

Cronache dal Dipartimento di Prevenzione

di Lucia Portis

Torino, 13/3/2020

Arrivo al Dipartimento di Prevenzione¹ alle 11,00 dopo un po' di giorni di assenza. Normalmente l'atrio è pieno di bambini e genitori che attendono il turno della vaccinazione, oggi è vuoto, più della settimana precedente. Domando alla coordinatrice infermieristica se è stato deciso di sospendere il servizio vaccinale, lei mi dice di no, però molte persone si sono auto-regolate e hanno chiesto di spostare l'appuntamento.

Sembra tutto molto tranquillo, pochi operatori in giro per i corridoi, c'è silenzio in un luogo spesso rumoroso, la sensazione è di assenza. Qualcosa non torna...

Decido di salire al primo piano per salutare alcune colleghe. Lì trovo un'altra atmosfera: è tutto un aggirarsi per i corridoi con fogli in mano, si entra e si esce dalle stanze con aria trafelata, nessuno ha voglia di chiacchierare...

Adesso ho capito: è qui la festa!

Qui si gestisce la sorveglianza dei casi infetti e di chi sta in quarantena, un lavoro immane.

Qui si risponde alle domande dei medici di base e dei pediatri di libera scelta.

Qui telefonano i cittadini angosciati per avere qualche rassicurazione.

Tutti insieme: medici, operatori sanitari di varia natura, tecnici, amministrativi. Io non sono obbligata a dare una mano, sono a part time e mi occupo di altro, ma mi sento eticamente ed emotivamente chiamata a fare la mia parte, non posso stare a guardare tutto questo movimento senza implicarmi in qualche modo.

Chiedo al mio amico epidemiologo, stanco e indaffarato, se posso servire, lui mi conosce bene, sa che sono un'antropologa e che me la so sbrigare anche nelle situazioni complesse.

Mi mette in mano un plico di fogli e mi dice che dovrei telefonare tutti i giorni alle persone positive al virus, ma asintomatiche, e ai cittadini messi in quarantena perché sono stati a contatto con persone infette.

Ogni foglio corrisponde a una persona, non è un lavoro burocratico, è un counselling telefonico: devo accertarmi che stiano bene, che si misurino la febbre due volte al giorno, che non abbiano nulla da segnalare e così via... Soprattutto devo ascoltarli e ricordare loro che non devono uscire.

Posso farlo anche da casa, se qualcosa non va lo devo segnalare al medico di turno, ma vista la mole di lavoro dovrò essere il più autonoma possibile.

Inizio le telefonate, sembra un lavoro banale ma non lo è per nulla.

Il sig. Giuseppe² mi racconta che è lui il paziente positivo e che è un medico, oggi non si sente tanto bene, ha un po' di febbre e, nonostante sia un medico, non sa bene cosa deve fare. Le certezze sembrano svanite, c'è una gran confusione, quando bisogna chiamare il 112? Quando andare in ospedale?

Paradossalmente mi tocca rassicurare un medico, oggi io so più di lui, conosco le procedure e provo a spiegargliele.

Non voglio sbagliare risposta quindi domando: voglio sapere cosa rispondere in caso di febbre o di malessere e quali sono i sintomi che mi devono preoccupare. Mi viene spiegato che ci si deve allarmare se la febbre supera i 37,5 e se ci sono difficoltà respiratorie. Comunque un medico sarà sempre a mia disposizione per chiarimenti.

Sono abituata a fare counselling anche telefonici, ho lavorato per molti anni in un Dipartimento di Patologia delle Dipendenze ed erano molte le persone che telefonavano per avere chiarimenti o conforto.

¹ L'autrice lavora all'ASL da molti anni e coordina il programma "Comunità e ambienti di vita" del Piano Locale di Prevenzione

² Per tutelare la privacy saranno utilizzati nomi fittizi.

Oggi mi sembra diverso, probabilmente sto incorporando la sensazione di eccezionalità del momento, come se fossi in mezzo alla storia, quella con la S maiuscola.

Continuo le telefonate, la signora Laura è preoccupata, oggi si è misurata la febbre più volte, sale e scende, sua madre è ricoverata in terapia intensiva e lei non può uscire di casa. Quando verranno a farle un tampone? Domando al medico del tampone, non sappiamo come mai non è ancora stato effettuato, noi lo richiediamo, ma è l'unità di crisi che decide quando e a chi farlo.

In questa situazione la catena di richieste e di informazioni si può inceppare, ci sono 400 e-mail che devono essere aperte, schede per il monitoraggio della temperatura da inviare, richieste da evadere, oltre 600 telefonate da fare tutti i giorni in continuo aumento.

A tutte le persone che contatto chiedo come stanno, se hanno qualcosa da segnalare o domandare, li saluto dicendo loro che ci sentiremo domani.

Mi ringraziano, nessuno è sgarbato, qualcuno mi dice che gli faccio compagnia, che così ha qualcuno che si preoccupa per lui o per lei.

Ho fatto 50 telefonate, ma è una goccia in un mare di cose di cui la sanità pubblica si deve occupare.

Sono sincera, lascio da parte la vocazione critica dell'Antropologia medica, certo le questioni di potere sono sempre tra noi: chi sarà più importante? chi risponde ai quesiti dei medici di base o chi telefona alle persone in quarantena? Ci sono comportamenti che noto o domande che mi pongo ma che di fronte alla complessità della situazione mi sembrano banali, quando tutto questo sarà finito ci sarà tempo per riflettere.

Adesso vorrei soltanto annotare, scrivere mi aiuta a ripensare e a non dimenticare.

Sicuramente la biomedicina sta imponendo uno stile di vita a chi ha contratto il virus o è stato in contatto con persone positive e a tutti noi, c'erano alternative possibili?

Ci sono persone abbandonate: i senza fissa dimora o chi sta in carcere; ci sono professioni, come quelle educative poco tutelate. C'è chi ha perso il lavoro o lo perderà.

In questa situazione così complessa mi viene in mente la parola *agency*, a volte abusata dagli antropologi. Oggi però questa parola ha avuto senso e concretezza: ho deciso di implicarmi intenzionalmente, di non essere spettatrice, di buttarmi nella mischia...

Per me è innanzitutto un dover essere, un imperativo etico, se si può, si fa...

Sono esausta, domani si ricomincia.

Torino, 14/3/2020

Stamattina mi alzo con in testa il pensiero delle telefonate da fare. Ho cercato di mettere a punto un *planning* della mia giornata: prima telefonate, poi un po' di giardinaggio, pranzo, un film, telefonate, revisione di un articolo, ginnastica. In questo momento è così un po' per tutti, in casa ci siamo io e mio figlio che ormai è grande, con le amiche e gli amici ci teniamo in contatto attraverso il telefono, skype, o altre piattaforme informatiche.

C'è una calma strana, niente conflitti, l'obbligo di stare in casa sembra aver modificato le relazioni: dobbiamo sopportarci per tanti giorni e quindi in qualche modo corriamo ai ripari. Stiamo andando in letargo.

Faccio colazione con mio figlio che ascolta una lezione online del master, anche questa sembra diventata una consuetudine per tanti e naturalmente la preoccupazione dilagante è quella di aumentare le disuguaglianze. Chi non ha un computer, chi non ha una connessione, chi ha bisogno di sostegno come farà?

Arriva il tempo delle telefonate, stamattina chiamerò le persone che mi sono parse più in ansia o leggermente sintomatiche, nel pomeriggio le altre.

Buongiorno sig. Bruno, come sta oggi? ha misurato la febbre? vuole domandarmi qualcosa? Ci sentiamo domani.

La sig. Maria mi racconta di essersi precipitata in Toscana dalla madre malata di Alzheimer e lì ha saputo di essere stata a contatto con una persona positiva e perciò messa in quarantena. Il centro diurno frequentato dalla madre è stato chiuso e quindi ora sono sole in casa. Oggi la madre è scappata e lei, non potendo uscire, ha chiamato i carabinieri che la stanno cercando. È molto preoccupata, si sente impotente.

Il sig. Mario mi espone i suoi problemi: sono tutti in quarantena, lui e la sua famiglia a casa, la badante dalla madre che è morta pochi giorni fa. Si domanda: chi le porterà da mangiare, chi le comprerà le medicine in caso di bisogno? Lo rassicuro dicendo che la chiamerò immediatamente e mi assicurerò che possa avere tutto quello che occorre. Ci sono associazioni di volontari che possono fare la spesa a chi è in quarantena. In qualche modo il problema si può risolvere. Domani mi preoccuperò di trovare i contatti. In fondo il lavoro di rete mi è congeniale: metto in contatto persone e servizi da molti anni.

Un problema simile è quello che assilla la sig. Teresa: ha rotto il termometro, non può più misurarsi la febbre, un fatto banale in altri momenti, ma che oggi diventa drammatico. Lei è sola, ha paura di infettare vicini e parenti e quindi proverà a telefonare a una farmacia per capire se possono lasciarglielo sulla soglia di casa.

La soglia è diventata il luogo dello scambio: lì si lasciano i generi di prima necessità. La soglia protegge gli altri da sé. La soglia non può essere attraversata.

Ci sono poi intere famiglie in quarantena, la madre mi parla dei figli, il marito mi parla della moglie, molti chiedono cosa succederà dopo la quarantena. Non potranno fare molto di più di ciò che fanno adesso: siamo tutti reclusi.

Il sig. Mauro mi domanda se potrà andare a vedere la sepoltura della madre, stara chiuso in macchina per non infettare nessuno. I funerali sono vietati, ma almeno la possibilità di poter accompagnare i propri cari deve essere concessa.

È stata una giornata di parole, e mi viene in mente il discorso di Ivan Bargna all'apertura del *Word Anthropology Day*: ci sono lavori fatti di parole come quello dell'antropologo. Ebbene io uso la mia voce più che mai in questi giorni e dentro la voce c'è la consapevolezza degli obiettivi: sto cercando di capire, di sostenere e nello stesso tempo di riflettere su ciò che avviene.

Mi domando: sto facendo l'antropologa? sto facendo l'educatrice? A volte questi due ruoli si confondono, non so se sono un'antropologa che ha incorporato un fare educativo o un'educatrice con competenze antropologiche. Ma forse tutto questo è poco importante.

Direi che stiamo "inventando" la professione dell'antropologo con fatica ed entusiasmo allo stesso tempo.

Posso certamente dire che un fare quotidiano con l'altro che porti con sé un desiderio di ricerca costante, di comprensione della realtà, di riflessione sulla relazione è per me un fare antropologico.

Allora concludo questo diario con la consapevolezza che sto mettendo a frutto, anche in questo frangente, un saper fare che poggia le sue radici sia nella professione educativa che in quella antropologica.

Ma è nato prima l'uovo o la gallina?

Torino 27/3/2020

Oggi le parole mi soffocano, sono troppe ed escono a stento. Provo a fare ordine: sono passate due settimane da quando ho iniziato questo lavoro e un mese di distanziamento sociale (che per me è molto relativo visto che vado al dipartimento quasi tutti i giorni come TUTTI gli operatori sanitari che ancora stanno bene).

Durante la settimana abbiamo formato un gruppo di professionisti che si occupano della sorveglianza, nome infausto per un lavoro che è più di sostegno che di controllo, o almeno così noi lo stiamo interpretando. Sono arrivati rinforzi da altri dipartimenti. dell'ASL, il clima è molto buono, si collabora senza troppe discussioni, ci si da una mano quando è necessario, si scambiano opinioni e si condividono difficoltà.

Il momento è difficile per tutti e questo crea un'aura di disponibilità. Condividere la stessa storia aumenta il senso di appartenenza. Rispondiamo all'emergenza tutti con professionalità e impegno costante, ma non siamo né angeli né missionari (provo un fastidio estremo quando sento queste metafore, che tra l'altro rimandano a stereotipi di genere evidentemente molto radicati).

Abbiamo creato un gruppo WhatsApp per comunicare tra noi e qui Sonia scrive: "mi avete fatto scoprire un altro lato nascosto della mia professione e mi sta piacendo. Ci sono persone che ti apprezzano quando non sono anche riconoscenti, mentre altre sull'orlo di una crisi di nervi sarebbero pronti a mandarti a quel paese. Ma tutto questo fa parte delle persone e della loro storia. Grazie".

Mi piace questo scambio consapevole, è un valore aggiunto in questi giorni complicati. Non è un'ingenuità, è un sentire comune.

Intorno a noi però c'è il caos determinato un po' dalla stanchezza e un po' dalle tante disposizioni che arrivano dall'Unità di Crisi e che si disconfermano una con l'altra.

In questi giorni è sempre più palese che non è possibile gestire la salute con un paradigma di tipo aziendale dove la burocrazia impera, forse questa situazione ci regalerà un servizio sanitario dove non sarà il budget a imperare bensì il benessere delle persone.

Da tre giorni chiamo Giovanna, un medico che si è infettato mentre lavorava. Lei sta abbastanza bene, il marito no, è ricoverato in ospedale con crisi respiratorie. Si sente in colpa, è stata lei a contagiarlo (i medici e gli infermieri stanno pagando un caro prezzo). Ha crisi di panico, si sente in gabbia. Mi dice: "e se mio marito muore, io cosa faccio? non posso neanche uscire". Una situazione spaventosa: una donna chiusa in casa in isolamento e un uomo che sta morendo in ospedale solo senza possibilità di incontro, se non telefonico.

Faccio ciò che posso: le do il numero dell'assistenza psicologica messo a disposizione dalla protezione civile e spero che possano darle una mano.

Anche Maria ha il padre in terapia intensiva, probabilmente morirà solo, lei non può andare a trovarlo, qualcuno del reparto le telefona per darle notizie tutti i giorni, di più non si può fare. Queste situazioni iniziano ad essere sempre più numerose.

Penso spesso alle situazioni limite: ai bambini chiusi in casa, magari in case piccole con genitori poco accudenti o alle donne per cui la casa è un luogo pericoloso e non accogliente. Chi non ha accesso alla rete, chi vive per strada. Penso alle persone sole e fragili, a quelle depresse, mi sento angosciata e soprattutto impotente. Le. disuguaglianze, presenti già prima, stanno crescendo in modo abnorme.

Mi sono sempre ritenuta una militante dentro le istituzioni: combatto le mie battaglie quotidiane perché le cose possano cambiare. Sono un'operatrice sociale e per me implicarsi è un atto politico. Oggi però mi sento inerte.

Posso soltanto testimoniare quello che sta accadendo.

Il sig. Andrea mi chiede tutti i giorni se qualcuno andrà a fargli il tampone, è in quarantena perché è stato in contatto con una persona contagiata, non ha sintomi ma è molto in ansia. Il tampone è diventato un bene preziosissimo: se non hai sintomi scordatelo, di fronte a sintomi conclamati il medico del Servizio di Igiene e Sanità Pubblica (SISP) manda una richiesta all'Unità di Crisi che ha l'ultima parola su tutto. Una catena infernale e intanto le persone devono gestire la loro ansia.

D'altra parte chi noi non vorrebbe sapere se ha contratto o no il coronavirus? Da un punto di vista simbolico e non solo, vuol dire essere stati contagiati dal virus più temuto dopo l'AIDS. Ci sono famiglie intere che vivono nel terrore perché un loro congiunto è ammalato e loro NON POSSONO sapere se sono stati contagiati. In un momento così drammatico abbiamo bisogno di qualche sicurezza che forse sarà effimera (il tampone può risultare negativo oggi e positivo fra due giorni naturalmente), ma per un attimo ci tranquillizza, non possiamo far gestire situazioni così delicate dalla burocrazia.

Vorrei fare un'ultima riflessione sulla responsabilità individuale: oggi da una parte abbiamo uno stato paternalista (il *nanny state* che limita la libertà individuale per implementare scelte di salute attraverso norme giuridiche) che decide per noi, ci obbliga a stare in casa, ci dice cosa è possibile e cosa è proibito, ci punisce se vogliamo fare una passeggiata, impedisce le riunificazioni famigliari. Dall'altra delega molto alla responsabilità individuale: sei tu "cittadino competente" che devi metterti in isolamento se pensi di essere "pericoloso" (così hanno detto a mia sorella al telefono), se non lo fai sei responsabile di ciò che accadrà a te e agli altri.

L'adottare un comportamento responsabile, anche sul piano delle scelte relative alla salute, rientra sempre di più nel concetto di "virtù individuale". Siamo costantemente bombardati da messaggi che puntano sulle nostre virtù individuali, che non tengono conto del contesto, delle differenze e delle disuguaglianze. Questo stato di eccezione non fa che amplificare questa tendenza, tipica peraltro del paradigma neoliberista che punta esclusivamente sull'individuo. I positivi sono potenzialmente degli irresponsabili (gli untori), chi va a farsi una corsa è un irresponsabile, i genitori che non riescono a tenere a bada i loro bambini sono irresponsabili e così via.

Ma questo non si può dire, sembra che il virus e l'epidemia abbiano eliminato del tutto la possibilità di dissentire.