

Psicologia dell'emergenza sanitaria 118

Riflessioni ed esperienze
di psicologi, medici e infermieri
dell'area critica

A cura di
Giorgia Cannizzaro
Roberta Casali

PSICOLOGIA

*Studi
e ricerche*

FrancoAngeli



I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: www.francoangeli.it e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità.

Psicologia dell'emergenza sanitaria 118

Riflessioni ed esperienze
di psicologi, medici e infermieri
dell'area critica

A cura di
Giorgia Cannizzaro
Roberta Casali

Prefazione di Marco Venturino

FrancoAngeli

Studi e ricerche

Copyright © 2011 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni della licenza d'uso dell'opera previste e comunicate sul sito www.francoangeli.it.

Indice

Prefazione, di <i>Marco Venturino</i>	pag.	11
Introduzione, di <i>Giorgia Cannizzaro</i>	»	13

Che cosa ti aspetti da me

1. Arancione non arancione, di <i>Giorgia Cannizzaro</i>	»	17
2. Perché la cultura dell'aiuto a chi aiuta possa cominciare a circolare, di <i>Februa Regnicoli</i>	»	22
3. Mi aspettavo una donna e una madre, di <i>Roberta Casali</i>	»	25
4. Ma dottore, a lei, questa psicologa, interessa proprio così tanto?, di <i>Riccardo Sestili</i>	»	27

Psicologia di Centrale

1. Desidero, di <i>Giorgia Cannizzaro</i>	»	33
2. La favola mia, di <i>Nada Pistilli</i>	»	41
3. Non ce la faccio, di <i>Roberta Casali</i>	»	43
4. Breathing, di <i>Leonardo Scarpa</i>	»	49
5. Mister D., di <i>Davide Gaggia</i>	»	53

Il trionfo dello zero

1. Stare bene insieme conta: il glitch della Centrale Operativa, di *Giorgia Cannizzaro* pag. 59
2. L'aerosol, di *Roberta Casali*, con la collaborazione di *Mario Giusti* e *Mirco Manara* » 66
3. Fotografie, di *Francesco Antonio Roncone* » 71
4. Tutti quelli che pensavo ci fossero, c'erano, di *Mario Giusti* » 73
5. Grazie della cioccolata, di *Februa Regnicoli* e *Roberta Casali* » 75

Defrag di Centrale

1. Debriefing or not?, di *Giorgia Cannizzaro*, con la collaborazione di *Luca Pezzullo* » 79
2. L'odore acre del sangue, di *Eleonora Rossini*, con la collaborazione di *Antonio Taffi* e *Anna Maria Franconi* » 87

I loro ricordi

1. Un rumore unico, di *Giorgia Cannizzaro* » 95
2. Non abbiamo poteri soprannaturali di resuscitazione, di *Francesco Antonio Roncone* » 98
3. Una befana senza scopa, di *Rosaria Orlando* » 101
4. Guanti caldi, di *Luca Angeletti* » 103
5. Nostalgia di lei, di *Roberta Casali* » 105
6. Riti, di *Roberto Maccaroni* » 109
7. Essenza, di *Februa Regnicoli* » 114

Momento di concludere

1. Il mondo è di chi non sente, di <i>Roberta Casali</i>	pag. 119
2. L'esercizio del dubbio, di <i>Roberto Maccaroni</i>	» 123
3. Sconti per chi non conta, di <i>Luca Angeletti</i>	» 126
4. Conti per chi non sconta, di <i>Giorgia Cannizzaro</i>	» 131
Ringraziamenti	» 139

*Ad un cuore spezzato
Nessun cuore si volga
Se non quello che ha l'arduo privilegio
Di avere altrettanto sofferto.*
Emily Dickinson

Prefazione

di *Marco Venturino**

Cos'è il "dolore dei curanti"?

È una scimmia.

Una scimmia dispettosa e crudele che ti ruba le cose della vita. Un sa-
profita che vive appollaiato sulle tue spalle e si nutre con quello che ti è
riservato, lasciandoti solo degli scarti insapori e avvelenati che lentamen-
te ti rendono assuefatto. Come una droga. E come una droga ti porta alla
deriva.

Ed è una scimmia maledettamente furba, perché sa rendersi invisibile.

Agli altri, i normali, che della scimmia non hanno mai sentito parlare.
Ma anche a chi ce l'ha addosso, perché rifiuta di ammettere la presenza di
un animale così orrendo.

Solo alcuni riescono a vederla. Sono quelli che non hanno avuto schifo
di scoprirselo in groppa, quelli che non hanno paura di riconoscerla. Sco-
pirsi la scimmia addosso aiuta. Non puoi impedire che questa venga, que-
sto è irrealizzabile, e non riuscirai mai a mandarla via, ma puoi fare l'uni-
ca cosa possibile affinché non ti avveleni la vita. La puoi addomesticare.

Il dolore dei curanti è una sofferenza esistenziale, lenta, continua e pro-
gressiva, che nasce dal continuo e incessante contatto col dolore dei mala-
ti, che è un dolore composito, poliedrico, dai mille aspetti. È il dolore della
realtà della morte, della menomazione, della paura del male fisico, della
solitudine, dell'impotenza, della perdita dell'autonomia, della separazione
dagli affetti, della vita che non è e forse non sarà più quella di prima e che
non ti piace più. Un dolore che si costituisce di tanti dolori, che si accani-
sce, che riesce a inventarsi crudeltà che nemmeno il più spietato degli
aguzzini riuscirebbe ad architettare.

I curanti lo conoscono bene. E giorno dopo giorno, una storia di malat-
tia dopo l'altra, questo dolore si trasforma nel loro dolore: la scimmia.

* Medico anestesista, scrittore.

La Direzione della Centrale Operativa del 118 di Ancona ha capito cos'è la scimmia. Non ha fatto finta di non vederla, non ne ha negato l'esistenza. Non ne ha disconosciuta la nefasta importanza. Ha chiesto aiuto.

Giorgia Cannizzaro, una giovane psicologa, entusiasta quanto determinata, ha risposto alla richiesta. Si è calata nella realtà della Centrale Operativa che, come tutte le organizzazioni di cura poste in prima linea – le terapie intensive, i Pronto Soccorso, le oncologie, pediatriche o meno – è luogo particolarmente caro al nostro piccolo e vorace animale e, a fianco dei singoli operatori, ha iniziato una difficile opera di ammaestramento, perché si diceva appunto che con la scimmia, se la educi, puoi convivere.

In queste pagine è raccontato, insieme alle impressioni degli operatori stessi, il suo lavoro. Un'impresa difficile che continua ogni giorno perché ora la psicologa fa parte integrante del personale operativo della Centrale. Una presenza necessaria per impedire che la scimmia prenda il sopravvento.

Perché il supporto psicologico a chi fa un servizio di prima linea nel dolore degli altri è indispensabile. Perché il dolore degli altri ti entra dentro e non te ne puoi liberare come una divisa sporca quando smonti il turno. Perché la scimmia resta aggrappata alle tue spalle e non se ne va giù con uno scrollone.

Da tempo in quasi tutte le aree critiche di cura si invoca la necessità di un'assistenza psicologica per gli operatori. La si invoca ma non la si ottiene quasi mai.

Perché molti operatori si rifiutano di ammetterne il bisogno.

Perché manca il personale preparato ed esperto nel settore.

Perché una miope valutazione d'economia sanitaria non capisce che il costo di un servizio di aiuto è ben ripagato se serve a migliorare le performance degli operatori e a ridurre il logorio degli stessi, che spesso si traduce in errori, assenze e inefficienze, fino a proteggere da quel male terribile che si definisce “sindrome da burn-out”.

Perché ci vuole coraggio.

Questo libro racconta una storia di coraggio. Il coraggio di chi ogni giorno entra in contatto con il dolore. Di chi sa che questo dolore può fare ammalare. Di chi capisce che è importante curare questa malattia. Di chi si mette in prima linea per cercare di curarla. Di chi si lascia curare.

L'esperienza della psicologa e degli operatori del 118 di Ancona dovrebbe servire a tutti coloro che operano in area critica. A tutti coloro che hanno bisogno di questo coraggio. A tutti coloro che hanno una scimmia da addomesticare.

A tutti noi.

Introduzione

di *Giorgia Cannizzaro**

Gentile Dott. Venturino,
sono una psicoterapeuta e lavoro dal 2004 con il personale medico e infermieristico del servizio di Emergenza Sanitaria 118 di Ancona.

Gli anni di lavoro al 118 sono stati difficilissimi perché il mondo dell'emergenza e in generale quello dell'area critica va veloce, mentre la psicologia lenta.

Era dunque difficile incontrarsi.

Poi, per una di formazione analitica come me, che va ancora più lenta, ancora più difficile.

Di psicologia dell'emergenza si parla molto poi, ma di psicologia dell'emergenza sanitaria quotidiana, mai.

La maxi-emergenza va molto di moda, mentre si da ancora oggi poco o per nulla spazio alla psicologia in tutti quei contesti delicatissimi (118, Pronto Soccorso, terapia intensiva, rianimazione) dove a mio avviso sarebbe imprescindibile una preparazione e un sostegno di questo tipo.

Tutto questo per dirle che mi sono dovuta inventare un nuovo modo di lavorare con questi soggetti che mi ha profondamente messo in discussione e credo anche che mi abbia fatto crescere dal punto di vista professionale ma anche personale.

La messa in parola di un debordare disordinato di emozioni, paure, dolori, grandi macigni da ingoiare e poi digerire, è stata la mia metodologia, l'orientamento analitico, il mio strumento.

Ho ottenuto dei risultati sorprendenti, che nemmeno io speravo...

Così qualcuno mi ha suggerito di scrivere della mia o meglio nostra avventura, ci ho pensato e infine mi sono detta che valeva la pena tentare.

Allora è nato "Psicologia dell'emergenza sanitaria 118", curato da me a da una infermiera "anziana" (se sa che la chiamo così mi ammazza... i più

* Psicologa 118 e Elisoccorso.

vecchi vogliono essere definiti “esperti”, non anziani!). Il filo conduttore è il racconto della progettazione e realizzazione di un percorso formativo e di sostegno in ambito psicologico al 118, l’originalità, oltre al contenuto, sta nella forma; infatti ho scelto di alternare la spiegazione sulla mia attività, con elaborati prodotti dagli infermieri e medici con i quali lavoro. Insomma ho raccontato di Alice nel Paese delle Meraviglie (Alice sarei io che passo dal mio piccolo studio tranquilla e beata seduta dietro al lettino, alla Centrale Operativa, dove se non sto attenta mi travolgono senza neanche accorgersi e neanche mi rianimano che c’è qualche codice rosso più importante di me!), ma anche di come il Paese delle Meraviglie accoglie Alice, come la vede, cosa sente, cosa lascia il suo passare.

Non abbiamo idea di come far sì che questa grande raccolta possa prendere la forma di un libro ma ci stiamo impegnando moltissimo perché crediamo nella possibilità di diffondere e di trasmettere che in fondo, come dice un infermiere, è inutile esibire solo i muscoli professionali, non bisogna vergognarsi di mostrare le proprie debolezze.

Sono rimasta sorpresa anche io di accorgermi improvvisamente di aver dato a queste persone gli strumenti per leggere la verità di un lavoro che tanto prima o poi si paga. Dove vanno a finire tutte le cose che vedono, e come se la giocano poi la partita della quotidianità avendo sulle spalle quel peso ingestibile? E poi, i soccorritori si recano sul luogo del caos per circoscriverlo oggettivamente e anche simbolicamente, ma chi circoscrive il loro di caos? Ci siamo fatti tutte queste domande e abbiamo provato a rispondere.

Scrivere ci ha fatto sorridere, ma anche molto piangere, perché come tutte le cose autentiche tocca qualcosa di noi che neanche noi sapevamo di contenere.

Sono stata colpita dall’originalità con la quale qualcuno si è avvicinato al favoloso modo delle emozioni, qualcuno che solo qualche anno fa si domandava che cosa ci facesse una psicologa dentro una Centrale Operativa.

Ora la saluto, ringraziandola in anticipo per il suo prezioso contributo...

Che cosa ti aspetti da me

1. Arancione non arancione

di *Giorgia Cannizzaro**

La notte stava per essere scacciata dal rosa del crepuscolo. Il mare era immobile nella pace mattutina, quasi a non voler turbare la solennità della nascita del giorno. Un venticello fresco salutava l'inizio di una nuova alba. Era uno spettacolo stupendo.

Marco Venturino

C'era una volta il Servizio di Psicologia Ospedaliero che aveva, nella fase iniziale della sua vita un'unica missione: far passare il messaggio "ci siamo anche noi!". Noi psicologi si intende. Fu creato a tal proposito un piccolo opuscolo dal titolo "psicologiziamoci" in cui venivano spiegate al personale ospedaliero tutte le potenzialità di questo servizio e come si potevano creare delle sinergie.

Mi trovavo in quel periodo sempre meno nella vita di reparto, i pazienti, il giro visita dei medici, la psichiatria, la mia passione, erano cose che avevo dovuto abbandonare per via della mia novità di allora.

Ero felice, ma anche preoccupata di dover lasciare tutto quello che mi appassionava e per il quale avevo fatto tanti sacrifici. Ero felice ma nello stesso tempo annoiata, erano davanti a me mesi di lavoro "sedentario", inserire dati nel computer, ordinare scartoffie, sistemare gli archivi, fare ricerche per aiutare i miei colleghi a lavorare meglio. Ma i pazienti no, un divieto legato per alcuni alla loro "pericolosità", per altri al "rischio biologico" imprescindibile dal contatto con i malati.

Una noia mortale, fino a che entrò, un giorno, all'interno del Servizio di Psicologia, un uomo vestito di arancione, si diresse verso la Responsabile ma non entrò nella sua stanza. Lei si avvicinò a lui, li sentivo parlare nel corridoio. Anzi lo sentivo parlare nel corridoio, era lui che parlava, lui che alternava ritmi serrati e pause, lui che sembrava sicuro, estroverso, appassionato.

Lui in modo spumeggiante sollecitava l'invio di uno psicologo per i suoi infermieri. Quelle parole mi colpirono facendomi scattare nella ricerca del volto di quel personaggio così insolito.

Avevo capito bene?

Un tizio era venuto da noi e voleva uno psicologo per il suo reparto. Ma non eravamo noi psicologi a convincere i medici che nel loro reparto oc-

* Psicologa 118 e Elisoccorso.

correva uno psicologo? E come era questa storia? Una frazione di secondo per tutte queste domande e pensieri. Nel momento in cui mi voltai per vedere la faccia di quel marziano, la responsabile mi chiamò e me lo presentò.

Era il Direttore della Centrale Operativa 118.

Ci sono degli incontri che ti cambiano per sempre perché ti regalano qualcosa che non ti aspetti, e credo che quello fu uno di questi eventi così rari e insoliti. Ricordo quell'uomo perché mi incuriosì quella dinamica così particolare: era quella la vera domanda di aiuto, quella che gli psicologi agognano e si aspettano, e che raramente arriva. Il più delle volte siamo noi ad insinuare il dubbio, a creare l'esigenza, lì invece questo passaggio era stato del tutto saltato. L'emergenza dunque si configurò come un mondo anomalo, a parte, caratteristico e, per me, affascinante sin dall'inizio.

Paradossale fu poi il fatto che forse la Centrale era una dei pochi reparti inesplorati dagli psicologi ospedalieri, nessuno di noi era mai andato per qualsivoglia motivo, nessuno di noi aveva contatti, né aspettative.

Il Direttore invece era lì, in carne ed ossa, arancione e in piedi, lui sì che le aveva le aspettative, chiedeva aiuto agli "esperti" e io mi chiedevo chi fossero e se noi potevamo vagamente assomigliargli.

Mentre i due responsabili parlavano tra loro io partecipavo ma solo fisicamente alla loro conversazione, stavo lì in piedi anche io, non arancione, con la mia bambina in pancia e seguivo questa conversazione così inaspettata. Lui le parlava di alcune situazioni difficili per i suoi infermieri, i soccorritori, le raccontava di eventi drammatici con cui il suo personale quotidianamente faceva i conti, le parlava con dinamismo ed entusiasmo di un lavoro che a me sembrava straordinario e orribile allo stesso tempo. Mentre i due conversavano, cominciavo ad interrogarmi sul perché io stessi lì, inclusa in una conversazione alla quale non partecipavo, né mi si chiedeva di farlo. Anche lì una frazione di secondo fino a che capii che io ero la "prescelta". Fu un'insurrezione immediata la mia. Appena il Dottore uscì dal reparto mi ribellai a questa decisione pensando dentro di me che neanche il tempo che il cuoricino della mia bambina avesse avuto il tempo di emettere il primo battito che io già ero stata allontanata da tutto ciò che amavo e per punizione mandata a fare una cosa che non mi interessava e di cui non sapevo assolutamente nulla. Naturalmente le cose non stavano così ed il buon senso, o forse in quel momento la mancanza di coraggio mi fece tenere i miei pensieri per me. Ebbi solo l'audacia di chiedere perché, e mi si rispose che tra gli psicologi ero l'unica ad avere una qualche esperienza con il Dipartimento di Emergenza-Urgenza e che dato il mio stato che da lì a poco mi avrebbe impedito di lavorare direttamente con i pazienti, quello poteva essere per me un buon compromesso.

L'emergenza.

Parlai a lungo con la Responsabile del Servizio di Psicologia e mi convinsi che come avevo imparato tante cose, potevo imparare anche a lavora-

re in emergenza, non conoscevo ancora il sistema 118 anche se ad oggi non riesco a ricordarmi bene che cosa pensavo fosse o che cosa pensavo facessero gli infermieri e i medici che lì lavoravano. Parlai con la caposala, una donna che a pelle mi diede una bella sensazione, ricordo gli occhi chiari e la dolcezza. Ci accolse, la Responsabile e me, con entusiasmo, ci spiegò alcune cose di tipo organizzativo e io fui introdotta e presentata come colei che avrebbe provato a portare avanti un progetto formativo in ambito psicologico. Ogni tanto entrava in questo studio qualcuno di arancione e io sempre meno arancione cominciai a sentirmi sempre più impaurita. Era stato già difficile relazionarmi con il personale sanitario dell'ospedale in generale, medici e infermieri... vestiti di bianco come me, quella tuta arancione, quella divisa così sgargiante sembrava urlare le nostre differenze, di formazione, di esperienze, di stile, di desideri.

Poco tempo dopo fui coinvolta in un corso di formazione in psicologia della comunicazione in emergenza, organizzato dal Direttore della Centrale, tenuto da un collega ad un gruppo di operatori 118. Io ero lì come spettatrice, la mia presenza la interpretai come una specie di passaggio del testimone. Il Direttore si era avvalso di questo libero professionista esterno per cercare, nei limiti del tempo che un intervento esterno offre, di dare degli strumenti agli infermieri che potessero supplire alla sensazione di inadeguatezza che molti sentivano. Fu il mio primo e vero contatto con loro, con i soccorritori. Ascoltai ciò che il collega aveva da dire, ma nello stesso tempo studiai i volti, gli atteggiamenti, i minimi comuni denominatori, la dinamica grupppale.

In quell'ambiente c'era qualcosa che mi faceva sentire come a casa. Era un ambito totalmente nuovo per me, cose nuove da sapere, c'era da capire come funzionava tutto un mondo, le persone erano nuove, non c'era nulla che mi legasse al passato, ad un passato che poteva sostenermi nella mia "missione", eppure mi sentivo a mio agio. I miei compagni di corso, gli infermieri, non so chi pensassero fossi, credo immaginassero che ero una psicologa, ma non credo sapessero cosa facessi lì. Comunque la mia presenza non destò diffidenza, né, credo, fu vissuta come un ostacolo al buon svolgimento delle attività. Anzi mi affrontarono con una specie di indifferenza e a pensarci bene, non so quanti di loro ricordano la mia presenza a quel corso.

Ricordo che gli infermieri avevano un approccio molto diverso allo psicologo che era lì per formarli e agli argomenti che lui trattava. Tutti lo ascoltavano, ma con espressioni totalmente diverse gli uni dagli altri. Alcuni momenti del corso furono rotti dalla commozioni, altri da una sorta di irriverenza verso colui che, con la sua bella giacchetta mai e poi mai era andato a raccogliere un ferito per strada, né gli era toccato acchiappare le urla di persone dall'altra parte del telefono che, disperate, non riuscivano neanche a chiedere aiuto come si deve.