



*Consiglio Regionale della Campania
Gruppo consiliare Alleanza Verdi e Sinistra*

Mozione ai sensi degli artt. 121 e 122 del regolamento regionale

Oggetto: Istituzione, presso i Pronto Soccorso delle Aziende Sanitarie Locali e delle Aziende Ospedaliere della Campania, di figure dedicate all'accoglienza, all'ascolto, all'informazione dei pazienti e dei loro familiari, nonché di uno psicologo per la gestione delle situazioni più delicate

Premesso che:

- I Pronto Soccorso costituiscono il principale punto di accesso ai servizi di emergenza-urgenza e rappresentano luoghi nei quali pazienti e familiari vivono condizioni di particolare fragilità emotiva, spesso caratterizzate da ansia, preoccupazione e incertezza;
- tra le criticità più frequentemente segnalate dai cittadini vi è la difficoltà di ricevere informazioni tempestive e comprensibili sul percorso assistenziale dei propri congiunti, sui tempi di attesa e sull'evoluzione della presa in carico;
- la mancanza di un adeguato flusso comunicativo può determinare nei familiari e negli stessi pazienti una forte sensazione di abbandono e disorientamento, contribuendo ad accrescere tensioni e situazioni di conflittualità all'interno delle strutture ospedaliere;

Considerato che:

- i medici e gli operatori sanitari dei Pronto Soccorso sono chiamati prioritariamente a svolgere attività assistenziali e cliniche spesso in condizioni di forte pressione organizzativa;
- non appare quindi ragionevole attribuire esclusivamente al personale sanitario il compito di garantire una comunicazione continua e strutturata con i familiari delle persone assistite;
- gli strumenti informatici e i monitor informativi presenti nei Pronto Soccorso, pur rappresentando un utile supporto organizzativo, non possono sostituire il



*Consiglio Regionale della Campania
Gruppo consiliare Alleanza Verdi e Sinistra*

rapporto umano, l'ascolto, l'accompagnamento e l'assistenza relazionale necessari in momenti di particolare difficoltà;

- una comunicazione efficace e costante costituisce un elemento fondamentale di umanizzazione delle cure e contribuisce a migliorare il rapporto tra cittadini e strutture sanitarie;

Ritenuto che:

- sia opportuno prevedere, presso tutti i Pronto Soccorso della Regione Campania, figure professionali o personale appositamente formato con compiti di accoglienza, orientamento, ascolto e informazione nei confronti dei pazienti e dei loro familiari, laddove tali figure o funzioni non siano già previste o operino solo in modo parziale;
- tali figure potrebbero mantenere un costante collegamento con le famiglie, fornendo aggiornamenti sul percorso assistenziale nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy e contribuendo a ridurre il senso di isolamento e smarrimento che spesso accompagna l'attesa;
- sia altresì necessario prevedere, nei casi di particolare complessità emotiva, di grave criticità clinica, di comunicazioni difficili, di lutto, di conflitto o di forte tensione relazionale, la presenza di uno psicologo dedicato che possa supportare il personale sanitario e gestire le situazioni più delicate, offrendo ascolto, contenimento e orientamento a pazienti e familiari;
- l'introduzione di tale servizio rappresenterebbe un importante intervento di umanizzazione dell'assistenza sanitaria e potrebbe contribuire a prevenire episodi di tensione e aggressività nei confronti del personale sanitario;

Tutto ciò premesso, considerato e ritenuto

il Consiglio Regionale IMPEGNA la Giunta Regionale

1. a valutare l'istituzione, presso i Pronto Soccorso delle Aziende Sanitarie Locali e delle Aziende Ospedaliere della Campania, di figure dedicate all'accoglienza,



*Consiglio Regionale della Campania
Gruppo consiliare Alleanza Verdi e Sinistra*

- all'ascolto e all'informazione dei pazienti e dei loro familiari, prevedendo espressamente tali figure nelle strutture in cui non siano già presenti servizi analoghi o in cui tali funzioni non siano già assicurate in modo adeguato;
2. a promuovere l'adozione di specifici indirizzi organizzativi finalizzati a garantire una comunicazione costante e strutturata con i familiari delle persone assistite nei reparti di emergenza-urgenza;
 3. a valutare l'attivazione di progetti sperimentali presso i principali Pronto Soccorso della Regione, individuando personale adeguatamente formato per svolgere attività di supporto relazionale e informativo;
 4. a prevedere, nell'ambito dei suddetti progetti o degli assetti organizzativi che saranno definiti, la presenza di uno psicologo dedicato, con funzioni di supporto nelle situazioni più delicate e di maggiore complessità emotiva, al fine di affiancare il personale sanitario nella gestione delle crisi, delle comunicazioni difficili e dell'accompagnamento dei familiari;
 5. a verificare, nell'ambito della programmazione sanitaria regionale, la possibilità di destinare risorse e strumenti idonei alla realizzazione di servizi di umanizzazione dell'assistenza nei percorsi di emergenza-urgenza;
 6. a riferire al Consiglio regionale sugli esiti delle iniziative intraprese e sulle eventuali misure adottate per migliorare l'informazione e l'assistenza ai familiari dei pazienti che accedono ai Pronto Soccorso della Campania.

Napoli, 10 luglio 2026

F.to *I Consiglieri*

*Carlo Ceparano
Rosario Andreozzi*