



## Chi si ferma arriva prima

Marzo 2020. Vengo catapultata in Centrale Operativa Distrettuale COVID-19. Come sanitari siamo immersi nella prima fase di questa emergenza; una marea di difficoltà operative, la paura del contagio e il sovraccarico di lavoro sono ormai cose di tutti questi giorni. Mi sembra di essere il Bianconiglio di Alice nel Paese delle meraviglie: “È tardi, è tardi, sai? Io sono già in mezzo ai guai!”

Il numero, nella prima fase, doveva essere riservato ai Medici di Assistenza Primaria per la segnalazione di persone bisognose di tampone domiciliare. In realtà, nel giro di pochi giorni, era diventato una sorta di Telefono Amico a cui le persone angosciate, in cerca di qualche risposta, telefonavano. Chissà per che giri era divenuto di dominio pubblico in un battibaleno! Le notizie che giravano sui mass media circa la necessità di eseguire tamponi erano talmente confuse; nelle persone non solo emergeva la sana e funzionale reazione di paura, ma anche il distruttivo panico.

Mi ero imposta un respiro profondo prima di rispondere a quel telefono ormai rovente, quando verso mezzogiorno ecco che arriva la chiamata di Mario.

*Buongiorno Centrale Operativa Covid? Buondi, anzi “miga tanto” [non molto]. Mario parla con un’inflessione veneto-dialettale stretta anche se si sforza di parlare in italiano. Go [ho] sentito per television che da oggi si può fare quel coso [intendendo il tampone molecolare] per cercare quel virus. Sa, i ga dito [hanno detto] che si può fare anche davanti ai supermercati. Ho 89 anni e devo proteggermi anche se vivo solo e sono in campagna. Me son dito [mi son detto] che è meglio che lo faccio anch’io!*

Penso, con tutto quello che ho da fare anche questo! Cerco di sbrigarmela presto e lo invio al suo curante. Non ho tempo da perdere io! *Signor Mario ha telefonato al suo medico?*

*Sì, el me ga dà lu [mi ha dato lui] questo numero di telefono perché siete voi che dovete risolvere questa cosa.*

Ecco, mi servono tre respiri profondi. Poi ricordo una frase di un corso di comunicazione efficace **“Chi si ferma arriva prima.”** Mi metto in ascolto e mi impegno a rispondere con tono rassicurante. Da stizzito Mario parla più in italiano. *Insomma, sono vecchio ma ho diritto anch'io a questa cosa se la fanno tutti!*

*Sig. Mario, mi chiamo Andreina come si sente adesso?*

*Mi benon! [io benissimo!]*

*Ha febbre?*

*Gnénte febre [niente febbre]*

*Ha tosse?*

*Neanca quea! [neanche quella]*

*Fa fatica a respirare?*

*Macché, so vecio ma respiro come un giovane!*

*Mi fa proprio piacere sentire questo. Da quel che mi dice non c'è motivo di preoccuparsi adesso. Anzi le faccio i complimenti perché, da quel che ho capito mi sembra che sia ancora in grado di coltivare l'orto. È così?*

*Certamente, me piase [mi piace] stare fuori a respirare e a zappare. Anzi son proprio fortunà (fortunato) ad aver un toco de tera (pezzo di terra) dove piantare pomodori, teghète (fagiolini), patate...*

*Allora può stare tranquillo nel suo orto, ma se comincia a tossire, ha la febbre e fatica a respirare chiami subito il suo dottore che noi veniamo a farle il tampono, ma solo se serve. In questo momento, dalla sua storia, mi par di capire che non ne ha bisogno.*

*Cara gràsie [grazie] adeso son più chièto [tranquillo]. Però se go bixògno la ciamo [se ho bisogno la chiamo] ancora, va ben?*

*Prima il dottore, ma se ha bisogno, noi ci siamo. Buona giornata.*

*Ancora gràsie.*

Ancora una volta l'esperienza professionale mi ha fatto capire quanto è importante ascoltare per davvero. L'ascolto fa parte di un processo di cura attivo, non è il mero sentire una voce, ma significa comprendere il ciò che l'altro sta esprimendo anche quando non lo dice espressamente. Se si “spende” un po' di tempo e ci si prende lo

spazio necessario, si riesce a comprendere i bisogni che la persona sta narrando, solo allora potremo aiutarla veramente!

Soprattutto ascoltare il territorio è essenziale, e per farlo profondamente occorre affinare l'attenzione all'altro per coinvolgerlo e per coinvolgerci. Senza questo non può esserci cura di qualità, mai!



**Andreina Raschietti**

Infermiera Coordinatrice. Attualmente caregiver a tempo pieno di mio padre ultranovantenne. Negli ultimi 20 anni di carriera mi sono occupata di Assistenza Domiciliare, comprensiva di Cure Palliative. Sono diventata Counsellor Professionista e Facilitatore di Medicina Narrativa. Sto imparando a so-stare in ascolto degli altri in me.