

OPS!

ospitalità al pronto soccorso

**L'accoglienza attiva al Pronto Soccorso:
studenti universitari impegnati
nell'osservazione etnografica delle sale di attesa e
nell'umanizzazione della medicina d'urgenza**

IL CONTESTO

Il Pronto Soccorso è un luogo di assoluta peculiarità: non meno della camera di decompressione di un sommergibile, segna potenzialmente la demarcazione tra un *fuori* (il mondo dei “sani”) e un *dentro* (l’ospedale). La cifra della permanenza in questo “spazio interstiziale” è l’attesa. La percezione del tempo degli utenti, costretti alla forzata inattività e alla “messa in pausa” di tutte le incombenze quotidiane, è spesso dilatata dalla condizione di ansia, insicurezza e incertezza, e in molti casi anche di disagio fisico e dolore, e contrasta con quella dei lavoratori della struttura ospedaliera che al contrario agiscono in condizioni di grande pressione, perseguendo l’efficienza ma spesso in assenza di quel rapporto di fiducia che si ha con il proprio medico o specialista di riferimento. Accanto a questo, l’assegnazione di codici colore che determinano, sulla base di criteri predefiniti, il tempo di attesa sulla base dell’effettiva urgenza medica e in maniera solo in parte dipendente dall’ordine di arrivo, genera ulteriore ansia, incomprensione rispetto al proprio stato di preoccupazione, la sensazione di uno scarso controllo sul contesto e di impossibilità di prevedere il corso e la durata dell’attesa stessa.

Un tempo dilatato si scontra invece con un tempo contratto: una dinamica che potenzialmente favorisce il conflitto. Inoltre l’ingresso in un Pronto Soccorso rappresenta un momento di massima espressione di un bisogno, spesso conseguenza di eventi improvvisi o traumatici. Ecco allora che stress e ansia, combinati con i fisiologici tempi di attesa, possono aumentare il rischio di “sindrome di abbandono” e, conseguentemente, le incomprensioni tra utenti ed operatori.

Spazio privilegiato di queste dinamiche è la Sala di Attesa, che vede avvicinarsi pazienti e accompagnatori di ogni età, sesso, e provenienza e che spesso si trovano a sostare in questo luogo per periodi di tempo anche molto lunghi, dando vita a relazioni, usi degli spazi che raramente il personale ospedaliero ha tempo di osservare, studiare e gestire, se non nei casi più conflittuali.

L’approccio ideale è quello di dedicare a questo contesto momenti di osservazione dedicata applicando allo stesso tempo un’accoglienza attiva e proattiva, che non attenda il manifestarsi di situazioni di estrema necessità o di insofferenza per contenerle e gestirle, ma che vada invece incontro ai pazienti, anticipando le loro esigenze e che, attraverso un approccio orientato alla cortesia e all’attenzione, sia finalizzata a smontare e disinnescare gli atteggiamenti di ansia, la sensazione di abbandono e per quanto possibile l’aggressività e la conflittualità. Da queste considerazioni nasce **OPS Bologna: sperimentazione cittadina sull’ospitalità e accoglienza in Pronto Soccorso.**

IL PROGETTO

OPS! Bologna - sperimentazione cittadina sull'ospitalità e accoglienza in Pronto Soccorso - è un **progetto di ricerca-azione** del Centro Antartide in corso a Bologna che prevede la presenza di studenti universitari – nell'ambito del tirocinio curricolare - nei tre principali Pronto Soccorso di Bologna che si prendono cura dell'accoglienza e dell'attesa dei pazienti e loro familiari dedicandosi in parallelo a un'osservazione etnografica partecipante.

Un'iniziativa che vede la partecipazione di Azienda USL di Bologna, Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna - Policlinico S. Orsola Malpighi, Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna, Agenzia sanitaria e sociale regionale – Regione Emilia-Romagna e l'Università di Bologna con il contributo della Fondazione Carisbo.

Il progetto nasce dalle riflessioni illustrate in precedenza e da un lavoro di lunga data avviato con i progetti La Città Civile e Humane Cure, che insistono sul tema della valorizzazione e del rilancio del capitale sociale nelle città e nelle comunità e che individuano i luoghi di cura come spazi strategici in questo senso, coinvolgendo un'ampia rete di soggetti interni ed esterni al mondo della sanità.

OPS! è stato avviato dal Centro Antartide nel mese di gennaio 2019 e questa fase di sperimentazione durerà fin quasi alla fine dell'anno: il progetto si ispira ad alcune esperienze già svolte in Italia, circa una decina in tutto il paese che impiegano diverse tipologie di "volontari dell'attesa" e dal cui benchmarking sono partite le attività, ponendosi anche l'obiettivo di individuare caratteristiche e indicatori per un modello d'eccellenza che possa poi essere duraturo e replicato in altri contesti a partire dalla sperimentazione bolognese.

GLI STUDENTI

OPS! coinvolge studenti dei corsi di Laurea in Sociologia e in Sociologia e Servizio Sociale dell'Università di Bologna, Antropologia e Scienze della Formazione che partecipano al progetto attraverso il tirocinio curricolare previsto dal loro piano di studi.

Elemento qualificante del progetto è un **percorso formativo intensivo**, ideato e coordinato dal Centro Antartide con la collaborazione dei diversi partner, a cui gli studenti partecipano all'inizio delle attività e che prepara alla presenza in Pronto Soccorso: i moduli interessano la presentazione della filosofia del progetto, il potere della gentilezza, la presentazione del benchmarking delle altre esperienze italiane, l'illustrazione dei dati e delle linee guida regionali sui PS. Il corso prevede anche l'incontro con i referenti dei PS che illustrano funzionamento e caratteristiche delle strutture, con i volontari delle esperienze italiane più rodute (in particolare GAPS Piacenza), ma anche moduli sulla sociologia della salute, psicologia, linee guida sull'osservazione etnografica partecipante, elementi di norme sulla comunicazione e relazioni con il pubblico delle Aziende Sanitarie e un'innovativa giornata di infermieristica teatrale per iniziare a mettersi alla prova nel rapporto interpersonale. Le attività formative si svolgono in parte in plenaria, presso l'Università, e in parte presso le strutture dove i ragazzi saranno presenti.

Obiettivi Formativi del tirocinio

Il percorso intende contribuire a raggiungere i seguenti obiettivi formativi:

- Sviluppo di capacità di analisi e interpretazione dei modi di funzionamento e delle dinamiche sociali legate al contesto del Pronto Soccorso, sia per quel che riguarda il contesto degli spazi dell'attesa del Pronto Soccorso che quanto concerne agli itinerari della cura.
- Potenziamento di competenze avanzate nelle discipline demotnoantropologiche, relativamente ai pluralismi e ai dinamismi socio-culturali con particolare riferimento agli spazi delle sale di attesa del Pronto Soccorso.
- Consolidamento delle competenze e delle tecniche di raccolta e trattamento dei dati etnografici e di disseminazione dei i risultati delle ricerche.
- Potenziamento delle capacità di predisporre e di condurre progetti di ricerca antropologica, etnografica e indagine empirica rispetto in particolare ai temi del welfare.
- Sviluppo della capacità di lavoro con l'utenza dei Pronto Soccorso.

Attività da svolgere

Le attività del tirocinio prevedono la partecipazione alla sperimentazione del progetto OPS – Ospitalità in Pronto Soccorso, che si declineranno in:

- La partecipazione al percorso formativo di introduzione al progetto
- Attività di osservazione partecipante degli spazi del Pronto Soccorso, dell'attività degli operatori e degli utenti, raccolta e restituzione dei dati.
- Attività di cura proattiva dell'attesa (accoglienza, orientamento, ascolto, assistenza di bisogni dell'attesa): su questo è già stato messo a punto uno specifico disciplinare con indicazione degli ambiti di competenza.

L'attività di osservazione si presta anche all'elaborazione di ricerche e tesi di laurea da concordare con i docenti di riferimento.

LE STRUTTURE

OPS! È un progetto cittadino e trasversale a tutti gli effetti: sono infatti coinvolte le tre principali Aziende Sanitarie e Ospedaliere cittadine e si svolge ad oggi nel Pronto Soccorso dell'Ospedale Maggiore – oltre 200.000 accessi annui, nel PS dell'Istituto Ortopedico Rizzoli – specializzato in ortopedia e aperto solo nelle ore diurne, 20-30.000 accessi l'anno, e partirà in autunno anche nel PS del Policlinico Sant'Orsola Malpighi - 130.000 accessi annui circa. Gli studenti operano nelle ore diurne (secondo un orario costruito sulla base dei picchi di accesso e che copre circa 9 ore al giorno) e sempre in coppia.

PRIMI RISULTATI

I primi mesi di sperimentazione del progetto, anche grazie un capillare lavoro di informazione, coinvolgimento e coordinamento continuo con tutto il personale sanitario impiegato nei Pronto Soccorso, hanno avuto un esito particolarmente positivo sia da parte dell'utenza che da parte degli operatori che hanno visto ridursi il numero delle "interruzioni" improprie e un miglioramento del clima in sala di attesa. Si è dato così gambe a quell'Empowerment della comunità dell'emergenza che era tra i principi ispiratori del progetto.

Gli studenti stessi nelle prime valutazioni hanno riconosciuto l'efficacia del progetto, anche nella sua parte formativa, nello sviluppare le competenze legate alla relazione, all'accoglienza e alla dimensione umana della cura nonché alla possibilità, non comune a questi percorsi di studi, di mettersi alla prova in prima linea in contesti sanitari mettendo in gioco le loro competenze di ricerca.

RIFERIMENTI NORMATIVI

OPS!, che non interessa direttamente ma accompagna le trasformazioni organizzative in corso nei PS in ottica di riduzione dei tempi di attesa e permanenze nelle strutture, si inserisce in un ambito, quello dell'umanizzazione dell'emergenza, che sia *nello schema di Accordo tra il Ministro della Salute, le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano sui Documenti "Linee di indirizzo nazionali sul Triage intraospedaliero", "Linee di indirizzo nazionali sull'Osservazione Breve Intensiva" e "Linee di indirizzo nazionali per lo sviluppo del Piano di gestione del sovraffollamento in Pronto Soccorso"* che nelle linee di indirizzo regionali ricopre un ruolo strategico.

Sul Centro Antartide

Il Centro Antartide opera dal 1992 a livello locale e nazionale sui temi della sostenibilità, dell'innovazione sociale e dello sviluppo di comunità: da sempre l'approccio è quello di lavorare al miglioramento del territorio e dei servizi attraverso un approccio ibrido, che mette in collegamento soggetti diversi del territorio coinvolgendoli attivamente nel progettare e sperimentare soluzioni innovative che vadano verso una migliore vivibilità della città in generale e di alcuni spazi specifici. Dal 2008, prima con il progetto La Città Civile e poi Humane Cure (www.humanecure.it) ha attivato un gruppo di lavoro dedicato al tema dell'umanizzazione dei luoghi e messo in campo attività sperimentali in questo ambito lavorando sugli spazi interstiziali. Al centro di tutto il lavoro di Antartide la riflessione sul *capitale sociale*, che prende le mosse dal lavoro di Robert Putnam, la risorsa coesiva forse più strategica per uno sviluppo urbano, territoriale e sociale, sostenibile nel futuro che ci attende.

Riferimenti

Sara Branchini

Centro Antartide - www.centroantartide.it

Via Santo Stefano 67 - 40125 Bologna

sara.branchini@centroantartide.it

051/260921 - 345/5815196

