



1. Riccardo

Riccardo, 12 enne, entra nell'ambulatorio vaccinale con la mamma. Lei molto sostenuta, lui fa subito simpatia. Cicciettello, indossa una maglia terrificante: un'enorme faccia di tigre con le fauci spalancate e i denti aguzzi in primo piano. A dispetto della maglia, Riccardo è spaventato, gesticola e dice che "ha paurissima"; non intende farsi vaccinare ed è qui solo perché obbligato. Sta con la mano sulla maniglia, facendo capire che scapperà

- ▶ Buongiorno! Ciao Riccardo. Signora il ragazzo sta bene? Compili l'anamnesi prevaccinale. Vedo che ha dato consenso solo per l'antipapillomavirus.
- ▶ **Si preferisco non vaccinarlo per il meningococco.**
- ▶ D'accordo, è facoltativa anche se raccomandata, ma se preferisce così... Non essendoci controindicazioni possiamo procedere. Blocchi il ragazzo perché non è un lattante e vedo che vorrebbe darsela a gambe.

Riccardo viene bloccato e vaccinato.

- ▶ Ecco l'appuntamento per la seconda dose di papilloma e difterite-tetano-pertosse-polio. Le spiego intanto come fare in caso di febbre o reazione locale. Attendete 15 minuti in sala d'attesa e buona giornata.

Questo operatore ha impiegato pochi minuti e, secondo alcuni criteri aziendali, ha fatto un ottimo lavoro.

2. Riccardo (e suo fratello) Cambiano gli operatori

- ▶ Senti Riccardo aspetta un attimo, siediti e fammi parlare con tua mamma. Vedo che ha compilato il consenso solo per l'antipapillomavirus mentre rinuncia all'antimeningococco ACWY. Perdoni la mia curiosità, ma mi interessa capire come mai questa decisione.
- ▶ **Io sono terrorizzata dal vaccino per la meningite perché l'altro mio figlio, dopo l'ultimo vaccino contro il meningococco, è diventato autistico.**
- ▶ Mi spiace molto... di solito questa considerazione viene fatta da genitori contrari al vaccino del morbillo, nonostante il mondo scientifico abbia smentito la correlazione tra vaccinazione e autismo.
- ▶ **Sì, lo so, ma con mio figlio la diagnosi è venuta dopo l'ultimo antimeningococco. Non riesco a levarmi dalla testa che una cosa sia legata all'altra.**
- ▶ Purtroppo la diagnosi viene spesso fatta nello stesso arco di tempo in cui sono eseguite quelle vaccinazioni e così si crea questa falsa idea. Comunque intanto parliamo di Riccardo poi, se vorrà, dell'altro bambino. Diciamo a Riccardo che il male sarà inferiore a

quello del piercing che si è fatto fare all'orecchio, ma lui, una volta seduto, scappa. Non riusciamo a farlo ragionare. A questo punto la madre alza la voce.

- ▶ **Tanto la vaccinazione la farai per forza, sai che la mamma ha avuto il tumore da papilloma, non sento ragioni. Si fa!**
- ▶ **Riccardo:** Magari ci pensiamo meglio e torno un'altra volta
- ▶ **Non se ne parla, ho preso il permesso dal lavoro, non posso chiedere altro. Lo sai anche tu che sono l'unica che porta uno stipendio a casa.**

Blocca il figlio con forza e vacciniamo Riccardo.

Purtroppo tutti i ragazzi e le ragazze, senza distinzione di sesso (si sa i maschi sono più intolleranti), ci dicono che il liquido iniettato è piuttosto doloroso. Gli diamo un sacchetto di ghiaccio. Sembra un attore comico e non si trattiene dall'inveire in modo colorito, ma poi finalmente si calma e ridacchia.

- ▶ Riccardo, vai pure in sala d'attesa, ci sono altri ragazzi della tua età, starai meglio là che qui in ambulatorio. Ti accompagna l'infermiera, così ti tiene d'occhio, mentre parlo di tuo fratello.

Penso faccia bene anche alla mamma parlare in assenza di Riccardo.

- ▶ Torniamo al fratellino, adesso quanti anni ha?
- ▶ **Adesso ha 8 anni. Quando è arrivato il vostro invito, a 6 anni, non l'ho nemmeno aperto, ma l'ho buttato direttamente nella raccolta della carta.**
- ▶ Ma non vogliamo recuperare?

La mamma, come un fiume in piena, inizia a raccontare dei suoi guai (l'autismo, l'essere l'unica fonte di reddito, il tumore, per quanto superato). Parliamo un po' dei due figli, suggerisco che anche Riccardo forse avrebbe bisogno di un sostegno, mi sembra un ragazzo molto sensibile, assorbirà anche lui le preoccupazioni della madre. Dice che in effetti è peggiorato molto durante il lockdown. Potrebbe parlarne con la sua pediatra, la conosco ed è molto attenta.

Riusciamo a fissare un appuntamento per entrambi i ragazzi per completare le vaccinazioni. Promette di leggere le informazioni su alcuni siti che le consigliamo e, nel caso, di parlarne ancora la prossima volta. Dice che capisce che vogliamo agire nell'interesse dei ragazzi. Se recupereremo entrambi, come si spera, avremo fatto bene il nostro lavoro. Purtroppo ci abbiamo impiegato più tempo dell'altro operatore.

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