



I FIELD SERVICE ENGINEERS DI ESAOTE

## *Gli sguardi sopra la mascherina*



# Gli sguardi sopra la mascherina. *I field service engineers di Esaote.*

Centotré ecografi da consegnare in quattro regioni diverse e una vera e propria guerra contro il tempo. Consegnare macchinari diagnostici significa varcare i confini del mondo che sta fuori dalle zone dove quotidianamente si fa fronte a quest'emergenza sanitaria, per raggiungere quelle persone con camici e mascherine che ormai siamo abituati a sentire raccontare sui giornali. **Fra le persone Esaote ce ne sono cinquanta**, per la sola Italia, **che lavorano sul campo, entrano negli ospedali**, per permettere alle nostre macchine di funzionare al meglio, perché i medici possano fare le diagnosi necessarie a salvare vite. **Abbiamo chiesto a sei di loro di guardare con i loro occhi, da vicino, il mondo che è dentro all'emergenza e di condividere com'è cambiato il loro lavoro.** Alcuni di loro hanno mogli e figli che lavorano in ospedale, perché la vocazione di servizio spesso fa incontrare anime affini. Alcuni devono trovare le parole per spiegare alla propria famiglia o agli amici quanto sia importante quello che fanno, perché senza le loro mani le macchine sono mute. **Le loro mani sono preziose, ma anche la loro voce, i loro sguardi sopra le mascherine**, in una relazione con gli operatori sanitari che porta a Esaote linfa per comprendere e innovare sempre di più. È un fatto: **chi permette di accendere una macchina mette linfa al lavoro di tutti noi.** Tutto da un mese a questa parte è cambiato, ma ci sono parole che scandiscono la fatica delle nuove abitudini, ma anche il significato di una professionalità che in questo momento mostra tutto il suo valore.

# Tempo

Oggi le unità ultrasuoni che forniamo per l'emergenza si installano anche il giorno stesso o il giorno dopo la consegna, mai in più di tre giorni. Esattamente come succede con la produzione occorre adattarsi ai flussi di consegna, con un cambio continuo di ritmo. **“La gestione del tempo - spiega [Alessandro Capparella](#) - cambia di giorno in giorno, c'è il giorno che devi correre come un forsennato** per installare e consegnare ecografi che servono nei reparti dove c'è più bisogno in questo momento, quindi reparti potenzialmente a rischio, giorni invece che non ci sono attività e stai a casa con la famiglia stando attento a non usare posate o bicchieri dei figli per fare in modo che non ci sia il minimo contatto”. Si fa, dice [Davide Bonfiglioli](#), quello che serve ora **“Vicino ai medici vivo l'emergenza** e la fretta che hanno di ricevere lo strumento che io installerò per loro”. Tutto ha un nuovo valore **“Il tempo è diventato prezioso- dice [Andrea Di Spigno](#) - c'è frenesia** nel cercare di allestire una struttura idonea, a reggere la difficoltà del momento e quindi **la burocrazia diventa (come deve essere) il mezzo per verificare la sostanza”**.



*La Dott.ssa Gamma vicino a due ecografi Mylab X6 installati per un nuovo reparto COVID all'Ospedale San Luigi di Orbassano.*

# Distanza

Mentre tutti lavorano a distanza c'è chi vive un'altra trasformazione del proprio lavoro, che non può essere fatto da casa. “Non tutti – ricorda [Valter Panebianco](#) - hanno la possibilità di attrezzarsi con il lavoro agile, non i tecnici del Service. **Noi siamo ancora *sul campo* e frequentiamo i posti dove non si dovrebbe andare: gli ospedali**”. Una necessità che avvicina al significato del lavoro quotidiano, come racconta [Andrea Di Spigno](#) “Ho spiegato a mio figlio che non voglio stare protetto in casa, perché fare **il mio lavoro è il modo in cui posso dare il mio piccolo contributo ad uscire da questa situazione.**” Ancora di più in questo momento”. Le nuove norme cambiano anche il modo di comunicare. “All'inizio, dopo che è uscito il vademecum sulle pratiche da evitare, come strette di mano, baci e abbracci – ricorda [Alessandro Capparella](#) - **sono rimasto male quando un medico mi stava dando la mano per salutarmi e all'improvviso l'ha ritirata e mi ha detto: giusto, non si può più fare....arrivederci**”; io che sono abituato a stringere la mano prima di andare via da un cliente devo dire che mi fa strano non farlo, ma le regole sono regole e vanno rispettate”. **Distanza è anche impossibilità di vedere l'intero viso, di potersi solo guardare negli occhi sopra la mascherina.** “Non siamo mai stati abituati a concentrarci solo su questa porzione di volto- riflette [Stefano Righetto](#) - mentre credo che nella vita quotidiana, nella vita ordinaria riusciamo, anche inconsciamente, a cogliere tutte le espressioni dei volti che incrociamo quotidianamente. Ecco, **questa mancanza di espressioni sarà una cosa a cui dovremmo abituarci almeno in ambito lavorativo**”. Ma anche a distanza in questi momenti il rapporto con i medici ha nuova intensità. “Sento il loro affettuoso calore e loro sentono il mio, anche alla distanza di sicurezza di 2 mt. l'uno dall'altro. – precisa [Davide Bonfiglioli](#)- **Percepisco la loro gratitudine** e loro percepiscono la mia, anche se il sorriso che reciprocamente ci doniamo è coperto dalle mascherine. **Quando io li istruisco all'utilizzo della macchina e gli dico per qualsiasi dubbio chiamatemi, quando loro mi danno i consigli per me e i miei familiari**, per stare il più possibile in sicurezza”. È così anche per [Gianluca Tosco](#), che quel 7 marzo 2020 ha iniziato a proiettarsi in avanti attingendo all'esperienza di volontario della Croce Verde, che lo porta a sapersi muovere nelle situazioni d'emergenza. “Il contatto stretto con il personale medico che giornalmente frequento, si è fatto ancora più intimo, più empatico e senza dubbio ti fa sentire più coinvolto. Questo è l'aspetto che mi ha sorpreso di più. **Il virus ci ha allontanati fisicamente, ma sicuramente ci ha ravvicinati dal punto di vista emozionale.** Vuoi sentire tutti i tuoi amici vicini e lontani e speri che tutti stiano

# Priorità

“**Le priorità ormai sono cambiate** - sottolinea [Alessandro Capparella](#) - **la nostra come tecnici è fare il nostro lavoro nel migliore dei modi possibile**, per la situazione in cui ci troviamo, assicurarci di essere il più protetti possibile dal virus in modo da non diffonderlo ma soprattutto di non portarlo a casa e rassicurare le persone che ci sono accanto che anche oggi, dopo aver svolto il nostro compito, non siamo venuti a contatto con persone potenzialmente infette.” Per [Gianluca Tosco](#) **“Prioritario adesso è avere una guida interna ben precisa e definita, scandita da regole certe**. La speranza è che tutti viaggino sulla stessa lunghezza d’onda perché solo così ne usciremo fuori; è cresciuta in me la concentrazione che devi mettere nel tuo operato, è cresciuta la consapevolezza del rischio, opero con più attenzione nell’interesse mio e di chi mi sta accanto”. Cambia anche il significato di quella che spesso è liquidata come inutile burocrazia “Prima della pandemia-ricorda [Andrea Di Spigno](#)- il DUVRI era un documento che le strutture inviavano ai fornitori semplicemente perché la legge lo prevede. Spesso capitava che neanche chi ci accoglieva nella struttura fosse a conoscenza del contenuto del documento; ora ciò non accade. **Oggi i DUVRI e tutte le istruzioni operative sono aggiornati alle esigenze ed ai pericoli attuali**, il loro rispetto sono diventati la “conditio sine qua non” senza la quale (giustamente) le attività neanche iniziano.”

# Fiducia

“Ho in famiglia un’esperienza personale: mia figlia è una di quelle operatrici sanitarie in prima linea (tecnica di radiologia in un grande ospedale di Torino) – ci dice [Gianluca Tosco](#). Ci sentiamo giornalmente più di prima e nei suoi racconti mi immedesimo, e capisco che anche nel rispetto del suo sacrificio giornaliero devo e dobbiamo andare avanti. La sento stremata ad ogni fine turno, **tutto il personale sanitario sta dando più del 100%, questo è uno stimolo per me e penso ovviamente per i miei colleghi a dare il massimo in questa fase critica**. E’ fondamentale, occorre sentire in questo frangente la fiducia nelle istituzioni, la sento nell’azienda e devo ammettere, la cerco negli sguardi dei medici che incontro giornalmente. Avere la fiducia non ti fa avere esitazioni nell’operato giornaliero, personalmente il fatto che Esaote mi metta nelle migliori condizioni di lavorare

è un bel segnale”. La fiducia nel lavoro di chi opera in ospedale è anche quella di [Valter Panebianco](#) “Il nostro lavoro non ci espone agli stessi rischi dei medici e degli infermieri, ma frequentiamo gli stessi ambienti ed il virus non fa distinzioni. **Tutti noi dobbiamo qualcosa a queste persone che si prendono cura dei malati, con coraggio e spirito di sacrificio.** Noi con il nostro lavoro, abbiamo la soddisfazione di fornire un piccolo sostegno alla loro attività.” La fiducia nella comunità è anche il pensiero di [Andrea Di Spigno](#) “C’è più fiducia tra le persone che si trovano in una condizione di difficoltà comune. Io non so se la cosa scaturisca dal fatto che ci si è resi conto che siamo tutti coinvolti in delle attività di pubblica utilità e che non c’è motivo di porsi l’uno contro l’altro perché sicuramente l’altro *ci vuole fregare*, o dal fatto che **ci si deve sbrigare perché gli eventi non aspettano, ma ci inseguono.**”



# Riti

La dotazione dei DPI (Dispositivi di Protezione individuale) previsti dalla normativa rende sicuro il lavoro, ma richiede nuove abitudini che scandiscono le giornate. Come racconta [Alessandro Capparella](#) la situazione ha messo in moto riti giornalieri che ognuno fa ogni qualvolta va a lavorare “Il rito della vestizione: **appena si arriva presso la struttura cominciano le procedure, mascherina presa, guanti indossati, guanti di scorta, tute per proteggere i vestiti.....**e il rito del ritorno a casa, togliere e gettare tutto ciò che si è usato per lavorare, guanti, mascherine, tute; disinfettare tutto ciò che non si può buttare, cellulare, computer, penne in modo tale che se, nel mio caso, mio figlio debba usare il mio cellulare o il mio pc non corra rischi. In ultimo noi stessi, utilizzando quando si è fuori gel disinfettanti e quando si è a casa ogni altra cosa possibile.” Il contatto con siti ospedalieri, lo spiega molto bene [Davide Bonfiglioli](#), non può non creare un maggior senso di responsabilità nel ritorno a casa “Quella che mi fa spogliare dagli abiti di lavoro nel garage prima di entrare in casa.

Che mi fa correre in bagno a fare la doccia appena varcata la soglia, **fermando con la mano la corsa di mia figlia che vuole l’abbraccio da me.**” I riti sono, per [Andrea Di Spigno](#), nei gesti ma anche nelle parole “Le azioni personali messe in atto per evitare il contagio sono diventate quasi un mantra. Prima di scendere dall’auto si telefona al contatto di riferimento per avere indicazioni precise sul dove trovarlo, quasi sempre l’interlocutore si appresta a venirci incontro per evitare che ci si possa ritrovare in zone non sicure. Si scende dall’auto e si disinfettano le mani, si indossano mascherina e guanti e si disinfettano gli occhiali protettivi, solo dopo si pensa alle attrezzature necessarie per il lavoro vero e proprio; si arriva in prossimità dell’ingresso dell’ospedale o del centro diagnostico e si indossa il camice monouso.

Si scruta intorno alla ricerca del nostro riferimento (anche se alcuni sono conosciuti, a volte diventa difficile riconoscerli con la mascherina). **Ci si saluta allargando le braccia come a dire: ...guarda come ci dobbiamo conciare per evitare il peggio.**

Il mantra prosegue a termine del lavoro presso la struttura.

Ci si saluta con il “speriamo in tempi migliori” e poi ci si reca in una zona sicura e prima di uscire ci si sbarazza di camice, guanti e mascherina e ci si disinfettano le mani. Si va verso l’auto scegliendo il percorso più lontano dalle persone e una volta arrivati si disinfettano gli occhiali protettivi avendo cura di riporli in un sacchetto

impermeabile e di nuovo le mani.

Arrivati sotto casa si fa mente locale e si ripercorre la giornata per capire se si è fatto tutto il necessario per lasciare il virus fuori dalle mura domestiche. Si lascia quasi tutto in auto (non si sa mai).

Entrati in casa si fa fatica a tenere lontano i figli che vorrebbero un immediato contatto fisico, soprattutto la più piccola. Di corsa in bagno per doccia e cambio



# Team

Un'altra parola fondamentale. Si fa squadra con i medici, con i tecnici di Ingegneria clinica, come ricorda [Davide Bonfiglioli](#) "Figure, come me, come me in *seconda linea*." Lavorare in team, in questo periodo, ha un nuovo significato per [Stefano Righetto](#) "Tipicamente lavoriamo in solitaria, indipendenti. Ma quando ci sono lavori particolari (in questo periodo ci sono da installare tanti ecografi acquistati con le gare Consip) **capita di trovarsi con colleghi**. E questo solitamente fa piacere. Sapendo poi che siamo in una fase critica, **credo proprio che ce lo ricorderemo bene... proprio come un evento**, anche se la situazione in cui viviamo, avremmo voluto tutti evitarla.

Per ognuno di noi è difficile dare un senso a quanto sta accadendo e ognuno cerca con il suo lavoro di contribuire quanto possibile. Chi ha scelto questa professione ha da sempre molto presente il concetto di vocazione di servizio, sapere che quello che si fa serve, anche se rimane dietro le quinte. "**La mia speranza, ma penso anche dei colleghi** - dice [Alessandro Capparella](#) - **è che questo nostro lavoro sia utile agli altri ma soprattutto che questa pandemia passi in fretta** perché non è facile vivere in queste condizioni. Spesso mi hanno detto: *ma chi te lo fa fare*, la mia risposta fino ad ora è stata sempre la stessa, qualcuno lo deve fare, in un certo senso mi sento fiero del lavoro che stiamo svolgendo". Per molti il pensiero va a chi ci si lascia alle spalle uscendo dall'ambiente ospedaliero e portano avanti un lavoro senza sosta "**E anche io come loro vado avanti**. Faccio del mio meglio consapevole dei rischi che corro, certamente minori dei loro - sottolinea [Davide Bonfiglioli](#)- ma forte **della importanza del mio lavoro**, certamente minore della loro". La consapevolezza è un tratto fondamentale in questo lavoro, come ci ricorda [Gianluca Tosco](#) che da un altro nome alla componente di audacia del lavoro quotidiano dei tecnici di service "La parola che riassume le mie riflessioni è: *sana incoscienza* perché non bisogna avere paura di affrontare questa situazione, ma bisogna farlo con oculatezza e professionalità". E poi c'è il senso di comunità e responsabilità che tutti noi dovremmo imparare da chi quotidianamente *accende* le macchine illuminando il lavoro di chi è a monte e a valle di questi gesti che sono la cinghia di trasmissione fra le nostre macchine e i medici "**Quando usciremo perché ne usciremo** - dice [Andrea Di Spigno](#) - **spero che**

**in tutti noi resti qualche insegnamento.** Ciò che appare diverso non sempre è una minaccia e ciò che non appare non sempre è inoffensivo. Le procedure, le regole, le leggi vanno rispettate non perché imposte ma perché esistono per garantire che non vengano fatti errori inconsapevolmente, per evitare interferenze con altre”. Anche per [Valter Panebianco](#) conta quello che facciamo tutti insieme “Siamo tutti impegnati in uno sforzo collettivo, anche solo rimanendo chiusi in casa, per dare un senso al messaggio di speranza che i bambini, con le loro scritte colorate sventolano dai balconi. Andrà tutto bene”.

