

# APPROCCIO NARRATIVO E QUALITÀ PERCEPITA IN UN CONTESTO POLIAMBULATORIALE PRIVATO



**CENTRO MEDICO SANTAGOSTINO**  
**CARLA GADDI**

# CENTRO MEDICO SANTAGOSTINO

poliambulatorio specialistico a Milano, in piazza S. Agostino 1

oltre 30  
specialità



16000 pazienti  
con trend di  
accessi in  
incremento

130 medici e professionisti provenienti in larga misura dalle più importanti strutture sanitarie pubbliche della città

## **UN'INIZIATIVA PRIVATA DI INTERESSE COLLETTIVO**

- **Il Centro apre nel 2009 con l'obiettivo di offrire prestazioni specialistiche ambulatoriali di qualità ,low cost, nelle specialità meno accessibili nel Servizio Sanitario Nazionale (odontoiatria, psicoterapia, fisioterapia, logopedia) o con liste d'attesa molto lunghe.**
- **Il progetto è promosso da Oltre Venture, una s.p.a., che propone un investimento sociale pro-attivo, volto a sperimentare nuove iniziative e nuove modalità di intervento che abbiano un impatto sociale diretto, positivo e potenzialmente replicabile.**

# FISIONOMIA DELL'OFFERTA

- **visite specialistiche (allergologia, angiologia-chirurgia vascolare, cardiologia, chirurgia, dermatologia, dietetica, diabetologia, endocrinologia, fisiatria, foniatria, gastroenterologia, geriatria, ginecologia-ostetricia, nefrologia, neurologia, neurochirurgia, neuropsichiatria infantile, oculistica, ortopedia, otorinolaringoiatria, osteopatia, pediatria e allergologia pediatrica, pneumologia, reumatologia, terapia del dolore, urologia-andrologia)**
- **odontoiatria e ortodonzia per adulti e bambini**
- **psicoterapia e psicologia per adulti e bambini**
- **riabilitazione (logopedia, fisioterapia)**
- **diagnostica ( ecografia )**

[www.oltreventure.com](http://www.oltreventure.com)

[www.cmsantagostino.it](http://www.cmsantagostino.it)

# TRATTI DISTINTIVI



## Orientamento alla qualità

modello che valorizza la relazione medico – paziente con tempi di visita adeguati all’ascolto e alla spiegazione chiara ed esauriente della diagnosi e della terapia ; collaborazione con primari ospedalieri e universitari per l’impostazione e la ricerca dei professionisti



## Attenzione alla accessibilità

**low cost** : visite specialistiche a 60 euro , prestazioni odontoiatriche con costo inferiore, fino al 30-40%, rispetto al mercato privato. psicoterapia a 35 euro , fisioterapia , logopedia fino a 35 euro ; **prenotazioni anche on line, in farmacia ,progettazione** con soggetti del privato sociale



## Propensione a favorire il percorso dei pazienti nella rete cittadina

servizi gratuiti di orientamento e consulenza socio-sanitaria all’interno dell’offerta sanitaria cittadina per le prestazioni non erogate dal Centro, necessarie per integrare o proseguire il percorso di cura

# LA SFIDA PROGETTUALE

**Produrre prestazioni ,attività e servizi di qualità ad un costo contenuto**

**Se , come e quanto , i fruitori percepiscano e valutino la qualità posta in essere assume una rilevanza di particolare significato .**

**La soddisfazione dei pazienti fin dall'apertura è quindi indagata in modo costante attraverso questionari di gradimento ed iniziative mirate.**

**Una ricerca tramite interviste telefoniche condotta nel gennaio 2010 su 400 pazienti aveva confermato livelli di apprezzamento molto elevati , con una sottolineatura positiva posta sui prezzi , sui tempi contenuti dell'attesa ,sullo stile di relazione del medici e degli addetti ....**

## PERCHÉ INVESTIRE SU UN ALTRO MODELLO

DI ESPLORAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA PUR IN PRESENZA  
DI RISULTATI POSITIVI ,CONFERMATI DAL COSTANTE INCREMENTO  
DEGLI ACCESSI ?

■ per consapevolezza della parzialità degli elementi raccolti ,insufficienti a progettare *un salto di qualità*

■ per l'interesse ad indagare i livelli di soddisfazione dei professionisti e dello staff

■ per aprire uno spazio più largo e profondo di attenzione alla **soggettività** di tutti i protagonisti : direzione , professionisti , collaboratori , pazienti ,ponendo in dialogo le loro voci e i loro pensieri nel contesto protetto di un'azione formativa con l'obiettivo di *fare il punto*.

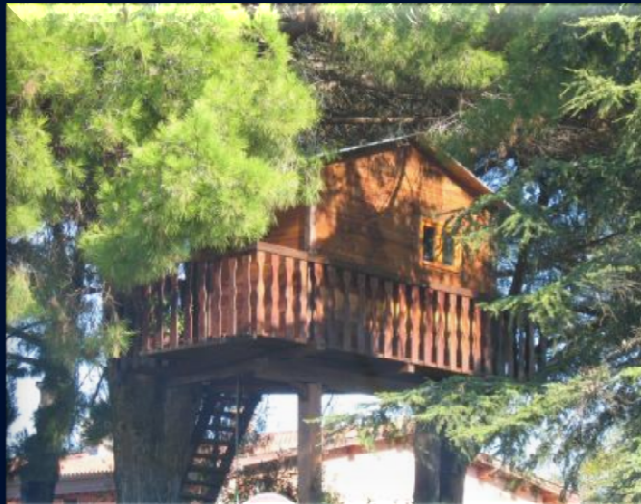
# UNA ESPERIENZA FORMATIVA

## *FARE IL PUNTO*





# I CONTESTI DI CURA SONO UNA CASA SOSPESA



*Io abito la possibilità, una casa più bella della prosa  
Con tante finestre in più e porte migliori  
Ha stanze come cedri dove lo sguardo non può penetrare*

**E. Dickinson**

# IN BILICO



**identità  
progettualità,  
serbatoio di  
conoscenze e di  
narrazioni**

**incertezza ,  
asimmetria tra  
bisogni e risorse  
,ansia  
,autoreferenzialità**



# **STABILITA' INSTABILITÀ**

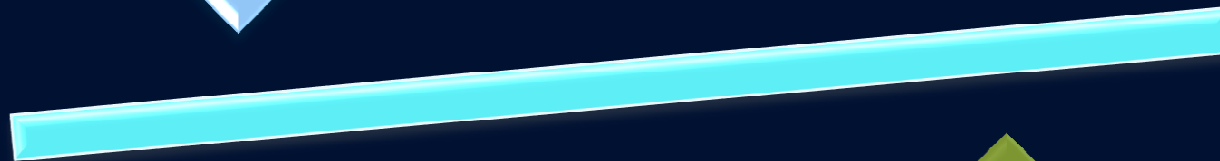
**Dimensioni  
strettamente connesse  
nei contesti di cura che  
si configurano in modo  
peculiare e solo  
apparentemente  
contraddittorio come  
sistemi chiusi e di  
sistemi aperti.**



# I RISCHI DELLO SBILANCIAMENTO



**Eccessi adattivi**  
**Omologazione**  
**Perdita di valore della propria storia**



**Eccessi autoreferenziali**  
**Resistenze al cambiamento**  
**Isolamento**



# PER RIDURRE I RISCHI DELL'AUTOREFERENZIALITÀ

- ❖ Ampliare le occasioni per leggere e rileggere i modelli organizzativi , i processi e i percorsi
- ❖ Utilizzare il rispecchiamento , lo sguardo *altro*
- ❖ Rimettere in circolo pensieri , intuizioni ed emozioni
- ❖ Sostenere la consapevolezza che nel lavoro della cura la qualità è un obiettivo concreto ,praticabile nel *qui ed ora* e nel contempo un orizzonte in movimento , una prospettiva che richiede una tensione costante

# UNA CONSULENZA IMPRONTATA ALLA NARRAZIONE STIMOLA

*Pensare insieme ... come espressione e offerta di una libertà di pensiero che ... consente il passaggio dai pensieri intesi come preoccupazione e peso, ai pensieri come frutto, risultato della capacità di pensare che è di ognuno.*

*Angelo Barbieri *Pensare insieme* in Marie Ziegeler, *Gruppo e mentalità psicoanalitica. Un percorso di formazione al lavoro d'aiuto*, Franco Angeli , Milano, 2001, p, 29*

# TRE FASI marzo luglio 2011

➤ **Comunicazione medico paziente**

❖ **Narrazione e qualità**

❖ **Restituzione e condivisione**

**Il Centro Medico Santagostino allo specchio // CMS Si racconta  
Medicina narrativa e qualità in sanità Chiara Bongiovanni ,Maria  
Giulia Marini, Nicoletta Martone Fondazione ISTUD**

# DALLE INTERVISTE

## Focus

percezione della qualità e definizione di salute

## Protagonisti

medici , pazienti , collaboratori, direzione



# **QUALCHE TRACCIA**

## **LA QUALITA'PROGETTATA**

***Qualità per noi significa accesso facile e veloce alle cure,tempo di visita adeguato,centralità del rapporto tra medico e paziente fondato sull'ascolto ,sulla chiarezza delle informazioni cliniche e sulla fiducia***

# LA QUALITA' PERCEPITA

## SCHEGGE

*Posto estremamente accogliente, anche il sito è facilmente navigabile . Qui ci si sente a proprio agio per la gente e anche per la struttura architettonica per lo meno dell'ingresso e della sala d'aspetto. Ho gradito molto l'SMS di conferma dell'appuntamento (prima della visita) finora mi sento a mio agio . Mi sta facendo una buona impressione. Accogliente.(dopo la visita)mi sono trovato bene, ascoltato. Competenza.. Sono soddisfatto!*

*Ho prenotato perché avevo bisogno di una pulizia dei denti, poi ho visto la tariffa.. Ed è molto conveniente! Mi sono trovato così bene che sto pensando di venire anche per una prima visita sempre nel reparto odontoiatrico*

***Il paziente è soddisfatto se tutto il percorso gli dà soddisfazione: tutto quello che ci sta prima della prestazione è importantissimo ... Come paziente, io seguo le indicazioni del medico non solo perché me le scrive ma perché mi ha capito, da dove provengo, il ceto, cosa ho studiato ...***

# I TEMI RICORRENTI

- **Ambiente**
- **Stile di relazione**
- **Accessibilità**
- **Attenzione alla dimensione biografica**
- **Competenza**
- **Low cost**

# METAFORE

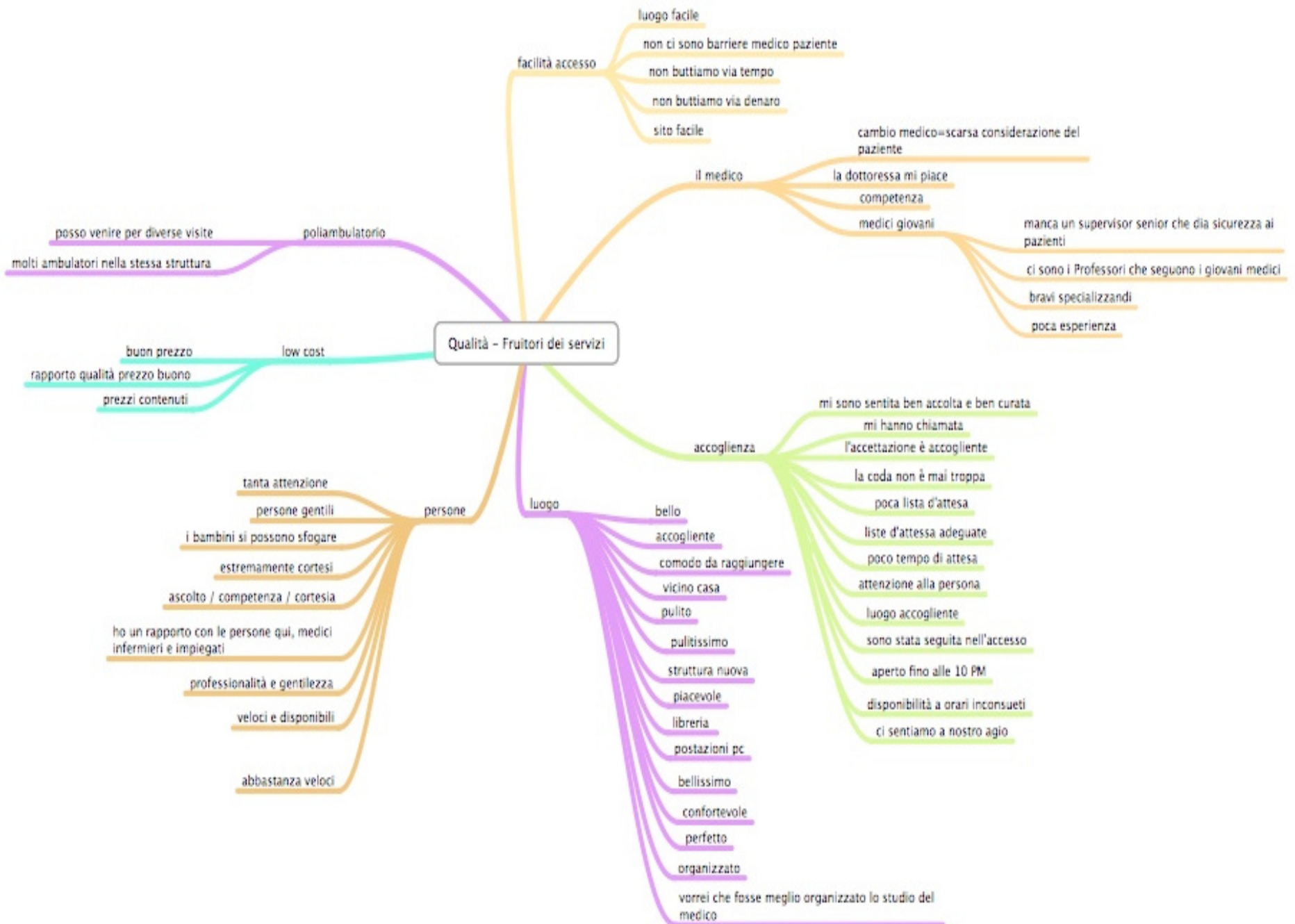
*Un prato: di solito negli ambulatori c'è quell'aria oppressiva ,cupa di impazienza e di tristezza qui no*

*I disegni che facevo da bambino :tutto perfetto pulitissimo con le infermiere vestite di bianco con i sorrisi rossi che strabordano dal viso*

*Insolito , nel senso di originale , tutto è insolito ,la situazione , i rapporti ,come è dislocata la struttura ,l'aria che si respira ,la libreria...*

Benvenuti bambini





# I PROFESSIONISTI

*Un argomento con molte sfaccettature: per esempio ci sono criteri oggettivi a cui attenersi per ogni specialità a partire dal lavorare in un campo pulito (igiene e sterilizzazione degli strumenti) fino all'aggiornamento dei protocolli*

*Quando sono arrivata, mi è sembrato di essere in un altro mondo: tutto era nuovo, pulito, tutti erano preparati.*

*Qualità*

*Il tempo dedicato al paziente, sicuramente..Poi i materiali a disposizione. L'assistenza, se non lavori da solo ... sicuramente l'attenzione al paziente. E' diversa la qualità erogata da quella percepita*



***Finalmente stiamo lavorando sui bisogni piuttosto che sulla singola visita specialistica: lombalgia (fisiatra, gruppo in palestra, ortopedico) cefalea, nutrizione,***

***Il CSM si occupa della persona intera ma le relazioni tra parte degli psicologi e medici sono ancora deboli: c'è diffidenza e curiosità reciproca ... voglia di conoscersi ....***

## LO STAFF

*Prestazione sanitaria: professionalità, durata della visita, disponibilità a posteriori del medico per eventuali dubbi, puntualità delle visite. Posto di lavoro: ogni persona dovrebbe essere messa in grado di svolgere il suo lavoro in maniera corretta, invece c'è poca comunicazione e molte cose sono date per scontate*

*Secondo me è un insieme di cose che non possono essere slegate una dall'altra. È la coerenza dei processi, delle relazioni, del servizio. Vorrebbe dire avere le idee chiare su chi siamo, che cosa proponiamo e come lo vogliamo offrire*

***Per il luogo credo che la qualità dipenda dalla pulizia e dal fatto che è luminoso, per le prestazioni che ci siano medici molto capaci e disponibili al dialogo..però si cerca troppo di saturare la capacità produttiva ...mancano spazi di incontro***

**La qualità è riferita all'erogazione del servizio di cura, con un'idea di salute ampia, che include anche la salute sul posto di lavoro, la cura di sé e dei familiari**

# IL VOLTO DEI CONFLITTI



**PICASSO**  
distruttività



**KLEE**  
individuazione

# TESTO E SOTTOTESTO

*Nel momento in cui la mia attenzione si sposta dall'ordine regolare delle righe scritte e segue la mobile complessità che nessuna frase può contenere o esaurire, mi sento vicino a capire che dall'altro lato delle parole c'è qualcosa che cerca di uscire dal silenzio, di significare attraverso il linguaggio, come battendo colpi su un muro di prigione.*

*I. Calvino*

# DALL'ALTRO LATO DELLE PAROLE

**orizzonte**

**ambiente**

**oggetto di lavoro**

**condivisione**

**identità**

# RIPROGETTARE

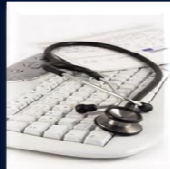
*Il ricorso alla narrazione non è una debolezza del pensiero. In realtà lo fa ripartire, così come ricomincia una storia già raccontata e che si ha voglia di risentire perché qualcosa di importante o potrebbe esserci sfuggito e perché abbiamo il sospetto che la storia in questione potrebbe trasformarsi, con il concorso del tempo e la partecipazione di narratori successivi, in una vicenda tutta diversa e dal senso per ora imprevedibile.*

# RIMETTERE A FUOCO : TESTO



## Prima della visita

- Miglioramento sito
- Prenotazioni on line
- Investimento formativo desk
- Modifica spazio accettazione
- Incremento interventi di pulizia



## Continuità clinica

- Sperimentazione cartella clinica
- Contatto telefonico specialista
- Consulenza e orientamento per altri bisogni sanitari



## Integrazione saperi

- Proposta gruppi Balint
- Integrazione dei professionisti per area



# SOTTOTESTO

## LO SPAZIO TEMPO DELL'ATTESA



- Ha una funzione specifica e peculiare di preparazione all'incontro clinico
- È il tempo per mettere in ordine i pensieri , per mettere a fuoco le domande
- Per recuperare le tracce
- Per distanziarsi dal quotidiano

# **ANCHE GLI SPAZI RACCONTANO UNA STORIA**

**L'ambiente declina concretamente il pensiero sull'accoglienza che lo informa , una sorta di metafora dell'identità di un'organizzazione .**

**Gli spazi diventano luoghi della cura se sono attraversati dall' interesse, dalla curiosità e dalla progettualità di chi eroga e di chi fruisce delle prestazioni .**

# AMBIENTE ED ACCOGLIENZA

**IL TEMPO** : puntualità... ritmo..investimento di formazione sugli operatori del desk, sms di richiamo sulla prenotazione

**LO SPAZIO**: progettato per un'attesa rilassata , non passiva con mostre fotografiche o pittoriche alle pareti

La scommessa è quella di porre in dialogo l'efficienza con una *buona* accoglienza

*Ricevere come si riceve un invitato, farlo spogliare del cappotto di protezione e metterlo a suo agio* ROGERS

**TENSIONE  
ESTETICA ETICA  
CREATIVA**

**La creatività nei  
luoghi di cura si  
esprime nel  
guardare ogni  
giorno con occhi  
nuovi sé e l'altro, nel  
preservare  
attenzione ed  
intenzione , nel  
rintracciare il senso  
, nell'ascoltare e  
raccontare storie.**



# LA CREATIVITÀ



*E' una sorta di colorazione dell'intero atteggiamento verso la realtà esterna che fa sì che l'individuo abbia l'impressione che la vita valga la pena di essere vissuta ... L'impulso creativo è qualcosa che si può considerare come una cosa in sé, ... qualcosa che è presente quando chicchessia – poppante, bambino, adolescente, adulto, vecchio \_ guarda in maniera sana una qualunque cosa deliberatamente ...*

**D. Winnicott**