



LE BIBLIOTECHE PER PAZIENTI IN ITALIA  
ESPERIENZE A CONFRONTO  
Arcispedale Santa Maria Nuova, Palazzo Rocca Saporiti  
Reggio Emilia, 29 - 30 ottobre 2010.

**La formazione degli operatori di un Punto Informativo oncologico**

*Antonio Florita*, Servizio Individualizzato di Richiesta Informazioni in Oncologia (SIRIO),  
Fondazione IRCSS Istituto Nazionale Tumori, Milano

La conduzione di un servizio di Informazione sulla salute rivolto a pazienti e, in generale, alla cittadinanza, è compito delicato e complesso, e richiede da parte degli operatori specifiche competenze e abilità, nonché una chiara consapevolezza del compito che essi vanno a svolgere: in primis, la consapevolezza che un servizio di questo genere, quasi per definizione, si compone di due aspetti complementari, egualmente fondamentali, e che mai si escludono a vicenda: dare accoglienza e fornire informazioni.

Nell'ambito di un progetto di Servizio Nazionale di Informazione e accoglienza in Oncologia, avviato già da alcuni anni, e che vede coinvolte decine di Strutture di ricerca e/o cura sul territorio italiano, è stato elaborato e proposto un corso di formazione per gli operatori dei Punti Informativi oncologici aperti presso tali strutture. I contenuti di tale formazione sono stati organizzati in due moduli tematici: uno psicologico, concernente gli aspetti dell'accoglienza e della comunicazione, e uno incentrato sul trattamento e la fornitura di informazioni all'utenza. Complessivamente, la formazione che è stata delineata mira a far acquisire agli operatori la padronanza di strumenti di relazione interpersonale, di valutazione e utilizzo delle fonti informative, a sviluppare o affinare in loro capacità operative, di comunicazione e ascolto, di cooperazione.

Per quanto attiene l'aspetto dell'informazione, i contenuti considerati essenziali a formare gli operatori di un Punto Informativo sono stati individuati in: definizione di un codice deontologico; panoramica sulle tipologie di materiali e fonti di informazione disponibili; strumenti/linee guida di valutazione di qualità dei documenti e delle risorse; indicazioni su come decodificare la richiesta dell'utenza, "personalizzare" il "pacchetto informativo" e in generale utilizzare criticamente il materiale reperito.