



Umanizzazione delle cure: il Progetto Vales

Vicino ai malati, sempre

È una richiesta che non può essere ignorata, quella rilevata attraverso un audit condotto su pazienti degli Istituti Regina Elena e San Gallicano che stanno per essere sottoposti a un intervento chirurgico. Non essere mai lasciati soli in ospedale e, soprattutto, in quei pochi metri che costituiscono il tragitto dal reparto di degenza alla sala operatoria.

I due Istituti stanno ora cercando di rispondere alle aspettative dei pazienti con il "Progetto Vales - Il valore della persona", un'iniziativa realizzata in partnership con Johnson & Johnson Medical e che mira a personalizzare il più possibile il percorso che porta al blocco operatorio. "Il progetto Vales - ha spiegato Francesco Bevere, direttore generale degli Istituti Regina Elena e San Gallicano - si inserisce in un percorso complessivo di umanizzazione già consolidato e avviato da tempo dai nostri Istituti. A partire dal 2009 abbiamo avviato un processo virtuoso di evoluzione parallela tra l'impegno sempre più assiduo nelle strategie di ricerca e cura delle patologie oncologiche e dermatologiche e l'umanizzazione delle cure, ponendo la massima attenzione alla persona, alle sue esigenze e del suo contesto familiare".

Una filosofia che ha portato nel tempo a servire i pasti a orari più vicini alle normali quotidiane abitudini e con menù a scelta, a trasformare la sala prenotazioni

in cinema, rendere disponibili i quotidiani al letto del paziente, offrire il corso di yoga, il laboratorio di pittura e numerose altre iniziative.

Apprezzamento per l'iniziativa è stato espresso dal ministro della Salute Ferruccio Fazio intervenuto in occasione dell'incontro di presentazione. "Dare attenzione ai bisogni complessi della persona che a un certo punto del proprio cammino incontra la difficile realtà della malattia - ha dichiarato il Ministro - è una delle sfide più complesse che il nostro sistema sanitario si trova ad affrontare quotidianamente. Per questo il sistema della cura oltre ad attivare i pur necessari mezzi della medicina tecnologica, deve allargare il proprio orizzonte a tutto ciò che aiuta la persona a trovare sostegno e orientamento ai molti bisogni che essa esprime. Il grande tema dell'umanizzazione delle cure non può essere ignorato se crediamo che al centro di ogni processo diagnostico e terapeutico debba collocarsi la persona. La grande sfida è il passaggio da questa consapevolezza della centralità del malato alla sua declinazione concreta nell'operatività quotidiana. L'autentico cambiamento organizzativo può iniziare solo dalla capacità di ascoltare la persona malata", ha aggiunto il ministro che ha precisato come sia necessario che "negli ospedali si dia sempre più spazio all'ascolto dei malati e delle loro famiglie, si

Gli Istituti Regina Elena e San Gallicano hanno presentato nei giorni scorsi il Progetto Vales - il valore della persona. Un altro importante tassello nel percorso di umanizzazione delle cure

verifichi insieme a loro se i nostri mezzi di cura riescono a essere di vero beneficio alla persona. La preoccupazione per il "bene" del malato - ha concluso Fazio - deve trovarci sempre disponibili al dialogo e ad aprire costantemente e con umiltà il nostro cuore al bisogno di sollievo che la tortuosa e faticosa storia di ogni malattia porta con sé".

E proprio l'ascolto delle esigenze dei pazienti, attività che al momento è stata condotta in due reparti pilota degli Istituti, la Ginecologia Oncologica e la Chirurgia Toracica, è al centro del progetto che, secondo la presidente della Regione Lazio, Renata Polverini, va nella direzione giusta: quella "di rendere protagonisti i pazienti".

Ma centralità del paziente significa anche informazione: per questo "abbiamo focalizzato l'attenzione sul momento in cui il chirurgo prepara la persona all'intervento creando le condi-

zioni affinché il consenso informato sia il più possibile personalizzato rispetto alle esigenze, anche emotive, di ogni paziente", ha illustrato Bevere. "In tal senso - ha aggiunto - stiamo promuovendo una specifica attività di addestramento per tutti coloro che, a vario titolo, entrano in contatto con il paziente nel reparto di degenza, inclusi i volontari, così numerosi presso i nostri Istituti".

Lo sportello Lilt

Nel giorno di presentazione del Progetto Vales è stato inaugurato lo sportello della Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori (Lilt), una postazione di circa 10 metri quadrati, collocata nell'atrio principale degli Istituti, dove un'équipe di personale altamente specializzato e qualificato sarà a disposizione del pubblico. "La Lilt ha sempre lavorato prendendosi cura della persona nella sua complessità e interesse - ha detto Francesco Schittulli, presidente della Lilt - ed è, in questo, in perfetta sintonia con lo slogan «la Persona prima di tutto» che sintetizza l'impegno di tutte le iniziative degli Istituti Regina Elena e San Gallicano per l'umanizzazione dei servizi socio-sanitari".

La persona al centro della tecnica

Mettere insieme la ricerca, la terapia delle patologie oncologiche e dermatologiche e l'umanizzazione delle cure. È questa filosofia che guida l'Istituto Nazionale Tumori Regina Elena e l'Istituto Dermatologico San Gallicano soprattutto negli ultimi due anni secondo Francesco Bevere, direttore generale degli istituti.

"L'eccellenza - ha spiegato Bevere - non consiste soltanto nella buona pratica clinica, nella tecnologia evoluta e nella ricerca di ottima qualità, ma deve essere supportata anche da un impegno rivolto all'ascolto dei bisogni delle persone. In questo modo i nostri assistiti vengono concretamente messi al centro dei processi e dei percorsi di assistenza. Infatti nell'ambito del progetto Vales lavoriamo su due fronti: migliorando la qualità e la sicurezza delle prestazioni, attraverso la formazione continua del personale, con il risultato di offrire al paziente la garanzia di un'altissima qualità tecnico-specialistica e, nel contempo facendoci carico del disagio della persona, che non viene mai lasciata sola, a maggior ragione nei momenti delicati che precedono un intervento chirurgico".

Un momento, quello del passaggio dal reparto alla sala operatoria, cruciale, secondo Bevere: "è il momento in cui il paziente abbandona un ambiente che gli è ormai familiare e le relazioni che si sono consolidate nei primi giorni di ricovero, per avviarsi lungo un cammino che ha come punto d'arrivo la sala operatoria, uno spazio altamente tecnologico, gestito da persone che gli sono sconosciute. Questo per-

corso - ha aggiunto - il più delle volte comporta per il paziente dubbi e paure, anche quando il tragitto da percorrere è molto breve, come avviene nei nostri Istituti".

Una risposta a misura di paziente

La paura dell'anestesia e della "perdita completa del controllo di sé, comporta ovviamente un forte carico di angoscia", ha proseguito. "Ma la principale preoccupazione riguarda l'intervento in sé, le sue implicazioni e conseguenze. A queste sensazioni i pazienti reagiscono in modo diverso: alcuni preferiscono rimanere da soli, per concentrarsi sulle proprie emozioni. Altri invece desiderano essere accompagnati da un loro familiare lungo tutto il tragitto. Moltissimi desiderano essere informati fino in fondo, per sapere a cosa vanno incontro, oppure conoscere il team della camera operatoria che li ospiterà per l'intervento".

Ora, il progetto Vales prova a dare una risposta a questi pazienti. "Per fare sì che ogni incertezza di questi pazienti, anche se inespresa, possa trovare una risposta. In primo luogo - ha spiegato Bevere - abbiamo previsto un percorso di formazione continua per tutto il personale presente nelle camere operatorie. Questo consente il miglioramento continuo delle condizioni di qualità e di sicurezza che devono essere garantite al paziente in ogni momento della sua vita ospedaliera. Ma l'aspetto decisivo è l'informazione: non è sempre facile raccontare tutto alle persone, occorrono ragionevolezza e buon senso, ma quello che si può dire, va detto.

La Carta della Qualità in Chirurgia

Nell'ambito del Progetto Vales abbiamo aderito alla Carta della Qualità in Chirurgia, promossa da Cittadinanzattiva e da Acoi, per assicurare il rispetto dei diritti dei pazienti all'informazione, alla sicurezza e all'innovazione. Abbiamo focalizzato l'attenzione sul momento in cui il chirurgo prepara la persona all'intervento, creando le condizioni affinché il consenso informato sia il più possibile personalizzato rispetto alle esigenze di ogni paziente. In tal senso, stiamo promuovendo una specifica attività di addestramento di tutti coloro che a vario titolo entrano in contatto con il paziente nel reparto di degenza, inclusi i volontari, così numerosi presso i nostri Istituti. Inoltre, per venire incontro a un'esigenza manifestata da molti pazienti, chi deve affrontare un intervento chirurgico potrà chiedere di essere accompagnato da un familiare, sicuro che al suo risveglio sarà lì ad attenderlo e a riaccompagnarlo nel reparto di degenza. Il prossimo obiettivo - ha concluso - è di estendere questo modello anche ad altri reparti e per altri interventi diagnostico-terapeutici".