

## CARTA DEI SERVIZI PRONTO SOCCORSO GENERALE

Ospedale civile nuovo Santa Maria della scaletta - Via Belpoggio, Imola  
Piano rialzato - centralino: 0542 66211

**Direttore dell'Unità Operativa Complessa di Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza** Dr. Rodolfo Ferrari - mail: r.ferrari@ausl.imola.bo.it

**Coordinatore Assistenziale Infermieristico di Pronto Soccorso** Dr. Simone Cavini - mail: [caposala.emergenza@ausl.imola.bo.it](mailto:caposala.emergenza@ausl.imola.bo.it)

**Accettazione Pronto Soccorso** - Tel. 0542 662711; Fax. 0542 662713

**Area di Osservazione Breve Intensiva** - Tel. 0542 662746

*Gentile Signora/Signore,*

*Questa carta ha lo scopo di darle il benvenuto, illustrare l'organizzazione dell'assistenza e chiederle cortesemente di collaborare al Patto della Qualità con un comportamento sempre responsabile e corretto. Desideriamo anche ricordarle che i servizi del Pronto Soccorso devono essere riservati ai problemi urgenti e non risolvibili dal Medico di Medicina Generale, dal Pediatra di libera scelta e dai Medici della continuità assistenziale (Guardia Medica). Un corretto utilizzo delle strutture sanitarie migliora la qualità del servizio offerto a Lei ed agli altri cittadini.*

### TRIAGE – PRIORITÀ DI ACCESSO ALLA VISITA

**Codice ROSSO:** emergenza. Il paziente è in imminente pericolo di vita, ha la priorità assoluta ed accede direttamente alla Sala Emergenza. Presenta una o più funzioni vitali assenti o criticamente alterate o condizioni "tempo dipendenti" il cui ritardo nelle cure può compromettere la prognosi (ad esempio: infarto miocardico ed ictus).

**Codice ARANCIONE:** urgenza indifferibile. Il paziente è in potenziale pericolo di vita; ovvero presenta l'alterazione delle funzioni vitali oppure una condizione ancora stabile ma con elevato rischio evolutivo. Hanno tale priorità anche i casi di violenza di genere o sui minori.

**Codice AZZURRO:** urgenza differibile. Condizione stabile, a basso rischio evolutivo, con ricaduta sullo stato generale, che solitamente prevede prestazioni diagnostico-terapeutiche o assistenziali complesse, ed include situazioni di rilevante sofferenza (ad es. entità del dolore), o di fragilità (grandi anziani, bambini, disabili, donne in gravidanza).

**Codice VERDE:** poco critico, accesso con bassa priorità. Condizione stabile, senza rischio evolutivo o ricaduta sullo stato generale, che solitamente non richiede prestazioni complesse. Al momento della valutazione il paziente presenta funzioni vitali integre e parametri nella norma. L'accesso agli ambulatori avviene dopo i codici rossi, arancioni ed azzurri.

**Codice BIANCO:** non critico, non urgente. Il paziente non corre rischi ed accede alla visita medica dopo tutti gli altri codici, non presenta condizioni critiche (assenza di alterazione delle funzioni vitali e di sintomatologia a rischio di aggravamento) ma sintomi minori o cronici. L'utente potrebbe trovare soluzione al proprio problema utilizzando percorsi sanitari più appropriati al proprio caso consultando il proprio Medico di Medicina Generale o Pediatra di libera scelta, o, se non disponibili, il Medico di Continuità Assistenziale o Guardia Medica.

### PRESENTAZIONE

Il Pronto Soccorso Generale è suddiviso in 6 aree:

- Pre - triage
- Accettazione e triage degli utenti; se indicato è possibile un invio diretto verso le aree di pertinenza specifiche previste (PS Ortopedico, PS Ostetrico - Ginecologico, PS Pediatrico, ambulatori di fast track Specialistico)
- Sale d'attesa e di osservazione temporanea
- Area ambulatori di visita (Settore alfa e beta)
- Sale di Emergenza (Settore alfa e beta)
- Area di Osservazione Breve Intensiva (OBI). Data la situazione pandemica da CoViD-19 è stata attuata nel 2021 la ristrutturazione degli spazi per creare un'area dedicata (settore Beta) a pazienti con infezione accertata o sospetta, con aerazione a pressione negativa, e con percorsi protetti con entrata da corridoio esterno ad ingresso dal pre-triage ed ascensore per barellati trasportati in ambulanza. L'area prevede una Sala Emergenza dedicata ed ambulatori per la gestione degli isolamenti affinché non si creino aree di promiscuità e rischi di contagio per utenti ed operatori. In futuro gli stessi spazi consentiranno la gestione degli utenti in base alla maggiore o minore complessità assistenziale, migliorando e personalizzando il flusso delle prestazioni erogate.

L'area di **OSSERVAZIONE BREVE INTENSIVA (OBI)** è dedicata ai pazienti stabili che necessitano di un'ulteriore osservazione clinica, dopo la prima visita in Pronto Soccorso, per completare la stratificazione del rischio ed il percorso diagnostico terapeutico, e stabilire infine la dimissione sicura o la comparsa di elementi che raccomandano il ricovero. La durata dell'osservazione è di norma di 6 – 24 ore. Durante il giorno è permessa la visita di una persona per ogni degente (dalle 12:30 alle 14:30); di notte un familiare o una persona di fiducia si può trattenere solo secondo necessità condivise con il personale sanitario.

- Ore 07:15-08:15: Cure igieniche
- Ore 08:15-09:00: Prima colazione
- Ore 09:00-11:00: Visita Medica
- Ore 12:00-12:30: Pranzo
- Ore 18:00-18:30: Cena
- Ore 20:00-22:00: Visita Medica

Il Medico dell'OBI è a disposizione per eventuali colloqui dopo la visita del mattino ed al momento della dimissione. È sconsigliato durante il tempo di permanenza nell'area di OBI tenere con sé oggetti di valore. Raccomandiamo di segnalare al personale sanitario ogni eventuale disservizio. Eventuali variazioni degli accessi alle visite vengono formalizzati dalla Direzione Sanitaria e notificati.

### REGOLE ORGANIZZATIVE

Adiacente all'ingresso del Pronto Soccorso è presente l'area di parcheggio dedicata agli utenti di Pronto Soccorso, destinata ad accompagnamento dei pazienti, nella quale è possibile sostare per il tempo massimo di 4 ore, previo ritiro di permesso al front office

al triage. Non appena possibile, e comunque entro lo scadere del tempo previsto di 4 ore, è necessario trasferire l'automezzo in altro parcheggio. I pazienti in visita al Pronto Soccorso, salvo differenti indicazioni emergenziali, possono essere accompagnati da un familiare. Se presenti ulteriori accompagnatori, essi dovranno sostare nella zona attigua all'ingresso pedonale.

## **TRASPARENZA**

Tutti i pazienti accolti e valutati ricevono, al termine del percorso, un verbale medico che attesta quanto è stato effettuato includendo l'inquadramento diagnostico e terapeutico. Tutta la documentazione originale, firmata dal Medico d'Emergenza-Urgenza che conclude il caso, è consegnata al paziente; i dati registrati sono conservati in archivio informatico e cartaceo.

## **RISERVATEZZA**

Per garantire la riservatezza, nonostante il triage sia, per definizione, aperto, è disponibile una stanza riservata per le prestazioni e le informazioni personali più delicate.

Nella zona di OBI, compatibilmente con le presenze e le attività, sono previsti presidi di separazione tra un letto e l'altro. L'accesso alla documentazione informatica è possibile solo agli operatori del Pronto Soccorso Generale e Specialistico, previo inserimento di password individuale tracciabile che, per motivi di sicurezza, viene rinnovata ogni 3 mesi. È possibile mantenere la totale riservatezza sull'accesso in Pronto Soccorso segnalando la propria volontà sin dalla fase di Triage quando è possibile inserire l'apposita nota di segnalazione sulla cartella informatizzata dell'utente.

Come previsto dall'articolo 13 del Regolamento U.E 2016 / 679, le informazioni sulla protezione e sul trattamento dei dati personali degli assistiti, da parte dell'Azienda USL di Imola, sono disponibili nel sito dell'Azienda [www.ausl.imola.bo.it](http://www.ausl.imola.bo.it) – Sezione "Privacy". Le stesse possono essere visionate e ritirate in copia presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico in V.le Amendola, 2 - Imola, nonché presso le portinerie di tutti i presidi dell'Azienda USL di Imola.

## **SICUREZZA**

L'organizzazione ed il piano delle attività garantiscono l'assistenza medica, infermieristica e di base senza alcuna discontinuità. La continuità assistenziale e gestionale dello specifico caso clinico viene garantita in tutte le situazioni.

## **Esenzioni al pagamento del ticket**

Come da indicazione Regionale, sono esenti dal pagamento del ticket le prestazioni:

- Trauma avvenuto nelle 24 ore precedenti
- Trauma avvenuto prima delle 24 ore precedenti che abbia reso necessario uno specifico intervento terapeutico
- Avvelenamento acuto
- Infortunio sul lavoro
- Colica renale, crisi d'asma, dolore toracico, aritmie cardiache, glaucoma acuto, corpo estraneo oculare, epistassi, corpo estraneo nell'orecchio
- Complicanza di intervento chirurgico che comporti il ritorno in Pronto Soccorso entro 3 giorni dalla dimissione
- Problemi correlati alla gravidanza
- Accesso in Osservazione Breve Intensiva
- Ricovero
- Accesso su richiesta scritta del Medico di Medicina Generale / Pediatra di famiglia, Medico di continuità assistenziale (guardia medica) o Medico di altro Pronto Soccorso
- Età inferiore ai 14 anni
- Esenzione per patologia, reddito, patologia o altra condizione prevista dalla normativa nazionale o regionale
- Straniero temporaneamente presente con dichiarazione di indigenza

La circolare n.1 della Reg. 5/12 ha redatto l'elenco delle patologie esenti da ticket. Il ticket deve essere pagato entro 30 giorni presso il CUP, le casse automatiche oppure on-line. Per gli utenti stranieri è possibile ottenere chiarimenti rivolgendosi all'Ufficio Spedalità (piano terra, Ospedale Civile Nuovo, adiacente CUP Cassa).

N.B. il codice di priorità assegnato al triage non ha alcun impatto sulla compartecipazione alla spesa sanitaria.

## **Il Patto della Qualità**

### **Le garanzie dell'Unità Operativa di Pronto Soccorso - Osservazione Breve Intensiva**

- Rispetto della dignità personale: privacy, genere, convinzioni religiose, origini razziali ed etniche con possibilità di integrazione con la/il mediatrice/ore culturale
- Professionalità degli operatori mediante formazione continua
- Cortesia, disponibilità ed attenzione nei rapporti interpersonali
- Impegno di controllo globale dal punto di vista clinico-assistenziale, organizzativo ed igienico sanitario
- Accettazione e triage degli utenti svolta da personale infermieristico formato che opera secondo protocolli stabiliti
- Assistenza di primo intervento di stabilizzazione delle funzioni vitali ed accertamenti diagnostici, in collaborazione con i centri di riferimento in ambito regionale per le varie tipologie di emergenza
- Osservazione clinica adeguata, ricovero nelle Unità Operative appropriate o dimissione al domicilio con indicazioni al Medico di Medicina Generale
- Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato di salute
- Comfort alberghiero, pasti e pulizie in Osservazione Breve Intensiva (OBI)

### **DOVERI DEI PAZIENTI E DEI FAMILIARI**

- Rispetto delle altre persone degenti
- Rispetto dei professionisti e del loro lavoro
- Rispetto delle regole organizzative
- Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi
- Rispetto dei divieti (fumo, rumore, disturbo)
- All'ingresso in OBI, comunicare al personale assistenziale in servizio ogni eventuale allergia e/o intolleranza alimentare da cui si sia affetti
- Avvisare sempre il personale nel caso, per qualsiasi motivo, ci si allontani dal reparto

### **Segnalazioni (suggerimenti, reclami, elogi, sicurezza degli ambienti e delle cure)**

*L'Ufficio di Relazione con il Pubblico (URP), il Comitato Consultivo Misto (CCM) ed il Servizio di Qualità Aziendale sono garanti del Patto di Qualità: accolgono le segnalazioni, promuovono le azioni di miglioramento e verificano il gradimento della degenza con il questionario annuale della qualità percepita.*

*Rivolgersi all'URP anche per eventuali donazioni destinate al Pronto Soccorso che, se di carattere economico, possono essere fatte tramite sportelli CUP.*

*URP e CCM si trovano presso la Direzione Generale, Ospedale vecchio, Via Amendola, 2- Imola  
tel. 0542 – 604121; fax 0542 – 604247 [urp@ausl.imola.bo.it](mailto:urp@ausl.imola.bo.it)*