

# IL PROGETTO « ACCOGLIENZA NELL'EMERGENZA» E LA RETE PER IL BENESSERE SOCIALE

**LAURA GROPPI GIA' PRESIDENTE GRUPPO  
ACCOGLIENZA PRONTO SOCCORSO G.A.P.S.**

**Nuovi standard per i Pronto Soccorso della Regione Emilia-Romagna**

Bologna 13 Maggio 2019



Un binomio fondamentale nella sanità  
moderna



**Laico      Professionista**



**IL  
CONTESTO  
E'  
CAMBIATO**

...

---

+ fragilità

+ Invecchiamento

+ cronicità

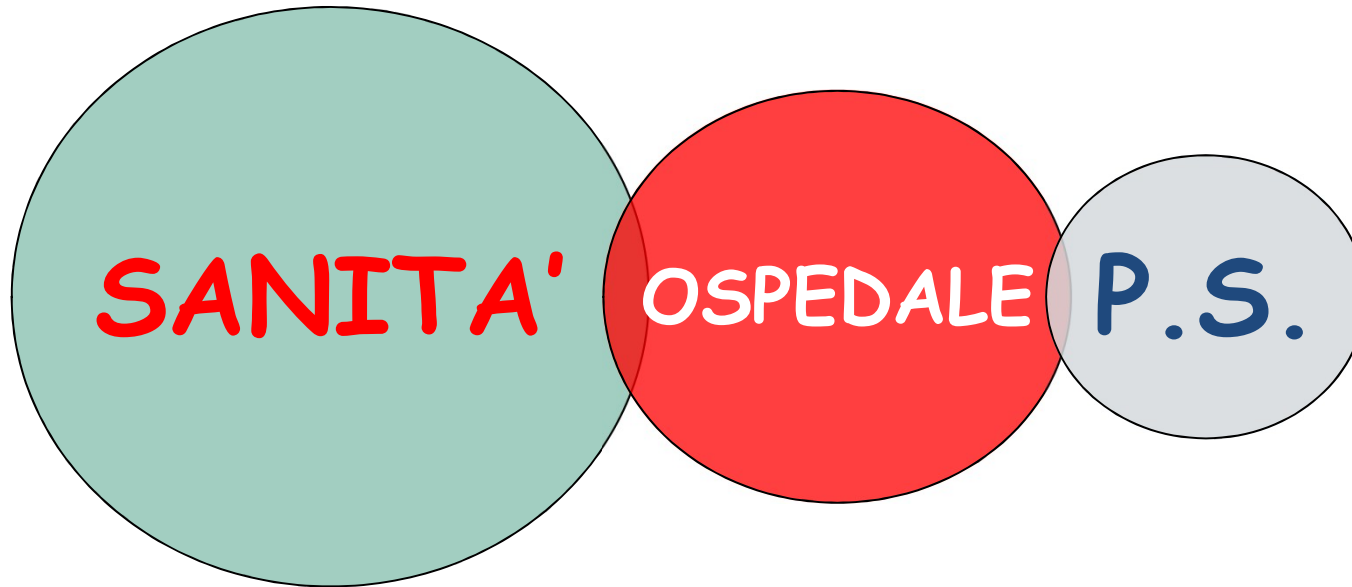
aumento del "Bisogno"  
sociale

---

# COS'ALTRO?



«maggior  
consapevolezza»



Ogni anno in Italia 24 milioni di persone si rivolgono ad un  
Pronto Soccorso  
(1/3 della popolazione residente)

---

## IL PROGETTO « ACCOGLIENZA NELL'EMERGENZA» E LA RETE PER IL BENESSERE SOCIALE



- L'inserimento dei Volontari nella struttura attraverso il progetto “**Accoglienza nell'emergenza**” ha il compito di facilitare il flusso di informazioni e di essere tramite tra paziente e personale sanitario, tra familiare e personale sanitario, tra paziente e familiare.
- ***Si pone in un ottica di portare una buona mediazione tra la dimensione individuale e quella comunitaria della struttura che accoglie e si fa carico.***





## Presentato ieri all'Ausl un progetto di formazione innovativo nel panorama nazionale Emergenza, aperto fino al 28 febbraio il bando per il reclutamento volontari

(av) Ai blocchi di partenza «accoglienza nell'emergenza», un progetto che entro aprile formerà un team di volontari da inserire nell'unità di pronto soccorso di Piacenza, in modo da «aiutare e informare i pazienti costretti a trascorrere parecchie ore in reparto in attesa delle terapie». L'iniziativa, promossa dalle associazioni di volontariato Amop, Avo, Tdm e Comitato consultivo degli utenti con il sostegno dell'Ausl, dello Svep e della Croce Bianca, è stato presentato ieri nella sala riunioni della direzione generale dell'Azienda Usi.

Il corso prevede tre setti-

mane di formazione teorica sulla comunicazione, la relazionalità e sulla gestione delle emozioni. A fine marzo comincerà la seconda fase gestita dallo Ial. Questo sarà anche il momento più delicato attraverso il quale i volontari cominceranno a misurarsi con la struttura organizzativa del pronto soccorso nei turni "di punta" degli accessi, vale a dire dalle 13,30 alle 15 e dalle 17,30 alle 20.

Ad occuparsi del monitoraggio saranno Carla Zucconi, caposala del pronto soccorso, Maurizio Arvedi, direttore del dipartimento di Emergenza, Andrea Ma-



Da sinistra, in alto Maurizio Arvedi, Andrea Magnacavallo, Mario Sassi, Carla Zucconi, in basso da sinistra, Carla Chiappini, Anna Maria Pagani, Laura Groppi, Adele Boncordo

gnacavallo, responsabile del pronto soccorso, e Laura Groppi, vicepresidente del Comitato utenti. La supervisione spetterà invece ad Adele Boncordo dell'Amop.

«Nel 2006 abbiamo avuto 63 mila accessi d'emergenza al pronto soccorso - ha detto Arvedi -. Anche se la titolarità di tutte le informazioni sanitarie resterà unicamente di competenza del personale ospedaliero, l'aiuto di uno o due volontari per turno era atteso da tempo». Soddisfazione per l'avvio «di questa innovazione» è stata espressa da Andrea Bianchi, direttore sanitario dell'Ausl.

# LA CRONACA DI PIACENZA (8 FEBBRAIO 2007)



# L' inizio ...

10 Settembre 2007



Il 10 settembre nell'ospedale di Piacenza parte il primo progetto in Italia. Collaboreranno con il personale infermieristico

## Arrivano gli "angeli" del pronto soccorso

### Squadre di volontari assisteranno i familiari dei pazienti

Un pronto soccorso più accogliente e all'avanguardia in Italia. Prenderà servizio dal prossimo 10 settembre una squadra di 44 volontari addestrati all'accompagnamento dei pazienti e soprattutto dei loro parenti durante il lavoro di medici ed infermieri. «Chi arriva al pronto soccorso, oggi come oggi - ha spiegato il primario **Maurizio Arvedi** - è destinato a rimanerci piuttosto a lungo». Esami sempre più accurati da una parte, carenza del personale dall'altra possono rendere snerbanti le attese. Sia di chi aspetta l'esito della visita, sia di chi attende notizie dei propri cari. A fronte di una media di circa 8 accessi l'ora, al pronto soccorso di Piacenza sono in servizio permanente 4 infermieri (3 di notte), 3 medici più uno del 118.

Nei momenti di maggiore affluenza (le ore centrali della giornata e quelle preserali) accade non di rado che non si riesca a far fronte a tutte le esigenze extra sanitarie di pazienti e familiari. Dal 10 settembre,

Maurizio Arvedi, direttore del compartimento di Emergenza urgenza, ha parlato di «costruttiva collaborazione tra volontari e personale». Un mix vincente, come ha sottolineato **Mario Sassi**, presidente del Comitato degli utenti dell'Azienda Usl piacentina. «In cui il protagonista non è il vo-

lontario ma rimane l'operatore del pronto soccorso». Presenti ieri, tra gli altri, anche la caposala **Carla Zucconi**, la tutor dei volontari **Maria Cristina Piccoli** e il presidente del Gaps (Gruppo accoglienza pronto soccorso, l'associazione dei volontari) **Stefano Cugini**. Tutto è nato da un'idea dell'Amop,

l'associazione malato oncologico piacentino, che già svolgeva un progetto di accoglienza nel *day hospital* oncematologico di Piacenza attraverso un gruppo di persone debitamente formate. Insieme ad Avo (Associazione volontari ospedalieri), Tdm (Tribunale per i diritti del malato) e Croce Bianca, in col-

laborazione con il Comitato consultivo misto dell'Azienda Usl di Piacenza, la proposta è stata allargata personalizzata per poter essere esportata al pronto soccorso. Adesso, dopo un lungo percorso di formazione e uno stage durato oltre un mese, i volontari sono pronti per cominciare il loro ruolo di

assistenza.

Le competenze sono state acquisite grazie a lezioni teoriche e pratiche presiedute da esperti di comunicazione e da personale medico ed infermieristico del dipartimento di Emergenza urgenza dell'Azienda Usl di Piacenza.

I volontari sono stati seguiti

da un supervisore, **Adele Boncordo** (Amop), che è stata affiancata dai coordinatori **Anna Maria Pagani** (Tdm) e **Laura Groppi** (Croce Bianca).

La loro presenza sarà garantita in due fasce orarie giornaliere: dalle ore 12 e 30 alle 15 e 30 e dalle 17 e 30 alle 20 e 30. La scelta non è casuale, ma è stata ponderata e valutata durante il tirocinio, in sinergia con i responsabili dell'attività clinica. Le sei ore individuate sono infatti ritenute cruciali, perché più affollate e quindi potenzialmente più critiche.

I volontari opereranno sempre in coppia, per garantire ai pazienti, ai familiari e al personale un riferimento valido.

Federico Frighi



Da sinistra, Stefano Cugini, Laura Groppi, Luigi Piras, Maria Albaneli, Rosa Anna Camuzzi, Maria Grazia Ulteri

## «La gente non aspetterà più da sola»

### Casalinghe, impiegati e pensionati, ecco l'esercito della solidarietà

Il pronto soccorso è un patrimonio di tutti. Ecco perché deve essere aiutato a

Maria Grazia Ulteri, casalinga, piacentina. Da piccolissima faceva la cer-

siamo dare noi, tutte extra sanitarie. Sapevo che c'è qualcuno che mi aiuta.

nel suo tempo libero ha deciso di rendersi utile alla lotta. Partendo dal so-

lo ore senza sapere che cosa accade ai loro cari. È un'esperienza che ha vissuto



A sinistra, medici, infermieri e volontari hanno presentato ieri mattina il nuovo servizio di accompagnamento (F. Cravedi)



# Cambio di scena...



Diventano intermediari tra professionisti ed utenti dando un "tocco" più **umano** all' ambiente

# IL PROCESSO DI INSERIMENTO



- Il progetto rappresenta un processo di **Empowerment** della Comunità dell’Emergenza, quindi basato su un concetto ‘multilivello’, che include: **un livello individuale - un livello organizzativo ed un livello sociale comunitario**

# Volontari al pronto soccorso

Il Gaps in un anno ha avuto 15.500 contatti

## VOLONTARIATO E SOLIDARIETÀ

in collaborazione  
con Svep

■ Nel suo primo anno di attività il Gruppo accoglienza Pronto soccorso (Gaps) ha organizzato 130 ore di lezioni di formazione, impegnato circa 70 volontari per sette giorni la settimana, per un totale di 2.130 ore di presenza e oltre 15.500 contatti con i cittadini (dati del periodo settembre 2007-agosto 2008). Un bilancio davvero in attivo per la neonata associazione che opera presso il Pronto soccorso dell'ospedale di Piacenza con lo scopo di fornire un supporto informativo e relazionale agli utenti della struttura e ai



## LA CURA E L'ATTENZIONE ALLA PERSONA

- Il nostro operato necessita di un monitoraggio costante e di una supervisione, soprattutto per i nuovi volontari che rappresentano un momento di investimento fondamentale per l'Associazione e per l'intera U.O. del Pronto Soccorso,







## La gestione dell' *infopoint* dell'accoglienza

E' situato di fronte all'area del Triage, **il Volontario** in stretta sinergia con il personale di Triage **resta in costante attenzione sia delle sale di attesa, sia dell'ingresso pedonale**, e svolge il suo ruolo nella facilitazione del percorso del paziente all'interno dell' iter di accesso alla struttura.



---



- PRE TRIAGE

- INFORMAZIONI  
SANITARIE









PRONTO SOCCORSO →

Dolore

Trauma

Dispnea

molto altro  
ancora

Vere  
emergenze

GRUPPO ACCOGLIENZA  
PRONTO SOCCORSO

VOLONTARI AL TUO FIANCO



We can help you

Noi possiamo aiutarvi

我们可以帮助你！

Noi te putem ajuta

Nosotros podemos ayudarte

يمكننا مساعدتك

On peut vous aider





Ascolto sostegno

Accoglienza

Rassicurazione

Informazione

Confort, spazio, privacy...

---

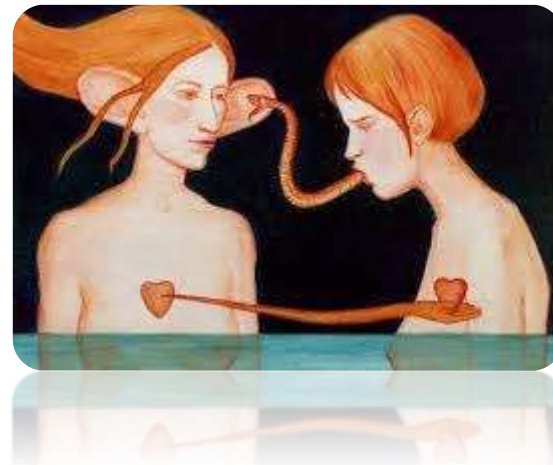
# *Come far fronte?*

Con le conoscenze, le abilità delle persone, la creatività, l'impegno verso gli altri, la formazione continua e soprattutto il sostegno della rete di relazioni tra il personale interno compreso l'operatore volontario



---

Le relazioni rappresentano le dimensioni più importanti per **la costruzione di un vantaggio duraturo nella risposta efficace alla cittadinanza**, e da una nostra verifica, garantisce la **sopravvivenza delle associazioni stesse all'interno della struttura.**





---

# *Formazione e training dei volontari*

**Volontario  
nei  
momenti di  
Crisi e in  
Emergenza**





**Competenze comunicative**

**Competenze operative di contesto: analisi degli scenari, analisi dei bisogni in chiave ambientale e organizzativa**

**Capacità resilienti e di auto-protezione**

**Competenze operative di *RELAZIONE***

**Consapevolezza delle proprie motivazioni. «cosa mi spinge a volermi occupare degli altri in situazioni di crisi e di emergenza?»**

QUALI AREE TEMATICHE  
RITIENI DI VOLER APPROFONDIRE?



**Il rapporto con il personale ospedaliero**

**Psicologia delle relazioni ed empatia**

**Regolamento e Protocollo**

**La conoscenza di Sé**

## **Fattori protettivi dei Volontari nel condurre il proprio ruolo nel P. S.**



**La formazione che viene somministrata  
nei percorsi preparatori e di  
supervisione costituisce il fattore  
primario di protezione del  
Volontario che nello stesso tempo  
attiva un processo intrinseco di *auto  
crescita* attraverso la  
sperimentazione di sé e dell'altro  
nella gestione dei momenti critici**

## REGOLAMENTO

Il Volontario:

- Art. 1** Rispetta il proprio turno e l'orario concordato, avvisando i propri referenti in caso di ritardi o impedimenti.
- Art. 2** Durante il proprio turno indossa la divisa con il tesserino di identificazione rilasciato dall'Ausl.
- Art. 3** Rispetta le norme igieniche e comportamentali per svolgere la propria attività al Pronto Soccorso, mantenendo sempre un tono di voce sommesso ed un contegno adeguato all'ambiente.
- Art. 4** E' a conoscenza di non essere un operatore sanitario ed evita qualsiasi atteggiamento o parola che possa creare equivoci con il paziente. S'impegna al rispetto dei ruoli e pone la massima attenzione a non invadere la sfera di competenza del personale sanitario.
- Art. 5** Non tratta personalmente eventuali disaccordi con il personale sanitario, demandando al proprio coordinatore o al Direttivo il chiarimento con i referenti Ausl. Non prende posizione qualora si trovi ad assistere a diverbi tra il personale sanitario e il paziente/familiare.
- Art. 6** Si impegna, ai fini assicurativi e statistici, a firmare per esteso il registro di presenza che attesta gli orari di entrata ed uscita dal proprio turno.
- Art. 7** Si impegna a trattare con la stessa attenzione e rispetto qualsiasi persona, ponendo molta attenzione a non privilegiare in alcun modo eventuali conoscenti o familiari.
- Art. 8** Considera vincolante il segreto professionale, conscio delle responsabilità e dei rischi previsti dalla legge 196/03 sulla Privacy.
- Art. 9** E' cosciente dell'importanza della formazione e dell'aggiornamento periodico, a cui vincola la possibilità di continuare la propria attività di volontario.
- Art. 10** Evita iniziative autonome non preventivamente concordate ed avallate dal Direttivo. Accetta le decisioni prese dalla maggioranza dell'Assemblea impegnandosi per la buona riuscita delle iniziative deliberate, indipendentemente dalla propria posizione personale.

## CODICE DEONTOLOGICO

Il Volontario:

- Art. 1** Opera per il benessere e la dignità umana.
- Art. 2** Rispetta le persone con cui entra in contatto senza distinzioni di età, sesso, religione, nazionalità, ideologia.
- Art. 3** Opera liberamente e dà continuità agli impegni assunti.
- Art. 4** Interviene dove è più utile e quando necessario, facendo quello che serve e non tanto quello che lo gratifica.
- Art. 5** Agisce senza fini di lucro.
- Art. 6** Collabora con gli altri volontari, prende parte alle riunioni per verificare le motivazioni del suo agire nello spirito di un indispensabile lavoro di gruppo.
- Art. 7** Si prepara con impegno, riconoscendo la necessità della formazione permanente che viene svolta all'interno della propria organizzazione.
- Art. 8** E' vincolato all'osservanza del segreto professionale su tutto ciò che gli è confidato o di cui viene a conoscenza nell'esplicazione delle sue attività.
- Art. 9** Rispetta le leggi dello Stato ed il Regolamento della sua organizzazione e si impegna per sensibilizzare altre persone ai valori del volontariato.
- Art. 10** Svolge la propria attività permettendo a tutti di poterlo identificare; non si presenta in modo anonimo, ma offre la garanzia che alle spalle c'è un'organizzazione riconosciuta dalle leggi dello Stato.

## DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N° 176 DEL 18/04/2008

Il DIRETTORE GENERALE acquisiti i pareri preventivi, favorevoli, del Direttore Amministrativo, del Direttore Sanitario e, ove previsto per competenza, del Coordinatore Sociale.

### ADOTTA

la deliberazione avente per oggetto:

**STIPULA CONVENZIONE CON IL GRUPPO ACCOGLIENZA PRONTO SOCCORSO ONLUS (G.A.P.S.)  
PER ATTIVITA' PSICO SOCIALE E DI COLLEGAMENTO A VANTAGGIO DEI FREQUENTATORI  
DELL'U.O. DI PRONTO SOCCORSO DEL P.O. DI PIACENZA.**

DIRETTORE GENERALE	Dr. Andrea Bianchi	_____
DIRETTORE AMM.VO	Ing. Luca Baldino	_____
DIRETTORE SANITARIO	Dr. Stefano Mistura	_____
COORDINATORE SOCIALE	Dr.ssa Elisa Cavazzuti	_____

## IL FOCUS DELL'OPERATO DI ACCOGLIENZA



- L'accoglienza è il cuore dell'operato ed il fulcro su cui si muovono tutte le situazioni impegnative e complesse per i volontari.
- La parte su cui è importante prestare la massima attenzione
- Le persone che afferiscono alla struttura, sono quasi sempre in stato di tensione emotive, se mal gestita può inquinare l'intero ambiente della sala di attesa, come per un effetto domino si crea uno stato generale di "*ansia sociale*"





**Nel suo operato il Volontario fornisce:**

- all'utenza l'accoglienza e l'informazione;
- al personale professionista, il proprio supporto;

Quindi l'intervento deve essere mirato:

- per l'utente a sviluppare la consapevolezza del percorso di presa in carico
- per il professionista la fiducia di avere un *partner competente* nella gestione

**Questa impresa è complessa considerando che l'operatore volontario per essere di aiuto deve gestire in primis i propri «*stati d'animo in movimento*»**

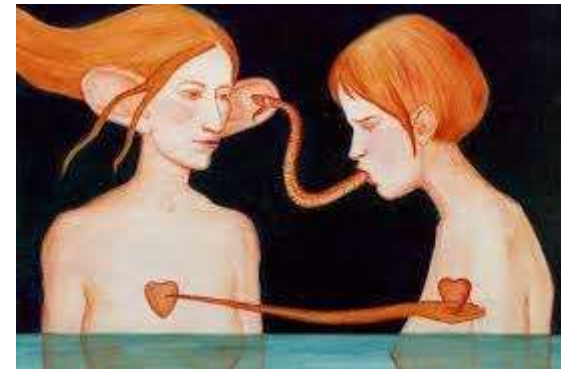


## Chi è il volontario GAPS?

una persona che si prende cura **«dell'invisibile»** si mette in gioco costantemente, Come?:

- Nella capacità di supportare e stare al fianco;
- Nella capacità di ascoltare, non solo con l'udito, ma con lo sguardo, il tatto, il cuore;
- Nella condivisione con i colleghi;
- Nelle riunioni ed il confronto con la struttura che li ospita;
- Nel percorso di conoscenza di sé;

**Il contatto della mano ( se la persona lo accetta) , ad esempio, ha una valenza di cura e amore straordinaria. Ci sono persone che al solo tocco della mano si calmano, rasserenando le nubi della paura e dell'inquietudine.**



## IL VOLONTARIO DELL'ACCOGLIENZA NELL'EMERGENZA



È consapevole di svolgere la propria opera anche e soprattutto nella totale accettazione dell'imprevisto

il percorso potrà aprirsi su due principali orizzonti:

- Uno luminoso, di fiducia, e di speranza, dove è esaltante accompagnare il malato ed i familiari nel percorso
- Uno ombroso dove l'angoscia di morte esplode all'improvviso per un accesso in codice rosso (soprattutto nella gestione del parente) o magari per un improvviso aggravamento dei sintomi durante l'attesa

# Cosa fare per il futuro?

OLTRE A PUNTARE SU UN VOLONTARIATO SEMPRE PIÙ DI QUALITÀ SI POTREBBE IPOTIZZARE UN «ACCOGLIENZA NELL'EMERGENZA» CHE SEGUE ANCHE LA PARTE EXTRA-OSPEDALIERA?





QUESTO È UN PROGETTO NEL CASSETTO DI GAPS GIA'  
DA TEMPO



**ESSERE O  
NON  
ESSERE?.....**





**GRAZIE DELL'ATTENZIONE!**



