



INTERVISTA A ELISABETTA SASSO



Elisabetta Sasso,
*responsabile regionale del Tribunale per i diritti del malato e
referente regionale per le politiche dell'empowerment.*

Buongiorno Elisabetta,
ci può spiegare brevemente che cos'è l'empowerment?

Per "empowerment" ci sono due definizioni, la prima è di **Cittadinanzattiva** (Agenzia di valutazione civica) e l'altra è di **Agenas** (Agenzia Nazionale dei servizi sanitari):

Si definisce empowerment un processo cognitivo in forza del quale un soggetto in condizioni di debolezza diventa consapevole di poter esercitare le proprie prerogative di cittadino.
L'empowerment riguarda sia individui che soggetti collettivi o intere comunità.
L'effetto dell'empowerment consiste nel fatto che il soggetto comincia a esercitare le proprie prerogative: "lo posso fare e quindi lo faccio"
(Cittadinanzattiva, Fondaca).

L'empowerment è un processo dell'azione sociale attraverso il quale le persone, le organizzazioni e le comunità acquisiscono competenza sulle proprie vite al fine di cambiare il proprio ambiente sociale e politico per migliorare l'equità e la qualità di vita.
(Agenas, Rappaport).

Quando ha iniziato ad occuparsi di empowerment?

Sin dall'inizio della sperimentazione mi sono occupata di questo progetto promosso da Agenas e da Cittadinanzattiva, iniziato nel 2010 con lo studio congiunto del monitoraggio e degli strumenti da utilizzare.

Quando e dove è iniziata questa sperimentazione?

Nel 2012 abbiamo partecipato alla sperimentazione del monitoraggio sull'umanizzazione nelle strutture ospedaliere, mettendo sotto esame le Molinette e il San Giovanni Bosco.

Nel 2014, in tredici ospedali, altrettanti gruppi di lavoro misti di operatori e volontari hanno valutato il livello di umanizzazione e sono stati predisposti programmi condivisi di adeguamento per l'eliminazione delle criticità.

Nel 2015 la valutazione è stata estesa a tutte le strutture piemontesi, sia come monitoraggio delle strutture, sia come programmi condivisi di adeguamento per l'eliminazione delle criticità rilevate precedentemente.

La Regione inserisce la partecipazione come obiettivo ai Direttori Generali.

L'impegno sembra essere stato notevole,
ma i Direttori generali come hanno risposto?

I Direttori generali devono adottare i piani elaborati dall'equipe. Le operazioni regionali sono coordinate da una Cabina di regia con la presenza di Cittadinanzattiva.

Chi fa parte di questi gruppi di lavoro?

Nei gruppi di lavoro i cittadini e gli operatori lavorano volentieri insieme e pensano di fare qualche cosa d'importante. Ne fanno parte oltre ai volontari del Tribunale per i Diritti del Malato anche i volontari di altre associazioni che operano negli ospedali e che collaborano con noi.

So che l'AVO ha collaborato fattivamente al monitoraggio.

L'AVO è un nostro forte partner in molte realtà: Città della Salute, Ospedale di Cuneo, Ospedale di Novara, Ospedale di Asti, Ospedale S. Giovanni Bosco, spero di non dimenticare nessuno.

Può farci un quadro dei risultati del monitoraggio?

A seguito di questi monitoraggi si sono evidenziate le criticità nelle varie strutture ed i gruppi locali hanno dato la priorità ai problemi da risolvere, in termini sia di importanza che di fattibilità. Per esempio tutte le criticità strutturali o quelle di collegamenti internet che richiedono interventi economici impegnativi e la collaborazione della Regione, sono stati segnalati ma non possono essere risolti dalle singole aziende.

I Piani di miglioramento sono stati resi pubblici? E se sì, con quali modalità?

Tutti questi piani di miglioramento sono stati presentati pubblicamente nelle varie realtà in modi diversi (conferenza di partecipazione, conferenza dei servizi, comunicati stampa, ecc.) e sono adesso all'esame da parte di tutti i gruppi di lavoro per verificare la loro applicazione e lo stato di avanzamento dei lavori.

Ricordo che i gruppi di lavoro sono sempre composti dai volontari e dai referenti aziendali che praticamente, dappertutto, lavorano insieme.

I Direttori Sanitari hanno già presentato all'assessore i Piani di Miglioramento?

I Piani Sanitari devono essere presentati in Assessorato entro la fine dell'anno e noi abbiamo chiesto all'Assessore di pensare ad un momento pubblico importante per dare visibilità a tutto il nostro lavoro, ai risultati raggiunti e presentare, contemporaneamente, il piano di lavoro che abbiamo delineato.

Può spiegare in cosa consisterà il lavoro futuro?

Nel 2017 vorremmo confrontare il risultato del lavoro fatto precedentemente con quello attuale, quindi verificare cosa sia realmente cambiato, quali risultati sono stati raggiunti e dove dobbiamo ancora insistere.

Anche perché, nel 2018, vorremmo rifare il monitoraggio contemporaneamente in tutte le strutture ospedaliere piemontesi.

Mi sembra che il lavoro fatto sia stato impegnativo, ma che lo sia ancor di più per il futuro.

Vorrei rimarcare che, siccome siamo "bugianen", siamo riusciti a promuovere la sperimentazione per primi e ancora per primi abbiamo sperimentato le griglie di monitoraggio. Va sottolineato che, grazie alla collaborazione tra i cittadini e i volontari, abbiamo fatto il rilevamento praticamente in tutte le strutture ospedaliere.

Voglio anche evidenziare che l'idea di verificare l'adeguamento fra il passato e il presente nasce a Torino e sarà la prima esperienza nel territorio nazionale.

In base ai dati in suo possesso, quali sono le condizioni delle strutture ospedaliere in Piemonte?

Dai risultati emerge che le nostre strutture, pur non essendo delle grandi eccellenze, sono fra le migliori di Italia! Vien da pensare chissà come saranno quelle peggiori!

Ci sono altri impegni, oltre a quelli che ha elencato, che state mettendo in cantiere e che potranno vedere l'AVO collaborare con Cittadinanzattiva?

Posso, sicuramente, anticipare un'idea che abbiamo maturato.

Stiamo organizzando un monitoraggio sulla sanità territoriale, con interviste nei distretti ad operatori e pazienti ed altri rilevamenti. Purtroppo non siamo riusciti a ottenere un finanziamento per questa indagine.

Abbiamo chiesto l'appoggio all'assessore che è sembrato disponibile, per cui a dicembre-gennaio riparteremo con i corsi di formazione e la richiesta di aiuto ad altre associazioni.

L'AVO sicuramente sarà, come sempre, un nostro interlocutore privilegiato e sarete i primi ad essere informati.

Grazie Elisabetta per il tempo che ci hai dedicato e le esaurienti risposte.

Questa intervista sarà oggetto di riflessione anche al nostro interno.

Buon lavoro e buon proseguimento!