



GUIDA AI SERVIZI PRONTO SOCCORSO

Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina



PRONTO SOCCORSO - OSPEDALE DI CATTINARA
STRADA DI FIUME 447 – 34149 TRIESTE



PRONTO SOCCORSO - OSPEDALE MAGGIORE
VIA GATTERI 25/1 – 34125 TRIESTE

DIPARTIMENTO AD ATTIVITA' INTEGRATA DI EMERGENZA,
URGENZA ED ACCETTAZIONE
Direttore: prof. Umberto Lucangelo

Struttura Complessa
PRONTO SOCCORSO MEDICINA D'URGENZA

Direttore: Franco Cominotto
Tel. 040 – 399 4598; Fax 040 – 399 4097
e-mail: franco.cominotto@asugi.sanita.fvg.it

Responsabili Infermieristico Pronto Soccorso:
Valentina Zoratto Tel: 040 – 399 4868
Fax 040 – 399 4009
e-mail: valentina.zoratto@asugi.sanita.fvg.it

IL SERVIZIO DI PRONTO SOCCORSO

Il Servizio di Pronto Soccorso-Accettazione è la porta dell'Ospedale verso la città, cui si possono rivolgere i cittadini per trovare risposte ai propri bisogni urgenti di salute.

La Mission del Pronto Soccorso è “...**garantire risposte e interventi tempestivi, adeguati e ottimali ai pazienti giunti in ospedale in modo non programmato per problematiche di urgenza e di emergenza**” (Società Scientifica SIMEU). Più specificamente è “garantire a ogni cittadino bisognoso un appropriato orientamento diagnostico terapeutico e, nei casi di emergenza, il recupero e la stabilizzazione delle funzioni vitali”.

I Sanitari operano al meglio, processando ciascun utente secondo una stratificazione di rischio clinico stabilita all'accettazione (triage).

Il codice colore attribuito al singolo paziente ha l'obbiettivo di individuare, in base a sintomi dichiarati e parametri rilevati, la priorità di accesso alle cure nelle Aree del Pronto Soccorso (Box Visita).

La risposta ai bisogni urgenti di salute della popolazione avviene pertanto:

- assistendo immediatamente i pazienti più gravi
- assistendo nel più breve tempo possibile gli altri pazienti, dando priorità **di accesso alle cure in base alla gravità** e non al tempo d'attesa
- supportando i pazienti **che non necessitano di prestazioni in urgenza**, nella ricerca dei percorsi di cura ottimali (Medico di Medicina Generale, la Guardia Medica, di Poli-Ambulatori specialistici)
- ammettendo al ricovero ospedaliero i pazienti che ne necessitano

Ticket La Legge 27 dicembre 2006, n. 296 (legge finanziaria 2007) ha introdotto un ticket di € 25.00 a carico dei codici bianchi. Sono tenuti al pagamento del ticket i pazienti ai quali sia assegnato e confermato in uscita un codice bianco, che non si presentino per traumi o avvelenamenti e che non siano esenti per reddito o per patologia.

Privacy: le informazioni che fornite durante il vostro ricovero sono trattate nel rispetto della normativa sulla privacy (legge.....)

SEDE ED OPERATIVITÀ




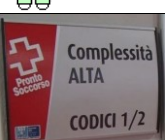
Il Pronto Soccorso dell’Ospedale di Cattinara è operativo nelle 24 ore, mentre il Pronto Soccorso dell’Ospedale Maggiore nelle 12 ore diurne; vengono assistiti ogni giorno in media 200/240 pazienti.

Il Pronto Soccorso di Cattinara è situato al terzo piano della piastra dei servizi e vi si accede:

- con veicoli motorizzati – dall’apposita rampa di salita che dalla Strada di Fiume arriva direttamente all’interno del Pronto Soccorso (camera calda)
- per gli utenti che giungono a piedi - dall’ingresso principale seguendo le indicazioni grafiche o richieste in portineria per accedere direttamente al 3° piano.

Il Pronto Soccorso dell’Ospedale Maggiore si trova al 1° piano del Polo Tecnologico, vi si accede, attraverso l’ingresso di via Gatteri n.25/1.

Modalità operative:

	La SORES 112 secondo competenza e protocolli condivisi definisce il Pronto Soccorso di afferenza dell’utente trasportato con ambulanza
	I Cittadini che accedono in Ambulanza o con mezzo privato verranno accolti dal personale ausiliario e accompagnati in Area Triage
	Un infermiere di Triage, accoglierà l’utente, dando priorità ai casi più urgenti.
	L’accesso al BOX visita è condizionato dal Codice Colore, dalla contemporanea presenza di pazienti critici e dal grado di sovraffollamento delle aree di assistenza del Pronto Soccorso.

ACCETTAZIONE - TRIAGE

Chi si rivolge al Pronto Soccorso viene valutato da un infermiere esperto, che con l'ausilio di software dedicato, in base ai sintomi dichiarati, segni clinici e misurazione dei parametri, attribuisce un codice colore indicante la priorità di accesso alle cure: rosso (priorità assoluta), arancione (priorità elevata), azzurro (priorità media) priorità verde (priorità bassa) o bianco (nessuna urgenza).

L'accesso al BOX visita è condizionato non solo dal Codice Colore ma anche dalla contemporanea presenza di pazienti critici e dal grado di sovraffollamento delle aree di assistenza del Pronto Soccorso.

L'infermiere di triage pertanto, a parità di codice colore, mediante rivalutazioni ripetute e confronto con il Medico di Guardia, ne definisce la priorità di ingresso.

	<p>CODICE ROSSO elevata criticità</p> <p>Accesso immediato alle cure e prioritario rispetto agli altri codici.</p> <p>Gli altri utenti dovranno attendere finché non vengono completati soccorso e cura a chi si trova in immediato pericolo di vita.</p>
	<p>CODICE ARANCIONE medio alta criticità potenzialmente evolutivi</p> <p>Casi con alta probabilità di evoluzione clinica, in valutazione urgente. Hanno la precedenza sui codici AZZURRI, VERDI e BIANCHI.</p>
	<p>CODICE AZZURRO casi a rischio minore</p> <p>Casi con bassa probabilità di evoluzione, in valutazione dopo i codici Rossi e Arancione</p>
	<p>CODICE VERDE casi non a rischio</p> <p>Casi con minima probabilità di evoluzione, in valutazione dopo i codici Rosso, Arancione e Azzurro</p>
	<p>CODICE BIANCO non necessità di cure urgenti</p> <p>Questo codice viene assegnato per patologie di bassa complessità con cure differibili verso altre strutture (medico di medicina generale-distretti-specialisti-etc).</p> <p>Valutazione in coda dopo i casi più urgenti</p>

AREE DI PROCESSO:

I processi di cura nel Pronto Soccorso iniziano con la presa in carico del paziente al triage e proseguono secondo complessità clinica presunta verso tre distinte aree di valutazione:

- a) AREA CRITICA (ROSSO-ARANCIO): area di processo dei codici elevati che accedono alle cure immediatamente (codice rosso) e comunque prima possibile (codice arancio)
- b) AREA AMBULATORIALE (AZZURRA): area di processo dei codici con bassa probabilità di evoluzione clinica
- c) AREA RAU (unità di valutazione rapida): area di processo dei codici minori per i quali si prevede un tempo di processo medio breve, spesso monospecialistico.

Le tre aree pur mantenendo la loro specificità, si integrano costantemente nelle loro funzioni in condizioni di criticità (emergenze multiple-maxiemergenze-maxiafflusso-sovrappollamento)

L'OSSERVAZIONE BREVE INTENSIVA (OBI)

Obiettivi: l'OBI, dal punto di vista organizzativo è un'unità funzionale del Pronto Soccorso e rappresenta un moderno e collaudato sistema che consente di svolgere correttamente un'efficiente funzione di filtro, con l'obiettivo di ridurre i ricoveri inappropriati nei reparti di degenza e aumentare la sicurezza nelle dimissioni dal Pronto Soccorso.

Dotazione: l'OBI, in una struttura opportunamente attrezzata per garantire la tutela della privacy ed il comfort dei pazienti, è dotata di 14 postazioni di degenza con sistemi di monitoraggio multiparametrico.

Funzioni: monitoraggio clinico, possibilità di approfondimento diagnostico-terapeutico e terapia a breve termine di patologie a complessità moderata.

La permanenza del paziente in OBI è documentata in una specifica scheda informatica (integrata nella cartella clinica di Pronto Soccorso) ed una cartella clinica dedicata contenente il diario clinico, le indagini e le terapie eseguite, le diagnosi e l'esito.

RICOVERI

Le prestazioni del Pronto Soccorso possono essere seguite in una percentuale variabile (15-20%), dal ricovero del paziente nell'area di cura specifica per la patologia prevalente.

La tempistica del ricovero dipende:

- criticità clinica del paziente
- tempistica del processo diagnostico (accertamenti radiologici, visite specialistiche, esito tamponi, etc)
- disponibilità di posti letto delle aree di degenza
- sovraffollamento del PS

CARE GIVER-FAMILIARI:

L'accesso alle aree del PS da parte di familiari, care giver ed accompagnatori è regolamentato a tutela della salute e della privacy di tutti gli assistiti.

Il testo del DPCM 2 marzo 2021, recita: *“È fatto divieto agli accompagnatori dei pazienti di permanere nelle sale di attesa dei dipartimenti emergenze e accettazione e del pronto soccorso (DEA/PS), salve specifiche diverse indicazioni del personale sanitario preposto”*. L'eccezione è però prevista per *“gli accompagnatori dei pazienti in possesso del riconoscimento di disabilità con connotazione di gravità ai sensi dell'articolo 3, comma 3, della legge 5 febbraio 1992, n. 104, che possono altresì prestare assistenza anche nel reparto di degenza nel rispetto delle indicazioni del direttore sanitario della struttura”*.

MEDICINA D'URGENZA DEGENZA

Obiettivi: La degenza in Medicina d'Urgenza è riservata a pazienti che necessitano di monitoraggio e trattamento in regime semi-intensivo. Accedono prevalentemente pazienti provenienti dal Pronto Soccorso e dall'Osservazione Breve Intensiva (OBI), affetti da patologia a valenza internistica oppure traumatica/chirurgica. Nello specifico si tratta di pazienti acuti in condizioni instabili, ma che non necessitano immediatamente di terapia intensiva, pazienti con patologie a possibile evoluzione chirurgica non suscettibile nell'immediato di intervento, e problematiche cliniche potenzialmente risolvibili nel breve termine. Il percorso assistenziale prevede la stabilizzazione clinica e la pianificazione di indagini diagnostiche/terapeutiche atte a definire e a trattare il quadro clinico.

Funzioni:

- Monitoraggio e stabilizzazione in fase acuta
- Approfondimento e definizione diagnostica in casi non immediatamente attribuibili ad una competenza specialistica
- Attività diagnostico terapeutica in casi compatibili con una durata, della degenza in media non superiore alle 72 ore.
- Dimissione precoce di pazienti stabilizzati senza patologie evolutive

Dotazione: dotata di 16 posti letto di degenza ed 8 posti di OBI, con monitoraggio multiparametrico; l'assistenza medica infermieristica è autonoma nelle 24 ore.

Criteri di ammissione: Nei letti a valenza semi-intensiva vengono accolti pazienti provenienti dal Pronto Soccorso, dall'OBI oppure da altri reparti dell'Ospedale dopo richiesta di consulenza e valutazione specifica:

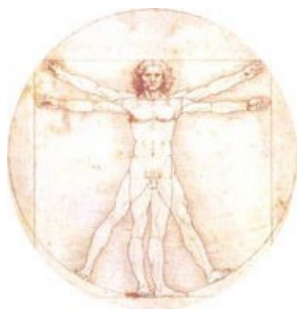
- dai reparti ordinari, in caso di destabilizzazione delle funzioni vitali
- dalle terapie intensive, quando vi sia necessità di riduzione graduale dell'intensità di cura

- ✚ il trasporto dei malati ai vari Servizi viene effettuato dal personale dalla Squadra Accompagnamento Degenti dipendente da una cooperativa privata riconoscibili da pantaloni bordeaux e casacca bianca
- ✚ le pulizie sono effettuate da un'impresa privata, divisa con pantaloni bianchi e casacca a righe sottili bianche e ciclamino
- ✚ i pasti sono forniti da un'altra impresa privata, divisa bianca
- ✚ personale in formazione, studenti del corso di laurea in infermieristica, divisa bianca
- ✚ la riabilitazione è effettuata da fisioterapisti, divisa celeste

In corsia potrete trovare dei volontari riconoscibili perché indossano un camice bianco con apposta una targhetta con il loro nominativo e l'Associazione a cui appartengono.

TELEFONI e FUMO

Per motivi di sicurezza i telefoni cellulari devono essere spenti: essi possono interferire con gli strumenti elettronici di uso medico. Si rammenta che in tutto l'ambito ospedaliero vige il **divieto di fumo**.



Come paziente

Dell'Azienda Sanitaria Universitaria

Giuliano Isontina

Lei ha il diritto a:

FIDUCIA

Ogni utente dell'Azienda ha il diritto di essere trattato come un soggetto degno di fiducia.

QUALITA'

L'ASUGI ha come scopo lo svolgimento unitario e coordinato delle funzioni di assistenza, didattica e ricerca, in modo da migliorare il servizio pubblico di tutela della salute, accrescere la qualità dei processi formativi, sviluppare le conoscenze biomediche e l'innovazione tecnologica, nella paritaria valorizzazione delle funzioni e delle attività del personale ospedaliero e del personale universitario.

L'Azienda presta l'assistenza sanitaria con continuità, professionalità, attenzione alla persona, garantendo l'integrazione organizzativa e multidisciplinare, nonché la comprensione ed il rispetto delle persone assistite e dei loro familiari.

SICUREZZA

Ogni utente ha il diritto alle prestazioni necessarie a tutela della sua salute, senza subire danni ulteriori dovuti al malfunzionamento delle strutture o dei servizi. Al fine di garantire questo diritto, l'Azienda si impegna a monitorare continuamente i fattori di rischio e a provvedere alla manutenzione continua delle strutture e dei dispositivi sanitari aziendali. Inoltre l'Azienda si impegna a provvedere alla formazione continua degli operatori sanitari (Legge 23 Dicembre 2000, n. 338).

PROTEZIONE

Ogni utente, che per le sue condizioni di salute si trovi in una situazione di debolezza, ha diritto ad essere protetto ed assistito. Tale diritto di speciale protezione riguarda anche i bambini, che necessitano di ricovero presso il nostro Ospedale.

Gli Uffici preposti dell'ASUGI custodiscono, con carattere di eccezionalità, solamente i beni dei pazienti ricoverati d'urgenza e di quelli incapaci di assumersene la custodia.

Si raccomanda agli utenti di non portare alcun tipo di valore (denaro, oggetti in oro, gioielli) durante il periodo di ricovero.

NORMALITA'

Ogni utente ha il diritto ad essere curato nelle strutture dell'Azienda, senza che vengano alterate, oltre il necessario, le sue abitudini e le sue relazioni sociali e familiari.





CERTEZZA

Ogni utente ha il diritto alla certezza del trattamento sanitario senza essere vittima di conflitti professionali od organizzativi o di favoritismi derivanti dalla sua condizione economica e sociale.

L'Azienda ha il dovere di fissare i tempi di attesa entro i quali determinati servizi devono essere erogati, sulla base di specifici standard ed in relazione al grado di urgenza del caso. Ogni utente che lo richiede ha il diritto di consultare le liste di attesa, nei limiti del rispetto della privacy.

PARTECIPAZIONE

Ogni utente, la sua famiglia, gli organi di tutela e di volontariato possono collaborare al miglioramento della qualità delle prestazioni sanitarie e alle attività dell'ASUGI attraverso:

-  le indagini di Audit Civico
-  le rilevazioni della qualità percepita
-  i gruppi misti di lavoro su problematiche specifiche
-  le segnalazioni ed i reclami.

La partecipazione al processo di cura comprende anche il diritto del paziente a conoscere il proprio referente delle cure e a riconoscere la qualifica degli operatori che partecipano al suo processo di cura

DIFFERENZA

Ogni utente ha diritto a ricevere trattamenti differenziati secondo le proprie esigenze, al rispetto della propria individualità, senza alcuna discriminazione legata all'età, al sesso, alla nazionalità, alla razza, alla lingua, alle opinioni politiche, al credo professato, alla cultura.

L'Azienda si impegna a soddisfare, per quanto possibile, le richieste di assistenza religiosa o spirituale, provvedendo a contattare i diversi ministri di culto.

TEMPO

Ogni utente ha diritto al rispetto del suo tempo. Nel caso in cui i tempi concordati non possano essere rispettati, egli deve essere informato dell'entità e dei motivi del ritardo. Nel caso in cui l'Azienda non sia in grado di fornire i servizi nel tempo massimo predeterminato, deve garantire la possibilità di usufruire di servizi alternativi di qualità compatibile.

RISERVATEZZA E CONFIDENZIALITA'

Ogni utente ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche e/o terapeutiche a cui deve essere sottoposto, così come al diritto alla protezione della sua privacy durante l'esecuzione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico - chirurgici in generale.

I professionisti dell'ASUGI si impegnano a fornire ai pazienti ed i loro familiari, salvo in caso di manifesto dissenso, comunicazioni sia del ricovero che delle condizioni di salute. Le informazioni aggiornate verranno fornite durante tutto il processo di cura e di ciò verrà data evidenza nella cartella clinica. La copia della documentazione clinica può essere richiesta dal titolare della cartella o da altra persona munita di documento del delegante (o copia) o autocertificazione. La domanda per avere copia della cartella clinica può essere presentata: al momento della dimissione o nei giorni immediatamente successivi, (prima dell'invio della cartella all'archivio), va richiesta agli sportelli del CUP degli ospedali Maggiore e Cattinara Dal 1/6/2005 le richieste di copia delle cartelle cliniche fatte al CUP potranno essere evase solo dietro pagamento anticipato della tariffa minima di € 5.00. L'utente al momento del ritiro, pagherà la differenza dovuta. Si ricorda che il personale dell'Archivio Cartelle Cliniche è in servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 14.00 e può essere contattato al numero

telefonico 040 - 399 4031 per qualunque informazione, specialmente se relativa alle cartelle cliniche antecedenti al 1977.

DIGNITA'

Ogni utente, anche se portatore di malattie non guaribili, ha il diritto al rispetto della dignità personale, soffrendo il meno possibile e ricevendo tutta l'assistenza necessaria.

L'Ospedale riconosce e rispetta i bisogni del malato terminale con il trattamento dei sintomi primari e secondari, con la gestione del dolore, con la risposta ai problemi emotivi, religiosi, culturali del paziente e dei suoi familiari.

IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE ED AL CONSENSO

Ogni utente ha il diritto ad avere informazioni esaurienti, in tempi congrui, sulla sua diagnosi, terapia e prognosi, soprattutto nel caso di interventi rischiosi che richiedono il suo esplicito consenso. L'utente ha diritto ad esprimere o negare il proprio consenso alle terapie proposte o alle analisi.

Durante la permanenza in Ospedale gli viene richiesto un consenso generale ed uno specifico, come previsto dalla normativa vigente, per le procedure di carattere invasivo e/o più complesse.

In assenza della sottoscrizione del consenso informato, il medico non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, tranne nei casi previsti dalla legge e per le situazioni di necessità ed urgenza, in cui l'utente si trovi in imminente pericolo di vita.

L'utente riceve un'informazione chiara e completa sulle sperimentazioni cliniche e vi può partecipare solo dopo aver firmato il relativo consenso informato.

INFORMAZIONE E DOCUMENTAZIONE SANITARIA.

I medici e gli operatori sanitari garantiscono un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile alla persona assistita.

L'utente ha diritto a partecipare all'elaborazione del piano di cura, ad essere informato su come la malattia potrà incidere sulla qualità della

sua vita e sui rimedi terapeutici ed assistenziali atti ad eliminare o almeno a ridurre gli eventuali stati di sofferenza e dolore.

Ha il diritto di visionare la sua cartella clinica e di richiederne copia. La Cartella Clinica dovrà essere chiara, leggibile e completa di tutte le informazioni riguardanti diagnosi, trattamenti ed interventi eseguiti.

Ha il diritto a ricevere una lettera di dimissione alla fine del ricovero. Nel caso in cui la diagnosi non sia completa, il paziente ha diritto ad avere una lettera di dimissioni con le conclusioni provvisorie.

Ad ogni utente è consentito interrompere la cura in qualsiasi fase del processo clinico-assistenziale o rifiutare un determinato trattamento. I sanitari hanno l'obbligo di informare il paziente sulle possibili conseguenze di questo comportamento.

RIPARAZIONE DEI TORTI

Ogni utente può presentare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico reclami per fatti che violino i suoi diritti. L'ASUGI ha il dovere di rispondere in merito all'oggetto del reclamo. Gli utenti e i loro familiari possono esercitare tale diritto attraverso un colloquio diretto o un colloquio telefonico nelle fasce orarie di apertura dell'ufficio oppure attraverso lettera, fax, e-mail oppure attraverso l'apposito modulo reperibile nei punti informativi e presso le apposite cassette per la raccolta reclami.

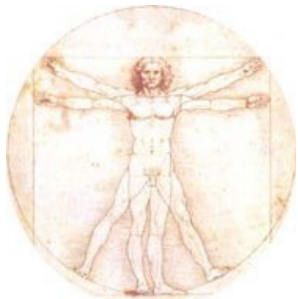
Per i disservizi facilmente risolvibili l'URP garantisce una risposta in tempo reale o, al massimo, entro 15 giorni. Per i casi più complessi, che necessitano di istruttoria, la risposta è assicurata entro 30 giorni.

Il paziente ha, tuttavia, la facoltà di adire le vie legali per il risarcimento dei danni subiti.

DONAZIONE ORGANI

L'utente può manifestare la decisione di donare gli organi mediante una dichiarazione di volontà, prevista dalla Legge 91/99, recandosi presso il Punto Informativo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Ospedale di Cattinara.

Gli operatori di tale ufficio sono a disposizione per ulteriori informazioni e specificazioni sull'argomento.



Come paziente

**Dell'Azienda Sanitaria Universitaria
Giuliano Isontina
Lei ha il dovere a:**

Osservare le scadenze e gli orari stabiliti al fine di rispettare il normale svolgimento dell'attività e tutelare i diritti degli altri utenti

Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari quale condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale

Avere un comportamento responsabile e rispettoso nei confronti degli altri utenti e dei sanitari

Avere cura degli ambienti, delle attrezzature, degli arredi e dei presidi sanitari presenti nelle Strutture Ospedaliere

Non fumare in qualsiasi ambiente della Struttura Ospedaliera

Non utilizzare i telefoni cellulari i quali possono interferire con la funzionalità delle apparecchiature elettromedicali (pompe di infusione, respiratori automatici, ecc.)

È consentito l'accesso ai cani guida per non vedenti previo accordo col personale aziendale

Limitare l'ingresso dei minori nei reparti di degenza al fine di tutelarne la salute. in casi particolari le deroghe devono essere concordate con il personale del reparto di degenza

Redatto Comunicazione, Relazioni esterne aziendali, Ufficio stampa, URP ASUGI su testi forniti dalla Struttura Complessa Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza Cattinara Rev. 002 – luglio 2023