



1° OPEN MEETING

# Human Care

L'ECOSISTEMA PER L'UMANIZZAZIONE DELLE CURE

**SIENA, 7 APRILE 2025**

Centro Convegni, Santa Maria della Scala  
P. zza del Duomo, 1



1° OPEN MEETING

# Human Care

L'ECOSISTEMA PER L'UMANIZZAZIONE DELLE CURE

Nel corso degli ultimi anni in Italia si sono sviluppate diverse iniziative sempre più strutturate nel campo delle medical humanities ed in particolare della umanizzazione delle cure.

FIASO ha cercato di sostenere questa traiettoria attivando un gruppo di lavoro informale nella prospettiva di formare una comunità di pratica.

Nell'ambito del percorso "Grandi Ospedali" si è altresì promossa l'attenzione al tema con l'avvio di tavoli di confronto e laboratori, sino a dedicare la 9ª Edizione del Forum Sistema Salute a Firenze a questo tema.

In questa occasione tre aziende sanitarie e ospedaliere-universitarie, AOU Senese, AOU di Modena e Asl 4 Liguria, hanno firmato un protocollo per l'umanizzazione delle cure, che fin da subito intende aprirsi ad altre iniziative per promuovere questa prospettiva.

La realtà dell'Aou Senese, che ospiterà i lavori, negli ultimi anni si è caratterizzata per la ricerca e il progressivo consolidamento di approcci partecipativi alla vita dell'Azienda. Pazienti, familiari, volontariato, associazionismo sono coinvolti nei processi strategici di programmazione e misurazione delle performance organizzative e posti sempre più "al centro" della configurazione e organizzazione dei servizi, attraverso dinamiche collaborative, comunicative, informative, relazionali, di empowerment e di umanizzazione. A questi temi, che emergono trasversalmente nelle macro aree dei documenti di programmazione strategica, è dedicato un progetto aziendale, aggiornato annualmente, che raccoglie le iniziative promosse da professionisti, Direzione Aziendale o attori esterni, in essere o in corso di introduzione in Azienda.

# Il Progetto

A valle di tutto questo percorso nasce **“HumanCare: Un Ecosistema per l’Umanizzazione delle Cure.”**

Con **HumanCare** si vuole creare uno spazio tematico nazionale e internazionale dove raccogliere e confrontare esperienze, idee e progetti sul tema, creando un vero e proprio ecosistema che catalizzi l’attenzione sull’umanità della cura come elemento qualificante della sanità italiana.

**HumanCare** è un focus tematico del progetto **Grandi Ospedali**, e ha nel suo **“Open Meeting dell’Umanizzazione delle Cure”** annuale il momento fisico-virtuale dell’ecosistema. In questo contesto confluiscono progetti, iniziative e soggetti pubblici e privati, imprese, università, fondazioni e associazioni interessate e coinvolte in azioni sul tema o che vogliono contribuire al suo sviluppo e comunicazione all’esterno per accrescere conoscenza e consapevolezza diffuse. Integrazione, confronto e sinergia costituiscono la principale fonte dei contenuti dell’Open Meeting.

A **HumanCare** potranno affiancarsi e/o integrarsi anche altre traiettorie progettuali su contenuti simili, in corso di progettazione e o sperimentazione sul territorio nazionale .



# L'Umanizzazione delle Cure

**L'Umanizzazione delle Cure trasforma radicalmente il concetto di assistenza sanitaria. Non si tratta solo di erogare servizi, ma di creare un sistema che valorizza ogni persona nella sua unicità - paziente, operatore sanitario o caregiver - allineando competenze e gestione per raggiungere obiettivi misurabili di efficienza, efficacia e soddisfazione.**



Al centro di questa visione c'è il paziente come protagonista attivo del proprio percorso di salute, portatore di diritti, valori ed esperienze. Gli operatori sanitari sono parte integrante di questa trasformazione: le loro competenze e il loro benessere sono fondamentali per garantire cure eccellenti. Un ambiente di lavoro positivo, opportunità di crescita professionale e prevenzione dello stress diventano strumenti concreti per superare la frammentazione e raggiungere obiettivi misurabili di qualità.

L'innovazione si realizza attraverso una rete di cura integrata, dove tutti i soggetti - pazienti, familiari, operatori sanitari e associazioni - collaborano attivamente grazie a processi e tecnologie che facilitano l'integrazione. Comunicazione trasparente, formazione continua e processi ottimizzati sono i pilastri di questo sistema centrato sulla persona.

Questo approccio genera un circolo virtuoso in cui competenze, tecnologie e gestione convergono per un unico scopo: rendere le cure non solo più efficaci, ma profondamente umane.

# Le Tematiche

Alcune delle tematiche che costituiranno oggetto di approfondimento sono :

- 1 Centralità della persona: riconoscere e rispettare la dignità, l'unicità e l'autonomia di ogni paziente.**
- 2 Approccio olistico: considerare tutte le dimensioni dell'individuo nel processo di cura.**
- 3 Miglioramento della comunicazione: promuovere una comunicazione efficace, empatica e trasparente tra operatori sanitari, pazienti, familiari, e tra organizzazioni e comunità di riferimento.**
- 4 Ambiente di cura accogliente: creare spazi ospedalieri e strutture sanitarie che favoriscano il benessere e riducano lo stress dei pazienti.**
- 5 Formazione del personale: sviluppare competenze relazionali e comunicative negli operatori sanitari.**
- 6 Coinvolgimento attivo e empowerment: incoraggiare la partecipazione dei pazienti e dei loro familiari nel processo decisionale e nel percorso di cura.**
- 7 Attenzione alle fragilità: dedicare particolare attenzione alle esigenze di gruppi vulnerabili.**
- 8 Promozione della cultura dell'umanizzazione: diffondere i principi dell'umanizzazione delle cure a livello istituzionale e sociale.**
- 9 Collaborazione al miglioramento dei servizi sanitari: promuovere dinamiche e approcci partecipativi sia alla definizione e sviluppo dei percorsi diagnostico-terapeutico-assistenziali sia al governo di un'Azienda sanitaria.**

Il perseguimento di questi obiettivi mira a creare un sistema sanitario più attento ai bisogni globali della persona, migliorando non solo l'efficacia delle cure, ma anche la qualità complessiva dell'esperienza per pazienti, familiari e operatori sanitari. Contestualmente, ne alimenta la capacità di fronteggiare le attuali sfide sul piano organizzativo, epidemiologico, demografico e di sostenibilità, per una sempre maggiore soddisfazione dei bisogni socio-sanitari della comunità.





# 1° Open Meeting di HumanCare

Il primo Open Meeting di **HumanCare** si terrà a Siena il 7 Aprile 2025 e si ripeterà annualmente in altre sedi. La giornata si articolerà in:

## **Sessione plenaria d'apertura**

Introduzione agli obiettivi, presentazione dei contenuti e delle modalità operative della giornata. Sviluppo dei temi fondamentali per l'umanizzazione delle cure.

## **Sessioni parallele**

**Sessioni tematiche caratterizzate da:**

- **Interventi strutturati sulle esperienze consolidate delle aziende sanitarie**
- **Brainstorming facilitati per stimolare la partecipazione attiva e il confronto**
- **Report analitici curati dalla Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa**

# Temi dei Laboratori

**1 “Ambienti e umanizzazione”:** la configurazione degli ambienti ospedalieri, oltre ad essere funzionale alle esigenze di natura clinico-assistenziale, ha un’influenza sul benessere psico-emotivo dei pazienti e dei familiari contribuendo a migliorare l’esperienza di cura anche alla luce dei suoi effetti terapeutici. Quali sono gli elementi di un “ambiente che cura” e come crearlo?

**2 “Tecnologia e umanizzazione”:** l’innovazione tecnologica ed i processi di umanizzazione delle cure rappresentano sfide e opportunità per le Aziende Sanitarie. Quali sono le leve di azione per ricercare e gestire sinergie e dinamiche di integrazione fondamentali per la qualità di percorsi e servizi?

**3 “Volontariato e umanizzazione”:** in sanità la collaborazione con il terzo settore è riconosciuta come un mezzo per sviluppare la qualità e la sostenibilità del sistema. Come valorizzare il ruolo del volontariato nei processi di miglioramento continuo dei servizi offerti dalle aziende sanitarie?

**4 “Cultura e umanizzazione”:** la presa in carico globale implica un’attenzione agli aspetti emozionali, intellettuali e sensoriali delle persone, sui quali impattano esperienze caratterizzate dal contatto con le diverse forme espressive di arte, musica, poesia, letteratura. Come creare e alimentare opportunità culturali da offrire ai pazienti e ai familiari durante il loro percorso di cura?

**5 “Comunicazione, soft skills e umanizzazione”:** la capacità di comunicare interessa sia il livello aziendale, in un’ottica di accountability nei confronti della comunità, sia il livello individuale della relazione medico-paziente e familiari rappresentando il fulcro del rapporto di cura. Quali sono le possibili strategie e azioni per il potenziamento dei processi comunicativi ad ogni livello?

**6 “L’umanizzazione nei percorsi di cura e assistenza”:** Questa sessione è organizzata per ragionare sulle competenze, le capacità e gli strumenti innovativi di natura tecnologica, organizzativa e comunicativa necessari per ottimizzare l’esperienza dei pazienti e dei loro caregiver, accrescere la fiducia nel sistema sanitario devono anche supportare il personale sanitario e i team di assistenza coinvolti nella gestione del percorso di cura, dall’ambito territoriale alle strutture ospedaliere, valorizzando al contempo il ruolo fondamentale delle associazioni di pazienti.

## Sono inoltre previste le seguenti attività:

- Partecipazioni di testimonial
- Organizzazione di momenti sociali

La giornata dell'Open Meeting si concluderà con il premio **HumanCare Award** per dare visibilità ai progetti più maturi sull'umanizzazione delle cure.

## Esiti

Dalle attività delle Sessioni Parallele e da tutto ciò che scaturirà dall'**HumanCare** sarà realizzata una pubblicazione sui temi, così da lasciare testimonianza della giornata di lavoro.

Oltre alla pubblicazione, l'evento produrrà dinamiche fattive di condivisione e scambio di buone pratiche, insieme a progetti che potranno essere sviluppati/adottati dalla community.



# 1° Open Meeting di HumanCare

# Programma

**SIENA, 7 APRILE 2025**

Centro Convegni Santa Maria della Scala  
P. zza del Duomo, 1

**10.30-13.00**      **Plenaria di apertura**

## Introduzione

**Antonio Davide Barretta**, Direttore Generale, AOU Senese  
e Coordinatore progetto HumanCare  
**Paolo Petralia**, Direttore Generale ASL 4 Liguria e Coordinatore  
Community Ambassador  
**Claudio Vagnini**, Direttore Generale, AOU di Modena

## Interventi istituzionali

**Americo Cicchetti**, Ministero della Salute  
**Antonietta Guerrieri**, Agenas  
**Simona Loizzo**, Camera dei Deputati  
**Tilde Minasi**, Senato della Repubblica  
**Carlo Petrini**, ISS  
**Vincenza Rando**, Camera dei Deputati  
**Sandra Zampa**, Camera dei Deputati

Interventi esperti della materia:

**Mariateresa Dacquino**, Giornalista, Responsabile della  
Comunicazione, Azienda Ospedaliera di Alessandria e Direttrice  
Centro Studi Cura e Comunità per le Medical Humanities  
**Luigina Mortari**, Professore Ordinario di Epistemologia della Ricerca  
Qualitativa presso la scuola di Medicina e di Filosofia della cura presso  
il Dipartimento di Scienze Umane, Università degli Studi di Verona  
**Vincenzo La Regina**, Direttore Sanitario ASL Roma 6 e  
Responsabile progetto Umanizzazione delle Cure

14.00-16.00

## Sessioni Parallele

Le sessioni si svolgeranno in forma di presentazioni e brainstorming strutturato a seguire. L'output previsto consisterà nella redazione di un report a cura della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa.

Tale report sarà presentato in sedi istituzionali e costituirà un riferimento per lo sviluppo di progetti condivisi nell'ambito di **HumanCare**.

### 1 Ambienti e umanizzazione

**L'umanizzazione degli spazi: il caso dell'AOU Senese**  
**Maria De Marco**, Direttore Sanitario, AOU Senese

**L'umanizzazione degli spazi tra Pnrr e dm77: il caso dell'Asl4 Liguria**

**Francesco Goretti**, Dirigente UOC Tecnico, ASL 4 Liguria

**L'attenzione ai luoghi di cura: diminuire il senso di estraneità e di diffidenza nei confronti del contesto ospedaliero**

**Alessandro Poggi**, Medico Direzione Sanitaria, AOU di Modena

**Anna Rita Garzia**, Direttrice Assistenziale, AOU di Modena

- *Segue Brainstorming con i partecipanti*

### 2 Tecnologia e umanizzazione

**L'umanizzazione con la telemedicina nel metaverso: l'esperienza nel carcere di Chiavari**

**Elio Menicocci**, Dirigente Medico, Area di Staff del Direttore Sociosanitario, ASL 4 Liguria

**La tecnologia a supporto dell'umanizzazione delle cure: l'esperienza dell'AOU Senese**

**Gianpaolo Ghisalberti**, Referente AOU Senese ICT e TLC

**Le tecnologie digitali a servizio della persona, per una medicina più vicina e personalizzata**

**Alessandro Melzani**, Servizio Tecnologia dell'Informazioni, AOU di Modena

**Alessandro Sala**, Servizio Attività Amministrative Ospedaliera, AOU di Modena

- *Segue Brainstorming con i partecipanti*

### 3 Volontariato e umanizzazione

**La centralità delle persone e la partecipazione attiva: i due elementi chiave nei progetti di umanizzazione delle cure**

**Ilenia Doronzo**, Referente Aziendale Umanizzazione delle Cure, AOU Modena

**Ivonne Pavignani**, Presidente Comitato Consultivo Misto (CCM), AISM Modena, AOU Modena

## Il community building come strategia di coprogettazione aziendale partecipata e di coinvolgimento del terzo settore

**Maria Elena Secchi**, Direttore Sociosanitario, Asl 4 Liguria

## Un futuro che trasformi la parola umanizzazione in realtà: l'esperienza del Comitato di Partecipazione Aziendale

**Dafne Rossi**, Coordinatrice Comitato di Partecipazione Aziendale, AOU Senese

- *Segue Brainstorming con i partecipanti*

### 4 Cultura e umanizzazione

#### Lo Spazio Etico come risorsa e sostegno alla umanizzazione

**Martina Bariola**, Psicologa e Coordinatrice Spazio Etico, ASL 4 Liguria

#### Cultura, salute e umanizzazione presso l'AOU Senese

**Ines Ricciato**, Direttore UOC Comunicazione, informazione e accoglienza, AOU Senese

#### La danza come strumento di Welfare Culturale e l'attivazione di protocolli di collaborazione

**Ugo Marinelli**, Dirigente dell'Ufficio Legale e del Servizio Affari Generali, AOU di Modena

**Angela Bertani**, Dirigente Medico SC di Gastroenterologia, AOU di Modena

- *Segue Brainstorming con i partecipanti*

### 5 Comunicazione, soft skills e umanizzazione

#### L'adozione del modello "Family-Centered Care" e la formazione continua rivolta al personale

**Marisa Pugliese**, Responsabile ff SS Dipartimentale di Psicologia Ospedaliera, AOU di Modena

**Licia Lugli**Dirigente Medico Unità Operativa di Neonatologia e Terapia Intensiva Neonatale del Policlinico di Modena

#### L'umanizzazione delle relazioni nell'AOU Senese: percorsi per la promozione delle soft skills e iniziative di coinvolgimento dei pazienti

**Andrea Pozza**, Professore Associato presso il Dipartimento di Scienze Mediche, Chirurgiche e Neuroscienze dell'Università di Siena e Dirigente Psicologo UOS Dipartimentale (UOSA) di Psicologia, AOU Senese

- *Segue Brainstorming con i partecipanti*

## L'umanizzazione delle relazioni tra pari : il lavoro dei team in Asl 4 Liguria

**Michela Ferlenghi**, Direttore SC Formazione, Info-Comunicazione e Ufficio Relazioni con il Pubblico, ASL4 Liguria

## Nurse for care: integrare l'umanizzazione delle cure con lo sviluppo dell'empowerment della persona

**Carmen Cappitella**, Direttrice UOC Professioni Sanitarie, AOU Sant'Andrea di Roma

- *Segue Brainstorming con i partecipanti*

### 6 L'umanizzazione nei percorsi di cura e assistenza

Questa sessione è organizzata per ragionare sulle competenze, le capacità e gli strumenti innovativi di natura tecnologica, organizzazione e comunicazione necessaria per ottimizzare l'esperienza dei pazienti e dei loro caregiver, accrescere la fiducia nel sistema sanitario e migliorare direttamente l'efficacia dei trattamenti. Questi elementi devono ancora sostenere il personale sanitario e i team di assistenza coinvolti nella gestione del corso di cura, dall'ambiente territoriale alle strutture ospedaliere, valorizzando al contesto il ruolo fondamentale delle associazioni di pazienti.

### L'esperienza delle tre aziende: AOU Senese, AOU di Modena, ASL 4 Liguria

#### Percorso del paziente ematologico: dalla presa in carico al trattamento con CART. L'esperienza della AOU Senese

**Monica Tozzi**, Responsabile del Programma Trapianto Cellule Staminali Emopoietiche AOU Senese

- Percorsi oncologici integrati: dalla diagnosi al follow-up
- Continuità assistenziale ospedale-territorio nei percorsi cronici
- Umanizzazione nelle reti tempo-dipendenti

- *Segue Brainstorming con i partecipanti*

**16.00-16.45      Saluti e chiusura dei lavori**





**KONCEPT**

FIRENZE

**Sede Operativa**

Via F. Baracca, 1C

50127 Firenze

Tel. (+39) 055 357223

**Sede Legale**

Via G. Tartini, 5/B

50144 Firenze

**[www.koncept.it](http://www.koncept.it)**







L'ECOSISTEMA PER L'UMANIZZAZIONE DELLE CURE