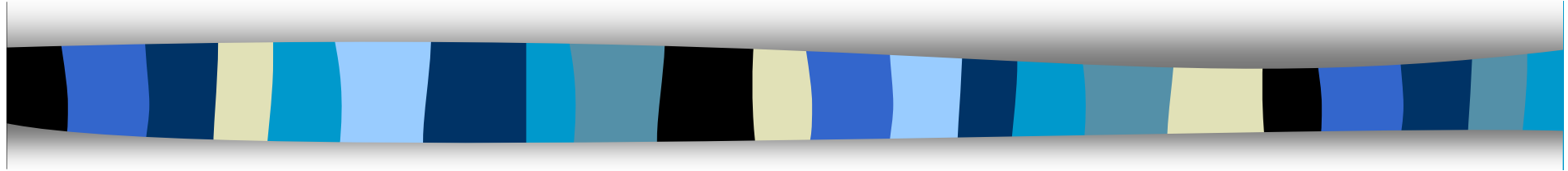


IMPARIAMO AD ASCOLTARE
13-14 ottobre 2018



**Organizzazioni a servizio delle persone:
il dialogo possibile**

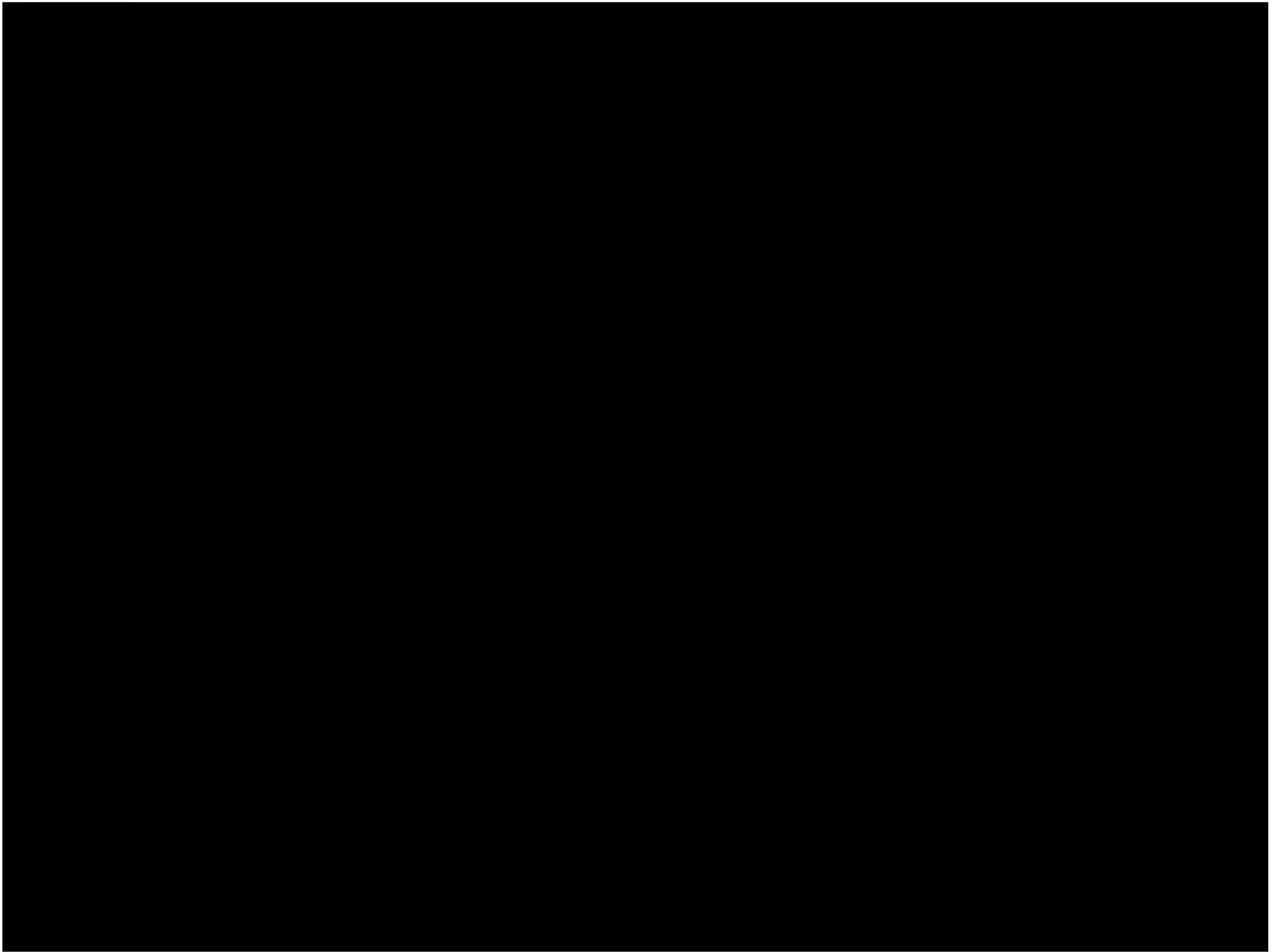
Sandro Cinquetti

Direttore Servizio Igiene e Sanità Pubblica ULSS 2 Marca Trevigiana





Organizzazioni





Articolo 54

Costituzione della Repubblica Italiana

Tutti i cittadini hanno il dovere di essere fedeli alla Repubblica e di osservarne la Costituzione e le leggi.

I cittadini cui sono affidate funzioni pubbliche hanno il dovere di adempierle **con disciplina ed onore**, prestando giuramento nei casi stabiliti dalla legge.



Servizio

[...] Gesù, chiamatili a sé, disse: «I capi delle nazioni, voi lo sapete, dominano su di esse e i grandi esercitano su di esse il potere. Non così dovrà essere tra voi; ma colui che vorrà diventare grande tra voi, si farà vostro servo, e colui che vorrà essere il primo tra voi, si farà vostro schiavo; appunto come il Figlio dell'uomo, che **non è venuto per essere servito, ma per servire** e dare la sua vita in riscatto per molti».

Matteo 20, 25-28



Servire... essere utili

- Non inutili
- Non dannosi



Persone

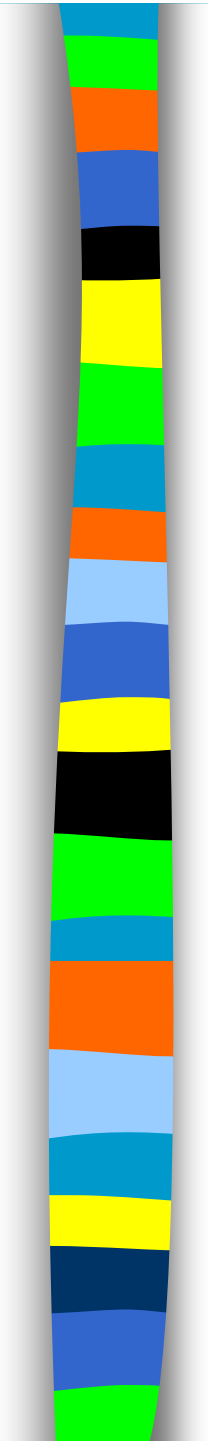
- le persone malate
- i donatori
- ma anche... i membri delle organizzazioni... NOI



Ridurre le disuguaglianze...



*“Non c’è nulla che sia
più ingiusto quanto
far parti uguali fra disuguali.”*



Investire sui più piccoli...





Il dialogo possibile...

- È un dialogo **a servizio** delle **organizzazioni** e delle **persone**
 - Dialogo organizzativo
 - *Health literacy*



Dialogo organizzativo: fare rete...

*“if you don't networking, you don't
working”*



4 livelli crescenti di rete... (dialogo)

- **1. NETWORKING: scambio di informazioni**
 - Sappiamo ciò che fa ciascuno
- **2. COORDINAMENTO: concertazione di azioni separate:**
 - Non solo sappiamo cosa ciascuno fa ma ne teniamo conto per decidere cosa fare ciascuno



4 livelli crescenti di rete... (dialogo)

- **3. COOPERAZIONE:** concertazione di alcune azioni comuni:
 - Ognuno fa il suo ma decidiamo che una cosa la facciamo assieme
- **4. COLLABORAZIONE:** partnership, coprogettazione come rete

Ennio Ripamonti, 2015



I vantaggi ...

- Passare da interventi settoriali ad azioni integrate
- Rinforzare azioni locali su territori delimitati
- Affrontare i problemi con alleanze più allargate
- Sviluppare senso civico e corresponsabilità sociale
- Creare sinergie, ottimizzare sforzi
- Condividere risorse, coordinare risorse
- Sviluppare fiducia, superare stereotipi

Ennio Ripamonti, 2015

Alfabetizzazione sanitaria (*health literacy*)... qualche esempio




- saper leggere un volantino o un opuscolo
- fissare appuntamenti
- comprendere le etichette del cibo
- rispettare le prescrizioni del medico



Alfabetizzazione sanitaria (*health literacy*)... qualche esempio



- usare un linguaggio semplice
 - sincerarsi che l'interlocutore abbia compreso
 - ascoltare
 - fare «contatto»
- 



Non è solo teoria...

- Il fallimento della comunicazione organizzativa e con le persone determina:
 - Ritardi diagnostici
 - Scarsa/errata adesione alle cure proposte
 - **Mortalità**



Grazie!

sandro.cinquetti@aulss2.veneto.it