



## STORIE DI MALATTIA E PRESA IN CARICO: SVILUPPO DI MODELLI ORGANIZZATIVI PER LA CONTINUITÀ DI CURA

*Ricerca qualitativa, multi  
prospettica, in due aree urbane  
del nord Italia*

OTTOBRE 2015 – AGOSTO 2016

### dimensioni significative ...



... continuum



## 2016 CONFERENCE PRESENTATION

CARE MODELS ITALY

6 September 2016

Stories of disease and treatment: organizational models for continuity of care



Paul Klee, "Strada principale e strade secondarie"

### Convegno

**ORGANIZZARE LE CONTINUITÀ DELLE CURE**

**ORIENTAMENTI POSSIBILI PER MIGLIORARE IL BENESSERE DELLE PERSONE CON STORIE DI CRONICITÀ**

**MARTEDÌ 28 MARZO 2017**

Residence San Vittore 49, Sala Auditorium  
Milano, Via San Vittore n. 49

**Come uscire da routine in-curanti: proposte di ricerca da percorrere**

**Fulvio Lonati**



**APRIREnetwork**  
Assistenza Primaria in REte  
Salute a Km 0

Giovanna Ferretti  
Diletta Ciccoletti  
Fulvio Lonati  
Chiara Federici

## CONTINUITÀ DI CURA: COME SUPERARE ROUTINE IN-CURANTI?

*L'inserto che proponiamo vuole mettere a disposizione dei lettori alcuni materiali che possano ulteriormente alimentare la discussione e incrementare la riflessione e le sperimentazioni di modelli organizzativi innovativi per la continuità assistenziale.*

Tutte le considerazioni proposte in questo inserto sono coerenti con quanto emerso dalla ricerca presentata e dalle ipotesi di lavoro che ne sono scaturite. La direzione si conferma essere quella di promuovere un percorso di ricerca sui modelli organizzativi capaci di presidiare processi di continuità delle cure e di assumere la prospettiva delle persone assistite e dei professionisti che li hanno in carico. L'analisi delle traduzioni operative, così come narrate dagli assistiti, le riflessioni che queste solleciteranno ai professionisti coinvolti, sono i "materiali" da cui avviare le ricomposizioni, utili ad individuare i fattori critici che influenzano e condizionano i processi di lavoro, le comunicazioni e le decisioni. Inoltre potranno essere identificati, con appropriate concettualizzazioni, modelli organizzativi più specifici e operativi per i Servizi di assistenza coinvolti in percorsi di continuità di cura.

### I CONTENUTI DI QUESTO INSERTO

Nel corso del 2015, lo Studio Ars ha avviato un percorso di ricerca qualitativa dal titolo "Storie di malattia e presa in carico: sviluppo di modelli organizzativi per la continuità di cura". La continuità è oggi un tema trasversale, importante, frequente, diffuso, problematico e sofferto. È difficile, anche all'interno di organizzazioni che hanno fatto investimenti specifici ricostruire riflessioni articolate che diano conto della pluralità degli attori e della complessità delle interazioni: ci troviamo spesso di fronte a difficoltà ad aprire e uscire dai confini della propria istituzione, a conflitti interni, verticistici, sguardi parziali, scarsità di risorse. A fronte di una maggior necessità di conoscere, attualmente è più difficile avviare percorsi di produzione di conoscenza sui fenomeni cruciali dal punto di vista assistenziale, organizzativo ed economico, soprattutto in questa fase in cui a livello nazionale e regionale si stanno ripensando assetti rispondendo a tempi di efficienza ed efficacia nel sistema sanitario.

La ricerca ha coinvolto più professioni e diversi setting di cura in alcuni territori del Nord Italia, e ha avuto come oggetto l'analisi dei modelli organizzativi capaci di presidiare processi di continuità della cura efficaci ed efficienti assumendo la prospettiva delle persone assistite

e dei professionisti che li hanno in carico.

Per lo sviluppo della ricerca "Storie di vita e malattia" sono stati selezionati soggetti residenti a Milano e Bologna. Questa scelta è stata dettata dalla disponibilità dei partner di progetto che hanno messo a disposizione i dati per l'individuazione delle situazioni specifiche e ha incontrato l'approvazione generale anche perché i due sistemi di welfare sono diversi tra loro: quello emiliano-romagnolo a forte regia pubblica, quello lombardo un modello di quasi-mercato. In questo modo è stato possibile verificare la connessione tra il livello "macro" (dimensioni di contesto) e il livello "micro", relativo alle organizzazioni che si occupano della gestione della continuità di cura a livello territoriale. Una delle ipotesi è che le dimensioni micro-organizzative sono altrettanto importanti di quelle di sistema. Spesso, invece, i professionisti affermano che l'impossibilità a realizzare la continuità è determinata dagli assetti istituzionali, macro-organizzativi, proponendo implicitamente che il livello micro-organizzativo non sia rilevante o che subisca le rigidità del sistema istituzionale.

Il gruppo di progetto, inter-organizzativo e multidisciplinare, coordinato da un consulente Ars professionista esperto nella ricerca azione, composto da Claudia Sabatini e Erik Bertolotti (Consorzio Colibri), Miriam Magri e Loris Benetti (Irasvri Milano), Angela Di Gianno e Chiara Federici (Irasvri Brescia), Fulvio Lonati e Paolo Poduzzi (Network Arsnet e Stri Lombardia), Sara Saltarelli (Coop. Dolce), Giovanna Ferretti e Francesco d'Angella (Studio Ars), ha condiviso ipotesi sulle quali ha preso avvio il percorso di costruzione degli strumenti di rilevazione e a partire dalle quali sono state sviluppate le elaborazioni che proponiamo in questo articolo. Possono essere così sintetizzate:

- è necessaria una nuova relazione nella cura che permetta l'attivazione delle capacità delle persone e dei contesti familiari e sociali;
- sono importanti dei nuovi modelli culturali della cura, più orientati a letture bio-psico-sociali: questo implica uno spostamento dai ritorni professionali ai problemi delle persone;
- ogni storia di malattia cronica si sviluppa in aree e confini che si modificano continua-

# AIM

ascoltare Interpretare migliorare



Allestisce il **campo conoscitivo**.

Da visibilità e senso al **campo di azione**

“Mettersi fuori dal campo per ripensare i propri strumenti, categorie, retoriche che definiscono il campo di azione”

“Per interpretare la complessità della sofferenza in corpi, i corpi non vanno mai estratti, ma collocati nel campo in cui la sofferenza prende origine”



## I soggetti

organizzazioni, facilitatori, gruppi

IL GRUPPO DI RICERCA - I FACILITATORI 10 incontri		I GRUPPI ATTIVATI NELLE ORGANIZZAZIONI Istituti 15 gruppi di operatori,	I TEMI DI APPROFONDIMENTO
Coop Società Dolce Area Nord Ovest	Adele Carli	RSA Sale Marasino RSA Marone	Alleanza di cura tra famiglie/pazienti e operatori di RSA e servizi alla persone per anziani non autosufficienti
Coop Società Dolce Bologna città	Florinto Scirgalea	SAD Centro diurno Il Melograno RSA Villa Paola	
RSA Concesio	Silvano Corli Federica Belleri	RSA Concesio	
Fondazione Casa di Dio	Manuela Montessori Paola Cagna	RSA Casa di Dio RSA La Residenza RSA Casa Feroldi RSA Casa Luzzago	
AAS3 Alto, Medio Collinare, Friuli	Francesca Feruglio Elena Minisini	CAP DIP Gemona	Transizioni tra i setting di cura tra ospedale e territorio
ASST MN	Elena Bianchera, Graziana Gazzoni Andrea Melegari	Operatori percorso fragilità Operatori percorso demenze Operatori percorso scemenso	realizzate n. 9 interviste
Culture materia	Carla Noci	osservazione partecipante - sostegno elaborativo	
AprireNetwork	Fulvio Lonati	accompagnamento/conduzione - documentazione del percorso	
Ordine Professionale Infermieri Brescia	Chiara Pederzini Angela Di Gialmo	osservazione partecipante - sostegno elaborativo osservazione partecipante - sostegno elaborativo	
Master Infer. Ostetr. di comunità	Juliana Perez	osservazione partecipante - approfondimento e analisi per la stesura della tesi di Master	
Studio APS	Diletta Ciccoletti Giovanna Ferretti	conduzione del percorso, ricomposizione dei materiali, elaborazione dei dati, predisposizione dei materiali forniti al gruppo di ricerca, alimentazione del campo conoscitivo.	

16 gruppi di ricerca dentro le organizzazioni

Master I livello in "Infermiere e Ostetriche di Comunità"



UNIVERSITÀ CATTOLICA del Sacro Cuore

Luci e ombre nella presa in carico degli ospiti in RSA: elementi di impatto nel percorso di cura, partendo dalla prospettiva degli assistiti e dei loro care-givers

Relatrice: Chiar.ma Prof.ssa Giovanna Ferretti      Candidata: Juliana Perez Arthur  
Correlatrice: Chiar.ma Prof.ssa Carla Noci              Matr. N. 4754776

SHORT STORIES



Liberalmente tratte dalle interviste AIM  
a cura di Paola Ferretti Poutiggia

Accademico 2017 - 2018

VIVERE IN RSA

Rielaborazioni di esperienze e indicazioni metodologiche per gestire servizi residenziali per anziani





# ***Esiti*** ***nell'organizzazione***





# *Facilitatori*

## *Esplicitazione di paradigmi*

*Confine/frontiera,  
Dissimmetrie e potere*

*Conoscenza comune per costruire alleanza  
Parzialità di ogni sguardo*

*Ascolto diagnostico e soggettivante*

## *Strumenti ... ... in dialogo con il processo*

*Gruppo di operatori*

*Focus interwieu*

*Mappe di osservazione*

## *Comprensione e sperimentazione di un nuovo ruolo*

*Da trasmettere conoscenza a costruire conoscenza*

*Avere nella mente il gruppo*

*Da pianificazione a progettazione in itinere*

*Stare a fianco*

*Dal 'tutto' alla 'parte'*

# PROSPETTIVE

**Quale prospettiva di elaborazione e appropriazione delle conoscenze, soprattutto per le problematiche non acute?**

... tenuto anche conto che in questi contesti la maggioranza degli operatori ha una formazione scarsa rispetto ai problemi che tratta

Formazione approssimativa e spinta su procedure tecniche mentre le maggiori problematiche sono correlate a:

- vissuto di malattia,
- rapporti nella cura,
- famiglia,
- organizzazione.



# PROSPETTIVE

... le ricerche realizzate ci dicono che è sempre più necessario

- dare parola per *rendere visibile, ri-conoscere, conoscere*
- allestire sostenere contesti di condivisione
- dialogare tra livelli

Importante selezionare i temi, i metodi e gli strumenti

... io punterei sulle **funzioni di coordinamento come snodo per lo sviluppo di cultura**

ma questi hanno necessità di una **formazione robusta e appropriata a questo compito complesso**



L'osservazione del reale, lo studio dell'anatomia, le variabili del segno, la ricerca dell'essenza.

Pablo Picasso - Toro