

SIMEU incontra il Volontariato

Il progetto « Accoglienza nell’Emergenza» e la rete per il benessere Sociale

NAPOLI 20/11/2016



x congresso nazionale

simeu

NAPOLI 18-20 NOVEMBRE 2016

«*Accoglienza nell’Emergenza*»

L'inserimento dei Volontari nella struttura attraverso il progetto “*Accoglienza nell’emergenza*” con 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.



IDEA
LOADING ...



Comitato consultivo misto

AMOP

Adele Boncordo

TDM

A. Maria Pagani

Croce
Bianca

Laura Groppi

AVO

Brunello Cherchi

An invasion of armies can be resisted, but not an idea whose time has come

Victor Hugo



Il progetto Gaps



- La nascita



La Cronaca di Piacenza – 8 febbraio 2007

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

(alv) 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 Us1.

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, Carlà 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.



Il progetto Gaps



- I primi passi

L' inizio ...

10 Settembre 2007

**SANITÀ
E CITTADINI**



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 rimanere piuttosto a lungo». Esami sempre più accurati da una parte, carenza del personale dall'altra possono rendere annerenti 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, proprio nei periodi più critici, due "angeli custodi" in gilet "azzurro nazionale", faranno la spola tra sala di attesa (dove si fermano i parenti e gli accompagnatori) e il *triage*, lo spazio interno al pronto soccorso dove i pazienti attendono il responso delle prime analisi. Quello piacentino è la prima esperienza del genere che riesce a decollare in Italia. Nel pre-

sentarla, **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 Usi 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 Usi 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 Usi di Piacenza. I volontari sono stati seguiti

da un supervisore, **Adele Boncordo** (Amop), che è stata affiancata dai coordinatori **Anna Maria Paganì** (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, usa 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 Albanesi, Rosa Anna Camuzzi, Maria Grazia Uteri

«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 funzionare al meglio. La pensano così le donne e gli uomini del Gaps, volontari della prima ora ma anche veterani della solidarietà. Il presidente è **Stefano Cugini**, 35 anni, grafico. Arriva dal Telefono Azzurro. «L'ho dovuto abbandonare per ragioni di lontananza dalla sede lavorativa. Anche questo è un tipo di volontariato in cui l'aspetto relazionale con le persone che si incontrano è molto importante. Così quando ho visto la proposta, mi sono fatto avanti.

Maria Grazia Uteri, casalinga, piacentina, da giovanissima faceva la crocerossina. Poi lo stop per qualche anno. Oggi la discesa in campo al pronto soccorso. «Mi piaceva rimanere nell'ambiente sanitario - racconta - così quando ho letto sulla Libertà dell'iniziativa mi sono data da fare mettendomi a disposizione». «La motivazione è quella di fare qualche cosa per gli altri - spiega - di fatto si riceve anche molto. Nella prima esperienza di stage ho visto la gente contenta di avere informazioni anche banali come quelle che pos-

siamo dare noi, tutte extra sanitarie. Sapere che c'è qualcuno che può andare al di là della sala di attesa per sapere come sta tuo figlio o tuo marito, sapere che sta facendo degli esami e ci vorrà tempo, solo fare qualche chiacchiera è un grande sollievo per tanti». **Rosa Anna Camuzzi**, pensionata, arriva dall'Avo. «Un giorno ho letto su Libertà di questo corso e mi sono presentata - rivela -. In questo primo stage ho visto che le persone parlano volentieri e con noi si sentono meno sole».

Anche **Maria Albanesi**, mamma,

nel suo tempo libero ha deciso di rendersi utile: «Ho letto l'articolo sul vostro giornale ed ho pensato che questo tipo di volontariato poteva essere conforme alle mie caratteristiche. L'impatto con il personale sanitario è stato ottimo, così come quello con i pazienti ed i parenti che si sentono più sollevati dopo aver parlato con noi».

Laura Groppi, impiegata, si divide con la Croce Bianca: «Frequentando il pronto soccorso mi sono accorta che c'era una forte necessità di dare un aiuto a persone che aspettano magari del-

le ore senza sapere che cosa accade ai loro cari. La professionalità del pronto soccorso è alta ma non si riesce sempre a dar retta a tutti dal punto di vista più umano e familiare».

Luigi Piras, 67 anni, pensionato, presta volontariato con Avo e Guardia ecologica. Ora ha aggiunto il Gaps al pronto soccorso. «Ho sempre ritenuto - spiega perché - che in una società democratica tutti debbano partecipare al soccorso, nelle modalità che più ritengono opportune».

fed.fri.



A sinistra, medici, infermieri e volontari hanno presentato ieri mattina il nuovo servizio di accompagnamento [F. Gravedi]

Il processo di inserimento

Il progetto costituisce la messa in essere di un processo di *Empowerment* sia per il Volontario che per l'ambiente e le persone coinvolte con i Volontari nella conduzione delle iniziative/progetti 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 processo necessita costantemente di un monitoraggio 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, considerato il fatto che dei servizi del Volontariato ne beneficia il sistema nella sua globalità e soprattutto si esalta la *mission* integrata della **cura e l'attenzione alla persona.**



La gestione dell' *infopoint* dell'accoglienza

E' situato di fronte all'area del Triage, e da lì si dirama l'azione di supporto e co-operazione in stretta sinergia con il personale di Triage, **il Volontario 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.



Cosa NON fare

- PRE TRIAGE
- INFORMAZIONI SANITARIE



Cosa fare

Un anno Gaps: numeri e riflessioni

| PERIODO DI RIFERIMENTO | 10/09/2007 – 31/08/2008 |
|-------------------------------------|--|
| Giorni di attività | 357 |
| Volontari impegnati | 70 |
| Volontari per turno | 2 |
| Turni effettuati | 710 |
| Ore di presenza in PS | 2130 |
| Contatti con pazienti e/o familiari | 15.519 |
| Richieste frequenti | Informazioni su parenti, tempi di attesa |
| Aspetti positivi | Entusiasmo dei cittadini Collaborazione attiva con i sanitari |

«**Pronto Soccorso**»...

pressione da parte dei cittadini

Le conoscenze, le abilità delle persone, la creatività, l'impegno verso il Volontariato, la rete di relazioni con l'esterno e tra il personale interno, rappresentano le dimensioni critiche 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.*





VENGA AVANTI
PER PRIMO
QUELLO
PIÙ
GRAVE!

PRONTO
SOCCORSO

VIGNOLA



Formazione e training dei volontari



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



REGOLAMENTO

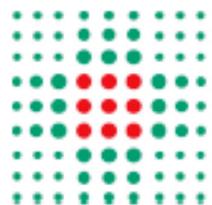
Il Volontario:

- 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 corteggio 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'espletamento 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.



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA**
Azienda Unità Sanitaria Locale di Piacenza

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE



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

A D O T T A

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

Fattori protettivi dei Volontari

nel condurre il proprio ruolo nel P. S.

La formazione che viene somministrata nei percorsi preparatori e di supervisione continua 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



Il progetto Gaps



- Il cammino

IL GRUPPO ACCOGLIENZA PRONTO SOCCORSO
PROPONE



Formazione
continua

incontro dal tema:

IL GRUPPO E LA SUA IMPORTANZA

Relatore: Dr.ssa SANDRA STEELE
Psicologa - Psicoterapeuta



La gestione delle dinamiche relazionali *nell'accoglienza*

Nel suo processo operativo il primo punto su cui si mette in gioco il Volontario è il confronto costante con una dose considerevole di stress da parte dell'utenza che afferrisce all'U.O. in situazioni di bisogno, proprio per questo motivo è il principale obiettivo su cui si concentra e converge la formazione dei volontari al fine di mantenere idonea ed efficace la risposta di accoglienza e accompagnamento **all'attesa e nell'attesa**



il focus dell'operato di *accoglienza*

Gli aspetti che rappresentano il focus dell'operato di accoglienza sono allo stesso tempo il fulcro sul quale maggiormente si presentano situazioni impegnative e complesse per i volontari; **la parte su cui il Volontario presta la massima attenzione è l'approccio e l'interazione** con le persone che quasi sempre accedono alla struttura, in stato di tensione emotiva considerevole.



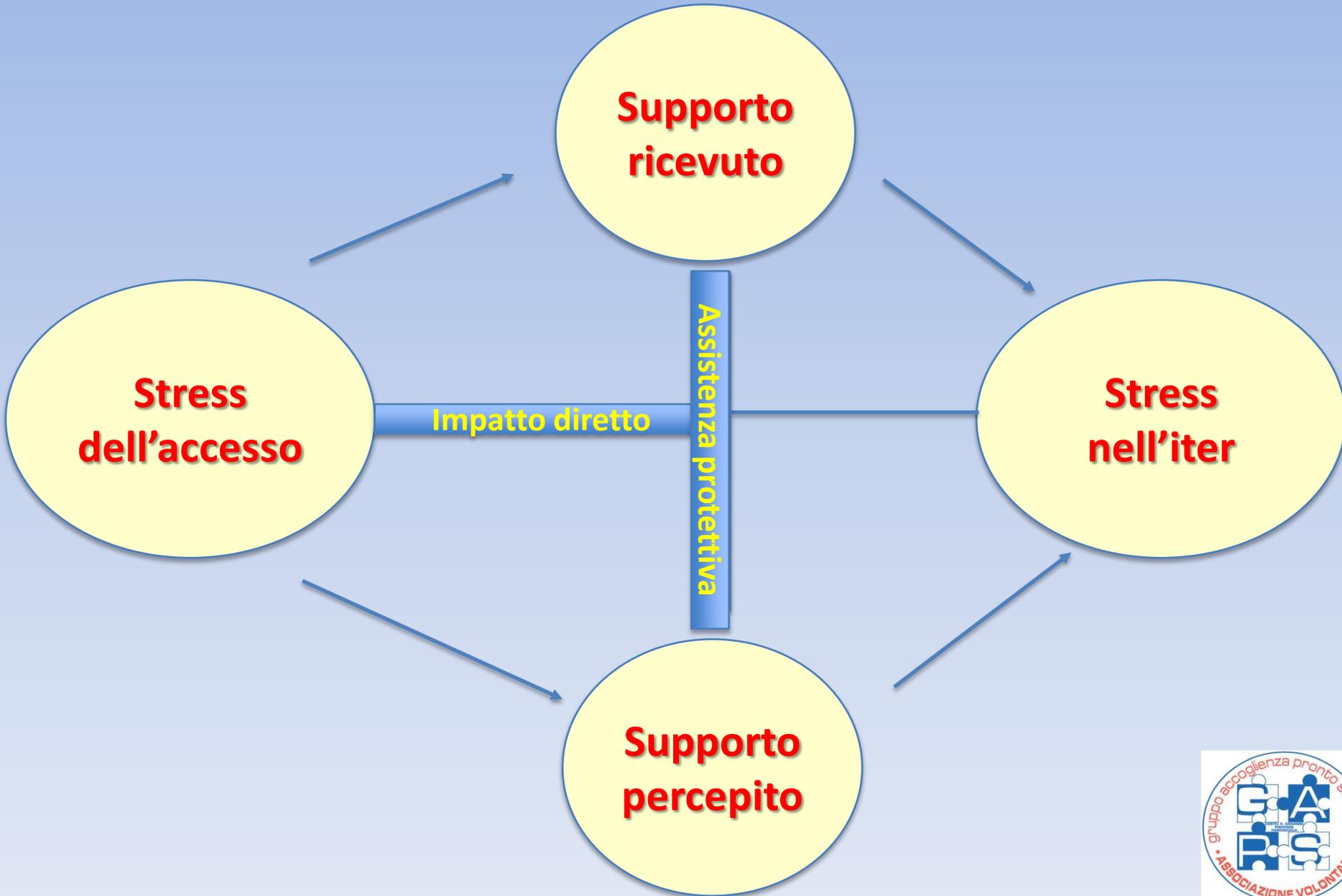
La mediazione del supporto sociale nell'impatto con lo stress

Nel suo operato il Volontario fornisce all'utenza e nello stesso tempo al personale professionista il proprio supporto.

L'intervento deve essere quindi mirato in particolare per l'utente a sviluppare la consapevolezza del percorso della presa in carico; per il professionista la fiducia di avere un partner nella gestione



Obiettivi del supporto sociale



Il Volontario, come del resto anche tutti i professionisti, si misura costantemente con questo grado di apprensione.

Oltre a quello dei pazienti anche con quello dei parenti, verosimilmente la parte più complessa e critica, **si concentra maggiormente nella gestione degli accompagnatori stessi dei pazienti**



A questo punto chi è il Volontario dell'accoglienza nell'emergenza?

Una persona che si mette in gioco:

- Nella condivisione con i colleghi, nelle riunioni ed il confronto con la struttura che li ospita
- Nel percorso di conoscenza di sé. Un' esperienza che apre le finestre della mente e del cuore con la percezione del lato oscuro dell'esistenza;
- Nella capacità di confortare e stare al fianco;
- Nella capacità di ascoltare, non solo con l'udito, ma con lo sguardo, il tatto, il cuore.

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.



Chi è il Volontario dell'accoglienza nell'Emergenza

È consapevole di svolgere la propria opera di volontario nella totale accettazione dell'imprevisto. Inaspettatamente il percorso potrà aprirsi su due principali orizzonti:

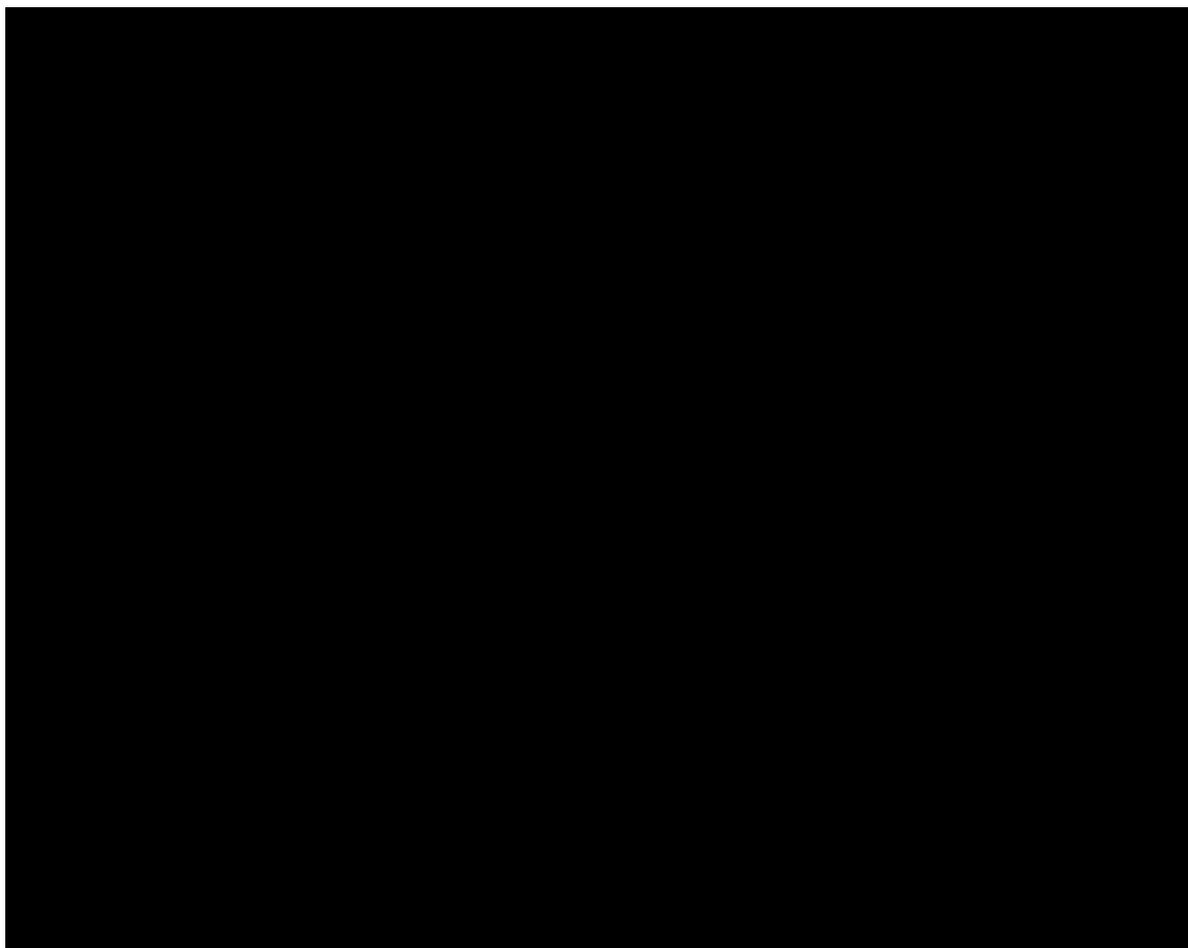
- Uno luminoso, di fiducia, e di speranza, dove è esaltante accompagnare il malato ed i familiari nel percorso
- Un altro su situazioni inattese, quando l'angoscia di morte esplode all'improvviso per un accesso in codice rosso (soprattutto nella gestione del parente) o magari per un improvviso aggravamento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



SINERGIE PER L'OBIETTIVO



I Volti del G.A.P.S.



La rete relazionale per il benessere Sociale

Relazione, cura e lavoro di rete: i concetti chiave che animano il progetto fin dall'inizio, proiettano l'intervento nella U.O. **Pronto Soccorso**, verso la promozione del ben-essere generale della struttura.

Il concetto di ben-essere, oggetto recente di riflessioni scientifiche, si concentra su un ulteriore significato attribuibile nei contesti di cura, non più riducibile solo al soddisfacimento di bisogni primari e materiali.

Nei contesti professionali della relazione di aiuto in cui il progetto **dell'accoglienza nell'emergenza** si colloca, persegue la logica di **“curarsi di relazioni per curare anche attraverso le relazioni”**



Grazie!

Laura Groppi

Presidente Gruppo Accoglienza Pronto Soccorso