

## **MARIOCORCELLI** **medico-legale**

Specialista in Medicina Legale  
Via Ragusa 4 20125 Milano  
Tel. 02 66 809 704  
mariocorcelli@fastwebnet.it

Articolo tratto dal sito: [www.medico-legale.it](http://www.medico-legale.it)

### Titolo: **Un caso di non conformità.**

La mia prefazione a questo racconto del collega e amico Aldo Franzini, urologo in Milano.

Il GROUPER è il software che elabora i DRGs, che sono il modello di prestazione con cui sono stati etichettati ricoveri, malattie, pazienti, procedure diagnostiche e terapeutiche; la finalità doveva essere quelle di rendere efficiente e "risparmiosa" la sanità italiana.

Ma nulla di tutto questo si è verificato, i problemi organizzativi, di carenza di personale e di risorse in genere restano spesso irrisolti; in più, al medico è stata sovrapposta tutta una serie di compiti burocratici, che distolgono parte del suo tempo dalla cura del paziente.

Una medicina fatta di numeri, di codifiche, di pareggi di bilanci ad ogni costo, come se fosse possibile assimilare il prodotto ospedaliero a quello di una fabbrica di lucido da scarpe o di prodotti industriali in genere.

Così il medico è stato messo al servizio di questa mentalità economicistica, copiando il sistema economico sanitario degli USA e affidando, quindi, al calcolatore che gestisce il Grouper, le sorti dell'ospedale.

Ma in questa storia fanta-medica ma non troppo, qualcosa va storto; un paziente diventa un caso che il Grouper non può codificare, un caso di non conformità... e tutto il sistema salta.

### **Azienda ospedaliera Weblandia mattina del 25 giugno 2030.**

La segretaria entrò quasi correndo nello studio del Direttore Generale, in palese stato di agitazione:

Signor Direttore, il dirigente del Dipartimento di oncologia chiede di essere ricevuto d'urgenza.

Ha un appuntamento?

Ha molto insistito, dice che abbiamo un caso di non conformità! Una non conformità classe A1!

La segretaria abbassò la voce e si guardò intorno come avesse paura di esser udita, e ripeté:

Classe A1, Direttore, classe A1!

So cosa significa. Esitò qualche secondo poi sospirò:

Lo faccia passare.

Con evidente sollievo la ragazza ancheggiò fino alla porta, valorizzò il profilo sporgendosi oltre la soglia in equilibrio su una sola gamba:

prego, professore, il Direttore acconsente a riceverla.

Il direttore del dipartimento oncologico entrò, inchinandosi ripetutamente in segno di doveroso rispetto verso l'Autorità. Era un omino quasi del tutto calvo, con una residua corona di capelli bianchi e un fisico minuto perso nel camice troppo grande; gli occhiali a mezzaluna calati sul naso gli davano un'aria mite, ingrandendo l'azzurro liquido degli occhi.

Che cos'è questa storia, professor.... professor...

Bianchi, Efiso Bianchi, signor Direttore.

Lei capirà professor...

Bianchi, venne in soccorso il medico.

Ecco appunto, Bianchi, capirà, dicevo, che solo questioni della massima gravità possono essere sottoposte alla mia attenzione. Governo l'ospedale più grande del paese, un gioiello completamente informatizzato, che tutto il mondo ci invidia. Una non conformità classe A1! solo una possibilità teorica, se ne rende conto?

Il medico era rimasto in piedi, lievemente chino in avanti reggendo il computer palmare con entrambe le mani dinanzi a sé, come un'offerta votiva.

Tibiletti ragionier Teofrasto.

E sarebbe?

La non conformità.

E' un dipendente?

No. E' un paziente.

Si sieda e si spieghi.

Il prof. Bianchi accolse l'invito con sollievo, mosse agilmente le dita sul palmare, estraendo i dati e esponendoli a voce.

Tibiletti ragionier Teofrasto, anni ottanta, tumore diffuso, in fase terminale, pensavamo...

Pensavate?

Seguiamo da anni il paziente. Tutta la sua storia clinica è registrata. Secondo i nostri calcoli, può vedere la schermata, il Tibiletti avrebbe dovuto morire ieri sera. Può vedere le proiezioni statistiche. Abbiamo quindi spostato il paziente in degenza premoriente, abbiamo registrato ieri mattina. Come da protocollo, abbiamo applicato le cure sperimentali approvate dal comitato etico aziendale, per verificare all'autopsia le concentrazioni dei nuovi farmaci e trarre informazioni utili per impostare nuove terapie. Stamane l'infermiera è passata per constatare il decesso e invece...

Invece? Il Direttore generale diede all'interrogativo un tono minaccioso.-

Non solo non è morto, ma ha chiesto un'abbondante colazione, è di ottimo umore, ride, scherza, sussurra oscenità alle dottoresse e alle infermiere del reparto!

Concluse d'un fiato, con le lacrime agli occhi, il medico.

Previsioni di vita?

Bianchi si strinse nelle spalle, digitò per pochi secondi e porse il palmare.

Ecco la nuova elaborazione dati.

Il Direttore Generale, un uomo massiccio, dalla muscolatura potente con folti baffi neri, afferrò il portatile e ne fissò lo schermo per quasi un minuto, mentre sulla fronte si formavano gocce di sudore; poi con il ditone tozzo e peloso premette con forza l'interfono che lo metteva in comunicazione con la segreteria:

Smetta di incipriarsi e riunisca il mio staff, con urgenza. Abbiamo una crisi.

Stanza del Direttore generale, Azienda ospedaliera Weblandia mattina del 26 giugno 2030.

I volti delle persone intorno al tavolo tradivano la stanchezza di una notte insonne: le barbe non rasate degli uomini ombreggiavano i volti, il trucco in disfacimento delle donne rivelava rughe di solito sapientemente occultate, tutti avevano profonde occhiaie.

Il Direttore generale, rasato di fresco con una camicia immacolata sotto l'abito blu di sartoria entrò come un ciclone nella stanza, sedette a capotavola e la riunione iniziò immediatamente.

“La situazione, rapporto dalla direzione sanitaria.”

La dottoressa Rampini, una quarantenne scialba con una gran massa di riccioli color di topo ad incorniciare il volto butterato da un'impetosa acne, iniziò il rapporto:

“Il sig. Tibiletti, qui di seguito nominato come il paziente non conforme, o come il non conforme tout court, è vivo, vegeto e in apparente buona salute.”

“Meno male!” interloquì il professor Bianchi.

“Meno male un corno, –scattò la Rampini- abbiamo solo poche ore, poi la non conformità verrà segnalata dal computer a quello regionale e a quel punto il dato diverrebbe di pubblico dominio...”

“Mi faccia capire meglio, si spieghi insomma!” intimò il Direttore.

“Il computer non prevede che un paziente ricoverato nel reparto premententi possa guarire e neppure migliorare. Il margine di tolleranza per la non conformità segnalata è di 48 ore. Entro le 48 ore dal mancato decesso previsto il paziente deve, sottolineo deve, morire!”

“E se invece vive?”

“Non si può! Il programma in uso non ha una possibilità di correzione su questo particolare punto.”

“Quando è stato messo a punto - spiegò il responsabile della sezione informatica, un giovane magro e occhialuto, con un tic nervoso all'occhio destro- è stato inserito il margine di tolleranza piuttosto ristretto e non emendabile per evitare ricoveri impropri, stimolando così il personale ad una maggiore accuratezza clinica e prognostica. Finora ha sempre funzionato.” Concluse con un filo di voce.

“Che avete fatto?”

“Come lei sa, il flusso informativo dei dati tramite computer ci consente di monitorare la situazione in tempo reale. Non possiamo far finta che il Tibiletti non sia mai entrato nel reparto premententi e neppure trasferirlo, perché il software non lo prevede; del resto, come detto la permanenza massima prevista nel reparto è di 48 ore.”

“Dunque?”

“Secondo la linea guida che abbiamo elaborato questa notte, con l'apporto di tutti i presenti, a cura del responsabile del reparto, è stato consegnato un modulo di non conformità, il 74120C bis, che lo invitava a morire nei tempi previsti. Il non conforme ha riso e ha manifestato l'intenzione di usarlo per scopi non istituzionali. ” A questo punto la donna si chinò verso il Direttore generale e mormorò alcune parole all'orecchio. L'uomo digrignò i denti e contrasse il pugno massiccio.

“Indi - continuò implacabile la dottoressa - è andato sul terrazzo e con un secondo modulo nel frattempo consegnatogli si è acceso un sigaro toscano.”

“Quanto tempo ci resta?” chiese il Direttore

“Sei ore.”

“Qualcuno di lor signori ha un'idea?”

Un silenzio cupo calò nella stanza.

“Si potrebbe presentarlo come un successo della medicina: un paziente in fase ritenuta terminale che guarisce grazie alle nostre cure: quasi un miracolo! Darebbe lustro all'Azienda, il caso sarebbe citato dai maggiori giornali medici con un'indubbia ricaduta positiva sull'immagine.” Propose timidamente l'oncologo.

“Sì, ma i giornali evidenzerebbero però che l'analisi computerizzata ha fallito!-interloquì il responsabile per il marketing- non prendo responsabilità per le ricadute di questa notizia, in caso di sopravvivenza del paziente oltre il limiti di tolleranza previsti. Tutto in azienda è regolato dal computer centrale, mi vengono i brividi all'idea che la sua affidabilità possa essere messa in dubbio.”

“Ma se è vivo e sta bene!...” belò il Bianchi.

“Il computer non lo prevede! Riesce ad afferrare il concetto? E' sordo o fa il tonto?” scattò la Rampini

Punto sul vivo, il professore ebbe un sussulto di dignità e reagì con rabbia inusitata, balzò in piedi e iniziò a urlare:

“L'abbiamo curato, perdinci! La realtà se ne fotte dei suoi programmi informatici, dottoressa!”

La Rampini digrignò i denti giallastri:

“Non è in discussione la realtà, ma la aderenza ad un programma stabilito! Per il mio ufficio, per l'Azienda è solo questo che conta.”

Il Direttore si alzò e si portò al centro della stanza. La sua figura imponente torreggiò sugli altri.

“Basta così signori, ho capito. Ho preso la mia decisione. Potete andare, tutti tranne lei, Bianchi. La prego di riaccomodarsi.”

Sospirò lievemente e cominciò:

“Lei capisce, professore, che la cosa non può andare. La non conformità agli schemi è una cosa grave, un attentato ad un sistema che abbiamo costruito in anni ed anni di raccolta dati, di attento monitoraggio di ogni azione. Il sistema di raccolta dati e di supervisione è l'anima di questa Azienda. Pensa che questo debba andare distrutto?”

“Penso che faccio il medico, se il paziente vive e sta bene grazie alle mie cure sono felice. Sono qui per questo.”

“Lei ritiene di essere una persona razionale, professore?”

“Beh, sì, certo, ...ma che c'entra?”

“Professore, in percentuale, quanto tempo dedica ai suoi pazienti?”

“Che intende dire?”

“So perfettamente che lei passa il suo orario lavorativo e anche molto di più nell'Azienda, sottolineo questo termine, badi. No, io chiedevo quanto tempo dedica, in percentuale, alla visita, ad ascoltare i pazienti, a parlare con loro.”

L'oncologo si strinse nelle spalle, chinò il capo, aggrottò la fronte e iniziò:

“Ecco, ci sono le riunioni per il budget, per il programma informatico, per gli obiettivi aziendali, per la qualità delle procedure, la descrizione minuta della applicazione delle stesse sul palmare per le tracce elettroniche, la compilazione dei moduli che vengono inviati in continuazione al Controllo Gestione per monitorare le spese, i ricavi, i dati della spedalità, la compilazione dei verbali delle riunioni, la visione e la diffusione delle missions aziendali continuamente aggiornate sul web...Forse ho scordato qualcosa...direi meno del 10%.” Sollevò gli occhi glauchi, ora spalancati da un doloroso stupore “Gesù, Direttore! Ma come è potuto succedere?”

L'altro sorrise, si sporse in avanti e premette un pulsante. La parete dinanzi a lui

perse la sua luminosità e rivelò la stanza al di là del vetro. Era un ambiente vasto, con al centro un computer di notevoli dimensioni. Gruppi di tecnici in camice bianco si affannavano ad introdurre dati da decine di tastiere periferiche. Un enorme schermo centrale mostrava in sequenza grafici, file di numeri che numerose stampanti si incaricavano di riprodurre.

“Sa cos'è?”

“E' Grouper, il computer centrale, quello del Controllo Gestione.”

“Esatto. Qui affluiscono tutti i dati che raccogliamo, secondo un flusso informativo che abbiamo costruito pazientemente in decine di anni di lavoro, aggiornando continuamente la nostra parte informatica, grazie ai dati che voi ci fornite, per il 90% del vostro tempo lavorativo. Ora, professore, secondo ragione, per chi lavora lei, se dedica il 90% del tempo a raccogliere dati per il Controllo Gestione e il 10% al paziente?”

“Non oso dirlo! E' pazzesco!” il professore articolava a fatica le parole.

“Non c'è bisogno che lo dica, non è pazzesco, è semplicemente nei fatti. Non è la realtà che se ne fotte dei dati del computer, caro mio, è il contrario! Se non rientra nello schema il... ..come si chiama?”

“Tibiletti ragionier Teofrasto!”

“Ecco, dicevo, il...Tibiletti non può esistere, non deve esistere. Non deve esistere neppure la sua guarigione. Questa è la realtà che noi abbiamo costruito e non sarà certo il ragionier Teofrasto a metterla in discussione. Non è possibile demolire un sistema che ha dato i suoi frutti per una banale non conformità. Sarebbe statisticamente imperdonabile. No, mi creda professore: è questo Tibiletti che deve adeguarsi. Se non si adegua lui ci penseremo noi, anzi, ci penserà lei.”

“Io dovrei...”

“Secondo ragione si, professore.” Guardò l'orologio. “Ha quattro ore di tempo.”

Due ore dopo la segretaria rientrò di corsa nell'ufficio, senza bussare. Era molto pallida, balbettava:

“Di...Direttore, Direttore, ...mio Dio, che cosa orribile!”

“E che? Si spieghi, accidenti!”

“G...g...g...guardi f... f... fuori!”

Con un'agilità impensabile in uomo di quella stazza il Direttore si avvicinò alla finestra. Una folla composta di persone in pigiama, di camici bianchi, di uniformi ospedaliere bianche, azzurre e verdi stava invadendo il parcheggio riservato ai dirigenti apicali, proprio sotto le finestre della Direzione generale. Alla testa della folla il professor Bianchi, con la corona di capelli candidi irta sul capo, brandendo un'asta per fleboclisi urlava a squarciagola frasi incendiarie, aizzando la ciurma che lo seguiva.

I due si ritrassero velocemente, ma avevano fatto in tempo a vedere la dottoressa Rampini scarmigliata, pallidissima, con gli abiti a brandelli mentre veniva sospinta tra grida, minacce e percosse verso l'entrata riservata del salone ove erano custoditi i computer.

“Che cosa è successo?”

“C'è stata una rivolta! Sembra che il prof. Bianchi abbia riunito il personale del reparto esponendo il risultato dell'incontro di stamane. I medici e gli infermieri, insieme ai malati hanno fatto un falò di tutte le schede di rilevazione al centro dell'atrio principale. Gli uomini della sicurezza e la polizia hanno solidarizzato coi rivoltosi e hanno fornito la benzina per i falò. Gridano che vogliono distruggere Grouper...!”

“No! No! Nooo!” Il Direttore corse nella stanza dove era custodito il computer

centrale. Colpi violenti rimbombavano sulla porta blindata, le urla della folla erano chiaramente udibili. I tecnici erano fuggiti e l'enorme macchinario su tutti gli schermi portava ormai un unico messaggio:

"Dati, carenza di dati, il sistema non riceve dati"...ripetuto all'infinito.

Il Direttore si erse in tutta la sua mole, quando la porta in acciaio, grazie al pass fornito dalla prigioniera, si spalancò e la folla entrò nella stanza. La dottoressa Rampini, coperta di lividi e sputi, gli abiti a brandelli, sfuggì ai suoi seviziatori e, procedendo carponi, singhiozzando, si avvinghiò alle gambe del Direttore in cerca di protezione.

Scese un silenzio irreale, rotto solo dai singulti della donna e dal ronzio delle macchine, mentre la frase: "Dati, carenza dati, il sistema non riceve dati!" invadeva il pavimento impressa dalle stampanti su chilometri di feed forms.

Un uomo con i capelli candidi uscì dalla folla, aveva un sigaro toscano in bocca, indossava un pigiama stinto. Si avvicinò al Direttore e disse:

"Sono Teofrasto Tibiletti, paziente guarito."

Nelle orecchie del Direttore quelle semplici parole risuonarono come le trombe dell'arcangelo Gabriele nel giorno del giudizio.

Col permesso dell'autore Dr Aldo Franzini, urologo di Milano.

Il racconto è stato pubblicato sulla rivista LA SERPE, organo dell'AMSI (Associazione Medici Scrittori Italiani)