

## Il Santa Croce di oggi visto da un paziente che lo frequenta da dieci anni

Egr. Direttore, questa vuol essere una lettera aperta al Direttore generale della AO S. Croce e Carle, dott.ssa Giovanna Baraldi.

Stim.ma dott.ssa Baraldi, da circa 10 anni le mie condizioni di salute mi obbligano a fruire costantemente dei servizi della Azienda Ospedaliera da lei diretta. Ho letto con passione, da convinto "ultras" del nostro apprezzatissimo ospedale, degli apprezzamenti per la riduzione dei costi e il mantenimento dei servizi ottenuti mediante l'accorpamento dei reparti Nefrologia, Pneumologia e Oncologia, oltre che dalla suddivisione per "intensità di cura".

La settimana scorsa, mio malgrado, li ho potuti toccare con mano: dai miei ricoveri di 10 anni fa, dove trovavo personale specificamente preparato e condizioni di assistenza di vera eccellenza, mi sono ritrovato in un ambiente totalmente diverso, che definirei confusionario.

Ho cambiato 4 volte letto in 7 giorni, passando in situazioni preoccupanti. Dopo 6 anni di dialisi e di attesa, da 2 sono trapiantato di re-

ne: alle Molinette, alla dimissione, ci hanno ben precisato che nella condizione di immunosoppressione in cui siamo avremmo dovuto evitare tutte le possibili forme di contaminazione batterica e virale, astenendoci da frequentare luoghi con molta gente, viaggi aerei, etc. Mi sono ritrovato al ricovero accanto ad una persona, povera lei, in "isolamento" (si fa per dire...). Per fortuna il giorno dopo trasferito in camera singola, ma ulteriormente trasferito in "bassa intensità" dopo qualche altro giorno, a dividere la camera con una persona, povero lui, che necessitava di ventilazione notturna, impedendo totalmente il riposo, condizione essenziale per rispondere alle terapie in atto e riprendere le forze; nuovamente trasferito, accanto ad un altro poveretto che per altre ragioni ha impedito totalmente di battere gli occhi insieme per tutta la notte.

Al mattino sei velenoso... l'avessi avuta davanti avrebbe capito il mio stato d'animo quando ho chiesto dove dovevo firmare per scappare da lì! Per capacità e disponibilità dei medici (ringrazio in primis i dott. Guarnieri, Pino e Ferrando) e la pazienza degli infermieri (l'eccellente Alessandra Giorsetti per tutti, ma proprio tutti) mi hanno ricondotto alla ragione e preparato un piano sostenibile per il seguito della terapia, tra Day Hospital e domicilio.

Al di là degli apprezzamenti per la riduzione dei costi, mi interrogo su alcuni punti, cui gradirei avere risposta:

1. Tutte le aziende di successo al mondo hanno puntato sull'offerta di beni o servizi di qualità, cercandola nella massima specializzazione possibile: la AO S. Croce e Carle va in direzione opposta, come del resto esprimono chiaramente gli obiettivi del suo mandato, ma qualcuno si interroga sulla soddisfazione dei bisogni del cittadino? I nefropatici hanno vene di cristallo, mi sono beccato 37 buchi in 7 giorni dai pur validissimi operatori, ma non crede che se ad occuparsi di me fossero stati sempre gli infermieri della Nefro sarebbe stato più facile? Per tutti? L'alta e bassa intensità di cura non l'ha inventata il PSR, l'hanno da sempre applicata gli infermieri di reparto, che dividevano i degenti in camere che avessero occupanti di più o meno pari necessità, che trovata è mai questa? Pensa davvero di risparmiare del denaro sul costo degli Infermieri? Tenga conto della perdita di qualità totale, che si converte obbligatoriamente in maggiori necessità assistenziali globali.

2. Come può pretendere che medici e infermieri possano lavorare con la massima qualità con i ritmi cui sono sottoposti? Gli americani dagli anni '80, ci volevano insegnare che "sotto pressione" si rende di più, ma poi hanno imparato che la pressione può durare poco se si vuole mantenere un alto standard di rendimento. Capisco l'emergenza, ma quando diventa cronica è segnale di cattiva organizzazione e/o mancanza di risorse. Quale motivazione hanno queste persone per dare il loro meglio, quando si

sentono spremuti come limoni, dispersi in troppe direzioni e mai sostenuti nel miglioramento della qualità del loro lavoro? L'Urss ci ha insegnato che "tutti che fanno tutto" appiattisce le virtù individuali, il poco a tutti non funziona, è ora di parlare di meriti, e soprattutto di dare la possibilità di esprimerli, questi meriti. Bastonate e basta al S. Croce...?!

3. Se davvero vuole intervenire sui costi, le darò qualche spunto per evitare gli sprechi, per esempio: luci accese sempre (bagni, in camera e altrove), sprechi energetici continui, in calore e climatizzazione, serramenti da classe energetica G, ma soprattutto manutenzioni inesistenti, che obbligano a fare a meno di preziosi servizi che farebbero qualità. Parlo di tapparelle, veneziane e porte che chiedono olio e un minimo di manutenzione per funzionare; dimentichiamo i televisori, sono un lusso e non vale la pena renderli funzionanti: peccato che allevierebbero non poco le degenze; che dire dei filtri per la legionella, presenti solo in "alta intensità"? forse che gli altri possono permettersi di correre il rischio? Li faccia togliere per carità, passa un filo d'acqua, per lo più fredda, e il risultato è che si azzererà il rischio legionella, ma non ci si può più lavare... con conseguenze potenzialmente peggiori. Provi a fare una doccia lì dentro, e si interroghi sull'uso di queste docce, relegate a ripostiglio.

4. I pasti: si è mai interrogata su quanti alimenti tornano indietro senza essere consumati: dove vanno a finire? Perché si servono porzioni così abbondanti con una qualità così scarsa? Ha mai provato a mangiare un piatto di pasta cotta 2 o 3 ore prima, o una fetta di carne ormai secca che necessita di robusta dentatura (e si sa, in ospedale ci sono più anziani che giovani capaci di tritare anche il cuoio). E perché ogni tanto arrivano le posate di plastica? Sbucci una mela, o ci tagli un pezzo di carne... Ma soprattutto, perché non c'è più la mezza bottiglia d'acqua? Non è ritenuta, l'acqua, il primo tra gli alimenti necessari alla vita, prima del dessert, per esempio? Servitela in una caraffa, di rubinetto se volete, ma per carità, non tutti sono in grado di procurarsela agevolmente. Ritengo questo fatto vergognoso, mai visto prima. Vada a fare un giro alle Molinette, mangi qualche vassoio destinato ai degenti, e faccia la differenza.

Oggi molti ricoverati escono, pur degnamente curati, con la sensazione di essere numeri, da dimettere in fretta per ragioni di obiettivi, molti utenti escono dagli ambulatori con la sensazione che il medico, forzatamente frettoloso, non abbia dato loro sufficiente ascolto, il sacrosanto ascolto empatico, prima vera terapia! Le telefonate in reparto (provi a chiamare, magari come utente, per avere un chiarimento) pur a volte importantissime, non possono nemmeno essere ascoltate da medici e infermieri che lavorano in condizioni di trincea continua. Li metta in condizione di lavorare bene, premi quelli più meritevoli (e non i più ostici, magari in appoggio di un sindacato ancora "vecchio stile") e sanzioni quelli che non offrono performance accettabili: colleghi e caposala li conoscono bene. Faccia capire che è ora di cambiare registro a chi non partecipa al

rinnovamento, ma per carità, punti sulla qualità e scelta la massima specializzazione, non l'accorpamento. Provi a chiedersi perché i reparti trapianti di Torino, tutti, sono all'apice dell'eccellenza: è specializzazione, è quando tutti sanno cosa e come fare al momento giusto, e ognuno supporta l'altro, perché hanno esperienza specifica. Nel lungo termine paga sempre.

Infine, dott.ssa Baraldi, alla faccia del suo mandato così poco "citizen oriented", per dirla all'americana, lasci a Cuneo un ospedale amato ed apprezzato, provi magari ad ascoltare prima i medici e gli infermieri, e poi i politici, che hanno dimostrato, i primi, di saper fare, i secondi di saper solo sperperare. Tutti, di qualsiasi colore.

Alberto Garro