



1° OPEN MEETING

# Human Care

L'ECOSISTEMA PER L'UMANIZZAZIONE DELLE CURE

**SIENA, 7 APRILE 2025**

Certosa di Pontignano, Loc. Pontignano, Siena



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**
- **Spazio di domande e contributi attivi al termine di ciascuna sessione**

# Temi delle Sessioni Parallele

**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 crea nuove opportunità sia per i professionisti che per i pazienti ma può comportare anche una modifica dei rapporti fra queste due categorie di soggetti. Come va gestita l’innovazione tecnologica per essere realmente a supporto dell’umanizzazione delle cure? Quali errori vanno evitati affinché l’innovazione tecnologica non determini un arretramento nella qualità delle relazioni fra professionisti, pazienti e caregivers?

**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**

Certosa di Pontignano, Loc. Pontignano, Siena

## 10.00-13.00 Plenaria di apertura

### Saluti istituzionali

*Sono stati invitati:*

**Eugenio Giani**, Presidente della Regione Toscana

**Roberto Di Pietra**, Rettore dell'Università degli Studi di Siena

**Nicoletta Fabio**, Sindaco di Siena

**Giuseppe Gugliotti**, Presidente della Conferenza aziendale dei Sindaci  
Area Vasta Toscana Sud Est

**Giovanni Migliore**, Presidente FIASO

### Introduzione ai lavori

**Antonio Davide Barretta**, Direttore Generale, AOU Senese  
e Coordinatore progetto HumanCare

**Paolo Petralia**, Direttore Generale ASL 4 Liguria e Coordinatore  
Community Ambassador  
Direttore Generale, AOU di Modena

### Tavola rotonda

Moderata:

**Luca Telese**, Giornalista

Partecipano:

**Americo Cicchetti**, Direttore Generale del Ministero della Salute

**Mario Del Vecchio**, Professore Associato presso il Dipartimento di  
Medicina Sperimentale e Clinica, Università degli Studi di Firenze

**Vincenzo La Regina**, Membro del tavolo Umanizzazione delle Cure,  
Ministero della Salute

**Tilde Minasi**, Senatrice della Repubblica Italiana

**Luigina Mortari**, Professore Ordinario di Epistemologia della Ricerca  
Qualitativa, Università degli Studi di Verona

**Mons. Renzo Pegoraro**, Cancelliere della Pontificia Accademia  
per la Vita

**Vincenza Rando**, Senatrice della Repubblica Italiana

## 1 Ambienti e umanizzazione

Modera: **Chiara Gibertoni**, Direttore Generale, IRCCS AOU di Bologna, Policlinico di Sant'Orsola

**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'ASL 4 Liguria**

**Francesco Goretti**, Direttore SC Patrimonio e Gestione Tecnica, 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

**Il ruolo del Service Design nel miglioramento dei processi ospedalieri: un approccio metodologico per migliorare l'esperienza dei pazienti**

**Francesca Gorla**, UOC Supporto alla pianificazione strategica, sviluppo organizzativo e formazione, IRCCS AOU di Bologna, Policlinico di Sant'Orsola

**Maria Chiara Wirz**, Service Designer, UOC Supporto alla pianificazione strategica, sviluppo organizzativo e formazione, IRCCS AOU di Bologna, Policlinico di Sant'Orsola

**Matteo Bertelli**, Service Designer e dottorando UNIBO - Dipartimento di Architettura, Corso di dottorato in "Future earth, climate change and societal challenges"

**La cura al centro: il valore dell'umanizzazione e delle Humanities in sanità**

**Valter Alpe**, Direttore Generale, AOU S. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo di Alessandria

### ■ Il contributo delle aziende partecipanti Interventi programmati e dibattito

## 2 Tecnologia e umanizzazione

Modera: **Gabriele Cevenini**, Professore ordinario di bioingegneria dell'Università degli Studi di Siena

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

**Elio Menicocci**, Dirigente Medico SSA Assistenza primaria e Convenzionata - Referente SSA Medicina Penitenziaria, ASL 4 Liguria

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

**Gianpaolo Ghisalberti**, RTD, Ufficio Innovazione in ambito ICT e TLC, AOU Senese

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

**Alessandro Melzani**, Dirigente Analista responsabile degli applicativi di area Amministrativa, AOU di Modena  
**Alessandro Sala**, Servizio Attività Amministrative Ospedaliera, AOU di Modena

### **Etica della ricerca e innovazione tecnologica: binomio imprescindibile nel processo di umanizzazione della cura**

**Andrea Onetti Muda**, Direttore Scientifico dell'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù (OPBG)

## ■ **Il contributo delle aziende partecipanti** **Interventi programmati e dibattito**

### **3 Volontariato e umanizzazione**

Modera: **Guido Noto**, Professore Associato di Economia Aziendale e Coordinatore del Centro di Ricerca di Economia e Management Sanitario (CREMS) dell'Università degli Studi di Messina

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

**Ilenia Doronzo**, Project Manager Umanizzazione delle Cure, Staff al Direttore Generale, AOU di Modena  
**Ivonne Pavignani**, Presidente Comitato Consultivo Misto (CCM), AISM Modena, AOU di Modena

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

**Maria Elena Secchi**, Direttore Socio Sanitario, 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

### **La Comunità dell'Università Cattolica del Sacro Cuore al servizio dei pazienti del Pronto Soccorso**

**Francesco Franceschi**, Professore Ordinario, Direttore UOC Medicina d'urgenza e Pronto Soccorso, Fondazione Policlinico Gemelli - IRCCS

- **Il contributo delle aziende partecipanti**  
Interventi programmati e dibattito

#### 4 **Cultura e umanizzazione**

Modera: **Tiziano Onesti**, Presidente dell'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù (OPBG)

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

**Martina Bariola**, Funzione organizzativa SPDC e coordinamento Spazio Etico

##### **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**

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

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

##### **Cultura e Umanizzazione in OPBG**

**Massimiliano Raponi**, Direttore Sanitario dell'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù (OPBG)

##### **Progetto Ohana: Umanizzare l'assistenza attraverso la sinergia tra le Culture**

**Carmen Nuzzo**, Direttrice SITRA, Fondazione Policlinico Gemelli - IRCCS

**Cristina Pistacchio**, Coordinatore SITRA, Fondazione Policlinico Gemelli - IRCCS

##### **Costruire relazioni di cura: Visione e Azioni in Ottica Medical Humanities**

**Mariateresa Dacquino**, Direttore Centro Studi Cura e Comunità per le Medical Humanities, AOU S. Antonio e Biagio e Cesare Arrigo di Alessandria

- **Il contributo delle aziende partecipanti**  
Interventi programmati e dibattito

## 5 Comunicazione, soft skills e umanizzazione

Modera: **Manuela Furlan**, Ricercatrice del Laboratorio Management e Sanità, Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa

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

**Licia Lugli**, Dirigente Medico Unità Operativa di Neonatologia e Terapia Intensiva Neonatale, AOU di Modena  
**Marisa Pugliese**, Responsabile SS Dipartimentale di Psicologia Ospedaliera, AOU 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

### Etica della relazione di cura e pianificazione condivisa delle cure in contesto pediatrico

**Don Luigi Zucaro**, Presidente Comitato Etico dell'Ospedale Pediatrico Bambino Gesù (OPBG)

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

**Michela Ferlenghi**, Direttore SC formazione e Info comunicazione, ASL4 Liguria

### Progetto Perla - Il coinvolgimento del malato nel processo di cura: dal *to cure* al *to care*

**Orietta Sofo**, Coordinatrice UOC Cardiocirurgia, Fondazione Policlinico Gemelli - IRCCS  
**Manuela Cavalletti**, Dirigente SITRA, Fondazione Policlinico Gemelli - IRCCS

### 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

### Lo studio pilota del progetto KIMPO: Fattibilità di un programma di mindfulness online per i pazienti ospedalizzati e per i loro caregiver

**Licia Grazi**, Responsabile SSD centro cefalee, IRCCS Fondazione Istituto Neurologico "Carlo Besta" di Milano

## ■ Il contributo delle aziende partecipanti Interventi programmati e dibattito

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

Moderata: **tbd**

### Umanizzazione del percorso della vaccinazione dei soggetti fragili in ospedale

Questo intervento si propone di sottolineare la rilevanza della vaccinazione per i soggetti fragili che l'ospedale accoglie nei vari percorsi di cura. Inoltre, si ragiona sulla necessità di un approccio empatico e centrato sulla persona, essenziale per costruire un rapporto di fiducia con il paziente e i suoi familiari caregiver nel contesto della vaccinazione. L'obiettivo è promuovere un'esperienza di cura umanizzata che tenga conto delle esigenze specifiche dei pazienti più vulnerabili.

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

Il percorso del paziente ematologico, dalla diagnosi alle terapie avanzate come le CAR-T, esemplifica l'integrazione dell'umanizzazione delle cure in un contesto altamente specializzato. Qui si vuole esplorare come implementare strategie di umanizzazione lungo l'intero percorso del paziente, dalla diagnosi al follow-up. L'obiettivo è dimostrare come un approccio centrato sul paziente possa migliorare sia l'esperienza di cura che i risultati clinici, sottolineando l'importanza di un team multidisciplinare con competenze tecniche e relazionali.

### ■ Il contributo delle aziende partecipanti Interventi programmati e dibattito

**17.00-18.00**

**Saluti e cocktail di chiusura**

# Comitato Scientifico HumanCare

**Antonio Barretta**, Direttore Generale, AOU Senese  
e Coordinatore progetto HumanCare

**Federica Centauri**, Staff Direzione Generale, AOU Senese

**Maria De Marco**, Direttrice Sanitaria, AOU Senese

**Ilenia Doronzo**, Project Manager Umanizzazione delle Cure,  
Staff al Direttore Generale, AOU di Modena

**Manuela Furlan**, Ricercatrice del Laboratorio Management  
e Sanità, Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa

**Paolo Petralia**, Direttore Generale ASL 4 Liguria e Coordinatore  
Community Ambassador

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

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

**Claudio Vagnini**, Già Direttore Generale, AOU di Modena

**Direttore Generale, AOU di Modena**



**KONCEPT**  
FIRENZE

**Sede Operativa**

Via F. Baracca, 1C

50127 Firenze

Tel. (+39) 055 357223

**Sede Legale**

Via G. Tartini, 5B

50144 Firenze

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





L'ECOSISTEMA PER L'UMANIZZAZIONE DELLE CURE