

## LA CONCEZIONE DELLE CURE PRESSO L'OSC

### Introduzione

L'elaborazione di una "Concezione delle cure presso l'OSC" ha come obiettivo di:

**1. uniformare gli impegni e gli intenti...**

... permettendoci di attingere ad una fonte comune per operare in modo coerente nella pratica quotidiana.

**2. avere un comune quadro d'orientamento...**

... dal quale poi desumere le varie modalità d'intervento, dapprima generali fino ad arrivare al dettaglio dei protocolli.

**3. avere un riferimento calzante alla nostra realtà...**

... poiché il modello di lavoro viene desunto dalla nostra pratica quotidiana, sviluppata e modellata a partire da un contesto socioculturale specifico. Tale concetto di lavoro è pertanto pertinente alla nostra realtà. Il vantaggio che ne deriva è il poter avere tra le mani uno strumento di lavoro immediatamente utilizzabile.

**4. realizzare un legame tra i presupposti legali, politici e sociali che ci governano...**

...per assicurare che nell'attività pratica si risponda ai nostri obblighi in termini di impegno sociale, d'aggiornamento e legali.

**5. garantire la flessibilità dell'organizzazione...**

... affinché sia attenta all'evoluzione ed ai mutamenti delle esigenze dell'utenza e della società, per fornire risposte sempre adeguate.

**6. facilitare l'inserimento di nuovo personale...**

... presentando il modello di lavoro a cui il nuovo personale è chiamato ad aderire, così da assicurare continuità e comprensione.

**7. promuovere la ricerca...**

... quale strumento di crescita personale ed istituzionale. La ricerca può essere pratica oppure teorica ed essere svolta solo dalla nostra Organizzazione o in collaborazione con altri Istituti. Con questo strumento si garantisce anche la qualità delle cure e l'adeguatezza di modelli di presa a carico.

**8. promuovere ...**

... i diritti dei pazienti previsti dalla LASP e dalla CEDU.

Tale concezione intende essere un modello concettuale di riferimento per ogni operatore che lavora presso le strutture dell'OSC.

Essa tiene in considerazione i principi dell'OMS e della LASP.

Data emissione 12/06/08	Redatto da OSC	Pagina 1 di 6
Data revisione 27/01/11	Approvato da Direttore OSC	

## Il modello concettuale

Si definisce attraverso il modo in cui una struttura interpreta gli elementi essenziali dell'operare sociopsichiatrico: l'uomo, la salute e malattia, l'ambiente e le cure. La definizione di tali elementi costituisce una guida per la pratica professionale ed orienta gli aspetti deontologici e attitudinali dell'operatore.

- **l'essere umano**

... nella nostra concezione, conformemente a quanto indicato dall'OMS, l'essere umano è da considerarsi nel suo insieme bio-psico-sociale e spirituale, come un sistema aperto in continua evoluzione.

- **la salute**

... è per noi la capacità dell'individuo di mantenere un equilibrio muovendosi su quattro assi (biologico, psicologico, sociale, spirituale) e di adattarsi contemporaneamente all'ambiente in cui vive, interagendo con esso. Tale equilibrio è soggettivo, dinamico e in continuo cambiamento.

- **la malattia**

... è quella situazione in cui l'equilibrio descritto sopra subisce delle alterazioni che non consentono più all'individuo di dare adeguata risposta ai propri bisogni e d'interagire in modo efficace con il suo ambiente.

- **l'ambiente**

... è un sistema generale all'interno del quale altri sottosistemi quali famiglia, persona, gruppo, società, lavoro, cultura, ecc. sono in relazione tra di loro. Le interazioni fra questi sistemi comportano un continuo riadattamento reciproco.

- **l'intervento di rete**

... che assicura all'utente una presa a carico mirata, condivisa e coordinata fra tutti gli operatori coinvolti, siano essi OSC od esterni, che sono con lui in una relazione di aiuto.

- **le cure**

Per quanto riguarda le cure essendo questo l'elemento fondamentale della concezione delle cure presso l'OSC, meritano di essere maggiormente dettagliate nei contenuti:

## Le cure

Per gli operatori OSC "curare" significa mantenere o riportare nella persona l'equilibrio bio-psico-sociale e spirituale, offrendo delle cure relazionali e tecniche (intese in senso lato) di cui è specificamente competente, basate su conoscenze scientifiche.

*Funzione 1:* sostenere e supplire l'utente nelle attività della vita quotidiana;

Data emissione 12/06/08	Redatto da OSC	Pagina 2 di 6
Data revisione 27/01/11	Approvato da Direttore OSC	

- Funzione 2:* accompagnarlo nelle situazioni di crisi e nel periodo terminale della vita;
- Funzione 3:* partecipare attivamente alle misure preventive, diagnostiche e terapeutiche offerte dal territorio;
- Funzione 4:* partecipare alle azioni di prevenzione delle malattie e degli incidenti, di salvaguardia e promozione della salute. Partecipare ad azioni di riadattamento funzionale e di reinserimento sociale;
- Funzione 5:* contribuire al miglioramento della qualità e dell'efficacia delle cure ed allo sviluppo delle competenze professionali. Collaborare ai programmi di ricerca realizzati nel campo della sanità.

Queste funzioni hanno quale obiettivo generale l'intervento in favore dell'utente e del suo ambiente al fine di aiutarlo a recuperare il proprio equilibrio.

### Concetti cardine delle cure presso l'OSC

- **accoglienza**

... che non si limita ad un'attenzione del momento che caratterizza il primo contatto dell'utente con l'UTR, ma che deve essere un atteggiamento attivo e costante nell'operatore e nella struttura verso l'ospite, i suoi bisogni, così come pure verso le persone che gli gravitano attorno.

Stesso criterio si deve applicare a tutte quelle persone che per qualsiasi motivo abbiano contatto con l'OSC siano essi parenti, semplici visitatori, persone che utilizzano le nostre infrastrutture, collaboratori esterni, eccetera.

- **alleanza terapeutica**

... da ricercare, coltivare e favorire nei confronti del paziente, ma anche verso i familiari o le persone a lui vicine. Infatti la collaborazione e la reciproca fiducia costituiscono una risorsa fondamentale per poter agevolare il processo riabilitativo e terapeutico del paziente.

- **globalità delle cure**

... caratterizza la nostra prestazione in cure, secondo un modello incentrato sulle esigenze biologiche, psicologiche, socioculturali e spirituali dell'individuo.

- **rispetto**

... soprattutto inteso come rispetto della dignità umana. Ogni cura deve essere prestata nel rispetto della persona in cura, della sua intimità, dei suoi bisogni e desideri, del suo credo politico e religioso, della sua etnia, dei suoi affetti, delle sue paure, della propria libertà individuale.

- **cura dell'ambiente**

... nel nostro modello di lavoro, l'ambiente non è semplicemente un contenitore, ma ha una valenza terapeutica. Bisogna saperla riconoscere, utilizzare ed eventualmente crearla. Ecco perché all'operatore spetta la cura del contesto, favorendo gli stimoli positivi ed intervenendo su quelli negativi. Creare un ambiente terapeutico può contribuire a rendere meno difficile l'impatto con un luo-

Data emissione 12/06/08	Redatto da OSC	Pagina 3 di 6
Data revisione 27/01/11	Approvato da Direttore OSC	

go sì di cura, ma anche di vita, sia esso un reparto, un ambulatorio, un atelier o un centro diurno e questo anche se la durata della cura è di breve periodo. Nel limite del possibile, con gli interventi strutturali effettuati in clinica e negli ambulatori, viene garantita la privacy.

- **centralità dell'utente**

... e del suo sistema familiare e sociale. Questo è il soggetto delle nostre cure. Soggetto poiché progressivamente si richiede una partecipazione attiva del paziente al suo processo terapeutico, in modo da attivare le risorse assopite. Noi lavoriamo nell'interesse del paziente, affinché questi possa recuperare quel minimo d'equilibrio che gli consenta di rientrare nel suo contesto ambientale e familiare o di continuarvi a restare. Le nostre cure sono quindi individualizzate, personalizzate e differenziate, pur attenendosi ad un unico concetto di lavoro che però garantisce un legame privilegiato con coloro (individui o enti/organizzazioni) che sono coinvolti nella presa a carico dell'utenza. Inoltre, in virtù delle leggi e dei regolamenti federali e cantonali, è assolutamente garantito il segreto professionale dei nostri operatori.

- **continuità delle cure**

... che viene assicurata da un fluido passaggio d'informazione fra struttura residenziale (clinica) e territorio (ambulatori, centri diurni). Questo concetto oltre a rendere più agevole, razionale ed efficace la presa a carico, contribuisce a conferire individualità e unicità alla persona in cura, che è accolta e dimessa dalla clinica rispettivamente dall'ambulatorio o dal Centro diurno con il suo bagaglio di personalità, esperienza e storia. A garanzia del fatto che non solo vi sia continuità nelle cure, ma che esista anche una puntualità nell'affrontare tutti gli aspetti che si presentano durante la presa a carico, ogni ospite ha un operatore di riferimento. Questo operatore ha l'impegno di vegliare affinché vengano messe in atto le misure che consentono al paziente di riacquistare l'equilibrio perso.

### Risorse a disposizione degli operatori OSC

- **lavoro in équipe multiprofessionale**

... è una condizione indispensabile per il lavoro dell'operatore presso l'OSC. L'équipe con diverse figure professionali è una risorsa importante che garantisce un continuo confronto e una crescita reciproca. Questo approccio lavorativo consente inoltre una crescita personale dell'operatore in termini di competenze per fornire quindi al paziente le migliori risposte.

- **piano terapeutico**

... permette all'équipe terapeutica di raccogliere le informazioni concernenti l'utente e di pianificare dei processi di cura comprendenti l'analisi della situazione presente, gli obiettivi futuri, le risorse da mettere a disposizione e gli interventi da attuare nonché la continua valutazione dell'operato.

- **supervisione d'équipe**

Data emissione 12/06/08	Redatto da OSC	Pagina 4 di 6
Data revisione 27/01/11	Approvato da Direttore OSC	

... e altre tecniche di gestione delle dinamiche d'équipes vengono caldamente raccomandate e favorite per tutti i gruppi di lavoro. Queste occasioni sono da accogliere come delle opportunità di crescita personale e professionale tese a sostenere l'operatore che, nella sua attività professionale in psichiatria, si trova spesso nella condizione di mettere in gioco se stesso.

- **riunioni d'équipe**

... sono degli incontri settimanali obbligatori per tutte le équipes, che vengono utilizzati per affrontare problemi nati durante la pratica lavorativa, per discutere su temi d'attualità politico-sanitaria, per informare i colleghi.

- **formazione permanente**

... è composta da diverse opportunità formative a più livelli. Non solo viene favorita la formazione obbligatoria per alcune funzioni (FMH, psicologi, Scuola superiore formazioni sanitarie), ma si investe parecchio nell'organizzazione di corsi interni. Nel limite del possibile, si garantisce all'operatore di poter seguire corsi e seminari organizzati anche da altre istituzioni ed organizzazioni attinenti al nostro campo di attività.

*Attitudini richieste all'operatore che lavora presso l'OSC o che si appresta ad entrare nell'organizzazione.*

- Atteggiamento interno positivo.
- Disponibilità, adattabilità e flessibilità mentale, attitudine alla critica costruttiva (nel senso di un atteggiamento individuale che non sia in contrasto con la politica dell'Istituto, Concezione delle Cure OSC, disposizioni interne, etc).
- Capacità ad assumersi le responsabilità inerenti il ruolo che si ricopre all'interno dell'organizzazione (mansionario).
- Creatività.
- Spirito di gruppo (nel senso di aver voglia e piacere di lavorare in una équipe multiprofessionale).
- Saper garantire sempre la prestazione di cure di qualità (nell'ambito di un servizio di qualità).
- Riconoscere e rispettare i collaboratori a seconda delle loro competenze.
- Comunicazione e trasparenza.
- Spiccate capacità d'introspezione, di empatia e di assenza di pregiudizi.
- Sensibilità pedagogica.

Data emissione 12/06/08	Redatto da OSC	Pagina 5 di 6
Data revisione 27/01/11	Approvato da Direttore OSC	

- Condotta deontologicamente ed eticamente ineccepibile, funzione di modello per gli altri.
- Spiccata capacità di passare dal generale al particolare, d'individualizzare le cure anche laddove ci si debba attenere ad un modello precostituito (es. protocollo).
- Capacità di trasferire delle nozioni nella pratica e di concettualizzare la pratica in teoria.
- Deve saper essere incisivo non solo rispetto ai pazienti, ma soprattutto nei confronti dei propri colleghi e di altre figure professionali.
- Capacità di aggiornare le proprie conoscenze e disponibilità ad usare nuovi strumenti di lavoro.
- Capacità di critica ed autocritica.

## **ABBREVIAZIONI**

<b>CEDU</b>	Convenzione europea dei diritti dell'uomo
<b>FMH</b>	Federazione dei medici svizzeri
<b>LASP</b>	Legge sull'assistenza sociopsichiatrica
<b>OMS</b>	Organizzazione mondiale della sanità
<b>OSC</b>	Organizzazione sociopsichiatrica cantonale
<b>UTR</b>	Unità terapeutica riabilitativa

**Documento adottato dal Consiglio di Direzione OSC il 20 dicembre 2005.**

Data emissione 12/06/08	Redatto da OSC	Pagina 6 di 6
Data revisione 27/01/11	Approvato da Direttore OSC	