

# Prefazione

Che cosa significa scegliere di investire il proprio tempo in un'attività come questa? Che cosa prova un soccorritore volontario quando opera? Quali sono i suoi pensieri nel durante un intervento di soccorso?

Questo libro nasce dal desiderio di parlare del mondo del soccorritore volontariato in ambulanza, attraverso gli occhi ma soprattutto le emozioni personali dell'autore. L'attenzione principale, quindi, va oltre l'esposizione del singolo intervento e riguarda più da vicino la sfera emotiva che coinvolge un soccorritore nelle realtà con cui si interfaccia quotidianamente.

Non c'è alcuna pretesa di una trattazione accademica né onnicomprensiva dell'argomento, ma solo la volontà di parlare liberamente, come in un diario, di alcuni aspetti che sono spesso taciuti dai volontari stessi e ignoti a coloro che non fanno parte di questo splendido mondo.

Come precisazione, i nomi dei pazienti ed i luoghi degli interventi descritti in ogni capitolo di questo libro sono volontariamente omessi o alterati per preservare la privacy delle persone coinvolte. Le vicende narrate di seguito sono tutte realmente accadute, mentre alcuni

dettagli scarsamente rilevanti ai fini della narrazione sono stati intenzionalmente omessi, senza tuttavia alterare la veridicità dei fatti. Infine, è doveroso sottolineare che la descrizione degli avvenimenti in oggetto riflette il punto di vista personale dell'autore.

Le reazioni, sensazioni, emozioni, e pensieri riportano esclusivamente il punto di vista e l'esperienza personale dell'autore. Si tratta dunque di esprimere un possibile punto di vista, senza pretesa che sia l'unico possibile, mentre altre persone che hanno vissuto episodi analoghi potrebbero aver sperimentato reazioni diverse. In ogni caso, lo scopo è il mostrare un lato spesso celato nell'intimo della persona dentro l'uniforme. Non siamo eroi, né uomini o donne dotate di superpoteri, ma delle semplici persone come tutte le altre, solamente animati dalla convinzione ribelle che l'aiutare il prossimo con umanità possa rendere questo mondo un poco migliore.

Umanità, che è il primo ed il principale dei sette principi del Movimento Internazionale della Croce Rossa e Mezzaluna Rossa, definiti da Jean Pictet e adottati nel 1965. L'elenco e la definizione dei sette principi è contenuto al termine di questo volume. Tutti insieme, globalmente considerati, questi principi riassumono ed esprimono l'essenza del volontario di Croce Rossa ed

improntano il suo modo di agire in qualunque attività. Nel 2020 anche l'autore di questo libro si è unito alla Croce Rossa Italiana, e da allora svolge regolarmente l'attività di volontario soccorritore presso il comitato di Pisa.

Anteprima

# Introduzione

## Perché questo libro?

### **Che cos'è un soccorritore?**

Una voce tenue nel silenzio.

Una mente aperta all'ascolto.

La risposta "eccomi", sempre, senza se e senza ma.

La presenza incondizionata, oltre il dolore, oltre la paura, oltre la fatica.

Quella persona che trattiene le proprie emozioni in servizio, per poi farle fluire come lacrime silenziose dentro un'ambulanza vuota, dopo aver dato tutto.

Quella persona che arriva quando tutto crolla, che resta quando tutti scappano.

Perché tu che soffri sei importante, perché la tua sofferenza è un motivo più che sufficiente.

### **Che cosa fa un soccorritore?**

Prima e più di ogni altra cosa, un soccorritore deve "essere" ed "esserci".

Riguardo a sé stesso, quello del soccorritore non è un "fare" ma un "essere", e tutta l'attività, ogni azione in servizio e fuori è un'espressione ed un riflesso autentico (inclusi, purtroppo, i difetti) della persona dentro l'uniforme.

Rivolto agli altri, il compito di un soccorritore è di stare accanto a chi soffre, guardarlo negli occhi e, senza alcuna parola, dirgli: “Sono con te...sono qui per te.” Perché a volte la differenza è esserci, non per il mondo fuori né per i riflettori, ma per una sola persona che soffre. Esserci anche dove è scomodo, anche quando non vorresti. Non per gloria, ma per scelta.

Un soccorritore è un vaso pronto ad accogliere una persona che soffre rispettando il suo dolore ed eventualmente combattendolo con lei, per poi svuotarsi e ripartire. Sempre.

L'enorme, insormontabile forza del soccorritore volontario è insita nel suo nome: non è un lavoro, ma è un atto di volontà. C'è chi dice sia una vocazione, ma io ritengo sia una scelta. Una vocazione è come una chiamata, qualcuno che bussa alla porta con insistenza, ma sei tu l'unica persona ad avere la possibilità di aprire quella porta. Se non fai questa scelta, la vocazione rimarrà solo una chiamata persa.

### **Che cosa motiva questa scelta?**

L'amore per gli altri. Una ferita aperta. La volontà di sentirsi utili. Una promessa fatta a qualcuno. Il desiderio di donare e donarsi. Dieci, cento altri motivi. Non esiste un'unica ragione, ognuno ha le sue.

Una cosa è certa, un volontario non fa il soccorritore per sentirsi dire “grazie”, anzi, è ben consapevole che spesso passerà inosservato. Lo fa perché è espressione di sé stesso. Soccorritori non si nasce, lo si diventa, ma una volta fatta questa scelta non c’è ritorno: non si smette mai di essere soccorritori. Proprio perché diventa parte integrante del proprio essere, si è soccorritori sempre, con o senza la divisa addosso.

### **Perché questo libro**

La vita quotidiana di un soccorritore è costellata da emozioni. Alcune più transitorie ed effimere, altre profonde ed in grado di lasciare segni indelebili nella mente e nel cuore. Tuttavia, è importante sottolineare che, contrariamente all’idea comune, tutto questo non si manifesta a seguito di interventi “estremi”, ma fa parte dell’ordinarietà. Si tratta di un mondo rovesciato: mangi quando non hai fame, dormi quando non hai sonno e gli altri sono svegli, resti sveglio quanto tutti gli altri dormono, sei lucido in situazioni di confusione, metodico in contesti di panico, tutto questo mentre indossi una divisa. Poi, al termine del turno o dell’intervento stesso, quando le sirene si spengono e l’ambulanza rientra al suo garage, ecco che spuntano i dubbi, le paure, l’euforia per

i successi e la rabbia per ciò che è stato fatto o che non si è riusciti a fare.

La vita del soccorritore è in perenne bilico tra cielo e terra, vita e morte, gioia e dolore. Muoversi attraverso queste situazioni richiede equilibrio, professionalità, e soprattutto rispetto ed empatia per coloro ai quali ogni intervento di soccorso è indirizzato. Vivere in questo limbo significa prima di tutto riconoscere ed accettare due tra le sue regole fondamentali: la prima, che nessuno è un eroe come nessuno è uno spettatore inutile, e la seconda, che la sconfitta fa parte del quotidiano tanto quanto la vittoria.

Circa la prima regola, il punto è che si agisce sempre in squadra, ed è la squadra, non il singolo, a prestare soccorso. All'interno di ogni squadra sono previsti ruoli diversi, ma il massimo impegno è richiesto a ciascuno a prescindere.

La seconda regola, invece, ricorda che i giorni di vittoria sono accompagnati da altri di sconfitta. Ognuno è chiamato a dare il massimo, anche quando il massimo non basta, a combattere ogni battaglia, anche quelle che appaiono perse in partenza...e a rimanere in piedi pur guardando in faccia una sconfitta. In questi casi un soccorritore deve imparare a voltare pagina,

costantemente, continuamente, il che non significa ignorare la sofferenza altrui, ma accoglierla e confinarla entro un contenitore da svuotare al termine di ogni servizio allo scopo di essere di nuovamente liberi e pronti per il servizio successivo.

Prima e dopo queste due regole operative, c'è una realtà permanente che pervade ogni attività di soccorso. Le patologie che ci si trova ad affrontare sono limitate e classificabili, ma non così le persone, motivo per cui ogni intervento è unico e diverso dagli altri. Non esiste un approccio univoco, una "misura standard" nella relazione con una persona infortunata, ma un continuo mettersi in gioco, per smontarsi e rimontarsi in base alla persona di fronte ed alle sue necessità. In questo senso, un soccorritore è una specie anfibia in grado di orientarsi e trovare equilibrio in questa realtà costellata di imprevedibilità.

Raccontare quello che succede tra le lamiere di un vano sanitario di un'ambulanza o in angoli sconosciuti di qualunque strada o edificio è un compito che richiede alcuni tecnicismi ed un poco di esperienza. A contrario, andare oltre il muro dei fatti, oltre la cortina velata di oggettività per descrivere gli aspetti emotivi di un servizio è un compito estremamente complesso. Ogni

situazione personale, ogni contesto operativo in cui si effettua un intervento sono filtrati dal vissuto personale, dalla sensibilità e dal carattere del singolo soccorritore. Di conseguenza, se da un lato è possibile codificare e descrivere esattamente tutta la sequenza di azioni che emergono in un'emergenza, comprensibile e replicabile ogni operatore, dall'altro non è possibile delineare i confini dell'impatto sulla sfera emotiva.

Pertanto, lo scopo di questo libro non può e non intende essere quello di fornire un "codice" delle emozioni che si associano ad alcune tipologie di intervento. Al contrario, si presenta una fotografia, dal mio personale punto di vista, dell'aspetto ed impatto emotivo che ho sperimentato e continuo a vivere nell'attività come soccorritore volontario.

Lontano dal voler associare un intervento ad una o più specifiche emozioni, come se esistesse un rigido schema predefinito, mi auguro che i vari episodi narrati nel libro possano far conoscere al lettore i retroscena di un mondo — quello del soccorso — di cui si conosce molto poco, rendendo facile preda di stereotipi. In particolare, l'accento è posto sull'aspetto — certamente soggettivo — delle emozioni che si possono provare facendo questa attività.

### **Perché le (mie) emozioni?**

Le emozioni al centro perché siamo esseri umani intrinsecamente di emozioni, non automi amorfi. Dentro e dietro un soccorritore (analogamente ad ogni operatore sanitario) si cela un groviglio di emozioni prima, durante e dopo un intervento. Se da un lato è corretto affermare che l'aspetto emotivo non deve influenzare la capacità di analisi, valutazione, e professionalità in un intervento, è altrettanto vero che l'"essere" stesso di una persona è determinato anche dal complesso sistema delle sue emozioni. Per esemplificare, ci aspettiamo che un sanitario intervenuto in soccorso di una persona a seguito di un trauma non si distraiga nel vedere uno scenario potenzialmente crudo. Al contempo, ci auguriamo che lo stesso sanitario non solo valuti e tratti l'infortunato nel modo più appropriato, ma anche che stabilisca un contatto empatico con la persona, che incoraggi e consoli. Tuttavia, un corpo privo di emozioni non sarebbe in grado di ripetere parole vuote. Una relazione empatica non può stabilirsi senza un'attenta cura della propria sfera emotiva, specialmente in situazioni estreme come quelle in emergenza, in cui il tempo di interazione è ridotto al minimo, non c'è alcuna conoscenza reciproca ed una delle due parti è in una fase acuta di sofferenza.

Pertanto, mi auguro che questo libro possa far affacciare il lettore su una delle tante possibili sfere emotive. Permettiamoci di entrare nel mondo delle emozioni senza vergogna né timore, poiché non ci sono emozioni “giuste” e altre “sbagliate”, e la mia stessa esperienza può essere condivisa oppure rigettata. Ma lo scopo è proprio quello di invitare chi legge ad una riflessione personale, nella speranza che l’immergersi nei pensieri di gioia e dolore di un soccorritore possa scoprire una nuova realtà...e, perché no, anche un po’ sé stesso.

Inoltre, raccontare questi episodi è anche un modo per mostrare la ricchezza che si cela dietro ogni intervento, anche quelli all’apparenza più semplici, oltre ai profondi segni che restano di gioia o dolore che restano incisi nell’animo senza svanire al termine di un turno.

### **Nella mente di un soccorritore**

Proviamo dunque a parlare di ciò che vede, percepisce e prova un soccorritore (e volontario) in servizio. Essere soccorritore è un’esperienza che ti cambia per molte ragioni. Innanzitutto, porta una maggiore consapevolezza della fragilità umana ed una aumentata capacità di percepire il valore di ogni singolo istante. In aggiunta, sviluppa la connessione umana che si instaura tra chi soccorre chi ha bisogno di aiuto. Durante il

soccorso ogni distanza tra persone si annulla. Ogni barriera o differenza sociale, culturale, o personale scompare di fronte alla forza dell'umanità.

Alla fine, infatti, è nel soccorso che diventa particolarmente evidente la condizione di uguaglianza universale tra tutti gli esseri umani, così spesso dimenticata nel vivere quotidiano. Ed è questo senso di umanità a guidare e dare forma all'essere e all'agire di un soccorritore: essere d'aiuto, prestare soccorso ad una persona in difficoltà.

La formazione, l'esercitazione e l'esperienza sono tutte fondamentali per garantire la buona riuscita di un intervento, ma è necessario riconoscere che ogni servizio è sempre diverso dagli altri, ed ogni intervento lascia un segno nella vita di chi viene soccorso come anche in quella di chi soccorre.

Se da un lato appare naturale immedesimarsi ed immaginare il punto di vista dell'infortunato, è altresì importante cercare di investigare che cosa accade a chi soccorre. Questo può, infatti, permettere di gettare luce su un mondo spesso sconosciuto ai più, la cui attenzione viene comprensibilmente catturata dalla sofferenza propria o di persone care. In realtà, poiché il mondo del soccorso extra ospedaliero è in buona parte gestito da personale volontario e/o non sanitario — i soccorritori

appunto — si solleva la necessità di una riflessione più profonda sul significato di dedicare una parte di sé stessi e del proprio tempo agli altri, su cosa significhi operare sul confine tra la vita e la morte senza essere sopraffatti.

In questo senso è importante che i lettori sappiano che ci sono momenti di difficoltà e sconforto, ma anche altri di incredibile bellezza, in cui si percepisce il valore della vita e la sua profondità fin nei più semplici gesti. Ogni racconto è un tassello che costruisce un'immagine autentica di questa professione (sia essa svolta in qualità di volontari o alle dipendenze di un'associazione), che non è solamente tecnica, ma un atto di amore verso il prossimo. Appariranno invece solo accennati, nonostante abbiano un peso rilevante, gli aspetti più divertenti e goliardici che rivestono un ruolo importante specialmente nell'attività svolta da volontari, come in ogni buon gruppo di amici.

Infine, essere un soccorritore significa anche avventurarsi consapevolmente in un terreno — non necessariamente fisico — che spesso viene volontariamente ignorato, come un cassetto in cui nascondere gli oggetti scomodi. Un soccorritore c'è, di fronte a momenti spiacevoli, dolori profondi, situazioni

scomode, e ogni aspetto della vita di qualunque età, in qualunque luogo, in qualunque momento.

Concludo con un'importante precisazione. L'uso della generica espansione "un soccorritore" non è casuale. Non ci sono nomi, non ci sono medaglie, non ci sono eroi. I nomi delle persone menzionate in questo libro sono solo etichette, affinché ogni lettore possa vestire a turno i panni dell'una o dell'altra persona, calarsi nelle circostanze da loro vissute e avvicinarsi così, seppur virtualmente, alla realtà vissuta ogni giorno da migliaia di altri. Inoltre, "eroicizzare" il soccorso innesca un perverso meccanismo di deresponsabilizzazione: tanto c'è lei/lui che è un grande, allora lascio fare a loro. Al contrario, il mondo del volontariato in ambulanza è una concreta e longeva dimostrazione del contrario: ognuno, all'interno delle proprie capacità e mezzi e previa adeguata formazione, può fare la sua parte. Se pensate di aver già letto parole simili, non vi sbagliate. Infatti, Henry Dunant, padre fondatore della Croce Rossa, scrisse nel memoriale *Un souvenir de Solferino*:

*"poiché tutti possono, in un modo o nell'altro,  
ciascuno nella sua sfera e secondo le sue forze,  
contribuire in qualche modo a questa buona opera"*

In secondo luogo, il soccorso non è un palcoscenico per singoli, ma un lavoro di squadra che coinvolge un numero incredibilmente elevato di persone, di cui la maggior parte opera senza che l'infortunato se ne renda mai conto. Provo a chiarire con un esempio. Supponiamo che una persona anziana scivoli in casa mentre cammina su un tappeto. È dolorante al fianco ed alla coscia e non riesce a muoversi, pertanto un parente chiama il 112.

Risponde un operatore (persona #1) che, rendendosi conto della natura sanitaria dell'urgenza, inoltra la chiamata ad un infermiere (#2), il quale mediante un colloquio col chiamante raccoglie le informazioni sull'accaduto ed assegna un codice di emergenza. L'operatore della centrale operativa delle emergenze sanitarie (#3) individua ed attiva il mezzo di soccorso più idoneo per competenze tecniche e distanza. Ricevuta la chiamata, l'equipaggio composto dalle 2 alle 4 persone tra soccorritori e sanitari (supponiamo 3, cioè #4, #5, #6) parte verso il luogo dell'evento. Prestato il soccorso in loco, si decide l'ospedalizzazione. Arrivati in pronto soccorso, un infermiere addetto al triage (#7) effettua una prima valutazione della persona infortunata e le assegna un codice colore indicante la priorità di trattamento. Segue una visita col medico di turno (#8) ed eventuali esami o consulti specialistici, per ciascuno dei

quali almeno un infermiere ed un medico interagiranno col paziente (supponiamo una visita, #9 e #10). Tutte queste operazioni che coinvolgono almeno 10 persone diverse (un mix tra soccorritori e sanitari, volontari e dipendenti, tecnici, infermieri e medici) si realizzano entro qualche ora dalla chiamata al 112 e per un codice intermedio in cui non c'è pericolo imminente per vita del paziente (nel qual caso i tempi si accorciano e le persone che interagiscono col paziente aumentano)!

In qualità di soccorritori non agiamo mai da soli come singoli individui. Agiamo come singoli all'interno di una squadra in ambulanza, che a sua volta è solo un piccolo anello della lunga catena di soccorso che si estende prima e dopo il nostro intervento. Parimenti, il successo di un soccorso non si determina in un singolo step, ma nell'efficacia ed efficienza di ogni fase, unitamente al coordinamento tra di loro.