

# Padova, l'oncologico umanizza e vince

**A**nche un ambiente più confortevole può aiutare il paziente ad affrontare con serenità e fiducia il proprio percorso di cura.

Gli addetti ai lavori sono concordi nel sostenerlo: una delle ultime conferme è contenuta nella ricerca sul gradimento da parte del pubblico nei confronti della riorganizzazione del Cup dell'Istituto oncologico veneto di Padova, struttura all'avanguardia sia nell'assistenza ai malati neoplastici che nella ricerca biomedica in campo oncologico.

L'intervento - sostenuto dall'azienda biotecnologica Amgen - ha riguardato la ristrutturazione di una superficie di 170 metri quadrati dell'area di accoglienza e attesa dell'Istituto: il progetto ha modificato la funzionalità della sala, prevedendo la creazione di nuovi spazi per i malati e i loro familiari.

Per essere certi che la strada intrapresa fosse quella giusta - una volta completato il progetto - si è deciso di misurare il gradimento del pubblico, effettuando una ricerca su pazienti, accompagnatori e personale medico.

I risultati ottenuti confermano l'ampia possibilità di collaborazione tra pubblico e privato specie quando questi ultimi condividono l'obiettivo di migliorare la qualità delle cure e aumentare l'attenzione per la dimensione psicologica ed esistenziale della malattia.

L'indagine - condotta dall'Istituto di ricerche Lexis di Milano presso l'Istituto oncologico veneto su

un campione di 200 persone - si è posta l'obiettivo di analizzare le reazioni del pubblico rispetto all'area di accoglienza umanizzata. Obiettivi secondari: l'analisi del grado di accettazione delle innovazioni proposte; la valutazione dell'eventuale miglioramento nella percezione della qualità del servizio e dell'immagine dell'azienda; la stima delle ricadute delle innovazioni introdotte in termini di miglioramento del rapporto tra paziente e medico. L'iniziativa ha avuto un

riscontro positivo: tra gli utenti esterni, predomina la sensazione di accoglienza, tranquillità e calore e la connotazione più familiare dell'ambiente destinato all'ac-

collegamento. Particolarmente graditi i colori vivaci, l'illuminazione, l'arredo, il comfort complessivo: le risposte ottenute dimostrano che per la grande maggioranza degli interpellati la qualità del tempo di attesa è migliorata e che l'iniziativa ha contribuito ad aumentare la fiducia nei confronti della struttura ospedaliera.

I dati sono molto esplicativi: per il 79% dei pazienti e dei loro accompagnatori l'intervento di umanizzazione ha migliorato la qualità complessiva dell'Istituto (67% per i medici e paramedici); tra quanti avevano già visitato la struttura, questa percentuale sale all'85% degli intervistati. Per il 75% di pazienti e accompagnatori i miglioramenti attuati hanno il pregio di mettere il paziente al centro del sistema,

mentre il 77% del personale medico e paramedico è convinto che il cambiamento strutturale sarà utile allo svolgimento dell'attività istituzionale. In sintesi: l'ambiente rinnovato rende più gradevole l'attesa per il 92% dei pazienti e per l'87% del personale medico.

I risultati dell'indagine hanno di fatto confermato che l'intervento di umanizzazione riscuote il gradimento dei pazienti e dei loro familiari. Tale riscontro incoraggia la struttura a proseguire in questa direzione, realizzando nuovi interventi diretti a migliorare concretamente la qualità di vita del paziente oncologico, ponendo più attenzione alla presa in carico, alla realizzazione di un percorso integrato all'interno della struttura ospedaliera e alla comunicazione ad alto impatto emotivo, perché il paziente sia partecipe del progetto terapeutico che lo riguarda.

L'intervento di umanizzazione effettuato allo Iov può rappresentare un modello interessante e ripetibile di collaborazione tra struttura pubblica e soggetto privato in campo sanitario, un esempio di neomecenatismo particolarmente sensibile. Quanto realizzato a Padova è solo un punto di partenza: ospedale e industria possono collaborare non solo sul versante della ricerca farmacologica ma anche su quello del miglioramento dell'umanizzazione della cura.

**Pier Carlo Muzzio**  
Commissario Straordinario  
Istituto oncologico veneto  
**Marco Renoldi**  
Ad Amgen Italia

## Amgen partner dell'esperimento

Ritaglio stampa ad uso esclusivo del destinatario, non riproducibile