

REGIONE DEL VENETO



ULSS9
SCALIGERA

OSPEDALE DI LEGNAGO

CARTA DEI SERVIZI

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA
PRONTO SOCCORSO E ACCETTAZIONE



DIRETTORE: DOTT. FRANCESCO PRATTICÒ
COORDINATORE INFERMIERISTICO: ROBERTA CABASSA

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

Sede: Piano Terra Blocco Nord – Via Gianella 1, 37045 Legnago (Vr)

ÉQUIPE

Direttore:

Dott. Francesco Praticò

Responsabile Unità Operativa Semplice OBI (Osservazione Breve Intensiva):

Dott.ssa Sabina Favaro

Coordinatore infermieristico:

Roberta Cabassa

Assistente amministrativo:

Alessandra Tiziani

Équipe medica:

Cristiana Castellini

Eva Fanin

Sabina Favaro

Annamaria Ferrazzano

Carlo Gerubino

Silvia Giarrattana

Laura Gobbi

Antonella Masini

Angela Serafin

Nicola Stefanello

Davide Tosi

Équipe infermieristica:

Moira Balbo

Annachiara Bellei

Katia Belluzzo

Matteo Berardo

Cinzia Bissoli

Marco Buson

Veronica Cantarello

Francesco Carlotti

Filippo Cestari

Francesca Colombini

Erika De Carli

Maria Elena Faben

Franca Farinazzo

Mara Fede

Fabiola Ferreri

Giovanna Giuseppa Finizio

Giulia Gambaretto

Michele Gaspari

Tatiana Ghisellini

Maria Grigoli

Stefano Lanza

Angelica Lunardi

Lorenzo Lutri

Antonio Maggiore
Sara Malaguti
Niccolò Migliorini
Martina Minervino
Carlo Mirandola
Martina Nadalini
Luca Nicolini
Simone Pellè
Luca Permunian
Nicola Piccino
Barbara Salvadori
Elena Savio
Dar'ya Shapkina
Viviana Sinigaglia
Giorgia Soave
Angela Spazian
Erica Taddei
Vinicio Tosi
Roberto Tressino
Chiara Vallone
Luciano Zaffanello
Roberto Zonzin

Équipe operatori socio-sanitari:

Anna Andrian
Tiziana Baldiotto
Alessandra Bertolaso
Stefano Bissoli
Patrizia Brognara
Luigi Caianiello
Fabiana Ferrarini
Paola Galloni
Alessio Gaspa
Sabina Gerace
Sara Ghiotto
Donatella Gradizzi
Lorena Holzer
Giovambattista Laganà
Silvia Marsotto
Tania Mazzoni
Laura Rossato
Samantha Segala

Équipe assistenti di sala:

Stefano Boggiani
Lorena Marchetti
Maria Turati

ATTIVITÀ

In ordine alla numerosità degli accessi il Pronto Soccorso di Legnago si colloca nella fascia medio-alta, tra i 50.000 e gli 80.000 accessi annui, delle Unità Operative della Regione del Veneto.

MISSION E VISION

Il Pronto Soccorso è il servizio dedicato alle urgenze e alle emergenze sanitarie che arrivano dal territorio e rappresenta la prima struttura all'interno dell'ospedale dedicata all'attività di diagnosi e cura per gli eventi acuti 24 ore su 24. Non è la struttura nella quale approfondire aspetti clinici non urgenti o cronici. Il Servizio di Emergenza e Urgenza non tratta alcuna attività programmabile.

MODELLO ORGANIZZATIVO

Il Pronto Soccorso afferisce al Dipartimento Intraaziendale Strutturale di Emergenza Urgenza dell'Azienda Ulss 9 Scaligera; il modello organizzativo adottato e le prestazioni erogate sono conformi alla normativa nazionale e regionale di riferimento. Il servizio, aperto sulle 24 ore, 7 giorni su 7, garantisce l'accettazione dei pazienti per la stabilizzazione delle criticità, i ricoveri urgenti, i ricoveri di pazienti trasferiti da altro ospedale e i ricoveri disposti dai medici di medicina generale, previa valutazione da parte del medico di Pronto Soccorso.

Accoglienza e Informazione

Al Pronto Soccorso si può accedere per propria decisione, su richiesta del medico di base o del medico di continuità assistenziale oppure tramite ambulanza inviata dalla Centrale Operativa del 118.

Il paziente viene accolto dall'assistente di sala che verifica il corretto utilizzo dei DPI, nel caso vi siano sintomi riconducibili al Covid-19, e che ogni utente sia accompagnato da un solo *caregiver*/familiare. L'utente viene quindi inviato a presentarsi al *triage*.

Una volta al *triage* il paziente viene valutato da un infermiere triagista che, attraverso brevi domande e valutazione dei sintomi, stabilisce la priorità di accesso alla visita medica assegnando all'utente un codice colore. Ad ogni paziente viene posizionato al polso un braccialetto con un'etichetta nominale riportante il numero di chiamata per l'accesso alla visita. Il colore del braccialetto non indica il codice colore assegnato in ingresso. Dopo la prima fase di *triage* il paziente viene preso in carico da un secondo infermiere che, attraverso la valutazione dei parametri vitali e l'esecuzione dei primi accertamenti, può confermare o rivalutare il codice colore.

A parità di codice colore è data precedenza ai bambini (< 10 anni), alle persone anziane (>80 anni), alle persone con disabilità fisica o con disagio psichico, alle donne in stato di gravidanza, alle persone vittime di violenza domestica e/o di genere e alle richieste avanzate dall'Autorità Giudiziaria. Per alcune presentazioni cliniche di chiara competenza mono-specialistica e secondo indicazioni prestabilite, dopo il *triage* il paziente viene inviato direttamente dallo specialista.

Triage

Il *triage* è un sistema riconosciuto e applicato a livello internazionale, regolamentato dalla DGR 1888/2015 e successiva 1035/2019, "Indirizzi tecnico-operativi per il Triage di Pronto Soccorso" e da protocolli interni validati dal Direttore della UOC.

La formulazione dei codici colore prevede:

CODICE ROSSO	Alterazione acuta delle funzioni vitali
CODICE ARANCIO	Funzioni vitali normali ad alto rischio evolutivo
CODICE GIALLO	Funzioni vitali normali a basso rischio evolutivo
CODICE VERDE	Esenti da rischio evolutivo, grave stato di sofferenza
CODICE BIANCO	Esenti da priorità di rischio e senza priorità per sofferenza

Osservazione Breve Intensiva (OBI)

Tutta l'attività di OBI è regolata da una legge regionale, la DGRV 4419 del 12/2005 e dalla Linee di Indirizzo Ministeriali sull'Osservazione Breve Intensiva del 2019.

L'OBI serve a curare pazienti per i quali sia necessario un approfondimento diagnostico e un adeguato studio e trattamento della patologia protratto nel tempo (48/72h). Fino a pochi anni fa molte patologie comportavano il ricovero ospedaliero, oggi invece alcune di queste possono essere diagnosticate e curate in alcune ore. Il Pronto Soccorso dell'Ospedale di Legnago dispone di una Osservazione Breve Intensiva (OBI) con 10 posti letto monitorizzati, un'*équipe* infermieristica presente nelle 24 ore e un'*équipe* medica presente nelle 12 ore. L'aggiornamento delle condizioni cliniche e dei trattamenti terapeutici, avviene nell'applicativo in uso e anche nella documentazione clinica cartacea. Le visite dei familiari ai pazienti in OBI sono previste tutti i giorni dalle ore 13.00 alle 13.30 e dalle ore 18.00 alle 19.00, mentre il contatto telefonico è possibile dalle ore 14.00 alle 16.00. È possibile far visita ai pazienti Covid positivi, indossando i DPI (Dispositivi di Protezione Individuale) previsti dalla procedura aziendale. Ai pazienti in Osservazione Breve Intensiva viene garantita la consumazione del pasto salvo controindicazioni mediche.

Infermiere *case manager* di Pronto Soccorso

Al fine di contenere i ricoveri impropri e i ri-accessi per la medesima patologia, sono state implementate iniziative di integrazione con la medicina del territorio e con altre modalità assistenziali (case di riposo, RSA, ospedali e case di comunità, assistenza domiciliare integrata) introducendo una nuova figura professionale: l'infermiere *case manager* di Pronto Soccorso.

Il *case manager* di Pronto Soccorso è il professionista che si occupa di gestire i percorsi di cura dei pazienti su base individuale e personalizzata, con lo scopo di implementare l'integrazione ospedale-territorio, di facilitare il processo assistenziale e agevolare il rientro a domicilio o l'accoglimento in altre strutture. Questa figura, si inserisce nel percorso assistenziale del paziente fragile mediante un approccio di tipo umanistico e multidisciplinare, atto a valutare e rispondere alle esigenze di salute del paziente e della sua famiglia.

Servizio ambulatoriale (momentaneamente sospeso)

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 (Ambulatori 36-37) nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8.00 alle 10.00, esclusi i festivi.

Modalità di dimissione

Il paziente che accede al Pronto Soccorso, al termine dell'*iter*, può:

- Essere rinvio a domicilio. Il medico provvede a compilare il verbale di Pronto Soccorso, stampa i referti delle prestazioni eseguite e consegna al paziente tutta la documentazione. Per i non autosufficienti e quando sussiste una reale necessità, il personale può attivare il servizio CUT (Centro Unico Trasporti) per il rientro del paziente al domicilio o in struttura
- Essere ricoverato. In accordo con il paziente, viene contattato il reparto di competenza per il proseguo delle cure
- Essere trasferito presso altro presidio ospedaliero per continuità di cure. Il Pronto Soccorso dispone di un'ambulanza utilizzata per trasferire in sicurezza il paziente critico infermierizzando e/o medicalizzando il mezzo di trasporto, quando necessario, con il supporto del medico anestesista/rianimatore
- Essere trasferito presso altro presidio ospedaliero con l'attivazione, quando sussiste la necessità di un altro mezzo di trasporto, in collaborazione con la Centrale Operativa 118 di Verona

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.

INDICAZIONI E INFORMAZIONI

La medicina delle cure primarie rimane il punto cardine di riferimento dei cittadini per i problemi sanitari non urgenti. È affidata dal Servizio Sanitario Regionale, in convenzione, ai medici di medicina generale, ai pediatri di libera scelta e ai medici della continuità assistenziale (ex guardia medica).

Per garantire l'assistenza primaria ai cittadini rimasti privi del medico di medicina generale, l'Azienda ha attivato il Servizio Medico Distrettuale, pensato come misura straordinaria e temporanea per rispondere ai bisogni di quella parte di popolazione che al momento non riesce a trovare la disponibilità di un medico e che garantirà tutte quelle prestazioni di assistenza primaria generalmente fornite dal medico di

base, quali prescrizioni di farmaci, prestazioni strumentali e specialistiche, certificazioni, visite ambulatoriali e a domicilio. L'accesso all'ambulatorio è primariamente strutturato su prenotazione, prevedendo fasce orarie di contatto telefonico per fissare l'appuntamento. Il servizio è stato attivato nelle sedi distrettuali della continuità assistenziale.

Al medico di medicina generale è anche necessario riferirsi ogni volta dopo un accesso al Pronto Soccorso, mostrandogli tutta la documentazione ivi prodotta: questo affinché egli ne sia compiutamente informato, abbia ad aggiornare la cartella clinica personale, possa dare la dovuta continuità alle cure spettanti al cittadino. Gli accertamenti effettuati in Pronto Soccorso, per quanto accurati, non possono intendersi come sostitutivi di un inquadramento medico completo. È perciò fondamentale che il paziente e/o i suoi familiari informino il proprio medico di medicina generale dell'avvenuto accesso al Pronto Soccorso, il quale ha appunto il compito di prendere in carico i pazienti in modo globale e completo.

DOCUMENTAZIONE INFORMATIVA PER L'UTENTE

In sala d'attesa l'utente può consultare:

- Scheda di *triage* riportante il significato dei codice colore appesa in sala d'attesa
- Indicazioni per gli accompagnatori dei pazienti in OBI
- La Carta dei Servizi
- Avvisi interni: avvertenze per donne in gravidanza e in allattamento, modalità di compartecipazione alla spesa sanitaria, sanificazione delle mani, informazioni per le vittime di violenza di genere
- Un *monitor* esplicativo dei flussi di attività che permette di visualizzare il numero di pazienti in visita e in attesa di visita in base al codice colore. Ogni paziente potrà controllare la propria attesa ricercando sul *monitor* il numero scritto sul braccialetto identificativo
- Organigramma
- Informazioni riguardanti il Servizio di Mediazione Culturale
- Informativa sul trattamento dei dati personali / dossier sanitario elettronico

IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per il 2024 l'UOC Pronto Soccorso di Legnago assume l'impegno di condividere la Carta dei Servizi con le Associazioni di Tutela dei cittadini e/o di Volontariato, al fine di favorire la partecipazione dei destinatari dei servizi offerti al processo di condivisione e comunicazione.

Questa carta dei servizi è stata condivisa con il Centro Antiviolenza Legnago Donna. Le referenti per il Percorso Violenza di Genere in Pronto Soccorso sono: Marta Bettonte e Franca Farinazzo.



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.beriti@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: 20 agosto 2024