

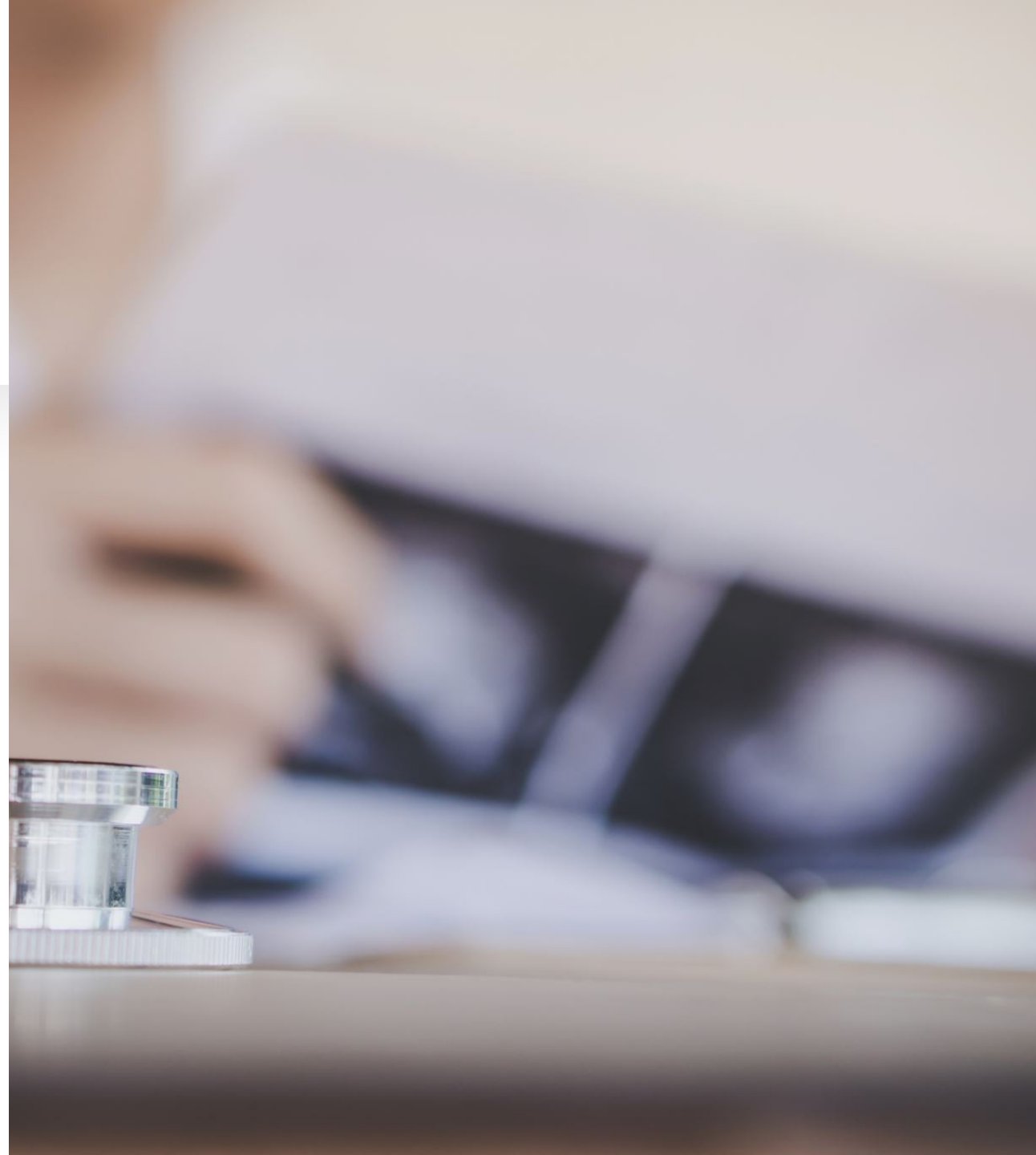


# Accoglienza comunitaria

- Túlio Batista Franco
- Università Federale Fluminense
- tuliofranco@id.uff.br

# Che cos'è l'accoglienza?

- Si parte dal presupposto che l'utente abbia problemi di natura clinica, sociale ed emotiva allo stesso tempo.
- Lavoro con priorità nell'ascolto qualificato per una migliore percezione dei problemi di salute degli utenti.
- Processo di lavoro multiprofessionale, con progetti terapeutici individuali, familiare e sociale a stesso tempo, d'accordo la necessità.



---

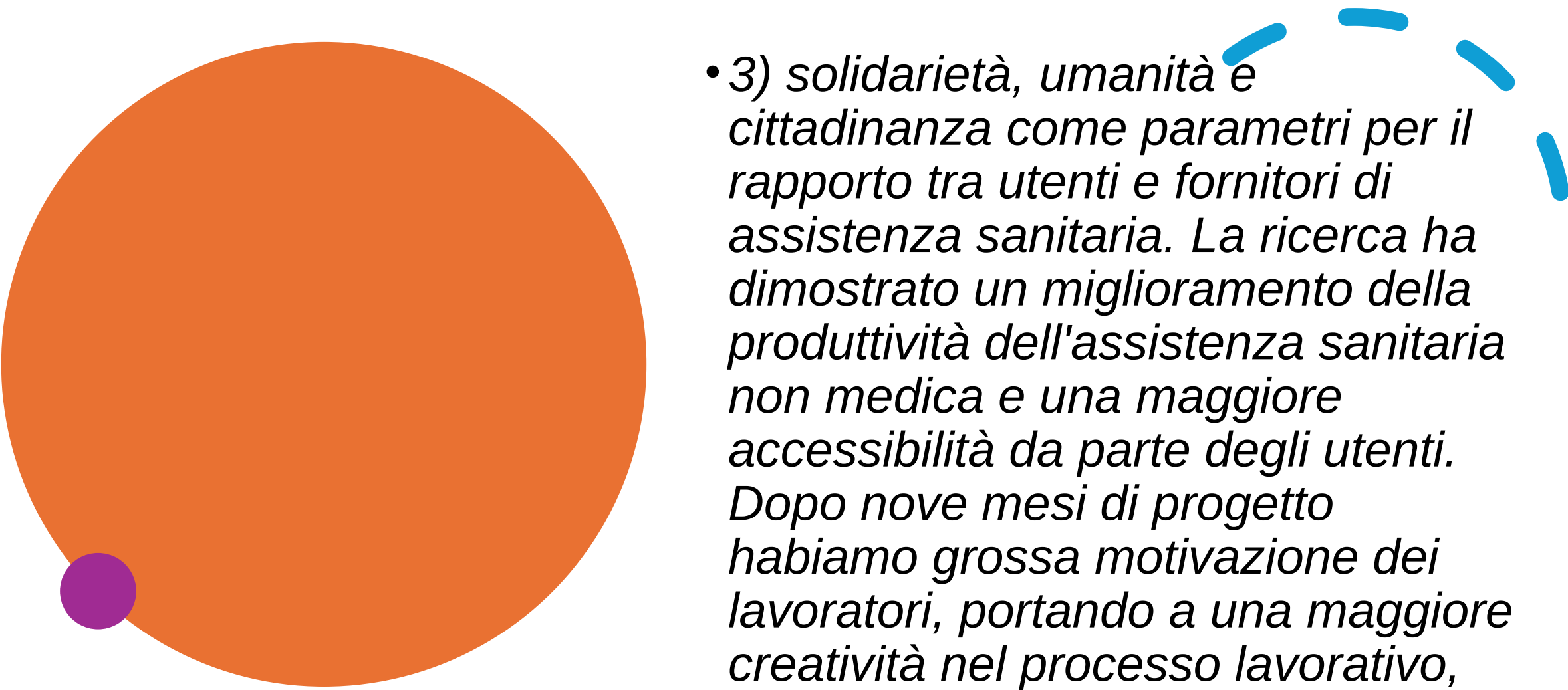
*Parliamo dello cambiamento nell'assistenza sanitaria quando si utilizza l'"accoglienza dell'utente" come obiettivo strategico. Secondo il concetto di "accoglienza", i utenti dell'assistenza sanitaria sono al centro dell'organizzazione dei servizi sanitari, compresi i seguenti aspetti:*

---

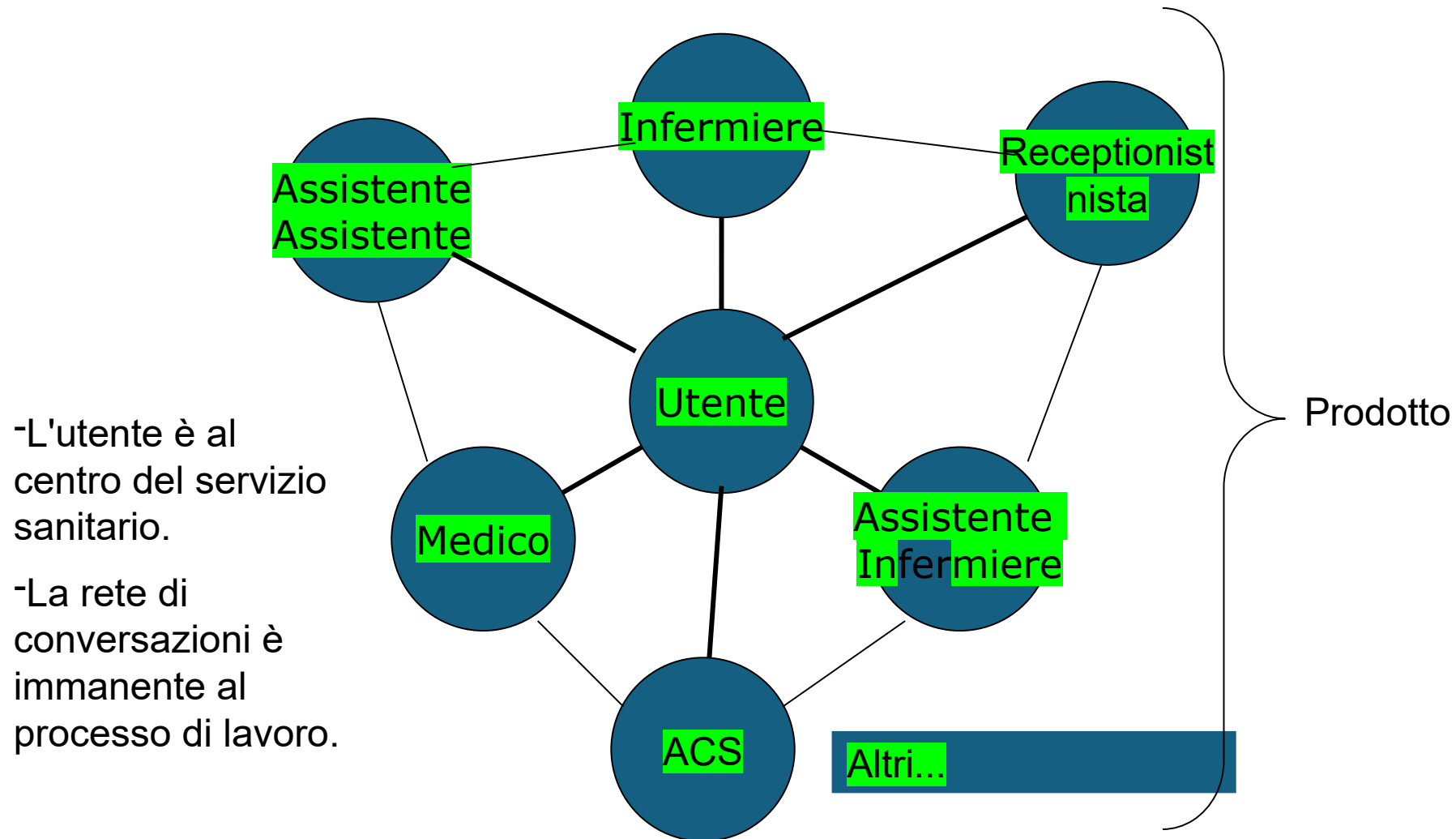
*1) assistenza a tutti coloro che la richiedono, garantendo così l'accessibilità universale;*

- *2) riorganizzazione del processo lavorativo, in modo tale che il suo fulcro centrale sia spostato dal medico al personale multiprofessionale, o "team di accoglienza dell'utente", incaricato di "ascoltare" gli utenti e di essere coinvolto nella risoluzione dei loro problemi di salute; e*



- 
- *3) solidarietà, umanità e cittadinanza come parametri per il rapporto tra utenti e fornitori di assistenza sanitaria. La ricerca ha dimostrato un miglioramento della produttività dell'assistenza sanitaria non medica e una maggiore accessibilità da parte degli utenti. Dopo nove mesi di progetto abbiamo grossa motivazione dei lavoratori, portando a una maggiore creatività nel processo lavorativo, con risultati importanti.*

Il lavoro nel settore sanitario si basa su una rete di conversazioni.



# Conoscenze e pratiche: nucleo, campo e cura.

- Il lavoratore articola allo stesso tempo un nucleo specializzato e un campo di conoscenza, sussunti dal campo dell'assistenza.

*(Campos et al, 1997; Merhy, 1998)*

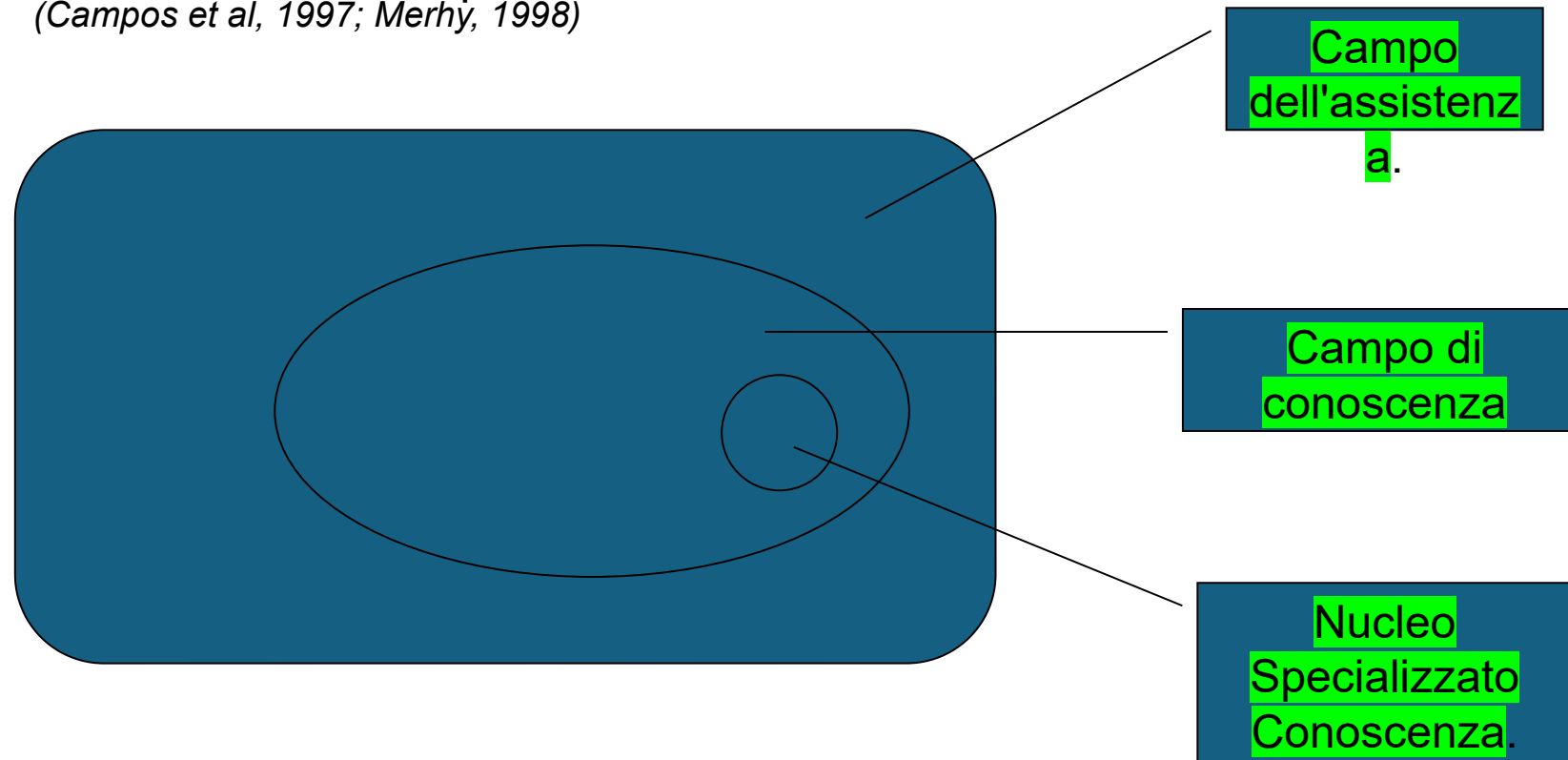


Figura 2

Distribuzione dei problemi di salute che sono stati sottoposti al team di accoglienza dell'Unità Sanitaria di Base Rosa Capuche, in base alla risolvibilità e ai rinvii adottati, presentati in frequenza relativa, per periodi mensili.

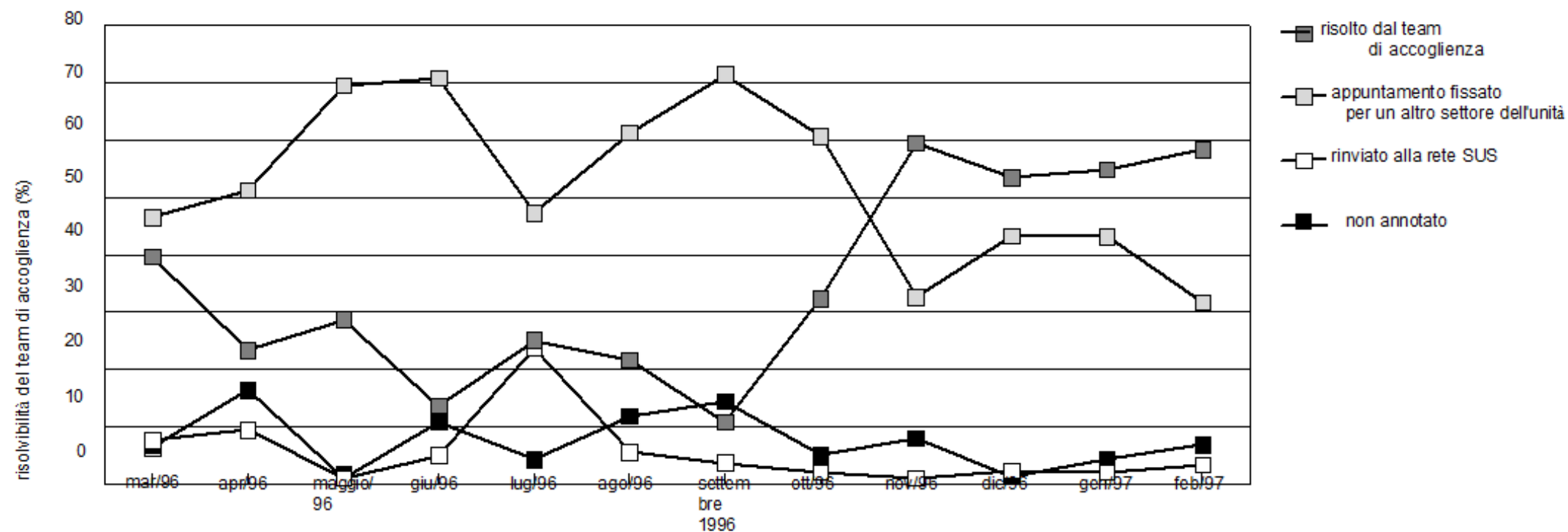


Tabella 1

Media mensile delle visite effettuate dai dipendenti dell'Unità Sanitaria di Base Rosa Capuche negli anni 1995 e 1996. Media mensile delle ore lavorate e rendimento dei dipendenti.

<b>Periodo</b>	<b>Media di visite al mese</b>	<b>Ore lavorate</b>
Da marzo 1995 a febbraio 1996	1.342	1.456/mese
Da marzo 1996 a febbraio 1997	4.455	1.665,7/mese
Aumento	(+ 332%)	(+ 14,4%)

Fonte: Franco, 1997.

# Cosa si può cambiare con l'accoglienza



La riflessione importante a questo punto è il fatto che l'accoglienza è un cambiamento nel processo di lavoro, nelle relazioni comunitarie, che modifica il modo di produrre l'assistenza.



Da un sistema incentrato sulle procedure, si passa a utilizzare in misura maggiore la capacità di risolvere i problemi migliorando l'approccio agli utenti nei territori, integrando la comunità in questo processo.



Oltre a una maggiore risolutività, questo modello è anche più economico e riesce ad avere un impatto sui costi dei servizi.

# Riflessioni

Quello che osserviamo è che il cambiamento del servizio sanitario è uno sforzo tecnico e una lotta politica, perché negli ultimi decenni l'integrazione tecnologica nella sanità è avvenuta non necessariamente per necessità tecnica, ma per stimolare un consumo elevato, al fine di realizzare profitti per i grandi fornitori di macchinari e farmaci.

L'accoglienza e la priorità del lavoro che utilizza in modo prioritario le relazioni, il lavoro interprofessionale e i rapporti con la comunità sono uno strumento potente per cambiare questa logica.

# ESPERIENZE DI ACCOGLIENZA COMUNITARIA: REALIZZATE NEI TERRITORI CON LA COMUNITÀ

Impegno  
comunitario:  
riconosce la  
condizione di  
cittadino delle  
persone affette  
da disturbi  
mentali.  
Accoglienza,  
cura, umanità.  
Fine dei  
manicomi.





Comunità e assistenza: gruppi di artigianato, orti comunitari e altri tipi di attività per la riabilitazione psicosociale

# Alternative terapeutiche per chi abusa di alcol e altre droghe



## PROGRAMMA BRAÇOS ABERTOS – SP

- Recupero della funzione sociale della persona.
- Contratto di lavoro con requisiti minimi.
- Recupero dei legami affettivi e familiari.
- Altre fonti di piacere, in sostituzione della droga.
- Riduzione dei danni.

# Integrazione tra servizi e comunità nella pandemia di Covid-19



# Accoglienza sul territorio



# Unità fluviale: accoglienza nel territorio liquido dell'Amazzonia.



L'accoglienza vede nella diversità una ricchezza umana e rifiuta la disuguaglianza. Includere tutti e tutte.





Per  
un'etica  
quotidiana  
basata  
sulla  
solidarietà  
e la  
generosità

# Che cos'è l'accoglienza?

- Grazie