



[Pocherighe #33]:

Conversazione con Chiara e Francesca, volontarie all'O.I.R.M.* di Torino

di Annamaria Anelli

Quando sei malato, le parole del medico te le bevi. E anche i suoi musì

C: purtroppo, medici e infermieri hanno tempi di lavoro molto stretti, quindi rimane poca disponibilità per la socializzazione. Bisognerebbe dare un po' di positività specie agli anziani, ma il tempo non c'è. Qualche medico c'è che per carattere è aperto e brioso e riesce a rendere il suo lavoro più positivo. Da noi, in ospedale, c'è un medico che lo senti arrivare dal fondo del corridoio, ha una voce potente, briosa, è molto aperto. La paziente lo trova molto simpatico. Ma è lui che si propone in modo aperto perché è così di carattere.

F: non è solo carattere... arrivano vicino ai malati con un'aria molto seria, distaccata. Le persone non osano fare domande sulla propria salute. Rispondono in medichese, con termini a volte sconosciuti e poco comprensibili. Il medico risulta come una persona da non disturbare.

In Emilia Romagna negli ospedali i medici sono più vicini ai pazienti.

Se il medico si propone con un sorriso già è diverso, viene fuori la battuta scherzosa. Io ricordo una persona che doveva essere operata l'indomani e il medico le ha detto scherzando: "a letto presto stasera, eh!?". In pochi istanti ha sdrammatizzato la situazione.

La comunicazione della malattia è un momento fondamentale.

Qui [oncologia] spesso i medici si trovano a dire: "Quando si sveglierà dall'operazione potrà avere ancora il suo seno oppure no. Glielo devo dire".

Se devi dare una brutta notizia puoi anche non dirla con un viso funereo. Il malato legge qualsiasi cosa sul viso del medico o dell'infermiera. Lo sguardo del medico è importantissimo; il suo viso, la sua presenza.

Racconto un fatto che è capitato a me. Nel 1989 ho fatto la prima mammografia della mia vita, ma solo per prevenzione, non perché temessi qualcosa. Quando ho finito le due infermiere mi hanno detto che potevo andare, io ho visto la loro espressione, ho capito subito che c'era qualcosa che non andava. Erano microcalcificazioni, tutto bene. Ma i malati captano i segnali.

C: Il sorriso manca un po' dappertutto in ospedale.

F: Ho accompagnato mio marito a fare l'esame audiometrico. Quando è uscito, l'infermiera mi ha guardata e mi ha detto: "Ma lo vuole ancora indietro suo marito?". Non è che costi tanto fare una battuta.

C: Noi abbiamo un sorriso per tutti. Come volontarie teniamo compagnia ai malati, li accompagniamo in bagno, li portiamo al caffè o a passeggio, ma soprattutto li ascoltiamo. Ascoltiamo i malati ma anche, e a volte soprattutto, i parenti. Siamo uno sfogo per tutti e spesso i malati riportano a noi quello che non riescono a dire ai propri parenti e viceversa. Si parla con più facilità agli estranei.

F: Guarda che per quanto le situazioni siano serie c'è sempre qualcuno che ha voglia di ridere.

C: Mi ricordo, saranno passati 7/8 anni, di una ragazza di 30-32 anni con un brutto tumore, lei era qui sola, veniva dall'Emilia, aveva un bimbo piccolo, era sempre allegra, andava in giro cantando, scherzava sul suo turbante, perché aveva perso i capelli. È morta a 35 anni, ma ha portato un'allegria...

C: Puoi benissimo dare una brutta notizia con un sorriso. Se una cosa è seria non è per forza grave. Ma gli ammalati pensano subito serio = grave.

F: Ogni tanto con i pazienti che conosco un po' di più e che si mettono a piangere, io dico: "Se deve proprio piangere va bene, ma poi basta eh?!, faccia in fretta". Lo dico sorridendo, loro capiscono e si mettono a ridere. Basta poco.

* Azienda sanitaria ospedaliera che comprende l'Ospedale ostetrico ginecologico Sant'Anna e l'ospedale infantile Regina Margherita

**Pocherighe è la newsletter della [Palestra della scrittura](#),
fondata da Alessandro Lucchini e Paolo Carmassi.**