

COSÌ IL VOLONTARIATO MIGLIORA L'OSPEDALE

L'esperienza del Tavolo delle associazioni di volontariato
delle Asl Roma B è un modello da esportare

Uno schermo installato nella sala d'attesa del Pronto soccorso, che mostra in tempo reale il numero di pazienti in attesa, quelli che sono sottoposti a visita e il totale dei pazienti curati nell'arco di 24 ore per ogni codice: rosso, bianco, verde e giallo. Sul pannello visivo scorrono informazioni utili: orari di visita, rilascio di certificati, modalità di colloquio con i medici, prestazioni sanitarie offerte sul territorio come gli ambulatoriali infermieristici.

Succede all'Ospedale Sandro Pertini, grazie a un progetto di riorganizzazione del Pronto soccorso per migliorare l'accoglienza dei pazienti e l'informazione fornita ai cittadini. Una delle iniziative di "umanizzazione" del nosocomio romano della Asl Roma B, resa possibile dalla concertazione tra Direzione aziendale e il Tavolo permanente delle associazioni di volontariato voluto dalla stessa Asl.

«Il progetto prevede anche la costruzione di un'area dedicata agli accompagnatori e ai familiari per offrire, oltre alla massima professionalità e competenza, anche chiarezza e disponibilità nell'informazione», riferisce **Cristina Sopranzi**, coordinatrice del Tavolo e responsabile Comunicazione, pubbliche relazioni e marketing della Asl Roma B, precisando: «Abbiamo realizzato anche opuscoli informativi per orientare i cittadini verso i servizi ospedalieri e territoriali».

E questa è soltanto una delle buone pratiche divenuta realtà grazie a un "lavoro di squadra" unico nella sua struttura non solo a Roma e nel Lazio, ma in tutta Italia: il Tavolo di associazioni della Asl romana, infatti, opera in stretta sinergia con il Direttore generale della Asl, Flori Degrassi, con un ruolo non solo consultivo, ma propositivo e anche di verifica delle attività svolte, senza dimenticare il compito cruciale di dare voce alle richieste dei malati e dei loro familiari.

di
**Laura
Badaracchi**

Il Tavolo permanente delle associazioni

«Il Tavolo è nato dalle sollecitazioni delle associazioni di familiari e volontariato durante un evento realizzato il 23 giugno 2006, “L’Asl Roma B incontra i cittadini”, per ascoltare le domande dei residenti attraverso le associazioni di volontariato e tutela, di familiari e pazienti presenti sul territorio dell’Azienda», ricorda Sopranzi. Obiettivo? «Favorire, attraverso la consultazione, la partecipazione alla politica sanitaria aziendale dei singoli cittadini e delle loro organizzazioni».

Deliberato nel 2006 e previsto nell’Atto aziendale 2008, l’organismo è formato dai delegati eletti da circa 80 associazioni raggruppate in 9 aree tematiche: cittadini stranieri, diversamente abili, vita in ospedale, malattie oncologiche, malattie rare ad alto impatto sociale, malattie croniche e dell’anziano, salute mentale, tutela materno-infantile, tutela dei diritti del malato. Rappresentante di quest’ultima area, **Nataszia Tipà** di Cittadinanzattiva, che sottolinea: «La nostra presenza sintetizza le attività compiute sul territorio dal Tribunale dei diritti del malato, attraverso cui raccogliamo le segnalazioni dei cittadini utenti della Asl Rm B: non solo disservizi e malasanità, ma anche suggerimenti per il miglioramento del servizio sanitario, da me riportati in seno al Tavolo permanente e insieme all’Azienda, che li recepisce e accetta che venga svolto in seguito un monitoraggio sulla loro attuazione». Alcuni esempi? «Le dimissioni del paziente, che ora vengono accompagnate da una lettera al medico curante, e il Pronto soccorso pediatrico, dove è previsto un percorso differenziato per i bambini accolti e indirizzati ai vari reparti».

Cromoterapia in reparto

«La Carta dei Servizi 2008, oltre a recepire in toto i Diritti declinati dalla Carta europea dei diritti del malato e i Diritti del bambino malato della Carta di Enoch, ha indicato nel Tavolo permanente con le associazioni lo strumento per arricchire il proprio processo decisionale e pervenire a una progettazione non autoreferenziale ma condivisa con gli utenti», ha sottolineato il Direttore generale **Flori Degrassi** nel Bilancio di mandato 2005-2010. Linee di fondo declinate in attività concrete, «dopo una prima fase di consultazione-ascolto con l’obiettivo di valutare, insieme, la qualità delle scelte aziendali e l’eventuale rimodulazione delle stesse, mentre in una seconda fase gli *stakeholders* sono stati chiamati a collaborare attivamente nel prendere decisioni condivise».

Tra le iniziative all’Ospedale Pertini, la riorganizzazione nel Dipartimento medico e delle specialità mediche dell’area di degenza, suddivisa



L'ingresso dell'ospedale Sandro Pertini a Roma

per “letti funzionali” attraverso l’identificazione di “livelli di intensità assistenziale”, in base alle variabili di intensità di cura (medio e alta) e delle tipologie di pazienti. I letti si trovano in “nuclei di assistenza” identificati con 8 colori diversi - rosso, giallo, arancio, azzurro, verde, salmone, lilla, celeste -, secondo i principi della cromoterapia.

Il paziente viene quindi preso in carico con punti di riferimento precisi per tutta la durata della degenza: «Un medico specialista tutor e un infermiere referente lo accompagnano in tutto il suo iter diagnostico e terapeutico», spiega Sopranzi, aggiungendo che si cerca di accompagnare il paziente anche nella fase di dimissione, garantendo “una continuità assistenziale ospedale-territorio”.

Da menzionare anche il “Percorso senologico” inaugurato circa tre anni fa, che offre alle donne – accolte in collaborazione con i volontari - di usufruire in un’unica struttura di «attività diagnostiche, chirurgiche, terapeutiche svolte da un’équipe multidisciplinare specialistica opportu-



Un pannello informativo nell'ospedale Sandro Pertini a Roma

namente formata» e di «interventi di informazione, aggregazione e supporto» alle pazienti e ai loro familiari, favorendo una relazione di fiducia e continuità grazie all'accompagnamento di un “case manager”».

Prossimi traguardi

«Vogliamo divulgare il lavoro svolto dal Tavolo permanente delle associazioni: un’esperienza unica nel nostro Paese», rileva Tipà, ricordando che a giugno «gli assetti politici cambieranno, ma speriamo che la Regione Lazio voglia incentivare questo modello che fa funzionare la rete e i servizi: un circolo virtuoso da diffondere», anche se da modulare nelle differenti realtà territoriali. Se ne parlerà il 15 giugno durante un convegno, occasione per presentare un documento che riassume il percorso compiuto dalla nascita del Tavolo ad oggi, con una rassegna delle attività concretizzate grazie alla partecipazione in prima linea dei cittadini: «Sono una risorsa e si stanno rieducando al loro ruolo di contribuire alla gestione e al miglioramento dei servizi», nota l’esponente di Cittadinanzattiva. Le fa eco Sopranzi: «Questa esperienza ha fatto emergere il prezioso e costante apporto dato dagli utenti alle scelte strategiche della Asl Roma B, per realizzare servizi sanitari più vicini ai bisogni delle persone: i risultati parlano da soli». ■