

## No, ha detto Giusi

Sveglia alle 5:30, il mio turno mattutino in ospedale inizia all'alba. Una tazza di latte, un caffè...e pronta per affrontare la mia giornata; sono un'infermiera pediatrica. Arrivo in reparto e come sempre prendo le consegne dalla collega del turno precedente. Leggo il nome della paziente sulla cartella infermieristica: Giulia, 7 anni. Per prima cosa vado a conoscere la mia piccola assistita, presentarsi è il primo passo di ogni relazione.

“Ciao, io sono Giusi, la tua infermiera, e tu come ti chiami”?

Fingo sempre di non sapere il nome così in qualche modo cerco di rompere il ghiaccio.

“Come stai? Hai dormito? Ti sei riposata”?

Silenzio, nessuna risposta. Mi sento però osservata. Allora faccio un bel sorriso e le chiedo: “Vuoi dell'acqua”? Cerco di farle capire che sono lì per aiutarla e che sono disponibile anche se lei non vuole parlare. Giulia annuisce.

In turno con me c'è una specializzanda, da bravo medico si avvicina al letto della paziente e inizia a visitarla. Non fa in tempo ad appoggiare il suo stetoscopio che Giulia scoppia in un pianto improvviso. Presa da visite, esami, cartelle e terapie varie, la specializzanda non ha dato la giusta importanza alla buona abitudine di presentarsi ai pazienti. La sua priorità è visitare. Terminata la visita, rivolgendosi a me dice: “Giulia non vuole né collaborare né parlare, magari lo farà più tardi con mamma e papà”. Dopo qualche minuto, sentiamo urlare Giulia. La specializzanda: “Che carina ha detto mi scusi!”. Dalla sala a fianco il medico di guardia risponde: “No, ha detto Giusi”.

Non è semplice trovare il canale di comunicazione giusto soprattutto con i pazienti più piccoli. Sono rimasta un po' con lei, tenendole compagnia e chiacchierando un po' per far svanire le sue preoccupazioni, la sua paura di essere da sola in ospedale. La comunicazione è essenziale ci permette di entrare in relazione con l'altro ed è il fondamento di ogni

attività clinica. Con pazienza ed empatia tutto è possibile. La mia attenzione, il tempo dedicato a Giulia, hanno dato ad entrambi la possibilità di costruire una piccola relazione di fiducia e di empatia che ha cambiato l'umore della mia piccola paziente che non smetteva più di parlare e ha reso più semplice la mia routine di reparto. Quel “No, ha detto Giusi” ha gratificato la mia giornata da infermiera; a differenza della specializzanda che delusa e amareggiata per la sua mancata o mancanza di presentazione ha capito l'importanza della comunicazione in medicina.

*Dopo qualche tempo, ripensando all'accaduto ho chiesto ai miei colleghi di reparto se anche per loro il primo passo di ogni relazione con i pazienti è quello di presentarsi. La domanda posta ai miei colleghi è stata: Vi presentate ai pazienti con il vostro nome/profilo professionale? Ho scelto di riportare tre risposte più rappresentative:*

*“Per negligenza, non sempre mi presento, errore; di fatto costa pochissimo tempo per cui non posso dire per mancanza di tempo, al di fuori dell'urgenza estrema presentarsi non costa nulla. Do poco importanza, nell'ambito del mio avvicinamento al paziente, presentarmi, anche se è importante mi approccio mediante la valutazione della clinica.”*

*“Dato che io conosco loro do per scontato che loro conoscano me...”*

*“Siamo tutti vestiti nello stesso modo ed è importante qualificarsi, si instaura una relazione di fiducia. Io conosco il tuo nome tu hai diritto di sapere il mio, da paziente ho sempre odiato quando qualcuno senza presentarsi si avvicina senza nemmeno specificare il motivo. I pazienti sono persone non sono oggetti”.*

*Complessivamente le risposte sono state positive, ma c'è ancora da lavorare, l'aspetto che però emerge è che la mancanza di presentazione al paziente viene definita un errore, uno sbaglio. La mia domanda ha dato ai colleghi la possibilità di riflettere e di offrire loro l'occasione di cambiare modo di comunicare con il paziente e di stabilire una relazione non più sterile ma umana. Un gesto semplice per noi sanitari farà la differenza per i pazienti.*

Una relazione con una persona senza nome non è una relazione e quindi, non è una relazione “to care”, ma “to cure”.



**Giusi Medici**

Infermiera pediatrica. Dal 2013 lavora nel reparto di Terapia Intensiva Cardiochirurgica presso OIRM (Ospedale Infantile Regina Margherita) di Torino. Attualmente consiglia dell'ordine delle professioni infermieristiche di Torino.