

**IL LIBRO BIANCO DELLA
CONTINUITA' ASSISTENZIALE
DELLA REGIONE PUGLIA:
LE STORIE MAI RACCONTATE**

Marzo 2017

Mi chiamo Ombretta Silecchia e sono un medico di Medicina Generale: lo sono per scelta, avendo accantonato la mia prima specializzazione preferendo il contatto diretto col paziente al microscopio e alle provette. Ho iniziato a lavorare nel servizio di Continuità Assistenziale nel 2007, subito dopo l'abilitazione, dapprima nella ASL Bari e dal luglio 2016 nella ASL Taranto. Il mio primo incarico trimestrale di sostituzione (2007) è stato a Turi: ero in turno da sola e l'ambulatorio sorgeva alla periferia del paese, in una sorta di "cattedrale nel deserto", una struttura sanitaria mai portata a termine ed utilizzata solo per la Continuità Assistenziale e per la attigua postazione medicalizzata del 118. La sede era sprovvista di videocitofono e videosorveglianza e all'ingresso c'era una semplice porta a vetri: la mia unica sicurezza era la presenza dell'equipaggio del 118. Ogni volta che uscivo per una visita domiciliare, soprattutto di notte, qualcuno di loro veniva ad accertarsi che avessi segnato tutti i dati sul registro e, se dopo 15-20 minuti non ero rientrata, prontamente mi contattava al cellulare. Anche quando erano loro ad uscire per un intervento mi chiamavano o mi inviavano un messaggio per sincerarsi che non avessi problemi. Una notte, verso le 3, venne a visita ambulatoriale un ragazzo accompagnato da suo padre: si trattava di una sindrome gastroenterica per cui, dopo aver somministrato dei farmaci im per alleviare i sintomi prevalenti, prescrissi una terapia domiciliare. Subì una vera e propria aggressione dal padre che mi bloccò in un angolo della stanza ed iniziò ad urlare inferocito: la mia colpa era quella di aver fatto una prescrizione e di non aver fornito direttamente i medicinali per la terapia domiciliare. Uno dei soccorritori del 118 in un attimo mi raggiunse in ambulatorio e senza esitare li mise entrambi alla porta. Se fossi stata sola quella notte non so come sarebbe finita: in quel posto sperduto nessuno avrebbe risposto ad una mia richiesta d'aiuto. Eppure Turi era un paese tranquillo...

È a Bari, però, nella mia città, che mi sono "fatta le ossa", quelle vere, nella Continuità Assistenziale durante i nove anni di reperibilità nell'ex DSS 6, principalmente nella sede del San Paolo. Ho avuto l'iniziale fortuna di affiancare colleghi con molta esperienza che mi hanno insegnato "i trucchi" del lavoro in trincea e soprattutto la prima regola della CA:

portare a casa la pelle. Ciò significa non rischiare la vita per una visita od una prescrizione che ritieni inappropriata, soprattutto se chi la pretende ha un determinato cognome. Tante volte di notte sono andata in luoghi dove le Forze dell'Ordine non avrebbero potuto accompagnarmi: nei cortili o sotto i portici qualcuno mi aspettava per farmi strada in sicurezza ("la Dottoressa può passare, l'abbiamo chiamata noi"). Spesso però sono stata minacciata ed aggredita verbalmente in ambulatorio ed in pieno giorno. Una domenica mattina, un utente scaraventò in aria la scrivania perché gli fu negata la prescrizione di un farmaco con nota ministeriale. La Polizia, chiamata dalla collega che era con me, arrivò dopo 45 minuti, quando avevamo fortunatamente già calmato e mandato via il ragazzo con l'aiuto di alcuni dei presenti in sala d'attesa. Uno dei momenti più tristi della esperienza lavorativa in CA coincide con un episodio di cui fui vittima quando ero incinta della mia prima bambina. Un uomo, accompagnato da sua moglie, venne in ambulatorio per richiedere un certificato di malattia per una riferita gastroenterite, pretendendo una prognosi di una settimana. Quando gli comunicai che non avrei potuto dargli più di due giorni, essendo un sabato mattina, iniziò a minacciarmi: mi disse che conosceva il mio nome e la targa della mia auto e che non mi avrebbe fatto più né lavorare né andare in giro per il quartiere. La moglie rimase in silenzio ed io pietrificata di fronte a tanta ingiustificata violenza. Fortunatamente il collega in turno con me rientrò dalla visita domiciliare e, in sua presenza, l'uomo si calmò, prese il suo certificato ed andò via. Piansi tutto il resto del turno per una sensazione di rabbia ed impotenza che non dimenticherò mai. Durante le festività natalizie del 2013, insieme a tutti gli altri colleghi della guardia medica del San Paolo, sono stata perseguitata da un paziente psichiatrico, ben noto alle Forze dell'Ordine, al 118 e ai vari ospedali di Bari e provincia. Inizialmente, si presentò di sera in ambulatorio dicendo "Dottoressa, se non mi fai ricoverare immediatamente ti faccio fare la stessa fine di quella che hanno ammazzato al SIM". Chiamai subito il 118: i membri dell'equipaggio, che ben lo conoscevano, lo tranquillizzarono e il paziente tornò a casa. Dopo poche ore, in piena notte, ritornò in sede per dare fuoco al citofono. Nei turni successivi continuò a telefonare, sempre

con la richiesta di ricovero, ed una domenica pretese una visita domiciliare: "se non vieni subito e non mi porti in ospedale, vengo lì e spacco tutto". Contattai la Polizia, spiegando la situazione e chiedendo di essere accompagnata al suo domicilio e mi fu risposto "Dottoressa, non facciamo servizio di scorta: lei vada e ci chiami se dovesse avere problemi". Provai, quindi, a chiedere supporto ai Vigili Urbani e fui più fortunata: mi accompagnarono dal paziente che era fuori di senno e minacciava di fare del male ai suoi genitori. Quella volta, l'ambulanza del 118 da noi chiamata, lo portò in Ospedale e per molto tempo non avemmo più sue notizie.

Il primo Luglio del 2016 ha avuto inizio il mio incarico di sostituzione a Statte (TA). Ricordo bene che, il giorno della firma del contratto, molte colleghi cercarono di farmi desistere da quella scelta "Sei pazza: tu non hai idea di cosa sia quel posto". Non mi curai affatto di queste che ritenevo solo "voci", forte anche dei miei anni di esperienza lavorativa a Bari. Prima dell'aggressione del 27 febbraio 2017, un paio di volte mi ero già trovata in situazioni difficili. Ad Agosto, un ragazzo ubriaco mi convinse in piena notte a farlo entrare in ambulatorio: stava male, diceva, aveva difficoltà a respirare. Dopo una breve visita, iniziò a palesare il vero motivo per cui era lì: mi confidò di essersi innamorato di me. Da qualche settimana, a suo dire, si appostava fuori dall'ambulatorio e quando riconosceva la mia auto si nascondeva e passava buona parte della serata ad aspettare che uscissi per qualche visita domiciliare. Le sue parole mi inquietarono non poco ma riuscii a mantenere la calma. Mi chiese un bicchiere d'acqua e andai a prenderlo nella stanza riposo: in un attimo mi fu alle spalle, mi voltai e lui mi bloccò sulla porta. Indicando il letto, disse: "Fermiamoci qui, voglio baciarti". Lo spinsi con forza nel corridoio e gli intimai di andarsene: se non lo avesse fatto immediatamente, gli dissi, avrei chiamato i Carabinieri. Mi supplicò di non farlo: apparteneva ad una famiglia molto conosciuta nel paese, sua sorella era un medico, e lo avrei rovinato. Andò via. Ne parlai con le colleghi ma con nessun altro, soprattutto non dissi nulla a mio marito, che già non era sereno rispetto alla mia situazione lavorativa. Un paio di mesi fa, invece, una sera, alle 22:20

si è presentato in ambulatorio un uomo dall'aspetto molto trasandato, a suo stesso dire senza fissa dimora, chiedendo la somministrazione di un ansiolitico in gocce. Dopo aver assunto 20 gocce di Tranquirit, che fortunatamente avevo in borsa, è rimasto lì seduto di fronte a me per 30 lunghissimi minuti e più volte mi ha chiesto di poter dormire in sala d'attesa. Ho cercato in tutti i modi di spiegargli che non era possibile ma sembrava veramente non ascoltarmi. Mi ha salvato l'arrivo in ambulatorio di una famiglia che richiedeva una visita per il bambino con febbre.

Il 27 febbraio 2017, a Statte, sono stata vittima dell'aggressione balzata agli onori della cronaca e che mi ha portato qui, a scrivere la mia storia e a raccogliere quelle dei colleghi che mi hanno contattato per esprimermi la loro solidarietà.

Mi chiamo Ombretta Silecchia e sono un medico che lavora per il Servizio di Continuità Assistenziale della Regione Puglia. Dal 27 febbraio il mio nome non è più Ombretta ma Monica, Pierfrancesco, Enrica, Floriana, Clara, Francesca, Lucia, Filomena, Paola...

Sono i nomi dei protagonisti delle storie di questo libro bianco della CA che vi chiediamo di leggere con attenzione.

TESTIMONIANZE

Ore 20.00. Puntuali cominciano ad arrivare i pazienti: anziani soli, coppie, mamme apprensive con i loro bambini ammalati. Si avvicendano frequenti e numerosi e tu presti loro cure con professionalità e disponibilità. Fuori dall'ambulatorio distrattamente senti voci di passanti e automobili che passano veloci.

Ore 23:00. Il via vai di pazienti si fa più lento e fuori vedi solo qualche auto passare frettolosa.

Ore 01:00. Il citofono ora suona molto meno e sai che chi verrà a farsi visitare lo farà solo per urgenze. Fuori strade buie e deserte.

E allora inizi a temere che possa tornare il solito vecchietto che, con la scusa di farsi controllare la pressione arteriosa, cerca sempre di allungare le sue mani su di te o ti racconta di essere ancora un uomo prestante e ti chiede se vuoi che te lo dimostri. È un contadino, un uomo ancora forte fisicamente e che quindi potrebbe, se solo lo volesse, fare di te ciò che vuole.

O peggio quel ragazzo alcolizzato e drogato, alto 1,80 per 90 kg di muscoli che di solito viene in preda ad una crisi di astinenza e ti chiede, no anzi, pretende da te dei farmaci.

Sai che d'ora in poi il buio e il deserto intorno renderanno vane le tue eventuali richieste di aiuto, non ci sarà nessuno a soccorrerti in sala d'attesa o lì fuori, qualora ne avessi bisogno e che la pattuglia di Carabinieri più vicina per raggiungerti ci metterà 45 minuti. E allora ogni volta che suona il citofono apri timorosa, sperando sia qualcuno che ha davvero bisogno di aiuto e che non debba essere tu a doverlo chiedere.

Poi squilla il telefono e qualcuno dall'altro lato ti chiede, o forse come spesso accade, pretende che tu vada a casa sua. Prendi la tua auto e ti aggiri per strade buie e deserte, entri in case di sconosciuti e non sai chi troverai, forse quell'uomo psicotico che non sai mai come reagirà.

Non sono solo fantasie di ragazze o donne timorose e insicure ma paure reali e fondate, perché il vecchietto che ti racconta le sue fantasie su di te

viene ad ogni turno; perché il drogato palestrato ha già sfondato una volta l'instabile porta dell'ambulatorio e ha aggredito fisicamente il tuo collega, distruggendo la sede e rubandogli anche l'auto; perché il maniaco che ti chiede la visita domiciliare una volta si è fatto trovare nudo in casa al tuo arrivo.

E allora pensi che fai il mestiere più bello del mondo ma nel modo peggiore in cui si possa fare, senza le adeguate misure di sicurezza e senza nessuna garanzia per la tua incolumità.

Continui a farlo, con la passione di sempre e con l'entusiasmo di sempre, ma con la paura nel cuore perché per i tuoi pazienti faresti di tutto, tranne rimetterci la vita.

Testimonianza della dott.ssa Monica Valente, sino al mese scorso incaricata a tempo determinato presso la sede di Ascoli Satriano (FG). Solo per un cambio turno, non era al lavoro il 27 gennaio 2017, giorno dell'aggressione al collega dott. Fabio Silvestri.

Mi chiamo Paola Caputo, ho 31 anni e a Dicembre 2015 ho conseguito il Diploma di Formazione Specifica in Medicina Generale. Da Gennaio 2016 ho iniziato a lavorare nell'ambito della Continuità Assistenziale a Taviano (LE). Durante i miei turni non sono quasi mai rimasta sola: ho sempre sentito la necessità di farmi accompagnare da mio marito o da mio padre. Non è facile lavorare di notte, sola, senza nessuna forma di protezione. Mi sono capitati episodi in cui alcuni pazienti alludevano al fatto che fossi una giovane e bella dottorella in modo insistente, ma per fortuna l'intervento di mio marito non ha mai creato situazioni troppo spiacevoli. Sono rimasta sola una volta di notte per qualche ora e mi sono sentita in difficoltà perché in ambulatorio era solita venire una signora con problemi psichici che cercava di dormire in guardia, ed aveva già minacciato un collega con una bottiglia di vetro rotta. Spesso venivo chiamata in visita domiciliare in piena campagna, in posti isolati, dove se chiedi aiuto non ti sente proprio nessuno. **Ho lasciato questo lavoro perché non lo ritengo sicuro.** Non avevo la possibilità di continuare ad essere accompagnata in quanto anche mio marito è un medico, per cui oltre alle mie notti doveva fare le sue. **Questa non è vita.**

Mi chiamo Pierfrancesco Zinzi, frequento il corso di MMG presso l'ASL di Taranto ed ho lavorato anche a Statte, sede di cui conosco bene tutte le criticità. Vorrei raccontare ciò che mi è capitato esattamente il 20.09.2016. Ero reperibile per il DSS 6 della ASL Taranto e quel giorno, una domenica, avevo 24 ore di turno a San Marzano di San Giuseppe. Verso le 20.00 si è presentata in ambulatorio una persona che mi ha rivolto queste testuali parole: "Dottore stavo a casa e volevo uccidere mia madre, ora che sono qui voglio uccidere pure te! Aiutami, chiama qualcuno". Tra l'interdetto e l'impaurito, ho cercato di tranquillizzarlo ma improvvisamente questo paziente, ovviamente psichiatrico, ha cambiato faccia e mi ha messo in un angolo, pronto a scaricare la sua violenza nei miei confronti con un pugno. Mentre cercavo di difendermi, ho iniziato a gridare chiedendo aiuto (la guardia medica è in un poliambulatorio al cui piano superiore è sita la postazione dei soccorritori del 118). Non so per quale motivo quest'uomo si è bloccato e non mi ha scagliato il pugno. Sono riuscito a divincolarmi e a correre via, con alle spalle questa persona che mi rincorreva. Uno dei soccorritori, malauguratamente, è diventato il nuovo bersaglio di questo paziente da cui ha ricevuto un calcio. Il soccorritore ed io siamo quindi riusciti a scappare e a barricarci in una stanzetta e prontamente abbiamo chiamato i carabinieri. Dalla finestra abbiamo visto questo individuo, nel cortile del poliambulatorio, riempire di calci e pugni un uomo, che abbiamo poi scoperto essere suo fratello, arrivato sul luogo insieme ai CC. Per farla breve, abbiamo chiamato il 118 e tra le rassicurazioni del fratello, del 118 e dei Carabinieri a vigilare, il paziente è stato sottoposto a terapia farmacologica e trasportato in Ospedale. In tutto ciò, io non solo **ci ho rimesso la mia sanità mentale (solo chi ha vissuto un episodio simile sa cosa vuol dire continuare un turno in quelle condizioni e tornare a lavorare con la costante paura)**, ma anche dei soldi visto che, nel tempo intercorso tra la chiamata ai CC ed il loro arrivo, questa persona ha vagato in solitaria nel poliambulatorio e ha avuto la possibilità di derubarmi. **Questa è la mia esperienza che non auguro a nessuno.**

Mi chiamo Enrica Petraroli e il 25 dicembre 2011 ero di turno (8-20) nella sede di Continuità Assistenziale di Pulsano (TA), dove l'ambulatorio è attiguo alla postazione del 118. Ricordo che nel pomeriggio mi chiamano per una domiciliare a Gandoli, inserisco i dati sul registro, metto il cartello “medico in visita domiciliare” e mi reco a casa della paziente. Al mio ritorno in sede, noto l’assenza dell’ambulanza del 118 e mi accorgo che la porta esterna, abitualmente chiusa (i pazienti devono citofonare per entrare in ambulatorio), è spalancata. Entro in sede e mi vengono incontro tre ragazzi che iniziano ad alzare la voce e a minacciarmi. Vista la situazione chiamo i Carabinieri che mi raggiungono dopo più di trenta minuti. Fortunatamente, nell’attesa, arriva mio marito ma le discussioni continuano e anche lui viene minacciato. Una volta arrivati i Carabinieri e calmatasi un po’ la situazione, in presenza del maresciallo, visito uno dei tre ragazzi che mi aveva minacciato e che presentava una lieve emorragia congiuntivale. La situazione sembra essersi conclusa ma, una volta andati via tutti e rientrato l’equipaggio del 118, ci rendiamo conto che quei ragazzi avevano arrecato numerosi danni alla struttura. Ho dovuto pertanto richiamare i CC e alla fine del turno mi sono recata in caserma per mettere tutto a verbale. Mentre attendevo in commissariato vedo arrivare il ragazzo che era stato condotto in caserma e che, anche in questa circostanza, continua a minacciarmi. In conclusione, non ho più sporto denuncia perché ho avuto troppa paura e i genitori del ragazzo si sono impegnati a pagare i danni arrecati alla struttura. **Inutile dire quanto fossi terrorizzata. Non sono più riuscita a fare un turno in quella sede.** Questo è solo l’evento peggiore che mi sia capitato ma tanti altri mi hanno terrorizzato: a Maruggio, per esempio, sono stata chiusa da un paziente nella stanza riposo. Spero davvero che le cose cambino per poter svolgere il mio lavoro in maniera più serena.

Mi chiamo Floriana Di Mambro, ho lavorato per un anno nella sede della Continuità Assistenziale di Mottola, dove ho avuto problemi con un tossicodipendente che sistematicamente richiedeva siringhe e con un paziente psichiatrico che più volte si è presentato in ambulatorio o mi ha contattato al telefono, riferendo anche strane voglie sessuali. La guardia medica di Mottola, fortunatamente, è all' interno dell'Ospedale e i colleghi del 118 e la guardia giurata mi hanno sempre aiutata in queste situazioni. A Talsano, invece, una notte sono stata chiamata per una richiesta di visita domiciliare da un detenuto che abitava in una zona popolare, da tutti considerata a rischio, e che mi ha minacciato perché pretendeva gli portassi la tachipirina per la febbre. Ho chiamato i Carabinieri e per fortuna ne ho trovato uno disponibile che mi ha accompagnato a casa dello stesso. **La nostra sicurezza, però, non può dipendere dalla fortuna di incontrare il carabiniere o il poliziotto disponibile: dovrebbe essere la prassi.**

Mi chiamo Clara Patrono e lavoro nel Servizio di Continuità Assistenziale della ASL Taranto dal 2006. In dieci anni ho girato parecchie sedi e innumerevoli sono state le situazioni pericolose o potenzialmente tali che ho vissuto. Nel 2008, a Talsano, dopo che fu sospeso il servizio di vigilanza, in pieno giorno, ho subito, insieme a due colleghi, un'aggressione (minacce verbali e danni alla struttura) da parte di alcune signore, con bambini a seguito, che pretendevano la prescrizione di un antibiotico durante l'orario di chiusura dell'ambulatorio (13-15:30). Sempre a Talsano numerose erano le richieste di visite domiciliari da parte di utenti che vivevano in condizioni difficili che più di una volta ho segnalato ai Servizi Sociali: in certe abitazioni anche i miei colleghi, uomini, avevano paura a recarsi da soli. **A Lizzano, invece, non sono mai andata da sola a svolgere il turno ma ho sempre sentito la necessità di farmi accompagnare da qualcuno della mia famiglia, vista l'aggressività dell'utenza.** Una volta sono stata pedinata in auto da un uomo che non credeva che stessi chiudendo temporaneamente l'ambulatorio per andare a fare una visita domiciliare urgente: ho vissuto attimi di terrore sin quando non ho raggiunto l'abitazione dove ero diretta e quest'uomo si è finalmente dileguato. A Crispiano, un paese nel complesso tranquillo, ho avuto problemi con un malato psichiatrico, noto anche alle Forze dell'Ordine, che richiedeva frequentemente visite domiciliari. Ogni volta che telefonava in guardia, il cuore batteva all'impazzata: tutti erano a conoscenza della pericolosità di questo utente che una volta aveva letteralmente tentato di sequestrare una collega nella sua abitazione ma, nonostante questo, i Carabinieri erano restii ad accompagnarci da lui.

Mi chiamo Lucia Marasciulo e nell'estate del 2012 ho lavorato nel Servizio di Continuità Assistenziale di Sava (TA). **La sede era decisamente isolata per cui ho sempre sentito la necessità di farmi accompagnare da mio padre.** Un giorno si è presentato in ambulatorio un paziente straniero, le cui difficoltà linguistiche erano aggravate dagli esiti di una tracheostomia, con la pretesa della prescrizione di un farmaco con nota ministeriale. A nulla sono servite le mie spiegazioni sull'impossibilità di erogare tale prestazione: l'utente ha iniziato ad inveire contro di me e a minacciarmi con gesti inequivocabili. L'ambulatorio era privo di qualsiasi via di fuga e ho dovuto aprire la porta per chiedere aiuto ai pazienti in sala d'attesa e a mio padre. Quando sono intervenuti i Carabinieri, il soggetto, a loro noto, si era già dileguato. Sempre a Sava frequenti erano gli accessi ambulatoriali da parte di tossicodipendenti che cercavano farmaci e siringhe: uno di loro, seguito dal SERT locale, sprovvisto di metadone, un giorno venne a chiedermi la prescrizione di Contramal, Xanax e Rivotril che fui costretta a fare sotto minaccia. Ho saputo successivamente che il soggetto era stato arrestato per aver aggredito i suoi genitori con un'ascia.

Mi chiamo Francesco De Veredicis e sono un medico di Continuità Assistenziale. Desidero contribuire a migliorare e a rendere più sicure le condizioni di lavoro dei medici impiegati sul territorio della Regione Puglia, attraverso la mia testimonianza sull'inesistenza in diversi presidi della CA della benchè minima forma di tutela, protezione o salvaguardia dei colleghi, con rischi gravi, talora mortali, per l'incolumità fisica e psichica. Di recente ho lavorato nella sede di Orta Nova (FG): è stata **una delle esperienze più disumane e degradanti** per la nobile arte e scienza medica che vuole e deve essere un servizio svolto in sicurezza per il cittadino e per il medico, al fine di produrre una società serena ed una generale buona salute. Ad Orta Nova esiste un presidio di CA con un solo medico in turno per una popolazione che ammonta a più di 17000 anime, senza includere extracomunitari e nomadi che si presentano in ambulatorio, spesso in stato di ebbrezza o di alterazione psichica, generando alterchi e litigi con l'utenza in attesa. Nel presidio di Orta Nova, infatti, mi sono trovato, come altri colleghi, a svolgere il turno con numerose persone in attesa di assistenza e richieste di visite domiciliari, alle quali ho dovuto accorrere per reali o sospette patologie in atto, scatenando l'ira dei pazienti con rischio di aggressione, insulti e pesanti minacce. In tutto questo marasma, non esiste soprattutto di notte un servizio attivo di sorveglianza e tutela. Delle diverse situazioni che ho vissuto, cito un litigio tra un tossicodipendente in cura presso una comunità ed un paziente in attesa con un principio di rissa bloccato dagli astanti e con precedenza forzata al tossico in agitazione psicomotoria per evitare conseguenze più gravi. Mi auguro che il mio contributo sia preso seriamente in considerazione dagli organi competenti per porre subito riparo e garantire la giusta e sicura assistenza al servizio svolto dai medici, quale spetta ad una società che si ritenga realmente civile ed evoluta. Rilascio pertanto questa testimonianza sicuro della vostra sincera intenzione di intervenire al meglio per il bene comune.

Mi chiamo Filomena Ladisa e durante il Corso di Formazione Specifica in Medicina Generale (2011-2014) sono stata reperibile per il Servizio di Continuità Assistenziale della ASL BA nell'ex DSS 6, effettuando turni prevalentemente nella sede dell'ex CTO (Quartieri Libertà, San Girolamo, Fesca). In quella sede è prevista, nonostante un'altissima affluenza specialmente nei diurni, la presenza di un solo medico. Non esistono misure di sicurezza, ma fortunatamente è costantemente attivo il servizio di portineria della struttura sanitaria (non certo della guardia medica). La presenza del portiere, infatti, spesso mi ha salvato in situazioni estremamente difficili. Molte volte sono stata aggredita verbalmente, insultata e minacciata dagli utenti e, non di rado, ho avuto paura per la mia incolumità fisica. Ricordo perfettamente ciò che accadde in un primo pomeriggio dell'estate 2015. La sala d'attesa era piena di gente. Dopo aver atteso pazientemente il proprio turno, un uomo fece il suo ingresso in ambulatorio, chiuse la porta, si mise seduto e mi disse "Se non mi fai ricoverare immediatamente in Psichiatria, ti faccio fare la stessa fine della Dott.ssa Labriola.". Ripeteva ossessivamente: "Devi chiamare, chiama subito, chiama...". Contattai immediatamente il 118 e attesi l'arrivo dell'equipaggio assieme al portiere che avevo fatto entrare nella sala visita. Un pomeriggio dell'autunno 2015, invece, ricevetti una telefonata da parte di un pregiudicato, di cui era noto l'abuso di sostanze stupefacenti, che pretendeva la prescrizione a domicilio di farmaci per terapia cronica. A seguito del mio motivato rifiuto, mi riempì di parolacce e mi minacciò di morte "ho ucciso tanta gente, adesso prendo la pistola, vengo lì e ti sparo". Al termine della nostra conversazione, fui contattata prima dai Carabinieri e poi dalla centrale operativa del 118 a cui l'uomo si era rivolto: secondo l'infermiere della CO avrei fatto meglio ad andare "Dottoressa è rischioso negare un intervento a certe persone". Fortunatamente arrivarono presto le 20 e il cambio turno: il collega, informato dell'accaduto, senza esitazione si recò a casa dell'uomo, sollevandomi così da quell'angoscia. Anche le visite domiciliari mi hanno creato spesso ansia e paura in quei quartieri della città, tanto che durante i turni di notte mio fratello era sempre con me. Una sera, ad esempio, andai a visitare una donna di circa 80 anni che

trovai nel letto senza alcun indumento indosso. I muri dell'abitazione erano tappezzati da strani quadri, quasi tutti dei nudi, c'erano escrementi sul pavimento e un forte odore di urina pervadeva tutto l'ambiente. Il figlio mi mostrò la terapia psichiatrica sua e della madre. Contattai il 118 ma, subito dopo la telefonata, aprii la porta ed uscii in fretta dall'appartamento, dicendo loro che avrei atteso fuori l'arrivo dell'ambulanza. **Ero terrorizzata.**

Mi chiamo Francesca C. e circa un anno fa ho fatto dei turni di Continuità Assistenziale nella Asl Bari, in un paese dove il medico di turno è solo, anche se l'ambulatorio si trova nei pressi di un Punto di Primo Intervento: pochi passi li dividono ma intervallati da corridoi, porte antincendio e una rampa di scale. Pertanto, si è comunque soli.

Una sera, verso le 22, chiamò un signore sulla quarantina per un'algia testicolare, a sua detta post-traumatica, motivo per il quale gli consigliai di recarsi in un PS per accertamenti urgenti, vista anche la sua età fertile. Lo stesso insistette per essere invece visitato in guardia medica, pertanto, dopo essere stato da me informato sugli orari della nostra attività ambulatoriale, decise di presentarsi alle 22.30. Il paziente era sofferente, in apparente imbarazzo per la visita ai genitali. Durante l'esame obiettivo, mi chiese di spiegargli cosa stessi facendo (ad esempio la transilluminazione). Alla fine gli consigliai comunque di recarsi in PS, quindi preso l'allegato M, poco convinto di recarsi in ospedale, si allontanò tranquillamente.

Circa due settimane dopo, alle ore 22.00 ricevetti una telefonata in ambulatorio: dall'altra parte, un signore che inizialmente non parlava e che, in seguito a miei diversi tentativi di mettermi in connessione, disse "pronto Dott.ssa C.? È lei?". Era lo stesso paziente di quella sera, che mi raccontò di non aver fatto alcun accertamento consigliato, nonostante il dolore persistente. Anche in quell'occasione, gli ribadii la necessità di sottoporsi a degli esami strumentali più che ad una visita medica, ma nuovamente insistette per venire in ambulatorio perché "dottoressa lei mi ha già visitato, è meglio se mi rivede lei".

Raggiunse la sede sempre verso le 22.30 e, con molto meno imbarazzo della volta precedente, appena entrato si stese sul lettino e si abbassò pantaloni e mutande. Sorvolando sui modi del paziente, procedetti alla visita, terminata la quale, ancora una volta, gli consigliai un approfondimento diagnostico. Il paziente però mi disse che il dolore si era spostato in altri punti e mi chiese di ricontrillare. In ultimo, mi disse che aveva dolore anche al glande a causa di una pallonata presa il giorno stesso durante una partita di calcetto. A quel punto, insospettita dalle continue

richieste di ispezione e di palpazione, dissi al paziente stesso di mostrarmi la zona e di fare lui dei movimenti che mi permettessero di ispezionare la zona. Non riscontrando assolutamente nulla di anomalo, terminai la visita. In quel momento il paziente ebbe un'erezione, tardò diversi minuti per rialzarsi e coprirsi. Io intanto mi allontanai e feci finta di nulla, iniziando a scrivere il mio referto. Quindi si alzò, si mise in piedi al di là della scrivania e si sistemò di fronte a me, tardando a riallacciarsi i pantaloni. In quel momento arrivò una telefonata e ne approfittai per dirgli che poteva andarsene e fare gli accertamenti che gli avevo consigliato perché non aveva senso rivederlo ancora. Passò circa mezz'ora e ricevetti una telefonata: inizialmente non si sentiva nulla se non il fiato di una persona. Dietro mia insistenza, qualcuno rispose: era di nuovo lui che chiedeva con insistenza se poteva in quel momento avere un rapporto sessuale o masturbarsi. Credo professionalmente di avergli risposto di no, vista la sintomatologia dolorosa che egli stesso riferiva, ed interruppi la conversazione. In quel momento iniziai a realizzare che ero stata "fortunata", che ero tranquilla perché sapevo che nell'altra stanza c'era il mio compagno, ma se così non fosse stato? Se più che un'esibizionista o un disturbato, fosse stato un uomo intenzionato ad avere un rapporto ovvero a stuprarmi? Sono stata fortunata ma non ne gioisco: non posso affidare la mia vita sul posto di lavoro alla fortuna o alla possibilità che qualcuno della mia famiglia mi accompagni. **La violenza anche solo psicologica, quel sentirsi abusati anche se non in maniera esplicita, è una macchia sporca che non riesci a pulire, è una sensazione che ti porta ad essere sulle spine ogni qual volta tu debba aprire la porta dell'ambulatorio ad uomo estraneo. Sola. Di notte.**

RACCONTI

I protagonisti di questi racconti hanno espressamente richiesto che i loro nomi non fossero resi noti.

ANONIMO, ASL TA

Era una sera d'inverno. Fredda. Una di quelle sere in cui il telefono è bollente, le richieste di visita domiciliare si sovrappongono, il triage telefonico è fondamentale, ma devi stare attenta a non sottovalutare alcuna sintomatologia. Stasera siam tutte donne in guardia, fa freddo, le strade sono semi-deserte.

Sono le 21.30, sono di ritorno dalla mia seconda domiciliare. Rispondo al telefono: "Dottoressa il bambino sta malissimo, ha 2 anni, ha la febbre altissima, e respira male. Venga subito. Non accetto che non veniate, e fate pure presto""Un attimo, mi dica meglio. Vengo da lei, ma mi spieghi meglio"..."Quando vieni qua ti dico, muoviti scrivi: via...n 105"..."Io questa via la conosco, ma non ricordo un civico così alto"...."Vieni ho detto, e non citofonare, fammi lo squillo a questo numero 342....., che ti vengo a prendere, vieni subito: è urgente".

Che maleducazione mi dico, ma penso al bambino, non starà bene davvero. Rimetto il cappotto e salgo in macchina: che grande questa città, ma quanta poca gente in giro stasera.

Ecco qua il 99 è l'ultimo civico di questa via, lo dicevo io, ma è tutto buio, tutto spento, bah strano. Parcheggio qui di fronte. Aspetto. Chiamo il 342, ma risulta inesistente. Avrò sbagliato a digitare, riprovo. Nulla. Sento dei passi indistinti, si fanno sempre più veloci, ma da dove vengono? Sbuca un ragazzino, avrà l'età di mio figlio, si ferma, mi guarda, ricomincia a correre, in un lampo mi ha strappato la borsa, sono a terra, che dolore...ma lui dov'è? Provo a rincorrerlo. Ma cado ancora, nessuno che possa aiutarmi. E' finita, la mia borsa, con i ricettari, i timbri, il mio stetoscopio, e tutti gli strumenti del mestiere che amo, che amavo, che forse non amerò più, sono andati via con una telefonata fasulla, ad un indirizzo fasullo, un numero di telefono fasullo. **Resta solo un gran dolore, un omero fratturato, ma fa più male dentro.**

ANONIMO, ASL TA

E' domenica mattina. Una domenica di sole, le campane rintoccano, la città si popola di genitori e bimbi a piedi e in bici. Sono le 8.30, c'è un bel clima tra noi colleghi, l'atmosfera è leggera anche se, appena iniziato, il ritmo di lavoro è già sostenuto.

Arriva in ambulatorio un uomo, malcurato, barcollante, vuole delle ricette "perché il suo medico non gliele fa". Chiede gli venga prescritto il Rivotril gocce, ne vuole 3, li vuole su ricetta rossa. Gli diciamo che non possiamo andare incontro alle sue richieste, che possiamo prescriverne al massimo una confezione, peraltro su ricetta bianca, a pagamento.

Lui sbraita, si agita, dice che ha solo un euro per prendere il bus, il suo alito emana un forte odore alcolico. Ci chiede soldi in prestito, li chiede ai pazienti in sala d'attesa, poi torna in ambulatorio, ed estrae dalle sue tasche un taglierino, poi un cacciavite. Ci chiede di scegliere con cosa ci "deve ammazzare". Siamo immobilizzati, terrorizzati, nessuno di noi è nella posizione giusta per immobilizzarlo, nessuno può chiamare le Forze dell'Ordine per un aiuto. Guardo la collega seduta alla scrivania, inizia a piangere, mentre piange scrive le confezioni di Rivotril su ricetta rossa; siamo inermi, siamo sfiduciati, strappa via la ricetta dalle mani della collega e fugge, non dà nemmeno il tempo di farci registrare i propri dati. Avvisiamo le Forze dell'Ordine, diamo nominativo e via di residenza: è a loro noto. Forse lo raggiungeranno, forse lo fermeranno, quella ricetta non varrà, ma cosa importa ormai. **E' la nostra dignità, è la tranquillità di una armoniosa domenica mattina di lavoro e di chissà quante altre future domeniche mattina che sono volate via con quel taglierino e quel cacciavite.**

ANONIMO, ASL TA

Sono le 2 di notte. La serata lavorativa è iniziata da sei ore. Non un momento di pausa, che sembra però arrivare adesso. Arriva una telefonata della centrale del 118: "Dottore, abbiamo ricevuto una chiamata da via....., si tratta di un dolore addominale, gli abbiamo attribuito un codice bianco col triage telefonico, potreste andarci voi?. Il paziente però, sembra un po' agitato. Fateci sapere"

Mi metto il giubbotto, guardo fuori, piove. Mi armo di pazienza, sento sarà una visita difficile. Arrivo al numero civico indicato. Citofono, salgo e ad accogliermi ci sono i due figli del paziente che sono molto nervosi e inveiscono contro di me perché "sei venuta un quarto d'ora dopo la mia telefonata" e poi "è urgente, noi vogliamo il 118". Non ci faccio caso, entro in casa. I figli danno due mandate alla porta, mi guardo indietro, le chiavi restano attaccate alla serratura (meno male mi dico).

Visito il paziente mentre mi dice "che sono una stronza senza cuore verso le persone che stanno male". Addome non dolente alla palpazione superficiale e profonda, mi dice che poco prima "era andato in bagno e si era liberato". Scrivo il referto, mi fuma addosso. Poi mi dice "adesso scendo con te e mi porti a fare la TAC addome in ospedale". Io dico che non posso, che la mia macchina aziendale non è fatta per portare in PS, che io non sono il 118. Poi prende una spranga di ferro, asse portante probabilmente di un vecchio letto, e inizia a sbatterla contro le pareti, poi contro i mobili, i figli non lo fermano, lui mi dice che "adesso la proviamo in testa a te". Mi alzo, passo tra i due figli che non vogliono farmi strada e ridono di gusto, lui mi chiede "dove stai andando?", io mi invento che non prende il cellulare e devo andare fuori a chiamare chi lo deve portare a fare la TAC. Apro la porta, scendo le scale più velocemente possibile, tremo.

Ho fatto appena in tempo a prendere la mia borsa. Sono impaurita, ma mi metto in macchina e fuggo via verso la sede. Fino alle 8 ho l'angoscia che quella gente possa venire in guardia e sfasciare tutto.

Ma poi arriva la luce del mattino, le agognate 8.00. Fuori ha smesso di piovere, ma dentro di me no. Io non mi arrendo, questo lavoro voglio continuare a farlo, ma la prossima volta temo non sarò così fortunata.

DOTT.SSA G.R.

San Vito dei Normanni (BR). Non essendo ancora pratica alla guida, vado a fare il turno di notte con la mia amica, nonché collega. La sede è quasi in periferia, immersa nel giardino di una casa di riposo, distante dall'ingresso di questa circa duecento metri, percorrendo un tratto di strada buio. Si presenta da noi un uomo sulla cinquantina che da subito ci appare psichiatrico, perché dall'eloquio del tutto sconnesso e insensato. Pretende di dormire in guardia, esige un letto. Tra le righe intuiamo che è scappato da una comunità. Con la scusa di mostrargli dove sta la casa di cura lo conduco fuori dalla guardia e ci chiudiamo dentro. Allertiamo subito i Carabinieri che ci dicono che lo stavano cercando. Inutile dire che quella sera **avevamo un'angoscia terribile ad uscire per le visite domiciliari**.

Orta Nova (FG). Mi avevano parlato di Orta Nova come di una delle sedi più difficili del foggiano, ma in realtà di tutta la Regione. Difficile per la mole di lavoro, sproporzionata in relazione al numero di abitanti e spropositata per un medico solo. Mi aveva incuriosito la frase del funzionario alla firma del contratto: "beh sì, anche delle donne ci hanno lavorato..." ma non ci avevo fatto caso più di tanto. Avevo già lavorato in guardia medica, non mi spaventa lavorare tanto, neanche lavorare a 200 km da casa e sono dell'idea che un'opportunità lavorativa non vada mai rifiutata. Si erano dimenticati di dirmi che fosse una sede difficile perché isolata: è vero, c'è la postazione del 118 al di là del corridoio, ma direi che se qualcuno urlasse dall'ambulatorio difficilmente verrebbe ascoltato. La sede è confinata quasi alla periferia del paese, intorno non c'è nulla, solo un giardino, e a 200 metri delle abitazioni. L'ambulatorio è chiuso da una porta a vetri. Da quando ho acquisito autonomia con l'auto ho sempre lavorato da sola. Non è possibile che si possa essere nella necessità di farsi accompagnare a lavoro da qualcuno. Ad Orta Nova ho lavorato un mese soltanto. Orta Nova è stata in grado di crearmi un clima di angoscia prima durante e dopo il turno. Non ho mai avuto paura di lavorare, ma Orta Nova è riuscita a trasmettermi quella sensazione di pericolo che mi avrebbe costretta, se fossi rimasta, ad assodare un vigilante privato che mi

proteggesse durante i turni. Ogni paziente che veniva a visita mi consigliava di non andare sola a lavorare, perché non era sicuro per una ragazza stare in quella sede e lavorare di notte senza qualcuno che la proteggesse. **Ero arrivata all'esasperazione, tanto da portarmi sempre dietro un bisturi che non so neanche io come avrei utilizzato.** Ad ogni uscita per visita domiciliare, ad ogni ritorno in sede, in quel giardino buio e isolato, avevo sempre paura che qualche malintenzionato potesse aggredirmi, come era già successo ad altri colleghi in passato.

Altri racconti da Orta Nova (FG)

Dott.ssa A.M.

Su consiglio di un'altra collega che mi aveva preceduto in questa postazione, **ad Orta Nova sono andata sempre con un infermiere che pagavo di tasca mia**. Altre colleghe si portavano mariti o fidanzati o fratelli pur di non rimanere da sole in considerazione del fatto che di notte venivano molto ubriachi ed extracomunitari a volte anche in cerca di soldi. In quella sede ho subito un'aggressione verbale che fortunatamente non è degenerata in un'aggressione fisica, anche se penso spesso che se fossi stata da sola le cose sarebbero andate diversamente.

Dott.ssa R.M.

Una sera è entrato in ambulatorio un uomo palesemente ubriaco che voleva gli prescrivessi la ricetta per la RM encefalo, perché pare avesse subito un trauma cranico. Io ovviamente ho cercato di mandarlo via con delle scuse varie ma questo nulla, anziché andarsene è venuto dietro la mia scrivania e ha cominciato ad avvicinarsi a me continuando a farfugliare cose incomprensibili. **Per fortuna l'infermiere che era con me ad ogni turno (da me pagato) l'ha preso di peso e l'ha buttato fuori.**

DOTT.SSA S.P.

Innumerevoli sono gli episodi di paura per una donna medico che lavora in Continuità Assistenziale. All'inizio della carriera lavorativa, infatti, avevo scartato a priori l'idea di lavorare sola, di notte, "in strada", in un posto dove tutti potevano accedere o richiedere una visita domiciliare. Dopo tre anni mi sono fatta coraggio e ho cominciato a Taranto Paolo VI dove potevo almeno contare sulla presenza di un altro collega. Tuttavia non ero certo al riparo dai pericoli. Un episodio che mi viene subito in mente è quello di una sera in cui, rimasta sola in ambulatorio (il collega era in visita domiciliare) arriva un uomo sui 45-50 aa, alto e grasso, paonazzo in volto che chiede, come molti, senza troppi complimenti, un certificato di malattia per crisi ipertensiva. È di poche parole, sembra arrabbiato, frustrato, rigido, stringe i pugni mi guarda con cattiveria ed aria di sfida per tutto il tempo. Gli misuro la pressione (che è a livelli normali) e mi accingo a preparare il certificato. Glielo porgo ma lui sbatte i pugni sul tavolo e grida di volere " la ricetta rossa". Gli spiego che non c'è nessuna ricetta rossa ma solo un numero di protocollo da inviare al proprio datore di lavoro. Sempre più rosso ed arrabbiato si alza come se volesse mettermi le mani addosso. **Il cuore mi batte forte, mi sento minacciata**, mi alzo e gli dico di aspettare un attimo. Prendo il dispositivo di sicurezza antirapina per richiamare la Polizia e intanto torno in ambulatorio. Invento un farmaco a caso da scrivere sulla pretesa " ricetta rossa" il più lentamente possibile per far sopraggiungere soccorsi. Fortunatamente prende tutto e va via. Ho avuto paura. La Polizia giunta mi fa delle domande e poi mi suggerisce di non denunciarlo a Taranto ma dalle mie parti perché scoprendolo avrebbe potuto vendicarsi e io sarei stata costretta a non entrare più nel 'quartiere'.

DOTT.SSA F.M.

Sono molto angosciata: pensavo fosse una situazione risolta ma si è ripresentata. A volte lavoro nella sede di San Donato (LE) ed un signore sta diventando praticamente la mia ombra. Ho già informato chi di dovere e mi è stato riferito che è un pregiudicato quindi ho l'ansia a mille. È riuscito ad avere il mio numero di telefono, con conseguenti messaggi idioti a tutte le ore. Non tiene le mani al suo posto e la cosa mi agita davvero tanto, quindi ora sono costretta a chiedere a mio marito di accompagnarmi. Questa situazione deve finire. **Le Autorità mi hanno detto che posso denunciarlo, ma io ho paura.** A me sembra assurdo che davvero per tutto il turno di lavoro io debba avere il cuore in gola! L'ho bloccato sul cellulare, ma mi chiama in guardia appena vede la mia auto parcheggiata. Ho ceduto molti turni: **ho rinunciato al mio lavoro perché ho paura di andare in guardia.**

ANONIMO, sede di Gallipoli (LE)

Una sera, alle 20, mentre aspettavo il collega che fa il turno con me, si presenta in guardia un paziente che esordisce con commenti da bar, evidentemente non riconoscendomi come "medico". Questo atteggiamento si è protratto per tutta la durata della visita, nonostante i miei continui "richiami". Alla fine è arrivato il collega, con mio grande sollievo: **la situazione cominciava a diventare pesante.**