

## PROGETTO “ACCOGLIENZA E UMANIZZAZIONE IN PS/DEA”

Per “**Accoglienza ed Umanizzazione**” intendiamo la presa in carico globale della persona e l’informazione dei suoi familiari nel momento dell’arrivo in Pronto Soccorso e nelle fasi immediatamente successive che precedono e seguono il “Triage”. Anche le ulteriori fasi del percorso del paziente possono richiedere interventi di sostegno e di comunicazione che rientrano nel complessivo orientamento verso l’”Umanizzazione” del servizio di Emergenza.

### **OBIETTIVI del Progetto**

- Orientamento e rassicurazione del cittadino, sia esso italiano o straniero
- Miglioramento del confort
- Riduzione della conflittualità
- Informazioni circa il “buon uso” del Pronto Soccorso.
- Accompagnamento nel percorso

I **BISOGNI**, che si possono manifestare in Pronto Soccorso ed ai quali si intende dare una risposta con questo Progetto, sono di tre ordini:

1. Bisogni sanitari- clinici
2. Bisogni sociali
3. Bisogni comunicativi/informativi

### **La Risposta ai BISOGNI SANITARI – CLINICI**

- Garantire elevati standard di valutazione infermieristica (triage), tempestivi ed in locali idonei a garantire la privacy della persona
- Assicurare tempi di visita del malato dopo il triage in linea con quanto prescritto dalle linee-guida sul “Triage”
- Individuare tempi e percorsi idonei per le persone verso le strutture ambulatoriali e diagnostiche
- Garantire la tempestiva manutenzione dei locali di attesa e di visita ed il loro adeguamento, se necessario, affinché sia garantita la dignità della persona, tutelata la privacy e favorita la confidenzialità e la fiducia verso il medico ed il personale infermieristico.

### **La Risposta ai BISOGNI SOCIALI**

- Attivare eventuali risorse territoriali direttamente dal pronto soccorso, avvalendosi delle forme di continuità assistenziale previste da disposizioni regionali (D.G.R. n. 72-14420 del 20/12/2004)
- Fornire un adeguato supporto alle persone “fragili”
- Provvedere all’eventuale accompagnamento del paziente non autonomo al domicilio in assenza di famigliari.

## La risposta ai BISOGNI COMUNICATIVI E INFORMATIVI

- Assicurare informazioni tempestive ai pazienti, rispetto a modalità, tempo e luogo del trattamento.
- Fornire informazioni tempestive ai familiari nel rispetto della privacy e della volontà dell'assistito
- Garantire l'informazione in sala d'attesa, mediante cartelloni, schede, audiovisivi, che diano indicazioni, almeno in italiano ed in inglese, circa il significato dell'assegnazione del codice colore ed i tempi di attesa relativi ad ogni codice
- Sviluppare l'impiego di mediatori culturali per i soggetti stranieri.
- Mettere a disposizione materiale informativo/educativo al fine di migliorare l'educazione sanitaria in genere, sviluppando in particolare il concetto di **“uso corretto”** del Pronto Soccorso

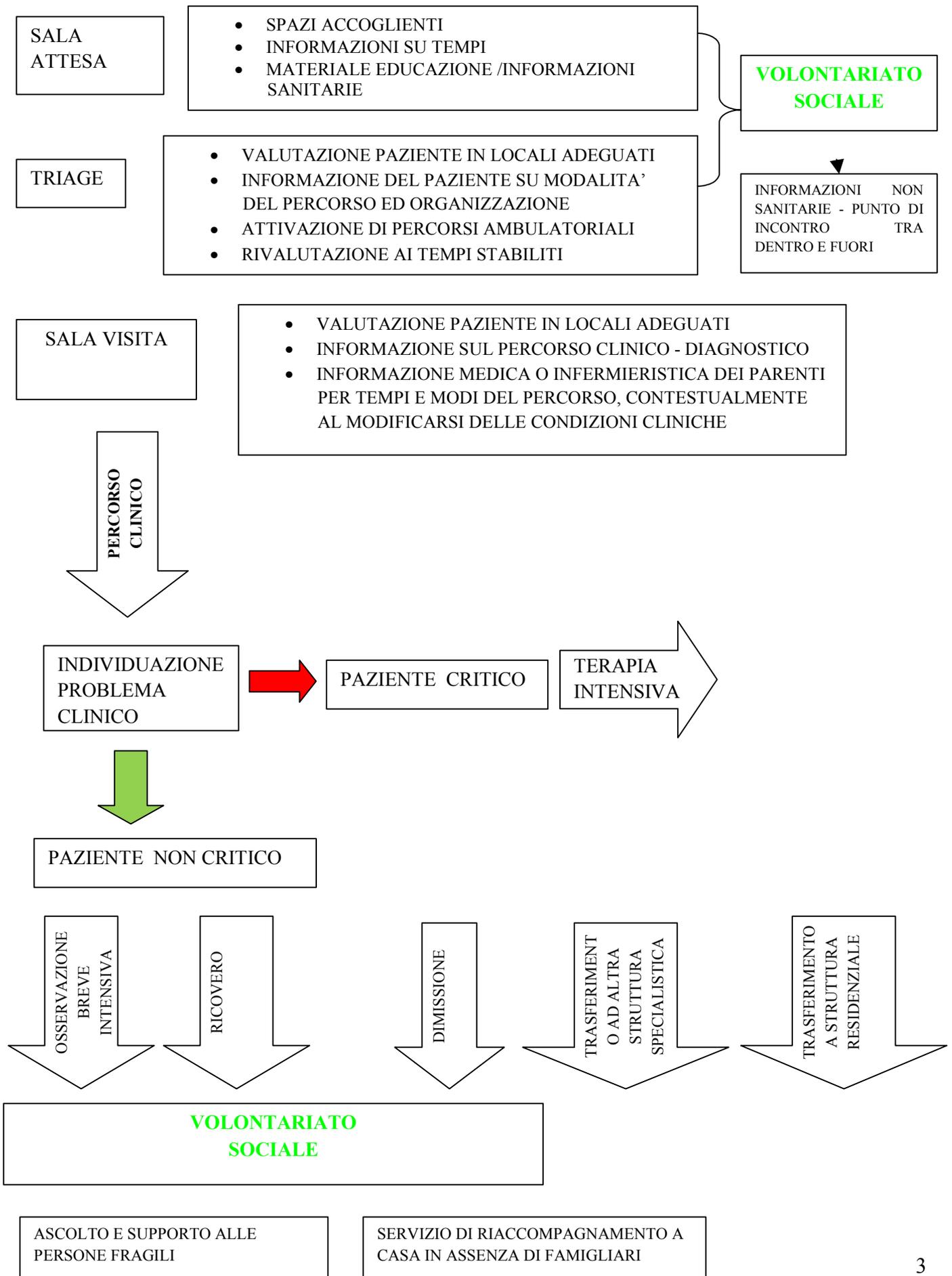
## Organizzazione della risposta nell'ambito del Progetto

La TABELLA 1, che segue, descrive in maniera schematica le varie tappe del percorso, cui può andare incontro un paziente in Pronto Soccorso, ed i bisogni che possono manifestarsi in termini di accoglienza, comunicazione, accompagnamento. Tali esigenze in condizioni di risorse adeguate possono essere garantite con personale in organico (infermieristico o di supporto): tuttavia alcuni dei compiti descritti nella tabella possono opportunamente essere assolti da **personale volontario** dopo un periodo formativo di breve durata.

Gli operatori del volontariato, non avendo competenze per comunicazioni o interventi di carattere sanitario, possono fungere da **“facilitatori”** con i seguenti compiti:

1. essere di supporto all'assistito ed eventualmente ai familiari;
2. fungere da tramite fra assistito e familiari, fra assistito e personale, fra familiari e personale;
3. accompagnare il paziente fragile nelle varie fasi del percorso e, se necessario, al domicilio;
4. svolgere l'attività di cui sopra su segnalazione del personale sanitario e nel rispetto della privacy.

**Tabella 1**



**COMPITI DELLE ASR nella definizione del rapporto di collaborazione con le Associazioni di Volontariato per l'eventuale inserimento dei volontari nell'ambito dei Progetti aziendali:**

- la definizione di un programma per un Corso di formazione dei volontari articolato in tempi e modi che assicurino:
  - conoscenza dettagliata delle attività e delle caratteristiche del Pronto Soccorso;
  - conoscenza delle logiche fondanti dell'attività di Triage e del significato dei Codici Colore;
  - conoscenza delle procedure esistenti in Pronto Soccorso e di particolare interesse per l'attività di competenza;
  - informazione sui compiti istituzionali delle figure professionali operanti in Pronto Soccorso e sulle rispettive responsabilità medico-legali;
  - principali regole in materia di privacy;
  - ambiti di autonomia per l'assistenza ai pasti;
  - norme di igiene (D.Lgs. 81/2008);
  - buona conoscenza delle tecniche di comunicazione ed ascolto.
  
- la pubblicizzazione dell'iniziativa e la raccolta delle adesioni;
- incontri comuni dei volontari e degli operatori al fine di sviluppare la conoscenza e la collaborazione di gruppo;
- l'individuazione di un Referente degli operatori e di uno dei volontari per la gestione dei problemi organizzativi;
- incontri dei Referenti con il Coordinatore del Progetto;
- individuazione delle fasce orarie critiche;
- la previsione di azioni volte a garantire la visibilità dell'opera dei volontari;
- la definizione del periodo di sperimentazione e le modalità della verifica.