



A.S.L. TO3

Azienda Sanitaria Locale
di Collegno e Pinerolo

SEDE DI COLLEGNO
SEDE LEGALE PROVVISORIA
Via Martiri XXX Aprile, 30 - 10093 Collegno TO
Tel. 011.40171

SEDE DI PINEROLO
Stradale Fenestrelle, 72 - 10064 Pinerolo TO
Tel. 0121.2331

P.I./Cod. Fisc. 09735650013

COMUNICATO STAMPA

**ENORME INCREMENTO DEGLI ACCESSI AL PRONTO SOCCORSO
(DA 48 A 60.000 ALL'ANNO) – LA DIREZIONE DELL'ASL TO 3
CORRE AI RIPARI CON UN PROGETTO INNOVATIVO**

PRONTO SOCCORSO DI RIVOLI : CAPODANNO CON SORPRESA

DALL'INIZIO DEL NUOVO ANNO IMPORTANTI NOVITA' PER MIGLIORARE L'ACCOGLIENZA DI PAZIENTI E FAMILIARI: FRA LE INIZIATIVE UNA CORSIA PREFERENZIALE PER GLI ANZIANI (CODICE ARGENTO), IL COINVOLGIMENTO DEI VOLONTARI NELLE SALE D'ATTESA DEL PRONTO SOCCORSO, UNA SALA D'ATTESA PEDIATRICA CON TV, VIDEOREGISTRATORE, FASCIATOIO E SCALDATORE PER BIBERON, GIOCHI DONATI DAI DIPENDENTI - UN MONITOR CHE INDICA IL TEMPO DI ATTESA RESIDUA - ISTITUITA LA NUOVA FIGURA DEL RESPONSABILE DELL'ACCOGLIENZA DEI PAZIENTI

Nel corso degli ultimi anni, il Pronto Soccorso-DEA dell'Ospedale di Rivoli ha visto un notevole incremento di passaggi: infatti si è passati da circa **48.000** accessi nel 2003 ai **60.000** nel 2009 e le prestazioni sono aumentate da **274.795** nel 2003 a oltre **600.000** nel 2009.

Tale notevole incremento dell'afflusso, purtroppo non sempre appropriato, rischia a volte di creare disagi e problemi dovuti a vari fattori fra cui il sovraccarico di lavoro per gli operatori, il prolungarsi dei tempi di attesa specie per le situazioni meno gravi, la difficoltà da parte degli operatori nel riuscire sempre a



www.regione.piemonte.it/sanita



Sistema Sanitario Regionale del Piemonte

ASL TO3 - S.C. COMUNICAZIONE URP e RELAZIONI ESTERNE

Dirigente Responsabile Dott. Mauro Deidier – tel. 0121 235220 – fax 0121 235163 mdeidier@asl10.piemonte.it
URP sede Pinerolo: Str.le Fenestrelle n° 72 – 10064 Pinerolo – tel. 0121 235202 / 235221 – fax 0121 235163 urp@asl10.piemonte.it
URP sede Collegno: Via Martiri XXX Aprile n° 30 – 10093 Collegno – tel. 011 4017271/058 – fax 011 4017096 urp@asl5.piemonte.it

prestare la necessaria attenzione all'accoglienza ed alla costante informazione ai famigliari circa il decorso clinico dei propri cari ecc.

“ Troppo spesso si verifica quindi che ad un paziente vengano prestate in modo efficace tutte le cure necessarie ed il decorso clinico sia ottimale” sottolinea l'Ing. **Giorgio Rabino**, Direttore Generale ASL TO3 *“ ma che la famiglia esprima comunque disagio per aver atteso troppo senza informazioni o per la percezione di essere stati trascurati. Abbiamo quindi deciso di intervenire attraverso la messa a punto di un progetto innovativo e sperimentale di umanizzazione ed accoglienza articolato in numerose iniziative e attivo ufficialmente dal giorno di Natale 2010 “.*

Il progetto di accoglienza ed umanizzazione del pronto Soccorso DEA di Rivoli è stato messo a punto dalla Direzione Sanitaria del Presidio (**Direttore Sanitario Dr. Roberto Sacco e referente del progetto Dr. Davide Minniti con la attiva collaborazione dei Dirigenti medici e coordinatori Responsabili delle funzioni in ambito DEA /Pediatria/Rianimazione/Direzione Sanitaria fra cui Dr.ri Piolatto, Barberis, Ogliero, Isolato, Friolo, Giorello, Olivero**) e si articola su numerose iniziative:

IL PROGETTO

1) NASCE IL NUOVO “CODICE ARGENTO” - Viene attivata dall'inizio del nuovo anno una nuova Procedura di Triage dedicata ai pazienti ultrasettantenni che prevede un accesso facilitato ed un percorso veloce, nei seguenti casi:

- Quando il codice di gravità è verde (lieve gravità) ed è attribuito a persone di oltre 85 anni;
- Quando i pazienti di età superiore ai 70 anni presentano problematiche quali disabilità o mancanza di autonomia, disorientamento, problemi cognitivo-affettivi o semplicemente non siano accompagnati da alcuno, o ancora stato di malnutrizione o disidratazione (molto diffusa in estate); in tali casi viene assegnato un nuovo codice denominato **“argento”** che riduce significativamente i tempi di presa in carico e di cura.

2) NUOVA SALA D'ATTESA PEDIATRICA - E' stata realizzata in Pronto Soccorso una nuova sala di attesa dedicata ai piccoli pazienti seguiti dalla Pediatria. Tale iniziativa consente di evitare l'attuale promiscuità garantendo ai bimbi in arrivo un'area dedicata, che permetterà uno svolgimento più sereno dei servizi riservati ad un'utenza particolarmente sensibile; l'ambiente è confortevole con colori forti e materiali adeguati per finiture e arredi (in parte donati da “Io Bimbo”, in parte acquisiti con il contributo dei dipendenti ospedalieri) per superare il senso di ostilità e paura che l'ospedale può generare in loro; inoltre sono stati inseriti numerosi giocattoli (sempre donati dal personale interno) ed una Tv con videoregistratore per cartoni animati e filmati. Parimenti sarà utilizzato un bagno riservato, dotato di fasciatolo (ne sarà presente anche uno in sala d'attesa come punto di appoggio per i bimbi più piccoli) e di un apparecchio per scaldare o preparare il latte per i biberon o il cibo per il pasto dei piccoli pazienti. Tale servizio nella prima fase sperimentale sarà operativo dalle 9 alle 12 dal lunedì al venerdì, mentre a regime, nella fascia oraria 8,00 – 23,00 dal lunedì al venerdì, il sabato e la domenica in orario 8,00 – 21,00 grazie alla presenza di personale specializzato nella cura dei bambini.



www.regione.piemonte.it/sanita



Sistema Sanitario Regionale del Piemonte

ASL TO3 - S.C. COMUNICAZIONE URP e RELAZIONI ESTERNE

Dirigente Responsabile Dott. Mauro Deidier – tel. 0121 235220 – fax 0121 235163 mdeidier@asl10.piemonte.it
URP sede Pinerolo: Str.le Fenestrelle n° 72 – 10064 Pinerolo – tel. 0121 235202 / 235221 – fax 0121 235163 urp@asl10.piemonte.it
URP sede Collegno: Via Martiri XXX Aprile n° 30 – 10093 Collegno – tel. 011 4017271/058 – fax 011 4017096 urp@asl5.piemonte.it

3) MONITOR PER LE ATTESE, 2 TV, LA SITUAZIONE IN TEMPO REALE SU INTERNET ED UN INFERMIERE RESPONSABILE DELL'ACCOGLIENZA

- Parallelamente è stata ridisegnata la sala d'attesa del Pronto Soccorso con alcune migliorie; inoltre **da gennaio 2011**, oltre alla realizzazione di un ulteriore box di triage, che velocizzerà la presa in carico e la gestione del paziente, è stato definito un percorso di umanizzazione che prevede 3 Monitor TV LCD ed alcuni **monitor a parete che "istantaneamente" informeranno gli utenti sui tempi di attesa per ogni singolo codice di attribuzione** (e che in una seconda fase, dai mesi successivi, potranno essere consultati da casa o da qualunque postazione internet tramite il sito aziendale con cui si potrà avere un quadro completo della situazione attraverso la visualizzazione in tempo reale del numero di pazienti in fila, il loro codice e una scritta generica che sintetizza il grado di affollamento del Pronto soccorso).

A capo del percorso di accettazione del paziente ci sarà una nuova figura, il "*Gestore del Processo di Accoglienza*", una figura infermieristica con competenze specifiche che si occupa di seguire tutto il processo assistenziale dal punto di vista dell'accoglienza, (anche in collaborazione con il personale volontario di AVULSS o Cittadinanza attiva).

4) ARRIVANO I VOLONTARI - Il progetto di umanizzazione del pronto soccorso prevede inoltre il coinvolgimento dei volontari. Saranno infatti volontari dell'Associazione AVULSS, che già collaborano con l'Ospedale di Rivoli i primi volontari a svolgere tale servizio dopo aver seguito uno specifico corso di formazione. Qui i "facilitatori in sala d'attesa" dovranno occuparsi di accogliere e ascoltare i pazienti ed i loro familiari, accompagnandoli, se necessario, per gli esami e le visite di approfondimento diagnostico. Compito del volontario sarà dunque quello di lavorare sul dialogo e sull'ascolto e la sua attività dovrà essere svolta, in affiancamento al personale; quindi i volontari in particolare dovranno:

- fornire informazioni sul significato dei codici di accesso in DEA, dei motivi e dei tempi di attesa che spesso si verificano nelle strutture di emergenza;
- creare un tramite tra il paziente, i familiari e il personale sanitario;
- assicurare una presenza ai pazienti in attesa di cura, aiutandoli nelle necessità e prestando particolare attenzione alle persone sole.

IL RECENTE PERCORSO DI POTENZIAMENTO - L'ospedale di Rivoli dispone attualmente di una dotazione di circa 240 posti letto (230 ordinari e 10 D.H.), che nell'ultimo anno (2009) hanno effettuato circa 10.500 ricoveri ordinari, oltre 1.600 ricoveri in Day Hospital e circa 5.500 interventi chirurgici. E' al centro di un'area territoriale popolosa e negli anni ha fatto rilevare un costante incremento di attività in pronto soccorso come nelle attività di ricovero. Un'entità di prestazioni così elevata ha spesso creato difficoltà ed imposto una continua ricerca di finanziamenti e risorse professionali aggiuntive.

Il pronto soccorso è considerata un'area fortemente critica e costantemente affollata, sulla quale si è concentrata, da tempo, l'attenzione e gli sforzi della Direzione Aziendale.

Infatti, l'attuale progetto di umanizzazione ed accoglienza del Pronto Soccorso DEA di Rivoli fa seguito ad altri interventi di notevole miglioramento effettuati nell'ultimo biennio: sono state infatti create tre sezioni, una destinata all'area medica, una all'area chirurgica-ortopedica ed una all'area radiologica, tutte dotate di sala visita ed area accettazione; sono inoltre state raddoppiate postazioni di triage e creata un'area di "astanteria" con 14 posti letto. Dal punto di vista organizzativo è stata implementata la dotazione organica del personale del DEA, con un raddoppio dei medici internisti e la destinazione per 12 ore al giorno di un gastroenterologo, di un ortopedico e di un neurologo. Anche il restante personale sanitario è stato aumentato (30% in più come personale infermieristico e oltre il 100% per il personale ausiliario e di pulizia) .



www.regione.piemonte.it/sanita



Sistema Sanitario Regionale del Piemonte

ASL TO3 - S.C. COMUNICAZIONE URP e RELAZIONI ESTERNE

Dirigente Responsabile Dott. Mauro Deidier – tel. 0121 235220 – fax 0121 235163 mdeidier@asl10.piemonte.it
URP sede Pinerolo: Str.le Fenestrelle n° 72 – 10064 Pinerolo – tel. 0121 235202 / 235221 – fax 0121 235163 urp@asl10.piemonte.it
URP sede Collegno: Via Martiri XXX Aprile n° 30 – 10093 Collegno – tel. 011 4017271/058 – fax 011 4017096 urp@asl5.piemonte.it

Rivoli, 23 dicembre 2010.



www.regione.piemonte.it/sanita



Sistema Sanitario Regionale del Piemonte

ASL TO3 - S.C. COMUNICAZIONE URP e RELAZIONI ESTERNE

Dirigente Responsabile Dott. Mauro Deidier – tel. 0121 235220 – fax 0121 235163 mdeidier@asl10.piemonte.it
URP sede Pinerolo: Str.le Fenestrelle n° 72 – 10064 Pinerolo – tel. 0121 235202 / 235221 – fax 0121 235163 urp@asl10.piemonte.it
URP sede Collegno: Via Martiri XXX Aprile n° 30 – 10093 Collegno – tel. 011 4017271/058 – fax 011 4017096 urp@asl5.piemonte.it