

## Non sbagliate piano

Arrivo al quarto piano e trovo una porta spalancata. Tutte e due le ante spalancate. Accanto ad un'anta della porta un cartello: "Benvenuti. Questo è un reparto aperto". Devo dire che mi stupisco, perché l'apertura dei reparti mi sta molto a cuore, ma non se ne incontrano molti in realtà. Entro e vedo a destra un bancone dietro al quale lavorano due persone, due donne. Sul bancone c'è un diffusore di essenze. L'essenza è buona e la nuvoletta di vapore mette allegria. Accanto un grande quaderno, come quelli che si trovano nei musei, negli alberghi, e in tanti altri luoghi; ci si può scrivere quello che si vuole. Poco oltre una rientranza della stanza è riempita con scaffali con libri, tavolino con riviste, poltroncine e seggiole. Alcuni pazienti sono seduti a leggere.

Cerco la stanza di Ada. È la mamma di una mia amica e sono venuta a tenerle compagnia nel pomeriggio. È la seconda, la trovo subito. Sta sonnecchiando, e io per non disturbarla torno nel corridoio a continuare la mia perlustrazione. C'è un via vai molto rilassato di pazienti, parenti, infermieri, medici. Mi colpisce il fatto che tutti si scambiano qualche frase, a proprio agio fra di loro. Leggo qualche pagina del quaderno: commenti riconoscenti, a volte stupiti. Ringraziamenti che vogliono evitare frasi scontate e risultano molto personali, a volte commoventi. Osservo poi una donna molto elegante, tweed inglese, camicetta ricercata, come il foulard. Osserva tutto, rassicura un anziano paziente con classico pigiama a rigoni, e viene poi raggiunta da un'allegria signora che le mette il suo polso sotto il naso chiedendole "Guardi un po' qui. Ma secondo lei, devo proprio toglierlo? O posso tenermelo?" Direi proprio che è una parente di qualcuno che non vuole perdersi l'occasione di un consulto al volo.

La donna elegante risponde divertita e con gentilezza, ma non sento la risposta perché mi accorgo che Ada si è svegliata, e vado da lei. Ha una vicina di letto, triste e dolorante, che si lamenta in continuazione. Ada ha più di novant'anni; in reparto tutti la adorano. Non si lamenta mai, ringrazia tutti di tutto, con grande garbo. Entrano spesso delle infermiere chiamate dalla vicina per motivi vari. Grande cortesia, bonari rimproveri, raccomandazioni, molta molta attenzione alle varie procedure, fatte in mia

presenza perché la signora lo ha espressamente richiesto. Chiacchiero con Ada, ma dopo una mezzora vedo ha di nuovo voglia di riposare e mi allontanano dal letto.

La stanza è proprio di fronte al bancone nel corridoio, e senza dovermi sforzare sento che cosa dicono le due donne che lavorano lì. Una deve iniziare una serie di telefonate per convocare dei pazienti per il ricovero. I modi sono molto garbati, le indicazioni chiare, ripetute quanto necessario. Le chiamate si susseguono finché noto una lunga pausa dopo il solito "Buongiorno, la chiamo dal reparto di..., dovrebbe presentarsi .....". La pausa è interrotta da un "davvero non riesce a far portare la bambina a scuola da qualcun altro?", sempre con tono garbato. Pausa abbastanza lunga. "Allora senta, invece di arrivare alle sette, arrivi appena le sarà possibile. Io avverto la dottoressa..... Stia tranquilla. Buona serata". Sento poi "Qualcuno ha chiuso la porta. Chi va a riaprirla per bene?"

Ada si risveglia e poco dopo entrano due infermiere, un ragazzo e una ragazza. Il ragazzo si rivolge a me nel modo che molti infermieri usano in quella circostanza ("Esca, dobbiamo...."). Io mi stupisco, perché la trovo una nota stonata in quell'ambiente, la collega se ne accorge e mi dice "lui è maleducato, ma ci stiamo lavorando...".

Torno a casa così contenta che cerco subito di informarmi su quel reparto.

Vengo a sapere che qualche anno fa hanno deciso di iniziare un percorso di apertura e *civilizzazione* della cura. Non mi piace chiamarla *umanizzazione*, perché a me richiama un'idea di ospedale buono; io vorrei un ospedale civile, non buono. In questo reparto hanno lavorato, e continuano a lavorare per migliorare. Hanno capito che non basta aprire la porta (anche se, finché le porte resteranno chiuse, saremo lontani da una vera civilizzazione). Quello che bisogna raggiungere è pieno e reciproco rispetto, magari con qualche giunta di benessere per chi si ritrova a fare il paziente. La signora elegante che ho incontrato nel corridoio è la direttrice del reparto.

Il giorno dopo torno da Ada. Sono in ritardo e mi affretto. Trovo la porta chiusa e un classico cartello con gli orari di apertura. Sono disorientata, ma poi capisco: ho sbagliato piano. Salgo e mi accoglie la bella porta spalancata.



### Lucetta Fontanella

Da dieci anni nonna molto impegnata. Prima impegnata in area linguistica all'Università di Torino. Molto impegnata da anni su argomenti che riguardano gli aspetti comunicativi e relazionali nel mondo sanitario, a partire da una sua complicata disavventura sanitaria, nata proprio da problemi di comunicazione.

#### *Nota:*

*se qualcuno leggendo pensasse che ho esagerato, che sembra la descrizione del paese dei balocchi, vi invito a considerare punto per punto ciò che ho descritto. Vi accorgete che si tratta di interventi materiali che non costano nulla: il dispensatore di aromi e le essenze non mi stupirei che fossero a carico della direttrice, e non mi è parsa segnata dalla spesa, gli scaffali e i libri avevano l'aria di essere recuperati qua e là, le seggiole e le poltroncine erano assolutamente anonime, da ospedale. La cortesia e l'atmosfera rilassata invece non si comprano. Bisogna farne un obiettivo, bisogna poi osservarsi e osservare, parlarne, aiutarsi l'un l'altro, verificare il gradimento di ciò che si fa, tener conto delle osservazioni. Sono passati due anni dal ricovero di Ada, e diverse volte mi sono riproposta di fare una visita al reparto, con la speranza di trovare porte sempre aperte e qualche altra piacevole trovata per rendere le degenze migliori. Quando racconto di questo reparto quasi tutti mi chiedono "ma sono anche bravi?". Questo non lo so. Spero di sì. Di certo hanno la fiducia di chi li sceglie o ci capita. La mia, ad esempio. Da allora dico e ripeto che se mi succede di..... voglio essere ricoverata lì.*