

di ROSARIO RICCIOLUTI
Presidente Cooperativa Nuova Sair



Oggi si celebra la XXVI Giornata Mondiale del Malato che ha come tema quest'anno Mater Ecclesiae: «*“Ecco tuo figlio... Ecco tua madre”. E da quell'ora il discepolo l'accolse con sé*» (Gv 19,27). Abbiamo pensato per la prima volta di confrontarci su uno spazio pubblico come questo giornale per condividere con i tanti lettori la nostra esperienza, quella della Nuova Sair, grande realtà impegnata ogni giorno in tutta Italia nell'essere accanto a chi è malato e vive la sofferenza.

Nuova Sair è una Cooperativa Sociale specializzata nella gestione di servizi di assistenza sanitaria e sociale, nata nel 1991 per iniziativa di alcuni professionisti del settore. Il riferimento costante ai principi di mutualità e solidarietà sociale ha reso possibili, nel corso degli anni, modelli gestionali e assistenziali complementari e, quando necessario, sussidiari al sistema assistenziale pubblico: da quello domiciliare dedicati ai malati di Aids, alla gestione di servizi tutelari e infermieristici in strutture ospedaliere o residenziali, fino alla gestione di Centri per la riabilitazione di persone con disabilità complesse. Siamo oltre 2800 soci e quotidianamente ci confrontiamo con professionalità, umanità e fede con il mondo della malattia. Non è sempre facile perché al di là dell'aspetto professionale dei medici, degli infermieri o dei semplici operatori, c'è anche quello della condivisione della sofferenza, di sentirsi

è l'interesse per l'umanità, poiché il segreto della cura al paziente è prendersi cura del paziente».

In tale ambito, allora, il nostro ruolo si consolida in una figura chiamata ad accogliere prima di curare e questo in ogni luogo del nostro impegno professionale dalle corsie dell'ospedale Pediatrico Bambino Gesù, alle RSA, alle case di riposo per i religiosi e le religiose anziani, ai centri diurni per persone disabili, etc..

In questo modo l'approccio con il malato cambia passando da una concezione paternalistica del rapporto con il paziente a quella basata sui bisogni della persona malata e non sui "bisogni" della sua malattia.

Papa Francesco proprio su questo ci ha indicato la strada da percorrere: *«Di fronte ai bisogni del prossimo, siamo chiamati a privarci di qualcosa di indispensabile, non solo del superfluo; siamo chiamati a dare il tempo necessario, non solo quello che ci avanza; siamo chiamati a dare subito e senza riserve qualche nostro talento, non dopo averlo utilizzato per i nostri scopi personali o di gruppo.»*¹

Nella nostra attività quotidiana, nelle corsie degli ospedali, nelle case di riposo siamo visti dal paziente come persone che hanno una maggiore capacità e conoscenza nell'affrontare la malattia e la sofferenza.

La nostra mission, in tale contesto, diviene la capacità di sapere rispondere ai bisogni dei pazienti. I ritrovati più sofisticati -che pure sono necessari- non possono competere da soli con l'ascolto, la disponibilità umana ed il contatto fisico. È questo il nostro servizio, che si traduce ogni anno in oltre 2,9 milioni di ore di assistenza, 7300 ore di formazione del personale. Tutto questo in 10 regioni italiane.

Una vera e propria rivoluzione copernicana che opera un passaggio importante "dal curare a prendersi cura". Non un gioco di parole, ma un'esigenza nata sul campo e dalla nostra esperienza <<in presa diretta>> con il mondo della malattia.

In occasione dei nostri incontri di programmazione e di formazione quando ci confrontiamo sul tema del rapporto con i pazienti/assistiti desidero sempre mettere in evidenza come il primo nostro impegno debba essere quello di curare il malato, necessariamente con una visione olistica perché egli è unico nella complessità dei suoi sintomi, della sua ereditarietà, del suo contesto sociale. La vera sfida è quella di rivitalizzare il nostro rapporto con il paziente dove non solo dobbiamo potere contare sulla *compliance*, sull'aderenza alle terapie, ma deve essere chiaro che, con il nostro aiuto, il paziente sia convinto di affrontare nel migliore dei modi il

suo problema clinico, la sua malattia. È importante che sia il professionista sanitario, sia il paziente recuperino il senso della loro relazione, collaborino alla comprensione della malattia e comprendano che proprio la relazione ha in sé un potenziale terapeutico tale da influenzare il decorso della malattia. E' questa la sfida che ci poniamo ogni giorno nel nostro lavoro!

Però, affinché la fiducia si attui, è necessaria l'informazione-comunicazione. C'è stata un'evoluzione nel concetto di fiducia tra curante e paziente. In passato il malato si affidava ciecamente all'attore principale della medicina, oggi si affida al suo medico curante e al personale sanitario in genere a patto di conoscere.

Per evitare che l'assistito/malato si senta abbandonato bisogna attivarsi affinché sia accompagnato all'interno di un percorso assistenziale condiviso con un team multi-professionale che conosce la sua patologia e che ponga al centro delle attenzioni anche la sua famiglia. Immaginiamo quanto questo approccio sia efficace quando ci riferiamo a piccoli pazienti, agli anziani o alle persone con disabilità

Nel mio quotidiano e nel colloquio con i nostri dirigenti la costante che emerge nel rapporto con i malati è quella di essere ascoltati e capiti prima di tutto perché spaventati da una malattia improvvisa, dalla stessa vecchiaia.

Nella gestione di questo delicatissimo rapporto è importante, dunque, saper ascoltare, discernere ciò che il malato racconta e come lo racconta, tenendo presente il suo vissuto e comprendere ciò che egli porta con sé oltre la malattia.

Non solo una cartella clinica, ma un'umanità preziosa che si racconta!

In definitiva il compito del personale sanitario consiste nell'aiutare le persone ad aiutarsi, saper condurre il colloquio, essendo contemporaneamente capace di comunicare la propria empatia, quindi sapersi focalizzare sul mondo interiore dell'interlocutore per comprendere il suo punto di vista, senza assumerlo come proprio, ma mantenendo l'autocontrollo e senza dimenticare che malattia=dolore. L'effetto del soffrire svela la fragilità e deisngoli, la loro irripetibile unicità, e nello stesso tempo la comune esposizione all'imponderabile.

Noi incontriamo l'uomo sofferente nel momento della sua fragilità e debolezza, della solitudine e della paura e questo ci conferisce una grande responsabilità.

Forse il senso di questa giornata sta proprio in questa consapevolezza di potere condividere e com-patire la sofferenza di chi è malato.



compartecipare di un'esperienza che cambia la vita e che spesso sembra non lasciare nessuna speranza. Non è possibile essere veri professionisti dell'assistenza socio-sanitaria senza sapere mettere al centro di tutto la persona umana i suoi inalienabili diritti, le sue speranze, i suoi sogni. Questo è un metodo semplice, ma rivoluzionario che offre una diversa visione della malattia. In questo modo la nostra diviene una partecipazione discreta che risponde al bisogno consapevole che la presenza è la cosa più importante nell'assistenza della persona. Mi hanno sempre colpito le parole del medico americano Francis W. Peabody che nel 1927 scriveva «una delle qualità essenziali del clinico

¹ Angelus Piazza San Pietro, 08/011/2015