

“La bussola del cittadino”

La cultura, i metodi e gli strumenti per l'accoglienza nei servizi di salute mentale dei cittadini.

Offrire servizi efficaci ed efficienti alla cittadinanza è un imperativo etico che oggi non può più essere disatteso. Gli obiettivi di efficacia e di efficienza, tuttavia, non possono essere raggiunti solo attraverso la buona volontà, anche se questa resta una premessa indispensabile, senza la quale nulla si può realizzare. Voler fare, saper fare e fare, utilizzando al meglio le risorse disponibili, sono esigenze che, all'interno di un'organizzazione intelligente del lavoro, non possono mai essere separate.

Anzi, devono essere tradotte in pratica nello stesso momento, per avere successo. Il Dipartimento di Salute Mentale di Trieste persegue da tempo obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi offerti alla cittadinanza.

Un lavoro che DSM fa nella direzione dell'ottimizzazione delle pratiche per la salute mentale, consapevole che la promozione della salute mentale è questione centrale nella società del XXI secolo e che ciò è qualitativamente diverso dall'organizzare un “buon servizio” di psichiatria. Tale differenza consiste soprattutto nella convinzione che la salute mentale è un bene prezioso da salvaguardare e che riguarda tutti i cittadini, non solamente “gli utenti” e che, alla sua tutela, debbono concorrere tutti i soggetti coinvolti, direttamente e indirettamente.

È evidente che un “buon” servizio inizia nel primo punto di contatto fra cittadino e servizio (domanda e offerta), esattamente in quel punto si ha, di fatto, la prima valutazione delle capacità di offrire prestazioni all'altezza delle aspettative. Così come ognuno di noi sa valutare la qualità del servizio che gli viene offerto quando si presenta in veste di utente (della banca, delle poste, della telecom, della questura, del 118, del centro commerciale, etc.) altrettanto dobbiamo pensare che i cittadini utenti dei nostri servizi possano e debbano valutare la qualità del servizio di salute mentale sin dal primo momento in cui entrano in contatto con noi.

Organizzare al meglio questo punto di contatto, quindi, diventa fattore cruciale per la costruzione dell'alleanza per la salute mentale. Una “alleanza per” che costituisce l'unica premessa ragionevole per la realizzazione di un percorso per la salute mentale, (che è ben diversa dalla cura psichiatrica). Voler costruire un buon punto di ascolto e di accoglienza della domanda, sapere quali sono gli aspetti da non trascurare, essere al corrente delle conoscenze da padroneggiare, saper comunicare in maniera corretta ed efficace ciò che sappiamo, sono tutti elementi indispensabili per orientare bene il cittadino quando si rivolge al servizio di salute mentale trovandosi, evidentemente, in un momento delicato e di grande vulnerabilità. Si tratta quindi di un imperativo etico cui non si può derogare. A questo fine il DSM organizza un corso di formazione che ha l'intento di non limitarsi a trasferire passivamente contenuti didattici, ma vuole sviluppare abilità pratiche e definire criteri espliciti di buona qualità del servizio di accoglienza. La “bussola del cittadino” vuole essere uno strumento di miglioramento permanente dell'accoglienza nei servizi di salute mentale dei cittadini.

Per informazioni:

Irini Karavalaki 040 3997469 infermieristico.dsm@ass1.sanita.fvg.it

Massimo Marsili 040 3997353 massimo.marsili@ass1.sanita.fvg.it

www.triestesalutementale.it

“La bussola del cittadino”



La Porta d'Europa a Lampedusa, opera di Mimmo Paladino

La cultura, i metodi e gli strumenti per l'accoglienza nei servizi di salute mentale dei cittadini.

Dipartimento di Salute Mentale di Trieste

4 – 6 – 8 maggio 2009



4 maggio 2009 sessione mattutina

L'ACCOGLIENZA COME SERVIZIO ALLA PERSONA : "MICROSCOPIO" SUI SERVIZI DI ACCOGLIENZA ALLA PERSONA, AI CITTADINI, AI CLIENTI: concetti, valori, metodologie, strumenti e risultati di servizio

9.00 – 9.10

- Registrazione dei partecipanti

9.10 – 11.30

- Apertura e introduzione del Corso "La bussola del cittadino: finalità e risultanze"

di Peppe Dell'Acqua, Massimo Marsili, Irini Karavalaki

- I concetti e i valori dell'accoglienza

di Peppe Dell'Acqua

- Confronto/dibattito tra partecipanti e docente

11.30 - 11.45

11.45 - 12.10

- Le attese dei partecipanti, obiettivi e programma del Corso *di Paolo Fusari*

- Confronto/dibattito tra partecipanti e docente

12.10 - 12.50

- L'accoglienza nei servizi al cliente: "L'accoglienza nei servizi al cliente"

- Relazione e testimonianza da parte di un rappresentante di un servizio di informazione e assistenza clienti di Trieste

12.50 - 13.00

- Cultura, metodi e strumenti per l'accoglienza nei servizi: sintesi della testimonianza e prime risultanze

Confronto/dibattito tra partecipanti e rappresentante del servizio

sessione pomeridiana

L'ACCOGLIENZA COME SERVIZIO ALLA PERSONA : "MICROSCOPIO" SUI SERVIZI DI ACCOGLIENZA ALLA PERSONA, AI CITTADINI, AI CLIENTI: concetti, valori, metodologie, strumenti e risultati di servizio

14.00 - 14.10

- Ripresa dei lavori e illustrazione della sessione pomeridiana *di Massimo Marsili, Irini Karavalaki, Paolo Fusari*

14.10 - 14.50

- L'accoglienza nei servizi alla persona: "il Centro di Ascolto della Caritas di Trieste"

- Relazione e testimonianza da parte di un rappresentante del Centro di Ascolto della Caritas

14.50 - 15.00

- Cultura, metodi e strumenti per l'accoglienza nei servizi: sintesi della testimonianza e prime risultanze

Confronto/dibattito tra partecipanti e rappresentante del Centro d'Ascolto

15.00 - 15.15

15.15 - 16.00

- Sperimentare l'accoglienza al telefono: ascolto di n. 5 telefonate a numeri verdi di assistenza e di informazione a clienti

Dimostrazioni tecniche senza esecuzione diretta da parte dei partecipanti

Confronto/dibattito tra partecipanti e docente

16.00 - 16.45

- L'accoglienza e l'assistenza dalla parte del cittadino e del cliente: soddisfazione percepita e criticità *di Paolo Fusari*

Esecuzione diretta da parte di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche

16.45 - 17.00

- Sintesi e risultanze dei lavori della giornata; chiusura della prima giornata *di Massimo Marsili, Irini Karavalaki, Paolo Fusari*

- Confronto/dibattito tra partecipanti e docenti

6 maggio 2009 sessione mattutina

STRUMENTI E METODI DELL'ACCOGLIENZA: il ruolo dell'operatore nel servizio di accoglienza, le modalità di comunicazione e di relazione, l'ascolto attivo, la gestione del primo colloquio e il servizio di presa in carico e di primo orientamento

9.00 – 9.10

- Illustrazione del programma della giornata *di Massimo Marsili, Irini Karavalaki, Paolo Fusari*

9.10 – 9.50

- Il ruolo e le competenze dell'operatore nella gestione dell'accoglienza e del primo colloquio *di Paolo Fusari*

Esecuzione diretta da parte di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche

9.50 – 10.45

Gli strumenti dell'accoglienza e della presa in carico: l'ascolto attivo (osservare, ascoltare e parlare) *di Paolo Fusari*

Esecuzione diretta da parte di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche

10.45 – 11.15

- Gli stili di relazione e di comunicazione nella gestione dell'accoglienza; *di Paolo Fusari*

- Il riconoscimento del proprio stile prevalente nelle modalità di relazione e di approccio nell'accoglienza *di Paolo Fusari*

Esecuzione diretta da parte di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche

Confronto/dibattito tra partecipanti e docente

11.15 – 11.30

11.30 – 12.15

- Il riconoscimento dello stile comunicativo e relazionale dell'altro e le modalità di interazione: simulazioni ed esercizi sulle frasi migliori *di Paolo Fusari*

Esecuzione diretta da parte di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche

12.15 – 12.45

- La flessibilità e la versatilità nell'esercizio dello stile relazionale con gli altri *di Paolo Fusari*

Confronto/dibattito tra partecipanti e docente

12.45 – 13.00

- Cultura, metodi e strumenti per l'accoglienza nei servizi: sintesi dei lavori della mattinata e prime risultanze

Confronto/dibattito tra partecipanti e docente

sessione pomeridiana

STRUMENTI E METODI DELL'ACCOGLIENZA: il ruolo dell'operatore nel servizio di accoglienza, le modalità di comunicazione e di relazione, l'ascolto attivo, la gestione del primo colloquio e il servizio di presa in carico e di primo orientamento

14.00 – 14.10

Ripresa dei lavori e illustrazione della sessione pomeridiana *di Massimo Marsili, Irini Karavalaki, Paolo Fusari*

14.10 – 15.00

- Il primo colloquio di accoglienza: fasi e metodi *di Paolo Fusari*

Confronto/dibattito tra partecipanti e docente

15.00 – 15.15

15.15 - 16.45

- La gestione del colloquio, il riconoscimento dei bisogni, la presa in carico e l'azione di orientamento e di sostegno

Esecuzione diretta da parte di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche (*simulazioni di primi colloqui, griglie di osservazione, analisi e sistematizzazione procedure indicative ed operative per la gestione del primo colloquio*)

16.45 – 17.00

Sintesi e risultanze dei lavori della giornata; chiusura della seconda giornata

Massimo Marsili, Irini Karavalaki, Paolo Fusari

Confronto/dibattito tra partecipanti e docente

8 maggio 2009 sessione mattutina

LABORATORIO DELL'ACCOGLIENZA: dall'intervento individuale al lavoro di squadra, il comportamento assertivo come metodo di buone relazioni

9.00 – 9.10

- Illustrazione del programma della giornata

di Massimo Marsili, Irini Karavalaki, Paolo Fusari

9.10 – 10.30

- L'operatore dell'accoglienza: dal lavoro individuale al lavoro di squadra *di Paolo Fusari*

Esecuzione diretta da parte di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche

10.30 – 11.15

- Metodi e comportamenti del lavoro individuale, del lavoro di gruppo e del lavoro di squadra *di Paolo Fusari*

Esecuzione diretta da parte di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche

11.15 – 11.30

11.30 – 12.45

- Metodi e tecniche del comportamento assertivo: la gestione del proprio ruolo, il rispetto ed il riconoscimento dei bisogni dell'altro, le buone pratiche relazionali anche in situazioni difficili *di Paolo Fusari*

Esecuzione diretta da parte di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche

12.45 – 13.00

- Cultura, metodi e strumenti per l'accoglienza nei servizi: sintesi dei lavori della mattinata e prime risultanze

Confronto/dibattito tra partecipanti e docente

sessione pomeridiana

LABORATORIO DELL'ACCOGLIENZA: metodi e strumenti per l'operatore dell'accoglienza

14.00 – 14.10

- Ripresa dei lavori e illustrazione della sessione pomeridiana *di Massimo Marsili, Irini Karavalaki, Paolo Fusari*

14.10 – 15.00

- Laboratorio per la predisposizione di strumenti e tecniche operative per l'accoglienza e per il primo colloquio: costruzione tracce e griglie esemplificative.

Esecuzione diretta da parte di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche

15.00 – 15.15

15.15 – 16.00

- Laboratorio per la predisposizione di metodologie di monitoraggio e di verifica del servizio di accoglienza: costruzione tracce e griglie esemplificative.

Esecuzione diretta da parte di tutti i partecipanti di attività pratiche o tecniche

16.00 – 16.15

- Analisi delle risultanze delle tre sessioni

- Intervento conclusivo *Peppe Dell'Acqua*

Confronto/dibattito tra partecipanti e docente

16.15 – 17.00

- Prove di verifica, chiusura corso, verifica delle attese iniziali, questionario di gradimento

Verifica dell'apprendimento

Confronto/dibattito tra partecipanti e docenti