

## **Frammenti di vita quotidiana**

*Nel mezzo della tempesta, siamo nei giorni a cavallo tra marzo e aprile, ci sono anche situazioni di ordinaria quotidianità.*

*Riferiamo due flash di vita al tempo del Covid-19 in un Comune della bergamasca, zona rossa al centro dell'epidemia, inviati dalla psicologa Valentina Taramelli.*

### **1. Dall'esclusione allo Sportello Telefonico**

#### ***Il macrocontesto***

Lavoro come psicologa in una RSA della bergamasca. Come le altre RSA anche nella mia sono state messe in atto le direttive dell'ATS, per cui in un primo momento si è cercato di mettere in sicurezza ospiti e operatori come si è potuto, ma non si è vietato l'ingresso ai parenti. Io ho potuto continuare a svolgere il mio lavoro come di consueto.

Le misure restrittive sono state inserite gradualmente, fino ad arrivare al 9 marzo in cui è stato vietato l'ingresso a tutti i parenti e volontari. È stato consentito l'accesso solo ai parenti di ospiti nelle fasi terminali di malattia. Inoltre tutto il personale è stato dotato di tute monouso, occhiali, cuffie e copri scarpe, oltre alle mascherine e ai guanti che già venivano usati.

Dal mio punto di vista è stata una settimana critica perché di colpo ci siamo trovati in una situazione che si caratterizzava sotto tutti gli aspetti come "emergenza". La *normale quotidianità* della casa di riposo è stata completamente stravolta. Sono state sospese le attività educativo-animative ed è stata chiusa la palestra. Le fisioterapiste si sono dedicate ad aiutare le ASA nelle alzate e nella somministrazione dei pasti, l'educatrice si è presa l'incarico di attivare le videochiamate tra ospiti e parenti e di controllare l'accesso dei soli parenti autorizzati ad entrare in struttura. Io ho cercato di orientarmi in questa nuova realtà che è venuta a costituirsi e di capire quale fosse il ruolo della psicologa durante l'emergenza. In realtà non sono riuscita nel mio intento perché il medico del lavoro ha constatato che la mia professione non rientrava in quelle indispensabili, pertanto sono stata lasciata a casa e il mio lavoro si è trasformato.

#### ***Lo Sportello Telefonico***

La Direttrice della casa di riposo ha accettato la richiesta del Comune (con cui è in essere una convenzione) di sfruttare la mia professionalità per gestire uno Sportello Telefonico di Sostegno Psicologico per i cittadini. La necessità di questo servizio è nata da una lettura dei bisogni ad opera delle assistenti sociali che hanno constatato come l'emergenza Covid-19 avesse sconvolto le abitudini e i ritmi di vita di tutti, causando, in diversi casi, difficoltà e preoccupazioni difficili da gestire. Pertanto i colloqui di sostegno psicologico sono stati pensati come un'opportunità per lenire il disagio e la sofferenza causate dall'ansia e dalla paura del contagio, per contrastare le ripercussioni dell'isolamento e del cambiamento dello stile di vita, per superare la lontananza dai propri cari nonché per favorire la difficile elaborazione del lutto.

Dal 21 marzo mi sono trasferita dalla casa di riposo agli uffici dei servizi sociali del Comune, dove mi è stato messo a disposizione un computer ed un telefono per ricevere le chiamate dall'esterno e per contattare le persone, valutate dalle assistenti sociali, come bisognose di ascolto e supporto, in relazione alla particolare condizione di fragilità e isolamento causate dall'emergenza Covid-19.

Ad un mese dall'attivazione dello sportello telefonico il dato che balza subito all'occhio è che solo tre persone hanno contattato lo sportello.

Ciò può essere riconducibile a diverse motivazioni. Da un lato può essere dovuto ad una mancata conoscenza del servizio, dall'altro è probabile che le persone, al momento, non siano

ancora in grado di riconoscere un bisogno di supporto psicologico, perché ancora troppo impegnate a far fronte all'emergenza.

La presenza dello sportello telefonico ha comunque avuto delle ricadute positive. Infatti tutte le persone contattate (su indicazione delle assistenti sociali) hanno beneficiato dell'attenzione ricevuta e ringraziato per la presenza di questo sportello telefonico. Inoltre è dimostrato che anche quando gli utenti non usufruiscono di un servizio, il solo sapere che tale servizio esista, è già di per sé positivo nella riduzione del carico emotivo e dello stress (Sbattella 2009).

## **2.La conversazione con Vincenzo**

Un pomeriggio sono rientrata in struttura per sostituire la collega educatrice e ho avuto un colloquio informale con un ospite della RSA.

### ***Il conversante***

Vincenzo (nome di fantasia) è un ospite di 85 anni con un punteggio del MMSE di 22/30. Ha buone abilità linguistiche, è autonomo negli spostamenti, passa la giornata a leggere romanzi e a conversare con gli operatori o i parenti di passaggio. Appassionato della storia del paese, non gradisce andare in palestra né partecipare alle attività delle educatrici, tranne che agli incontri intergenerazionali durante i quali ama raccontare ai ragazzi la sua storia e quella del suo paese.

### ***Il microcontesto***

Sono equipaggiata con tutto quanto necessario per la protezione individuale e la prevenzione del contagio. Entro nel soggiorno deserto del piano terra, dove di solito gli ospiti giocano a carte, leggono e incontrano i parenti, e trovo Vincenzo da solo che legge. Mi siedo di fronte, osservando la distanza di sicurezza, e lui come sempre mi saluta cordialmente.

### ***Il testo***

1. VINCENZO: Ciao bellissima.
2. PSICOLOGA: Buongiorno Vincenzo, come stai?
3. VINCENZO: Come vuoi che stia? Sono qui... ho deciso che non torno più a casa.
4. PSICOLOGA: Beh sì, non è proprio il momento ora.
5. VINCENZO: Sì, ma infatti si sta bene qui. Ma poi sono tanti giorni che non torno a casa, avevo comprato un macchina per tagliare l'erba, ma ormai sarà crescita lunga. E poi qui cosa mi manca? C'è da mangiare, i libri da leggere, mi lavano e mi vestono . (*Vincenzo riprende a leggere il suo libro. Io attendo in silenzio*) Com'è che ti chiami tu di cognome?
6. PSICOLOGA: Taramelli.
7. VINCENZO: Ah... ma dove abitavi prima di venire qui?
8. PSICOLOGA: A Bergamo.
9. VINCENZO: Infatti... non è un cognome di qua... qua non ci sono i Taramelli... proprio no.

### ***Brevi considerazioni a commento***

La conversazione è andata avanti su argomenti che esulavano completamente dal Coronavirus e dai cambiamenti e dai problemi connessi. L'educatrice mi aveva riferito che il giorno precedente Vincenzo era molto arrabbiato con i suoi parenti che non venivano a trovarlo e non riusciva a capire per quale motivo non si facessero vedere. Confrontandomi anche con altre operatrici (ASA e fisioterapiste) è emerso come in tutti gli ospiti (indipendentemente dalla diagnosi di demenza) non emergesse la preoccupazione per il Covid. Molti anziani soffrono

per la mancanza dei parenti e per la noia, ma per il resto non percepiscono un gran cambiamento nella loro condizione. Solo una signora ha manifestato un attacco di ansia nella settimana in cui sono stati registrati il maggior numero di decessi ed un'altra ospite ha criticato l'uso dei camici usa e getta sostenendo che servono a coprire le malefatte di alcune operatrici, ma per il resto gli anziani della casa di riposo, così come si sono abituati (o forse rassegnati) a passare dalla loro casa alla RSA, sembra che si sono abituati facilmente alle nuove restrizioni e allo strano abbigliamento degli operatori.