

## VareseNews

### In pronto soccorso a Varese presente ogni giorno personale dedicato ad accogliere e comunicare

**Pubblicato:** Giovedì 1 Agosto 2024



Dallo scorso mese di maggio è stato attivato in via sperimentale nel **Pronto Soccorso dell’Ospedale di Circolo di Varese** il **progetto Stewardship** che vuole migliorare l’**accoglienza e la comunicazione con gli utenti e i loro famigliari**.

«Dalle segnalazioni dei cittadini che riguardano il Pronto Soccorso è emerso chiaramente come una delle criticità più importanti da affrontare è quella relativa alla comunicazione tra i professionisti e i pazienti, non solo per una questione di frequenza, ma soprattutto per il fatto che una comunicazione ‘d’urgenza’ come quella che spesso si registra in un reparto deputato appunto all’emergenza e urgenza inficia la corretta interpretazione da parte del paziente dei tempi e delle procedure, innescando un disagio evitabile invece con una maggiore chiarezza – spiega il **Direttore sanitario di ASST Sette Laghi, Adelina Salzillo** – Partendo da questo presupposto, abbiamo voluto sperimentare questa iniziativa, puntando sull’accoglienza, la comunicazione e quindi un’aumentata consapevolezza del paziente. Dai primi riscontri, il progetto merita di essere rilanciato».

Nel dettaglio, il **progetto Stewardship coinvolge degli Operatori Socio Sanitari** dedicati specificamente a relazionarsi con i pazienti presenti in Pronto Soccorso e con i loro famigliari e accompagnatori, per aiutarli a comprendere meglio il proprio stato di salute e il percorso definito per ciascuno di loro dai medici del servizio, le attese inevitabili che esso comporta, il ruolo degli altri professionisti che vengono coinvolti, le necessità cliniche e gli approfondimenti richiesti, piuttosto che

la terapia somministrata. Questi operatori non sostituiscono la relazione medico-paziente, ma la integrano per favorire una relazione più completa, promuovendo chiarezza e consapevolezza.

Attualmente **il servizio è garantito 5 giorni a settimana, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle ore 16:00**, grazie appunto alla presenza di personale socio sanitario formato specificamente per essere punto di riferimento tra l'utenza, il familiare e il personale di PS.

Considerati i riscontri positivi raccolti sia dai pazienti, sia dagli stessi operatori in servizio in Pronto Soccorso, **l'intenzione è di mettere a sistema il progetto Stewardship portandolo a 12 ore al giorno, dalle 8.00 alle 20.00, per tutti i giorni della settimana.**

L'assunzione in corso di nuovi OSS consentirà a breve questo passaggio, che si inserisce in un contesto più ampio di iniziative poste in essere dalla Direzione aziendale e dai professionisti del Pronto Soccorso varesino per migliorare la qualità del servizio, dalla ristrutturazione ormai in fase di conclusione di una parte centrale del Pronto Soccorso allo studio per l'attivazione di una struttura di Admission Room in corso, alla razionalizzazione delle agende di prestazioni dedicate al Pronto Soccorso.

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it