

Il Direttore del Dipartimento del DSM: Ammettere un errore è un momento di crescita

Una grande Azienda, come una Azienda Sanitaria, può commettere errori.

Ammetterlo non significa sminuire il lavoro quotidiano dei propri dipendenti o la propria solidità: ammetterlo significa ripartire, imparare, crescere e migliorare.

Il Direttore del Dipartimento di Salute Mentale, Vilma Xocco, dopo la lettura della storia di Cristina (n.7), lancia un messaggio al personale che dirige parlando da vero Capitano.

Un bravo Capitano non replica tout court i modelli del passato e non trasferisce il proprio modello come l'unico possibile, ma indica gli strumenti utili per permettere all'equipaggio di affrontare il viaggio. Anche i Capitani sbagliano. Ciò che fa la differenza è la capacità di riconoscere un errore, assumersi le proprie responsabilità e quando possibile rimediare.

Il messaggio che rivolge è, quindi, di non cedere all'abitudine, perché l'abitudine conduce alla superficialità, elemento insidioso dell'errore.

La storia di Cristina, ricorda la Dott.ssa Xocco *"E' un esempio di come i servizi abbiamo gestito con superficialità un caso. Cristina è una persona molto capace e molto determinata. La sua storia ce lo dimostra. E' un caso che mi ha fatto veramente riflettere perché gli operatori, nel momento della separazione dal marito, in tribunale, non sono stati in grado di difenderla. E per questo, in un primo momento aveva perso casa, figli e mantenimento. E' stata la resilienza di Cristina a tirarla fuori"*.

Mi racconta un secondo episodio esemplificativo: *"Ricordo perfettamente quando Cristina, un giorno, venne nel mio studio arrabbiatissima per dirmi che non avrebbe più frequentato l'Ambulatorio perché le avevano detto che non sarebbe mai andata a vivere da sola. Mi disse decisa - lo invece ce la faccio! -. Questa era la resilienza di Cristina. Ho pensato che se non fosse riuscita lei con questa determinazione, chi altri avrebbe potuto farcela."*

Ci sono stati altri episodi che hanno confermato, nelle parole della dott.ssa Xocco, che: *"da parte degli operatori c'è stata una mancanza di visione del paziente e una mancanza di assunzione di responsabilità"*.

"Il pregiudizio è insito dentro di noi e non ce ne rendiamo conto".

Quando la paura di sbagliare blocca l'operatore, non si permette al paziente di sviluppare la propria autonomia ma, *"come il chirurgo quando opera si assume la responsabilità dell'intervento, anche loro devo assumersi il rischio delle proprie azioni. Gli operatori fanno corsi di aggiornamento ma oltre alla competenza occorre capacità e attitudine personale al rispetto delle persone"*. E poi il pregiudizio, lo stigma da affrontare e superare, così profondo e radicato anche in chi pensa di non avere preconcetti. Racconta Xocco come il pregiudizio possa colpire tutti: *"Ad esempio, ricordo un convegno a Bolzano sulla Psichiatria. In un'altra sala dello stesso hotel c'era anche un corso per Parrucchieri. Incontro nella una hall una signora di colore, incinta, molto appariscente e io ho pensato che fosse una parrucchiera, invece era una psichiatra. Per me è stata una grande lezione. Ci sono rimasta malissimo, perché il pregiudizio è difficilissimo da abbattere anche per chi pensa di non averne (io ho adottato*



una figlia di colore!). Il pregiudizio è insito dentro di noi e non ce ne rendiamo conto. Questo deve essere evidenziato, occorre pensarci, parlarne”.

Il pregiudizio diventa giudizio su una persona, ed è questo il focus del messaggio che Xocco lascia ai suoi collaboratori, quello di “Guardare le persone nella loro unicità e di ricordare che non c’è solo una strada da seguire per tutti i pazienti. I percorsi possono essere diversi e solo attraverso il rispetto del paziente si trova la strada giusta per lui. Il paziente può avere anche idee politiche diverse dalle nostre, ha diritto di essere antipatico o razzista, ma noi non possiamo basare il percorso e la prospettiva di guarigione in base a percezioni soggettive. Io vedo invece che spesso nelle équipe i giudizi

emergono mentre noi, nella cura del paziente, dobbiamo sospendere il giudizio, rispettare la persona e quello che vuole fare. Abbiamo in mano la vita di una persona e dobbiamo stare attenti alle parole che diciamo e a quello che facciamo”.

La forza dell’équipe multiprofessionale è proprio quella di discutere casi specifici. I casi particolari e gestiti non correttamente vengono intercettati dalle équipe della residenzialità e della domiciliarità che sviluppano il percorso per sostenere l’autonomia del paziente e lasciarlo andare a vivere da solo.

Una grande Azienda sa riconoscere i propri errori e i veri Capitani hanno il coraggio di ammetterlo.



Loredana Masseria per [Storie che raccontano la tua ASL](#)
loredana.masseria@aslcitytorino.it