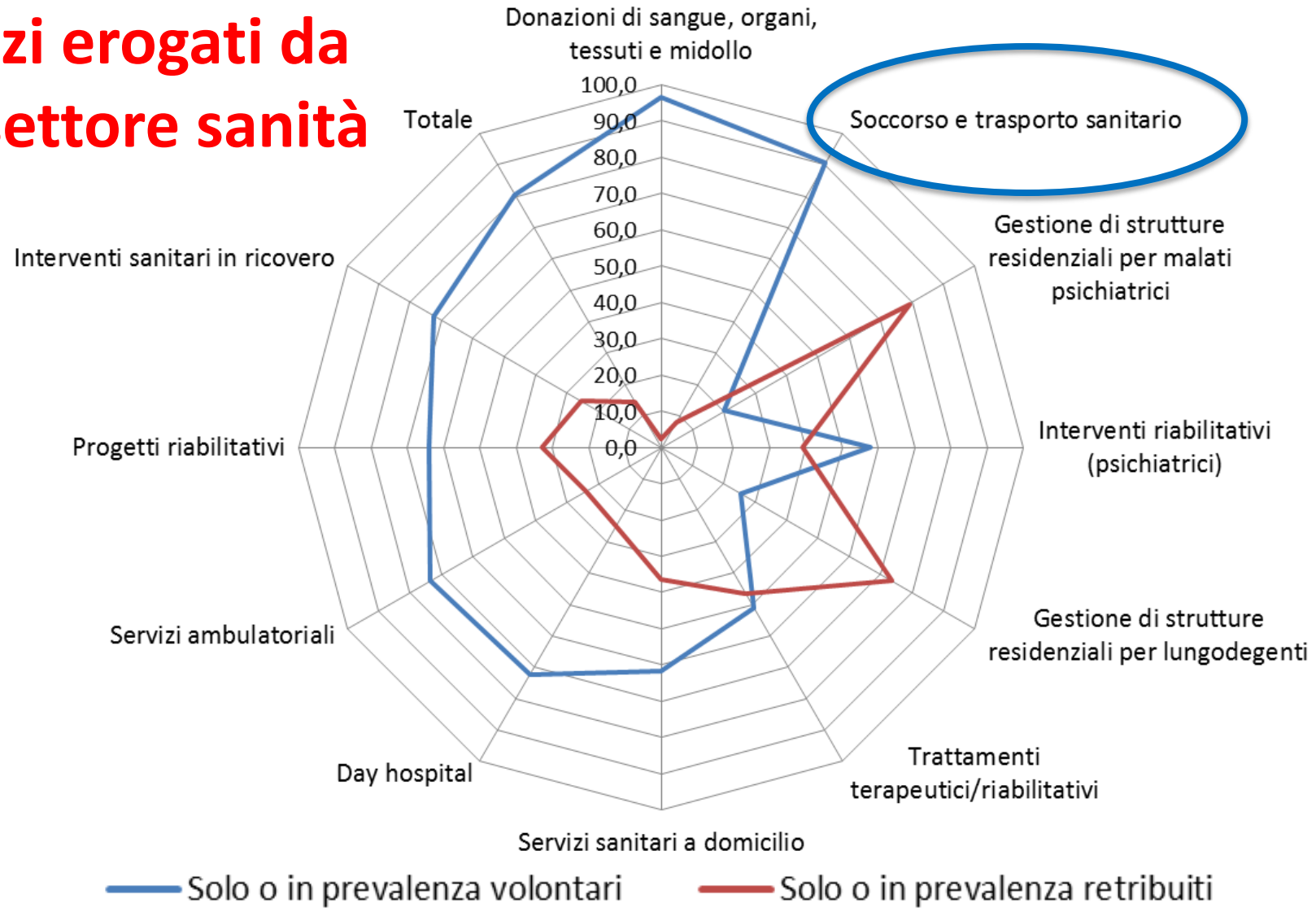


Laurea 18,1 %

Diploma 50,2 %

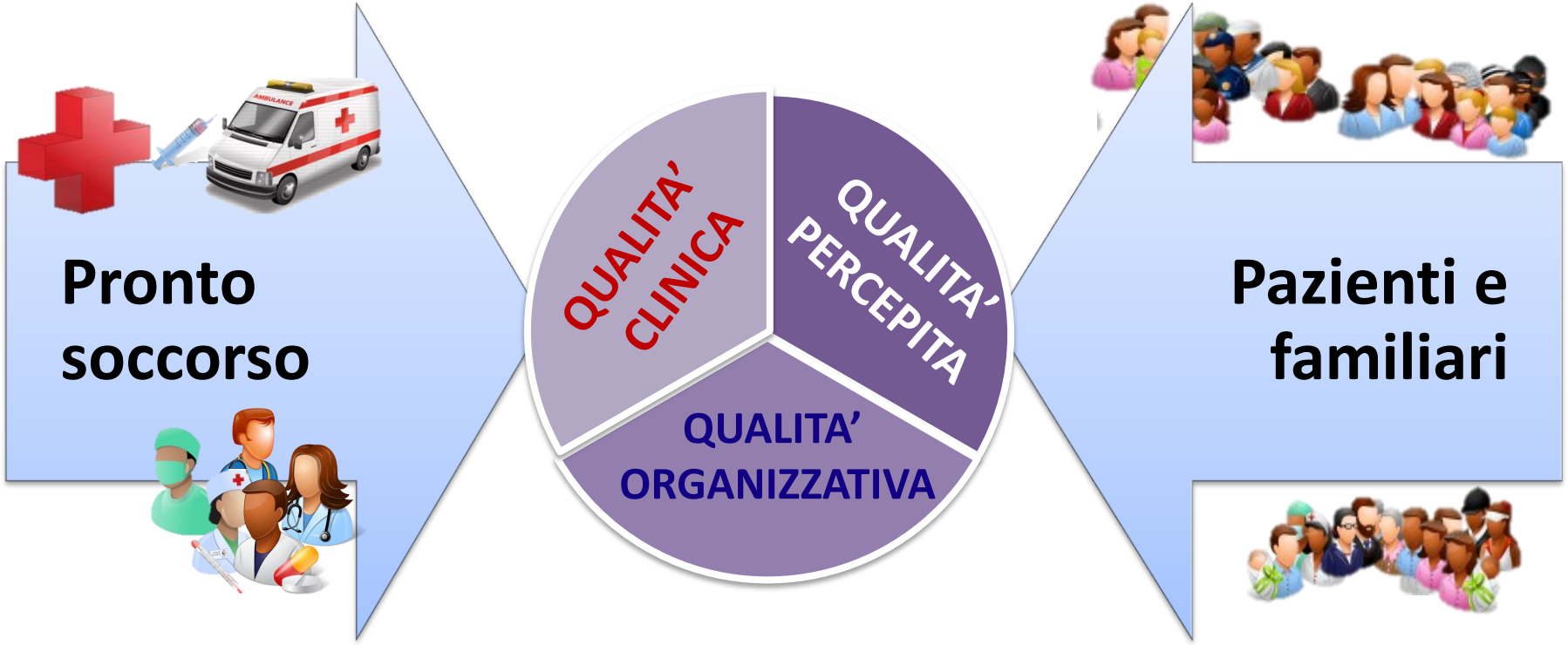
Licenza media 31,7 %

Servizi erogati da INP: settore sanità



RUOLO CONSOLIDATO NEL SETTORE EXTRAOSPEDALIERO

La qualità nei servizi sanitari



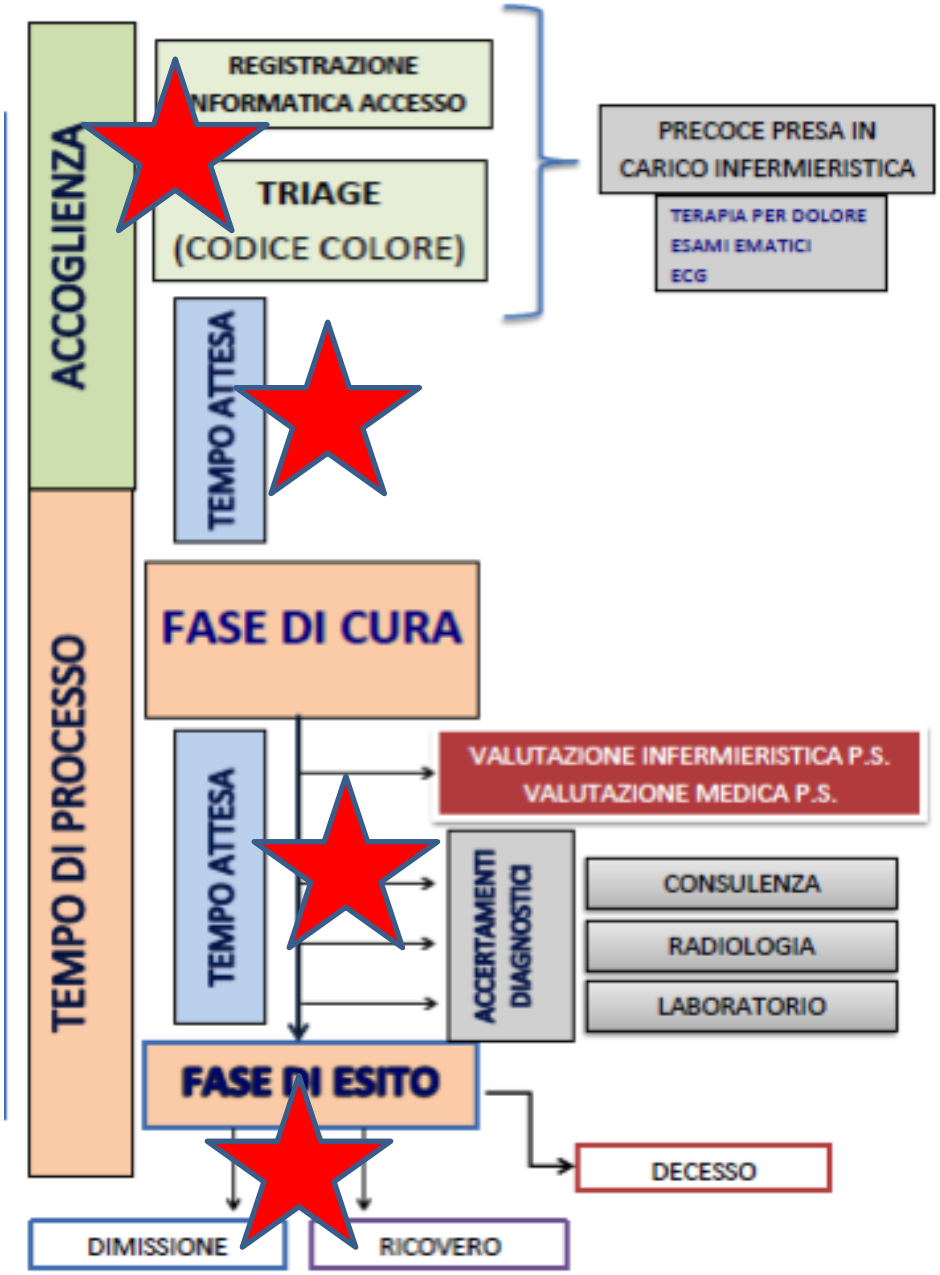
REVIEW

Patient satisfaction in emergency medicine

C Taylor, J R Benger

Emerg Med J 2004;**21**:528–532. doi: 10.1136/emj.2002.003723

- Competenze relazionali e comportamento dei professionisti
- Informazioni e spiegazioni
- Tempo di attesa e aspetti correlati



Osservazione etnografica

RED STARS

Organizzazione rigida non empatica

…travolti dal vortice del fare, troppo spesso dimentichiamo che anche la relazione è cura…

R.Covezzi, 2013

Un pompelmo è un limone che ha avuto un'opportunità e l'ha sfruttata.

- Oscar Wilde

Cambio di scena…

Accoglienza

Pron… soccorso

Gestione dell'attesa

Supporto non sanitario

Pazienti e familiari

Diventano intermediari tra professionisti ed utenti dando un ‘’tocco’’ **umano** all’ ambiente

VOLONTARIATO DI QUALITA’

Cambio di scena…

Accoglie il nuovo

Vive il nuovo

Scopre il nuovo

Il Sanitario

Il Volontario

Il Paziente

LE "LEVE" PIU' IMPORTANTI …

FORMAZIONE

SVILUPPO DI ABILITA' RELAZIONALI E CONOSCENZE TECNICHE UTILI PER

- LAVORARE AL MEGLIO
- AFFRONTARE LE DIFFICOLTA' DEL "NUOVO"
- SODDISFARE IL PROPRIO BISOGNO DI SENTIRSI APPREZZATI PER LE COMPETENZE SVILUPPATE

SUPPORTO ORGANIZZATIVO

L ' ORGANIZZAZIONE ACCOGLIE LE PREOCCUPAZIONI DEI NUOVI ARRIVATI

- INCORAGGIA , SPRONA …
- RICONOSCE, VALORIZZA …
- "GESTISCE" I CONFLITTI

Una risorsa preziosa da custodire con cura

Un "grazie" ai professionisti con cui ho collaborato nella stesura:

- **Sabrina Stoppiello**
  DCSE – ISTAT – ROMA
- **Dott. Marco de Angelis**
  Dipartimento Psicologia
  Universita' di Bologna
- **Gian A. Cibinel**
- **Luca Gelati**

Grazie ai volontari !!!