

## **STEWARD E HOSTESS PER ACCOGLIERE ED ASSISTERE PAZIENTI E FAMIGLIE**

Continua il percorso di avvicinamento al 18 novembre prossimo quando entrerà a regime la struttura di emergenza urgenza del Policlinico di via Santa Sofia che prenderà il posto dello storico pronto soccorso dell'Ospedale Vittorio Emanuele di Catania. Continuerà ad operare nella stesso ospedale di via Plebiscito invece il Pronto Soccorso Pediatrico, poiché il nuovo pronto soccorso sarà dedicato solo alle urgenze per adulti.

Il cronoprogramma va avanti speditamente e per il nuovo pronto soccorso, il più moderno della Sicilia, sono state previste e già selezionate anche nuove figure professionali.

Si tratta di steward-hostess che affiancheranno il triage e accoglieranno i pazienti che si presenteranno al Policlinico per ricevere cure in emergenza.

Sono figure professionali non sanitarie che avranno l'importante compito di assistere e indirizzare i pazienti ed i loro familiari verso i percorsi ambulatoriali di destinazione. Si pensi, ad esempio, a quei cittadini che si presentano al pronto soccorso lamentando patologie non gravi e che finora non hanno trovato una pronta accoglienza anche a causa delle lunghe attese.

In una società che purtroppo sta vedendo aumentare sensibilmente il numero di persone sole e non accompagnate, gli steward e le hostess di pronto soccorso saranno un vero e proprio punto di riferimento. Ma saranno anche il collegamento diretto fra le famiglie che attendono notizie (non sanitarie) di un caro in trattamento nella cosiddetta area rossa, quella riservata ai pazienti più gravi.

Fra le attività c'è anche quella di indirizzare l'utenza nel disbrigo delle pratiche amministrative, come il ticket.

Il personale in questione – che opererà quotidianamente dalle 8 alle 20 – è stato selezionato nei giorni scorsi e sta partecipando alle fasi di formazione e ambientamento nei locali del nuovo pronto soccorso del Policlinico.

Per il panorama sanitario siciliano si tratta di una assoluta novità.