

## Ausiliari in ospedale, un aiuto per non perdersi

**Pubblicato:** Giovedì 28 Gennaio 2016



“Dove prenoto la visita neurologica?” “Mi saprebbe dire dov’è l’ambulatorio di cardiologia?” “Devo pagare il ticket ma non ho capito dove...”

**Arrivare all’ospedale di Varese per fare una visita medica o un esame diagnostico può rivelarsi un rebus.** Siamo in una fase di transizione con ambulatori e servizi che si spostano. La cartellonistica non aiuta: in attesa della definitiva organizzazione, c’è ancora quella vecchia, magari rattoppata.

E poi c’è il **“totem”** all’ingresso della Santa Maria dove si trovano il cup, l’ambulatorio di ortopedia e il centro prelievi. Occorre schiacciare il pulsante giusto per non sbagliare coda e perdere tempo.

**L’ospedale di Varese ha tre ingressi:** il principale di via Guicciardini del monoblocco, quello storico di viale Borri, dove c’è, ma ancora per poco, il centro di prenotazione. E poi l’ingresso di via Lazio accessibile anche in auto.

Per venire incontro alle esigenze di orientamento dei pazienti, la **Fondazione Circolo della Bontà** ha avviato un **servizio di accoglienza che si affida a volontari**. Innanzitutto sono quelli dell’AVO, la storica associazione che assiste i pazienti in corsia. Poi, però, se ne sono aggiunti altri. È nato così il **servizio di accoglienza e accompagnamento: dalle 7.30 alle 11.30, in tre diversi punti dell’ospedale**. Il personale dotato di pettorina gialla intercetta le domande, dà risposte e, nel caso, porta a destinazione: « Siamo **23 volontari in tutto** – spiegano **Anna Maria Servino e Michele De Chirico** responsabili dell’attività – cerchiamo di stare dove c’è la maggiore richiesta. Questo è un momento di

passaggio, con tante novità e cambiamenti. Per questo sappiamo che è facile smarrire la strada o non capire la propria destinazione».

La dote maggiore di questi ausiliari deve essere la **sensibilità**: « Chi arriva in ospedale è sempre un po' agitato. Ha una visita, un esame, un controllo. Noi abbiamo il compito innanzitutto di **tranquillarli e aiutarli a capire la via**. Scontiamo ancora un po' il fatto di non indossare un camice bianco... i medici danno sempre maggiore fiducia, ma con il tempo ci siamo guadagnati la stima».

I volontari si trovano all'ingresso del **Padiglione centrale, alla clinica Santa Maria e lungo il tunnel di collegamento tra il vecchio e il nuovo ospedale**: « Siamo proprio all'imbocco del corridoio che porta al "monoblocchino", lì dove si stanno spostando alcuni ambulatori e dove presto ci sarà anche il **CUP** che radunerà in un solo luogo, prenotazione, pagamento e ritiro referti».

Non occorrono doti particolari per fare il volontario dell'accoglienza: « **Basta un po' di tempo libero e voglia di rendersi utile**. È chiaro che occorre sapersi orientare e conoscere bene l'organizzazione dell'ospedale. Abbiamo in dotazione alcune piantine che mostriamo a chi ci chiede la strada. È bello sapere di essere utili: sono molte le persone che tornano indietro per ringraziarci e raccontarci l'esito della loro visita. **Diventiamo un punto di riferimento**».

Un sorriso, un grazie pronunciato con sincerità e la giornata ha tutto un altro significato. **Per essere volontari dell'accoglienza basta una disponibilità alla settimana, un paio d'ore**. Chi volesse aderire può scrivere a [avo@avovarese.it](mailto:avo@avovarese.it) oppure telefonare nei giorni dispari dalle **16.30 alle 18.30 al nr 0332 810376**.

di A.T.