

VareseNews

Sondaggio tra i pazienti per migliorare il Pronto soccorso

Pubblicato: Mercoledì 4 Giugno 2008

✘ **Il Pronto soccorso di Varese** scoppia, spesso in affanno nella sua missione di assistenza e cura urgenti.

Al di là dei problemi medici, però, **disagi e proteste sono ricorrenti anche in sala d'aspetto**, tra le sedie che vedono uniti accompagnatori e pazienti dalle condizioni meno gravi.

La gestione delle ansie e delle richieste di informazioni viene spesso affidata ai **volontari dell'AVO** che cercano di tamponare situazioni di attese decisamente lunghe. Quando questi volontari, però, non ci sono, l'assistenza viene affidata alla guardia giurata che, suo malgrado, cerca di barcamenarsi dando un minimo di informazione.

✘ Grazie alla disponibilità della Formazione Infermieristica Universitaria di base, durante i **week end c'è una dozzina di studenti del secondo e del terzo anno** che turna al triage per aiutare chi arriva. Nonostante la loro formazione e preparazione, però, le proteste sono spesso vigorose e legate ad una situazione di accoglienza da ripensare.

Ne è convinto il Sitra, il Dipartimento di Formazione infermieristica universitaria, che ha deciso di fare un sondaggio tra gli utenti per evidenziare le maggiori pecche, le carenze e le necessità di utenti e pazienti.

Le **domande sono limitate al trattamento nella sala del triage** e riguardano il tipo di informazione ricevuta sui codici di gravità, sui tempi di attesa, sulle condizioni della persona accompagnata che è ormai in cura dietro la tenda, sul posizionamento dei punti ristoro o del telefono pubblico o dei servizi igienici. Una seconda parte è dedicata, invece, al tipo di trattamento ricevuto dal personale di accoglienza. Chiude il sondaggio il giudizio globale sul comportamento del personale dedicato all'accoglienza, con la possibilità di dare suggerimenti.

Il Sitra spera di avere indicazioni specifiche nel giro di sei mesi: tra raccolta di dati ed elaborazione delle risposte, si arriverà a fine anno, in modo da iniziare il 2009 con interventi migliorativi.

Che ci siano pecche nel sistema di accoglienza è evidente a tutti, si tratta di capire cosa si deve fare e quali risorse ci saranno per poter intervenire.

E su questo capitolo, le cose non sono così semplici.

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it