

## Non solo comunicazione, ma ... empatia

Anna, paziente e infermiera

Sto entrando a piedi in sala operatoria, mi accompagna un OSS. Sono passata davanti alla sala d'attesa con il mio camicione bianco ... per fortuna è lungo e posso tenerlo chiuso posteriormente con una mano.

Appena entro, mi dicono di aspettare perché la barella non è pronta; un'infermiera mi chiede il nome e mi fa salire. Mi copre con un lenzuolo e la sensazione di calore di quel lenzuolo è l'unico momento consolatorio di quella esperienza. Mi mettono in una saletta di attesa (somigliava a un piccolo magazzino) e un'infermiera seduta sul suo sgabello davanti a un computer chiede i miei dati, ... nessuna parola, solo silenzio. Mi mette la flebo e rimango lì ad aspettare.

Informo l'infermiera che non ho ancora fatto la visita anestesiologicala. "Non si preoccupi" mi risponde, "dopo viene l'anestesista". L'infermiera continua a scrivere nel suo computer ... certamente sta compilando la checklist ... lo deduco dal fatto che mi ha chiesto se sono allergica ai farmaci. Non si avvicina, non mi chiede come sto ... **sono parte della sua routine giornaliera.**

Arriva l'anestesista e mi chiede, dalla porta, se ho problemi al cuore, di aprire la bocca ... ed è finita la visita ... L'OSS arriva, spinge la barella e mi accompagna verso la sala operatoria ... che freddo ... come cigola la barella. Entro e mi posizionano sul letto operatorio. Vedo la strumentista che sta preparando il tavolo operatorio ... nessuno si avvicina, però ho la sensazione che in quella sala operatoria ci sia più di una persona. La strumentista mi dice "Buongiorno", giro la faccia per ricambiare il saluto e l'anestesista in quel momento ha già la siringa pronta e inizia ad iniettarmi un farmaco (la pre-anestesia). "Ahi" dico ... "Beh, allora se le fa male cambiamo posizione alla flebo" ... "No, no proceda pure" ... Quasi, quasi gli chiedo scusa ...

Lucia, paziente operata

Arrivo in sala operatoria sulla barella accompagnata da due OSS. L'ambiente è ampio e luminoso e mi accoglie un'infermiera con il sorriso. "Bene arrivata, come sta? Ha dormito questa notte?" Mi sento sollevata e la tensione che avevo durante il percorso dal reparto alla sala operatoria si riduce.

L'infermiera, sempre sorridente, vuole sapere da me il mio nome e cognome e mi informa che mi verrà chiesto diverse volte, non perché hanno la memoria corta, ma perché tutto rientra in un percorso di sicurezza. L'infermiera mi fa diverse domande e la sua preoccupazione è che io abbia compreso tutto.

**Sento che mi posso fidare** e tutti nei miei confronti hanno atteggiamenti di sostegno alle mie ansie ... Non mi dicono "Signora non si preoccupi, non è niente", ma mi spiegano, momento per momento, quello che mi sta succedendo. Mi scende una lacrima pensando ai miei figli e subito un'infermiera me l'asciuga con una garza ... quel dolce gesto mi ha tranquillizzata ... sono fiduciosa ... andrà tutto bene.