

A PROPOSITO DI INNOVAZIONI, COMUNICAZIONE E DIFOTO (DI COPERTINA)

Caro Lettore,

Inizia il terzo anno del mio mandato come Redattore-capo del Giornale. I due anni passati in questo incarico sono stati un periodo entusiasmante. Dapprima l'ansia di come mutare una macchina che funzionava molto bene, quindi la preoccupazione di introdurre innovazioni, poi la tensione a mantenere la customer satisfaction. E ora, con questo numero che vede per la prima volta la possibilità di ottenere crediti ECM online con il GIN, finalmente la realizzazione della mission educativa del Giornale, un percorso avviato 6 anni fa da Francesca Mallamaci.

Forse il problema principale che ho avuto, l'ho già detto in un precedente messaggio, è che manca il feed-back tra il GIN e il suo lettore. Quanto sarebbe importante sapere che cosa pensa il Nefrologo Italiano del suo giornale! No, purtroppo abbiamo ricevuto poche, pochissime critiche, suggerimenti, apprezzamenti diretti. In una situazione del genere il rischio di essere autoreferenziali è molto grande. Per sapere che il giornale nella sua nuova veste era apprezzato, per conoscere che cosa preferisse leggere il Nefrologo Italiano è stato necessario effettuare un'inchiesta con interviste a tu per tu.

Prendiamo come esempio di innovazione introdotta la foto di copertina. Su questa un po' mi giocavo la faccia perché la decisione era stata dibattuta e controversa. Non si tratta di chissà quale innovazione, è giusto una fotografia, spesso di non eccelsa qualità (come era stato giustamente previsto da chi riteneva che l'iniziativa non fosse opportuna), ma nella mia idea ciò che importava era l'atmosfera, il dare un volto a chi lavora in Nefrologia, in una branca ai vertici della qualità assistenziale e scientifica, e che per esserlo ha bisogno dell'apporto di chi normalmente non appare, non ha visibilità. Quindi diamogli visibilità, mi sono detto! Anche a loro il giusto riconoscimento.

In effetti la gran parte delle foto non sono professionali, alcune sono scontate, ma tutte esprimono la passione, l'orgoglio di appartenere ad una comunità medica e scientifica, la stima dei rispettivi ruoli, delle professionalità. Qualcuna esprime anche verve, leggerezza. Ad esempio, ritornate a guardare quella del numero precedente, il numero di Novembre-Dicembre del 2008. Secondo me è la più bella. Non pensate anche voi che essere pazienti di un team così non possa fare che bene? Credo che il Prof. De Santo sia d'accordo con me che anche il paziente trae vantaggio in termini di qualità di vita da un team sereno, un team in cui non esiste il problema del burn-out. Purtroppo la situazione dei nostri reparti, la frenesia, lo stress non favoriscono questa levità nelle relazioni.

E infatti, quell'inchiesta che abbiamo dovuto effettuare per sapere finalmente come andava il nostro lavoro con il nuovo format del GIN, bene, quell'inchiesta inizialmente doveva essere condotta telefonicamente. Una ventina di telefonate seguite da risposte non collaborative se non scortesie sono bastate a farci capire che non potevamo portarla a termine in quel modo. Erano tutti indaffarati, nessuno era disponibile in quel momento, come che chi telefonava non fosse pure indaffarato.

Questo succede spesso anche quando telefoniamo ad un gruppo per chiedere se siano interessati ad inviarci la foto per la copertina del GIN. Penso che qualche gruppo non abbia ancora realizzato che la telefonata ricevuta da quella scocciatrice, di quel Giornale...(chissà se hanno fatto in tempo a capire che era l'...Italiano di Nefrologia) era per pubblicarli in copertina. Ma a questo punto converrete con me che questo criterio, assolutamente casuale che parte dal mio aprire a caso, fatta salva la distribuzione regionale, una guida dei Centri Dialisi Italiani, e che poi introduce come criterio selettivo la disponibilità, la levità nello stabilire rapporti, relazioni con gli altri (interlocutori telefonici, colleghi, pazienti) e mi fa scendere lungo la lista passando ad un altro centro, bene questo criterio è di fatto un criterio di selezione per qualità e chi compare in copertina è con tutta verosimiglianza un buon rappresentante di quelli che continuo a ritenere siano la maggioranza dei Nefrologi Italiani.

Quindi, manca il feed-back tra GIN e lettori. Le lettere al giornale sono praticamente tutte sollecitate da chi scrive. Quando cerchiamo un contatto, spesso non c'è disponibilità. Poi però arrivano, per interposta persona, i bron-tolii, la dietrologia proprio sull'aspetto più esteriore del nuovo format, le foto (le foto sono degli amici!). Ero stato preavvertito anche di questo, devo darne atto a chi non riteneva che l'iniziativa della foto in copertina fosse opportuna. Vorrei fare chiarezza ancora una volta. La foto non è un diploma, una medaglia al valore, un riconoscimento ad un gruppo. Quale autorità avrei io per arrogarmi un simile diritto? Essa è, lo ribadisco, un riconoscimento a tutta la Nefrologia Italiana e in particolare ai centri minori che sono scelti con criteri assolutamente casuali.

A tutti, buon Anno 2009 e buon aggiornamento ECM con la FAD del GIN.

Il vostro Redattore Capo
Giovanni Gambaro