

STRUTTURA: DIREZIONE SANITARIA

Dirigente Responsabile: Sfogliarini Roberto

Responsabile del procedimento: Sfogliarini Roberto

Responsabile dell'istruttoria: Franzetti Maria Teresa

DELIBERAZIONE N. 322 DEL 17/05/2023

OGGETTO: PROGETTO ACCOGLIENZA IN PRONTO SOCCORSO

IL DIRETTORE GENERALE - RAMPONI IDA MARIA ADA

ASSISTITO DA:

DIRETTORE AMMINISTRATIVO: FICARELLI MAURIZIA

DIRETTORE SANITARIO: SFOGLIARINI ROBERTO

DIRETTORE SOCIOSANITARIO: MALTAGLIATI DIEGO

IL DIRETTORE GENERALE

Richiamate:

La LR 30/12/2009 n. 33 "Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità";

La DGR n. X/4496 del 10/12/2015 con la quale è stata disposta la costituzione dell'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale (ASST) di Crema;

La DGR n. XI/5204 del 07/09/2021 di nomina della Dr.ssa Ida Maria Ada Ramponi quale Direttore Generale della ASST di Crema;

Rilevato che il Responsabile del procedimento riferisce quanto segue:

VISTI:

- il Decreto del Presidente della Repubblica del 27/03/1992 "Atto di indirizzo e coordinamento alle Regioni per la determinazione dei livelli di assistenza sanitaria di emergenza";
- il Decreto del Ministro della Sanità del 15/05/1992 "Criteri e requisiti per gli interventi di emergenza";
- l'Accordo dell'11/04/1996 tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano sul documento "Linee-guida sul sistema dell'emergenza sanitaria" in applicazione del richiamato Decreto del Presidente della Repubblica del 27/03/1992;
- il Decreto del Ministro della Salute del 2/04/2015 n. 70 che tra gli altri delinea i criteri di riorganizzazione della rete dell'emergenza-urgenza;

VISTA la LR n. 33 del 30/12/2009 Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità;

RICHIAMATE le seguenti deliberazioni regionali finalizzate all'efficientamento dell'organizzazione dei Pronto Soccorso per garantire risposte adeguate e appropriate ai bisogni di salute del cittadino:

- DGR n. IX/1964 del 6/07/2011 "Soccorso sanitario extraospedaliero – aggiornamento dd.g.r. n. VI/37434 del 17.7.1998, n. VI/45819 del 22.10.1999, n. VII/16484 del 23.2.2004 e n. VIII/1743 del 18.1.2006";
- DGR n. X/4967 del 28/02/2013 "Riorganizzazione del sistema di emergenza urgenza in attuazione delle dgr n. IX/1964/2011 e n. IX/3591/2012 e determinazioni conseguenti";
- DGR n. X/2933 del 19/12/2014 "Determinazioni in merito al miglioramento dell'attività di soccorso e assistenza ai pazienti in condizioni cliniche di urgenza";
- DGR n. X/7406 del 20/11/2017 "Determinazioni in merito al potenziamento dell'attività di soccorso e assistenza ai pazienti in condizioni cliniche di urgenza";
- DGR n. XI/794 del 12/11/2018 "Determinazioni in merito al potenziamento dell'attività di soccorso e assistenza ai pazienti in condizioni cliniche di urgenza";
- DGR n. XI/2561 del 02/12/2019 "Determinazioni in merito al potenziamento dell'attività di soccorso e assistenza ai pazienti in condizioni cliniche di urgenza - annualità 2019-2020";
- DGR n. XI/2672 del 16/12/2019 "Determinazioni in ordine alla gestione del Servizio Sanitario e Sociosanitario per l'esercizio 2020" che ha recepito l'Accordo Stato Regioni del 1/08/2019 (Rep. Atti n. 143/CSR) avente ad oggetto: "Linee di indirizzo nazionali sul Triage intraospedaliero", "Linee di indirizzo nazionali sull'Osservazione Breve Intensiva" e "Linee di indirizzo nazionali per lo sviluppo del Piano di gestione del sovraffollamento in Pronto Soccorso";
- DGR n. XI/4078 del 21/12/2020 "Determinazioni in ordine all'attuazione dell'articolo 11 della legge regionale n. 22/2019 – costituzione dell'Agenzia regionale Emergenza Urgenza" che costituisce a far

Firmato digitalmente ai sensi della normativa vigente da: Direttore Generale, Direttore Amministrativo, Direttore Sanitario, Direttore Sociosanitario

data dal 1° gennaio 2021 la nuova Agenzia Regionale Emergenza Urgenza in attuazione delle disposizioni di cui alla legge regionale n. 22/2019;

- DGR n. XI/6168 del 28/03/2022 “Rete regionale dei Pronto Soccorso - determinazioni in merito al percorso di formazione in triage intraospedaliero”;
- DGR n. XI/6893 del 05/09/2022 “Approvazione del documento tecnico Interventi per l’efficientamento del flusso dei pazienti dal pronto soccorso”;
- DGR n. XI/6902 del 05/09/2022 “Determinazioni in merito all’organizzazione delle attese e alla prevenzione di atti di violenza a danno degli operatori sanitarie nel contesto del pronto soccorso”;

VISTA la DGR n. XI/7758 del 28/12/2022 “Determinazioni in ordine agli indirizzi di programmazione per l’anno 2023”;

VISTO il Piano strategico-operativo locale della ASST di Crema in preparazione e risposta ad una pandemia influenzale (PANFLU 2021-2023) o da un fattore x ignoto approvato in data 04/08/2022 che aggiorna ed integra le pianificazioni aziendali in materia di gestione del sovraffollamento del Dipartimento Area Emergenza Urgenza e del pronto Soccorso;

CONSIDERATO che nei momenti di maggiore affluenza di pazienti al Pronto Soccorso frequentemente il personale sanitario ha difficoltà a coniugare prestazioni tecnico professionali di alto livello con quelle relazionali in termini di tempo dedicato generando nell’utente la percezione di mancata presa in carico e di eccessiva attesa nelle informazioni ingenerando un impatto negativo sulla cittadinanza maggiore rispetto alla prestazione clinica assolta dai professionisti;

RAVVVISATA, pertanto, la necessità di dare al personale del pronto Soccorso un supporto per l’accoglienza e l’orientamento dell’utente fragile che accede alle strutture dell’emergenza/urgenza dell’ASST di Crema specialmente nei momenti di iperafflusso;

VISTO il progetto di accoglienza in Pronto Soccorso “Come posso aiutarti? Volontari in Pronto Soccorso” che si prefigge di offrire un servizio di prima accoglienza, informazione e orientamento all’utente, prevalentemente fragile, che accede alle strutture del Pronto Soccorso;

CONSIDERATO il ruolo del volontariato nella sua funzione complementare e sussidiaria al raggiungimento e al consolidamento della buona qualità, dell’efficienza dell’attività e della professionalità degli operatori nonché dell’appropriatezza e dell’umanizzazione dei servizi sanitari e sociosanitari;

RITENUTO pertanto di avvalersi di volontari con buone competenze relazionali e disponibilità all’accoglienza e all’ascolto per coadiuvare il personale sanitario nell’accoglienza delle persone che si presentano al Pronto Soccorso;

DATO ATTO che il presente provvedimento viene adottato su proposta del Direttore Sanitario che ne attesta la regolarità tecnica e la legittimità del provvedimento;

ATTESO che l’adozione del presente provvedimento non comporta oneri di carattere economico per l’Azienda;

ACQUISITO il parere del Direttore Amministrativo, Direttore Sanitario e del Direttore Sociosanitario per quanto di competenza così come previsto dall’art.3 del Decreto Legislativo 30.12.1992 n. 502 e successive modificazioni;

Firmato digitalmente ai sensi della normativa vigente da: Direttore Generale, Direttore Amministrativo, Direttore Sanitario, Direttore Sociosanitario

DELIBERA

- 1) di approvare il documento Progetto accoglienza in pronto soccorso “Come posso aiutarti? Volontari in Pronto Soccorso” finalizzato ad offrire un servizio di prima accoglienza, informazione orientamento all’utente, prevalentemente fragile, e ai familiari durante l’accesso e la permanenza nelle strutture dell’area emergenza e urgenza, allegato al presente atto quale parte integrante;
- 2) di dare mandato al Responsabile dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico di coordinare l’attività dei volontari in sinergia con il Coordinatore della UOC Pronto Soccorso;
- 3) di trasmettere il provvedimento per gli adempimenti di competenza a:
 - Ufficio Relazioni con il Pubblico;
 - Direzione Medica dei Presidi
 - Dipartimento Area Emergenza Urgenza;
 - UOC Pronto Soccorso;
 - Direzione delle Professioni Sanitarie e Sociosanitarie;
 - Dipartimenti aziendali;
- 4) di trasmettere al Collegio Sindacale il presente provvedimento ai sensi dell’art.3 ter D.Lgs. n. 502/1992 e s.m.i. e art. 12, comma 14, L.R. n. 33/2009 come modificata dalla L.R. n. 23/2015 e s.m.i.;
- 5) di dare atto che il presente provvedimento è immediatamente esecutivo, in quanto non soggetto a controllo della Giunta Regionale, ai sensi dell’art. 17, comma 6, della L.R. n. 33/2009 e s.m.i. e verrà pubblicato all’Albo pretorio on line sul sito istituzionale dell’Azienda ai sensi dell’art. 32 della Legge n. 69/2009.

IL DIRETTORE GENERALE

ATTESTAZIONE DI REGOLARITA' TECNICA

Il Responsabile del Procedimento attesta la regolarità tecnica e la legittimità della proposta sopra riportata

Data, 16/05/2023

Il Direttore di DIREZIONE SANITARIA

Sfogliarini Roberto

(firma elettronica apposta ai sensi del D.Lgs. n. 82/2005 e s.m.i.)

DIREZIONE SANITARIA

PROGETTO ACCOGLIENZA IN PRONTO SOCCORSO **“Come posso aiutarti? Volontari in Pronto Soccorso”**

SCOPO

Lo scopo è quello di offrire un servizio di prima accoglienza, informativa e di orientamento all'utente, prevalentemente fragile, che accede alle strutture del Pronto Soccorso.

INTRODUZIONE

Il paziente che si presenta in Pronto Soccorso è generalmente atteso dalla famiglia in spazi comuni dove la preoccupazione accomuna tutti e si amplifica se non gestita.

In questo contesto in modo particolare l'accoglienza è sempre un tempo di cura e di attenzione verso l'utente e soprattutto verso la famiglia che spesso vive barriere legate agli spazi, all'organizzazione e alla difficoltà degli operatori a gestire il tempo necessario per tale attività.

Il maggior numero di segnalazioni pervenute agli Uffici Relazione con il pubblico si verificano in seguito a criticità di ordine relazionale; frequentemente il personale sanitario ha difficoltà a coniugare prestazioni tecnico professionali di alto livello (triage, presa in carico...) con quelle relazionali. Le difficoltà segnalate da parte dei fruitori del Pronto Soccorso sono legate al poco tempo dedicato a tale attività, all'attesa nelle informazioni, alla percezione della mancata presa in carico di chi aspetta nelle sale di attesa dove il tempo ha una misura diversa; tutto questo produce un impatto estremamente negativo sulla cittadinanza, talvolta maggiore rispetto alla componente clinica assolta dai professionisti.

Uno degli aspetti più significativi è rappresentato dalla necessità di potenziare i servizi di accoglienza e informazione ai familiari, definendo l'accoglienza come quel processo relazionale che si realizza all'arrivo del paziente, affiancata ed integrata dalla funzione di valutazione della complessità assistenziale e che rappresenta il primo momento della presa in carico, nei confronti della quale le aspettative sociali e istituzionali sono elevate. La Direzione Strategica ritiene che siano obiettivi fondamentali le azioni di miglioramento organizzativo delle tematiche relazionali ad ampio raggio (pazienti, familiari, cittadini e interne al team).

OBIETTIVI E CONTENUTI

Il percorso finalizzato a migliorare la comunicazione e l'informazione fra operatori e cittadini, si pone, i seguenti obiettivi:

1. Accoglienza

- ricevere il cittadino in ascolto attivo, in apertura e disponibilità per rilevare i suoi reali bisogni;
- garantire una corretta e mirata informazione e orientamento al cittadino che accede ai servizi di Pronto Soccorso per limitare i disagi causati dal nuovo ambiente ed accedere alle prestazioni nella migliore maniera;
- dare informazione sui servizi offerti dall'Azienda e sulla loro modalità di accesso, promuovendo la consultazione di opuscoli e del front office virtuale (sito Web) dal quale scaricare moduli e ricevere informazioni aggiornate;
- raccogliere le richieste che non possono essere soddisfatte nell'immediato per poi dare una risposta in differita o inoltrarle al servizio preposto;
- accogliere le segnalazioni espresse dai cittadini al fine di migliorare l'accesso ai servizi;
- migliorare gli aspetti relazionali e di umanizzazione del servizio di accoglienza;
- potenziare il comfort nelle sale d'attesa;
- sostenere gli operatori sia al momento dell'accesso dell'utenza che durante il percorso sanitario in modo che l'attesa si riduca al minimo, dare la sensazione che a tutti venga posta massima attenzione;
- supervisionare il clima che si crea nelle sale di attesa favorendo la comunicazione dei bisogni degli utenti;



2. *Supporto, Orientamento e Continuità dei percorsi assistenziali*

- supportare il personale nelle varie attività amministrative e di supporto al back office;
- identificare in modo rapido le esigenze dell'utente indirizzandolo nel luogo appropriato;
- offrire supporto interlocutorio tra accompagnatore in attesa, paziente e personale sanitario;
- svolgere attività di raccordo tra i pazienti e i familiari in attesa svolgendo attività di informazione e orientamento proattivo nei loro confronti e a supporto del personale sanitario;
- fornire informazione di primo livello e di base in particolare per l'esplicitazione dei codici di triage;
- costituire il sensore della corretta circolazione delle informazioni tra le strutture ospedaliere (Pronto Soccorso, aree delle degenze, ambulatori, diagnostiche etc.), anche per la gestione logistica del percorso diagnostico terapeutico;
- essere di supporto, su indicazione dei medici e degli infermieri, utilizzando gli strumenti informatici messi a disposizione dell'Azienda, all'orientamento dei pazienti e dei loro familiari nel presidio ospedaliero;

3. *Accompagnamento*

- Accompagnare, se necessario o su richiesta, l'utente e gli accompagnatori in difficoltà al luogo in cui deve svolgere la prestazione (non sostituisce l'OSS o il personale addetto al trasporto);
- assicurare una presenza accanto alle persone che aspettano le cure e fornire notizie non sanitarie durante l'attesa;

4. *Informazione e educazione alla salute*

- aiutare il cittadino nell'utilizzo di strumenti, di sistemi elettronici e multimediali per l'ottenimento delle prestazioni nell'ottica della semplificazione delle procedure (es. pagamento ticket, utilizzo Totem, Carta Nazionale dei Servizi);
- incentivare il cittadino alla consultazione del Fascicolo Sanitario Elettronico e alla stampa dei referti attraverso i totem installati all'interno dei presidi ospedalieri;
- promuovere la conoscenza dei diritti e doveri in ambito di assistenza sanitaria;
- partecipare alle rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti sui servizi erogati, anche al fine di verificare l'impatto della presenza dei giovani del servizio civile nell'ambito del pronto soccorso;
- partecipazione alle campagne per la prevenzione e cura della salute o in occasione di particolari iniziative dell'Azienda rivolte alla cittadinanza;

5. *Pianificazione*

- reclutamento dei volontari, inquadramento, predisposizione della documentazione e materiale informativo (operatore PS e URP);
- formazione di supporto ai volontari per gli aspetti relazionali.

IL VOLONTARIO IN PRONTO SOCCORSO “Come posso aiutarti? Volontari in Pronto Soccorso”

La partecipazione del volontario alla attività di accoglienza, ascolto e supporto rappresenta un contributo fondamentale per il miglioramento della qualità del servizio.

Compiti del volontario in P.S.

Al volontario non è richiesta alcuna competenza in ambito medico/sanitario ma:

- buone competenze relazionali;
- disponibilità all'accoglienza e all'ascolto.

Cosa deve fare il volontario in P.S.:

1. rendersi disponibile all'ascolto dei pazienti e/o dei familiari con un atteggiamento accogliente;
2. essere da tramite tra: pazienti e familiari pazienti e personale sanitario familiari e personale sanitario;
3. dare informazioni sul servizio ed indicazioni logistiche;
4. garantire una corretta e mirata informazione e orientamento al cittadino che accede ai servizi di Pronto Soccorso per limitare i disagi causati dal nuovo ambiente ed accedere alle prestazioni nella migliore maniera;
5. accompagnare le persone che non necessitano di assistenza infermieristica agli ambulatori specialistici;
6. accogliere le segnalazioni espresse dai cittadini al fine di migliorare l'accesso ai servizi;
7. fornire informazione di primo livello e di base in particolare per l'esplicitazione dei codici di triage;
8. far comprendere ed accettare i tempi di attesa (a volte lunghi e stressanti),
9. spiegare ai familiari il tempo che occorre per un percorso diagnostico e di cura;
10. contenere l'ansia e ridimensionare le aspettative/pretese;
11. avvertire il personale sanitario se la situazione del paziente in attesa cambia rispetto alle condizioni di arrivo;
12. segnalare al personale i bisogni che i pazienti fanno presenti;
13. assistere e sostenere i familiari che attendono o hanno ricevuto notizie di situazioni gravi;
14. offrire piccoli servizi che possano rendere più accettabile la permanenza in P.S.;
15. essere presenza attenta, discreta e cosciente accanto al malato;
16. prestare particolare attenzione alle persone fragili (bambini, anziani, portatori di handicap), alle persone spaesate ed impaurite, alle persone straniere che non conoscono il funzionamento del servizio;
17. assicurare una presenza accanto alle persone che aspettano le cure e fornire notizie non sanitarie durante l'attesa;
18. indirizzare il cittadino ai competenti servizi/uffici per espletare le varie pratiche;
19. supportare il personale nelle varie attività amministrative e di supporto al back office;
20. incentivare il cittadino alla consultazione del Fascicolo Sanitario Elettronico.

Cosa può fare il volontario in P.S.:

- se richiesto dal personale entrare in sala visita e collaborare nello svolgimento di alcune attività.

Cosa non deve fare il volontario:

1. dare informazioni di carattere medico o dare giudizi sull'operato dei sanitari;
2. farsi coinvolgere nelle critiche sul servizio o le prestazioni;
3. non deve essere il difensore del paziente o del personale;
4. portare all'esterno situazioni vissute o raccontare di persone incontrate;
5. il volontario è tenuto al “Segreto Professionale”.