

Dimensione umana e Tempo: RISORSE ESSENZIALI DI ACCOGLIENZA AL PRONTO SOCCORSO

DI **MARIA GRAZIA BULETTI**

«Cosa la sta preoccupando? Qual è la domanda alla quale vorrebbe io rispondessi? Che idea si è fatto? In che cosa, secondo lei, posso aiutarla?», queste sono le domande fondamentali che andrebbero poste a chi si presenta al Pronto Soccorso dove, si sa, pure il «fattore tempo» è determinante nella percezione del paziente, tanto quanto nell'accoglienza e nella presa a carico sanitaria. Con queste considerazioni la dottoressa Laura Uccella, specializzata in chirurgia e medicina d'urgenza, parla dei primi mesi di attività del Pronto Soccorso della clinica Sant'Anna di Sorenngo (inaugurato alla fine di ottobre 2024), dove coordina un team altamente qualificato nella gestione di una vasta gamma di situazioni critiche, dalle patologie mediche alle emergenze chirurgiche, verso una diagnosi tempestiva e un trattamento personalizzato. Secondo la dottoressa, la comunicazione chiara e immediata è il fulcro attorno al quale ruota una medicina all'insegna della multidisciplinarietà: elementi supportati da un'accoglienza veloce che permette di ricevere, seguire e dedicarsi ad ogni paziente con particolare cura: «La comunicazione con il paziente è importantissima: chi va dal medico normalmente ha un disagio. E il paziente che viene al Pron-

to Soccorso ha un disagio che lui reputa urgente, a cui vorrebbe porre rimedio, o sul quale vorrebbe risposte in tempi brevi perché ne percepisce quella che egli reputa una pericolosità. Altrimenti, perché dovrebbe volersi presentare in un Pronto Soccorso?». Così la dottoressa Uccella sottolinea la presa a carico adeguata, empatica e professionale immediata vigente al Pronto Soccorso da lei diretto: «L'idea è: che tu abbia un disagio grande o piccolo, io mi alleano con quel disagio lì senza giudicare la gravità, perché come paziente tu percepisci questo tuo problema come qualcosa di grave». Ascolto e comunicazione efficace, con le giuste domande, permettono di imboccare un percorso sanitario che richiede sì tempo, ma che porta in modo incisivo a una diagnosi e alla relativa soluzione terapeutica: «Ribadisco che il "fattore tempo" è fondamentale e richiede esperienza e organizzazione nell'analisi delle priorità e nella valutazione del paziente in modo funzionale ed efficace. La redazione della documentazione richiede altresì tempo al medico, ma aiuta l'essere dotati di un laboratorio di analisi mediche all'avanguardia, che consente di effettuare esami diagnostici in tempi brevi, facilitando un trattamento immediato e personalizzato. Inoltre, il servizio di radiologia integrato offre la possibilità di eseguire esami

direttamente in loco, riducendo pure qui i tempi di attesa e migliorando l'efficienza del percorso diagnostico e terapeutico». Evidentemente, queste caratteristiche emerse dalle riflessioni della dottoressa hanno fatto registrare una buona affluenza della popolazione sin dai primi mesi: «Il nostro Pronto Soccorso è stato molto più frequentato di quanto mi sarei aspettata e penso sia stata semplicemente recepita la sua esistenza, insieme alla consapevolezza delle peculiarità di cui abbiamo parlato, ivi compresa la velocità di presa a carico sanitaria che va a completare, in modo personalizzato, la risposta ai bisogni comunicativi di ogni paziente». E se un domani l'affluenza dovesse aumentare? La dottoressa Uccella non ha dubbi: «Non cambierebbe nulla, anche per quanto attiene il famoso "fattore tempo": un valore assoluto che penso farei di tutto per trovare, dedicandolo ad ogni paziente anche se domani dovesse aumentare l'utenza e se, dunque, io avessi poco tempo...». Con un sorriso, la dottoressa propone allora già la soluzione: «Potremmo sempre "ingaggiare" un altro dottore, no?». Ecco svelate le peculiarità del Pronto Soccorso della Clinica Sant'Anna di Sorenngo, i cui orari di accesso sono da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 18.00, weekend e festivi dalle 9.00 alle 17.00.

