



1.

Ore 11.50 entrano in ambulatorio nonna, nonno e nipotina.

- ▶ Cortesemente, per le regole Covid, può rimanere un solo adulto per ogni bambino. Grazie.
- ▶ **Molto seccata. Ma insomma non esageriamo con questo Covid, se mai il nonno sta in sala d'attesa. Comunque le faccio notare che voi siete in ritardo di 15 minuti, avevo appuntamento alle 11,35 e sono pure arrivata prima...**
- ▶ Ha ragione, ma 1 mamma è arrivata in ritardo e 1 bimbo aveva una situazione particolare e abbiamo slittato un pò. Ci scusi ma... le ricordo che può sempre capitare, se un bambino ha bisogno di più tempo di un altro, è corretto che noi dedichiamo maggior attenzione in caso di necessità, e 10 minuti tra un bimbo e l'altro potrebbero non bastare.
- ▶ **La mia nipotina ha già fame e non so come farò con questo ritardo e pure l'attesa dopo il vaccino.**
- ▶ Cerchiamo di essere rapidi. Mi dia la delega.
- ▶ **Non ho nessuna delega e nessuno mi ha avvisato che sarebbe servita.**
- ▶ Noi mettiamo la delega già nel primo invito e comunque, coi minori, abbiamo bisogno del consenso di un genitore. In alternativa, se preferisce, le fisso un altro appuntamento.
- ▶ **Figuriamoci, non se ne parla, ho già perso un sacco di tempo oggi.**
- ▶ Per aiutarla le chiedo di contattare uno dei genitori, faccia inviare una mail al Centro Vaccinale, le dò il nostro indirizzo. Non le propongo nemmeno la delega ufficiale, che può sempre scaricare dal nostro sito di Regione Lombardia, accetto anche un semplice foglio dove si dica chi viene delegato e a quale vaccinazione.
- ▶ **Lamentandosi perché i genitori stanno lavorando, non vorrebbe disturbare.**
- ▶ Anche noi signora. Mi dica lei, cosa preferisce fare.
- ▶ Allora chiamiamo.

Il nonno rimane sempre in sala d'attesa, insieme agli altri bambini e mamme...

- ▶ Parla con la mamma e spiega tutto. Essendo educatrice al nido, dice, in effetti non ho pensato alla delega. Mando una mail subito.

Nel frattempo facciamo accomodare fuori e andiamo avanti con la successiva mamma. A questo punto siamo ancora più in ritardo.

Dopo un po' il nonno ci fa notare come mai la delega non è ancora arrivata, e di come siamo disorganizzati!! Poi si scopre che la figlia aveva sbagliato l'indirizzo email.

Finalmente arriva la delega tra sbuffi e occhi al cielo della nonna e del nonno che non intende aspettare fuori.

- ▶ Sentendosi mortificato, l'operatore dice alla nonna che pur avendo cercato di risolvere il disagio, non le sembrava opportuno mantenesse l'atteggiamento di insofferenza nei confronti del personale sanitario.
- ▶ **La nonna ribatte che invece, NOI, stiamo creando un ambiente ostile alla vaccinazione della bambina, e che la piccola ne avrebbe sofferto!**

Si procede alla vaccinazione, senza altro aggiungere.

2.

Stessa situazione. Cambiano gli operatori.

- ▶ Signora mi dia la delega.
- ▶ **Non ho nessuna delega e nessuno mi ha avvisato che sarebbe servita.**
- ▶ Mi dispiace, senza delega non possiamo procedere. Questo è il prossimo appuntamento. Le auguro una buona giornata.

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