



## LA CONCEZIONE DELLA CURA OSC

La Concezione della cura dell'OSC è frutto di un lavoro di concertazione fra tutti gli attori, coerentemente con un indirizzo partecipativo della cura. In tal senso, vi è stata una partecipazione attiva nella sua realizzazione anche da parte dell'utenza. Approvato dal Consiglio di Direzione OSC nella sua seduta dell'8 maggio 2024.

### La cura

Scopo della Concezione della cura dell'OSC è orientare gli intenti e gli interventi relativi alla presa in carico di utenti nell'area di salute mentale-psichiatria, garantendo servizi di qualità in applicazione dei principi sanciti dalla Legge vigenti che regolamentano l'assistenza e il rispetto dei diritti del paziente. Infatti, la Costituzione federale, la Legge sanitaria cantonale richiamano al rispetto della integrità umana, al consenso informato e all'autonomia del paziente e la LASP si incentra sulla tutela della libertà individuale, i diritti e l'assistenza dell'utente.

Gli operatori OSC lavorano in equipe multidisciplinare sviluppando un intervento che valorizza una completa sintesi di approcci (interdisciplinarietà). Per loro "curare" significa accompagnare, sviluppare risorse e abilità e/o mantenere la persona in una condizione di equilibrio bio-psico-sociale e spirituale offrendo cure di qualità basate su conoscenze aggiornate ed evidenze scientifiche validate.

In tutti i contesti di cura, sia stazionari, sia territoriali, la presa in carico si sviluppa a partire da un'attenta analisi di tutte le aree di vita della persona e del suo sistema d'appartenenza. L'intervento diventa quindi globale e strettamente individualizzato.

La finalità ultima dell'intervento è favorire la permanenza della persona assistita nel suo contesto di vita e ridurre al minimo il ricorso ad un ricovero, privilegiando quindi l'offerta territoriale, e coinvolgendola nel proprio percorso di cura affinché elabori strategie di coping e sviluppi resilienza. Tale coinvolgimento si estende anche ai familiari/prossimi, così come all'intera rete formale e informale, con l'obiettivo che diventino partner della cura. L'OSC offre una serie di servizi ben distribuiti sul territorio ticinese e luoghi di accoglienza e di intervento socioterapeutico e socioeducativo.

### **1- ACCOGLIENZA**

L'accoglienza è una funzione permanente senza la quale non ci può essere una buona cura. La comunità, il collettivo e le equipe hanno la responsabilità di predisporre con attenzione i luoghi dell'incontro. Ogni singolo operatore dell'Organizzazione deve costantemente esercitare la pratica dell'epochè (sospensione del giudizio) per permettere ai nostri utenti di raccontarsi, ritessere la trama della loro storia in una rinnovata attribuzione di senso. Accogliere vuol dire anche "fare posto" per permettere all'altro di trovare il suo spazio nel mondo e questo richiede un'attenzione ai gesti gentili nel rispetto della singolarità dell'altro.

|                         |                                      |               |
|-------------------------|--------------------------------------|---------------|
| Data emissione 26/02/08 | Redatto da Direttrice delle cure OSC | Pagina 1 di 4 |
| Data revisione 08/05/24 | Approvato da Direttore OSC           |               |

Etimologicamente significa riunire, assemblare. L'accoglienza quindi è un spazio di incontro:

- *accogliere* nel luogo e nel tempo, da intendersi come una funzione permanente, che si esplica in qualsiasi momento del percorso di cura e nei confronti di chiunque entri in contatto con l'organizzazione;
- *accogliere* nella sua "dimensione relazionale", offrire disponibilità;
- *accogliere* come attenzione costante e continua alla rilevazione dei bisogni e orientata al loro soddisfacimento;
- *accogliere* come declinazione di un approccio orientato alla gentilezza.

La funzione specifica dell'accoglienza è quella di stabilire e facilitare il rapporto di fiducia con la persona assistita e il suo sistema di appartenenza.

L'operatore OSC presta quindi attenzione alla qualità della sua presenza, alla sua attitudine, al suo stile comunicativo. Disponibilità, ascolto rassicurante, atteggiamento non giudicante e apertura relazionale sono caratteristiche professionali indispensabili per declinare il concetto di accoglienza nella pratica lavorativa.

## 2- ALLEANZA TERAPEUTICA E COINVOLGIMENTO DIRETTO NELLA CURA

L'alleanza terapeutica presuppone il coinvolgimento e la partecipazione attiva della persona assistita nella definizione di obiettivi e strategie finalizzati all'empowerment. L'alleanza terapeutica quindi non è limitata alla sola accettazione e aderenza della persona assistita al proprio percorso di cura; essa va ricercata con costanza e continuità sia a livello territoriale, sia stazionario.

L'operatore OSC stimola e si fa garante della partecipazione della persona assistita al proprio percorso terapeutico, promuove e facilita la collaborazione tra la persona assistita e le diverse figure professionali.

Il coinvolgimento attivo si concretizza tra l'altro, attraverso espressioni operative come i Centri diurni e l'associazionismo, di cui si trova espressione nello strumento dei club socioterapeutici e dell'Associazione SPAMM 24 (modello assembleare-partecipativo). Attraverso questi strumenti si contribuisce a ridare un ruolo sociale attivo alle persone.

## 3- CURE ETICHE

Le cure sono erogate nel rispetto della dignità umana e di trattamento.

Ogni cura deve essere erogata nel rispetto dei diritti della persona, della sua intimità, delle sue risorse, dei suoi bisogni e desideri, del suo credo politico e religioso, della sua etnia, dei suoi affetti, del suo orientamento sessuale, della sua libertà individuale.

Le cure sono erogate perseguendo un modello di cura *no restraint*. Nelle fasi acute di malattia si prediligono strategie mirate al contenimento emotivo, ambientale e farmacologico e si monitora con attenzione che le eventuali misure di limitazione della libertà personale siano il meno coercitive possibile e mantengano il carattere di

|                         |                                      |               |
|-------------------------|--------------------------------------|---------------|
| Data emissione 26/02/08 | Redatto da Direttrice delle cure OSC | Pagina 2 di 4 |
| Data revisione 08/05/24 | Approvato da Direttore OSC           |               |

straordinarietà, siano quindi limitate nel tempo e strettamente proporzionali allo stato di sofferenza psicopatologica.

L'operatore in salute mentale svolge il ruolo di advocacy ed esercita coraggio morale, adottando un approccio etico di valutazione delle cure orientato sempre alla salvaguardia dei principi di beneficenza, equità e autodeterminazione.

#### 4- CURA DELL'AMBIENTE - CURA DELLE RELAZIONI

Creare un ambiente terapeutico contribuisce a rendere meno difficile l'impatto con un luogo di cura che, inevitabilmente, per i tempi necessari, diventa anche luogo di vita. L'ambiente, infatti, ha una valenza terapeutica, non è considerato semplicemente un contenitore.

L'operatore OSC è attento affinché le cure siano prestate in un contesto dignitoso che garantisca sicurezza e senso di benessere, favorendo gli stimoli positivi ed intervenendo su quelli negativi, prestando attenzione alla cura delle relazioni con e tra le persone assistite, ma anche alla cura delle relazioni tra gli operatori stessi.

L'operatore OSC si prende cura del proprio contesto di cura: solo curando la qualità delle relazioni all'interno di un sistema sociosanitario sempre più complesso e veloce si promuove e si preserva la salute mentale.

#### 5- LAVORO TERRITORIALE E CONTINUITÀ TERAPEUTICA

Una cura psichiatrica di qualità deve essere diversificata, capillare e orientata all'identificazione precoce dei bisogni emergenti e passa attraverso la capacità di cogliere la domanda e di analizzarla secondo un'analisi oculata. Questo presuppone la capacità di sostare nell'attesa che l'altro trovi la possibilità di espressione e di ascolto. Sapere stare nel giusto tempo è una condizione indispensabile perché i bisogni taciuti e non ancora indagati dell'altro emergano. A tal fine occorre promuovere azioni di prevenzione primaria e sviluppare servizi di cura fortemente orientati al territorio: tempestività, flessibilità e proattività sono caratteristiche indispensabili per ridurre il tempo che separa l'esordio dei sintomi dalla presa in carico.

L'operatore OSC si fa garante di un corretto triage affinché il centro della cura sia il territorio, il luogo dove la persona vive. Il ricovero in ambito stazionario acuto diventa un momento di protezione e ri-orientamento verso la vita fuori.

Per favorire la continuità, tutti i collaboratori OSC lavorano implementando un modello integrato di presa in carico. Il modello *Cure integrate* presuppone la responsabilità diretta di tutti gli operatori coinvolti per favorire il processo di presa in carico e l'elaborazione di un progetto individualizzato. Questo permette di valorizzare una rete di cure coordinate, mettendo in collegamento tra loro i diversi attori coinvolti nel sistema socio-sanitario. Infatti, evidenziando le singole sinergie, si ottengono migliori risorse e possibilità di lavorare per la salute dell'utente, attraverso il suo piano terapeutico.

|                         |                                      |               |
|-------------------------|--------------------------------------|---------------|
| Data emissione 26/02/08 | Redatto da Direttrice delle cure OSC | Pagina 3 di 4 |
| Data revisione 08/05/24 | Approvato da Direttore OSC           |               |

## 6- PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA

Offrire cure di qualità significa mantenere alto e costante il livello delle competenze specialistiche nell'area della salute mentale-psichiatria, oltre che tenersi aggiornati sui nuovi orientamenti di cura attraverso la formazione continua.

Tutte le equipe dispongono di figure professionali formate e deputate al coordinamento e alla supervisione del personale clinico e educativo e dell'accompagnamento pedagogico del personale neoassunto.

L'OSC favorisce momenti di supervisione interdisciplinari che facilitano l'approccio a situazioni complesse e nel contempo permettano un arricchimento professionale del personale.

Solo attraverso un personale altamente formato e motivato si favorisce una presa in carico di qualità.

L'OSC è molto attenta ai feedback dei pazienti e propone, secondo le direttive del sistema di qualità, la valutazione dell'operato al fine di ulteriormente promuovere cambiamenti migliorabili delle prassi operative.

|                         |                                      |               |
|-------------------------|--------------------------------------|---------------|
| Data emissione 26/02/08 | Redatto da Direttrice delle cure OSC | Pagina 4 di 4 |
| Data revisione 08/05/24 | Approvato da Direttore OSC           |               |