



XXI CONVEGNO NAZIONALE FEDERAVO  
PALAMONTEPASCHI (CHIANCIANO TERME)

**18-20 MAGGIO 2018**

L'Avo che verrà

NUOVE PROPOSTE  
PER I BISOGNI EMERGENTI



Associazione Volontari Ospedalieri onlus

GRAFICA SU GENTILE CONCESSIONE DI



XXI CONVEGNO NAZIONALE FEDERAVO  
PALAMONTEPASCHI (CHIANCIANO TERME)

18-20 MAGGIO 2018

L'Avo che verrà

NUOVE PROPOSTE  
PER I BISOGNI EMERGENTI

**L'AVO in “prima linea” –  
La presenza nei Pronto  
Soccorso**

Conduce: Gabriella Compagnoni – Consigliere  
Federavo

Relatore: Dottor Gianpaolo Schiavo



Associazione Volontari Ospedalieri onlus

GRAFICA SU GENTILE CONCESSIONE DI



L'Avo che verrà

---

# IL PRONTO SOCCORSO

RAPPRESENTA LA PORTA  
D'INGRESSO PER LA MAGGIOR PARTE  
DEI PAZIENTI CHE ACCEDONO  
ALL'OSPEDALE

L'Avo che verrà

---

## DEA

IL P.S. FA PARTE DEL DEA  
(DIPARTIMENTO DI EMERGENZA ED  
ACCETTAZIONE)

**L'EMERGENZA E L'URGENZA SONO  
LA STESSA COSA?**

L'Avo che verrà

## *IL PRONTO SOCCORSO FA PENSARE A:*

- PERICOLO
- STRESS
- ANSIA
- IMMEDIATEZZA
- ACCOGLIENZA VELOCE
- PRONTA RISPOSTA

L'Avo che verrà

---

***IL PRONTO SOCCORSO  
E'  
SEMPRE APERTO***

## CHI ACCEDE AL PRONTO SOCCORSO

- PERSONE IN PERICOLO DI VITA
- PERSONE INVIATE DAL MEDICO CURANTE O PER INIZIATIVA PERSONALE

## CHI LAVORA IN P.S.

- PERSONALE MEDICO CAPACE DI OCCUPARSI DI
  - EMERGENZA E URGENZA
- CONSULENTI MEDICI SPECIALISTICI
- INFERMIERI FORMATI PER SVOLGERE FUNZIONI PECULIARI
  - (Triage, area critica)
  - TECNICI DI RADIOLOGIA
- OPERATORI SOCIO SANITARI
  - VOLONTARI

L'Avo che verrà

---

## COME E' REGOLATO L'ACCESSO AL P.S.

L'INFERMIERE ADDETTO AL TRIAGE  
ACCOGLIE I PAZIENTI ASSEGNANDO UN  
CODICE COLORE

*I CODICI :*

ROSSO

GIALLO

VERDE

AZZURRO

BIANCO

## QUAL'E' IL CLIMA EMOTIVO PERCEPITO IN P.S.

➤ DOLORE, PAURA, ANGOSCIA,  
IGNOTO, ATTESA, STANCHEZZA,  
RABBIA,

➤ CONVINZIONE DI ESSERE VITTIMA  
DI INEFFICIENZA, DI  
INDIFFERENZA

➤ LA MORTE E' SEMPRE PRESENTE

L'Avo che verrà

***E' IN QUESTA CONDIZIONE  
CHE SI COLLOCA LA  
PRESENZA DEL VOLONTARIO  
AVO IN P.S.***

L'Avo che verrà

---

## VOLONTARIO PERCHE'

FONDAMENTALE PER LA PERSONA  
CHE DECIDE DI FARE IL  
VOLONTARIO IN OSPEDALE E' L'  
IDENTIFICAZIONE DEL PROCESSO  
DECISIONALE

L'Avo che verrà

## LA BUONA VOLONTA' NON BASTA

SI PUO' AVERE UN GRANDE  
CUORE, MA NON  
POSSEDERE LE QUALITA'  
NECESSARIE PER  
LAVORARE A CONTATTO CON LA  
FRAGILITA' E LA  
SOFFERENZA

L'Avo che verrà

## PER METTERSI AL SERVIZIO DEL PROSSIMO OCCORRE:

- ✓ CONOSCERE SE STESSI E GLI ALTRI
- ✓ SAPER LEGGERE OGNI SITUAZIONE
- ✓ COSTANZA NEL SERVIZIO NON  
GENEROSITA' SPORADICA
  - ✓ AFFIDABILITA'
  - ✓ TENACIA
- ✓ DETERMINAZIONE

# L'Avo che verrà

---

## PER DIVENTARE VOLONTARI...

- ✓ COLLOQUIO PER VALUTARE ATTITUDINE A RIMANERE IN UN AMBIENTE ALTAMENTE STRESSANTE
  - ✓ FORMAZIONE
- ✓ PERIODO DI AFFIANCAMENTO CON UN TUTOR
  - ✓ ACQUISIZIONE COMPETENZE
  - ✓ VERIFICA DEL PROPRIO BENESSERE
    - ✓ FEEDBACK

## COMPITI DEL VOLONTARIO IN P.S.

AL VOLONTARIO NON E' RICHIESTA  
ALCUNA COMPETENZA IN AMBITO  
MEDICO/SANITARIO MA:

- ✓ BUONE COMPETENZE RELAZIONALI
  - ✓ DISPONIBILITA' ALL'  
ACCOGLIENZA E ALL'ASCOLTO

L'Avo che verrà

---

## COSA DEVE FARE IL VOLONTARIO IN P.S.

1.           RENDERSI  
DISPONIBILE ALL'ASCOLTO  
DEI PAZIENTI E/O DEI  
FAMILIARI CON UN  
ATTEGGIAMENTO ACCOGLIENTE

# L'Avo che verrà

---

2. ESSERE DA TRAMITE TRA:

PAZIENTI E FAMILIARI

PAZIENTI E PERSONALE SANITARIO

FAMILIARI E PERSONALE

SANITARIO

3. DARE INFORMAZIONI SUL

SERVIZIO ED INDICAZIONI

LOGISTICHE

# L'Avo che verrà

---

4. ACCOMPAGNARE LE PERSONE CHE NON NECESSITANO DI ASSISTENZA INFERMIERISTICA AGLI AMBULATORI SPECIALISTICI
5. FAR COMPRENDERE ED ACCETTARE I TEMPI DI ATTESA (A VOLTE LUNGHI E STRESSANTI)
6. SPIEGARE AI FAMILIARI IL TEMPO CHE OCCORRE PER UN PERCORSO DIAGNOSTICO E DI CURA

# L'Avo che verrà

---

7. CONTENERE L'ANSIA E  
RIDIMENSIONARE LE  
ASPETTATIVE/PRETESE

8. AVVERTIRE IL PERSONALE  
SANITARIO SE LA SITUAZIONE DEL  
PAZIENTE IN ATTESA CAMBIA  
RISPETTO ALLE CONDIZIONI DI  
ARRIVO

9. SEGNALARE ALLE O.S.S. I  
BISOGNI CHE I PAZIENTI FANNO  
PRESENTI

# L'Avo che verrà

---

10. ASSISTERE E  
SOSTENERE I FAMILIARI  
CHE ATTENDONO O HANNO  
RICEVUTO NOTIZIE DI  
SITUAZIONI GRAVI

11. OFFRIRE PICCOLI  
SERVIZI CHE POSSANO  
RENDERE PIU' ACCETTABILE  
LA PERMANENZA IN P.S.

# L'Avo che verrà

---

12. ESSERE PRESENZA ATTENTA,  
DISCRETA E COSCIENTE ACCANTO AL  
MALATO

13. PRESTARE PARTICOLARE  
ATTENZIONE ALLE PERSONE FRAGILI  
(BAMBINI, ANZIANI, PORTATORI DI  
HANDICAP), ALLE PERSONE SPAESATE  
ED IMPAURITE, ALLE PERSONE  
STRANIERE CHE NON CONOSCONO IL  
FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

L'Avo che verrà

---

## COSA PUO' FARE IL VOLONTARIO IN P.S.

- SE RICHIESTO DAL PERSONALE ENTRARE IN SALA VISITA E COLLABORARE NELLO SVOGLIMENTO DI ALCUNE ATTIVITA'

## COSA NON DEVE FARE IL VOLONTARIO

1. DARE INFORMAZIONI DI CARATTERE MEDICO O DARE GIUDIZI SULL' OPERATO DEI SANITARI
2. FARSI COINVOLGERE NELLE CRITICHE SUL SERVIZIO O LE PRESTAZIONI

# L'Avo che verrà

---

3. NON DEVE ESSERE IL  
DIFENSORE DEL PAZIENTE O DEL  
PERSONALE

4. PORTARE ALL'ESTERNO  
SITUAZIONI VISSUTE O  
RACCONTARE DI PERSONE  
INCONTRATE

5. IL VOLONTARIO E' TENUTO  
AL «SEGRETO PROFESSIONALE»

L'Avo che verrà

## CONCLUSIONI

LA PARTECIPAZIONE DEL  
VOLONTARIO ALL'ATTIVITA' DI  
ACCOGLIENZA, ASCOLTO E  
SUPPORTO RAPPRESENTA UN  
CONTRIBUTO FONDAMENTALE PER  
IL MIGLIORAMENTO DELLA  
QUALITA' DEL SERVIZIO