

Associazione  
assistenza e cura  
a domicilio  
del Mendrisiotto  
e Basso Ceresio

Via Mola 20  
6850 Mendrisio

# Le cose invisibili



©  
Dicembre  
2013

### 13 racconti di assistenza e cura a domicilio

Rendere un po' più visibili gli aspetti nascosti del lavoro di cura a domicilio, nella sua quotidianità: questo il desiderio che ha mosso infermieri, operatori socio-sanitari e operatori socio-assistenziali, aiuto familiari, assistenti di cura e ausiliari di economia domestica a mettersi in gioco raccontando e raccontandosi. Un'attività che avviene a porte chiuse e di cui solo poco traspare all'esterno.

Poter vedere ciò che sta abitualmente celato dietro le porte è l'opportunità offerta da questi piccoli racconti.

Anche dietro agli scritti qui pubblicati c'è dell'invisibile, che ho avuto il privilegio di poter cogliere mentre ho accompagnato gli operatori nel loro narrarsi e scrivere di sé. Negli incontri avuti con loro, è emerso con forza come sappiano collaborare a «qualcosa di bello e di comune», sia questo un microracconto, o – analogamente – l'attività di assistenza e di cura: come sappiano aiutare l'altro a trovare le parole, proporre senza imporre, mettere da parte la propria idea per una più convincente, curare i dettagli, essere critici rispetto al proprio operato, ma anche come sappiano rallegrarsi delle cose belle che risultano quale frutto del loro impegno.

Condizione per rendere pubbliche storie che vengono dalla realtà è naturalmente la loro trasposizione in un modo che le renda non riconoscibili, oltre che anonime (tutti i nomi delle narrazioni sono di fantasia). Eppure, la mia speranza è che, anche senza essere il protagonista reale di alcuna, ciascuno possa riconoscersi in tutte: come persona che riceve le cure, come persona che le offre, semplicemente come persona, perché tutte sono storie che parlano dell'umano. E ne parlano con quella poetica del quotidiano che, se si trova nei racconti, è perché rispecchia quella stessa poetica del quotidiano che si trova nei gesti: di chi dà, di chi riceve, di chi, a modo suo, ricambia sempre qualcosa. Molto.

Chi ha partecipato alla scrittura di queste storie ha un nome – Agostino, Alberto, Amelia, Anna, Arabella, Carla, Daniela, Elena, Ester, Fabrizio, Franca, Greta, Ida, Manuela, Michele, Milena, Nicoletta, Patrizia, Paolo, Roberta, Sandra, Viviane – ma ha voluto parlare, con racconti certo singolari, eppure non per questo meno universali, a nome di tutti, facendo lo sforzo di tradurre in parole aspetti invisibili di un lavoro a cui collabora tutto il Servizio.

Guenda Bernegger  
Osservatorio per le Medical Humanities SUPSI  
Responsabile del progetto

# Le

## Le cose invisibili

1

### La sala d'as petto

Nella nostra sala d'aspetto c'è un grande orologio, c'è una sedia, ci sono tantissime persone che tra loro non si vedono perché ognuno è affacciato alla propria finestra. E ciascuno pensa di essere da solo, nella nostra sala d'aspetto.

Sembra vuota, ma quanta gente c'è!

C'è la signora che ci aspetta alle sette e mezzo, chi ha appuntamento alle otto e un quarto, chi disdice quello di mezzogiorno.

C'è il signore che non vuole mai un orario diverso, la signora che vuole sempre la stessa persona, chi ci vuole quel giorno preciso: chi il lunedì, chi il martedì grasso, chi il venerdì santo.

C'è il signore che si preoccupa che ti sia successo qualcosa.

C'è la signora che dopo ha un impegno importante.

C'è chi non vorrebbe mai lasciarti andar via, chi ha sempre fretta di uscire, chi non vede l'ora che tu te ne vada, chi pensa che dopo di lui vai a casa.

C'è il signore che ti vuole per forza dare qualcosa, quello che ti chiede sempre ancora una cosa, quello che non deve chiedere mai.

C'è chi ti domanda come stai, chi ti racconta subito del suo male, chi al dottore non gliel'ha detto.

C'è chi ti fa vedere le foto fino al bisnonno.

C'è il signore che ti apre le porte, quello che te le chiude in faccia, quello che «il frigo no», chi nasconde le chiavi, chi «io me la cavo da solo».

C'è la signora che ha il cane che abbaia, quella con il cane che morde, quella che vorrebbe che il cane glielo portassi fuori tu.

C'è chi avrebbe voglia di andare a comprare le scarpe a Lugano, chi le verdure al mercato di Como.

C'è la signora che non ti apre la porta perché non ti sente.

C'è il signore che ti aspetta già alla finestra.

C'è la signora che ha sempre la tazzina del caffè pronta per te.

«Ma dov'è questa sala d'aspetto così grande e così piena?».

«È tutta nelle nostre agende!».

Parto col bel tempo, con la pioggia o con la neve, certe volte invece mi accompagna la nebbia, che si dissolve piano e, man mano, vedo apparire, orgogliose, sui fianchi dell'auto, le scritte che dicono la mia attività: «Assistenza e cura a domicilio». Presto arrivo a destinazione. Busso alla porta e vengo accolta da lei, arzilla 93enne, sempre sorridente malgrado gli acciacchi. Cosa mi racconterà mai questa mattina? E sul suo tavolo chissà che fiori troverò? Sì, perché la signora Clara ama i fiori. Bastano poche primule per illuminare la sua cucina; le rose sono i suoi fiori preferiti. Mi racconta di quello spasimante che, in tempo di guerra, tutte le mattine gliene lasciava una, rossa, sul davanzale. Non si è sposata, ma questo non le è mai pesato. Doveva aiutare in casa, accudire i tanti fratellini nati dopo di lei e poi, più tardi, prendersi cura dei genitori. Adesso invece è felice che ci sia qualcuno a occuparsi di lei e della sua casa, e parla e parla... Di quella volta che col padre andò a Zurigo a trovare dei parenti: «Mi al sevi mia che in Svizzera interna al fiucava, sum naia là cui scarp dala festa e un bel vesti a fiur ch'evi fai sù mi, che frecc! I me pori scarp i s'en rott, u tuca specià un an par tira insemi i danee da cumpran un altru para!». Capita anche che mi parli delle sue letture – predilige i romanzi d'amore –, così ci teniamo compagnia mentre pulisco i pavimenti e lei mi racconta dei libri che più le sono piaciuti. Un giorno, mentre cambiavo le lenzuola al suo letto – era una bella giornata di giugno, e lei se ne stava seduta nella poltrona davanti alla finestra a guardare i bambini che tornavano da scuola – incrocio il suo sguardo: era assorta nei suoi pensieri e aveva gli occhi umidi. Tornate in cucina, mi dice che si era commossa ricordandosi del suo primo giorno di scuola e di quanto erano severi i maestri di allora. Lei è stata fortunata, perché la sua era una maestra giovane, che con tanta pazienza le ha insegnato ad amare la lettura. Quando srotola la lunga matassa dei suoi ricordi, li trovo così belli e coinvolgenti che vorrei che le stoviglie da rigovernare non finissero mai. Ma il tempo, si sa, è tiranno. «Arrivederci, sciura Clara». E lei, sorridente come sempre: «Sì, se ga saru anca mò!».

La mia giornata inizia con un abbraccio alla mia confidente, la tua curante.

Ma non c'è tempo per le coccole: già bussa.

Forse al primo approccio sono un po' freddo, ma nemmeno un attimo per presentarci che il tuo cuore si confida.

*Tutum tutum tutum*

Tutto ciò che mi racconta, lo riferisco alla mia alleata, così che possa meglio prendersi cura di te.

Di certo non mi annoio: una dopo l'altra, raccolgo le storie di molti cuori. C'è chi mi dice di essere sereno, chi preoccupato, chi ballerino.

*Tutum tutum tutum*

A fine giornata, stanco ma contento, lei mi rinfresca e mi ripone in fondo alla borsa. E allora sogno che un giorno tutti i cuori mi dicano che sono felici.



## L'insostenibile durata di un quarto d'ora

6.30 [*Lui*] Suona la sveglia: l'ho anticipata perché hanno detto che nevicava. Alzo la tapparella: ce n'è già 50 cm! Criscpas, devo sbrigarli perché arrivare a Chiasso sarà dura. A Muggio magari ce ne sarà già un metro. E stamattina inizio dalla signora Maria, proprio lei che ho già fatto aspettare l'ultima volta perché l'Ernestina non trovava più i denti (non potevo mica lasciarla in gengiva!) e la Maria mi ha detto: «la prossima volta però puntuale, che sennò mi preoccupò!». Spero che sia in buona.

6.30 [*Lei*] Ecu incò al fioca, chisà a che ura al riva, quel fiò là, sperem che 'l naga adasi.

6.45 [*Lui*] Stamattina è meglio che salti la colazione, sennò arrivo tardi.

6.45 [*Lei*] Uh! Che frecc stamatina, ga vor propi na bela taza da caffè e lacc cald cun giò dü sibac, chisà se al riva incöö.

6.47 [*Lui*] Coda. Comincio a telefonare per dire che sono in ritardo.

7.30 Ding dong.

7.32 [*Lei*] Oh sciao, a l'è rivaa!

...

8.02 [*Lui*] «Bene. Non so ancora se passerò io settimana prossima. Comunque la chiamiamo come sempre il giorno prima per farle sapere l'orario».

Una mano sulla maniglia e...

[*Lei*] «Ah! Ma sum descmentegada da dig che ier ul dutur al ma cambia sù tut i pastigli. A gh'è denta quella rosa, che'l su mia quand a devi tōla giò».

...

8.18 [*Lui*] «Allora arrivederci».

[*Lei*] «Ah, già che l'è chì, a gà saress anche la lampadina: al gà mia temp da cambiala, che ul me fiò al vegn mai scia?».

[*Lui*] «Signora, scusi ma oggi non ho proprio più tempo, perché sta ancora nevicando e dovrei già essere a Muggio».

8.20 [*Lui, al telefono*] «Signor Gianni, mi scusi, ma nevicava e ho avuto un imprevisto. Arriverò alle nove meno un quarto-nove».

[*Il signor Gianni*] «Ma a un quart ai nöf o ai nöf?».

## La Mokka

Ah, quel caffè

(e il bicchiere d'acqua non è la stessa cosa)!

Era un lunedì. Il marito è stato ricoverato in ospedale verso sera. Il giorno stesso io ero andata a fargli un antibiotico, e dovevo aspettare.

«Adesso ci beviamo un caffè».

E la moglie ha messo su la Moka grande:

«Per l'occasione faccio la Mokka».

Oggi, dopo che lui è mancato da tre mesi, lei dice ancora:

«Però che bello l'ultimo giorno che ci siamo bevuti il caffè della Mokka grande insieme».

Il ricordo che ho è di me e della moglie sedute in cucina, e lui che ci guardava dalla porta. E se penso ora a lui, non penso all'ospedale: penso a me, alla moglie e alla Moka grande.

«Come stai?».

«Bene, oggi mi hai trovato proprio un posticino comodo per *posteggiarmi*».

«Ti ricordi di quando non sapevo dove metterti perché era tutto riservato ai gatti?».

«Sì, e anche della casa stretta e piena e tu avevi paura d'invadere l'angolo preferito del padrone; o di quando mi hai tenuta in spalla a lungo perché la signora, ci stavamo congedando, voleva raccontarci del cocorito; o di quando siamo andate via di corsa perché iniziava una delle solite discussioni tra madre e figlia...».

«Quante porte abbiamo attraversato insieme, quante confessioni hai ascoltato sulla mia spalla, quanti imprevisti hai condiviso e superato con me! Tu, mia borsa, pesante amica fedele...».

«Certo che potremmo raccontarne di storie!».

Ah, se nella mia borsa potessi avere un manuale... Un manuale nel quale fosse scritto e ben indicato il cosa, il come e il quando dire, e soprattutto... cosa, come e quando non dire. Allora sì che sarebbe tutto più semplice. Dovrei solo consultarlo.

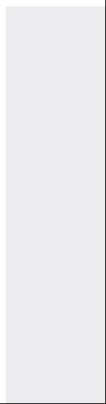
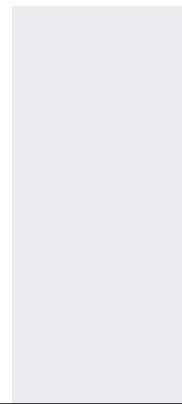
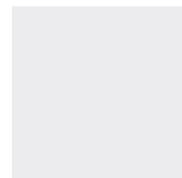
«*Capitolo 2: Quando le parole smettono di dire cose.*

Quando le parole smettono di dire cose, il silenzio si riempie di significato. A cosa serve cercare parole... magari vuote? Contano i gesti, gli sguardi, i sorrisi e le lacrime».

E così tra i miei silenzi mi racconti di amori vissuti, di paesaggi a me ignoti, del bimbo mai sopito, dell'adulto, solo un po' invecchiato, ma ancora vivo!

Barattiamo la saggezza e la cura. E non esiste più confine tra chi dona e chi riceve. E mi trovo a viaggiare nello stare, tra realtà e immaginazione.

Se a volte non ho il tempo di aprire la tua finestra, ricordami tu di aprirla ogni volta... e ci regaleremo ancora sole.



**La saponetta Lux**

Sono la saponetta Lux.  
Quando eri giovane mi consumavi in fretta...  
Ora con una mano mi tieni stretta  
mentre dall'altra ti scivolo via.  
Sento la tua Stanchezza  
la tua Solitudine  
la tua Rabbia:  
a volte mi stringi proprio forte...  
da farci male tutt'e due,  
a volte mi muovi lentamente, con fatica  
e mi lasci cadere.  
Vorrei consolarti, ma posso solo sentirti.  
Ti lascio però almeno una carezza sulla pelle e il mio profumo.

**Lo lascerai entrare?**

Bussano alla tua porta. Osservi dallo spioncino. Ascolti la voce.  
Esiti a far capire che sei in casa: non hai ancora deciso se  
lasciare entrare chi ti rende visita.

Lo lascerò entrare: nella mia casa e un istante dopo nella mia  
vita. E allora, ancor prima che la porta si richiuda alle mie spalle,  
mi sembrerà di conoscerlo da tempo. Già percepisco la prima  
carezza sul cuore, una sottile consapevolezza che, nei limiti  
delle sue possibilità, non mi lascerà solo... e che mi sosterrà  
nei momenti in cui corpo e anima si faranno più pesanti.

C'era una volta un uomo, una donna, poco importa... Quanto  
sai di lui, lei, loro ti basta per avere la certezza che aprirai sempre  
per farli entrare.

Ma dov'è già che ho messo le chiavi?



## Il pappagallo Passepartout

«Buongiorno».

[*accigliato*]: «Ah, cosa è venuta a fare?».

«Sono venuta a vedere come sta».

[*rabbuiato*]: «Sto bene. Non ho bisogno di niente».

«Mi fa piacere. E come sta il suo bel pappagallo?».

[*illuminandosi*]: «Ohh... lui... poverino! Sa cosa è successo l'altro giorno?!».

10 minuti più tardi, al termine del racconto dettagliato, piuma per piuma, delle disavventure di Passepartout:

«E allora: la posso aiutare a sistemare il guaio in cucina?».

[*sorridendo, con aria complice*]: «Eh, per stavolta. È furba lei...».

E allora, già che c'è, mi aiuta anche per il bagno?».

## È la mia nonna!

Chissà cosa farà oggi quella signora alla mia nonna?

Sarà meglio tenerla d'occhio!

Viene ogni mattina; non le fa nulla di male.

La mia nonna sorride: sta bene. Sono contento anch'io.

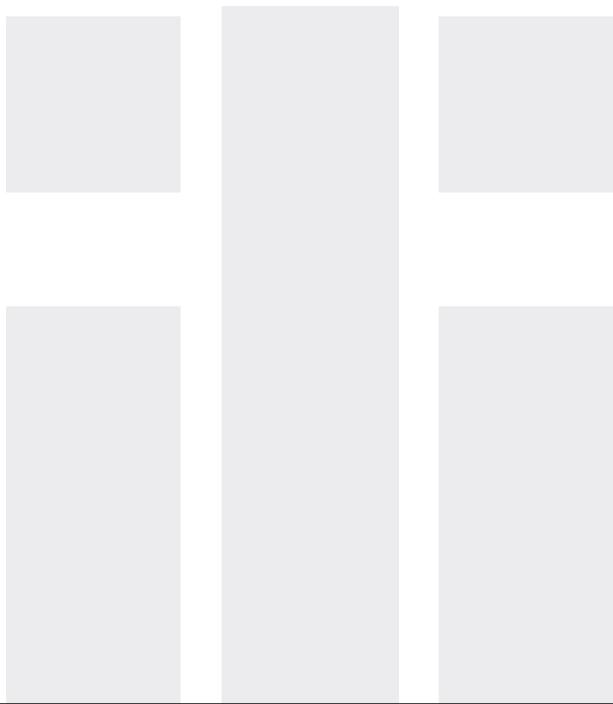
È proprio brava: mi ha fatto una carezza!

Mi darà anche una caramella? Diventeremo amici!



## 12 Lo specchio

Lui oggi sta male.  
Lo guardo negli occhi e vedo sofferenza.  
Lui mi guarda negli occhi e vede la sua sofferenza.  
Si stupisce, si ferma e poi la scaccia:  
oggi vuole fare e dire ancora tante cose.  
Domani lo sguardo sarà diverso.



## 13 Le cose invisibili

Se la casa è pulita si vede.  
Non si vede invece il modo in cui l'ho pulita, la delicatezza nel fare la polvere, il loro modo di lasciarti fare.  
Non si vede come accompagnamo il signor Piero a fare la doccia, il rispetto dell'intimità della casa, delle cose, che magari per loro ci sta tutta una storia sotto.  
Non si vede la difficoltà del nostro entrare, il calore con cui ci accolgono nel loro mondo.  
Non si vede il privilegio di ascoltare tanti racconti di vita, tante confidenze.  
Non si vedono i segreti che non portiamo fuori.  
Non si vede come ho sostenuto il familiare, accolto e risposto ai bisogni dell'utente.  
Non si vede il tono della voce.  
Non si vede come si è costruita la fiducia.  
Non si vede la linea sottile tra la tenerezza e la professionalità.  
Non si vede la flessibilità, la pazienza.  
Non si vede la fatica di adattarsi per entrare in tante storie diverse ogni giorno, il coraggio di raccontarsi e mettersi a nudo di fronte a volti diversi.  
Non si vede la puntualità e le acrobazie per rispettarla, (non si vedono i radar).  
Non si vedono i motivi che ci fanno a volte arrivare tardi o troppo presto.  
Non si vede la paura di sbagliare, la capacità di accogliere l'errore, la delicatezza di correggere il collega senza darlo a vedere.  
Non si vedono tutti gli errori che non si sono fatti.  
Non si vede la trasparenza.  
Non si vede la fatica a trovare le parole per dire, la difficoltà a trovare il tempo e lo spazio per esercitare la responsabilità.  
Non si vede la capacità di mantenere l'equilibrio con un piede in sede e uno fuori, nelle case.  
Non si vede la presenza di tutti quelli che sono con me quando sono da sola da loro.  
Non si vede la solidarietà.  
Non si vede il sentimento che, anche nel momento di una crisi, c'è una squadra dietro di te.  
Non si vede che ci siamo per l'utente anche quando non siamo da lui.  
Non si vede il vuoto che lasciamo a nostra volta nelle case in cui è appena venuto a mancare qualcuno.  
Non si vede la fatica a tradurre le belle parole in realtà quotidiana.  
Non si vedono tutte le cose belle che si creano nel tempo, andando, partendo, tornando da loro.

