

Veneto, parte nelle Ulss 1, 5 e 9 il progetto di sperimentazione

Un Pronto soccorso sempre più umano

Coletto: l'obiettivo è migliorare il rapporto con i pazienti e l'informazione nelle sale d'attesa

VENEXIA - La sala d'attesa di un pronto soccorso è un punto assai delicato di un reparto del tutto particolare per molti motivi; qui si incrociano le ansie ed i timori di pazienti e loro congiunti e le necessità degli operatori di concentrarsi sull'erogazione delle cure anche a molti malati contemporaneamente, a volte inevitabilmente "trascuando" gli aspetti relazionali.

A questo settore della vita di un pronto soccorso si rivolge l'attenzione della Giunta regionale che ieri su proposta dell'assessore alla sanità **Luca Coletto**, ha approvato e finanziato con 75 mila euro una sperimentazione che mira a migliorare la gestione della relazione tra pazienti, familiari ed operatori nelle sale d'attesa, e che verrà avviata nelle Ulss 1 di Belluno, 5 Ovest Vicentino e 9 di Treviso per essere poi valutata ed eventualmente estesa a tutte le strutture. "E' una decisione - sottolinea Coletto - che si inserisce nel lavoro sempre in progress per accrescere l'umanizzazione delle cure e del rapporto tra sanità pubblica e cittadino. Ciò che sperimentiamo è stato defi-

nito dal Coordinamento Regionale Emergenza Urgenza (Creu) con i direttori delle Unità Operative di pronto soccorso della Regione, che hanno proposto alcune possibili soluzioni organizzative e strutturali per gestire meglio le attese e migliorare il grado di soddisfazione degli utenti, che molto spesso possono non conoscere le difficoltà e le necessità prioritarie che un operatore si trova a dover affrontare anche in momenti di grande stress professionale ed umano". Gli esperti hanno individuato un "pacchetto" di possibili iniziative: l'identifi-

cazione di spazi separati di attesa per i diversi codici di priorità; l'adozione di regole precise ed evidenti per l'accesso degli accompagnatori; la presenza di "facilitatori" che tengano il contatto con i pazienti in attesa ed i familiari; l'adozione di un protocollo specifico per i pazienti pediatrici; la definizione di un protocollo di comunicazione verso parenti e pazienti; la visualizzazione nella sale d'attesa dei dati sulle attività in corso; la proiezione di filmati esplicativi su logistica, organizzazione ed attività di un pronto soccorso per far conoscere all'utente l'as-

soluzione particolarità della struttura in cui si trova; la collocazione nella sale d'attesa di strumentazioni utili ad allentare le tensioni del momento, di punti telefonici, di connessioni a internet. All'interno di questo quadro, l'Ulss 1 di Belluno sperimenterà la realizzazione di un sistema di visualizzazione dell'attività del pronto soccorso di Belluno, Pieve di Cadore e Agordo su monitor nelle sale d'attesa e sul sito internet dell'azienda. L'Ulss 5 Ovest Vicentino realizzerà uno studio che coinvolga gli operatori sanitari, l'ufficio relazioni con il pubblico ed il vo-

lontariato mirato a creare "operatori intermedi" che mantengano i contatti tra il personale sanitario e gli utenti in attesa. L'Ulss 9 di Treviso, invece, si occuperà di realizzare una ridefinizione delle aree d'attesa, un protocollo per la comunicazione con l'utenza e un progetto di formazione ed impiego dell'operatore socio sanitario (OSS) per la gestione dei contatti con le persone. La sperimentazione avrà in tutti e tre i casi una durata di 6 mesi, terminati i quali i direttori generali redigeranno loro relazioni sui risultati, che serviranno al Creu ed ai direttori di unità operativa per elaborare un progetto finale da applicare su tutto il territorio veneto.