Italia. Le colonne dimenticate

Negli ospedali, nelle case di cura, c’è una figura professionale che non fa rumore. Ma senza di essa nulla si può realizzare, perché è la base su cui la struttura si appoggia. In Italia è chiamata Oss. La testimonianza di una persona che ne ha ricevuto le cure.

Questo testo nasce come un ringraziamento agli operatori sociosanitari (Oss), ma vuole essere anche qualcosa di più. Un invito a riconoscere il valore di chi, troppo spesso, rimane invisibile agli occhi della società.

Nella vita quotidiana tendiamo a dare per scontato molte cose. Diamo per scontato che un paziente venga assistito, che una persona fragile riceva aiuto, che un reparto continui a funzionare giorno dopo giorno. Ma dietro tutto questo ci sono gli operatori sociosanitari.

Gli Oss sono una delle fondamenta del sistema sanitario. Non occupano posizioni prestigiose, non ricevono la stessa attenzione di altre figure professionali e raramente vengono celebrati. Eppure, senza di loro, ospedali, case di riposo e strutture assistenziali non potrebbero funzionare. Sono presenti nei momenti più delicati della vita umana: nella malattia, nella sofferenza, nella fragilità e nella perdita dell’autonomia.

Sono le persone che aiutano, sostengono, ascoltano e si prendono cura degli altri quando questi non possono più farlo da soli. Nonostante ciò, il loro lavoro viene spesso considerato scontato. Molti ricevono poco riconoscimento, poco rispetto e una retribuzione che non riflette l’importanza

delle responsabilità che portano sulle spalle ogni giorno. Viviamo in una società in cui tante persone sono costrette a lavorare solo per sopravvivere, non hanno una «vocazione». Gli Oss svolgono un compito che richiede non soltanto competenze, ma anche pazienza, sensibilità, forza emotiva e umanità. Qualità che non possono essere misurate da uno stipendio o da un titolo professionale.

Una presenza importante

Voglio ricordare una semplice verità: gli Oss non sono una presenza secondaria. Sono una risorsa immensa. Sono una delle colonne che sorreggono il sistema sanitario. Senza il loro lavoro silenzioso, costante e spesso invisibile, molte strutture crollerebbero sotto il peso delle necessità quotidiane.

Se un giorno un operatore sociosanitario leggerà queste parole, spero che possa sentirsi riconosciuto. Spero che sappia che il suo lavoro non passa inosservato e che esistono persone capaci di comprenderne il valore. Perché prendersi cura degli altri è uno dei compiti più difficili e più nobili che esistano. E chi lo fa ogni giorno merita rispetto, riconoscimento di dignità e gratitudine.

La testimonianza

Guardando gli altri pazienti, solo poco più grandi di me, io sono l’unica che ha bisogno di cure 24 ore su 24. Questo confronto mi porta a rimuginare di continuo, nelle ore più silenziose della notte, come se il destino avesse premuto il tasto «pausa» su di me, mentre gli altri corrono avanti.

La luce dell’alba entra lentamente nella stanza, cadendo dolcemente sul mio letto e sul mio viso. Non è accecante come quella di mezzogiorno, ma porta con sé una temperatura lenta e affettuosa, come se accarezzasse un’anima stanca. Sono sdraiata a guardare il cielo passare dal blu intenso alla

tonalità arancione, rosa, rosso scuro, fino a scomparire nell'oscurità. In quel momento, sento come il sole: apparentemente immobile, mentre la Terra ruota. E io, che sembro ferma, so che il tempo non si è fermato. Il mondo va avanti, le stagioni cambiano, persino le ombre degli alberi fuori dalla finestra si muovono silenziose, mentre io resto a letto, a osservare il fluire e il passare della luce, impotente.

Arrivano gli Oss

Loro, gli Oss, sono così innocenti, gentili. Alcuni hanno trent'anni, altri quaranta, cinquanta, eppure conservano un cuore morbido e puro. Il tempo segna il loro volto, ma non toglie la loro innocenza. Io, invece, pur essendo ancora giovane, sono costretta a confrontarmi con fragilità, impotenza e solitudine in anticipo. Eppure, mi dico che ho ancora un futuro, che non ho perso del tutto me stessa. Posso ancora pensare, sentire, emozionarmi per un raggio di luce o una semplice parola.

A volte mi vedo affondare lentamente. Non mangio, non bevo, passo intere giornate a fissare il soffitto. Il tempo scivola via come acqua tra le dita. Mi chiedo spesso perché stia sprecando così i giorni, la vita stessa. Perché, sapendo che domani potrebbe essere ancora più difficile, lascio che oggi passi vuoto? In realtà, non voglio questo. Vorrei alzarmi, correre, abbracciare il mondo. Ma il peso del corpo e le ombre dell'anima mi trascinano nel baratro della decadenza, facendomi cadere ancora e ancora. Eppure, anche nei momenti più bui, c'è sempre qualche luce che brilla per me.

Come angeli

Ringrazio l'esistenza degli Oss. Sono come angeli, che corrono tra vita e morte, vegliando su ogni respiro fragile. Mi trattano con tanta cura che, a volte, mi sembra irreale. Come un sogno. Se fosse un sogno, vorrei rimanere qui per sempre.

Mi confortano quando perdo il controllo, stanno al mio fianco quando resto in silenzio. Valorizzano ogni vita, sana o malata, ottimista o abbattuta. Nei loro occhi, non sono mai un peso, ma una persona che merita attenzione e affetto. Mi affido a loro, mi lascio cullare da questa presenza, e non riesco a immaginare un mondo senza di loro.

Forse questo è il senso della vita: illuminarsi a vicenda nell'oscurità, sostenersi nella fragilità. Quando non possiamo brillare, qualcuno tiene accesa la luce per noi. E quando riusciremo a raccogliere un po' di forza, forse un giorno anche noi potremo accendere una luce, piccola ma reale, per qualcun altro.

Un Oss mi ha detto: «Se questa volta non ti hanno sconfitto, la prossima volta che ti rialzerai sarai ancora più forte».

Anche se ora sono ancora a letto, intrappolata in questa piccola stanza, so che la notte finirà. Come il sole che domani sorgerà ancora, anche la mia vita continua silenziosamente ad andare avanti.

*Wen Jing Ye**
**Studentessa al quinto anno di liceo linguistico, ama la lettura e l'atletica. Le piace scrivere e fotografare.*

Il lavoro degli operatori socio sanitari (Oss) in ospedale. Qui una Oss aiutata da un infermiere. (Foto Stefania Garini)

Tra vocazione e «burnout» Il lavoro degli operatori sociosanitari

Gli operatori sociosanitari (chiamati comunemente Oss), forniscono assistenza alle persone malate o non autosufficienti prendendosi cura dei loro bisogni primari (igiene, alimentazione e idratazione, mobilità) e promuovendone l'autonomia e il benessere psicofisico. Questa figura professionale è stata introdotta nel 2001 tramite

un accordo della Conferenza Stato-Regioni, allo scopo di mettere ordine in una babele di qualifiche preesistenti, ausiliarie e di supporto al lavoro di medici e infermieri.

Per diventare Oss occorre avere la licenza media e frequentare un corso specifico di almeno mille ore, di cui metà circa destinate al tirocinio pratico. Le possibilità d'impiego sono numerose, dagli ospedali alle residenze per anziani (Rsa), dai centri diurni alle comunità terapeutiche, dalle cliniche private al servizio a domicilio. I corsi di formazione sono spesso gratuiti, finanziati da fondi regionali o programmi d'inserimento lavorativo; mentre per quelli a pagamento il costo si aggira tra i 1.500 e i 3.000 euro.

In Italia sono attivi circa 200-300mila operatori sociosanitari, la maggioranza donne (85-90%), con età media di 50 anni (Dati Agenas, Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali) e stipendi mensili tra i 1.200 e i 1.600 euro (per chi ha più anzianità) netti. Ma, stando alle associazioni di categoria, servirebbero almeno 80mila operatori in più: una carenza strutturale che ha ripercussioni sui diretti interessati – turni massacranti, sovraccarico di lavoro, salari inadeguati – ma anche sulla qualità dell'assistenza ai degenti.

Una scelta di cuore

Si tratta di un mestiere pesante sul piano fisico, ma anche emotivo, dovuto all'interazione continua con persone fragili, sofferenti, talvolta aggressive. Che cosa spinge ad abbracciare questa professione?

«Per me è stata anzitutto una scelta di cuore. Sono rimasta vedova giovane, dopo aver assistito a lungo mio marito, così ho scoperto questa realtà. Vedevo gli Oss in ospedale, al pronto soccorso, a casa nostra, sempre attenti e premurosi, si prodigavano per far sentire meglio i malati, per regalare un

po’ di serenità», racconta Lidia, 55enne, che è diventata Oss una decina d’anni fa. «Un altro motivo è stata la precarietà lavorativa: ho fatto l’operaia, la centralinista, la toelettatrice di animali. Nell’ultimo periodo ero impiegata in una ditta di stampaggio che poi ha chiuso, ero spesso in cassa integrazione allora ho deciso di unire l’utile al dilettevole e dedicarmi a quell’occupazione che sognavo da tempo».

Oggi Lidia lavora nel reparto di cardiologia di un ospedale pubblico a Torino, ma il suo primo impiego è stato in una residenza per anziani. «Sono scappata a gambe levate dopo quattro mesi», racconta. «Avevamo contratti ai minimi sindacali. Ma non solo: oltre alle incombenze materiali, secondo me il nostro compito è portare un sorriso, una parola gentile, permettere alle persone di raccontarsi condividendo i momenti belli della loro vita, così sono stata richiamata diverse volte perché “perdevo tempo a parlare”. Erano troppo fiscali nell’applicare il “minutaggio”». Si tratta di regole, definite tramite delibere regionali, che stabiliscono la quantità di tempo che l’operatore può dedicare a ogni paziente, in base alla gravità.

Un ruolo terapeutico

«In alcuni casi potevamo stare con una persona solo venti, trenta minuti al giorno, spalmati su più turni, senza tener conto dei reali bisogni dei degenti: molti, pur autosufficienti, sono lenti nel muoversi, nel lavarsi, ecc. Il nostro dovere sarebbe favorirne l’autonomia residua; invece, per andare più in fretta, eravamo costretti a sostituirci a loro, lavandoli o imboccandoli anche quando potevano farlo da soli. Per il paziente è deleterio, e umiliante».

Parole confermate dai recenti studi di epigenetica (la scienza che indaga l’influenza dei fattori ambientali sui geni, nda) secondo cui, grazie alla loro capacità di relazione, ascolto attivo e incoraggiamento, gli Oss possono avere un ruolo non solo assistenziale ma anche terapeutico.

Lidia ha superato il momento critico dovuto all'impossibilità di svolgere al meglio il suo compito, quando ha cambiato posto di lavoro. Una soluzione frequente tra gli operatori sanitari, che nel 50% dei casi accusano sintomi di esaurimento psicofisico o vero e proprio burnout (sindrome da stress cronico correlato al lavoro): stanchezza, insonnia, ansia, demotivazione, frustrazione, irritabilità e perdita di empatia nei confronti dei pazienti, fino a casi limite come quello di Luserna San Giovanni (dove, nel 2025, sono stati arrestati otto operatori di una comunità accusati di gravi violenze e abusi su disabili psichici, nda).

Evitare il «burnout»

«Per ovviare al rischio di burnout, la cooperativa per cui lavoro mette a disposizione supervisioni di gruppo con una psicoterapeuta e consulenze psicologiche individuali, a cadenza mensile», racconta Barbara, Oss da quasi 25 anni, occupata in una comunità residenziale di ragazzi autistici.

Barbara ammette che da un po' si sente stanca ed esaurita, e sta pensando di rivolgersi allo psicologo della struttura. «Il problema non è il lavoro in sé, che mi è sempre piaciuto, e nemmeno il rapporto con i ragazzi, che a loro modo sanno essere affettuosi e dare soddisfazioni. Quel che non funziona è l'organizzazione del lavoro, il carico di responsabilità e l'essere sempre sottodimensionati».

Paradossalmente, in questo caso gli ospiti della comunità «sono quasi più contenti quando in un turno siamo pochi, perché possono starsene spiaggiati a guardare la tv anziché essere accompagnati a svolgere le attività riabilitative: arte terapia, laboratorio di cucina, cura dell'orto… Ma è evidente che non è un bene per loro».

Nella maggior parte dei casi la carenza di organico ha un impatto negativo. «Prima di andare in cardiologia ho lavorato in medicina generale», ricorda Lidia, «una volta, la figlia di

una degente mi ha insultata perché sua mamma aveva bisogno di essere cambiata e ci aveva già chiamati più volte invano; purtroppo, noi eravamo pochi, c'era un uomo in arresto cardiaco e dovevamo dare la priorità a lui… una situazione frustrante e difficile per tutti».

Empatia, sensibilità e…

Anche il clima che si crea con i colleghi e gli altri professionisti sanitari può essere determinante per la qualità del lavoro. Possono insorgere conflitti o rivalità, ma «bisogna imparare a collaborare per il bene del paziente», continua Lidia. «Noi Oss siamo utili perché cogliamo aspetti particolari del malato, se ha piaghe o dermatiti, se è disidratato o ha la febbre, e anche gli sbalzi di umore. A volte, poi, i pazienti ci confidano cose che ai medici e agli infermieri non dicono. Noi dobbiamo, comunque, attenerci alle indicazioni di questi ultimi, come prevede il nostro ruolo professionale, e avere l'umiltà di capire che di fronte abbiamo qualcuno – paziente o collega che sia – con un vissuto diverso dal nostro, che va rispettato».

Il mestiere dell'Oss è difficile e delicato, per contro non si corre mai il rischio di restare disoccupati: per i giovani che devono decidere «cosa fare da grandi» può valere la pena? «Malgrado i problemi, se dovessi tornare indietro, rifarei tutto da capo, perché il rapporto con le persone, anche le più malate e sofferenti, è arricchente, ci fanno sentire utili e ci donano affetto», dice Barbara.

«Sono entusiasta come il primo giorno», conferma Lidia, «e consiglio senz'altro questo lavoro, ma non a tutti. Occorrono le giuste attitudini: empatia, sensibilità e tanta pazienza».

Stefania Garini

Il lavoro degli operatori socio sanitari (Oss) in ospedale. (Foto Stefania Garini)