



# GUIDA AI SERVIZI

## STRUTTURA COMPLESSA

## PRONTO SOCCORSO

## MEDICINA D'URGENZA

## MONFALCONE

Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina

## **Ospedale Monfalcone**

via Galvani, 1 Monfalcone

Centralino telefonico 0481 4871

## **Sede della Struttura Complessa**

### **Pronto soccorso Medicina d'Urgenza**

Edificio "C" piano terra

telefono 0481 487 340

**Direttore:** dr. Ranieri Giuseppe **Cravero**

email: ranieri.cravero@asugi.sanita.fvg.it

Riceve per colloqui dal lunedì al venerdì dalle ore 13:00  
alle ore 14:00 compatibilmente con le attività  
istituzionali.

**Coordinatore Infermieristico**

dott.ssa Gloria **Moretto**

telefono: 0481 487 026

email: gloria.moretto@asugi.sanita.fvg.it

**Segreteria Amministrativa**

sig.ra Paola **Fasella**

telefono: 0481 487 366

email: monfalconeps.segreteria@asugi.sanita.fvg.it

## OBIETTIVI DELLA STRUTTURA COMPLESSA PRONTO SOCCORSO

Il Pronto Soccorso garantisce il soccorso sanitario urgente ai cittadini, partecipando alla rete regionale del soccorso territoriale.

Assicura, attraverso il sistema di triage, dotato di un codice colore graduato sulla urgenza della condizione clinica, l'appropriata presa in carico delle persone che accedono autonomamente al servizio.

L'esito della prestazione di Pronto Soccorso può essere diverso: ricovero urgente, accoglimento in osservazione temporanea (OBI), rinvio a domicilio e al medico di medicina generale, avvio di un percorso per accedere a prestazioni specialistiche ambulatoriali e/o ad indagini diagnostiche.

Se il paziente deve essere trasferito ad altra struttura sanitaria, il Pronto Soccorso organizza ed effettua il trasferimento protetto.

I rapporti con i familiari e gli accompagnatori, sono improntati alla massima disponibilità allo scopo di fornire informazioni e per attivare relazioni interpersonali adeguate alle necessità nel pieno rispetto della normativa sulla Privacy.

Gli ambiti operativi comprendono:

- Attività di soccorso territoriale
- Accettazione e stabilizzazione degli utenti con alterazione dei parametri vitali
- Accettazione e trattamento degli utenti con segni e sintomi a rischio evolutivo
- Accettazione e trattamento degli utenti senza caratteri d'urgenza
- Attivazione di percorsi clinico diagnostici terapeutici per patologie minori
- Gestione di casi a media e bassa complessità tramite Osservazione Breve Intensiva (OBI)
- Gestione dei casi a prevalente necessità socio-assistenziali (es. codici rosa , utenti fragili, ecc)

- Gestione protratta nel tempo di pazienti a media ed alta complessità assistenziale con ricovero presso la Medicina d'Urgenza

La Struttura Organizzativa Complessa di Pronto Soccorso di Monfalcone è composta da:

- Soccorso Territoriale
- Pronto Soccorso
- Ambulatorio R.A.U.
- Osservazione Breve Intensiva
- Medicina d'Urgenza

## Soccorso Territoriale

La risposta ad una richiesta di intervento effettuata tramite il Numero Unico per l'Emergenza 112 è affidata alla SORES (Sala Operativa Regionale Emergenza Sanitaria).

Le uscite degli automezzi di soccorso sono gestite dalla Centrale SORES che attribuisce all'evento un codice di gravità ed attiva il mezzo di soccorso disponibile più idoneo (ambulanza e/o automedica).

All'equipaggio sanitario vengono forniti l'indirizzo, il nominativo ed il codice di priorità e tutte le informazioni utili alla gestione dell'intervento di soccorso .

Le chiamate vengono registrate attraverso tecnologie informatiche e telefoniche.

Arrivato sul posto, il personale sanitario (medico e/o infermiere) procede alla valutazione, alle prime cure ed alla stabilizzazione dell'utente per poi effettuare il trasporto al Presidio Ospedaliero più idoneo. Giunti al Pronto Soccorso, l'utente viene preso in carico dall'Infermiere di "triage", che assegna un nuovo codice colore di gravità.

## Pronto Soccorso

Al Pronto Soccorso si accede con mezzi propri o trasportati dai mezzi di soccorso.

Il Pronto Soccorso è dotato di area dedicata al “triage”, una sala d'emergenza con due postazioni, due sale per visita medica e 4 stanze di degenza.

La sala d'attesa di Pronto Soccorso è dotata di postazione di ristoro, servizi igienici separati per genere e per disabili. All'arrivo il paziente segnala la propria presenza suonando il campanello dedicato.

Nell'area di accettazione l'utente viene accolto dall'infermiere del Triage che, sulla base di precisi protocolli provvede ad una prima valutazione dei segni e sintomi, alla rilevazione dei principali parametri vitali ed assegna di conseguenza un codice colore di gravità.

I tempi di attesa prima della visita medica sono in funzione del codice che viene attribuito al Triage.

Codice **BIANCO** nessuna priorità. La prestazione è in ogni modo garantita, ma i tempi di attesa non sono prevedibili e possono essere anche molto lunghi (presa in carico entro 240 minuti).

È prevista l'applicazione di un ticket sulle prestazioni.

Codice **VERDE** quadro stabile, senza criteri di urgenza o di rischio evolutivo. Spesso lunghi tempi di attesa (presa in carico entro 120 minuti).

Codice **AZZURRO** quadro stabile senza rischio evolutivo ma con sofferenza e ricaduta sullo stato generale. Tempi di attesa solitamente contenuti ma talora prolungati (presa in carico entro 60 minuti).

Codice **ARANCIONE** quadro critico, situazione urgente, condizione stabile ma con rischio evolutivo di compromissione delle funzioni vitali. Minimi tempi di attesa. (presa in carico entro 15 minuti).

Codice **ROSSO** molto critico, situazione di emergenza, compromissione delle funzioni vitali, priorità massima, accesso immediato alle cure.

**Modalità d'accesso:** diretta o per invio del medico curante.

I **tempi di attesa** sono relativi al codice di triage, alle condizioni di affollamento e alla concomitanza di eventuali urgenze nel Pronto Soccorso.

Informazioni sui **tempi stimati di attesa** sono disponibili collegandosi al portale regionale:

Situazione nei Pronto soccorso

<https://servizionline.sanita.fvg.it/psonline>

È importante portare con sé (quando possibile) la **documentazione clinica** precedente ed inerente la malattia per cui si riceve la prestazione o relativa ad altre malattie rilevanti.

Al momento dell'accesso ad ogni paziente verrà applicato un braccialetto identificativo dove sono riportati il cognome, il nome e la data di nascita.

L'allontanamento volontario dal Pronto Soccorso una volta accettato l'utente in Triage, viene considerato un esplicito rifiuto alle prestazioni sanitarie.

## **AMBULATORIO RAU (RAPID ASSESSMENT UNIT)**

Obiettivo dell'ambulatorio è quello di ridurre i tempi di attesa dei pazienti con codici minori, ridurre la possibilità di eventi avversi degli utenti in attesa con patologie non emergenti né urgenti, ridurre la conflittualità con gli operatori sanitari a causa dei tempi di attesa.

L'ambulatorio viene attivato in contiguità con la sala d'attesa del Pronto Soccorso di Monfalcone.

L'infermiere di triage provvede a effettuare il triage con rilevazione dei parametri vitali in base alla sintomatologia dell'utente, a posizionare il bracciale identificativo e ad indirizzare gli utenti con codici minori al RAU; possono essere indirizzati al RAU pazienti deambulanti o trasportabili in sedia, con funzioni cognitive integre e se minori con accompagnatore (insegnante) o genitore/familiare.

L'ambulatorio è aperto dalle ore 8:00 alle ore 20:00, sette giorni su sette ed è gestito da un medico ed un infermiere dedicati.

## Informazioni sulle condizioni di salute

**FAMILIARE di riferimento:** al momento

dell'accoglimento il paziente potrà indicare, se lo riterrà opportuno, il nominativo del/dei familiare/i cui il Medico sarà autorizzato a fornire informazioni cliniche sullo stato di salute. Tale nominativo verrà registrato dal personale sul verbale.

In caso di presenza di Amministratore di sostegno o di Tutore, i nominativi dovranno essere comunicati al personale sanitario al momento dell'ingresso.

Possono essere fornite notizie, anche per telefono, sul passaggio o sulla presenza di una persona al pronto soccorso, ovvero darne conferma a seguito di richiesta anche per via telefonica, ma solo a terzi legittimati (parenti, familiari, conviventi) e previo consenso del paziente valutate le diverse circostanze del caso.

L'interessato, se cosciente e capace di intendere, deve essere preventivamente informato (ad es. in fase di accettazione) e posto in condizione di fornire indicazioni circa i soggetti che possono essere informati della

prestazione di pronto soccorso e/o della sua presenza al pronto soccorso.

Gli incaricati del trattamento dei dati devono accertare di volta in volta l'identità dei terzi legittimati a ricevere informazioni cliniche.

Gli accompagnatori all'interno del Pronto Soccorso sono ammessi in casi selezionati concordandone l'accesso con il personale sanitario.

I minori devono essere accompagnati da un genitore, un familiare autorizzato o un tutore legale.

Durante l'assistenza si è pregati di mantenere un atteggiamento adeguato al contesto ed all'attività del reparto.

**Si consiglia vivamente di non lasciare incustoditi oggetti di valore e di rimuovere oggetti preziosi durante l'attesa.**

**L'uso di telefoni cellulari è consentito solo previa richiesta al personale sanitario.**

## **Orari di visita**

Data la peculiare attività del Pronto Soccorso non è possibile stabilire delle fasce orarie determinate in cui i

parenti possono chiedere informazione circa lo stato di salute dei congiunti o entrare nei locali operativi; Il personale medico e infermieristico è sempre disponibile a fornire suddette informazioni a richiesta compatibilmente con la gestione di emergenze in corso Per quanto riguarda i pazienti degenti in OBI o Medicina d'Urgenza l'orario di visita orientativo è dalle 12 alle 19 ma eventuali impellenze legate a necessità cliniche e assistenziali possono imporre la limitazione di detti orari a discrezione del personale di turno in reparto.

## Dimissione

La dimissione al domicilio può avvenire con mezzi propri oppure (per gli utenti che ne hanno diritto in base alla delibera regionale 1598 del 25/8/2017) con ambulanza il cui costo è a carico del SSR purché residenti e domiciliati in FVG:

- soggetti con inabilità temporanea o permanente al controllo posturale del tronco, allettate o in posizione seduta e la cui movimentazione possa essere sicuramente o potenzialmente pericolosa, oppure

- soggetti non deambulanti, in via temporanea o permanente, qualora non sia possibile il trasporto con mezzi ordinari pubblici o privati

Il **verbale** del Pronto Soccorso viene consegnato dal medico o dal personale infermieristico al momento delle dimissione.

Sul verbale vengono riportati:

- anamnesi
- esame obiettivo
- trattamenti effettuati
- prestazioni diagnostiche
- diagnosi
- consigli terapeutici
- eventuale prognosi
- mandato di pagamento del ticket, quando dovuto.

La documentazione sanitaria viene firmata con firma digitale, modalità che ha completo valore legale.

## Partecipazione alla spesa sanitaria da parte dei cittadini Ticket/Quota fissa

È previsto dalla legge che sia attribuito un ticket/quota fissa pari a € 25.00 per le prestazioni erogate in regime di Pronto Soccorso non seguite da ricovero la cui condizione è stata codificata come Codice Bianco in uscita.

**Esenzioni dal pagamento della quota fissa:** non sono tenuti al pagamento della quota fissa i cittadini fino ai 14 anni, i cittadini esenti e coloro che accedono al Pronto Soccorso a seguito di traumatismi, avvelenamenti acuti, ed infortunio sul lavoro.

I cittadini che hanno esenzioni sono pregati di avvisare il medico.

Il pagamento del ticket di Pronto Soccorso (se dovuto ed è riportato sul verbale) avviene dopo l'esecuzione della prestazione, tramite:

- gli sportelli CUP
- le Casse Automatiche situate presso l'ingresso principale degli ospedali e distretti
- **on line** collegandosi al portale regionale SeSaMo, anche dal banner dall'home page del sito di

ASUGI cliccando “usa i servizi on line della regione”.

## **OBI – OSSERVAZIONE BREVE INTENSIVA**

L'OBI costituisce una modalità di gestione delle emergenze-urgenze per pazienti con problemi clinici acuti ad alto grado di criticità ma a basso rischio evolutivo, oppure a bassa criticità ma con potenziale rischio evolutivo, aventi un'elevata probabilità di reversibilità, con necessità di un iter diagnostico e terapeutico non differibile e/o non gestibile in altri contesti assistenziali.

Tale modalità, caratterizzata da un'alta intensità assistenziale, per il notevole impegno del personale medico ed infermieristico, l'esecuzione di accertamenti diagnostici, il monitoraggio clinico e la pianificazione di strategie terapeutiche, viene erogata in un arco di tempo definito e limitato, al fine di individuare il livello di trattamento assistenziale più idoneo.

Le funzioni dell'OBI sono una estensione delle funzioni del PS e si articolano in:

- osservazione clinica;
- terapia a breve termine di patologie a complessità moderata;
- possibilità di approfondimento diagnostico - terapeutico finalizzato al ricovero appropriato o alla dimissione.

Le conseguenze attese sono rappresentate dal miglioramento dell'appropriatezza dei ricoveri e da una maggiore sicurezza nelle dimissioni da P.S. Il paziente che da PS non viene ricoverato, trasferito ad altro presidio per acuti o dimesso entro le sei ore viene destinato in OBI.

La decisione di destinare un paziente in OBI viene presa dal medico di P.S.

Questa fase, differente e successiva al precedente iter di PS, deve avere una durata non inferiore alle 6 ore e non può superare le 44 ore totali dalla presa in carico al triage in PS.

Il trattamento in OBI può esitare a sua volta in:

- a) Ricovero presso una unità di degenza della struttura ospedaliera o trasferimento presso altra struttura per acuti;
- b) Dimissione al domicilio o con affidamento alle strutture territoriali o residenziali, prevedendo se necessario il controllo presso strutture ambulatoriali dell'Azienda sanitaria (*follow up*).

## MEDICINA D'URGENZA

La medicina d'Urgenza è a tutti gli effetti un reparto ospedaliero con due posti letto dedicati riservata a pazienti che necessitano di monitoraggio e trattamento in regime semi-intensivo. Vi accedono prevalentemente pazienti provenienti dal Pronto Soccorso e dall'Osservazione Breve Intensiva (O.B.I.), affetti da patologia a valenza internistica o traumatica/chirurgica non suscettibile nell'immediato di intervento; possono essere accolti anche utenti provenienti da unità operative di degenza ordinaria, in caso di destabilizzazione delle funzioni vitali o da terapia intensiva, quando vi sia necessità di riduzione graduale dell'intensità di cura.

L'area di OBI e la Medicina d'Urgenza sono attualmente organizzate con 10 posti letto dotati di monitoraggio multiparametrico non invasivo.

E' presente una stanza d'isolamento con controllo della circolazione d'aria.

## COPIA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La copia della documentazione sanitaria può essere richiesta direttamente dall'interessato o da soggetto legittimato esibendo o fornendo copia di entrambi i documenti di riconoscimento validi e compilando un apposito modulo di richiesta all'Ufficio Accettazione ricoveri edificio A piano terra dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 telefono 0481 487 249 - 0481 487 215.

La copia della documentazione sanitaria può essere ritirata personalmente o da persona delegata presso gli sportelli CUP dell'Ospedale ove è stata fatta la richiesta, oppure al momento della richiesta può essere chiesto l'invio a domicilio; in questo caso il pagamento avverrà in contrassegno.

## VOLONTARIATO

Presso questa Struttura Ospedaliera i volontari dell'AVO (Associazione dei Volontari Ospedalieri di Monfalcone), dedicano gratuitamente parte del loro tempo al servizio delle persone ivi degenti e contribuendo ad umanizzare le cure rivolte ai degenti.

In particolare presso il Pronto Soccorso, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 13:00, è attivo un progetto in collaborazione con il **Tribunale per i Diritti del Malato** e l'**Associazione Volontari Ospedalieri** per fornire assistenza ai pazienti in attesa di presa in carico nella sala di attesa esterna alla struttura e ai familiari di pazienti in visita all'interno del PS.

## **DONAZIONI CORNEE**

L'Ospedale aderisce ad un programma di sensibilizzazione alla donazione dei tessuti oculari. In caso di decesso del paziente, e accertati i criteri di idoneità, verrà proposto ai congiunti più prossimi di fornire il consenso alla donazione di cornee (presso la Struttura Ospedaliera, sono disponibili le brochure informative).

## **SERVIZIO MEDIAZIONE CULTURALE**

Il personale del servizio può avvalersi, se necessario, dell'aiuto di mediatori linguistico-culturali come supporto alle attività clinico assistenziali al fine di favorire la comunicazione fra pazienti stranieri e personale sanitario.

## TUTELA E PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI

L'Azienda garantisce la funzione di tutela degli utenti e promuove gli interventi per il miglioramento dei servizi e l'adeguamento alle esigenze dei cittadini.

Il contributo degli utenti è considerato essenziale: punti di forza o disservizi potranno essere comunicati al Direttore, al Coordinatore infermieristico o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico di Monfalcone al numero di telefono 0481 487 583 o via Email: [urp.monfalcone@asugi.sanita.fvg.it](mailto:urp.monfalcone@asugi.sanita.fvg.it)

## DIVIETO DI FUMO



In tutto l'ospedale è vietato fumare per disposizioni di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e altrui.

Documento redatto da: Comunicazione, Relazioni esterne aziendali, Ufficio stampa-Urp Mf, su testi conformi al piano regionale, forniti dalla Struttura Complessa Pronto Soccorso Medicina d'Urgenza di Monfalcone. Versione del documento: rev. 001 anno 2023