



Dodici 118

Viaggio nelle 12 Articolazioni Aziendali Territoriale 118 della Lombardia tra emergenza e umanità. Chi sono e come lavorano gli uomini e le donne del 118.



LECCO

Giorgio, Matteo, Gloria

Giorgio: “Anziani e persone deboli, possiamo fare di più?”

Il dottor Giorgio Falbo è uno che se non può dire quello che pensa (e succede molto raramente) assume l'espressione di chi sta trattenendo il fiato in attesa di scoppiare. Ha un'onestà intellettuale apprezzabile, talvolta accompagnata da una vena polemica su quello che succede nel mondo in generale e nell'ambito del 118 in particolare.

E' con lui che iniziamo la pagina del 118 di Lecco una mattinata di inizio aprile. La giornata si annuncia tranquilla: due chiamate dirottate alla Guardia medica, un dolore toracico, poi un anziano solo. E' proprio Giorgio a gestire la chiamata: *“Gli anziani sono i più fragili – spiega - e hanno spesso bisogno solo di ascolto, come si fa a non dargli retta?”*

Pausa. E capisci che avrebbe voglia di dire di più sull'argomento “fragilità”.

“Ma sì, te ne parlo; anche se non è che abbia la soluzione pronta. Ma il fatto è che spesso ci sentiamo impotenti di fronte a situazioni di oggettiva fragilità e di concreto bisogno: ad esempio la persona anziana, che ci chiama e che avrebbe bisogno di essere ricoverata. Però non può, o meglio non vuole. Ha il coniuge altrettanto anziano a carico e se lei se ne va, chi si prenderà cura di lui che resta? Oppure il caso della persona sola e non del tutto autosufficiente. Noi interveniamo per l'emergenza, ma poi? Non possiamo farci carico di quel che segue, d'accordo. Ma il punto è che nella maggior parte dei casi nessuno se ne fa carico. E la sensazione di impotenza non me la toglie nessuno”.

Anche qui a Lecco come altrove il 118 è un riferimento che supera la dimensione sanitaria per sconfinare in quella sociale; nel 2008 ci sono state centinaia di chiamate da parte di persone che volevano “solo parlare”. Falbo, come altri, risponde sempre con garbo. Al punto che non ti sembra la stessa persona che ha mandato al diavolo un marito che pretendeva un'ambulanza per la moglie che “stava poco bene a scuola”: *“Questi sono i “furbi” – spiega - e anche arroganti: non ascoltano, pretendono, esigono e si alterano. Non hanno bisogno di noi, al più del proprio medico di famiglia. Ma non lo capiscono. Ebbene, con questi non ci sto a perdere tempo”.*

Le telefonate più emblematiche di questi “furbi”, Giorgio Falbo le ha messe da parte, in una cartelletta riservata del computer, convinto che possano servire a far capire, a qualsiasi interlocutore e in qualsivoglia sede, cosa vuol dire “telefonata inappropriata”.

La cartella contiene registrazioni di chiamate assurde: gente che chiama per sciocchezze, che “ordina”, che parla e non ascolta, che scambia il 118 per l'asl, per il farmacista o per il prete. “Depurata” dai riferimenti personali, sarebbe una sorta di antologia da pubblicare o quanto meno da divulgare ai media; ma sarebbe utile anche a chi se ne intende o vuole intendersene di psicologia per il campionario di tipi umani che contiene. Lo dico a Giorgio e il suo sguardo è quello di chi “te lo avevo detto io...”.

Vorrei farmi “girare” la registrazione di un paio di chiamate, senza i nomi. Posso, dottor Falbo? *“Certo. Quando vuoi parlare dell'appropriatezza delle chiamate l'ascolto di queste telefonate è più efficace di cento discorsi”.*



Matteo: “Quella volta che ho fatto l’attore”

Qualcuno, all’AREU, ha una sua foto “compromettente”. Lui, Matteo Selva, fisico potente, che si sottopone ai ritocchi di una truccatrice televisiva. Impossibile non immortalare il momento in cui lei (tra l’altro, molto carina), stende un velo di fondotinta sulla faccia di lui. L’esigenza era, ovviamente, televisiva, visto che Matteo è il protagonista dello spot “Aiutaci ad aiutare” che AREU ha prodotto con Mediaset e che è andato in onda in tutta Italia. Girato in interni proprio al 118 di Lecco, lo spot vede Matteo che recita se stesso alle prese con la chiamata di un bambino.

Non è stato facile, girare questo spot. Matteo è un ottimo infermiere, ha vinto il campionato mondiale degli infermieri del soccorso, è stato più volte in Israele per corsi di alta formazione, ma insomma non è un attore. E quando doveva rivolgersi al bambino pronunciando la semplice frase “Aldo stai tranquillo, stiamo arrivando” proprio non gli veniva l’intonazione giusta, e il regista continuava a fargli ripetere la battuta. Quando poi sembrava che gli fosse venuta bene, ci si è messo anche il Direttore della Centrale, Guido Villa, arrivato giusto in tempo per scuotere la testa e dire che no, la voce di Matteo non era affatto “naturale”.

In ogni caso, alla fine Matteo ce l’ha fatta ed è finito sugli schermi di tutta Italia. Due, tre settimane dopo, è partito per Israele. Al ritorno, di nuovo la vita di Centrale, la quotidianità. E poi la partenza per l’Abruzzo, nel PMA allestito da AREU presso la stazione ferroviaria dell’Aquila. Tutte esperienze utili, utilissime: *“In Israele abbiamo imparato come ci si comporta nelle maxiemergenze; cosa si fa in caso di richieste simultanee; come si organizzano i soccorsi; come si pianificano i rischi. Insomma, un’esperienza indispensabile dal punto di vista professionale ma anche da quello umano. Il gruppo di 25 professionisti che hanno partecipato all’ultimo corso costituisce oggi un esempio importante di integrazione intra ed extraospedaliera e rappresenta l’opportunità di diffusione della cultura dell’emergenza”*.

Ma come si coniuga l’esperto di maxiemergenza con l’attore dilettante del filmato? *“Il primo ruolo è essenziale, ma anche il secondo non è da sottovalutare: se lo spot di AREU è riuscito a far riflettere le persone sull’uso corretto del 118 ha raggiunto un risultato importante; e io ho dato una mano a raggiungerlo”*.

Gloria: “Psicologia ed emergenza, un rapporto possibile”

Riccardo ha vent’anni e ogni volta che esce la sera deve fare i conti con una mamma che gli dice esattamente quali sono le strade più a rischio incidente; anzi i punti esatti in cui occorre guidare con prudenza. La mamma di Riccardo è Gloria Cesana, un’infermiera del 118 di Lecco, e ne ha viste troppe per riuscire a stare zitta davanti a un ragazzo che esce la sera con gli amici.

Gloria ha sempre fatto “il lavoro dell’emergenza”; prima in PS, poi al 118. Un lavoro che ha scelto e che ama; al punto da guardarlo e guardarsi da dentro. E capire, come è successo qualche anno fa, che c’è bisogno di riflettere su questo lavoro; c’è bisogno di raccontare e raccontarsi; c’è bisogno di confrontarsi e di cercare aiuto, o di darlo.

Nasce da qui la sua passione per la psicologia dell’emergenza, che da qualche tempo sta occupando un ruolo non marginale nella catena del soccorso: *“Due anni fa una bambina di Lecco, Beatrice, è morta schiacciata da un cancello; è stato un evento che ha lasciato il segno in chi era di turno quel giorno. Abbiamo incominciato in quella occasione, con la collaborazione di una psicologa, Stefania*



Sacchezin, ad avviare una forma di sostegno psicologico agli operatori e ai volontari. Abbiamo visto che era un aiuto richiesto e gradito, che insomma era il momento giusto. Il primo debriefing è stato fatto dopo 5 giorni dalla morte di Beatrice. E' andato bene. In diciannove mesi abbiamo incontrato circa 140 persone, volontari, infermieri, medici. L'aspetto psicologico è diventato, credo, un ingrediente importante della formazione".

Gloria spiega che certe volte quando si torna da un servizio che ha comportato un alto carico emotivo, se ne deve parlare subito, magari si deve anche piangere, senza vergognarsi. *"Anche perché come si fa a tenersi tutto dentro e uscire per un altro servizio con un carico emotivo così grosso nel cuore e nella mente?"*.

Essere donne aiuta? *"Un po' sì. Ci lasciamo andare di più, e questo è importante. Ma un sostegno psicologico serve a tutti. L'hanno capito anche in Regione, e difatti oggi c'è un tavolo di lavoro sulle maxiemergenze psicosociali. E insieme a Lecco, esperienze come la nostra sono nate a Varese, Como e Pavia"*.

MILANO

Oscar e Claudia

Oscar: "Un mestiere cui non ci si abitua mai"

E successo una volta, qualche anno fa, prima dell'alba. E' successo che per un problema tecnico la Centrale di Milano è stata venti minuti senza ricevere chiamate, e allora tutti quelli che, come Oscar Mezzola, se ne intendono di tecnologia, si sono dati da fare per capire cosa diavolo poteva essere successo. Ma intanto passavano minuti preziosi.

Oppure quell'altra volta, quando Oscar era al telefono con una signora ferma in autostrada per un tamponamento, e in diretta via telefono ha assistito all'investimento mortale della donna, da parte di un'auto che non l'aveva vista sul ciglio della strada. Terribile: il rumore della frenata, il silenzio, e poi le chiamate che segnalavano una donna a terra. E sapere che un attimo prima eri al telefono con lei, e forse, chissà, avresti potuto fare qualcosa.

Oscar è uno dei capturno della Centrale di Milano. Tanti anni di lavoro a contatto con la gente non gli fanno dimenticare gli episodi più intensi. Perché sì, ci si abitua a stare al telefono con uomini e donne che chiamano il 118, ma alcune cose lasciano il segno. Anche dopo anni.

"Quando sono arrivato qui, dopo anni di volontariato alla Croce Bianca di Cesano Maderno, mi sono reso conto subito che non conoscevo affatto la città; e che questo poteva essere un problema perché la gente che chiama ti dà i riferimenti più strani, e allora per esempio devi sapere che in quella via c'è un Mc Donald, oppure che all'angolo c'è un negozio di elettronica. I primi tempi consultavo febbrilmente le cartine, poi a poco a poco ho imparato. Ma c'è voluto più di un anno per poter dire a me stesso: adesso sono tranquillo, qualsiasi telefonata arrivi la so gestire"

A Milano il capoturno è prezioso: sono sue le decisioni da prendere sul filo dei secondi, per esempio se avvisare o no le forze dell'ordine; è sua la parola definitiva se tra operatori c'è diversità di vedute su un caso specifico. E' lui che parla con i giornalisti; è lui che tiene sotto controllo la situazione complessiva delle chiamate e, se occorre, risponde a supporto degli operatori impegnati con altre chiamate. Di giorno e di notte.



Di notte, appunto: come la vive la notte in Centrale un capoturno? *“Non è così diversa dal giorno. Certo, le chiamate diminuiscono e in teoria tutto dovrebbe essere più tranquillo. Ma il fatto è che se succede qualcosa di notte tanti servizi non ci sono. Insomma, siamo più soli”*

Claudia: “Milano, una Centrale “diversa”

Milano è una Centrale “diversa”.. Nel senso che qui si respira l’orgoglio di chi è consapevole di “curare” una grande città, e di far parte di un ospedale, il Niguarda, che ha dato e dà al sistema grandi eccellenze. Se a questo si aggiunge la consapevolezza di “esserci stata” quando il 118 di Milano muoveva i primi passi, si capisce perché alla dottoressa Moroni, Claudia Moroni, brillano gli occhi se la si fa parlare della storia del 118 in questo ospedale. Una storia che si intreccia con i nomi di chi, come la dottoressa Maria Luisa Bozza, raccoglieva negli anni ’80 una sfida per quei tempi assolutamente innovativa: formare delle persone per garantire il servizio di elisoccorso, e da lì partire per avviare il servizio di emergenza urgenza. Claudia faceva parte del gruppo della dottoressa Bozza. Oggi è ancora qui, a Niguarda, come 31 anni fa; e se le si chiede se abbia mai voluto fare un altro lavoro, non ci mette neppure un istante a rispondere, con decisione, “no”.

“Questo non è un lavoro particolarmente faticoso. Ovviamente serve sempre la massima attenzione, ma niente a che vedere con il servizio in Pronto Soccorso o in terapia Intensiva, e lo dice una che ha provato. Qui è stato subito evidente che era necessaria una collaborazione stretta tra medici, infermieri, volontari. Perché noi non avevamo competenza sull’emergenza extraospedaliera; e non ho difficoltà a dire che molte cose me le hanno insegnate i soccorritori. Ovvio che poi si creano legami forti”.

Il 118 di Milano, spiega Claudia è davvero “speciale”: *“Ma perché è speciale questo ospedale, dove oggi come ieri si educa al rigore, alla qualità, in definitiva al piacere di lavorare e allora non mi chiedo più perché alle 8 e mezza di sera sono ancora qui quando potrei essere a casa mia. Qui certe volte è l’aria che si respira che insegna. Però attenzione, non vogliamo fare le primedonne; forse talvolta sono gli altri che ci vedono così; in realtà anche noi abbiamo carenze e criticità, spesso le giornate sono una lotta e non sempre ne usciamo vincenti”*

“Lo sa cosa è caratteristico del nostro modo di lavorare qui in Centrale? Che di fronte a un problema viene da dire:”ecco è un MIO problema, lo devo risolvere; non è un problema del capo, né del 118, né dell’AREU. Io devo darmi da fare per risolverlo”.

L’AREU, appunto. Claudia non è una che glissa sulla domande: *“Vuole sapere cosa ne penso? Allora le dico che sono troppo vecchia per entusiasarmi. Ma credo che una regia sia necessaria, che sia importante creare omogeneità. Ma attenzione: bisogna studiare il modo, l’alchimia, di modificare senza portar via niente di quello che “fa” la vita di una Centrale. Insomma bisogna essere capaci di avere una regia comune senza cancellare le diversità che significano qualità. Altrimenti perdiamo tutti”*



MONZA

Annalisa e Daniela

Annalisa: “Quell’esperienza dell’Abruzzo che non mi ha fatto dormire”

A quarant’anni, con dieci e più anni di esperienza in Rianimazione e al 118; con un mese all’anno trascorso come medico volontario in Bangladesh; insomma, con un bagaglio di esperienza che può fare da “corazza”, ecco che Annalisa Benini si è ritrovata a non dormire la notte per il gomito di emozioni che aveva nel cervello e nel cuore dopo una giornata di lavoro. Ma non in Bangladesh, non sulla scena di un incidente drammatico. Annalisa non ha dormito, e non le era mai capitato prima, dopo l’esperienza dell’Abruzzo.

“Ero tornata da pochi giorni da un corso in Israele quando è mi è stato chiesto di partire per l’Aquila; se devo essere sincera non avevo voglia di rimettermi in viaggio, e di questa esitazione mi sono un po’ vergognata quando sono arrivata sul posto. Non potevo sapere cosa mi aspettava, così come non potevo immaginare quanto coinvolgente sarebbe stata quella esperienza”.

“Ho sempre pensato che il massimo dello sconvolgimento l’avevo provato in una sala operatoria del Bangladesh, ma all’Aquila l’emozione è stata ancora più forte, e mi ha fatto capire che c’è una cosa che noi operatori del 118 non siamo ancora pronti a fare: gestire l’aspetto umano di una situazione di emergenza”.

Sì perché quando all’alba vieni svegliata da una donna in ciabatte e con la caffettiera in mano, pronta a versarti il caffè solo perché il giorno prima le hai dato ascolto; e pensi che potrebbe essere tua mamma, perché parla come lei, si veste come lei e ha la sua stessa attenzione nei tuoi confronti, anche se è lei che ha perso tutto. Quando vedi che un tuo gesto scatena una gara di gratitudine, allora anche il più “scafato” dei medici non può non interrogarsi sul significato del suo lavoro. E chiedersi, come fa (sorridendo sempre) Annalisa, se “salvare una vita” non sia solo rianimare una persona, ma anche “scaldarle il cuore” con le parole e gli sguardi.

L’Abruzzo è servito, eccome; a far capire che non è importante soltanto la lucidità, il sangue freddo e la rapidità di decisione. Che ci sono momenti in cui bisogna lasciare che l’aspetto emotivo si appropri del suo spazio. *“Mai successo di non dormire la notte”, dice Annalisa. E aggiunge: “Lo rifarei. Anche adesso”.*

Daniela: “Con l’Emergenza nel cuore”

C’era una giovane allieva infermiera cui mancava un anno al diploma; a questa giovane allieva viene chiesto di fare un’esperienza “pre-diploma” in un reparto del San Gerardo di Monza, e lei accetta. A una condizione: niente reparti di emergenza, perché non li conosce, perché non si sente ancora pronta; meglio un reparto di Medicina dove è già stata e si è trovata bene.

Quando si dice la vita: quella giovane allieva, Daniela Villa, non solo la sua esperienza pre-diploma l’ha fatta proprio in Pronto Soccorso, ma, dopo tanti anni di PS, ha fatto parte del nucleo storico degli infermieri che hanno fatto nascere, nel 1996, il 118 di Monza. E ha vissuto tutti gli entusiasmi, e le difficoltà, che ha comportato l’attivazione di una nuova Centrale Operativa.

Daniela racconta la sua storia nei ritagli di tempo (pochi) tra una chiamata e l’altra, tra un grave incidente sulla Valassina e un dolore toracico. *“Dopo la nascita delle mie due bambine ho scelto il*



part time verticale. Faccio due o tre turni alla settimana, ovviamente notte compresa. Le bambine hanno accettato il mio lavoro, anzi devo dire che mi sostengono. All'inizio, certo, non volevano che uscissi per il turno di notte; ricordo che promettevo loro le brioche calde al mattino quando tornavo e loro si svegliavano. Sarà anche per questi piccoli accorgimenti, ma non hanno mai avuto problemi. E io ho potuto svolgere con serenità il mio lavoro”.

In PS, dice, non tornerebbe: *“Quell’esperienza è stata un po’ come riempire una valigia di cose che poi sai che ti serviranno. Ma oggi vivrei il ritorno in PS un po’ come un “tornare indietro”.*

Ci interrompe l’ennesima telefonata: una donna caduta nel bagno di casa: niente di grave, sembra, ma meglio fare un Ecg. L’esito arriva quasi subito. Tutto bene: *“Mi raccomando – dice Daniela al volontario dell’ambulanza – tranquillizzate quella donna; diteglielo che va tutto bene”.*

“Perché vedi – mi dice – questo è uno strano tipo di lavoro. Siamo così attenti ad applicare i protocolli, a valutare i sintomi, ma spesso ci dimentichiamo che davanti a noi ci sono persone spaventate. Bisogna dirglielo che tutto va bene, bisogna far loro coraggio ogni volta che si può”.

COMO

Umberto e Dario

Umberto: “Otto anni e un sogno: lavorare sull’ambulanza”

La parola che ricorre più spesso nel suo discorso è “passione”. Umberto Piccolo, infermiere, 31 anni di cui sette passati al 118 di Como, è un ragazzo che si definisce “appassionato del suo lavoro”. Ma non nel senso di un generico atteggiamento positivo nei confronti di quello che fa, bensì proprio nel senso di un vero e proprio “innamoramento”. Di anni ne aveva otto quando ha deciso che avrebbe “lavorato sull’ambulanza” Così quando gli si chiede, un po’ provocatoriamente, come mai a Como il referente per la Centrale sia proprio lui, che di anni ne conta solo 31, e non, magari, qualcuno di maggior esperienza, risponde che sì, l’esperienza è fondamentale, ma non è tutto. *“credo che se un professionista lavora con grande passione, quest’ultima possa in qualche modo compensare l’esperienza, mentre non può essere il contrario”.*

Ma questa passione non è “troppo” per un ragazzo di 31 anni? Non si rischia di appartenerle, e di non aver più spazio per tutto il resto? Insomma, si può vivere solo di lavoro?

“Il rischio esiste eccome. Certe volte addirittura mi obbligo a fare cose diverse, perché so che questo lavoro ha un posto così grande nella mia vita che rischia di assorbire tutte le mie energie, i miei desideri, i miei progetti. E poi questo modo di essere fa sì che io sia un po’ diciamo così, “rigido” nei confronti degli altri, ad esempio nei “nuovi”, che arrivano qui per imparare. Mi rendo però conto che spesso ci sono diversi modi di fare le cose: si è portati a ritenere che il proprio comportamento operativo sia il migliore invece è solo un’abitudine radicata. Per sviluppare questa consapevolezza è fondamentale il confronto con le altre realtà. Sto apprezzando moltissimo quello che si sta verificando con AREU: la condivisione delle procedure, delle esperienze”.

E il futuro? Come lo vede il proprio futuro uno che a otto anni aveva già deciso?

“Mi piacerebbe diventare il modello per qualche “nuovo”, così come ho avuto io delle persone importanti di riferimento professionale. E poi ci sono ancora alcune cose che non riesco a fare. Di fronte alla morte, per esempio, tendo a nascondermi dalle reazioni dei parenti, mi butto a capofitto



nel tecnicismo, ma mi rendo conto che lo faccio per allontanarmi dal pensiero che devo affrontare il loro dolore”.

Dario: “L’esperienza non basta, serve autorevolezza e competenza; e umiltà”

Di lui un giovane collaboratore ha detto: “E’ uno che quando siamo su un intervento sa già come va a finire. Sa se non c’è più niente da fare; e nonostante questo ti incoraggia a provare”. Lo stesso collega era pronto a scommettere che lui, Dario Colombo, anestesista, dall’86 al 118 di Como, non avrebbe accettato di parlare di sé: “E’ un tipo riservato, non ama raccontare le proprie cose”.

Invece Dario ha accettato di buon grado di spiegare cosa significa lavorare nel 118 da 23 anni, ed essere medico rianimatore da 31 anni.

“Significa anzitutto esperienza, e in questo senso ringrazio chi mi attribuisce la capacità di prevedere come andranno a finire le cose; ma si tratta di un attestato di stima eccessivo. In più l’esperienza dovrebbe essere coniugata con l’autorevolezza e la competenza. E aggiungerei anche l’umiltà, perché non è sempre vero che l’esperto ha ragione”.

Dario ha vissuto tutta la storia del 118, e saluta con favore l’arrivo dell’Azienda Regionale dell’Emergenza Urgenza. *“Le Centrali 118 storicamente non si sono mai parlate e talvolta prevalgono attriti e incomprensioni; sicuramente all’interno del sistema esistono aree di eccellenza, ma è spesso difficile mettere in comune le esperienze positive senza cadere nella sindrome del “primo della classe”. Bisogna essere onesti e dire che qualche volta tra noi ci sono stati attriti e che all’interno del sistema ci sono aree di eccellenza, che però non sono mai state condivise, che non si sono mai confrontate. L’AREU ha il compito, difficile, di creare una rete vera e utile per l’intero sistema. Io ci credo”.*

Dario si definisce un uomo fortunato: *“ho avuto la possibilità di lavorare divertendomi fin dall’inizio, e soprattutto di lavorare con amici veri. Lo stesso Direttore del Dipartimento, Mario Landriscina, è un amico oltre che un collega autorevole, che davvero sa fare il suo mestiere. E ho conosciuto persone di grande onesta intellettuale. Posso fare un nome? Giorgio Falbo, un amico e un collega che ha tutta la mia stima”.*



SONDRIO

Gianfranco e Manuela

Gianfranco e Manuela. “L’incidente del nostro elicottero ci ha cambiati”

C’è stato un momento in cui la vita professionale e personale di Gianfranco, detto Gian, e di Emanuela è cambiata. Nel senso che è come se si fosse fermata per un istante e dopo niente è stato più come prima.

13 agosto 2003; durante un servizio di soccorso, un elicottero della centrale Operativa di Sondrio precipita: muoiono il pilota, Roberto, e il tecnico, Sergio; e il bilancio poteva essere peggiore, visto che fino a pochi istanti prima erano a bordo in cinque.

Il quel momento gli infermieri Gianfranco Folatti ed Emanuela Lainati sono in Centrale; lei per la verità ha appena finito il turno e sta festeggiando la nascita della nipotina. La notizia si abbatte come un uragano: “*Era una giornata bellissima – racconta Emanuela - di quelle che iniziano con un sorriso perché era il compleanno di una nostra collega e avevamo portato i pasticcini. Ricordo come adesso l’espressione di Raniero Spaterna quando ci ha detto: l’elicottero è caduto*”.

Sull’elicottero c’erano non solo due uomini, due colleghi. C’erano due amici, quasi due fratelli, con i quali si dividevano le ore di lavoro e anche le ore di svago; c’erano due persone che avevano fatto nascere, insieme ad altri, il servizio di elisoccorso. Insomma, c’era un pezzo di vita della Centrale.

Gianfranco fa fatica ancora oggi a raccontare quei momenti. “*Non riesco a rendermi conto che quello che stava accadendo non era una finzione, e quando ci sono riuscito ho sentito davvero che qualcosa dentro di me si era spezzato. Ho smesso di fare elisoccorso per un anno, non ce la facevo più. E nei giorni seguenti ho capito il significato delle parole di alcuni piloti, quando mi raccomandavano di non approfondire certi rapporti di amicizia, che avrebbero potuto essere poi “persi”. Ma come si fa: Sergio e Roberto erano parte della mia vita, della nostra vita*”.

Quella vita che, per fortuna, continua. Ma diversa.

“*Siamo ancora qui – dice Manuela – e siamo sempre noi. All’indomani dell’episodio, un intervento di psicologi ci ha aiutato a tirare fuori quello che avevamo dentro. Il problema è che quella parte di cuore non è stata più riempita. E ancora oggi, quando esco con l’ambulanza e faccio un “rendez vous” con l’elicottero mi sembra di vedere Sergio che scende sorridendo. Siamo cambiati tutti. Ma continuiamo a lavorare con impegno e passione. Io sono al 118 dal 1996 e Gianfranco addirittura dal 1992, anno in cui è nato il servizio a Sondrio. Qui ci sono tutti gli anni della nostra vita, tutti i momenti del nostro lavoro; compreso quello del 13 agosto 2003*”.



BERGAMO

Daniela e Giovanni

Daniela: “Tanti anni di esperienza, ma guardo ancora avanti”

E il personale amministrativo? Come lavora in una Centrale Operativa chi non è un medico né un infermiere né un tecnico? Che tipo di esperienza vive ogni giorno?

“Un’esperienza diversa dalle altre; molto varia, molto coinvolgente”: parola di Daniela Coria, segretaria del 118 di Bergamo dal 1994, praticamente da quando il servizio è nato. *“Occuparsi della parte amministrativa di una Centrale Operativa significa anzitutto avere una certa apertura mentale. Nel senso che in altri uffici si sa esattamente cosa si andrà a fare ogni giorno. Qui è diverso, persino la ricerca dei dati non è mai la stessa perché i dati cambiano in continuazione a seconda del variare delle dinamiche del soccorso. Insomma, un lavoro che non fa annoiare. E per una come me, che ama il cambiamento, questo va benissimo”*.

Occuparsi della parte amministrativa di una Centrale, poi, significa che spesso “si va oltre”; nel senso che è impossibile non sconfinare fisicamente con la sala operativa della Centrale, è impossibile non “sentire” di qualche caso e non chiedersi e chiedere come è andato a finire.

Per Daniela il giorno della pensione non è lontano; ma dice che ogni giorno è fatto per imparare cose nuove, anche adesso che gli anni di esperienza sono tanti: *“Anche adesso ho bisogno di avere nuovi stimoli. Tutta la mia vita professionale è stata così. Nel '99, ad esempio, mi sono presa un periodo di “vacanza” e sono andata a lavorare in Montenegro con una Ong. Sono convinta che per essere attivi nel lavoro si abbia bisogno di nuove sfide da superare, sempre. Forse è anche per questo che lavoro in questo ambiente e che non lo cambierei con un analogo incarico in altre U.O. “meno complesse”*.

D'accordo il futuro. Ma una che ha un'esperienza di quindici anni al 118, cosa porta con sé? *“Le molte cose che ho imparato; le persone che ho conosciuto, con cui semplicemente entri in sintonia e fai un pezzo di strada insieme”*.

Giovanni: “Quanto conta la collaborazione”

C'è un uomo che si è sentito male, in un rifugio di Oltre il Colle. È una donna che chiama e riferisce sintomi di difficoltà respiratoria e dolori al torace. E' un caso “da elicottero”; e difatti Giovanni Pedercini, infermiere della Coeu di Bergamo, contatta subito l'elisoccorso.

Sono le 11 di una calda giornata di luglio, in Centrale non c'è tregua. Poco dopo la chiamata di Oltre il Colle, serve un altro intervento dell'elisoccorso, e si chiama la Centrale di Sondrio.

Tra una chiamata e l'altra, Giovanni riesce a raccontare di se stesso: 44 anni, infermiere al 118 dal 2000, altri dieci anni di esperienza in PS. Uno “convinto”. Convinto della peculiarità e dell'importanza del proprio lavoro; convinto che non ci si improvvisa operatori telefonici del 118, che si deve studiare sì ma anche un po' avere dentro di se la voglia di lavorare in questo modo, con un paziente che non vedi neppure ma al quale puoi salvare la vita. *“Ho imparato ad ascoltare non in modo superficiale; ho imparato a cogliere i rumori di sottofondo, spesso importantissimi. Ad esempio il respiro di un bambino mentre la mamma chiama per dire che sta male. Piccoli dettagli,*



spesso insignificanti ma qualche volta essenziali”.

Secondo Giovanni, lavorare al 118 ha un fascino particolare perché si sta all'interno di un servizio giovane, nuovo, in evoluzione; e chiunque può dare il suo contributo per migliorarlo: *“purchè ci siano le condizioni per farlo: una collaborazione reale tra colleghi, una direzione attenta e disponibile. Specialmente la collaborazione tra colleghi è importante. Qualche volta è facile “uscire dalle righe” ed è bello avere qualcuno accanto che ti richiama ad essere magari più calmo, a riflettere un attimo in più; oppure a confrontarsi sul lavoro da svolgere”.* Lavoro che si fa *“davvero difficile”* quando si va oltre la normale applicazione dei protocolli e delle procedure. Quando si fa strada l'emotività e devi gestire i rapporti personali spesso resi più difficili da situazioni di estrema criticità, o per il coinvolgimento dei bambini. *“Allora devi tirar fuori tutte le tue risorse, ma è lo stesso difficile. E il pensiero di certe situazioni non ti abbandona certo quando vai a casa”.*

PAVIA

Lally e Ilaria

Lally “La mia “battaglia” quotidiana tra problemi ed emergenze; con il ricordo del “Pio”

“Sta facendo i turni”. A Pavia me la presentano così la caposala. E in effetti Eliana Bonfoco (*“Lally per gli amici. Se mi chiamano Eliana ci metto un po' a rispondere”*) è alle prese con la tabella dei turni degli infermieri della Centrale Operativa. *“Non è un lavoro difficile – spiega- ma si è sempre in lotta con la carenza di personale. E' sempre stato così, una battaglia quotidiana”.*

A Lally le battaglie, comunque, piacciono. Le piace lavorare nel campo dell'emergenza, le piace esserci dentro: *“Una o due volte al mese passo il pomeriggio in automedica, e quando ho iniziato a fare la caposala ho svolto per un bel po' di tempo il ruolo parallelo di operatore di Centrale. Credo infatti che si possa coordinare un lavoro solo se lo si conosce a fondo”.*

Questo “lavoro” di caposala non è semplice; richiede attenzione e professionalità, ma anche buone capacità relazionali: *“La gestione del gruppo, e di un gruppo qualificato come questo, non è facile. Ci sono momenti in cui sembrano prevalere gli attriti e i momenti di sconforto. Ma nello stesso tempo la competenza delle persone con cui si ha a che fare è molto stimolante”.*

Tra infermieri e medici qui a Pavia i rapporti sono buoni: *“c'è il cameratismo tipico dell'area critica, si vive come in un'intensiva e questo aiuta molto a fare gruppo”.* Ad aspettare Lally a casa c'è Luca, 8 anni, che vive con orgoglio il lavoro della mamma: *“Quando sono andata in Abruzzo sono passata per pochi minuti da casa, giusto il tempo per dirglielo e per prendere due cose con me. E lui, il mattino dopo, ha detto con orgoglio: “La mia mamma è andata dove avevano bisogno di lei”. Una frase che non dimenticherò e che mi conforta sul fatto che Luca viva bene questo mio lavoro così particolare anche come orari”.*

Certo, anche un bambino qualche volta fa le spese del fatto che in questo lavoro si portano a casa tensioni e ansie: *“A questo proposito devo dire che mi ha molto aiutato il corso sulla psicologia nelle maxiemergenze. Spero che il nuovo Laboratorio attivato da AREU sulla psicologia dell'emergenza sia ugualmente utile, anche nella quotidianità”.*



E nella quotidianità, a Pavia, c'è anche un ricordo vivissimo, quello di Marino Piontini, da tutti conosciuto come il "Pio", il tecnico del 118 di Pavia che è scomparso nel giugno di quest'anno, e con il quale, spiega Lally, *"abbiamo condiviso tante battaglie, e anche l'ultima avventura in Abruzzo"*. Pio veniva da dal 118 di Milano, dove era stato un pioniere, ed era molto amato e stimato da tutti. *"Adesso che non c'è più . dice Lally - occupa lo stesso un posto importante nei nostri cuori"*.

Ilaria "Cambiare lavoro? Ci penso spesso"

"Se ho mai pensato di cambiare lavoro? Sì, tutti i giorni. A dire il vero il mio sogno è del tutto diverso; mi piacerebbe aprire un ristorante. Magari lo farò; non adesso, però".

La verità di Ilaria Sforzini, medico al 118 di Pavia, sta tutta in quel *"non adesso"*. Perché sì, è vero che aprire un ristorante sarebbe un sogno, ma è anche vero che Ilaria ama il suo lavoro. La incontriamo nel bel mezzo di un'emergenza grave, un caso in cui la vita di un uomo è davvero nelle mani degli "uomini in arancione". Lei sta gestendo il soccorso dalla consolle della Centrale, con impegno e precisione; e con la passione di chi in questo lavoro crede fino in fondo.

Ilaria lavora al 118 di Pavia da sempre; è dunque quasi obbligatorio chiederle cosa è cambiato, per un operatore, dal 1997 ad oggi: *"Certo non c'è più quell'entusiasmo quasi magico che era tipico degli inizi di una nuova avventura professionale. Ma in compenso c'è una maggiore esperienza, una professionalità più consapevole, una maggiore capacità di affrontare gli errori"*. Perché gli errori, qualche volta, ci sono; e superarli non è facile: *"Aiuta molto la squadra, aiutano i colleghi che in quei casi diventano davvero amici. Aiutano anche i momenti strutturati in cui si condividono pensieri e sentimenti, magari anche con l'aiuto di una psicologa"*.

Questo mestiere, dice Ilaria, è stressante; e poi si fa fatica a staccare, anche quando si va a casa, e sono i familiari a dover "sopportare". In più, le amicizie sono spesso con persone che fanno lo stesso lavoro e allora va a finire che si parla di quello che si è fatto il giorno prima anche nei momenti liberi. Per questo, forse, ogni tanto affiora il sogno di un'attività completamente diversa, come quella del ristorante. Ma poi i pensieri, e il cuore, rimangono qui.



VARESE

Filippo e Cristina

Filippo: “L’autoinfermieristica? Non vedo l’ora”

Il lavoro in Centrale, e va bene. Ma fuori? Quando sei in balia degli eventi? Quando non hai attorno a te gli amici e i colleghi che possono darti una mano? Quando vorresti chiedere consiglio e non c’è tempo? Filippo Calcagno, infermiere al 118 di Varese, mi spiega che serve un’elevata motivazione per lavorare al 118 proprio perché oltre al lavoro in Centrale c’è quello “fuori”, quello che le prime volte ti fa paura. Dice proprio “*fa paura*”, Filippo. Lui che aspetta con impazienza che a Varese parta la sperimentazione dell’auto infermieristica perché, dice, “*io sono venuto al 118 perché volevo essere il leader di un’equipe sul territorio, senza la “protezione” che oggi gli infermieri hanno sull’automedica, dove non sono responsabili della squadra*”.

“*A Varese l’auto infermieristica non è ancora partita – spiega Filippo – ma adesso, anche grazie all’avvento dell’AREU, stiamo valutando la possibilità di far partire la sperimentazione. Io francamente non vedo l’ora. Mi sento pronto, e con me altri colleghi. La responsabilità che ti viene affidata fa sì che magari non sia un lavoro per tutti gli infermieri. Ma per molti sì, ne sono certo*”. Certo, ci vuole una formazione adeguata; “*Questo lavoro al 118 non può fare a meno della formazione. Anche il possibile avvio della sperimentazione del numero unico europeo 112 avrà successo solo se ci saranno operatori adeguatamente formati. Non credo che sia difficile, stiamo parlando di persone che hanno l’emergenza nel sangue, come tutti noi che lavoriamo in questo mondo*”.

A Varese è cambiato il responsabile di Centrale. Come si vive questo tipo di cambiamenti? “*Da noi è stato vissuto molto bene. Stimiamo molto il dottor Mare, che ora è a Brescia. Ma stimiamo altrettanto Guido Garzena, che ha preso il suo posto dopo tanti anni a Varese. Insomma, tutto è avvenuto nel segno della continuità, salvaguardando un rapporto umano indispensabile per lavorare in modo sereno*”.

Cristina: ”In Pronto Soccorso mi sono “innamorata”

“*Ricordo tutto come se fosse adesso: la chiamata, il presentimento che si faceva via via certezza; le mie domande che cercavano inconsciamente di far emergere una realtà diversa. Non ci potevo credere che il caso che avevo davanti era quello di una mamma che aveva ucciso il suo bambino; che l’aveva strangolato*”. Cristina Frontini era capoturno a Varese, quel maledetto giorno che una mamma di un paese non lontano dal capoluogo ha ucciso il suo bambino. E non è stato facile ricevere la chiamata, parlare con la zia del piccolo, inviare i soccorsi, gestirli dalla Centrale. Insomma fare quello che si fa ogni volta. Solo che stavolta Cristina non riesce a crederci; finire il turno diventa difficilissimo, mantenere la lucidità altrettanto difficile. E poi si va a casa, dove c’è un bambino che ha l’età di quello ucciso: “*Sono andata a casa come in trance, non riuscivo a pensare ad altro. Mi sentivo, come dire, vulnerabile, senza protezione. Quando sono arrivata ho sperato che mio figlio dormisse, perché continuavo a piangere e non volevo che mi vedesse in quello stato*”.

Ancora oggi, a pensarci, l’emozione è molto forte. “*Nel nostro lavoro si impara a proteggersi dalle emozioni, ma le situazioni estreme come questa dimostrano quanto siamo vulnerabili*”.



Eppure questo lavoro resta il solo per cui vale la pena di affrontare anche questi momenti così difficili. *“Ho lavorato sei anni in Medicina generale – spiega Cristina – e poi altri quattro in Pronto Soccorso. Lì uscivamo con il BLS, e nel frattempo ho fatto il corso di volontaria della Croce Rossa. Lì mi sono innamorata”.*

Innamorata? *“Sì, mi sono innamorata del soccorso extraospedaliero. Mi sono avvicinata al mondo dell'emergenza e non mi sono più allontanata; è cambiato il mio modo di essere infermiera, e anche la mia vita personale”.* Torneresti a fare l'infermiera in Medicina? *“Assolutamente no. Mi sentirei svuotata di un percorso professionale e umano che ha rappresentato e rappresenta la mia vita”.*

BRESCIA

Paolo e Giusy

Paolo: “I momenti difficili di Brescia”

Inutile far finta di niente; tra il 2008 e il 2009 la Centrale Operativa di Brescia ha passato un periodo “nero”. Le indagini della Magistratura sui possibili trattamenti di favore di alcune Associazioni di volontariato del soccorso rispetto ad altre ha gettato un'ombra sulla Centrale. E poi il cambio di Direttore, da Paolo Marzollo a Claudio Mare. E gli articoli sui giornali. E il parlare della gente.

Come si vive da dentro questo periodo difficile? *“Io sono andato avanti per la mia strada – racconta Paolo Pasini, infermiere dal 2005 al 118 di Brescia – e il mio lavoro non ha avuto ricadute negative. Certo, le difficoltà si sono sentite, ma devo dire che anche in base a quello che stava succedendo siamo stati ancora più attenti, siamo diventati se possibile più diligenti. E gli articoli di giornale abbiamo cercato di lasciarli fuori dalla porta”.*

Il cambio di Direttore è stato vissuto come una nuova opportunità: *“Ha aperto la strada all'avvio di nuovi progetti, o alla ripresa di idee che erano rimaste nel cassetto. Poi ogni figura dirigente è diversa, ognuno ha qualità e difetti. Claudio Mare sta esprimendo alcune caratteristiche gestionali sue proprie, che credo siano molto positive per la nostra realtà”.*

“A Brescia sto bene”: Lo ripete spesso, Paolo, indipendentemente dal periodo più o meno difficile. *“Sto bene” - dice - perché faccio un lavoro che mi permette di approfondire i rapporti interpersonali. Lavorare fianco a fianco in una Centrale Operativa permette di conoscersi nei momenti di difficoltà, nei momenti in cui vengono alla luce i tratti più caratteristici delle persone, nel bene e nel male”.*

Poi c'è l'AREU, che Paolo ha “conosciuto” in Abruzzo: *“Lì ho avuto modo di apprezzare le persone che vi lavorano, e gli obiettivi che si pongono, primo tra tutti quello di fare sistema in un mondo che ha visto fino ad oggi dodici realtà separate e lontane”.*

Giusy: “Il lavoro telefonico non è il “fratello minore” dell'attività sul territorio”

“Non è vero che sono le uscite sul territorio che ti danno la soddisfazione maggiore; si può fare



molto per le persone anche al telefono". Se le si chiede di parlare di se stessa e del suo lavoro, Giusy Zatti, infermiera del 118 di Brescia, è un fiume in piena; e dalle sue parole trapela l'entusiasmo di chi si rapporta con piacere con le persone. Con tutte le persone: colleghi, superiori, pazienti. Sì, anche i pazienti che Giusy conosce per telefono mentre svolge il suo lavoro di Centrale: "Mi piace quando seguo in prima persona tutta la missione di soccorso e riesco a coinvolgere qualcuno nelle manovre salvavita. Sono emotiva e i primi tempi vivevo con ansia le chiamate telefoniche, adesso riesco a "staccare" un po' di più. Ho tanti ricordi molto vivi, come quella volta che un signore ha avviato, sotto mio consiglio, le manovre rianimatorie su un bambino e la vicenda è andata a buon fine. Questo signore ha poi voluto conoscermi. E' stato emozionante. Devo dire che mi piace il lavoro sul territorio, ma mi piace anche il contatto telefonico. Prima di arrivare in Centrale ho lavorato in Cardiologia e in Pronto Soccorso. Pensavo che venendo qui mi sarebbe mancato il contatto umano con il paziente, invece non è stato così".

E' un fiume in piena, Giusy: racconta di quella volta che ha insegnato al telefono le manovre di rianimazione a un uomo e poi si è scoperto che era un ultrasettantenne che è riuscito a rianimare un coetaneo. Racconta che sì, adesso c'è anche l'Areu e ci sarà molto da fare ma ci saranno anche tanti nuovi stimoli. Racconta dei rapporti umani positivi con i colleghi della Centrale, con il nuovo capo di Brescia "E' importante un Direttore che sia in mezzo a noi, che condivida i momenti belli e le difficoltà. Un problema vissuto in diretta è un conto, un problema riferito è un altro. E noi abbiamo bisogno di sapere dove andare; di saperlo subito e direttamente da chi è in grado di dircelo".

CREMONA

Manuela e Betty

Manola e Betty "La centrale Operativa, cuore pulsante di questo lavoro"

Sarà che vanno d'accordo; sarà che l'argomento le appassiona in uguale misura, oppure che la pensano allo stesso modo su come si vive e si lavora al 118. Sta di fatto che Manola Alquati, Manny per gli amici, e Betty Sguaita, operatore tecnico l'una e infermiera l'altra, desiderano che dalla centrale di Cremona arrivi una sola testimonianza, se pur a due voci. E chiedono di parlarci insieme.

Anche loro vivono da quattordici anni in una Centrale che negli ultimi tempi ha subito qualche cambiamento per quanto riguarda il responsabile; prima Lorenzo Conti, poi Sandro Camerini. Ed è proprio da lui che Manny e Betty vogliono incominciare.

"Quando il dott. Camerini ha lasciato il 118, nel 2000, ci siamo sentiti tutti un po' orfani. Lui era stato il fondatore, lui per primo aveva creduto nelle potenzialità di questo servizio. Dopo di lui abbiamo vissuto di rendita per nove anni. Quando poi abbiamo saputo che sarebbe tornato, ci siamo commossi. Adesso lavoriamo di nuovo non solo con una persona che sa fare il suo mestiere, ma anche con un professionista che ci stima e che valorizza il nostro lavoro. E poi è un direttore che "ama" la Centrale".

Betty definisce la Centrale "un cuore che pulsa". "Qui si svolge un'attività essenziale per il soccorso: il dispatch telefonico, che è un momento delicatissimo, la gestione dei mezzi di soccorso, il tutorato ai nuovi infermieri, e una serie di attività non meno importanti: l'archiviazione della documentazione, la definizione delle procedure di emergenza. Sono legatissima a questa realtà. Ne



sono stata lontana per alcuni mesi perché avevo alcuni problemi personali e sono andata a lavorare in una casa di riposo. Ma non ho resistito a lungo”.

Betty ha avuto anche un’esperienza personale drammatica, cui vuole solo accennare. Ha ricevuto, in Centrale, la richiesta di soccorso per un incidente capitato a suo marito. Momenti che non si dimenticano, ma che confermano una volta di più l’importanza e la delicatezza del lavoro svolto all’interno della centrale, accanto a quello altrettanto importante svolto sul territorio. Anche se a Cremona, dove il 118 gestisce anche la Guardia Medica, il carico di lavoro telefonico è davvero pesante: *“Di solito siamo due operatori alla consolle, supportati dall’infermiere che presta servizio sull’automedica – spiegano Manola e Betty - ma se quest’ultimo è fuori ci troviamo soltanto in due a gestire tutte le chiamate; nei fine settimana arriviamo a 350 chiamate al giorno. Con i medici di Guardia medica c’è una buona collaborazione, ma non si può negare che la gestione delle chiamate destinate a loro rappresenta un aggravio per noi. Sono difficoltà, certo; che però non ci hanno mai portato a pensare di cambiare tipo di lavoro”.* “Io l’ho fatto per pochi mesi – conclude Betty – ma poi non ho avuto dubbi; e sono tornata”.

MANTOVA

Gian Paolo e Fabrizio

Gian Paolo “Da futuro commercialista a medico dell’emergenza”

Quando si dice la vocazione: il dottor Gian Paolo Castelli del 118 di Mantova era destinato a una professione ben diversa, quella di commercialista. A 18 anni stava per iscriversi a Economia e commercio. Poi, il destino: *“quando sono andato per iscrivermi all’Università c’era una fila spropositata di aspiranti matricole davanti allo sportello di Economia mentre quello di medicina era vuoto: mi sono iscritto lì”.*

Ma non è finita: anche la specializzazione di Anestesista avviene “per caso”: *“Ero al terzo anno di specializzazione in Chirurgia generale e avevo appena terminato i miei due anni come ufficiale medico di Marina. Ho partecipato al bando per un incarico di anestesista: l’ho vinto. “*

Adesso però il dottor Castelli non si sente affatto uno che lavora al 118 per caso. *“In realtà presto servizio al 118 da prima che nascesse. Lavoravo in Croce Verde a Mantova già nel 1993, e l’associazione aveva fatto partire un servizio di automedica, quello stesso servizio che poi ha “ceduto” al 118 nel febbraio 1995”.*

A Mantova Gian Paolo ha lavorato per vent’anni in Rianimazione: *“il lavoro dell’emergenza mi piace molto. Mantova ha un territorio solo apparentemente omogeneo: non ci sono montagne ma in compenso ci sono cascine lungo i fiumi ed i laghi che circondano la città, avvolte nella fùmana, la nebbia, come si dice da queste parti. Cascine difficili da localizzare perchè spesso non hanno neppure un indirizzo preciso. Tuttavia la città è ancora a misura d’uomo: una piccola bomboniera medievale dove si ha l’impressione che il tempo si sia fermato!”.*

Dal punto di vista organizzativo, dice Gian Paolo, ci sono alcune difficoltà legate alla storia del 118 mantovano: *“La Centrale non si è mai dotata totalmente di personale medico proprio: sono stati utilizzati medici a gettone e Medici dell’Emergenza Territoriale. Questo ha provocato una certa conflittualità e soprattutto la difficoltà di fare progetti al di fuori dell’ordinario. In ogni caso anche la nostra storia insegna qualcosa. La conflittualità va gestita e se possibile superata”.*

Che cosa deve assolutamente fare chi ha responsabilità del lavoro in una Centrale Operativa? *“Anche chi ha un ruolo dirigenziale deve essere sempre presente, deve partecipare al lavoro*



quotidiano. Deve avere l'umiltà di mettersi in discussione e di confrontarsi. L'esempio conta moltissimo dappertutto, ma in particolare in realtà come le nostre. Realtà eccellenti che però, ne sono convinto, è possibile migliorare”.

Fabrizio:”In questo lavoro si fa davvero qualcosa per gli altri”

Tra le tante motivazioni che medici, infermieri e tecnici hanno espresso per spiegare perché amano il loro lavoro, quella di Fabrizio Zorzi è sicuramente “suggestiva”. *“mi piace questo lavoro –dice – perché si fa davvero qualcosa per gli altri, ogni volta”*

Fabrizio è autista soccorritore al 118 di Mantova da dieci anni; è in ospedale da tredici ed è volontario Croce Verde da ventitre. Una vita spesa nell'emergenza, svolgendo un lavoro mai ripetitivo, e spesso decisivo per la vita e la morte delle persone.

“Non è sempre tutto positivo – spiega Fabrizio – e come in tutti i lavori ci sono gli alti e bassi; ma direi che i primi sono molto più dei secondi; se dovessi fare una percentuale direi che sono otto su dieci. I momenti negativi sono quelli in cui torni sconfitto da una missione e senti dentro di te la consapevolezza che non sempre puoi fare qualcosa; oppure quando ci sono incomprensioni tra noi, ma queste ultime si superano con un po' di spirito di adattamento, mentre quando una missione va male ti resta dentro il rammarico di non aver potuto fare di più”.

Fabrizio ha una compagna che lavora con lui: *“Certe volte torno a casa stanco, magari ho solo voglia di fare una doccia e di andare a dormire; però come si fa a non parlare con la persona che condivide la tua vita e anche il tuo lavoro. Certe volte è lei che conduce per telefono l'intervento di soccorso che mi vede sul campo, e allora come si fa a non discuterne anche a casa, anche la sera”.* Cambieresti qualcosa del tuo lavoro? *“se posso rispondere con una battuta dico che vorrei cambiare qualche collega. A parte gli scherzi, del mio lavoro non cambierei nulla; però vorrei che al 118 di Mantova ci fosse qualche persona in più, per gestire meglio l'attività e per evitare di saltare i riposi, come spesso succede. E poi la formazione; credo che ce ne sia estremo bisogno, e questa è una necessità non solo mia ma condivisa da tanti colleghi”.*

LODI

Silvia e Carla

Silvia: “Sì, io vorrei andare via”

Lei è una di quelle che vorrebbe andarsene: Maria Silvia Sisti, infermiera da undici anni al 118 di Lodi, vorrebbe andare via. Ma non certo perché non le piace il lavoro che fa, anzi: *“Qui mi trovo bene, i rapporti con i colleghi sono ottimi, e in questi anni ho imparato molto”.*

E allora, Silvia? Perché andarsene? *“Il fatto è che non riesco a conciliare facilmente questo tipo di lavoro con la mia situazione familiare. Sono separata con una bambina di sette anni, Rebecca, e il mio nuovo compagno ha anche lui un bimbo di quattro Desirè. Siamo una famiglia, ma ci sono da gestire anche i rapporti con gli ex coniugi, e due bambine piccole sono comunque impegnative. I turni mi creano un po' di problemi; ad esempio se faccio il pomeriggio non riesco a seguire i compiti di Rebecca, e l'imprevedibilità degli orari legati agli interventi non è certo fatta su misura*



per una donna nella mia situazione”

Dunque si potrebbe cambiare: *“Più che in Rianimazione mi piacerebbe lavorare in Pronto Soccorso. Qui a Lodi la Rianimazione è infatti impostata come l'Unità Coronarica; il personale ha contatti con i parenti stretti dei degenti e con altro personale interno, per cui risulta essere un reparto "chiuso"; mentre in Pronto Soccorso si è a contatto diretto con utenti, colleghi di altri reparti, enti e associazioni varie; e naturalmente con l'automedica e i mezzi sanitari di base. Forse questo trasferimento sarà possibile, perché ci sono alcuni colleghi che lavorano in PS che vorrebbero venire qui in Centrale Operativa. Speriamo”.*

Comunque vada, Silvia è certa di una cosa: *“Dovessi lasciare il 118, mi porterei con me il ricordo del lavoro in equipe svolto con colleghi che stimo e con cui ho ottimi rapporti; porterei con me la capacità di usare la tecnologia, che ho acquisito proprio qui, l'intensità e l'importanza della conversazione telefonica con il paziente, che non ha uguali in nessun altro reparto”.*

Insomma un po' di cuore resterebbe qui. *“Ma se Rebecca volesse fare un lavoro come il mio le direi di scegliere: o il lavoro o la famiglia” (*

Carla; Da quando lavoro qui, le mie priorità sono cambiate”

A sua figlia Claudia, che ha 28 anni, ha comprato la macchina solo un anno fa. *“Ne ho visti troppi di incidenti, di vite spezzate, di giovani con la vita distrutta. Da quando lavoro al 118 vado a casa la sera e capisco che le cose importanti sono che la mia famiglia sia in buona salute, che i miei genitori stiano bene. Insomma la sicurezza di una vita normale e tutte le altre preoccupazioni vanno in secondo piano. E così Claudia ha dovuto aspettare fino a 27 anni per avere un'auto per sé”.*

Carla Agosti, medico del 118 di Lodi, sorride mentre parla della figlia senz'auto per colpa di una mamma “preoccupata”. Claudia ha scelto una strada completamente diversa, ma Carla non l'avrebbe ostacolata se avesse deciso di fare il medico, magari il medico dell'emergenza. *“Questo lavoro ti permette di stare a contatto con gli altri in ogni minuto. Quando ho deciso di passare dall'attività di anestesista in sala operatoria a quella di medico di 118 sapevo bene a cosa sarei andata incontro, ma sapevo anche che avrei trovato una risposta al mio bisogno di stare accanto alla gente. E difatti non tornerei indietro. Qui a Lodi poi c'è una Centrale Operativa a dimensione familiare, con giovani motivati con cui non è difficile andare d'accordo e non ci sono problemi a darsi una mano quando occorre”.*

Certo è un lavoro non semplice. *“servono passione, voglia di impegnarsi senza riserve; se poi sei una donna, hai bisogno di un marito o di un compagno che sia fiero di te e che capisca e apprezzi questo lavoro. Non è semplice, infatti, riuscire a essere compagne, madri e medici in un ambito delicato come quello dell'emergenza”.*