

3. L'elemento essenziale della funzione medica è l'ascolto

Dr.ssa Alessandra Cappelletto – *spec. in Igiene e Medicina preventiva.*

“Sei medico? E dove lavori?”

“Sono igienista e lavoro in Direzione Medica di Ospedale.”

Pausa.

“... Quindi tu non visiti i pazienti ... E cosa fai?!”

Questo scambio di battute è diventato quasi un ritornello al momento di conoscere una persona. E ogni volta è l'occasione per me, di ricordare la scelta, sofferta e dibattuta, che ho fatto dopo la laurea.

Sì perché “essere medici” vuol dire fondamentalmente visitare il paziente, formulare la diagnosi, prescrivere la terapia, insomma prendersi cura dell'individuo. Perciò quando ho deciso di intraprendere questa strada, cioè di specializzarmi in Igiene e Medicina Preventiva, la paura era proprio di “non fare più il medico” bensì il “burocrate”, di avere a che fare più con le carte che con le persone e di abbandonare tutto quello per cui avevo dedicato anni della mia vita.

Ciò che mi ha spinto, con curiosità, verso questa direzione era ed è il concetto non tanto di “guarire” quanto quello di “mantenere la salute”, attraverso appunto la prevenzione, che richiede cambiamenti che devono coinvolgere la popolazione come entità e non, invece, una minoranza di individui. Di qui l'interesse per quel concetto, raffinato, della duplice dimensione della salute, quella individuale e quella collettiva.

L'obiettivo per l'igienista, soprattutto per lui ma non solo, è creare una politica globale di promozione della salute, creare ambienti favorevoli alla salute, rafforzare l'azione collettiva a favore della salute e sviluppare le capacità individuali.

Lavorare in Ospedale come medico, non di reparto bensì di Direzione Medica, e mettere in pratica questi principi, significa utilizzare le risorse della medicina preventiva e della medicina clinica, assieme a quelle di altre scienze come la biologia, la farmacia, l'ingegneria, l'architettura, l'economia, la psicologia, la sociologia, l'antropologia ed altre ancora. Il compito è difficile, delicato e complesso: ovviamente non si possono avere tutte le conoscenze proprie di ciascuna di queste scienze; al contrario, l'obiettivo è piuttosto quello di essere un coordinatore, un facilitatore del lavoro di tutti gli altri professionisti siano essi operatori sanitari o amministrativi, proponendo, condividendo e scegliendo modelli organizzativi idonei alla gestione complessiva della struttura ospedaliera.

Il fatto di governare persone e risorse finalizzate alla cura dell'uomo e al recupero della sua salute è un impegno quotidiano che si confronta sempre con temi permeati d'etica.

Così mi rendo conto che il luogo dell'etica è quello della discussione e del dibattito, con la diversità delle convinzioni e delle opinioni che si intrecciano e si confrontano, con interlocutori interni ed esterni alla realtà ospedaliera.

Significa rapportarsi con i colleghi, guadagnarsi la loro fiducia, istituire gruppi di lavoro al fine di proporre e condividere protocolli su tematiche specifiche orientate allo sviluppo e alla qualità dell'assistenza.

Significa ancora, rapportarsi con i pazienti ed i loro familiari, affrontare il più delle volte discussioni per lamenti, disservizi, segnalazioni di reclamo sino a denunce.

Tutto questo insegna che **l'elemento essenziale della funzione medica è l'ascolto** e questo vale, sia pure in una condizione diversa dall'anamnesi, anche per il medico di Direzione Medica.

Saper ascoltare le idee, le voci, le istanze, saper mediare, soprattutto **saper comunicare**. Sì perché l'esperienza dice che nella maggior parte delle questioni legali che insorgono tra paziente e medico, la causa principale è un difetto di comunicazione, dove da un lato vi è il medico, pressato su più fronti; dall'altro c'è il paziente sempre più esigente, ma anche sempre più cosciente e partecipe.

E alla fine ci si rende conto che comunicare non vuol dire unicamente parlare, ma tacere ed ascoltare.