

AREA SANITARIA

AREA ROM e SINTI



Fare con...tatto: prospettive per crescere

*Formazione alla relazione
interculturale in ambito sanitario*

Poliambulatorio Caritas

Presa in carico sanitaria di stranieri irregolari

Unicum organizzativo, suddiviso in aree operative

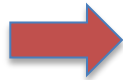
- ✓ l'**accoglienza**, 4-8 volontari per ogni turno di apertura, coordinato da un responsabile del giorno, volontario di lunga esperienza, e da un medico dell'accoglienza;
- ✓ gli **ambulatori clinici** e la **medicheria**, dove i volontari medici e infermieri svolgono le loro prestazioni professionali;
- ✓ il **banco farmaceutico** che dispensa le medicine prescritte dai medici grazie al lavoro di volontari farmacisti;
- ✓ la **direzione**, dipendenti CRS.

Progetto: Salmone - percorsi di inclusione per persone rom a partire dai bisogni di salute

- Sperimentare un nuovo approccio per intercettare e accompagnare i rom nella gestione della malattia e dei percorsi terapeutici.
- Fornire al personale e ai volontari dell'ambulatorio dell'Area Sanitaria gli strumenti adeguati affinché anche l'accoglienza di questa particolare categoria divenga prassi consolidata presso il servizio.
- Individuare e sistematizzare linee guida per l'accoglienza dei pazienti rom presso le strutture sanitarie del SSN.

Dal bisogno supposto: migliorare l'accoglienza dei rom ...
... al bisogno reale: **migliorare l'accoglienza dell'altro**

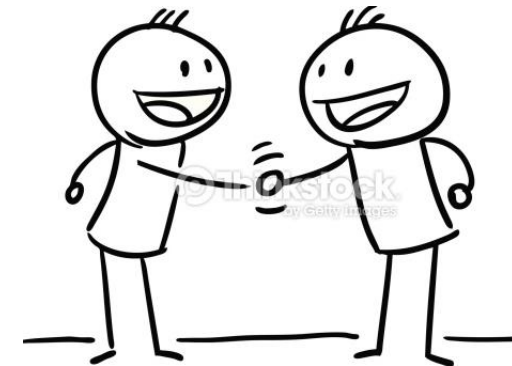
3 mesi di
osservazione



bisogno da parte del poliambulatorio di un supporto per rendere più fluide la **comunicazione** tra direzione e volontari e la **relazione** con l'utenza

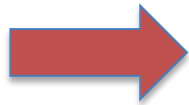


La proposta ai volontari:
un percorso formativo volto a riconoscere e ad allenare le proprie **competenze socio-affettive**



L'offerta formativa: "Fare con...tatto!"

- ✓ **Formatore** esperto
- ✓ **Laboratorio esperienziale**, articolato in 4 incontri settimanali di 3 ore e mezza ciascuno e rivolto a gruppi di 10/15 persone tra volontari del Poliambulatorio e Direzione sanitaria.



... tra ottobre 2016 e marzo 2018
7 sessioni + 1 giornata intensiva
per un totale di **100 partecipanti**

- 46 volontari dell'accoglienza
- 24 medici
- 9 infermieri/medici medicheria
- 14 volontari del servizio farmaceutico
- 7 membri della Direzione



L'avvio di un processo

La formazione esperienziale ha dato vita a un **processo di crescita** personale e comunitaria in cui i volontari sono stati incoraggiati a diventare parte attiva del processo stesso, dando nuovo impulso al **lavoro condiviso**:



1. opportunità di **fermarsi a riflettere** sulla propria modalità di relazionarsi con l'altro e sulla **capacità/responsabilità** che ognuno di noi ha di **incidere nel mondo** a partire dall'esperienza in ambulatorio



2. creazione autogestita di **gruppi di lavoro organizzativi** (condivisione procedure e giornate per approfondimenti clinici)

3. Richiesta da parte dei volontari coinvolti di una **cura del volontario**



Calendario e Temi

1° Incontro, Martedì 7 novembre 2017, ore 9.30 - 13.30
Accoglienza, apertura e processi di gruppo mattina
- Presentazione della proposta formativa e del
- siamo tutti uguali: siamo tutti diversi!
- ma quante differenze ci sono?

2° Incontro, Martedì 14 novembre 2017
L'arte di ascoltare: la metafora
- "Riflettere" è un lavoro
- incontro, contatto, im-
- valutazione interna

3° Incontro, Martedì 21 novembre 2017
Pragmatica di
- C'è modo
- incontro
- valutazione

| | |
|--------|--------|
| 1 Mer | 17 Ven |
| 2 Gio | 18 Sab |
| 3 Ven | 19 Dom |
| 4 Sab | 20 Lun |
| 5 Dom | 21 Mar |
| 6 Lun | 22 Mer |
| 7 Mar | 23 Gio |
| 8 Mer | 24 Ven |
| 9 Gio | 25 Sab |
| 10 Ven | 26 Dom |
| 11 Sab | 27 Lun |
| 12 Dom | 28 Mar |
| 13 Lun | 29 Mer |
| 14 Mar | 30 Gio |
| 15 Mer | |
| 16 Gio | |

Formazione continua:

- Approfondimento sui rom
- Approfondimenti clinici
- Procedure organizzative

Sperimentazione di **riunioni di équipe di turno**
*Opportunità per fermarsi a riflettere insieme
 sul senso del servizio offerto e sulle modalità
 adottate*

