

A Firenze il 15 dicembre 2021

nella prestigiosa sede della **Villa Medicea di Careggi**

**alcuni dei più importanti esperti** impegnati nella lotta ai tumori **costruiscono insieme un nuovo**

## **“Patto per l’ascolto e la comunicazione in oncologia”**

per **rispondere all’emergenza** determinata dalla pandemia da **Covid-19**

recuperando la **relazione tra medici e pazienti, servizi e cittadini, istituzioni e associazioni**

### **Il tempo dell’ascolto e della comunicazione come tempo di cura**

*Le radici di questo pensiero sono molto antiche: la parola nella voce di chi racconta e nell’orecchio di chi ascolta è, allo stesso tempo, il primo mezzo di comunicazione medico-paziente, la dimensione della prima diagnosi, una bussola nella complessità del sistema sanitario. Un orizzonte naturale di terapia, fondato sull’oralità, sull’ascolto e sulla forza generativa del dialogo. Oralità, ascolto e dialogo hanno un’importanza vitale e richiedono adeguata e sapiente organizzazione, al passo con le nuove e più innovative tecnologie della comunicazione e con l’evoluzione continua dei linguaggi.*

#### **Keywords**

*cura, ascolto, comunicazione generativa, relazione, rete, patto, condivisione, comunità, cittadini, professionisti  
analisi, documentazione, progettazione, consulenza  
coordinamento*

### **Gli elementi costituenti del “Patto per l’ascolto e la comunicazione in oncologia”**

Il Convegno *Ascolto e aiuto in oncologia. L’esperienza della Regione Toscana a confronto con le reti oncologiche nazionali*, che si svolgerà a Firenze il 15 dicembre 2021, ha come obiettivo quello di scrivere - con i più importanti esperti impegnati nella lotta ai tumori - il **“Patto di Firenze per l’ascolto e la comunicazione in oncologia”**: un nuovo Patto fra medici e pazienti, ricercatori e cittadini, istituzioni e associazioni per fare della **“buona” comunicazione** un elemento fondamentale della prevenzione e della cura delle malattie oncologiche.

E, quindi, della **formazione dei medici**.

Il Patto si basa sul paradigma della **“Comunicazione Generativa”** - sviluppato dal **“Center for Generative Communication”** dell’Università di Firenze e dal **“Laboratorio Center for Generative Communication”** del Polo Universitario Città di Prato (PIN) - e individua **gli elementi costituenti di una “buona” comunicazione** in oncologia, sui quali intervenire localmente per **valorizzare le diversità e i punti di forza** delle reti oncologiche regionali che aderiscono all’iniziativa e, **in una logica di sistema, rafforzare tutto il fronte della lotta ai tumori**.

I primi elementi costituenti individuati - orientati alla ridefinizione della comunicazione tra medici e pazienti, professionisti di settori differenti, cittadini e servizi - sono:

- la costruzione di un **percorso formativo** sulla comunicazione con il paziente per i medici - a partire dal sistema universitario - e per tutti coloro che, con ruoli e funzioni diversi, operano quotidianamente per la cura e il benessere dei malati;
- la definizione e l’adozione di **linee guida** per l’ascolto, la rilevazione e l’analisi dei bisogni del paziente ad uso dei medici, dei caregiver, degli assistenti sociali, dei volontari delle associazioni e di tutte quelle figure che - in quanto parti integranti del sistema socio-sanitario - si occupano di oncologia;
- la progettazione, lo sviluppo e l’implementazione di **nuovi flussi di comunicazione** tra settori e specializzazioni per rafforzare sistemi di collaborazione tra professionisti e tra professionisti e associazioni che convergono nel percorso di cura, garantendo la centralità del paziente;
- l’analisi, la ri-progettazione e lo sviluppo di **soluzioni concrete e immediate per facilitare l’accesso e l’orientamento** della cittadinanza ai servizi oncologici.

**Laboratorio Center for Generative Communication**

Direttore: **Luca Toschi**

email: [luca.toschi@scientiatqueus.org](mailto:luca.toschi@scientiatqueus.org) | [www.pin.unifi.it/laboratori/cfgc](http://www.pin.unifi.it/laboratori/cfgc)

C/o PIN S.c.r.l. Servizi didattici e scientifici per l’Università di Firenze

## Dal Patto al Centro di Coordinamento

Il Patto e la definizione dei suoi elementi costituenti saranno i primi passi verso la **costituzione di un “Centro di Coordinamento per l’Ascolto e la Comunicazione in Oncologia”**: un Centro di **documentazione e ricerca** avanzata, **progettazione e sviluppo, monitoraggio, consulenza** costituito a Firenze da tutti gli attori che operano nelle reti oncologiche dei sistemi sanitari regionali; nei centri di ascolto e negli uffici di relazione con il pubblico (URP); nei dipartimenti oncologici delle aziende sanitarie; nelle associazioni di pazienti e familiari.

**Obiettivo.** Costruire progressivamente **una comunità** di ambito nazionale **di professionisti, volontari, cittadini in grado di condividere, sperimentare - attraverso un approccio orientato al *learning by doing*** - nuove modalità di relazione da adottare nell’ambito di un’oncologia che interpreta la territorializzazione dei servizi e accompagna l’evoluzione della comunicazione medico/paziente. Al passo con i nuovi modelli di diagnosi e cura che si stanno perfezionando, in contrasto alla frammentazione dei sistemi sanitari regionali, per *l’empowerment* del cittadino. In prospettiva: **l’ampliamento della comunità a livello internazionale.**

**Funzioni.** A partire da quanto previsto dal Patto, il Centro di Coordinamento risponderà alle **esigenze di aggiornamento, condivisione, affiancamento e consulenza** di tutti quei soggetti che aderiranno all’iniziativa e che praticano, sperimentano o anche solo intuiscono la necessità di una comunicazione - in presenza e a distanza (teleconsulto, telemedicina) - che:

- **coinvolge i cittadini nel progressivo miglioramento dei percorsi di cura;**
- **promuove interventi di miglioramento del Sistema Sanitario Regionale** sia per quanto riguarda l’organizzazione interna che la comunicazione esterna (a partire dai dati raccolti attraverso le segnalazioni dei cittadini);
- **facilita lo scambio, il confronto e la discussione sulle criticità incontrate nelle attività quotidiane; nell’organizzazione di reti cliniche; nel dialogo tra settori e uffici; nella costruzione e nell’erogazione di nuovi servizi.**

**Attività.** Il Centro di Coordinamento si attiverà fin da subito per portare avanti - insieme e/o per conto dei soggetti aderenti - alcune attività strategiche per la ridefinizione e l’ottimizzazione dei servizi previste dal Patto:

- **l’analisi e la documentazione dei bisogni di comunicazione** così come sono percepiti da coloro che quotidianamente operano in ambito oncologico;
- **l’organizzazione di un ambiente di condivisione, scambio e discussione online di esperienze, buone pratiche, progetti** legati all’ascolto e alla comunicazione proposti da tutti i soggetti aderenti;
- **l’analisi, il monitoraggio, la ri-progettazione degli strumenti e dei canali di ascolto e comunicazione** di cui i diversi soggetti aderenti dispongono o che stanno progettando/sviluppando;
- la consulenza per la progettazione di soluzioni che contribuiscono a:
  - [ascolto] **facilitare l’ascolto e l’analisi dei bisogni della cittadinanza** che si rivolge ai servizi sanitari di ambito oncologico;
  - [uso] **ottimizzare la gestione e uso dei dati raccolti dai centri di ascolto e di relazione con il pubblico (URP);**
  - [formazione] collaborare all’organizzazione di corsi di formazione alla comunicazione medico/paziente e al comportamento comunicativo per rappresentanti di associazioni e istituzioni, professionisti, addetti, volontari;
  - [comunicazione interna] **ottimizzare la relazione e il coordinamento tra settori e funzioni** che costituiscono la spina dorsale delle reti oncologiche;
  - [comunicazione esterna] definire insieme ai soggetti aderenti la **ri-progettazione di strumenti di ascolto e comunicazione tagliati sulle loro effettive necessità** in termini di ascolto, comunicazione, interoperabilità, etc.

## Soggetti coinvolti direttamente nell'organizzazione del convegno

- **Istituto per lo Studio, la Prevenzione e la Rete Oncologica** (ISPRO) - Direttore: Gianni Amunni
- **Laboratorio "Center for Generative Communication"** del Polo Universitario Città di Prato (PIN) - Direttore: Luca Toschi
- **Center for Generative Communication** dell'Università di Firenze - Direttore: Luca Toschi
- **Regione Toscana**
- **Master in Comunicazione Medico-Scientifica** e dei Servizi Sanitari dell'Università di Firenze (in collaborazione)
- **i partecipanti al Convegno** *Ascolto e aiuto in oncologia. L'esperienza della Regione Toscana a confronto con le reti oncologiche nazionali*, che si svolgerà a Firenze il 15 dicembre 2021, ovvero:
  - **Alessandro Ghirardini** (già Coordinatore dell'Osservatorio per il monitoraggio delle Reti Oncologiche regionali di AGENAS; Centro Nazionale di Telemedicina e nuove tecnologie assistenziali, ISS)
  - **Vincenzo Adamo**, Coordinatore Rete Oncologica Siciliana - Re.O.S.
  - **Massimo Aglietta**, Coordinatore Rete Oncologica Piemonte e Valle d'Aosta
  - **Domenico Bilancia**, Direttore Dipartimento Oncologico Azienda Ospedaliera Regionale San Carlo di Potenza
  - **Orazio Caffo**, Direttore dell'Unità Operativa di Oncologia Medica Ospedale Santa Chiara di Trento
  - **Paolo Pronzato**, Coordinatore Rete Oncologica Liguria
  - **Fausto Roila**, Coordinatore Rete Oncologica dell'Umbria
  - **Giammarco Surico**, Coordinatore Rete Oncologica Puglia
  - **Francesco De Lorenzo**, Presidente Associazione Italiana Malati di Cancro, Parenti e Amici (AIMAC) e Federazione Italiana Associazioni di Volontariato in Oncologia (FAVO)
  - **Branka Vujovic**, Direttrice Sanitaria Istituti Fisioterapici Ospitalieri (IFO)
  - **Viola Davini e Eugenio Pandolfini**, Center for Generative Communication dell'Università di Firenze
  - **Matteo Meloni**, Coordinatore del Centro di Ascolto Oncologico della Regione Toscana
  - **Giacomo Allegrini**, Direttore Dipartimento Oncologico USL Toscana Nord-Ovest
  - **Luisa Fioretto**, Direttore Dipartimento Oncologico USL Toscana Centro

## Soggetti di levatura internazionale interessati che abbiamo individuato

- **Università e centri di ricerca**
  - Cancer Research UK Cambridge Institute / University of Cambridge - Cambridge (England)
  - Columbia University / Mailman School of Public Health - New York (USA)
  - Karolinska Institutet - Stockholm (Sweden)
  - National Cancer Institute - Bethesda, Maryland (USA)
  - ...
- **Istituzioni**
  - Commissione europea / Direzione generale per la salute e la politica dei consumatori - Bruxelles (Belgium)
  - Institut national du cancer - Paris (France)
  - ...
- **Associazioni e fondazioni**
  - After Breast Cancer Diagnosis (ABCD) - Milwaukee, WI (USA)
  - American Cancer Society - Atlanta, Georgia (USA)
  - Asociación Española Contra el Cancer (AECC) - Madrid (España)
  - Fondation contre le Cancer - Bruxelles (Belgium)
  - Istituto Europeo di Oncologia (IEO) - Milano (Italia)
  - MacMillan Cancer support - London (England)
  - ...
- **Aziende ospedaliere**
  - Gustave Roussy Cancer Campus - Paris (France)
  - Karolinska Comprehensive Cancer Centre - Stockholm (Sweden)
  - Vall d'Hebron Institute of Oncology (VHIO) - Barcelona (Spain)
  - ...

**Laboratorio Center for Generative Communication**

Direttore: **Luca Toschi**

email: [luca.toschi@scientiatqueus.org](mailto:luca.toschi@scientiatqueus.org) | [www.pin.unifi.it/laboratori/cfgc](http://www.pin.unifi.it/laboratori/cfgc)

C/o PIN S.c.r.l. Servizi didattici e scientifici per l'Università di Firenze

## Soggetti di levatura nazionale interessati che abbiamo individuato

- Università e centri di ricerca
  - Istituto Ricerche Farmacologiche Mario Negri - Milano
  - Laboratorio Ricerca per il Coinvolgimento dei Cittadini in Sanità - Milano
  - Università di Bologna
  - Università Cattolica del Sacro Cuore - Roma
  - Università di Firenze
  - Università delle Marche / Clinica Oncologica dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria Ospedali Riuniti di Ancona – (progetto comunicare il cancro)
  - ...
- Istituzioni
  - Istituto Superiore di Sanità - Roma
  - Coordinamento Regionale della Rete Oncologica del Veneto (CROV) - Padova
  - ...
- Associazioni e fondazioni
  - Associazione italiana malati di cancro, parenti e amici (AIMAC) - Roma
  - Federazione italiana delle Associazioni di Volontariato (FAVO) - Roma
  - Associazione Italiana di Oncologia Medica (AIOM) - Milano
  - Europa Donna Italia (EDI) - Milano
  - Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri (FNOMCeO) - Roma
  - Loto Onlus - Bologna
  - Società Italiana di Psico-Oncologia (SIPO) - Roma
  - SOS LILT Italia - Roma
  - ...
- Aziende ospedaliere e IRCCS
  - Istituto Nazionale Tumori Regina Elena - Roma
  - Fondazione Policlinico Universitario Agostino Gemelli IRCCS - Roma
  - Fondazione Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico - Milano
  - Istituto Oncologico Veneto (IRCCS) - Padova
  - Policlinico Sant'Orsola Malpighi - Bologna
  - Istituti Fisioterapici Ospitalieri (IFO) - Roma
  - ...