

PRONTO SOCCORSO

Il Pronto Soccorso è un servizio dedicato all'emergenza-urgenza attivo 24h/24. L'accesso al PS può avvenire direttamente, tramite trasporto in ambulanza o per invio da parte del medico di famiglia o guardia medica.

TRIAGE

Le prestazioni di Pronto Soccorso sono erogate in base all'urgenza del caso, stabilita tramite la valutazione di segni e sintomi e la conseguente attribuzione del codice colore. Questo metodo, chiamato Triage, si basa su protocolli ben definiti e prevede un addestramento rigoroso degli operatori.

Gli infermieri di triage accolgono i pazienti all'ingresso utilizzando postazioni computerizzate, raccolgono i dati anagrafici, rilevano i parametri, valutano le condizioni cliniche e assegnano un codice di priorità:

● CODICE ROSSO

Paziente in immediato pericolo di vita, deve essere esaminato e stabilizzato.

● CODICE ARANCIONE

Rischio di compromissione delle funzioni vitali. Condizione con possibile rischio evolutivo o dolore severo e fattori di sofferenza attivati.

● CODICE AZZURRO

Condizione con bassa probabilità di evolutività e/o fattori di sofferenza e ricaduta sullo stato generale

● CODICE VERDE

Paziente affetto da una patologia non urgente che sarà presa in considerazione non appena il personale sanitario finirà di occuparsi dei casi con priorità maggiore.

● CODICE BIANCO

Paziente le cui condizioni non richiedono un intervento di Pronto Soccorso, che saranno quindi considerate con la priorità di normali attività ambulatoriali, e per le quali è richiesto il pagamento di un ticket.

All'atto dell'accettazione, il paziente riceve un foglio informativo che riporta il box visita assegnato dove avverrà la visita da parte del medico, oltre ad una breve spiegazione del significato dei codici colore.

Il personale medico/infermieristico può fornire informazioni a parenti o accompagnatori sempre nel rispetto della privacy e delle norme che regolano il consenso alle cure.

LE SALE VISITA DEL PRONTO SOCCORSO

- *Shock Room*: attivo h 24;
- *Box 1*: attivo h 24
- *Box 2*: attivo dalle ore 10.00 alle ore 20.00;
- *Box 3*: attivo dalle 8:00 alle 18:00;
- *Box 4*: attivo h 24.

Il PS è dotato di un'ampia sala d'attesa ove sono presenti servizi igienici e un distributore d'acqua. Inoltre vi è un'area dedicata ai pazienti pediatrici, decorata dal pittore Silvio Irilli e fornita di giocattoli, libri e televisore.

DOMANDE FREQUENTI

Cosa devo portare in PS?

Per accedere al PS occorre tessera sanitaria, un documento d'identità ed eventuale documentazione clinica rilevante. Si consiglia caldamente di non portare con sé oggetti di valore.

Quanto tempo devo aspettare?

L'accesso alle sale visita è determinato dal triage, l'afflusso non è prevedibile e dipende da molti fattori. Una volta effettuata la visita il paziente dovrà attendere l'esito di esami ematochimici/radiologici, nonché eventuali visite specialistiche.

Quanto dura la visita?

Dipende dalle condizioni cliniche del paziente. Ci vuole il tempo necessario per la raccolta dell'anamnesi, la rilevazione dei parametri, l'esecuzione dell'esame obiettivo, la raccolta di campioni per gli esami, e per le eventuali terapie. Le visite, anche le più rapide, devono essere accurate!

Quando riceverò le informazioni?

L'attività di PS è frenetica, ci sono tanti pazienti con diversi gradi di urgenza o emergenze imprevedibili. Le informazioni sono garantite a tutti appena possibile.

Perché ci sono persone che sono arrivate dopo e sono state visitate prima?

Dipende dall'attribuzione del codice di priorità. Ad intervalli regolari, tutti i pazienti in attesa vengono rivalutati dal personale che verifica l'andamento delle condizioni cliniche.

Informativa per i parenti/caregiver dei pazienti in Pronto Soccorso

È consentito l'accesso ad un accompagnatore per paziente fragile/con necessità di assistenza.

Gentili familiari,
Il nostro personale medico, infermieristico e OSS farà del suo meglio per fornire la migliore assistenza possibile al vostro caro.

Il tempo di attesa può variare a seconda della gravità della situazione e del numero di pazienti in attesa. Vi preghiamo di rimanere nel settore di attesa designato e di non lasciare l'ospedale senza avvisare il personale.

Informazioni utili

Per qualsiasi domanda o richiesta, potete rivolgervi al personale sanitario di sala o al personale medico e infermieristico durante la visita.

Vi preghiamo di non disturbare il personale infermieristico di triage, nè i pazienti in trattamento o in attesa di essere visitati.

Come aiutarci

- Fornite al personale tutte le informazioni necessarie sulla storia medica del paziente.
- Aiutate il paziente a rispondere alle domande del personale medico.
- Rispettate le regole dell'ospedale e le indicazioni del personale.
- Non utilizzare Barelle e Carrozine che sono ad uso esclusivo dei pazienti
- Indossate il braccialetto identificativo fornito dal personale di TRIAGE.

Importante: farmaci e alimentazione

- NON DATE FARMACI al paziente senza il permesso esplicito del personale sanitario
 - NON FORNITE CIBO O BEVANDE al paziente senza aver chiesto prima al personale se è consentito.
- Questo è importante per garantire la sicurezza e l'efficacia del trattamento.

Sicurezza e privacy

Vi preghiamo di rispettare:

- la privacy degli altri pazienti e del personale.

- eventuali norme igienico-sanitarie (mascherina se richiesta).

Si ricorda che è severamente vietato effettuare RIPRESE FOTOGRAFICHE e/o AUDIO/VIDEO.

Il mancato rispetto delle presenti norme o l'adozione di condotte che costituiscano disturbo o pericolo da parte dei visitatori/accompagnatori potrà determinare l'allontanamento immediato dai locali del Pronto Soccorso, disposto tramite l'intervento del personale di vigilanza GPG o l'eventuale intervento delle Forze dell'Ordine come da regolamento aziendale, per interruzione di pubblico servizio.

Grazie per la vostra collaborazione e comprensione.

**Come posso inviare un feedback?
(elogi, criticità, suggerimenti...)**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda (URP) è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 14.00 (mercoledì dalle 8.30 alle 17.00). Potete contattare l'URP al numero 03213733900 o inviare una mail all'indirizzo: relazioniesterne@maggioreosp.novara.it

Compila il questionario di gradimento:

**Medicina e Chirurgia d'Accettazione e
d'Urgenza****Pronto Soccorso**

Direttore: Prof. Mattia Bellan

*Coordinatore Assistenziale di Struttura:
Dott.ssa Federica Marzola*

Segreteria PS: *Antonella Schipani, Martina Ammirata*
☎ 03213733247 mecau.segre@maggioreosp.novara.it

Padiglione A Piano Terra