

Francesco Vaia

*Dal 'curare' al 'prendersi cura'*

ABSTRACT:

L'umanizzazione dei servizi trova particolare senso quando si confronta con le esigenze del paziente nella sua totalità. Il passaggio dal curare al prendersi cura necessita dunque di diversi passaggi che l'organizzazione sanitaria deve attuare, su più livelli, facendosi così carico integralmente dei bisogni di salute della persona che si fanno sempre più complessi.

The humanization of services finds particular sense when comparing with the needs of the patient in its entirety. The passage from caring to taking care therefore requires several steps that the healthcare organization has to implement on multiple levels in order to be fully responsible for the increasingly complex health needs of the person.

Nel processo di evoluzione del contesto sanitario il concetto di umanizzazione dei servizi e delle cure nasce da una visione diversa della persona, che abbandona l'etichetta restrittiva di semplice paziente (oggetto di prestazione) per acquisire una veste più complessa e globale con una dimensione fisica, emotiva e psicologica.

Si tratta di prendere in carico il cittadino nel percorso di cura, migliorare le relazioni tra professionisti, pazienti e familiari, prestare attenzione al comfort degli ambienti e ai processi organizzativi vicini alle esigenze dei cittadini, assicurare l'accessibilità e la trasparenza delle informazioni, nonché la partecipazione civica nel buon andamento dei servizi sanitari.

Il 'prendersi cura' è diverso dal 'curare': curare si lega ad una concezione di intervento clinico in cui prevale il lato biologico, il prendersi cura fa riferimento ad una concezione olistica della persona, fatta di bisogni organici, psicologici, relazionali ed emotivi.

Umanizzazione dei servizi significa prevedere un sistema sanitario e un insieme di linee di governance che riflettono una serie di diritti del paziente riguardanti almeno quattro aree:

- a) l'*accoglienza*, intesa come la capacità di occuparsi delle esigenze della persona che si rivolge alla struttura sanitaria o ospedaliera;
- b) l'*orientamento*, come la capacità di indirizzare le persone al servizio più adatto alla specifica necessità, in un'ottica di semplificazione e soddisfazione. La persona ha diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli. Allo stesso modo, il cittadino/utente ha facoltà di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede, in un'ottica di piena equità e uguale opportunità;
- c) la *trasparenza*, ovvero la sensibilità nel comprendere i bisogni delle persone e la capacità di metterle a conoscenza delle cure attivate;
- d) la *comunicazione*, come la facoltà di saper stabilire una 'relazione' con i pazienti sia sul piano del colloquio sia su quello comportamentale. La comunicazione è una componente critica nell'erogazione dei servizi sanitari, che spesso incide sulla qualità complessiva percepita dal paziente nei confronti della struttura sanitaria. Il processo di umanizzazione delle cure si lega in larga parte alla capacità di comunicare, di dialogare con il paziente. La comunicazione umana nelle sue diverse forme rappresenta, da un lato, la risorsa culturale da coltivare per migliorare la possibilità di espressione e, quindi, ampliare gli orizzonti di senso e di comprensione della realtà, e dall'altro il necessario dispositivo che permette ai singoli di mettersi in relazione con gli altri nei processi d'interazione interpersonale e nelle dinamiche organizzative.

Prendersi cura del paziente si traduce in un continuo processo di ascolto delle esigenze e delle preoccupazioni, che maturi in comprensione e dialogo. L'umanizzazione delle cure si nutre e vive di parola, della narrazione, del racconto che il paziente fa di sé e del proprio stato di salute.

In questa prospettiva l'umanizzazione riguarda i differenti aspetti e tutte le fasi della cura e della promozione della salute: dai servizi di accoglienza a quelli di informazione, dalla diagnosi alla fruibilità della documentazione sanitaria, dal comfort ospedaliero agli spazi di cura, dalla relazione con gli operatori alla qualità complessiva della prestazione.

È una sfida complessa e rivoluzionaria che richiede misure specifiche per sviluppare un modello di salute incentrato sulla persona. L'intero processo di umanizzazione è una trasformazione orientata al miglioramento continuo, fondata sulla responsabilità organizzativa e sociale degli operatori delle strutture sanitarie, a partire dal management e dai livelli apicali.

Non si tratta di un'operazione di facciata bensì del passaggio dal 'fare qualità' all' 'essere qualità' attraverso un intervento strategico e integrato che raffigura un vero e proprio atto di amore verso la persona e verso ciascun cittadino. E come scriveva Italo Calvino «L'amore non ha confini se non quelli che gli diamo».

