

CESIPE

Volontari per il pronto soccorso del "Vittorio Emanuele"

In data 2 Aprile 2012 è iniziata l'attività di accoglienza c/o il Pronto Soccorso del "Vittorio Emanuele" iniziativa nata dalla collaborazione tra il Pronto Soccorso stesso e l'U.O. di Psicologia Ospedaliera dell'Azienda.



Il progetto Pilota ha previsto una fase di

formazione degli operatori di contatto, reclutati tra i tirocinanti del III° anno della facoltà di Scienze Infermieristiche (circa 25 soggetti) e cittadini volontari (n°8) tra cui n°3 mediatori culturali provenienti da l'associazione "Accoglienza e Solidarietà", sui fondamenti teorico pratici dell'accoglienza, sulla struttura organizzativa del P.S. e in particolare del triage ed infine sulla metodologia della comunicazione da applicare al fine di costruire relazioni indirizzate alla gestione dell'attesa, sia per l'utenza/pazienti che per i loro familiari.

La fase successiva del progetto, quella attuativa, ha dovuto affrontare diverse problematiche di tipo organizzativo (orari, turni, sistemazione stanza dell'accoglienza...) in parte risolte in poco tempo, mentre altre criticità sembrano più difficili perché di tipo strutturale (le risorse impiegate degli infermieri tirocinanti hanno un mandato a scadenza temporale e il numero dei cittadini volontari è ancora insufficiente) tuttavia lo strumento individuato per registrare i contatti con i destinatari dell'accoglienza, il verbale di

Numero 4 del 30 aprile 2012

monitoraggio, ha immediatamente fornito, sia per quantità che per contenuti, risultati incoraggianti.

Sembra opportuno sottolineare come tale esperienza abbia intrinseche caratteristiche dinamiche, tali da rendere il lavoro progressivamente simile ad un cantiere di idee e buone prassi in cui spiccano capacità orientate al problem solving da una parte e capacità di ascolto attivo dall'altra.

Di particolare rilievo è stata l'individuazione del dott. Antonio Petronio come rappresentante degli operatori sanitari del P.S. grazie al quale l'attività di coordinamento dell'iniziativa è notevolmente migliorata

Inoltre sono stati reperiti ulteriori locali, prima scarsamente utilizzati, dove l'accompagnamento ed il sostegno a pazienti e familiare è più praticabile.