

REGIONE DEL VENETO



ULSS9
SCALIGERA

OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILLAFRANCA-MALCESINE

CARTA DEI SERVIZI

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI
PRONTO SOCCORSO



Direttore: Dott. MATTEO FRAMEGLIA

Pronto Soccorso di Bussolengo - Coordinatore: MARISA PRIVITERA

Pronto Soccorso di Villafranca - Coordinatore: DAVIDE CORDIOLI

Punto di Primo Intervento di Malcesine - Coordinatore: GIACOMINA LACARPIA

ÉQUIPE

Direttore UOC di Pronto Soccorso: dott. Matteo Frameglia

Direttore UOS Pronto Soccorso di Bussolengo, Formazione ed Emergenza Intra-Extraospedaliera Ulss 9 Scaligera e vicario: dott. Giampaolo Battizocco

Direttore OBI - Gestione Ricoveri: dott. Claudio Bellunato

PRONTO SOCCORSO BUSSOLENGO

dott. Salvatore Briganò

dott.ssa Erika Calisi

dott.ssa Benedetta Cardali

dott. Enrico Frongia

dott. Carlo Menini

dott.ssa Laura Xillo

Coordinatore Marisa Privitera

PRONTO SOCCORSO VILLAFRANCA

dott. Giovanni Brunetto

dott.ssa Anna Gaudio

dott. Bruno Genco

dott. Manuel Gregorelli

dott. Ugo Matarese

dott. Agostinho Sambu

dott.ssa Immacolata Simione

dott. Carmelo Tommasello

Coordinatore Davide Cordioli

PUNTO DI PRIMO INTERVENTO MALCESINE

dott. Agostinho Primeiro

Coordinatore Giacomina Lacarpia

ATTIVITÀ

Il Pronto Soccorso è l'unità operativa deputata alla gestione dell'emergenza/urgenza sanitaria che giunge all'ospedale dal territorio.

Esso si prefigge di garantire, nel minor tempo possibile, interventi diagnostici e terapeutici a salvaguardia della vita dei pazienti e cercare di impedire esiti invalidanti.

Rappresenta la prima struttura all'interno dell'ospedale dedicata all'attività di diagnosi e cura che per gli eventi acuti, risulta tanto più efficace nel ridurre il tasso di mortalità e gli esiti invalidanti, quanto più precocemente attuata.

Recarsi al Pronto Soccorso per prestazioni non urgenti o per evitare le liste d'attesa crea inevitabilmente disagio per il prolungarsi del tempo di attesa e per le risorse umane che vengono impiegate impropriamente, sottraendole alla cura dei pazienti che ne hanno effettivamente bisogno.

L'accesso al Pronto Soccorso è garantito 24 ore su 24. Particolare attenzione viene dedicata all'attuazione della terapia del dolore e della ventilazione meccanica non invasiva per patologie respiratorie.

Al Pronto Soccorso dell'ospedale di Bussolengo è collegato funzionalmente anche il Punto di Primo Intervento (PPI) dell'ospedale di Malcesine.

SERVIZI OFFERTI E MODALITÀ DI ACCESSO

IL PERCORSO DELL'UTENTE CHE ACCEDE AL SERVIZIO DI PRONTO SOCCORSO

IL TRIAGE

L'accesso al Pronto Soccorso, fatti salvi i casi di emergenza che accedono direttamente, segue un percorso predefinito che inizia con la valutazione del paziente da parte di un infermiere adeguatamente formato che, attraverso brevi domande e considerazione dei sintomi e dei parametri vitali, stabilisce le priorità di accesso alla visita e assegna un codice colore indicante la gravità del caso.

Il *triage* è un sistema riconosciuto a livello internazionale, regolamentato da protocolli interni validati dal Direttore del servizio.

A ciascun paziente viene assegnato un codice colore che definisce la gravità del caso e le priorità di accesso alla visita del medico.

Qualora le condizioni cliniche del paziente peggiorino durante l'attesa, è comunque possibile che anche il codice colore possa essere modificato (rivalutazione).

La formulazione dei codici prevede:

- Codice rosso: alterazione acuta delle funzioni vitali
- Codice giallo: rischio di morte o invalidità maggiore
- Codice verde: grave stato di sofferenza
- Codice bianco: non priorità di rischio né di sofferenza

L'ACCETTAZIONE

Il Pronto Soccorso è il servizio che gestisce l'accettazione dei pazienti all'interno dell'ospedale attraverso:

- Ricoveri urgenti
- Ricoveri per pazienti trasferiti da altri ospedali
- Ricoveri richiesti dai medici di medicina generale, previa valutazione del medico di Pronto Soccorso

I ricoveri programmati, i *day-surgery* e i *day-hospital* vengono gestiti direttamente dal reparto di degenza, che invia autonomamente la documentazione allo sportello dell'accettazione amministrativa dell'ospedale.

LE CONSULENZE SPECIALISTICHE E LE INDAGINI STRUMENTALI

Molto spesso il medico di Pronto Soccorso, per risolvere il problema sanitario del paziente, può avvalersi della consulenza di colleghi specialisti e/o di indagini strumentali per meglio definire la diagnosi e l'idoneo trattamento terapeutico.

Il paziente che viene inviato in consulenza specialistica o che viene inviato per sottoporsi a indagini strumentali è tenuto, dopo l'esecuzione degli stessi, a tornare con il referto in Pronto Soccorso affinché il verbale possa essere completato di tutta la documentazione richiesta, della diagnosi finale e della relativa prognosi.

In caso contrario il verbale rimarrà incompleto e verrà contrassegnato con la dicitura: "Il paziente non torna dopo consulenza", comportante l'addebito del *ticket*.

Nei casi di infortunio sul lavoro o di eventi che comportino l'obbligo di denuncia e/o di invio del referto all'Autorità Giudiziaria (incidente stradale, violenza, morso di animale, malattia infettiva), la completezza del verbale di Pronto Soccorso è importante anche per evitare illeciti amministrativi e legali.

Il Pronto Soccorso dell'ospedale di Bussolengo può avvalersi della collaborazione delle seguenti unità operative con servizio di "Guardia Attiva" 24 ore su 24:

- Anestesia-Rianimazione
- Area Omogenea Internistica (dalle ore 9.00 alle ore 16.00)
- Radiologia (dalle ore 8.00 alle ore 20.00)

Può inoltre contare sulla collaborazione delle seguenti unità operative con letti di degenza:

- Medicina Generale
- Riabilitazione

e dei seguenti servizi diagnostici:

- Laboratorio Analisi (diurno, notturno/prefestivo/festivo POCT)
- Servizio Immuno-Trasfusionale
- Radiologia
- Endoscopia digestiva
- Anatomia patologica

Presso il Pronto Soccorso di Bussolengo e presso il PPI di Malcesine è presente un'ambulanza infermierizzata attiva 24 ore su 24, presso il Centro Polifunzionale di Caprino è presente un'ambulanza medicalizzata 24 ore su 24, adibite principalmente al soccorso territoriale, tutte in collegamento con la centrale operativa di Verona Emergenza (118).

Il Pronto Soccorso dell'ospedale di Villafranca può avvalersi della collaborazione delle seguenti unità operative con servizio di "Guardia Attiva" 24 ore su 24:

- Anestesia-Rianimazione
- Ostetricia-Ginecologia
- Area Omogenea Internistica
- Area Omogenea Chirurgica
- Pediatria
- Radiologia

Può inoltre contare sulla collaborazione delle seguenti unità operative con letti di degenza:

- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Geriatrics

- Medicina Generale
- Otorinolaringoiatria
- Ortopedia-Traumatologia
- Ostetricia-Ginecologia
- Pediatria
- Pneumologia

e dei seguenti servizi diagnostici:

- Laboratorio analisi
- Radiologia
- Endoscopia digestiva

L'UNITÀ OPERATIVA SEMPLICE DI OSSERVAZIONE BREVE INTENSIVA (OBI)

(sede principale Villafranca)

Direttore: dott. Claudio Bellunato

Qualora sia necessario un approfondimento diagnostico e/o trattamento terapeutico protratto nel tempo, è possibile usufruire della degenza in osservazione breve intensiva del Pronto Soccorso fino alla stabilizzazione del paziente o alla remissione della sintomatologia. L'obiettivo è garantire un adeguato studio e trattamento della patologia, evitando un'ospedalizzazione impropria.

A conclusione di questo periodo, i pazienti possono essere dimessi al proprio domicilio, ricoverati o trasferiti presso altra struttura sanitaria. L'area di osservazione breve intensiva del Pronto Soccorso dell'Ospedale di Villafranca è costituita da quattro posti letto di osservazione geriatrica e quattro posti letto di osservazione clinica, di cui quattro postazioni di monitoraggio, distribuiti in stanze a visualizzazione di retta da parte degli operatori. L'OBI del Pronto Soccorso dell'Ospedale di Bussolengo è costituita da cinque camere di degenza per un totale di dieci posti letto, fornite di monitor per il controllo dei parametri vitali.

Il medico è sempre disponibile per informazioni riguardanti i pazienti ricoverati in osservazione breve intensiva. Per ogni necessità si prega di rivolgersi all'infermiere di turno.

L'UNITÀ OPERATIVA SEMPLICE PS BUSSOLENGO, FORMAZIONE ED EMERGENZA INTRA-EXTRAOSPEDALIERA AZIENDA ULSS 9 SCALIGERA

Direttore: dott. Giampaolo Battizocco

L'Unità Operativa cura la formazione per l'emergenza/urgenza e la gestione dell'emergenza intra ed extraospedaliera.

Dal 2002, presso il Pronto Soccorso, è attiva una scuola di formazione per l'emergenza/urgenza-centro di formazione IRC (Direttore: dott. Giampaolo Battizocco) che svolge attività sia per l'Azienda Ulss sia per enti/istituzioni interessati alla formazione sanitaria del proprio personale nel campo dell'emergenza/urgenza.

Molteplici sono i corsi proposti: BLS, PBLSD in collaborazione con la Pediatria, PTC, estricazione, gestione vie aeree avanzate, LMA, corsi L. 81.

Con DDG n. 631 del 4 ottobre 2018 viene istituito il Comitato scientifico permanente per la formazione aziendale in emergenza sanitaria e conseguente approvazione del regolamento CDF dell'Azienda Ulss 9 Scaligera, presieduto dal Direttore dott. Giampaolo Battizocco, le cui competenze sono declinate dalla stessa DDG.

È stato attivato anche il progetto PAD "Il cuore amico dell'Ulss", realizzato per dare una risposta immediata sul territorio all'evenienza sanitaria più grave che si presenta con improvviso arresto cardiaco. Il progetto, in linea con l'indirizzo della regione di cui alla DGR n. 619/2002, ha per obiettivo salvare quante più vite possibili, attraverso l'organizzazione di una rete territoriale di pronto intervento in grado di eseguire la defibrillazione precoce (utilizzo del DAE-defibrillatore semiautomatico in sede extraospedaliera che può essere permesso anche al personale non sanitario adeguatamente istruito e certificato) con il coinvolgimento dei comuni e delle associazioni locali.

La gestione dell'emergenza intraospedaliera si concretizza principalmente nel Progetto "*Emergency Walking*", ovvero monitoraggio del carrello delle emergenze. La finalità del progetto è monitorare e vigilare sul mantenimento delle migliori condizioni organizzative e delle conoscenze degli operatori sanitari relative all'attività di soccorso, rivolte al paziente critico che si trovi ricoverato in UO di degenza o Pronto Soccorso ed utenti esterni o accompagnatori nei quali venga riscontrato un imminente pericolo di vita dovuto al cedimento e/o instabilità di uno o più parametri vitali (apparato circolatorio, apparato respiratorio, funzioni cerebrali). Si rivela anche uno strumento efficace per la gestione del rischio clinico, infatti il processo della gestione delle emergenze incide sulla sicurezza del paziente. Sul piano operativo sono previste presso le unità operative ospedaliere delle visite periodiche (dette "*emergency walking*" per assonanza al ben più noto *safety walkaround* - GISO) allo scopo di verificare lo *status* del carrello dell'emergenza, del monitor-defibrillatore, del livello di formazione BLS-

LMA (*compliance* formativa) del personale interessato, ed evidenziare problemi, bisogni e necessità riguardanti la gestione della prima stabilizzazione del paziente critico. Per quanto riguarda l'emergenza extraospedaliera vengono gestiti i rapporti con la Centrale Operativa 118 e le associazioni convenzionate per il soccorso e trasporto pazienti.

LOTTA AL DOLORE

Nel Pronto Soccorso di Bussolengo e nel Punto di Primo Intervento di Malcesine sono stati nominati i Referenti del Dolore come da DGRV 1090/2008, LR 7/2009 e Legge Nazionale 38/2010, allo scopo di uniformare e migliorare le procedure per il rilevamento ed il controllo del dolore, qualsiasi ne sia la causa. Tali norme legislative prevedono che i referenti siano responsabili della "tutela dei pazienti che lamentino un'insufficiente controllo del dolore".

IL SOCCORSO TERRITORIALE - 118

Il servizio di emergenza territoriale è coordinato dalla Centrale Operativa di Verona Emergenza come stabilito dal DPR 27 marzo 1992, "Istituzione 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 più vicino, in quel momento disponibile, e lo invia sul luogo del soccorso.

I mezzi deputati al soccorso territoriale possono essere classificati in:

- Ambulanza medicalizzata
- Ambulanza infermierizzata
- Ambulanza con volontari

Sul luogo dell'evento viene attuata una prima, indispensabile, stabilizzazione del paziente, prima di trasportare l'infortunato, di norma, al Pronto Soccorso più vicino.

Tutti gli equipaggi devono garantire l'adempimento di requisiti tecnico-strumentali e formativi per poter stipulare la convenzione che permetta loro di operare sul territorio.

ULTERIORI INFORMAZIONI PER GLI UTENTI

Controlli, medicazioni, pratiche Inail.

Le prestazioni differibili e i controlli programmati (medicazioni, pratiche INAIL successive alla prima) vengono effettuate dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 17.00, esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi.

Ritiro radiografie.

Le radiografie non sono più sistematicamente consegnate ai pazienti. Si possono ritirare su richiesta presso la Segreteria della Radiologia, su supporto magnetico.

Vestiario, beni personali.

Per esigenze sanitarie di urgenza/emergenza è possibile che il personale del Pronto Soccorso sia costretto a tagliare gli indumenti. Il vestiario rimarrà in deposito, presso il Pronto Soccorso per dieci giorni, trascorsi i quali sarà eliminato.

INFORMAZIONI RIGUARDANTI IL PAGAMENTO DEL *TICKET*

L'applicazione del *ticket* non è soggetta alla discrezionalità degli operatori del Pronto Soccorso, che sono obbligati ad applicarlo in tutti i casi previsti dalla normativa.

Si rimanda alle normative di legge:

Decreto Legge 6 luglio 2011 n. 98;

DGR n. 1868 del 15 novembre 2011;

DGR n. 74 del 4 febbraio 2014;

DGR n. 1513 del 12 agosto 2014.

IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per il 2019 l'Azienda Ulss 9 si impegna ad adottare in tutte le Unità Operative/Servizi che erogano prestazioni agli utenti/pazienti il Codice Deontologico di Servizio, proposto dal Tribunale dei Diritti del Malato - Cittadinanza Attiva.



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 لمتترجم 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 você precisa de um intérprete 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: mfasoli@aulss9.veneto.it

OSPEDALE DI LEGNAGO

e-mail: giuliana.mantovani@aulss9.veneto.it

OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILLAFRANCA

e-mail: gfranzone@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).