



1. AYA

Solita mattina di lavoro; l'infermiera dell'accettazione chiede se posso vaccinare subito l'ultimo bambino della seduta, perché i genitori hanno fretta di recarsi a un appuntamento in un'altra città e temono di fare tardi. L'appuntamento è per Omar, per l'ultima vaccinazione contro il meningococco B.

Entrando vedo che la mamma, giovanissima, è gravida.

- ▶ **Operatore:** Procediamo subito con Omar ma, prima che mi dimentichi, mamma ha già eseguito la vaccinazione contro difterite tetano pertosse, consigliata in gravidanza?
- ▶ **Mamma:** Veramente non so nulla, con la gravidanza di Omar non l'ho fatta.
- ▶ **Operatore:** La vaccinazione è indicata per proteggere il neonato, in particolare dalla pertosse che può essere molto grave nelle prime settimane di vita, fino a che non sarà vaccinato direttamente il piccolino. Se vuole posso vaccinarla adesso, subito dopo Omar, così non deve ritornare. Mi sa che siamo vicini al termine e dovremmo vaccinare almeno 1 mese prima del parto per garantire un'adeguata produzione anticorpale.
- ▶ **Mamma:** Stamattina stessa ho il monitoraggio presso l'ospedale di..., mio marito non ha la patente e dobbiamo andare coi mezzi. Preferirei tornare un altro giorno.
- ▶ **Operatore:** Se preferisci così, dimmi quando puoi venire.

Passo spontaneamente al "tu", è poco più di una ragazzina.

- ▶ **Mamma:** Facciamo all'inizio della prossima settimana.
- ▶ **Operatore:** Ci vediamo martedì, ti aggiungo alla lista. Non dimenticartene!

Vacciniamo Omar e scappano via, senza attendere il consueto periodo di osservazione post vaccinale. Il martedì successivo ho finito i vari ambulatori e sto per andarmene, quando in corridoio mi vengono incontro la mamma e il piccolo.

- ▶ **Mamma:** Si ricorda di me, dottoressa? Ha detto che sarei potuta venire per la vaccinazione della gravidanza.
- ▶ **Operatore:** Certo, vieni che facciamo subito. Accomodatevi!

▶ **Mamma:** Senta, però, c'è un problema: ho ritirato gli esami del sangue e mi hanno detto che ho la leucemia. Io non avevo mai sentito questa parola e su internet ho visto che è una malattia brutta. Sono rimasta male, la prego mi aiuti! Può leggere i miei esami?

▶ **Operatore:** Mi lasci senza parole. Chi ha fatto questa diagnosi? Fammi vedere gli esami, vediamo come posso aiutarvi.

La mamma mi mostra un foglio alla volta, come fosse un indovinello. Prima un esame delle urine, normale. Poi un emocromo con 10 g/dL di emoglobina e sostanzialmente nella norma, compatibilmente con la gravidanza. Quindi i vari dosaggi anti toxoplasmosi, citomegalovirus, ecc. tutti normali e infine un nuovo emocromo, l'ultimo, con l'emoglobina scesa a 8,2 g/dL in 2 settimane, i leucociti in lieve aumento, microcitemia e sideremia di 20.

- ▶ **Operatore:** Scusa, ma in base a questi esami non si può certo fare diagnosi di leucemia. Sicuramente hai una anemia da carenza di ferro, ma è corretto approfondire.
- ▶ **Mamma:** La persona con cui ho parlato mi ha detto leggendoli "so già che tu hai la leucemia". Era molto sicura di sé e mi sembrava un medico.
- ▶ **Operatore:** Ma non hai sentito la tua ginecologa o il tuo curante?
- ▶ **Mamma:** La mia prima gravidanza è stata seguita all'ospedale di.... perché quando è nato Omar ero minorenni. Poi ho cambiato casa; partorirò nell'ospedale di zona, che non conosco, perché è il più vicino e mio marito non guida: visti i rapporti difficili con mio padre mi ha promesso che mi accompagna lui, quando sarà il momento. Adesso ho chiesto una visita ginecologica al consultorio e andrò lì. Intanto cosa facciamo col vaccino?
- ▶ **Operatore:** Sei quasi alla 36ª settimana, e penso che sia meglio vaccinarti ora. In ogni caso il vaccino farà bene al bambino e non farà male a te.

Sono preoccupata e dispiaciuta. Mi chiedo se sia mai stata seguita durante questa gravidanza. Mi chiedo se con una ragazza italiana e senza velo quell'operatore si sarebbe comportato allo stesso modo. Oppure è stato un malinteso, un problema di comprensione della lingua?

Ha già un appuntamento domani col suo curante e dopodomani con la ginecologa. La ragazza è sveglia. Siamo d'accordo di risentirci dopo questi controlli. Temo, però, di non averla aiutata a sufficienza.

2. ROCCO

Altra giornata di lavoro, c'è un caldo tremendo, e noi lavoriamo boccheggiando senza condizionatore perché sono tutti fuori uso da anni, nonostante da anni avessimo sollecitato chiunque, senza risposta. Anzi, per la precisione, ci è stato prestato dalla dialisi un piccolo condizionatore portatile e vetusto, ma è meglio che niente.

Sono il solo medico presente con 5 infermiere e ci dividiamo in 3 ambulatori. Le infermiere dell'ambulatorio 1 mi chiedono un cambio paziente: c'è un papà che dà in escandescenze perché non visitiamo i bambini prima della vaccinazione e suo figlio ha la "febbra".

Di malavoglia dico sì; avere a che fare con certi soggetti aggressivi non è che ti faccia svoltare positivamente la giornata.

Entrano il papà e Rocco, 13 mesi. È la prima volta che giungono presso il nostro CV.

► **Operatore:** Bene, accomodatevi. Può mostrarmi il certificato vaccinale? Vedo che la prima dose è stata eseguita a Roma, le altre in Calabria, tutto corretto. Le vaccinazioni contro meningococco Acwy e morbillo-parotite-rosolia-varicella (MPRV) sono programmate oggi da noi.

► **Papà (in modo molto aggressivo):** Io voglio che visiti il bambino come hanno sempre fatto giù in Calabria. Mica dovevamo implorare, là si che erano organizzati e visitavano tutti. Mi sembra più serio un controllo. Il bimbo è molto strano, abbattuto, si rifiuta di mangiare e fa fatica a bere e ha pure 37,1-37,3 di febbre.

► **Operatore:** Guardi papà, non è che io non voglia visitarlo. Sono pediatra e mi piace molto visitare i bambini. Vorrei solo spiegarle cosa succede in Regione Lombardia. Tutti i bambini hanno un pediatra che li segue e si riferiscono a lui per i problemi di salute. Noi non visitiamo più nessuno, tranne eccezioni, come potrebbe essere nel suo caso. In questo modo possiamo fare molte più prestazioni. Vede, io sono da sola e devo seguire 3 ambulatori. Come può notare lei stesso, se tutti mi chiedessero di visitare il figlio, il tempo non basterebbe.

► **Papà:** Ma il mio pediatra è in ferie.

► **Operatore:** Dovrebbe essere, però, sostituito da un altro pediatra.

► **Papà:** Non mi fido, chi la conosce quella?

► **Operatore:** Scusi, ma anche noi non ci siamo mai visti prima...

Mando una infermiera a cercare abbassalingua e conetti per l'otoscopio, sperando di avere le pile. Sembra una banalità avere questo materiale, ma da quando è cambiata l'organizzazione del lavoro hanno bloccato le forniture.

Faccio spogliare il piccolo e lo visito da cima a fondo, come mi ha insegnato il mio maestro, tanti anni fa. Lo faccio volentieri. Anzi, per dimostrare che in Lombardia non siamo da meno dei colleghi calabresi, visito accuratamente e spiego. Il papà si calma e mi ascolta... intanto sottolineo che non è strettamente necessaria la visita prima di un vaccino, se il bambino sta bene.

Rocco ha una intensa iperemia faringea e ipertrofia tonsillare, mentre la restante obiettività è nella norma.

Non mi sento di vaccinarlo, con sorpresa dell'infermiera perché è rarissimo che rinvii. Se comparisse un febrone, come è probabile, la causa sarebbe di certo attribuita alla vaccinazione.

► **Operatore:** Papà al momento Rocco ha una faringo-tonsillite, nulla di grave. L'aspetto della gola e l'età del bambino mi fanno pensare a una forma virale. Purtroppo non ho a disposizione il tampone per escludere lo streptococco, ma nei bambini così piccoli è una causa improbabile del mal di gola. Rinvio le vaccinazioni di qualche giorno e nel frattempo se occorre dia il paracetamolo per diminuire il dolore o la febbre, se dovesse alzarsi. Se doveste trovarvi in difficoltà, la pregherei di consultare la sostituta della sua pediatra. Io nei prossimi giorni presto servizio in un altro CV per sostituire una collega in ferie. Ci vediamo il...

E così un papà furibondo e aggressivo è diventato gentile ed è uscito continuando a ringraziare. Contro ogni aspettativa, la giornata è svoltata positivamente.

Lo sportello vaccinale ha l'obiettivo di raccogliere segnalazioni e reclami dei cittadini sul funzionamento e il miglioramento dei servizi vaccinali. Simuliamo lo sportello di un Urp/Ufficio relazioni con il pubblico di una ipotetica Azienda Socio Sanitaria Territoriale, dove raccogliere le testimonianze inviateci dai lettori.

► **Cittadino** ► Operatore del Servizio vaccinale