

Titolo:	Il Family center Anna Meyer: un nuovo modello di accoglienza. Il contributo delle Associazioni di cittadini.
Proponente:	Comitato di Partecipazione aziendale AOU Meyer IRCCS
Referente:	Daniela Papini
Area tematica:	A.3. UMANIZZAZIONE DELLE CURE
Soggetti coinvolti:	- Associazioni del comitato - Direzione aziendale

ABSTRACT

Il Family center è dedicato all'accoglienza delle famiglie al momento dell'ingresso in ospedale per un ricovero e ad attività di supporto durante la degenza. Segue allegato.

Il Family center Anna Meyer.

Un nuovo modello di accoglienza. Il contributo delle Associazioni di cittadini.

L'umanizzazione delle cure, declinata nelle sue componenti multifattoriali quali la dimensione umana e relazionale della cura, lo spazio architettonico, l'accoglienza, il gradimento delle prestazioni offerte, l'informazione e la comunicazione è stata l'incubatrice privilegiata della progettualità che si è concretizzata con l'avvio della nuova struttura denominata Family center A. Meyer.

Il Family center è dedicato all'accoglienza delle famiglie al momento dell'ingresso in ospedale per un ricovero e ad attività di supporto durante la degenza.

Il nuovo modello mette al centro la famiglia e le sue esigenze con più appropriatezza di prima, facilitando tutti quegli aspetti che hanno un impatto significativo sull'esperienza di cura che il bambino/adolescente e i suoi genitori faranno durante il ricovero.

Sono riuniti nella struttura un pool di professionisti che fanno riferimento ai servizi di Accoglienza, Continuità assistenziale, Psicologia ospedaliera, Servizio sociale ospedaliero e Ospitalità, Mediazione linguistico culturale, Ufficio relazioni con il pubblico, Scuola in ospedale.

Le associazioni di cittadini hanno uno spazio dedicato nella struttura.

Le associazioni di cittadini sono state le prime a porre alla Direzione la necessità di spazi e modalità dedicati all'accoglienza ricovero. La Direzione ha messo in lavorazione i suggerimenti delle associazioni, attraverso focus con le famiglie, le segnalazioni all'URP, la conoscenza di esperienze analoghe in ospedali pediatrici europei e americani.

Nel gennaio 2019 la Direzione illustra al Comitato il progetto Family center e immediatamente nasce il gruppo di lavoro dedicato.

Il 22 marzo 2019 viene avviato formalmente, alla presenza della Direzione generale e sanitaria il percorso partecipativo "Verso il Family center A. Meyer" al quale partecipano 26 associazioni firmatarie del Protocollo di intesa.

Dalla discussione emergono riflessioni e indicazioni in relazione alla co-progettazione di uno spazio riservato alle associazioni nella struttura:

- conoscersi meglio fra associazioni
- acquisire maggiori conoscenze nella relazione di aiuto con le famiglie
- declinare modalità di presenza e funzioni delle associazioni nel Family
- esercitare più ascolto nel rapporto fra pari da genitore a genitore
- necessità di essere maggiormente informati e formati
- approfondire il valore della presenza associativa nel Family

Si susseguono una serie di incontri, alcuni coordinati dall'URP, altri in autonomia coordinati da un'Associazione di genitori. Incontri che proseguono da remoto nella fase dell'emergenza sanitaria. L'URP organizza i corsi di formazione su argomenti di ordine generale come richiesto dalle associazioni per accompagnare il percorso in ottica *family centered care*.

Oltre gli incontri assembleari del CDP, il gruppo di associazioni si riunisce periodicamente e il 10 novembre 2021 organizza insieme all'azienda una giornata dal titolo "Family center. Tutti imparano, tutti insegnano". Il 13 dicembre 2021 viene inaugurato il Family center.

Considerazioni

Sappiamo che il ricovero genera un abbassamento delle difese e della capacità di orientamento. È un'esperienza comune osservata anche nell'ospedale dell'adulto ma in un pediatrico le dimensioni emotive sono amplificate. Abbiamo quindi stressato le componenti tipiche di un'accoglienza professionale, calda, familiare, in un ambiente che sa di casa. Componenti che da subito possono incidere positivamente sull'esperienza complessiva. Siamo consapevoli che non vi è una relazione standard che va bene per tutte le famiglie, ma il poter costruire con il contributo dei molti professionisti e anche delle associazioni un servizio personalizzato è una sfida che si rinnova tutti i giorni.

Per saperne di più www.meyer.it/familycenter

