



***Patto di ospitalità del Centro Oncologico Fiorentino
con l'Amministrazione comunale di Sesto Fiorentino***

**“Il modo di essere: cittadino, ospedale,
medico, infermiere, malato”**

Sesto Fiorentino, 9 Aprile 2011

acquerello originale “La casa dell’ammalato” dell’artista Roberto Masi

CENTRO ONCOLOGICO FIORENTINO - CFO
VIA A. RAGIONIERI, 101 - 50019 SESTO FIORENTINO (FI)
TEL: 055 53010 - FAX: 055 5301104
INFOCFO@LACITTADELLASALUTE.IT
WWW.CENTRONCOLOGICOFIORENTINO.IT

Presentazione

Sono l'Amministratore delegato del Centro Oncologico Fiorentino ed ho il piacere e l'onore di presentare il documento che formalizza il Patto di ospitalità stipulato fra la nostra Azienda sanitaria e la comunità di Sesto Fiorentino attraverso il suo massimo rappresentante, il Sindaco.

Il Patto di ospitalità vuole essere un'intesa politico-sociale tra parti sociali e Istituzioni sanitarie. Il suo scopo è quello di creare forme sociali di reciprocità, di scambio di pareri e quindi maggiori opportunità situazionali rispetto ai bisogni di relazione, di prossimità che i cittadini dichiarano di avere. Il Patto di ospitalità chiarisce, esplicitandoli, i diritti ed i doveri sia dei cittadini di Sesto Fiorentino che degli operatori sanitari del Centro oncologico.

Il presente documento offre, fermanolo, un pensiero chiaro e concreto su quello che secondo noi dovrebbe essere il "modo di essere" dell'ospedale e dentro di esso il modo di essere del malato e delle professioni sanitarie, medica ed infermieristica. Le basi istitutive del patto sono state le sei giornate di promozione della salute realizzate nei mesi di febbraio e marzo portate avanti nell'ambito del progetto "Tanto io non mi ammalo" il cui scopo è quello di creare un legame con i cittadini offrendo informazioni utili per prevenire la malattia oncologica e nello stesso tempo ricevere da loro informazioni "su come avrebbero desiderato che fosse l'ospedale". D'altra parte anche chi ha pensato e voluto questo nostro ospedale e noi che lo stiamo abitando e vivendo, ha riflettuto a lungo su come avrebbe dovuto essere. Avevamo realizzato un bellissimo contenitore e volevamo che anche i suoi contenuti fossero davvero nuovi, capaci di stupire piacevolmente le persone perché percepiti come un qualcosa che aggiunge senso, valore, significato a quelli che sono i loro desideri e bisogni in ambito di salute.

L'originaria concezione di ospedale aveva alla base l'idea di ospitalità¹. Infatti, l'ospedale, prima che la concezione scientifica della medicina sperimentale riducesse il malato a oggetto di conoscenza impersonale², era una sorta di "casa dell'ammalato" ed il malato era uno straniero ospite. Oggi sappiamo che il malato chiede di essere trattato di nuovo come un ospite e non come se fosse solo un corpo da riparare. Anche la comunità di Sesto vuole questo.

Le persone da noi intervistate hanno detto e anche scritto che vorrebbero "un ospedale dove i medici oltre ad essere bravi, ascoltassero di più e con volontà i malati durante la degenza," vorrebbero "essere compresi nella loro paura e sofferenza per la malattia". Vorrebbero "un ospedale sereno, con infermieri premurosi", vorrebbero "sentirsi amati e non in colpa perché malati". Vorrebbero che "anche i poveri o non solo i ricchi fossero curati in ospedali così belli con bei macchinari, che non sembrano neanche ospedali e dove tutti sono gentili." Vorrebbero "che di ospedali così ce ne fossero tanti". Vorrebbero "riuscire a capire i medici quando parlano", vorrebbero "essere trattati con discrezione e delicatezza". Vorrebbero "sentirsi sicuri". Vorrebbero "essere sicuri che l'ospedale dove vanno a curarsi è l'ospedale giusto per il loro problema". Vorrebbero "diagnosi comunicate non necessariamente così come sono, come se fosse solo una questione di "Legge" comunicarle". Non vorrebbero "aspettare molto per sapere se sono malati" e vorrebbero "essere subito curati". Vorrebbero "un ospedale dove non si va solo a curarsi ma anche a fare corsi per non ammalarsi". Vorrebbero un "ospedale dove non avere paura". Vorrebbero "un ospedale accogliente dove sentirsi come a "casa loro" o "come un pesce dentro l'acqua" dove anche i parenti possano stare senza che gli infermieri "trattino male per questo". Vorrebbero "avere fiducia nel proprio ospedale". Vorrebbero "un ospedale dove anche i poveri o gli ignoranti si possono curare con tranquillità perché hanno il diritto di curarsi anche loro".

Questo e tanto altro hanno detto i cittadini incontrati nella piazza di Sesto Fiorentino.

Per garantire vicinanza ed ospitalità ai cittadini e per essere conseguenti alle richieste fatte abbiamo dato avvio ad una serie di comportamenti organizzativi adeguati allo scopo di Accogliere. Un'accoglienza che non è solo accettazione burocratica o cortesia formale, ma che è prevalentemente relazione, incontro, premura, reciprocità, amore antropologico, uno scambio tra diritti e doveri di chi ospita e diritti e doveri di chi è ospitato. Quello che appunto nelle società antiche si chiamava Patto di ospitalità. Mi soffermo un po' di più su questa nozione di Accoglienza ospitale perché l'ospitalità fin dalle origini della civiltà si determina come una strategia per trasformare un nemico in amico. Il sentimento di benevolenza è l'obiettivo che si pone l'ospitalità. Questa intenzione "innocente" nella pratica d'accoglienza c'è sembrata particolarmente interessante e abbiamo voluto fermarla con una riflessione perché l'uomo moderno sembra voler obbedire solo al principio di realtà.

1 I. Cavicchi, Il pensiero debole della sanità, ed Dedalo, Bari 2008

2 I. Cavicchi, dal Documento della Scuola regionale di sanità Villa Umbra, Perugia 2009

Queste considerazioni ci sono servite per introdurre un'altra innocenza: il pensiero del dono che sta dentro il concetto della ospitalità. Ci siamo chiesti "che cosa si può donare in sanità dove generalmente si esercita un tipo di economia individualista e massimizzante? E cosa può donare un Centro oncologico che nasce per volontà ed amore di un privato cittadino?"

Da qui la decisione di riflettere anche sul tipo di economia possibile dentro un ospedale comunque privato. Quindi donare che cosa? Come? A queste domande abbiamo risposto con offerte concrete che abbiamo descritto di seguito. In questi mesi abbiamo donato disponibilità ascolto e informazioni ai cittadini ed agli studenti del Liceo scientifico Agnoletti. I cinque studenti che hanno volontariamente aderito all'iniziativa di promuovere la salute, prevenendo la malattia oncologica, sono stati ospiti del nostro centro durante il mese di marzo ed insieme ai nostri professionisti medici ed infermieri hanno acquisito un nucleo iniziale di conoscenze sulla prevenzione della malattia oncologica; si sono impegnati, hanno interagito, studiato e faticato ed oggi restituiranno ai loro genitori, amici, alla comunità quanto hanno imparato. I cinque allievi rappresenteranno una parte importante della rete di "Tutor di comunità" che verrà da noi mappata e resa conosciuta man mano che si arricchirà. Da qui la decisione di cambiare anche i modi di essere medico-infermiere. Abbiamo formato infermieri esperti in comunicazione, capaci di creare realtà relazionali, cioè tempi e spazi per la relazione dove saranno la comunicazione, il linguaggio e la volontà dei soggetti a determinare il modo di essere medico, infermiere e malato.

Con il dono anche simbolico, nella cultura del "dare", si determina un legame sociale che assume per noi particolare importanza perché apre all'alterità, al tutt'altro da noi, aumenta il capitale sociale, rende meno rarefatto il tessuto relazionale del territorio servito e ci consente di agire una economia non individualista e massimizzante, ma sociale. Mi preme sottolineare a proposito della apertura "all'altro" che si tratta di un'alterità non anticipabile per noi e per la quale niente sembra volutamente essere pronto, ma tutto disponibile e disposto in termini di inventiva che non richiede protocolli e procedure, ma che consiste nel prepararsi alla venuta dell'altro, dell'ospite. In questi mesi anche questo è stato il nostro impegno interno, prepararci alla venuta dell'ospite, chiunque esso sia.

A seguito dei miei ringraziamenti troverete la Mission e la Vision aziendale, all'interno della quale sarà possibile cogliere anche intenzioni di Accoglienza e umanità e perché il tutto non sia solo una formalità seguirà la dichiarazione esplicita, e quindi concreta, del nostro impegno verso i cittadini che si serviranno del nostro ospedale prima, durante e dopo la malattia, anche grazie alla fiducia che i contenuti del Patto ispirerà nei cittadini, impegno condiviso pienamente dal Sindaco Gianassi che ha dimostrato fin da subito di avere cura della sua Comunità.

In allegato troverete invece il documento dei diritti e dei doveri che noi abbiamo chiamato Codice deontologico di servizio e che servirà a rendere agita la cultura della ospitalità.

Con questo spirito mi affretto a salutarvi caramente augurando a Tutti Voi una buona salute.

Ringraziamenti

Desidero ringraziare Tutti i cittadini che ci hanno accolto nella città di Sesto Fiorentino offrendoci la loro collaborazione e le loro idee. Ringrazio il Sindaco Gianassi, l'Assessore Conti e l'assessore Drovandi per averci accolti e sostenuti durante questi mesi per la realizzazione del patto d'ospitalità. Un ringraziamento particolare al Professor Cavicchi che ripensando l'ospedale in termini di ospitalità nei suoi libri ci ha accompagnato con il suo pensiero in questo nostro impegno. Ringrazio di cuore anche il Preside del Liceo Scientifico Agnoletti di Sesto Fiorentino, Rolando Casamonti, per aver subito accolto il progetto che intendeva promuovere la salute attraverso un sapere non esperto come quello dei suoi allievi. Un affettuoso ringraziamento agli allievi del Liceo scientifico - Alice, Luisa, Bernardo, Lorenzo e Luigi - per la volontà, la motivazione e la competenza spesa in questa iniziativa. Ringraziamo con sincero affetto l'artista Roberto Masi per il dono che ci ha fatto, la sua opera raffigurante la "Casa dell'ammalato".

Infine grazie a Tutti i nostri operatori sanitari, amministrativi e tecnici che hanno lavorato con premura, costanza e determinazione per affermare la cultura della ospitalità.

Maurizio De Scalzi
Amministratore delegato
Centro Oncologico Fiorentino

Mission aziendale

I valori ed i principi ai quali il Centro Oncologico Fiorentino s'ispira sono quelli del Servizio Sanitario della Toscana: responsabilità collettiva, libertà, universalità, accoglienza, attenzione ai più deboli, approccio integrato e partecipazione; con una particolare enfasi alla centralità del paziente, al miglioramento continuo della qualità assistenziale, ad un approccio multidisciplinare degli aspetti clinici, allo sviluppo della ricerca sperimentale ed al rapido trasferimento dei risultati alla cura dei pazienti.

Per rispondere a tutto ciò sono stati costruiti un nuovo presidio ospedaliero che accoglie tutte le attività (storiche e nuove) del CFO Villanova (ora Centro Oncologico Fiorentino) ed una organizzazione orientata ad essere:

- a misura d'uomo;
- aperta all'ambiente circostante, alla comunità medico-scientifica ed a quella sociale;
- in grado d'offrire servizi basati sull'appropriatezza clinica e l'evidente efficacia, coordinati con la rete esistente e capaci di garantire la continuità terapeutica;
- capace di adattarsi rapidamente alle innovazioni che si generano dagli sviluppi della ricerca e di promuovere l'aggiornamento continuo professionale e culturale di chi vi opererà.

Vision

La politica organizzativa del CFO è improntata su 4 dimensioni principali di qualità che si fondano sui due principali valori aziendali: la sicurezza e la centralità dei pazienti.

Tutti gli obiettivi/azioni devono avere un impatto positivo sulla sicurezza e sul ruolo centrale che i pazienti hanno nello svolgimento del nostro lavoro. Gestire questa visione significa attuare logiche organizzative coerenti, sviluppare osmosi tra ambiente interno ed esterno, creare continuamente cultura aziendale orientata in tal senso.

Gli obiettivi fondamentali e gli impegni del CFO per la qualità dell'assistenza sono i seguenti:

- ricercare le modalità di cura più efficaci e al contempo meno invasive, guardando costantemente alle evidenze scientifiche e alle innovazioni tecnologiche;
- adottare verso i pazienti un canone di accoglienza basato sulla ospitalità, la relazione, la partecipazione e anche la corresponsabilità.

La prassi organizzativa per il conseguimento di questi scopi è supportata da attività di:

- monitoraggio delle esigenze e della soddisfazione dei pazienti e degli altri stakeholders degli stessi;
- monitoraggio del livello qualitativo delle prestazioni erogate;
- continua valutazione delle prestazioni dei fornitori di beni e di servizi;
- riduzione dei costi dovuti a sprechi ed inefficienze con ottimizzazione delle risorse;
- responsabilizzazione delle persone;
- coinvolgimento formazione ed addestramento continuativi delle persone;
- mantenimento e potenziamento della conformità ai requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi cogenti per l'esercizio delle attività sanitarie, lo stato di accreditamento istituzionale di quello per l'eccellenza.

Contenuti del Patto di Ospitalità

Il Centro Oncologico Fiorentino ed il Comune di Sesto Fiorentino insieme si impegnano per la Comunità a:

- considerare la comunità prima e la persona malata poi come risorse con le quali avere una relazione, con le quali discutere in spazi dedicati, con le quali condividere responsabilità, partecipazione, impegno fattivo e produttivo e a questo scopo il Centro oncologico ha già realizzato il Codice deontologico di servizio (vedi allegato). Il Codice sarà letto ogni volta dall'infermiere esperto in comunicazione interpersonale al suo ospite e con lo stesso negozierà ogni volta le aspettative reciproche. Le aspettative negoziate verranno dagli stessi interlocutori sottoscritte. Un grande impegno per i nostri professionisti, una forte garanzia di accoglienza per i cittadini che ne avranno bisogno.
- realizzare una mappa di Tutor di Comunità con i quali interagire con modalità negoziale per migliorare in continuo la qualità della accoglienza e delle risposte ai bisogni di salute espressi. Il Comune si impegna a indicare i Tutor interessati. Cinque studenti del liceo scientifico fanno già parte della rete di comunità e lo stesso la Consulta.
- realizzare con il Liceo Scientifico una convenzione che assicuri la partecipazione produttiva di giovani per la promozione della salute attraverso tecniche di *peer education* e con metodologia negoziale.
- promuovere e mantenere la cultura dell'accoglienza ospitale attraverso il Servizio di Accoglienza già avviato dal Centro Oncologico Fiorentino all'interno dell'ospedale. Cultura che risponde alla forte domanda di relazione posta dalla società civile in generale e di Sesto in particolare. Il personale sanitario del Servizio Accoglienza, attraverso una organizzazione a rete, interna ed esterna, dialogherà a diversi livelli e con diverse modalità sia con altre istituzioni, sia con i cittadini, per orientarli, indirizzarli e sostenerli, sia con i malati ricoverati creando delle vere e proprie realtà relazionali. E' prevista inoltre, una reperibilità telefonica 24 ore su 24 servita da infermieri esperti in comunicazione interpersonale per risolvere il bisogno relazionale o per facilitare il percorso di cura dei malati quando sono a casa loro. Il personale del servizio cercherà di facilitare anche la comunicazione fra i cittadini e i servizi interni, i malati ed i servizi interni.
- garantire un pool di infermieri esperti in Accoglienza ospitale, definiti Tutor, che con il loro modo di lavorare, aiuteranno a sviluppare fra i malati una rete amicale che, come è dimostrato scientificamente, aiuti le persone che vivono la malattia ad adattarsi meglio a quel nuovo stato perché quel tipo di amore sviluppa sinergie di adattamento capaci di incoraggiare l'impegno personale verso un miglior vissuto di malattia.
- garantire attività di ricerca assistenziale anche di tipo qualitativo, tipo ricerca-azione, in modo che le opinioni delle persone in cura possano essere determinanti ai fini della adeguatezza della assistenza
- offrire alla persona malata, attraverso il Servizio di accoglienza, la possibilità di affrontare la malattia oncologica dal punto di vista psicologico, culturale ed anche estetico durante tutto il percorso di cura, aiutando lo sviluppo di un amore per se stessi che porti a sentire il proprio corpo "vivo" capace di dominare sempre la malattia anche nei momenti più difficili, quale potrebbe essere quello della caduta dei capelli. Il taglio dei capelli può essere effettuato all'interno dell'ospedale prima che questi cadano facendo in modo che la persona malata trovi una soluzione possibile al suo nuovo aspetto fisico.
- donare metodi e pratiche innovative capaci di curare anche in maniera pedagogica e con particolare attenzione a quanto asserito anche dalla persona malata che porta forse un sapere non esperto, relativo ma utile alla clinica, alla scienza per fare diagnosi, per sviluppare alleanze terapeutiche, co-responsabilità di scelta e comprensione terapeutica e contemporaneamente ridurre la complessità di vita e la sofferenza determinata dalla malattia.
- donare disponibilità ad informare, premura, ascolto, anche attraverso spazi di discussione gratuiti messi a disposizione dei cittadini in orario serale per diversi target di popolazione, individuati anche grazie alla collaborazione del Comune. Gli spazi di discussione saranno garantiti anche mediante sistemi informativi informatizzati tipo "blog".
- donare la disponibilità di visite gratuite per i più bisognosi individuati mediante la collaborazione del Comune di Sesto, ma anche pacchetti di agevolazioni per coloro che non rientrano in fasce programmate di screening.
- donare la disponibilità a confrontarsi attraverso i rappresentanti esperti e non esperti di sanità dell'Ente comunale con i professionisti del Servizio accoglienza del Centro Oncologico Fiorentino per modulare le risposte di salute rispetto alle domande poste in maniera consapevole o non percepita come bisogno da parte dei diversi cittadini. Questo confronto porterà alla revisione sistematica del Patto di ospitalità.

Codice deontologico di servizio

Il codice deontologico di servizio¹ è lo strumento che trasformerà le indicazioni di massima del Patto di ospitalità in regole, criteri, valori. Esso, riguardando il servizio, è una specificazione dei diritti/doveri del cittadino rispetto ad un certo servizio.

Il codice deontologico di servizio è lo strumento operativo del patto di ospitalità e come tale sarà consegnato al momento in cui il malato sarà accettato, sotto forma di documento. Quindi, il codice deontologico di servizio va considerato come la regola condivisa, comune, tra il cittadino e l'operatore.

Qui di seguito elencheremo il rapporto fra diritti e doveri sotto forma di "aspettative" reciproche fra l'operatore e il malato, ospite e cittadino.

Io, operatore, mi aspetto:

- *Che lei sia una buona persona;*
- *Che voglia capirci;*
- *Che ci chieda di chiamarla per nome e provi ad imparare i nostri nomi;*
- *Che non sopporti e taccia, ma che ci dica cosa non le va bene di quanto proposto;*
- *Che parli della propria malattia, racconti che cosa la malattia significa per lei nella consapevolezza che quanto dirà rimarrà segreto;*
- *Che ci dica chi vuole accanto a sè per farle compagnia e quando;*
- *Che ci dica che ha paura, quando ha paura e che non soffre per questo;*
- *Che ci dica quando non si sente sicuro e come invece si sentirebbe più sicuro;*
- *Che voglia conoscere il proprio stato di salute e o di malattia e scegliere il comportamento conseguente più adatto;*
- *Che cerchi di parlare con noi e con gli altri senza alzare la voce;*
- *Che ci dica che non ha capito, quando non ha capito;*
- *Che firmi i consensi richiesti solo se si sente davvero informato sull'esame o cura a cui dovrebbe sottoporsi e ricevere, perché la firma è solo una formalità e quello che conta è che sia realmente informato;*
- *Che non consideri gli operatori come padroni e neanche come gli unici a sapere di lei e della sua malattia;*
- *Che rispetti un'organizzazione il più possibile vicina alle sue esigenze, nella consapevolezza che in quel luogo vivono temporaneamente tante altre persone e dunque le esigenze possono essere tante e diverse;*
- *Che ci dica qual è il proprio confine tra la buona terapia e la terapia non più accettabile per lei;*
- *Che ci dica le sue aspettative sul momento assistenziale;*
- *Che ci dica quando secondo lei stiamo sbagliando;*
- *Che ci suggerisca cosa sarebbe meglio fare per lei.*

¹ Estratto dal Documento della Scuola regionale di sanità Villa Umbra, Perugia 2009

Io Malato, ospite di questa struttura mi aspetto da voi:

- *Di essere accettato;*
- *Di essere informato nei modi e nei tempi che richiede il mio modo di essere, nella consapevolezza di non essere l'unico/a ad avere quel bisogno;*
- *Che parliate con me con la consapevolezza e l'interesse necessario per dare un messaggio, riceverlo e restituirlo;*
- *Di ricevere atteggiamenti premurosi;*
- *Che vogliate e sappiate ascoltare;*
- *Che non abbiate paura della diversità;*
- *Che non abbiate la necessità di giudicare o che almeno siate bravi a non manifestare il giudizio o il pregiudizio;*
- *Che sappiate usare linguaggi semplici, chiari, a me comprensibili;*
- *Che abbiate la volontà di farvi capire e capire me;*
- *Che mi incontriate spesso;*
- *Che abbiate tempi, spazi e strumenti per parlarsi, ascoltarsi, raccogliere e produrre beni nati dalla relazione, dagli incontri da trascrivere perché servano da memoria per gli altri operatori che verranno, se servono, perché non si dimentichino.*

Inevitabilmente la scrittura del codice dovrà avvenire per fasi operative che elenchiamo schematicamente di seguito:

1) Raccolta delle aspettative dell'Ospite al momento dell'incontro

2) Valutazione dello scarto fra le aspettative immaginate dagli operatori e quelle dichiarate dall'ospite al momento dell'incontro

La possibile negoziazione è conseguente all'apprendimento dello scarto che si determina mediante relazione discorsiva su ciò che è necessario mettere in atto per soddisfare le reali aspettative dell'ospite.

3) Risultato della negoziazione

Modulo di dichiarazione congiunta

Io _____ mi impegno a rispettarlo
Firma della persona accolta

Io _____ mi impegno a rispettarlo
Firma dell'operatore che accoglie