



**Gina Dallari**  
Infermiera  
Oncologia - Dipartimento Oncoematologico

## La centralità dell'utente: un sistema integrato di accoglienza

Mi chiamo Gina, sono infermiera del Servizio di Oncologia, nel quale presto servizio da 11 anni.

Il Servizio di Oncologia fa parte del dipartimento Oncoematologico unitamente al Reparto ed al D.H. di Ematologia, alla Radioterapia e al Servizio di Anatomia Patologica.

Il progetto che oggi vi presento è il risultato finale di un corso di formazione dal titolo:

*la centralità dell'utente nei servizi sanitari: un sistema integrato di accoglienza.*

Il corso, della durata di 40 ore, distribuite nell'arco di un anno, si è tenuto all'interno del dipartimento oncoematologico ed era aperto a tutte le figure professionali.

*La malattia è un evento che crea nella persona colpita un forte senso di smarrimento, paura e ansia.*

Questo è ancora più evidente nel caso di una patologia oncologica, la quale nel vissuto comune è sintomo di morte.

*Senza nulla togliere all'importanza che riveste la scienza medica nel progetto di cura, credo che la relazione che si instaura tra paziente e operatore rivesta un ruolo fondamentale.*

Se questa relazione ha dei denominatori comuni con più operatori dell'equipe sicuramente il percorso di malattia del paziente diventa più semplice e comunque condivisibile con altre persone.

Al termine del corso di aggiornamento, il Servizio di Oncologia, ha cercato di individuare il passaggio critico del percorso di cura del paziente oncologico pianificando un progetto che lo migliorasse.

È stato elaborato così, il **PROGETTO DI ACCOGLIENZA** per il paziente che accede al servizio per la prima volta con particolare attenzione al momento della prima terapia.

Dopo la presentazione di questo progetto al resto dell'equipe del Servizio di Oncologia siamo passati alla sua attuazione.

*È da circa un anno e mezzo che si attua questo tipo di accoglienza ai pazienti che accedono al servizio per la prima chemioterapia.*

Purtroppo in questi ultimi mesi, al Servizio Oncologico, per problemi di personale, (trasferimenti, lunghe malattie e maternità), si sono inseriti nuovi infermieri non sempre in grado di fornire un'informazione completa per mancanza di esperienza e inoltre siamo rimasti per un lungo periodo senza Caposala.

Tale situazione ha ovviamente influito sulla attuazione del progetto.

Nonostante gli inevitabili problemi che si riscontrano, vista la continua evoluzione del reparto e dell'azienda, la mia esperienza riguardante questo progetto rimane del tutto positiva.

*Sono una forte sostenitrice della "relazione d'aiuto" che si può e si deve instaurare con il paziente.*

Sono convinta che avere una modalità di accoglienza strutturata e soprattutto riconosciuta da tutto il personale non può che agevolare e aiutare a raggiungere questo obiettivo.

*È molto gratificante ciò che ricevo dal paziente quando riesco a dedicargli anche solo 15 minuti del mio tempo, per spiegare quello che gli sta succedendo.*

Particolarmente appagante è il rapporto che si instaura, ricevere tutti i segnali che il paziente invia per comunicare la sua gratitudine per l'attenzione ricevuta, per la fiducia che infondi e per il sostegno che offri anche quando la situazione è talmente critica da non avere soluzione.

Lui sa, tuttavia, che tu ci sei e ci sarai.

*Unitamente a buone abilità e conoscenze tecniche è questa per me la professione infermieristica.*