UNICA SALUTE S.R.L.	*PIANO DI UMANIZZAZIONE 2025-2026*	Rev.1 2026

L'umanizzazione delle cure rappresenta il passaggio dal compito dell'assistenza sanitaria di "curare" il paziente al **"prendersi cura" del paziente nella sua totalità**.
La differenza tra "curare" e "prendersi cura" non è formale, ma sostanziale: "curare", significa che il professionista sanitario assume l'impegno e la responsabilità della salute fisica del paziente; "prendersi cura", invece, fa riferimento all'impegno e al coinvolgimento personale dell'operatore sanitario con il paziente e all'evoluzione dell'aspetto relazionale, psicologico e informazionale dell'operatore, e dell'organizzazione sanitaria, verso il paziente stesso.
Una evoluzione necessaria per **assicurare al paziente** la centralità nel percorso ambulatoriale e sviluppare un approccio coerente e coordinato allo sviluppo della **migliore esperienza di servizio possibile**.
Tale evoluzione può essere portata avanti attraverso le seguenti azioni:

A. Riconoscere il valore del paziente

Il primo passo da fare nell'umanizzazione delle cure è quello di riconoscere che il paziente non è solo malattia ma persona, e per questo deve essere classificato nella sua cornice socio-culturale, nelle sue peculiarità, esigenze, conoscenze, sensazioni, etc.
Il paziente è una fonte di valore e riconoscendo la sua centralità è possibile contribuire in maniera concreta ad orientare l'offerta di salute, delineare un migliore rapporto con la domanda e contribuire a soddisfare le esigenze dei pazienti e le peculiarità dell'offerta di salute.

B. Strutturare una relazione solida con i pazienti

Prestare molta attenzione:

- all'empatia e alla capacità d'ascolto, che è necessario si instauri tra il personale sanitario ed il paziente
- alla collaborazione del team a livello informazionale, indispensabile per pianificare tutte le attività e gli obiettivi organizzativi e gestionali
- ad un approccio coerente e coordinato alla cura, che sia in grado di rispondere alle diverse necessità dei pazienti

Lo scopo è quello di creare una relazione partecipata tra operatori e pazienti, al fine di sviluppare una più condivisa ed efficace esperienza di servizio.

AZIONI PREVISTE	RESPONSABILE	TEMPISTICHE	RISORSE
formazione dei membri del team	LR	anno 2025-2026	8 h per risorsa

C. Semplificare la comunicazione e rendere le informazioni più accessibili

Per acquisire la fiducia dei pazienti è essenziale semplificare ed ottimizzare la comunicazione nell'intera esperienza del paziente. Sin dal primo punto di contatto con l'organizzazione, il paziente deve conoscere come orientarsi efficientemente nel processo di servizio e quali pratiche e servizi siano più idonei alle sue necessità.
Se l'ambulatorio non è ben organizzato si verificano difficoltà nella comunicazione con i pazienti.

AZIONI PREVISTE	RESPONSABILE	TEMPISTICHE	RISORSE
Pubblicazione sul sito web delle info utili, documentazione da portare a casa e altre info per facilitare l'esperienza di cura	LR	Dicembre 2026	
Somministrazione di questionario di valutazione soddisfazione utente per individuare spunti di miglioramento	LR	Dicembre 2026	

Misure per la personalizzazione dell'assistenza

Il piano integra il requisito 8.1 del DCA Lazio U00469 del 7 novembre 2017 per la specialistica ambulatoriale. La struttura adotta le misure pertinenti anche nei percorsi riabilitativi ex art. 26 erogati a domicilio.

D Accesso e accoglienza delle persone fragili

Per attivare un percorso di accesso facilitato, in prenotazione o all'accoglienza, il personale rileva le esigenze di assistenza e le comunica al sanitario di riferimento. In base al bisogno e compatibilmente con le priorità cliniche, concorda un orario a minore affluenza, riduce l'attesa o facilita l'accesso diretto al locale di cura. Prevede un accompagnatore quando utile e nel rispetto della volontà della persona. Per il domicilio, l'équipe concorda orari e modalità della visita con la persona e con chi la assiste, tenendo conto delle esigenze rilevate nel progetto riabilitativo individuale.

E Riservatezza e dignità durante le prestazioni

Svolgere colloqui e prestazioni in condizioni di riservatezza visiva e acustica. Chiudere la porta o usare una schermatura adeguata e limitare l'esposizione del corpo a quanto necessario. In accettazione evitare di comunicare informazioni sanitarie udibili da altri. A domicilio concordare uno spazio idoneo e verificare con il paziente chi può essere presente. Consegnare referti e documentazione solo a persone legittimate, tramite i canali e nei tempi comunicati dalla struttura.

F Rispetto delle differenze e comfort

Rispettare le esigenze legate a età, genere, lingua, cultura e religione. Usare un linguaggio comprensibile, verificare che la persona abbia capito e concordare, quando necessario, un supporto linguistico o comunicativo adeguato. In sede, verificare accessibilità, disponibilità di sedute e condizioni di luce, temperatura, aerazione e rumore nelle aree di attesa e negli spazi per il personale.

G Verifica delle azioni e miglioramento

La Direzione sanitaria, con Accoglienza ed équipe riabilitativa, verifica almeno annualmente l'applicazione delle misure. Esamina le facilitazioni richieste e attivate, i controlli degli ambienti, le segnalazioni sulla riservatezza, i questionari degli utenti e le evidenze di formazione sulla relazione con pazienti e familiari. Registra le criticità, assegna responsabili e scadenze per le correzioni e ne verifica l'esito al riesame successivo.