

Nuova figura poliglotta entrata a regime in tutte le strutture liguri

Facilitatori al pronto soccorso, ecco il servizio “Chiedi a me”

IL CASO

Licia Casali

Una pettorina blu con l'invito “Chiedi a me” in sette lingue e un sorriso per accogliere i pazienti arrivati in ospedale e i familiari preoccupati. Il servizio dei facilitatori del pronto soccorso - un team composto da personale sanita-

rio, oss, hostess, steward e volontari - è entrato a regime in tutte le strutture liguri, sette giorni su sette, dalle 9 alle 21. «Abbiamo voluto mettere a sistema questo servizio - spiega l'**assessore regionale alla Sanità, Massimo Nicolò** - per garantirlo in maniera omogenea in tutta la Liguria, con la possibilità che in futuro venga implementato. Il periodo di formazione iniziale è servito per dare a tutto il personale coin-

volto gli strumenti necessari: nei pronto soccorso si possono vivere situazioni di stress emotivo molto forte, è fondamentale avere la preparazione necessaria ad affrontare tutte le situazioni, anche le più critiche».

I facilitatori si dividono tra figure sanitarie, che possono trattare informazioni infermieristiche come i risultati degli esami o i responsi delle visite mediche, e quelli che invece of-



La presentazione in Regione dei facilitatori di tutte le Asl liguri

frono un supporto più pratico: «Forniscono informazioni logistiche, indicando dove si trova la radiologia piuttosto che il bagno - elenca Nicolò - offrono sostegno morale e riportano ai parenti le richieste del malato:

la più diffusa è quella di avere un caricabatterie per il telefono. Lo scopo è stare vicino a chi vive un momento di difficoltà, evitando che si possa arrivare a episodi di violenza verbale e fisica da parte di cittadi-

ni che non si sentono adeguatamente accuditi e seguiti». Uno strumento che si affianca a quello, più tecnico, del **Ps Tracker**, il sistema che fornisce aggiornamenti in tempo reale sulla situazione di un paziente al pronto soccorso.

Sempre in tema sanitario, la giunta regionale ieri ha approvato un disegno di legge di riordino del sistema sanitario ligure: «Conferma la natura di ente pubblico dell'ospedale Galliera - spiega Nicolò - e stabilisce che il suo direttore generale sia nominato dalla Regione. L'ente viene inoltre incluso nel sistema dei controlli sul servizio sanitario regionale, per una migliore programmazione delle risorse e un efficiente monitoraggio dei costi». —