

# EDITORIALE

---

di Roberto Crea\*

Il complesso San Camillo-Forlanini è stato per molti anni uno degli ospedali più grandi d'Europa. Possiamo pensare a quante persone ci hanno lavorato e quante sono state al suo interno per motivi di salute o per visitare coloro che lì erano ricoverati. Rappresenta quindi, dal punto di vista sociale, una grande istituzione sanitaria all'interno della quale hanno avuto luogo miliardi di interazioni umane che vanno alimentate e gestite, e rappresentano una grande occasione di crescita dell'intera comunità. Una cosa molto importante dal nostro punto di vista: esiste in questo grande nosocomio anche "*l'Unità Operativa di Sanità Internazionale e Cooperazione con i Paesi in via di Sviluppo*", che rappresenta simbolicamente questo nodo relazionale e culturale. Perché?

In un bel testo del 2010<sup>1</sup>, appare evidente come la proiezione esterna delle attività dell'ospedale sia stata coerente con la sua missione sul territorio romano: è infatti indirizzata all'aiuto sanitario di popolazioni in stato di necessità, con uno spirito e una visione, però, più ampia della semplice, seppur importante, offerta di servizi sanitari. È stata infatti messa in campo un'azione educativa, culturale ed umanitaria che nel caso specifico è "la cooperazione ospedaliera nel peace building" nel Corno d'Africa. Ciò è in linea con gli Obiettivi del Millennio (Millennium Development Goals)<sup>2</sup> di lotta alle povertà e di sviluppo sostenibile, sanciti dalle Nazioni Unite e dalla società civile. Il mondo e l'umanità come orizzonte più ampio, quindi.

Questa attività è mantenuta viva e forte anche dall'attuale Direzione Generale.

Oltre rappresentare uno dei più importanti poli ospedalieri di alta specialità a livello nazionale e regionale e offrire servizi di alto livello, questa attitudine e questa sensibilità si sono espresse all'interno delle attività

\* Segretario Regionale di Cittadinanzattiva Lazio Onlus. Recapito e-mail: [cittadinanzattiva.lazio@gmail.com](mailto:cittadinanzattiva.lazio@gmail.com)

1. Si veda *Annali degli ospedali* (2010), "San Camillo e Forlanini", vol. 12, n. 1.

2. Il documento in oggetto è disponibile sul sito internet [www.un.org/millenniumgoals/](http://www.un.org/millenniumgoals/) (ultimo accesso: 18 gennaio 2014).

dell'Azienda San Camillo-Forlanini in un articolato sistema di collaborazione e interazione con decine di associazioni di volontariato e di partecipazione civica.

È una cosa che talvolta diamo per scontata, ma le centinaia di persone che entrano in questo grande complesso per sostenere, dare conforto, raccogliere e indirizzare richieste di informazione e ascolto, giocare e parlare con utenti e ricoverati e loro congiunti, rappresentano un giunto di trasmissione fondamentale tra l'idea dell'ospedale come luogo di sofferenza e cura e la realtà circostante. Questo giunto è costituito dalla capacità di costruzione delle relazioni e dalla competenza civica che tanti sono in grado di dare.

Ecco, credo sia importante sottolineare che i molti dei volontari che operano nelle associazioni e offrono il proprio tempo prezioso per far crescere una società migliore, sono spesso persone con grandi competenze e enorme spirito di solidarietà ed empatia: vi invitiamo ad uscire dall'immaginario che identifica talvolta queste persone meravigliose come annoiati pensionati che, pur di evitare finché si può la solitudine nei giardinetti sotto casa, si recano al San Camillo-Forlanini per far arrivare l'ora di pranzo in compagnia.

Ci piacerebbe che i cittadini incontrassero tutti questi volontari e queste volontarie e scoprissero che passano ore a prepararsi, a studiare, a fare ricerche per poter dare momenti di serenità, talvolta dignità e utili informazioni a chi ne ha bisogno. Questi volontari e queste volontarie, quando passano per caso davanti all'ospedale dove prestano servizio, sorridono pensando che alcuni di loro sono al suo interno e che grazie a loro molte persone si sentono meno sole e stanno meglio, nutrono la loro consapevolezza di cittadini con doveri e diritti e contribuiscono a creare una rete virtuosa.

Le molte associazioni del San Camillo-Forlanini non sono tutte uguali per gli obiettivi che si pongono, per la cultura che le caratterizza e anche per la complessità organizzativa e di temi affrontati nell'attività quotidiana.

Cittadinanzattiva Lazio Onlus (parte di Cittadinanzattiva Onlus a livello nazionale), in particolare, è un movimento di partecipazione civica nato nel 1978 (con il nome di Movimento Federativo Democratico) che opera in Italia e in Europa per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori.

La missione di Cittadinanzattiva trova il suo fondamento nell'art. 118 della Costituzione, che recita: "*Stato, regioni, province, città metropolitane, comuni favoriscono l'autonoma iniziativa dei cittadini, singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale, sulla base del principio della sussidiarietà*"<sup>3</sup>.

3. Cfr. Arena G. e Cotturri G., a cura di (2010). *Il Valore Aggiunto. Come la sussidiarietà può salvare l'Italia*. Roma: Carocci.

Ben radicata sul territorio con decine di migliaia di aderenti in Italia, Cittadinanzattiva ha come obiettivi:

- intervenire a difesa del cittadino, prevenendo ingiustizie e sofferenze inutili;
- attivare le coscienze e modificare i comportamenti;
- attuare i diritti riconosciuti dalle leggi e favorire il riconoscimento di nuovi diritti;
- fornire ai cittadini strumenti per tutelarsi e dialogare ad un livello più consapevole con le istituzioni;
- costruire alleanze e collaborazioni indispensabili per risolvere i conflitti e promuovere i diritti.

Essa è, inoltre, strutturata in alcune “reti” tematiche, una delle quali, ed è quella più aderente al tema che stiamo trattando, è il Tribunale per i Diritti del Malato (TDM).

La strutturazione in reti e gli obiettivi molteplici, anche all’interno della rete dei TDM, offre quella visione sistematica e globale che trasforma il colloquio con un volontario in una relazione con un cittadino competente e interessato empaticamente ai problemi di chi si avvicina, con l’ottica di ascoltare attivamente, processare informazioni, trasferire competenze e accompagnare in un percorso di consapevolezza civica e presa in carico di responsabilità.

La pratica della cittadinanza attiva ha basi teoriche molto diverse da quelle degli interventi dei volontari a fianco di chi soffre. Prima di tutto, per Cittadinanzattiva, i malati sono cittadini che, come altri in differenti circostanze, vivono una condizione di particolare debolezza (la malattia) nella quale sono maggiori la possibilità e la frequenza di negazione dei diritti anche elementari. In questo quadro, chi interviene – sia come TDM che come le altre reti – lo fa da cittadino in salute al fianco del cittadino malato, prima di tutto per affermare, difendere e accrescere i diritti, anche minimi e materiali, di chi si trova in una condizione di debolezza.

La sezione del TDM opera all’interno del San Camillo-Forlanini dal 1981: con i propri volontari e volontarie, ha assicurato ascolto e supporto a migliaia di cittadini. Abbiamo incontrato persone che chiedevano semplicemente informazioni, altre che erano disorientate perché avevano avuto diagnosi o prognosi che non si aspettavano, altre ancora che ritenevano di non aver ricevuto l’assistenza alla quale pensavano di avere diritto o che pensavano di essere vittime di “cattiva pratica medica”: tutte sono state accolte e indirizzate.

Ecco, questo però non è un punto di partenza: l’incontro con i cittadini, qualsiasi sia il loro bisogno quando giungono alla nostra sede, è lo snodo centrale di un processo che ha luogo solo perché l’azienda l’ha reso possibile, quindi con un “prima” ed un “dopo”.

Quando parlavo del sistema di relazioni e di interconnessioni, complesso e articolato, che proietta al di fuori della semplice dimensione di offer-

ta di servizi sanitari l'Azienda San Camillo-Forlanini, mi riferivo proprio a questo.

È stato costruito, negli anni, un ambiente favorevole alla circolazione di una cultura del rapporto tra le persone e tra le persone e l'Azienda che facilita la comunicazione e costituisce una base per la conoscenza e il rispetto reciproco per l'applicazione, in fondo, dell'articolo 3 della nostra Costituzione: *“Tutti i cittadini hanno pari dignità sociale e sono eguali davanti alla legge, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali”*.

C'è naturalmente ancora molta strada da fare perché resistenze e pregiudizi sono sempre presenti quando si parla di persone e di individui, ma il “sistema” in se stesso e la direzione intrapresa e mantenuta dalla dirigenza hanno reso possibile quello che oggi possiamo vedere ed è realtà.

Accanto alle attività delle moltissime associazioni che si prendono cura di tutti coloro che ne hanno bisogno in collaborazione con il personale ospedaliero, Cittadinanzattiva per la propria cultura e visione che risultano coerenti con quelle dell'Azienda, è riuscita a realizzare una serie di importanti progetti che si rivolgono a tutti gli utenti e agli operatori, costruendo quella rete di alleanze e relazioni che hanno migliorato non solo i rapporti con l'istituzione sanitaria, ma anche reso più efficaci le azioni delle associazioni a beneficio degli utenti.

Faccio qualche esempio per chiarire questo concetto chiave che traduce in buona pratica quanto detto prima.

È stata realizzata la *“carta della qualità in chirurgia”*, i cui principi rappresentano gli aspetti fondamentali che fanno di un reparto un'organizzazione/sistema capace non solo di curare, ma soprattutto di “prenderci cura” dei propri pazienti, consentendo ai cittadini di essere dei soggetti attivi, più consapevoli e capaci di interagire con il personale e la struttura ospedaliera.

La *“Carta della qualità nei trapianti”* ha come obiettivo una partecipazione piena, consapevole ed organizzata, quindi interattiva in maniera appropriata con il complesso sistema donazione-trapianto. Questo costituisce perciò una parte funzionalmente indispensabile e vuole essere lievito per la crescita culturale di una società tramite lo scambio fra tutti i soggetti istituzionali, professionali e della comunità, per sostenere un atto di grande generosità che simbolicamente rappresenta la trasmissione della vita da una persona ad un'altra attraverso una parte di sé.

Il *“Tavolo aziendale misto di partecipazione”* è il fondamentale strumento promosso da Cittadinanzattiva che coinvolge tutte le associazioni che operano all'interno della struttura ospedaliera e la dirigenza, in modo da parlare lo stesso linguaggio e assumere collettivamente la responsabilità del significato e delle azioni di questa operazione culturale e sociale.

La “*Carta europea dei diritti delle persone malate*”<sup>4</sup>, sviluppata da Cittadinanzattiva e recepita da molti ospedali tra i quali l’Azienda San Camillo-Forlanini, proclama 14 diritti dei pazienti che, nel loro insieme, mirano a garantire un “alto livello di protezione della salute umana” (articolo 35 della Carta dei diritti fondamentali dell’Unione europea) e sono una concretizzazione di diritti fondamentali e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati in ogni Paese; essi sono correlati con doveri e responsabilità che sia i cittadini che gli altri attori della sanità devono assumere. La carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l’età, il genere, la religione, lo status socioeconomico ecc., possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

Ancora, la partecipazione ai “*gruppi di verifica del servizio mensa e della qualità dell’alimentazione*”; i “*monitoraggi*” e “*audit*” delle strutture sanitarie effettuati insieme dai cittadini e dall’azienda, con l’obiettivo di verificare la qualità del servizio effettivamente offerto e l’applicazione di quanto concordato; il “*progetto partecipato per il miglioramento dell’accesso al percorso nascita da parte delle donne immigrate*”, importantissimo strumento di conoscenza, di accoglienza e accompagnamento, e molto altro ancora.

Infine, a conferma della ampiezza della visione culturale messa in campo da tutti gli attori e dell’importanza di questo per valorizzare le relazioni con le comunità intorno al grande ospedale e che con esso interagiscono a diversi livelli, è in corso un confronto sui progetti di rigenerazione urbana dell’ampia superficie di territorio coperta da edifici che non sono e non saranno più parte dell’Azienda, ma che dovranno rappresentare, in continuità anche ideale con quanto fatto fino ad oggi, un momento di condivisione e di crescita culturale e civile per tutta la comunità.

4. Si veda [www.scamilloforlanini.rm.it/html/file\\_allegati/guida\\_02012014.pdf](http://www.scamilloforlanini.rm.it/html/file_allegati/guida_02012014.pdf), pagina 20 (ultimo accesso: 17 gennaio 2014).