



## Ospedale: una struttura dalla parte del paziente

Suor Maria Portesi

*L'accoglienza del paziente è il momento in cui si stabilisce un contatto che deve dar fiducia al ricoverato in quanto individuo.*

Ospedale: una parola che suscita sempre timore. Il ricovero ospedaliero è un trauma, perché si sta male, perché si sospetta una malattia, o perché, comunque, si ha bisogno di cure.

Quando il malato viene ricoverato, entra in ospedale con un sentimento di angoscia e di impotenza, ma anche di fiducia. Questo luogo temuto ha subito un effetto rassicurante: i camici bianchi, l'ordine, la competenza e l'autorità dei medici sono un sollievo immediato; con il ricovero ci si libera dalla preoccupazione e dalle responsabilità di dover provvedere alla propria salute perché ci pensano gli altri. Il malato diventa allora paziente. La parola 'paziente' già dice molte cose, ma vediamo chi è il paziente.

È una persona sola, bruscamente introdotta in un ambiente estraneo, privo di legami con la vita di ogni giorno; non c'è molto che lo distingua dagli altri ricoverati e questo significa perdere la propria identità, mancano gli affetti, pensa ai propri cari, ma sono così lontani!

Si sente solo e impotente. La sensazione di impotenza è un po' come quella che si avverte in aereo: durante il volo i passeggeri sono tutti egualmente passeggeri e sono alla mercé del mezzo e del pilota, non hanno potere decisionale, devono obbedire a delle regole e sono tutti nella medesima condizione. Ovviamente la differenza è grande. Il paziente in ospedale è un individuo indebolito fisicamente e psicologicamente, motivo per cui spesso durante il ricovero si instaura un sentimento di sudditanza che può essere deprimente e il ricovero può divenire una realtà vissuta passivamente e dolorosamente.

D'altro canto l'Ospedale dispensa cure, lenisce il dolore, è un luogo di speranza. In Ospedale ci sono più medici dipendenti che ammalati e tutti, medici, infermieri, tecnici, ricercatori, personale amministrativo, sono lì per aiutare le persone che soffrono. È il loro lavoro. Fra queste due entità, il paziente e l'Ospedale, c'è spesso un muro costruito in gran parte da barriere

psicologiche, da rapporti personali frettolosi e dalla organizzazione, che per badare all'efficienza, a volte, trascura l'uomo. Ecco perché si parla tanto di umanizzare l'ospedale. L'accoglienza del paziente è il momento in cui si stabilisce un contatto che deve dare fiducia al ricoverato, deve fargli sentire che ci si occuperà della sua malattia, che è lui in prima persona che deve collaborare col personale medico e che viene accolto come individuo e non come caso clinico. Deve ricevere le informazioni necessarie per il soggiorno a cominciare dall'ubicazione del reparto, su chi si prenderà cura della sua salute, deve sapere che saranno rispettati i suoi diritti di uomo e di cittadino e che sarà rispettata la sua riservatezza per tutto quello che riguarda la sua malattia e la sua terapia. Tutto questo avviene?

L'umanizzazione è, perciò, un processo che deve incominciare a monte e deve coinvolgere tutte le risorse presenti in Ospedale, perché si può far molto di più per un ammalato che non semplicemente curarlo nel fisico. Né l'umanizzazione deve essere considerata tolleranza e compiacenza. Basti pensare alla possibilità per un bambino malato di avere la mamma accanto, pratica molto umana nell'assoluto rispetto delle esigenze affettive dei piccoli. Si pensi all'anziano, che si vede prodigare cure per fargli riacquistare capacità perdute e al quale si deve far sentire di avere ancora un futuro e non limitarsi semplicemente ad aiutarlo nelle sue funzioni, ridotte dall'invecchiamento del suo corpo. L'Ospedale è dotato oggi delle più moderne e sofisticate attrezzature per la diagnosi, la cura e la ricerca. Attenzione! Tutte queste macchine, fredde e perfette, non possono in alcun modo far venire meno al paziente il conforto del contatto col medico. Ogni suo gesto, ogni suo sguardo, ogni sua parola vengono captati ed interpretati dal malato che cerca in lui un conforto umano insostituibile. La tecnologia, con i suoi progressi costanti e strepitosi, spesso scandalosi, ha rivoluzionato le nostre vite. Ci auguriamo che lasci intatte le nostre coscienze.