



PRONTO SOCCORSO BELCOLLE

GUIDA ALL'ACCOGLIENZA

COSA SUCCEDE IN UN PRONTO SOCCORSO (PS)

All'arrivo in Pronto soccorso il cittadino assistito viene valutato dai professionisti del triage che gli assegnano un codice colore - numerico di priorità di accesso in sala visita (1-rosso. 2-arancione. 3-azzurro. 4-verde. 5-bianco) con presa in carico da parte dell'équipe per l'appropriato avvio all'iter diagnostico terapeutico, secondo specifici protocolli sanitari, modulati ed adattati al caso clinico.

Al termine di tale iter, il paziente può essere:

- ✓ **dimesso a domicilio** con invio al proprio medico di medicina generale, con eventuali indicazioni per ulteriori accertamenti e terapie
- ✓ **tenuto in osservazione** clinica in Pronto soccorso con rivalutazioni ripetute
- ✓ **inserito nella lista d'attesa per un posto letto** (reparti dello stesso presidio o della rete ospedaliera aziendale, strutture convenzionate) al fine di un ricovero di più giorni per le cure e/o ulteriori accertamenti del caso.

In alcuni casi, quindi, la degenza in Pronto soccorso potrebbe durare diverse ore o, a volte, qualche giorno.

PERSONALE PRESENTE IN PRONTO SOCCORSO

- ✓ **infermieri triagisti**: formati alla prima valutazione del paziente
- ✓ **medici e infermieri**: gestiscono l'iter diagnostico-terapeutico e assistenziale del paziente fino alla dimissione o al ricovero
- ✓ **operatori socio-sanitari (oss)**: su indicazione medico-infermieristica soddisfano i bisogni primari, occupandosi della cura e pulizia del corpo, cambio vestiario, distribuzione vitto e acqua con aiuto nell'alimentazione
- ✓ **personale ausiliario**: adibito al trasporto e trasferimento interno all'ospedale dei pazienti
- ✓ **infermiere di accoglienza** (dalle ore 8 alle 20): prende in carico i bisogni informativi dei famigliari di riferimento dei pazienti presenti in Pronto soccorso, con particolare attenzione alle persone non autosufficienti, gravi e fragili, collaborando con i medici e gli altri operatori delle sale visita nei colloqui e negli aggiornamenti clinici
- ✓ **servizio portierato e guardia particolare giurata**: personale di supporto con il compito di orientare gli utenti, annotare eventuali recapiti dei familiari, tenere in custodia gli effetti personali di valore
- ✓ **volontari e servizio religioso**: per il supporto umano e affettivo del paziente e della famiglia.

COSA PORTARE DURANTE LA PERMANENZA IN PRONTO SOCCORSO

Il Pronto soccorso fornisce beni di prima necessità: acqua, colazione, pranzo, cena (i pasti sono erogati qualora non sussista una indicazione medica diversa), farmaci, carta igienica, lenzuola, asciugamani, coperte, fazzoletti, saponi, magliette/camici monouso di ricambio, pannoloni, creme e spray per arrosamenti.

Non è necessario, quindi, ed è vivamente sconsigliato portare in Pronto soccorso valige, borse e, comunque, oggetti di valore anche per le seguenti motivazioni:

- ✓ non essendo presenti comodini e armadietti personali, c'è un alto rischio di smarrire i propri effetti
- ✓ difficoltà nelle manovre di pulizia e sanificazione dei locali dovuta a oggetti e borse ammassati nei corridoi e/o sui lettini
- ✓ intralcio alle visite mediche, alle attività infermieristiche, alle attività per l'igiene della persona e durante il trasporto del paziente.

Se necessario, dalle 12,30 alle 13,30 e dalle 18,30 alle 19,30 è ammessa la consegna in area accoglienza di un piccolo zainetto al giorno con il minimo indispensabile.

Ad esempio: un cambio di vestiario (maglietta, paio di mutande, pantalone, paio di calzini), un libro, il cellulare.

Il tutto va consegnato, in area accoglienza, indicando nome e cognome del paziente su ogni indumento e oggetto.

Nel caso in cui si giunga in struttura con oggetti di valore, è possibile rapportarsi con la guardia particolare giurata presente in Pronto soccorso per la presa in custodia, cosa che avviene di prassi in pazienti non autosufficienti o fragili.

Al momento del ricovero in reparto, i beni necessari del paziente potranno essere consegnati direttamente al personale sanitario.

ALIMENTAZIONE E IDRATAZIONE

L'assunzione di cibo e bevande può interferire con alcuni accertamenti e trattamenti o con l'osservazione clinica. Nel caso in cui fosse necessario il digiuno, parziale o totale, i sanitari provvederanno alla alimentazione e alla idratazione con mezzi alternativi, tramite fleboclisi.

In caso di parere favorevole ad alimentarsi da parte del medico, va rispettata la dieta fornita dal Pronto soccorso, quindi non è possibile portare cibi e bevande dall'esterno.

GESTIONE DELLA TERAPIA DOMICILIARE E DOCUMENTAZIONE CLINICA PERSONALE

Può capitare che alcuni farmaci, a seguito della valutazione clinica dei medici di Pronto soccorso, debbano essere sospesi, oppure rimodulati o sostituiti.

È consigliabile comunicare all'infermiere di accoglienza la lista completa dei farmaci assunti a domicilio e di non portare farmaci personali, se non espressamente richiesti dai sanitari.

La lista della terapia domiciliare, unitamente alla documentazione clinica personale cartacea, può essere consegnata direttamente all'infermiere di accoglienza o inviata, tramite fax, al numero 0761 325753 o, tramite posta elettronica, all'indirizzo accoglienza.pselcolle@asl.vt.it.

VISITE AI DEGENTI IN PRONTO SOCCORSO

Il Pronto soccorso è un ambiente sanitario in continua situazione di urgenza e affollamento, diverso da un comune reparto ospedaliero, pertanto, tranne nei casi gravi o particolari stabiliti dai sanitari, non è possibile garantire la visita ai pazienti, nè consentire l'assistenza privata continuativa di un familiare.

In caso di ricovero in reparto, sarà possibile la visita quotidiana ai pazienti.

LA DEGENZA DI UN PAZIENTE IN ATTESA DI POSTO LETTO

A completamento della diagnosi del paziente, potrebbe essere necessario un ricovero in un reparto per ulteriori cure e/o accertamenti. Il paziente viene, quindi, inserito in una lista d'attesa per il posto letto secondo 3 criteri base:

- ✓ gravità e urgenza del caso clinico
- ✓ disponibilità di posti letto della rete ospedaliera
- ✓ tempo di permanenza del paziente in Pronto soccorso, a parità di condizione clinica.

La permanenza in Pronto soccorso garantisce al paziente in attesa di ricovero la quotidiana rivalutazione clinica, le cure e l'assistenza necessarie attraverso l'esecuzione di esami e controlli diagnostici e delle terapie, l'igiene della persona, l'alimentazione e ciò di cui ha bisogno, fino al giorno del ricovero.

IN QUALI CASI IL PRONTO SOCCORSO CONTATTA IL FAMILIARE

Il medico del Pronto soccorso, per le persone non autosufficienti, gravi, fragili o che non hanno la possibilità/capacità di comunicare, contatta telefonicamente la famiglia, in caso di dimissione, ricovero, urgenze, aggravamenti, decesso o per altre tipologie di necessità.

È quindi, necessario lasciare sempre in area accoglienza due numeri telefonici dei familiari di riferimento o di chi ne cura legalmente l'assistenza.

Si può comunque seguire il percorso sanitario del proprio congiunto attraverso la sezione **“Info pronto soccorso”** della app **Salutelazio**, richiedendo all'infermiere di accoglienza il codice cartaceo di accesso personale.

Per ulteriori chiarimenti, approfondimenti o comunicazioni importanti, un solo familiare di riferimento, può richiedere **un colloquio con l'infermiere di accoglienza, che compatibilmente con le urgenze e le priorità di Pronto soccorso, è disponibile dalle 8 alle 20, presso la sala d'attesa.**

L'infermiere di accoglienza può essere contattato anche telefonicamente tramite il centralino aziendale, al numero 0761 3391, dalle 8 alle 10 e dalle 14 alle 16.

NOTA BENE. Se l'infermiere di accoglienza non riesce a rispondere subito al telefono, o non è fisicamente presente nell'area dedicata, è perché lo stesso si trova impegnato nelle attività di comunicazione con il paziente, con gli operatori sanitari e di reperimento delle informazioni necessarie a orientare e a informare i parenti e le figure di riferimento dei pazienti presi in carico in Pronto soccorso.

SUPPORTO RELIGIOSO

In caso si abbia necessità di un supporto religioso o di un momento di conforto personale, sia per i pazienti che per la famiglia, si può contattare il cappellano dell'ospedale di Belcolle al numero 3737209678. Se si appartiene a una religione diversa da quella cattolica, è possibile manifestare le proprie esigenze al personale sanitario.

SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE

Per facilitare la comunicazione è presente in ospedale il servizio di mediazione culturale nei giorni: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 9,30 alle 12,30 e il martedì e il giovedì dalle 15 alle 17, recapito telefonico 3450979156; martedì e giovedì dalle 9 alle 13, recapito telefonico 3899391935.

INDICAZIONI AL MOMENTO DELLA DIMISSIONE

Al momento della dimissione i sanitari forniscono informazioni e indicazioni chiare direttamente al paziente o ai familiari, consegnando la cartella clinica dove sono riportati: motivo dell'accesso in Pronto soccorso, iter diagnostico e terapeutico effettuato, diagnosi di dimissione, prognosi, indicazioni post-dimissione (terapie, accertamenti, controlli).

In caso di ulteriori chiarimenti è possibile relazionarsi con l'infermiere di accoglienza.

CERTIFICATO DI PRESENZA (RICOVERO)

È possibile richiedere il certificato di presenza (ricovero) rivolgendosi all'infermiere di accoglienza del Pronto Soccorso, dal lunedì al sabato dalle ore 11 alle ore 12, previa presentazione del documento di riconoscimento e della copia del pagamento effettuato presso gli sportelli CUP di Belcolle.

In caso di delega al ritiro, occorre presentarsi con una fotocopia del documento di riconoscimento del richiedente, una fotocopia del documento del delegato e la delega scritta, datata e firmata.

CARTELLA CLINICA COMPLETA E IMMAGINI RADIOLOGICHE

È possibile richiedere la cartella clinica di Pronto soccorso presso lo sportello CUP di Belcolle dedicato e la stampa delle immagini radiologiche (CD), presso l'accettazione radiologica situata al 4° piano, Blocco B dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 13 e dalle 15 alle 18, il sabato dalle 11 alle 13, previo pagamento del ticket stabilito.

CORREZIONI ANAGRAFICHE, ERRATE DIGITAZIONI TRASCRITTE IN CARTELLA CLINICA, CERTIFICAZIONI INPS, INAIL E ALTRO

L'utente può rapportarsi con l'infermiere di accoglienza dal lunedì al sabato dalle ore 11 alle ore 12, presentandosi con la copia della cartella di dimissione di Pronto Soccorso e la fotocopia del documento di riconoscimento. In caso di delega, occorre presentarsi anche con la fotocopia del documento di riconoscimento del paziente, la fotocopia del documento del delegato e la delega scritta dal paziente, datata e firmata.

LA VIOLENZA NON TI FARÀ STARE MEGLIO. **LUI SÌ.**

Gli operatori sanitari e socio-sanitari lavorano tutti i giorni per la tua salute. **Aggredirli verbalmente e fisicamente è un reato e un atto di inciviltà che va contro il tuo stesso interesse e quello della collettività.**





L'utente può inviare i suoi suggerimenti o eventuali segnalazioni all'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp) inviando una mail a urp@asl.vt.it oppure telefonando al n. 0761 236637, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13, il martedì e il giovedì anche dalle ore 15 alle 17

edizione Ottobre 2023

*Grazie della collaborazione
Gli operatori del Pronto soccorso di Belcolle Viterbo*



www.asl.vt.it



Asl Viterbo social

LinkedIn

