

PGQ CONS 04

ACCOGLIENZA

04	29/2/24	Conferma triennale	Eleonora Bertella	M Chiara Mangiarotti
03	01.03.2021	Revisione per COVID-19	Eleonora Bertella	Marenzi Nicoletta
02	12.06.2019	revisione	Eleonora Bertella	Marenzi Nicoletta
01	25.05.2015	Revisione	Eleonora Bertella	Marenzi Nicoletta
00	01.01.2012	Emissione	Eleonora Bertella	Marenzi Nicoletta
Rev.	Data	Descrizione	Emissione	Approvazione

INDICE

1. SCOPO E APPLICABILITÀ	3
2. GENERALITA'	3
3. MODALITÀ DI ACCOGLIENZA	4
4. FINE PROCEDURA	4

1. SCOPO E APPLICABILITÀ

Questa procedura ha lo scopo di definire le modalità che l'organizzazione ha adottato per la gestione dell'accoglienza utenti presso consultorio familiare.

2. GENERALITÀ

L'accoglienza è da intendersi "non come fase isolata, ma come parte di un processo più ampio, che si svilupperà in un percorso, finalizzato alla conoscenza reciproca tra operatori e utenti dove si pongono le basi per un rapporto centrato sulla "domanda – offerta" e su una relazione di aiuto.

L'accoglienza nel consultorio familiare è il primo momento che contraddistingue questo servizio socio – sanitario e può determinare la differenza con altre strutture che erogano solo servizi ambulatoriali.

Tale momento contempla un modo di pensare e agire un cui la cornice all'intervento della quale è possibile intervenire con empatia, in modo collaborativo, nella maniera meno burocratica possibile.

Non si limita ad un protocollo formale, a una semplice raccolta di informazioni senza tener conto, fin dal primo istante, della dimensione relazionale che da quel momento in poi caratterizzerà il percorso da seguire con la persona.

Possiamo dire che già al momento del primo contatto telefonico l'operatore del consultorio sta facendo accoglienza, ovvero entra in comunicazione con l'utenza e ne conosce le richieste di aiuto. E' attraverso la disponibilità di chi risponde è possibile fare un primo filtro che permette di offrire risposte rassicuranti in situazioni di dubbio, portando un primo aiuto concreto e affievolendo, in tanti casi ansie immotivate.

Anche la semplice e più frequente situazione in cui venga richiesto un appuntamento può, molte volte, costituire un primo livello di ascolto di che oltrepassa i limiti burocratici dell'atto di ufficio per fornire richieste o consigli che svilupperanno successivamente un intervento specialistico mirato.

Si può considerare l'uso del telefono importante a più livelli per ottimizzare la scelta delle prestazioni, per invitare gli utenti ad un colloquio più ravvicinato e approfondito.

Non bisogna dimenticare che in molte situazioni la persona si affida all'uso del telefono per un bisogno di anonimato, per potersi esprimere più liberamente, per tastare il terreno e sentire il tipo di approccio con la struttura e l'operatore.

Per questo motivo è estremamente importante che gli operatori del nostro consultorio siano formati anche all'approccio telefonico, da non sottovalutare, ma da considerarsi come prima attività relazionale e di comunicazione.

Per essere in grado di accogliere è necessario individuare le risorse di cui abbiamo bisogno iniziando dalla presenza degli operatori e dalla organizzazione interna del consultorio: riteniamo che ogni prestazione venga garantita dalle diverse figure professionali nella loro specificità, offrendo ogni giorno servizi idonei a rispondere alle richieste degli utenti in tempi adeguati. Soprattutto nelle richieste di emergenza (contraccezione d'emergenza, richieste IVG, dubbi contraccettivi, problemi in gravidanza, crisi emotive) essere in grado di fornire una prima consulenza, consente di operare in modo corretto e puntuale ponendo la base per un buon lavoro di prevenzione.

Presso il consultorio familiare il momento dell'accoglienza è gestito dalle seguenti figure professionali:

- psicologa;
- assistente sociale.
- Ginecologa
- Ostetrica
- IP

Queste figure sono presenti nei tempi di apertura del consultorio:

- mercoledì – giovedì – venerdì dalle ore 0900 alle ore 13.00 e dalle ore 1330 alle ore 17.30

Durante il momento dell'accoglienza si richiede a queste figure una competenza specifica per l'analisi della domanda, con particolare riferimento a:

- capacità di rilevazione del bisogno da un punto di vista multidimensionale;

- capacità di raccordare “le parti” del problema individuato e orientare la persona;
- capacità di rielaborazione del problema e di progettazione di un percorso di aiuto e di presa in carico;
- capacità di individuare gli specialisti presenti in consultorio e /o nei servizi territoriali a cui inviare la persona o la coppia.

3. MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

Ci sono due modalità con cui viene fatta la prima accoglienza:

- accoglienza immediata diretta – ossia rivolta a persone che passano direttamente in consultorio e chiedono di parlare con qualcuno – sia telefonica cioè rivolta alle persone che chiamano;
- accoglienza su appuntamento - dopo l'accoglienza immediata, telefonica o diretta si fissa un appuntamento con l'operatore di prima accoglienza, in cui si verifica l'analisi della domanda.
- Ogni utente ha diritto ad un massimo di due colloqui di accoglienza/orientamento prima di una presa in carico consultoriale o di un eventuale invio verso servizi territoriali

4. FINE PROCEDURA