

Infermiera del 118: ogni telefonata è un'incognita

Pubblicato: Venerdì 9 Dicembre 2011



Annalisa è un'infermiera giovane anche se ormai.... "navigata". Diplomata nel 1992 ha imboccato subito una strada pesante: « Già durante il tirocinio mi ero appassionata alla **terapia intensiva** – ricorda Annalisa – si dice che sia l'anticamera dell'obitorio, ma non è assolutamente vero. Sono immobili, silenziosi, ma non per questo non comunicano, non hanno esigenze, non sentano il bisogno del contatto con la realtà. **Come infermiera riesci ad entrare in sintonia con quel silenzio**, raccoglierne i messaggi, il loro particolare linguaggio. C'è molta empatia in quel rapporto e grande sensibilità».

Quando la Regione imboccò la strada del 118, Annalisa scelse di approvare la nuova sfida: « All'inizio mi sentivo un pesce fuor d'acqua. Ma era tutto nuovo per tutti, il servizio stava nascendo con noi. Sono arrivata alla centrale operativa nel 1999 e nel 2000 ho iniziato a uscire in ambulanza e poi con l'automedica».

Alla centrale operativa o in ambulanza, Annalisa vive da 11 anni in prima linea: « In questo lavoro non c'è tempo di riflettere troppo sulle emergenze. Si esce e, in velocità, devi renderti conto di ciò che vedi, reagire con prontezza. Concentrazione e osservazione per dare risposte in pochi secondi. Poi, quando torni a casa, tutto il vissuto ritorna e ti interroghi sulla vita di quel paziente, sulle sue aspettative, sulla fragilità di un'esistenza che può essere stravolta in un secondo. Il fatto è che noi soccorriamo e stabilizziamo il paziente e lo portiamo in Pronto soccorso: **questo spezza il nostro legame e ci lascia aperto l'interrogativo sul futuro**. Una volta rientrati cerchiamo sempre di conoscere le condizioni di chi abbiamo soccorso, proprio per quel rapporto che si instaura anche se per un periodo limitato».

Annalisa è spesso in sala operativa a ricevere le richieste di aiuto: « Qualche volta chi chiama è preso dall'ansia, a volte anche dalla rabbia perchè deve dire due volte le stesse cose (per il doppio passaggio dal centralino 112Nue). Noi dobbiamo fare una serie di domande per inquadrare la situazione e rispondere al meglio. Questa cosa qualcuno non la capisce, ci chiede di sbrigarci e di non sprecare tempo in chiacchiere: così sottovaluta l'importanza di quelle domande necessarie. Capita che dobbiamo usare un tono inflessibile proprio per contenere l'emotività di chi è al telefono».

Fare l'infermiera non è stata una scelta difficile per **Annalisa che ha sempre avuto l'esigenza di**

"mettersi al servizio", le sue giornate sono molto varie e non sa mai cosa possa capitare: « **Le uscite che mi mettono più in ansia non sono quelle delle grandi emergenze**, perchè lì sai sempre cosa devi fare. Paradossalmente, quelle che creano più inquietudine sono le situazioni meno problematiche dove sei costretto a entrare in contatto con il paziente, il suo vissuto, il contesto magari carico di emozioni . **Questo è un lavoro che mi ha aiutato molto**: io sono timida ma non quando esco in ambulanza. Non mi sono mai trovata in mezzo a episodi difficili: in generale ci sono sempre le forze dell'ordine a occuparsi dell'ordine pubblico. E anche quando siamo arrivati per primi non ho mai avuto problemi: **a distanza di 10 anni, la gente conosce perfettamente il servizio e come operiamo e c'è grande rispetto**. Forse ci conosce un po' troppo! **Infatti gli abusi non si contano: telefonate che pretendono l'ambulanza anche quando non ce n'è bisogno**. E questo succede soprattutto nei centri urbani...».

Annalisa sta per iniziare il turno. Non sa come sarà la sua giornata, ma sa che potrà fare ciò che ha sempre voluto fare: dare aiuto agli altri.

Gli articoli precedenti di Storie di corsia

["Ogni giorno assistiamo al miracolo della vita"](#)

[L'anestesia fa paura perchè è un salto nel buio](#)

[Ventenni, infermiere, assistono i malati terminali](#)

[Lavorare in sala chirurgica, con l'adrenalina alle stelle](#)

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it