

Clara Varano: Spiacevole episodio con personale della centrale operativa del 118

Data: Invalid Date | Autore: Redazione



Riceviamo e pubblichiamo

CATANZARO, 19 FEBBRAIO 2015 - Che la **Sanità** fosse allo sbando era ed è, ormai, un dato di fatto sotto gli occhi di tutti, ma che un cittadino, un **contribuente calabrese**, venisse trattato dal personale di turno **questa notte al 118**, come uno **“zerbino”**, sentendo nel giro di un quarto d'ora calpestare tutti i suoi diritti e ricevendo anche una **telefonata di minaccia**, rasenta l'assurdo. Ma procediamo per gradi. Mia **nonna** ha quasi **86 anni**, è stata affetta da un **enfisema polmonare**.

Qualche anno fa ha avuto un **infarto** a causa del quale le è stato impiantato un **bypass**, poco dopo ha avuto una **pancreatite** e in questo momento è affetta da una **piastrinosi**. Un **quadro clinico** che preoccuperebbe chiunque, specie considerata l'età. Per questo motivo, dopo essere stata svegliata in piena notte dalle sue grida e dopo aver cercato invano di tranquillizzarla, dietro sua richiesta, in preda al panico, ho ritenuto opportuno **chiamare il 118**. [MORE]

La signora al telefono, senza chiedere l'età della paziente, dopo aver avuto l'informazione che si trattava di una infartuata e che lamentava forti **dolori di stomaco** e al petto, ha chiesto se mia nonna fosse raffreddata oppure influenzata e se avessimo contattato il **medico** di base o la **guardia medica** aggiungendo che “se la signora necessita di una visita domiciliare bisogna chiamare la **guardia medica**”, come se io, mia sorella o qualcuno dei miei genitori presenti fossimo in grado o avessimo le conoscenze mediche per distinguere se era il caso di chiamare la guardia **medica o il 118**.

“cortesemente l'ambulanza” l'infermiera mi ha risposto. **Nei** non

facciamo cortesie. Dobbiamo servire l'intero territorio, Perché se poi succede qualcosa sul territorio, se succede un incidente grave, se succede un infarto, io devo rendere conto, signora". Come se mia nonna non fosse sul territorio, come se avesse escluso a priori che mia nonna, infartuata, potesse avere un **infarto** in corso e dovessi essere io a stabilirlo. La telefonata prosegue.

"Le infermiere del **118** – dove abita signora? Le mando la guardia medica". La mia risposta: "Mandi chi vuole, poi domani ne ripariamo (ammetto il mio tono della voce alterato, ma da profana ritenevo che mia nonna **85enne** stesse per morire).

"**Io sono qui per fare il triage**" – dice: come se io dovessi obbligatoriamente sapere di cosa si tratti – e non per fare la centralinista. Io sono un'infermiera. Lei deve chiamare il centralino per l'accettazione. Io so quello che devo fare e le mando la guardia medica. Se la guardia medica mi dice che la signora necessita di una **equipe di rianimazione** le mando l'ambulanza". Intanto erano già trascorsi 20 minuti dalla chiamata in emergenza e mia nonna era stesa dolorante sul letto. Alla mia richiesta di avere un suo nominativo o comunque un **codice identificativo** l'infermiera ha detto: "Faccia domanda per iscritto per i miei dati".

Il tempo continuava a trascorrere e dopo tutto ciò, continuando a non tenere in considerazione le condizioni di mia nonna, l'infermiera passa, con un tono di sufficienza, alle richieste sul mio indirizzo, sfoggiando le sue conoscenze geografiche affermando che il quartiere **Santa Maria di Catanzaro** "non si trova a Catanzaro", come fosse in un altro Comune.

Telefonata chiusa. Attendiamo che il telefono di casa squilli, ma niente. **Dopo 21 minuti** ricevo, sul mio telefono privato, senza aver dato alcuna autorizzazione e nonostante avessi lasciato il recapito telefonico domestico, una **telefonata dal 118 sulla mia utenza cellulare**. Dall'altro capo del telefono, la stessa infermiera minaccia di denunciarmi per procurato allarme se mia nonna dovesse decidere di "**firmare per rifiutare il ricovero**", (nel fortunato caso in cui vi sia un posto letto libero in ospedale) oppure "se dovesse risultare che l'ambulanza non era necessaria".

Chiarimo che gli obiettivi del Triage sono:

- Assicurare immediata assistenza al malato che giunge in emergenza;
- Indirizzare alla visita medica i pazienti secondo un codice di priorità;
- Identificare le priorità e l'area più appropriata di trattamento;
- Smistare i pazienti non urgenti;
- Ridurre i tempi di attesa per la visita medica (anche se per i pazienti meno gravi - codici bianchi - con il triage i tempi d'attesa sarebbero più lunghi se confrontati a un accesso alla sala visita basato sul semplice ordine d'arrivo in pronto soccorso);
- Ridurre lo stato d'ansia;
- Migliorare la qualità delle prestazioni professionali del personale in Pronto Soccorso;
- Valutare periodicamente le condizioni dei pazienti in attesa;
- Fornire informazioni sanitarie ai pazienti e ai loro familiari.

Detto ciò, dopo l'arrivo dell'ambulanza mia nonna è stata condotta al Pronto Soccorso e ricoverata in geriatria perché "il quadro clinico preoccupante". Buon per me, mi sono risparmiata una denuncia per procurato allarme, intanto mia nonna rischiava la vita. L'infermiera non ha mostrato alcuna sensibilità verso chi in quel momento era in ansia per un congiunto che stava male. Non ha mostrato alcun interesse, non rivolgendo alcuna domanda mirata ("**che cosa ha? Qual è il problema?**") non corrispondono a domande mirate), per informarsi realmente delle condizioni di salute di mia nonna.

Bisogna morire prima o poi, nessuno vuole vivere in eterno, ma che il **personale** di un **Pronto Soccorso** assuma questo atteggiamento nei confronti di un cittadino e di un **paziente è vergognoso**.

Ora, da giornalista prima e da privata cittadina poi, mi domando e lo domando a **politici**, istituzioni e **dirigenti sanitari**: a che punto siamo arrivati? La **Calabria** è davvero così in basso? **Catanzaro** è messa così male che se un **ambulanza** si occupa di un anziano non può intervenire qualcun altro per un'altra **emergenza**? Oppure tutti i cittadini siamo legittimati a pensare che il valore della vita di un anziano è minore di quello di chiunque altro? Quando finirà il tira e molla con il **Governo** per la nomina di un Commissario? Capisco che il turno di notte possa essere difficile e pesante, che ci sia carenza d'organico, che probabilmente la signora avrà ricevuto 200 telefonate con falsi allarmi, ma mia nonna è un essere umano ed io anche.

Notizia segnalata da: (Clara Varano)

Articolo scaricato da www.infooggi.it

<https://www.infooggi.it/articolo/clara-varano-spiacevole-episodio-con-personale-della-centrale-operativa-del-118/76903>

