

Il pool del San Paolo che ogni giorno comunica le condizioni dei ricoverati
«Non ci si abitua al pianto dall'altro capo del filo dopo una brutta notizia»

I medici al telefono con i parenti dei malati «Così portiamo gioia e dolore nelle case»

LA STORIA

Luisa Barberis

La loro voce attraverso il telefono è l'unico filo rimasto a collegare le famiglie ai pazienti ricoverati nei reparti Covid. A tre medici spetta il compito di dare speranza o comunicare la notizia peggiore a mogli, mariti e figli che, all'altro capo della cornetta, attendono di essere aggiornati sulle condizioni di salute dei propri cari. L'emergenza ha spinto l'Asl savonese a creare una squadra per comunicare la situazione giorno per giorno e fornire un supporto psicologico ai parenti dei ricoverati. Un lavoro fatto di tatto e cuore, che quotidianamente impegna Massimo Bianchi, responsabile del Day surgery del San Paolo, il chirurgo Giampaolo Arzillo e l'oculista Giuseppe Sanna, nel raccordo tra i vari reparti che sono stati trasformati in aree gialle, le Malattie infettive, il Pronto soccorso, le rsa e i parenti dei ricoverati.

Quando il Covid ha stravolto l'organizzazione dell'ospedale, facendo giocoforza rallentare alcune attività, i medici sono scesi in campo in un ruolo che non è il loro, ma che risulta determinante per le famiglie che, al pari dei malati in corsia, si trovano a dover affrontare il dramma. Ed è a loro che i parenti affidano i saluti e le parole di affetto per i ricoverati, ma capita anche che consegnino un ultimo messaggio. «È sempre difficile per un me-

dico dare una brutta notizia – ammette Bianchi –, lo è sempre stato quando, uscendo dalla sala operatoria, è capitato di dover comunicare che l'intervento fosse andato male. Lo è a maggior ragione oggi. Chi risponde dall'altra parte della cornetta aspetta sempre qualcosa di positivo: è un aspetto che riscontriamo continuamente, ma non sempre la risposta è quella che si vorrebbe. Il nostro è un grande lavoro di squadra: quello che viviamo è

Bianchi, Arzillo e Sanna: a loro tocca tenere i rapporti con i familiari in ansia

«Bisogna saper scegliere le parole giuste, noi siamo l'unico contatto»

incredibile. Diamo notizie tristi e meno tristi. Sempre a distanza, ma di fatto entrando in casa delle persone».

I medici sanno bene e ne sottolineano l'importanza, che tra un figlio e un padre ci sono loro: «Purtroppo, a volte siamo noi a trasmettere l'ultimo saluto, le persone ci chiedono di stare vicini ai loro cari ricoverati. Noi e tutto il personale in reparto lo facciamo sempre e lo facciamo con il cuore. Io sono ottimista di natura, ma questa pandemia ci ha fatto conoscere aspetti che mai avrei pen-

sato di dover affrontare. I miglioramenti sono la spinta che aiuta ad andare avanti». L'ostacolo più grande da superare resta la distanza: capita sempre che i famigliari vedano il loro caro salire in ambulanza e per giorni debbano sopportare la paura di non vederlo più tornare a casa. La telefonata che arriva dal reparto è l'unico momento di contatto: il compito dei medici è smorzare il carico d'ansia e le lacrime che spesso accompagnano i colloqui, con l'obiettivo di fare comprendere la situazione a persone che non conoscono, ma per le quali rappresentano un punto di riferimento.

«Bisogna saper scegliere le parole giuste – spiegano i medici – Praticamente usiamo un linguaggio che sia il meno tecnico possibile, ma che deve portare le persone a comprendere a pieno quello che sta accadendo. Avviene tutto a distanza ed è "siderale": qui non esistono le mezze misure. Il Covid è una malattia che allontana e tutti, anche coloro che sono guariti, raccontano di aver patito il distacco». Il padre che non vede i figli o la moglie che viene informata dai medici sulle condizioni del consorte sono barriere, immagini ricorrenti nei racconti di otto mesi di emergenza e che spingono i medici a lanciare anche un appello: «Tutti devono capire che dal comportamento di ciascuno dipende il futuro. Non è una questione di colori o divieti, ma di responsabilità. Siamo finiti in un secchio di fango, solo con l'unità di intenti riusciremo a uscirne».



Lo staff del reparto Malattie Infettive con i tre medici che comunicano con le famiglie in attesa a casa