

XX CONVEGNO FEDERAVO

I VOLONTARI
IN PRONTO SOCCORSO
LINEE GUIDA

GABRIELLA COMPAGNONI

COORDINA GIORGIO COLOMBO

MONTESILVANO MARINA 23 MAGGIO 2015

PRONTO SOCCORSO

e

LINEE GUIDA per IL VOLONTARIO

PRONTO SOCCORSO - DEA - dipartimento di emergenza e accettazione

è il SERVIZIO al QUALE si RIVOLGONO i CITTADINI
con NECESSITA' di TROVARE RISPOSTE IMMEDIATE
a PROBLEMI di SALUTE URGENTI e NON

ACCESSO

L'ACCESSO AVVIENE con MEZZI PRIVATI o ATTRAVERSO il SERVIZIO di EMERGENZA TERRITORIALE

118 o 112

TRIAGE

L'ACCOGLIENZA del PAZIENTE e/o dei SUOI ACCOMPAGNATORI
avviene
ATTRAVERSO il TRIAGE
eseguito da
INFERMIERI APPOSITAMENTE PREPARATI

CODICE COLORE

in base

ai SINTOMI DICHIARATI

ai RILIEVI EFFETTUATI e SECONDO CRITERI CODIFICATI

gli INFERMIERI attribuiscono

un CODICE COLORE di GRAVITA'

che DETERMINA la PRIORITA' di ACCESSO alla VISITA MEDICA

SIGNIFICATO COLORE



- **CODICE ROSSO**

ASSISTENZA IMMEDIATA IN CASO di PERICOLO di VITA

- **CODICE GIALLO**

PATOLOGIA GRAVE: Il paziente sarà visitato nel minor tempo possibile

- CODICE VERDE

INTERVENTO DIFFERIBILE

PAZIENTI VISITATI DOPO I CASI URGENTI

- CODICE BIANCO

SITUAZIONI ASSOLUTAMENTE NON GRAVI

CHE POTREBBERO ESSERE TRATTATE

ADEGUATAMENTE dal MEDICO di BASE

in *QUESTO CONTESTO*

luogo di

EMERGENZA- STRESS- DOLORE e POSSIBILITA' di CONFLITTO

IL VOLONTARIO

si pone come

FIGURA INTERMEDIA tra

la FRONT-LINE SANITARIA e gli UTENTI per favorire

L'ACCOGLIENZA

SENTIRSI ACCOLTI ed ACCOMPAGNATI

- SCIoglie lo STATO di TENSIONE di PAURA
- FAVORISCE la COLLABORAZIONE e la FIDUCIA della PERSONA che HA BISOGNO di CURA
- STABILISCE un'ALLEANZA TERAPEUTICA tra OPERATORE e PAZIENTE che FACILITA la PRESA in CARICO SANITARIA

LINEE GUIDA PER IL VOLONTARIO

- a. FORMAZIONE
- b. TIROCINIO CON AFFIANCAMENTO
- c. SERVIZIO
- d. VERIFICA

a. FORMAZIONE

per GARANTIRE un'OPERATIVITA' EFFICACE la FORMAZIONE DEVE SVOLGERE un RUOLO FONDAMENTALE AFFINCHE' il VOLONTARIO ASSUMA CONSAPEVOLEZZA

1. della PROPRIA IDENTITA' e delle PROPRIE CAPACITA' RELAZIONALI
2. delle PROPRIE FUNZIONI in una PRECISA COLLOCAZIONE nel SISTEMA SANITARIO

deve

- FORNIRE gli STRUMENTI per RAFFORZARE il PROPRIO EQUILIBRIO PSICOLOGICO
- RICONOSCERE le PROPRIE EMOZIONI per POTERLE GESTIRE al MEGLIO
- FAR EMERGERE la CAPACITA' di METTERSI in GIOCO
- FAR PERCEPIRE e COMPRENDERE la GIUSTA MODALITA' di APPROCCIO alla PERSONA
- RAFFORZARE la CAPACITA' di GESTIRE CONFLITTI o SITUAZIONI DIFFICILI

nello specifico del P.S. deve far conoscere

- L'ORGANIZZAZIONE e IL FUNZIONAMENTO del REPARTO
- LE DIVERSE FIGURE SANITARIE, IL LORO RUOLO e LE LORO FUNZIONI
- LE NORME IGIENICHE
- I RISCHI SANITARI
- IL COMPORTAMENTO da TENERE in CASO di EVENTI ECCEZIONALI

per

- AIUTARLO ad INSERIRSI con COMPETENZA nella STRUTTURA OTTIMIZZANDO il PROPRIO CONTRIBUTO
- FORNIRGLI STRUMENTI INDISPENSABILI per PRESTARE un SERVIZIO con MARGINI MINIMI di ERRORE
- FARE CHIAREZZA sui RUOLI AFFINCHE' ci sia
INTEGRAZIONE
COESIONE
COLLABORAZIONE

b. TIROCINIO CON AFFIANCAMENTO

- IL TIROCINIO del VOLONTARIO AVVIENE con L’AFFIANCAMENTO della RESPONSABILE di REPARTO o di un VOLONTARIO ESPERTO.
- LA DURATA è DETERMINATA dal VOLONTARIO e da CHI LO AFFIANCA
- AL TERMINE, COLLOQUIO con un TEAM di VOLONTARI e /o con SANITARI di P.S. e PSICOLOGO

c. SERVIZIO

- RENDERSI DISPONIBILI all'ASCOLTO dei PAZIENTI e/o dei LORO FAMILIARI con UN ATTEGGIAMENTO ACCOGLIENTE
- ESSERE da TRAMITE tra
PAZIENTI e FAMILIARI
PAZIENTI e PERSONALE
FAMILIARI e PERSONALE

- DARE INFORMAZIONI sul SERVIZIO ed INDICAZIONI LOGISTICHE
- NON DARE INFORMAZIONI di TIPO SANITARIO
- FAR COMPRENDERE ed ACCETTARE i TEMPI di ATTESA
(a volte lunghi e stressanti)

- SPIEGARE ai FAMILIARI il TEMPO che OCCORRE per un PERCORSO DIAGNOSTICO e di CURA
- CONTENERE L'ANSIA, RIDIMENSIONARE le ASPETTATIVE/PRETESE
- ESSERE PRESENZA ATTENTA, DISCRETA e COSCIENTE ACCANTO all'AMMALATO

- PRESTARE PARTICOLARE ATTENZIONE alle PERSONE FRAGILI (anziani,bambini,portatori di handicap)
- ALLE PERSONE SPAESATE ed IMPAURITE
- ALLE PERSONE STRANIERE che NON CONOSCONO il FUNZIONAMENTO del SERVIZIO

- OFFRIRE SERVIZI che POSSANO RENDERE più “ACCETTABILE” la PERMANENZA in P.S. o in O.B.I.
- AVVERTIRE il PERSONALE SANITARIO se la SITUAZIONE del PAZIENTE in ATTESA CAMBIA RISPETTO alle CONDIZIONI di ARRIVO
- SEGNALARE alle O.S.S. I BISOGNI che i PAZIENTI ci FANNO PRESENTI

- SE RICHIESTO dal PERSONALE o QUANDO SI RITIENE OPPORTUNO , ESSERE PRESENTI in SALA VISITA per TRANQUILLIZZARE il PAZIENTE
- ASSISTERE e SOSTENERE i FAMILIARI che ATTENDONO NOTIZIE di SITUAZIONI GRAVI

*L'ASCOLTO dei BISOGNI in AFFIANCAMENTO al PERSONALE
REALIZZA UN'AZIONE di CONTATTO che EVITA il SORGERE
della SENSAZIONE di ABBANDONO*

*LAVORARE in TEAM, nel RISPETTO RECIPROCO dei RUOLI,
RENDE il SERVIZIO PIU' EFFICIENTE ed EFFICACE*

d. VERIFICA

- VERIFICA del SERVIZIO e del BENE- ESSERE dei VOLONTARI con PERIODICHE RIUNIONI di REPARTO
- CONFRONTO con il PERSONALE SANITARIO
- FOLLOW UP dell' EVOLUZIONE ORGANIZZATIVA e di RISPOSTA SANITARIA

*UN SORRISO UNA PAROLA
UN'ATTENZIONE IN PIU'
al VISSUTO del PAZIENTE o dei FAMILIARI
possono DARE un SENSO alla GIORNATA
di CHI SOFFRE di CHI ATTENDE di CHI NON CONOSCE
quale sarà l'ESITO del MOMENTO e
POSSONO CONTRIBUIRE a RENDERE PIU' ACCETTABILE
QUESTA ESPERIENZA*

*il NOSTRO SERVIZIO
DEVE ESPRIMERE
SOLIDARIETA' PROFONDA
CONSAPEVOLE DIFFUSA
NON ESTEMPORANEA
CONIUGATA
in VALORE CIVICO e di VITA*