

TESTATA	TITOLO	Data	Pag.
27esimaora.corriere.it	Così aiutiamo i medici a non lasciare soli nel dolore i pazienti	29/03/2021	On line

LA **27** VENTISETTESIMA **ora**

Fondazione Quarta

Così aiutiamo i medici a non lasciare soli nel dolore i pazienti

Monica Virgili



Nove mesi, il tempo di dare alla luce un figlio. Nel caso di Lucia Giudetti Quarta il “bambino” è la [Fondazione Giancarlo Quarta](#), la Onlus che si occupa soprattutto di “relazioni di cura”, creata a Milano nel 2004 e dedicata alla memoria del marito. Quella della Fondazione Quarta è una storia che nasce dalla sofferenza, ma che porta impressi i segni dell’amore: quello che ha unito una coppia prima di tutto, e quello espresso verso gli altri, in particolare i più vulnerabili. E nessuno è più vulnerabile di un malato grave e dei suoi famigliari. Lo sa bene Lucia Guidetti Quarta, che ha sperimentato anche quanto in molti casi sia difficile la relazione con i medici. Ma affrontare il dolore (e le mancanze) con la rabbia rischia di alimentare solo la sofferenza. Concentrarsi sull’empatia invece, impegnarsi perché «nessuno provi quello che ho affrontato io» invece ribalta la prospettiva e allarga l’orizzonte. Ed è proprio su questo terreno che è possibile rendere feconda l’esperienza, trovare la forza per coltivare «una piantina che cresce» e poter raccontare un’altra storia. Questa.

«Quando mio marito Giancarlo si è ammalato di tumore aveva sessant’anni», ricorda, «per tre anni abbiamo affrontato il calvario delle terapie, degli esami, degli interventi chirurgici. E l’incapacità di alcuni medici di mettersi in relazione con il malato». Dice proprio così, “**incapacità**”, ma nelle parole di questa signora che oggi ha 77 anni ed è tanto gentile quanto determinata, risuona ancora l’eco di una ferita profonda. «Mio marito nelle ore successive all’intervento chirurgico era stato malissimo, dopo una notte terribile al mattino descrissi quelle ore strazianti al chirurgo che lo aveva operato e mi sentii rispondere “Suo marito è arrivato”. Quelle parole furono una pugnalata al cuore.

Sapevo che la situazione era grave, non volevo essere illusa, mi sarebbe bastata una parola di comprensione». Quella stessa partecipazione che avrebbe trovato in seguito, dopo mesi e mesi in cui si alternavano chemioterapie e piccoli miglioramenti, referti e crolli improvvisi, in un altro medico dell'ospedale che lo aveva in cura. Quando passava a visitarlo, quel dottore non si occupava solo delle "ferite" del corpo ma "curava" anche la persona: incoraggiandolo quando ne intuiva il bisogno, parlando di arte o di altri interessi comuni. A quel medico Lucia è ancora grata: quando lo chiamò raccontandogli i sintomi di una crisi in quella che sarebbe stata l'ultima notte a casa, lui non consigliò di correre al pronto soccorso ma spiegò loro perché era meglio aspettare il mattino dopo per ricoverarsi nell'ospedale dove era in cura e dove conoscevano tutta la sua storia. Aveva capito che si avvicinava la fine, e li accompagnava ad affrontarla con le sue parole. «Allora è possibile», cominciò a pensare Lucia. «È possibile ricevere da un medico parole di conforto nel momento in cui se ne ha più bisogno». La scintilla era scattata, a quel punto si trattava di trovare il modo di mettere in pratica il desiderio di fare qualcosa verso gli altri, di «evitare che altri soffrissero come era capitato a me». E a questo punto entra in gioco la cifra professionale che era un altro elemento fondante della coppia. Entrambi lavoravano, negli anni Settanta, in una grande società milanese che si occupava di selezione del personale e formazione manageriale. Lucia intuisce che le stesse tecniche adottate per la formazione comportamentale dei manager potevano essere applicate anche in un altro ambito, come quello della **relazione tra medico e paziente**. Ma soprattutto capisce quello che ogni responsabile delle risorse umane sa: anche le più fredde teorie possono dare frutti insperati se vengono "rivestite di empatia".

Il 2004 è l'anno di nascita della onlus che lei presiede. Gli obiettivi sono sempre gli stessi?

«Certo, vogliamo promuovere la cultura dell'attenzione nei confronti dei pazienti gravi. Cerchiamo di diventare una specie di interfaccia tra medici e pazienti, consapevoli che nella relazione tra loro prende forma il primo atto di cura. Noi cerchiamo di aiutare i medici ad aiutare i loro pazienti».

Perché il settore oncologico?

«È lì che si concentra la sofferenza maggiore ed è più probabile ricevere notizie drammatiche».

Sarebbe sbagliato però vedere nella Fondazione una sorta di paladino dei diritti negati.

«Sì, siamo il contrario di uno sportello reclami: agiamo per positività non per protesta. Raccogliere solo fatti negativi è pericoloso e comunque si rischia oltre che di alimentare la conflittualità di sottolineare equivoci e fraintendimenti. Preferiamo partire dalle cose che funzionano. E lo dimostra un progetto che abbiamo condotto all'Istituto dei Tumori di Milano. Ai pazienti abbiamo chiesto di raccontare il buon rapporto che avevano avuto con i loro curanti, per quali motivi avevano trovato soddisfacente quella relazione di cura. I feedback positivi li abbiamo girati ai medici interessati che ne sono stati molto felici. La soddisfazione nell'aver saputo aiutare i propri pazienti li ha incentivati a migliorare ancora, come abbiamo verificato in seguito con altre indagini. Volendo usare il linguaggio delle scienze sociali, è stata attivata una retroazione di amplificazione: la soddisfazione ricevuta ha messo in grado i medici di essere sempre più efficaci».

Conta anche l'atteggiamento dei pazienti?

«Come in ogni relazione, perché possa funzionare bene è necessario l'impegno da entrambe le parti: anche il malato deve avere la sensibilità di capire che il medico ha molti pazienti e una disponibilità di tempo e di attenzione limitata, quindi diventa utile aiutarlo a capire "che cosa" è importante dire sempre al proprio medico e "come" dirlo. Non a caso questo è uno dei temi degli incontri che organizziamo».

Negli ultimi anni, anche grazie ad azioni di sensibilizzazione come quelle portate avanti da voi, è migliorato il rapporto tra medici e pazienti?

«Sì, i medici sono sempre più attenti alla comunicazione empatica. Ci sono professionisti meravigliosi in grado di agire sull'emotività positiva delle persone, altri più supponenti o semplicemente più difesi. In molti casi potrebbe essere una forma di difesa: non tutti sono in grado di supportare la sofferenza degli altri».

Ci sono differenze tra medici uomini e donne?

«Non dipende dal sesso. Certo le donne hanno spesso più esperienza di accudimento, ma non tutte».

I prossimi progetti?

«Ci piacerebbe lavorare con gli infermieri perché sono molto vicini ai bisogni concreti del malato, e con i medici di famiglia, altro settore in cui il rapporto empatico è fondamentale. La pandemia ha costretto a rivedere tutti i piani, ma abbiamo in preparazione una serie di incontri filmati da trasmettere in Tv per favorire la comunicazione efficace tra i pazienti e il loro dottore. In attesa di concretizzare questi progetti consigliamo agli amici che si rivolgono a noi di esternare la gratitudine verso i medici che li hanno curati, li aiutiamo a scrivere lettere di apprezzamento da mandare agli interessati. Sembra poco, ma le parole sono molto gradite. E fanno la differenza».

29 marzo 2021

https://27esimaora.corriere.it/21_marzo_29/fondazione-quarta-cosi-aiutiamo-medici-non-lasciare-soli-dolore-pazienti-3249327e-9015-11eb-bb16-68ed0eb2a8f6.shtml