

# Al via il progetto della Cri Volontari per l'emergenza

Un gruppo specializzato nell'assistere pazienti e operatori del Pronto soccorso  
La responsabile Francesca Zucali: «Forniamo un supporto nei casi più critici»

di Susanna Petrone

BOLZANO

Quando si deve raggiungere il Pronto soccorso per un'emergenza, di solito si è spaventati e doloranti. L'attesa è quasi sempre la cosa peggiore. Non sai quanto dovrai attendere. Non sai se il dolore passerà. Non sai se ci si prenderà cura dei tuoi cari senza farti sentire un semplice numero o l'ennesimo caso della giornata.

Ma ora c'è un gruppo di volontari della Croce Rossa, che ha un unico obiettivo: tranquillizzare le persone che si trovano all'interno del Pronto soccorso. E lo fanno ogni sabato, dalle 20 alle 24. Non danno assistenza psicologica. Non sono lì per questo. Danno umanità a chi ne ha bisogno. Regalano un sorriso a chi è solo e ha paura. Creano una rete protettiva per i soccorritori in difficoltà. E lo fanno perché quando hanno deciso di entrare a far parte della Croce Rossa, lo hanno fatto per aiutare il prossimo.

Il progetto - che attualmente è ancora in fase sperimentale, ma che ha già ricevuto i complimenti di tutti gli operatori del pronto soccorso - nasce grazie all'intuito e la passione di Francesca Zucali, psicologa-psicoterapeuta, delegata provinciale Cri per l'attività psicosociale (SeP) e responsabile dell'unità. Il servizio SeP nasce a Padova e ad oggi non esiste in nessun altro ospedale italiano. Dal primo settembre di quest'anno, si è formato un gruppo anche a Bolzano. «Vo-



A destra in piedi, la delegata provinciale della Cri e responsabile del progetto, Francesca Zucali e il suo gruppo



Antonella Veneri in azione ieri

gliamo dare una risposta alle sofferenze psicologiche e alle dinamiche connesse al lavoro quotidiano del soccorritore, e alle esperienze vissute dai pazienti e dalle loro famiglie, che si trova-

no in una situazione di grave difficoltà», racconta la stessa Francesca Zucali, che si alterna durante il turno con la collega Martina Valentini. Un esempio: «Ci avviciniamo agli utenti del Pronto soccorso, soprattutto se ci troviamo di fronte ad una situazione con elevata criticità emotiva - prosegue Zucali -. Parliamo di casi di violenza, incidenti, tentati suicidi. O semplicemente cerchiamo di tranquillizzare i familiari. È emozionante quando a fine visita, le persone ci avvicinano, ci raccontano come è andata e ci ringraziano». Il servizio sarà attivo fino a fine anno. Ma l'Asl ha già fatto sapere, che darà l'ok per un ulteriore anno.

GRUPPO FOTOGRAFICO RISERVATO

## Un team motivato: due psicologhe e nove operatori

Il gruppo è composto dalle due psicologhe Francesca Zucali e Martina Valentini, così come da nove soccorritori della Croce Rossa. Si tratta di Antonella Veneri, Loretta Granetto, Sandra Pica, Gaia Rigon, Ettore Rizzi, Alessandra Stefania, Maela Bordin (assistente sociale nel gruppo), Silvia Baratieri e Laura Conci.