



• **HEALTHCARE PERSPECTIVES** •

Di **Antonio D. Barretta**, professore ordinario di economia aziendale all'Università degli Studi di Siena e direttore generale dell'Aou di Siena

Cure umane

Dall'arte in ospedale al volontariato, dalle testimonianze di chi ha superato le malattie all'abbattimento delle barriere culturali. Nella sanità si moltiplicano le iniziative per migliorare i percorsi dei pazienti al di là della terapia e delle prestazioni. Con benefici anche per i professionisti

D

Dalla fine degli anni '70 si è assistito a un cambio di paradigma in sanità: da un approccio alla medicina centrato sulla malattia a uno più centrato sul paziente. Secondo quest'ultimo, il medico, durante l'incontro con il paziente, invece di concentrarsi sui sintomi, ne rispetta i bisogni e le preferenze individuali e, mostrando empatia, lo coinvolge nelle decisioni inerenti al percorso di cura.

Con questo cambio di paradigma la ricerca scientifica si è sforzata di ridefinire le modalità di presa in carico dei pazienti, dando origine all'espressione 'umanizzazione delle cure'. Sebbene gli studi sull'umanizzazione delle cure non siano ancora pervenuti a una definizione univoca e condivisa di tale approccio, un'analisi della letteratura sul tema consente di identificarne alcune caratteristiche distintive.

L'umanizzazione delle cure presuppone il passaggio da una visione fo-

calizzata sulla malattia a una centrata sulla persona, sul suo vissuto, sui suoi valori, sulle sue emozioni e sulle sue relazioni sociali. Promuove il rispetto della dignità della persona, dei suoi diritti e delle sue scelte. Punta a stabilire una relazione di cura empatica, comunicativa e accogliente, tanto con i pazienti quanto con i familiari. Adottando un approccio olistico alla cura, favorisce il miglioramento degli ambienti di cura, nonché dell'organizzazione del lavoro, affinché anche questi elementi siano progettati e realizzati per rendere i luoghi di cura più accoglienti e facilitanti. Punta poi sul coinvolgimento dei pazienti, del volontariato e dei professionisti nel miglioramento dei percorsi di cura.

L'approccio dell'umanizzazione delle cure è oggi più che mai attuale e dovrebbe essere posto al centro delle strategie delle aziende sanitarie e

delle agende degli enti di governo nazionali e regionali. Numerose ricerche mostrano che le applicazioni di questo approccio possiedono effetti psico-fisici positivi sui pazienti. Ad esempio, è stato dimostrato che l'introduzione di varie forme d'arte (musica, danza, poesia, pittura e teatro) negli ambienti sanitari e socio-sanitari produce una ricaduta benefica sui pazienti. Anche l'attenzione e la cura riposta nella progettazione e nella costruzione degli ambienti di cura, per renderli accoglienti e più funzionali alle esigenze di pazienti e professionisti, possono avere effetti positivi su entrambi.

L'attualità di questo approccio dipende anche dal fatto che, spesso, la principale causa di insoddisfazione dei pazienti non riguarda gli aspetti tecnico-professionali della cura, ma la dimensione relazionale: ascolto distratto, mancanza di empatia e



L'inaugurazione, alla presenza di Gerry Scotti, di Sorrisi in Rosa.

facts & comments

scarsa attenzione. Un altro motivo per cui l'approccio dell'umanizzazione delle cure risulta di attualità è la grande attenzione, anche mediatica, sulle liste di attesa e sullo smaltimento delle stesse. Conseguentemente, gli sforzi del governo, delle regioni e delle aziende sanitarie sono costantemente rivolti ad aumentare la produttività, così da fornire risposte il più possibile tempestive. Tuttavia, esiste il rischio che un'eccessiva focalizzazione sui volumi delle prestazioni possa portare a trascurare l'importanza degli aspetti relazionali della cura, spersonalizzandola.

Muovendo da queste evidenze, alcune aziende sanitarie italiane hanno deciso di puntare sull'umanizzazione delle cure in tutti gli ambiti che possono realmente consentire di mettere al centro il paziente, ovvero la cura degli spazi, l'uso delle varie forme di arte, la qualità delle relazioni fra professionisti e pazienti, il coinvolgimento di pazienti e volontariato nel miglioramento dei percorsi di cura e l'uso responsabile della tecnologia. Si stanno, quindi, sviluppando numerose iniziative che, se replicate in altre aziende e se sostenute a livello istituzionale, potrebbero realmente migliorare la qualità del nostro Sistema sanitario nazionale (Ssn). È il caso, per esempio, della cura degli spazi per renderli più a misura di persona anche quando si tratta di sale altamente tecnologiche, e spesso 'fredde', dove vengono svolti esami diagnostici.

Ancora, si tratta delle esperienze in cui entra in campo il volontariato per sostenere i pazienti, come nel caso dell'iniziativa Sorrisi in Rosa dell'Ircs Istituto Clinico Humanitas, progetto rivolto alle donne con tumore al seno che trovano sostegno dalle narrazioni, accompagnate da mostre fotografiche, delle testimonial che hanno già vissuto l'esperienza della malattia. Tra le tante esperienze tese a migliorare gli aspetti relazionali



Un contesto radiologico 'a misura d'uomo'.

**Spesso
l'insoddisfazione
dei pazienti non
è dovuta ad
aspetti tecnico-
professionali, ma
alla dimensione
relazionale:
ascolto distratto,
mancanza di
empatia e scarsa
attenzione**

della cura c'è quella del Policlinico universitario Gemelli che cerca di abbattere le barriere culturali avvalendosi del supporto dei professionisti provenienti dagli stessi paesi dei pazienti stranieri.

Il Ssn è un settore nevralgico della pubblica amministrazione, caratterizzato da risorse limitate e aspettative crescenti. Investire nell'umanizzazione delle cure significa ottenere un incremento significativo della soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari con costi relativamente contenuti, spesso semplicemente replicando le iniziative già sperimentate con successo. E in sanità la soddisfazione non è un elemento accessorio: rafforza la reputazione delle aziende, sostiene il lavoro dei professionisti e contribuisce in modo decisivo all'efficacia del percorso di cura. **F**

23

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile.

112296