

REGIONE DEL VENETO



ULSS9
SCALIGERA

OSPEDALE DI LEGNAGO

CARTA DEI SERVIZI

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI
PRONTO SOCCORSO E ACCETTAZIONE



DIRETTORE: DOTT. FRANCESCO PRATTICÒ
COORDINATORE INFERMIERISTICO: DOTT.SSA ROBERTA CABASSA

Segreteria: Tel. 0442 6622419

(dal lunedì al giovedì ore 9.00-12.30 e ore 13.00-15.30; il venerdì ore 9.00-13.00)

e-mail: deaps.leg@aulss9.veneto.it

ÉQUIPE

Direttore:

Dott. Francesco Praticò

Dirigenti Medici:

Paola Azzolini

Cristiana Castellini

Eva Fanin

Sabina Favaro

Annamaria Ferrazzano

Carlo Gerubino

Silvia Giarrattana

Laura Gobbi

Antonella Masini

Serena Patuzzo

Angela Serafin

Davide Tosi

Coordinatore Infermieristico:

Roberta Cabassa

ATTIVITÀ

L'obiettivo del Pronto Soccorso è la gestione dell'emergenza sanitaria che arriva all'ospedale dal territorio.

Rappresenta la prima struttura all'interno dell'ospedale dedicata all'attività di diagnosi e cura per gli eventi acuti 24 ore su 24.

Il Pronto Soccorso è il servizio dedicato alle urgenze e alle emergenze sanitarie, non è la struttura nella quale approfondire aspetti clinici non urgenti o cronici.

Al Pronto Soccorso si può accedere direttamente, su richiesta del medico di famiglia o di continuità assistenziale (Guardia Medica), o tramite ambulanza inviata dalla Centrale Operativa del 118.

SERVIZI OFFERTI

L'UOC di Pronto Soccorso si trova al piano terra del Blocco Nord dell'Ospedale *Mater Salutis* di Legnago.

Il servizio, aperto sulle 24 ore, 7 giorni su 7, garantisce l'accettazione dei pazienti per ricoveri urgenti, ricoveri di pazienti trasferiti da altro ospedale e ricoveri disposti dai medici di medicina generale, previa valutazione da parte del medico di Pronto Soccorso.

In collaborazione con la Centrale Operativa 118 di Verona si occupa del trasferimento del paziente critico infermierizzando e medicalizzando il mezzo di trasporto, quando necessario, con il supporto del medico anestesista/rianimatore.

- Osservazione Breve Intensiva (OBI)

Il Pronto Soccorso di Legnago dispone di 10 posti letto monitorizzati per OBI al quale affe-
riscono pazienti per i quali sia necessario un approfondimento diagnostico e/o tratta-
mento terapeutico protratto nel tempo, finalizzata alla stabilizzazione del paziente per la di-
missione e/o il ricovero.

L'obiettivo è quello di garantire un adeguato studio e trattamento della patologia, evitan-
do un'ospedalizzazione impropria.

- Servizio Ambulatoriale

L'UOC di Pronto Soccorso eroga prestazioni ambulatoriali per utenti già visti in Pronto
Soccorso che necessitano di essere seguiti per medicazioni o per pratiche INAIL.

Tali prestazioni vengono erogate presso i Poliambulatori dell'Ospedale di Legnago (ambu-
latorio 36-37) nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8.00 alle 10.00, esclusi i
festivi.

Le prestazioni possono essere prenotate al Cup dal lunedì al sabato.

MODALITÀ DI ACCESSO

Il Servizio di Urgenza/Emergenza attivo nei locali di Pronto Soccorso non tratta alcuna attività
programmabile.

L'accesso al Pronto Soccorso, tranne casi in emergenza che accedono direttamente, segue
un percorso predefinito che prevede l'accoglimento dell'utente al fine di verificare il corret-
to utilizzo dei DPI, la sanificazione delle mani, la rilevazione della temperatura corporea e
che ogni utente sia accompagnato da un solo *caregiver*/familiare.

In assenza di sintomi riconducibili al Covid-19, l'utente viene quindi invitato a presentarsi al
triage; viceversa l'accesso al Pronto Soccorso viene effettuato dall'ingresso presente in ca-
mera calda.

Chi si presenta allo sportello dichiara il proprio stato di salute e inizia così la valutazione del
paziente da parte di un infermiere triagista che, attraverso brevi domande e valutazione dei
sintomi, stabilisce la priorità di accesso alla visita del medico e assegna un codice colore indi-
cante la gravità del caso. Successivamente il paziente viene preso in carico da un secondo
triagista che attraverso la valutazione dei parametri vitali e l'esecuzione dei primi accertamen-
ti può confermare o rivalutare il codice colore assegnato all'ingresso.

- Il *triage*

Il *triage* è un sistema riconosciuto e applicato a livello internazionale, regolamentato da DGR n. 1035/2019, "Indirizzi tecnico-operativi per il Triage di Pronto Soccorso" e da protocolli interni validati dal Direttore dell'UOC

La formulazione dei codici-colore prevede:

CODICE ROSSO	Paziente con interruzione o compromissione delle funzioni vitali in atto. L'accesso alla sala rianimazione è immediato
CODICE ARANCIO	Paziente con condizione stabile ad alto rischio evolutivo (definito con discriminatori)
CODICE GIALLO	Paziente con condizione stabile a basso rischio evoluti (definito con discriminatori) o con possibile danno d'organo
CODICE VERDE	Paziente con condizione stabile senza rischio evolutivo ma con alto grado di sofferenza
CODICE BIANCO	Paziente con problema non urgente o di minima rilevanza clinica

ULTERIORI INFORMAZIONI PER GLI UTENTI

Sono tenuti al pagamento della quota fissa di € 25,00 e del *ticket* sulle prestazioni erogate:

- I pazienti a cui viene attribuito il codice bianco alla dimissione
- I pazienti, con qualsiasi classificazione di *triage* di accesso, che autonomamente lasciano il Pronto Soccorso prima della chiusura del verbale o che lasciano l'ospedale senza ritornare in Pronto Soccorso dopo una prestazione specialistica erogata in altro reparto (anche se in possesso di certificazioni di esenzione dalla compartecipazione alla spesa sanitaria), salvo il caso in cui tale reparto provveda direttamente alla chiusura dell'accesso

Qualora il paziente non volesse essere sottoposto ad accertamenti potrà firmare il rifiuto alle prestazioni e/o ricovero e lasciare la struttura ospedaliera.

- Soccorso Territoriale - 118

Il Servizio di Emergenza Territoriale è coordinato e gestito dalla Centrale Operativa 118 di Verona Emergenza, come stabilito dal DPR 27/02/1992 "Istituzione 118".

L'UNICO NUMERO TELEFONICO CHE ATTIVA IL SERVIZIO DI SOCCORSO CON AMBULANZA È IL 118

Dopo aver ricevuto la richiesta telefonica di soccorso e stimata la gravità, l'Infermiere del 118 contatta il mezzo di soccorso più idoneo e vicino, in quel momento disponibile, e lo invia sul luogo del soccorso.

- Modalità Assistenziali

Il Pronto Soccorso dell'Ospedale di Legnago dispone di una Osservazione Breve Intensiva (OBI), con 10 posti letto monitorizzati, qualora sia necessario un approfondimento diagnostico e/o trattamento terapeutico protratto nel tempo, fino alla stabilizzazione del paziente. L'obiettivo è quello di garantire un adeguato studio e trattamento della patologia, evitando un'ospedalizzazione impropria.

La tempestività, la regolarità e la puntualità della presa in carico dei pazienti sono determinate da criteri di urgenza.

L'aggiornamento delle condizioni cliniche e dei trattamenti terapeutici, sono registrati nell'applicativo in uso e anche nella documentazione clinica cartacea. L'andamento clinico viene condiviso con il paziente e con suo *caregiver*/familiare, quando presente.

Le visite dei familiari ai pazienti in OBI sono previste tutti i giorni dalle ore 11.30 alle 12.00 e dalle ore 16.30 alle 17.00, in assenza di sintomatologia riconducibile a Covid-19.

Nel caso vi sia la necessità di un'assistenza prolungata, il familiare viene sottoposto a tamponi antigenici.

Ai pazienti in Osservazione Breve Intensiva, viene garantita la consumazione del pasto salvo controindicazioni mediche.

- Modalità di Dimissioni

1. Rinvio a domicilio. Il medico provvede a compilare il verbale di Pronto Soccorso, comprensivo delle prestazioni eseguite, consegnando al paziente tutta la documentazione
2. Ricovero. In accordo con il paziente, viene contattato il reparto di competenza per il proseguo delle cure
3. Trasferimento presso altro ospedale per continuità di cure. Il personale in collaborazione con la centrale operativa 118 organizzerà il trasferimento in sicurezza del paziente

IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per il 2023, l'UOC di Pronto Soccorso di Legnago, assume l'impegno di orientare l'attività per quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica (età, genere, particolari condizioni di salute e di fragilità fisica, specificità religiose, etniche e linguistiche), tenendo conto delle esigenze degli utenti nei diversi contesti di erogazione dei servizi.



L'OSPEDALE PARLA LA TUA LINGUA

SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE

The hospital speaks your language. If you are hospitalized and need an interpreter you can obtain one, the service is free and by appointment.

المستشفى يتكلم لغتك: إذا كنت بحاجة لمترجم بالمستشفى يمكنك ان تطلب مساعدة شخص يتكلم لغتك. الخدمة مجانية لكن عليكم اخذ موعد

医院会说 您的语言: 如果您住院和需要翻译, 您能得到一个。这是免费的服务(应该约定)

Bolnica govori tvoj jezik. Ako ti je potreban prevodilac u bolnici možeš zatražiti pomoć osobe koja govori tvoj jezik. Usluga je besplatna ali je potrebno prethodno zakazati sastanak.

Spitalul vorbește limba ta: dacă ai nevoie de un traducator în spital, poți cere ajutorul unei persoane care vorbește limba ta. Serviciul este gratuit și cu programare.

O hospital fala a tua lingua. Se vocè precisa de um intèrprete no hospital, pode pedir ajuda a uma pessoa que fala a tua lingua. O serviço é gratuito e com hora marcada.

El hospital habla su idioma. Si usted necesita un intérprete en el hospital, se puede pedir ayuda a alguien que hable su idioma. El servicio es gratuito y con cita previa.

अस्पताल आपकी भाषा बोलता है। आपकी मदद के लिए अस्पताल में एक अनुवादक उपस्थित है जो आपकी भाषा बोलता है। यह सेवा मुफ्त है और अपॉइंटमेंट के द्वारा उपलब्ध है।

PER INFORMAZIONI

OSPEDALE DI SAN BONIFACIO

e-mail: mara.fasoli@aulss9.veneto.it

OSPEDALE DI LEGNAGO

e-mail: simona.berti@aulss9.veneto.it

OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILAFRANCA

e-mail: gabriella.franzon@aulss9.veneto.it



Questa Carta dei Servizi è stata realizzata dal personale dell'Unità Operativa.
È una delle Carte che compongono la Carta dei Servizi dell'Azienda Ulss 9 Scaligera,
realizzata secondo il modello definito dall'UOS Ufficio Relazioni con il Pubblico - Comunicazione e Marketing,
condiviso con le Associazioni di Tutela dei Diritti dei cittadini che operano nel territorio
(Tribunale dei Diritti del Malato – Cittadinanzattiva – sezione di Verona).

Data di redazione e approvazione: 17 febbraio 2023