

PRONTO SOCCORSO: PROPOSTE ORGANIZZATIVE DA PARTE DELLA PSICOLOGIA AMBIENTALE

Molte indagini hanno evidenziato come l'ambiente fisico sia un fattore determinante nel modo di vivere l'esperienza dell'attesa in un Pronto Soccorso.

Attendere in Pronto Soccorso implica concentrarsi su un evento spesso carico di significati ansiogeni, e aumenta il livello di stress percepito dalla persona che, il più delle volte, si ripercuote anche sul personale.

Coloro che si trovano ad attendere in questa area devono confrontarsi con la propria ansia circa le possibili cause del malessere, il luogo dove dovrà recarsi, o quello che gli accadrà. Accanto a ciò si evidenzia la mancanza di privacy, l'affollamento, la perdita di controllo sulla propria situazione. Si determina, quindi, una situazione di passività, aggravata dalla mancanza di informazioni e dal dilatarsi dei tempi di attesa.

In considerazione del fatto che la *mission* di un Pronto Soccorso, proprio perché fortemente impegnata nella soluzione delle situazioni più gravi, sconta l'inevitabilità di tempi di attesa, anche molto lunghi, soprattutto a carico di quelle persone che non presentano situazioni di urgenza, appare necessario ricercare soluzioni organizzative di più ampio respiro.

In questa direzione si situano le strategie ambientali e quelle comunicative sviluppate da StudioZuliani.

Strategie ambientali

Molto spesso lo spazio dedicato all'area di attesa appare spoglio e anonimo, sia nella scelta degli arredi che in quella dei colori. Lo spazio, invece, può essere reso caldo e accogliente, capace di rispettare, per quanto possibile, privacy e comfort e, allo stesso tempo, diffondere sicurezza e fiducia, attenuando così l'ansia e la noia.

Arredi, colori, luci, materiali ed altri elementi di ambientazione interna devono possedere caratteristiche tattili tali da favorire l'affidamento e il contatto corporeo. Lo spazio, in questo senso, deve configurarsi come un luogo semiprivato, in grado di mediare tra l'anonimato della realtà ospedaliera e i significati affettivi di quello domestico.

Altri requisiti utili possono essere l'unitarietà progettuale, la continuità visiva con altri spazi adiacenti, la presenza di elementi di attrazione atti ad attenuare la monotonia dell'attesa e permettere una percezione più realistica del trascorrere del tempo (che spesso appare soggettivamente molto più lungo di quello reale). L'attenzione ad un'illuminazione il più possibile naturale (elemento che diminuisce lo stress), la presenza di zone verdi (sia per la possibilità di vista all'esterno, sia inserite nell'area interna) sono altri aspetti sui quali pare proficuo lavorare.

Una seconda area appare strategica nel Pronto Soccorso: quella dell'accettazione. In questa zona avviene lo scambio reciproco di informazioni tra utente e personale. Si tratta di un momento molto delicato che incide profondamente sulla psiche dell'utente, non solo perché deve necessariamente parlare di cose personali, ma anche perché tale comunicazione determina spesso un senso di incompetenza, frustrazione e passività, incidendo in modo importante sul livello di stress. Ricordiamo che uno dei fattori che aumenta lo stress in una situazione di emergenza è proprio il fatto di viverci come passivi ed incompetenti nell'affrontare la situazione stessa.

In questo caso si può agire, per esempio, sulla collocazione spaziale dell'area di accettazione, progettandola in una zona facilmente individuabile ed accessibile, dove non interferisca con il flusso dei percorsi e con l'area di attesa, in modo da garantire, fin da subito, un certo livello di privacy.

Comunicazione

L'importanza della comunicazione in Pronto Soccorso è caratterizzata da due aspetti essenziali: la comunicazione tra persona ed utente, e quella presente nell'area (cartelloni, segnali, ecc.) che aiuta l'utente a comprendere alcuni aspetti del funzionamento del servizio e a raggiungere altre aree dell'ospedale.

L'organizzazione grafica e strutturale dei messaggi è fondamentale. Anche il miglior messaggio, infatti, può perdere di ogni efficacia se affidato ad un supporto comunicativo non adeguato.

Particolare rilevanza rivestono:

- i tipi di caratteri utilizzati;
- la loro dimensione;
- i colori e i contrasti;
- la formattazione del testo,
- il tipo di supporti.