

Qualità degli interventi condivisi con gli utenti. Un progetto per l'innovazione nei percorsi di cura e di riabilitazione nei servizi di salute mentale

Autore

Arcadio Erlicher Presidente QuASM & Fabio Lucchi CPS Brescia sud UOP 23 ASST Spedali Civili Brescia

Si tratta della presentazione di un'idea progettuale che, originata nell'area dei servizi di salute mentale bresciana dove fa riferimento a Fabio Lucchi, sta promuovendo, come vedremo in conclusione, l'adesione al Progetto di altri servizi regionali e di istituti di ricerca universitari. E' in corso anche la ricerca di risorse per la realizzazione del Progetto. Questa presentazione alla Conferenza scientifica vuole proporre anche a SIEP la possibilità di condivisione e partecipazione al Progetto.

Parole chiave: •patient engagement: promozione di un ruolo attivo dell'utente e della sua rete di riferimento
•coproduzione: è la partecipazione dell'utenza ai processi di cura e alla loro gestione e organizzazione.

PREMESSA

La ricerca e lo sviluppo delle pratiche dei servizi verso la qualità con particolare attenzione alle dimensioni dell'appropriatezza e dell'efficacia degli interventi ha sviluppato innovazione nelle pratiche. Oggetto di innovazione sono: □ i percorsi di cura e piani di trattamento e riabilitazione □ la gestione dei percorsi di cura □ l'organizzazione dei servizi. Questa innovazione è orientata a sviluppare una medicina centrata sulla persona, intesa come un servizio che abbia la capacità di rispondere alla domanda, ai bisogni e alle esperienze di chi lo utilizza. Il processo per la costruzione di servizi e l'attuazione di pratiche che sviluppino questa capacità passa attraverso la promozione e il riconoscimento del ruolo attivo dell'utente e della sua rete di riferimento (patient engagement). D'altra parte, vi sono ormai evidenze nella letteratura che gli esiti di salute sono migliori dove è stato possibile proporre interventi con la partecipazione diretta dei beneficiari (NICE, 2016). E, in effetti, le innovazioni più interessanti per il futuro prossimo dei servizi socio-sanitari (Naylor, 2015) hanno in comune nelle loro prassi e nei loro interventi il patient engagement, che correla positivamente con il miglioramento dei risultati degli interventi e con una riduzione dei costi per i sistemi sanitari (Bee et al., 2015), e la coproduzione. Tuttavia, il patient engagement e l'applicazione del modello della coproduzione introducono un cambiamento radicale dei rapporti tra le diverse componenti del servizio di Salute Mentale: il ruolo e le competenze degli operatori, la gestione della rete dei servizi sanitari e la loro integrazione con i servizi sociali, le risorse, il ruolo degli utenti e dei loro famigliari e delle loro associazioni.

IL PROGETTO A OBIETTIVI

- a. Sviluppare le potenzialità dei Piani di trattamento e di riabilitazione personalizzati per sperimentare spazi di protagonismo degli utenti (Modulo 1)
- b. Attuazione e valutazione di pratiche innovative (per il trattamento e la riabilitazione – Moduli 2, 3 e 4)
- c. Sperimentazione di organizzazione nei servizi orientate alla coproduzione (Modulo 5).

STRUMENTI E PROCESSI – AZIONI DI PROGETTO

Articolazione in 5 Moduli:

1. Progettazione di PTI e PTR personalizzati secondo un modello partecipativo dell'utente (Recovery Star)

2. Interventi di riabilitazione cognitiva attraverso metodiche basate sull'evidenza di efficacia
3. Ricerca attiva del lavoro attraverso metodiche partecipative e responsabilizzanti (Individual Placement Support – IPS)
4. Sviluppo del patient engagement attraverso percorsi formativi (Recovery college e formazione per “utenti esperti”)
5. Ri-progettazione dei modelli di servizio attraverso gli approcci metodologici del Design dei Servizi (ideazione di modelli innovativi di servizi coprodotti e facilitazione di processi collaborativi centrati sull'utente).

I 5 Moduli sottendono tre livelli operativi: I. I Moduli 1, 2 e 3 sono focalizzati sui singoli utenti II. Il Modulo 4 si rivolge a una dimensione collettiva, di popolazione III. Il Modulo 5 riguarda specificamente l'organizzazione dei Servizi C.

VALUTAZIONE

Per ciascuno dei Moduli e per i tre livelli sopra descritti sono previste azioni di valutazione: I. Dell'esito degli interventi individuali e quindi valutazione sul benessere degli utenti II. Dell'effettiva attivazione degli utenti (patient engagement) e dell'impatto che questa attivazione ha sul benessere individuale degli utenti e sull'assetto dei Servizi III. Dell'effettiva trasformazione organizzativa dei Servizi. In definitiva, il Progetto nasce dalla convinzione della necessità di un cambiamento culturale che porti a una riflessione più generale sull'organizzazione dei servizi di salute mentale e a un ripensamento delle modalità tradizionali di pianificazione degli interventi e della loro valutazione, per arrivare a un “patto di cura” e all'individuazione di obiettivi da raggiungere con il contributo di tutte le parti interessate. Per questo è in costruzione una rete di partecipazione che possa comprendere oltre a Servizi di Salute Mentale, pubblici e privati (regionali ed extra regionale), secondo modalità flessibili, che permette la partecipazione anche solo ad alcuni moduli, secondo una modalità “gerarchica” di partecipazione (si ipotizza che l'accesso e la partecipazione al Progetto siano flessibili: dal singolo gruppo di lavoro, almeno coincidenti con la struttura, per la partecipazione ai Moduli “individuali” (1, 2 e 3), all'insieme di una singola Unità Operativa (anche il Modulo 4) fino all'intero Dipartimento (Modulo 5). Si punta al coinvolgimento anche di Centri di ricerca universitari extra disciplinari (Sociologia dell'Università Bicocca, Università Cattolica, Design del Politecnico di Milano), ma portatori di competenze e saperi funzionali alla promozione del rinnovamento culturale auspicato.