

## Medico-paziente-web un rapporto nuovo dove serve tanto dialogo

**H**o letto l'articolo «Basta insulti ai medici. Pavia, parte dal pediatra la riscossa 'antisocial'» pubblicato martedì, relativo a insulti rivolti a medici ed infermieri, scaturiti da un post pubblicato su Facebook e poi cancellato. Come direttore generale, ma anche come medico, mi sento in dovere di intervenire.

La professoressa Maria Giovanna Ruberto, nell'intervista pubblicata sempre martedì, sostiene che la relazione tra medico e paziente oggi è una relazione a tre, in cui il terzo soggetto è il web, contenitore di milione di contenuti non filtrati, che ha creato un effetto amplificatore. Al San Matteo abbiamo a cuore sia la salute dei nostri pazienti sia la sicurezza e la tutela di tutto il nostro personale medico, infermieristico e amministrativo. Il rammarico è che, scegliendo il palco

scenico di Facebook, moltiplicatore incontrollato, si sia dato sfogo a cattiverie in libertà. Questo è uno dei tanti episodi di cui veniamo a conoscenza quotidianamente. Oggi gli attacchi, verbali e non, sono per i nostri medici e infermieri; in precedenza è toccato ad altri sanitari e ospedali della penisola.

Per questa ragione è necessaria una riflessione. Va bene che vige la libertà di pensiero e di parola, ma con educazione e buon senso... Qui tutto ciò mi sembra sia mancato.

Nelle strutture sanitarie è presente l'Urp "Ufficio relazioni con il pubblico", dove si è investito in risorse umane con competenze di ascolto, strumenti di ricomposizione del conflitto e di risoluzione di problemi che, qualche volta, l'organizzazione non è capace di intercettare. Non si tratta di un tecnicismo amministrativo, ma l'e-

spressione di una vocazione a occuparsi degli altri mettendo al primo posto la relazione umana, parlandosi.

Oggi Facebook è divenuto uno strumento di comunicazione che coinvolge chiunque, da ministri a pensionati, e che spesso viene usato mi verrebbe da dire... "impropriamente", talvolta inconsapevoli dell'impatto sull'opinione pubblica. Non è un caso che poi il post sia stato cancellato.

Chi viene in ospedale o in Pronto soccorso ha un bisogno di salute ma con priorità crescenti che necessariamente comportano risposte assistenziali differenti; una cosa è un codice verde (una spina nel piede), una cosa è un infarto miocardico acuto (codice rosso). Le critiche, se fondate, sono ben accette; perché il nostro obiettivo è perfezionare sempre di più i servizi. I medici e gli infermieri

non fanno miracoli - non li abbiamo ancora attrezzati per questo! - non sono infallibili perché sono essere umani, ma sono professionisti che ogni giorno si impegnano a dare il meglio di loro stessi per assistere e curare i malati.

Io parlo del S. Matteo e per il S. Matteo: un grande ospedale che quotidianamente si districa in situazioni complesse e gravi. Ma credo di dare voce a tanti direttori, medici e infermieri. Il mio vuole essere un invito al rispetto del prossimo e un richiamo ad abbassare i toni, cercando il dialogo e il confronto: solo così interpreteremo al meglio il nostro ruolo al fianco dei malati e dei loro familiari.

**Carlo Nicora**

direttore generale Irccs S. Matteo



Pronto soccorso ospedaliero



Peso: 24%