

Carta dei Servizi

Accettazione e Pronto Soccorso - Santorso

Responsabile : GIULIA CASTIGLIONE

Coordinatore: ROBERTA LEPRE

Il Pronto Soccorso è l'Unità Operativa dedicata all'attività diagnostico-terapeutica per tutti i casi di urgenza ed emergenza sanitaria, ed è attivo 24 ore su 24.

È un servizio a disposizione dei cittadini, che possono contribuire al suo buon funzionamento cercando di accedervi solo quando hanno davvero bisogno di trattamenti urgenti, non differibili e non affrontabili da parte di altre strutture sanitarie (come per esempio il medico e pediatra di base, medico di Continuità Assistenziale, distretto e ambulatori specialisti).

L'accesso al Pronto Soccorso avviene infatti per decisione autonoma dell'utente, o per invio del Medico di famiglia o della Continuità Assistenziale (Guardia Medica), dello Specialista o con intervento del 118.

IL TRIAGE

All'arrivo in Pronto Soccorso si viene accolti da infermiere adeguatamente formato e viene assegnato un codice colore che indica la priorità alla visita medica. A parità di colore la priorità è data alle persone con disabilità gravi o anziani fragili. Abbiamo individuato un percorso definito "codice rosa" per le vittime di violenza.

Codice Rosso: Paziente molto critico, per cui si opera in condizioni di emergenza, con precedenza assoluta rispetto agli altri casi (alterazione delle funzioni vitali cioè stato di coscienza, respirazione, circolazione sanguigna)

Codice Arancione: Paziente con funzioni vitali normali, ma ad alto rischio evolutivo.

Codice Giallo: Paziente che non presenta alterazioni delle funzioni vitali, ma con un possibile rischio evolutivo.

Codice verde: Paziente che presenta disturbo o lesione non grave, con un alto grado di sofferenza. L'attesa può anche essere prolungata

Codice bianco: Paziente con un disturbo o una lesione non grave e con sofferenza lieve. L'attesa potrà prolungarsi molto.

La prestazione di Pronto Soccorso si chiude con il ricovero o con la dimissione. Con la dimissione viene fornito il verbale di Pronto Soccorso, che contiene tutte le informazioni emerse nel corso della prestazione stessa. Nel verbale è indicato anche il codice colore alla dimissione. In base al Dgr n. 1315 del 12/8/2014 i codici di triage d'accesso verde e bianco sono soggetti al pagamento di ticket (tranne nei casi selezionati citati nella stessa Dgr). Alla dimissione vanno richieste le certificazioni INPS e INAIL, le ricette per accertamenti e farmaci prescritti devono essere rilasciate dal medico specialista prescrivente.

OBI (Osservazione Breve Intensiva)

Il Pronto Soccorso dispone anche di un'Unità di Osservazione Breve dotata di letti (6 postazioni sono provviste di monitor), per la stabilizzazione, la definizione diagnostica e il completamento di terapie in pazienti clinicamente stabili, che presentino patologie risolubili in un breve lasso temporale tra le 4 e le 48h (come ad esempio traumatismi, disionie, scompensi cardiaci non gravi, episodi sincopali).

Quest'area non è dedicata al collocamento di pazienti in attesa di ricovero in altre unità operative e/o altre strutture.

In OBI è presente 24 ore su 24 personale infermieristico appositamente dedicato, componente della équipe del Pronto Soccorso; vi è inoltre un medico di riferimento che svolge attività in OBI e in ambulatorio di Pronto Soccorso nell'arco delle 24 ore. Il **Pronto Soccorso** è dedicato all'attività diagnostico-terapeutica d'urgenza ed emergenza sanitaria.

Il Servizio risponde al bisogno di urgenza, pertanto è necessario farne ricorso solo in caso di trattamenti urgenti, non differibili e non affrontabili da parte di altre strutture sanitarie dell'Ulss 7 (medico di famiglia e pediatra, guardia medica, distretto e ambulatori specialisti).

OBI (osservazione breve intensiva): il Pronto Soccorso dispone di letti (6 postazioni sono provviste di telemetria) per la stabilizzazione, la definizione diagnostica e il completamento di terapie in pazienti clinicamente stabili, che presentino patologie risolubili in un breve tempo. Tempi di degenza: 4 -48 ore.

In OBI è presente 24 ore su 24 un infermiere dedicato dell'équipe del Pronto Soccorso. La dimissione dall'OBI comporta un'automatica esenzione dal ticket di Pronto Soccorso.

Contatti

Dove siamo

Ospedale di Santorso, Via Garziere, 42 Santorso (VI).

NON SI ACCEDE DALL'INGRESSO PRINCIPALE (scalinata). Il triage è situato subito all'accesso del Pronto Soccorso.

Pronto Soccorso scala C, piano terra

Carta dei Servizi

Accettazione e Pronto Soccorso - Santorso

Responsabile : GIULIA CASTIGLIONE

Coordinatore: ROBERTA LEPRE

OBI (osservazione breve intensiva) scala C, piano terra, indicazione OBI

Come contattarci

EMERGENZA: [118](tel:118) (risponde la centrale Operativa 118 provinciale)

Pronto Soccorso Tel. [0445 571021](tel:0445571021) (triage) o tramite **centralino** [0445 751111](tel:0445751111).

Il Pronto Soccorso non fornisce consigli telefonici.

Se ci sono necessità di tipo amministrativo è possibile contattarci alla mail segreteria.pssantorso@aulss7.veneto.it

Orari

Orario struttura

lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	domenica
00:00-23:45	00:00-23:45	00:00-23:45	00:00-23:45	00:00-23:45	00:00-23:45	00:00-23:45

Il Pronto Soccorso è dedicato all'attività diagnostico-terapeutica d'urgenza ed emergenza sanitaria, funzionante 24 ore su 24.

In Pronto Soccorso è possibile essere accompagnati da un familiare/assistente. Numeri superiori rischierebbero di non garantire adeguati spazi a tutta l'Utenza. In genere la visita medica negli ambulatori si svolge in presenza del solo Utente maggiorenne capace di intendere e volere salvo non vi sia espressa richiesta di co-presenza di un familiare/assistente da parte dello stesso Utente o in caso di disabilità mentale o età inferiore a 18 anni.

Informazioni su cure e assistenza

E' possibile chiedere informazioni o appuntamento al Direttore previa richiesta via mail a

segreteria.pssantorso@aulss7.veneto.it.

Non abbiamo al momento una segreteria nè uno sportello amministrativo.

Può rivolgersi all'infermiere di area e al medico che ha preso in cura lei o il suo familiare.

Nel Pronto Soccorso l'erogazione di pasti è prevista solo per l'area OBI (6 letti) con pasti previsti alle ore 8, 12 e 18.

Accesso

ENTRATA

Si accede Presentandosi personalmente allo sportello di accettazione, con proposta del Medico Curante o della Guardia Medica, oppure con mezzi sanitari del SUEM 118.

Triage: all'arrivo in Pronto Soccorso si viene accolti da infermieri adeguatamente formati e viene assegnato un codice colore che indica la priorità alla visita medica stratificata in cinque livelli in base a rischio evolutivo e sofferenza.

- **Codice Rosso:** Paziente molto critico, per cui si opera in condizioni di emergenza, con precedenza assoluta rispetto agli altri casi
- **Codice Arancione:** Paziente con funzioni vitali normali, ma ad alto rischio evolutivo.
- **Codice Giallo:** Paziente che non presenta alterazioni delle funzioni vitali, ma con un possibile rischio evolutivo..
- **Codice verde:** Paziente che presenta disturbo o lesione non grave, con un alto grado di sofferenza. L'attesa può anche essere prolungata
- **Codice bianco:** Paziente con un disturbo o una lesione non grave e con sofferenza lieve. L'attesa potrà prolungarsi molto.

Ci sono percorsi preferenziali per soggetti disabili, per i minori e per le vittime di violenza. Sono stati predisposti



Carta dei Servizi

Accettazione e Pronto Soccorso - Santorso

Responsabile : GIULIA CASTIGLIONE

Coordinatore: ROBERTA LEPRE

percorsi di Fast Track ginecologico, oculistico, ORL, pediatrico e chirurgico per indirizzare direttamente allo specialista problematiche di minore entità.

ATTENZIONE: l'uso improprio del Servizio genera sovraffollamento e disagi, poiché distrae risorse assistenziali alle reali urgenze, come pure l'utilizzo inopportuno (tramite chiamata al 118) delle ambulanze.

L'accesso in Pronto Soccorso non è prenotabile salvo eccezioni (per esempio rientri con accordi specifici per approfondimenti o rivalutazioni).

Per facilitare le procedure di registrazione e l'inquadramento diagnostico è utile portare con sé:

- Carta di identità/ tessera sanitaria
- Eventuale certificato di esenzione dalla spesa sanitaria
- Elenco dei farmaci assunti in terapia cronica e/o di recente
- Lettere di dimissione ospedaliera o esami clinici recenti e/o scheda di accesso compilata dal proprio medico curante

Si raccomanda di non tenere in ospedale gioielli, oggetti di valore e rilevanti somme di denaro. La struttura non si assume la responsabilità per smarrimenti/furti.

SERVIZI

Volontari AVO

I volontari AVO svolgono accoglienza presso la sala d'attesa del Pronto Soccorso e possono fornire generiche informazioni di carattere non sanitario agli Utenti.

Volontari della CROCE ROSSA ITALIANA

I volontari della Croce Rossa svolgono accoglienza presso la sala d'attesa, possono fornire informazioni di carattere non sanitario agli Utenti e possono trasportarli per eseguire accertamenti in altre sedi dell'Ospedale. Possono altresì essere presenti in tutte le aree del Pronto Soccorso di Santorso e sul servizio di ambulanze in affiancamento al personale infermieristico come addestramento formativo. Gli stessi volontari forniscono in orario serale (18-24) feriale ed in orario festivo 8-24 un servizio di trasporto a domicilio per pazienti allettati; questo servizio è gestito tramite Centrale Operativa 118 di Vicenza.

Tirocinanti in ambito medico/infermieristico

Nel Pronto Soccorso possono essere presenti anche tirocinanti di varia estrazione (studenti di infermieristica o di medicina, medici in formazione specialistica nel loro training formativo in Emergenza) che affiancano il personale medico o infermieristico nelle loro attività.

Servizi di supporto

- distributore automatico di bevande calde, fredde e snacks
- bar e ristorante per degenti e visitatori al primo piano (a destra della hall nell'ingresso principale dell'Ospedale Santorso)
- edicola, parafarmacia, sanitaria al primo piano

Spiritualità

Per i cattolici è disponibile una Cappella al Primo Piano. Messa alle ore 7:30 nei giorni feriali e alle 9:00 nei giorni festivi.

SICUREZZA E REGOLE DI COMPORTAMENTO

- Il cellulare, in modalità silenziosa, può essere usato solo in sala d'attesa o per telefonate in caso di effettivo bisogno di urgenti comunicazioni coi familiari. E' vietato l'uso del cellulare negli ambulatori e nelle aree di stazionamento all'interno del Pronto Soccorso per la possibile interferenza con gli apparecchi elettromedicali.
- E' assolutamente vietato fumare all'interno dell'ospedale; all'esterno è ammesso nelle apposite aree vicino all'ingresso del Pronto Soccorso.
- Non è permesso il consumo di bevande alcoliche.
- Per uscire dal Pronto Soccorso chiedere all'infermiere in servizio; è vietato uscire dall'ospedale senza comunicarlo al personale sanitario che lo ha in carico. L'abbandono in corso di accertamenti porta ugualmente al pagamento del ticket.



Carta dei Servizi

Accettazione e Pronto Soccorso - Santorso

Responsabile : GIULIA CASTIGLIONE

Coordinatore: ROBERTA LEPRE

Lavaggio delle mani. Per evitare le infezioni è indispensabile che lavi spesso le mani e sempre dopo l'uso dei servizi igienici.

Riconoscere gli operatori

Medici = divisa* bianca oppure camice bianco

Medici 118= pile e pantaloni blu polo bianca e giacca gialla con stemma SUEM 118

Infermieri coordinatori = divisa* bianca+ taschino verde

Infermieri = divisa* bianca+ taschino blu / polo bianca

Infermieri di 118 = pile e pantaloni blu polo bianca e giacca gialla con stemma SUEM 118

Operatori Socio Sanitari - OSS = divisa* bianca+ taschino giallo

Studenti Infermieristica = divisa* bianca+ taschino rosso

Assistenti di sala= camice bianco

Volontari della Croce Rossa= divisa rossa

* La divisa è formata da casacca e pantaloni

CONSENSO E RISERVATEZZA

Consenso al trattamento Al momento del triage le verrà richiesto il consenso al trattamento dei dati personali nel rispetto della legge sulla privacy e la possibilità di informare il suo medico.

Riservatezza All'ingresso le sarà chiesto di indicare nome e recapito della persona autorizzata a ricevere informazioni sulla sua salute. Avvisi parenti ed amici che il personale sanitario non può informarli sulla sua salute senza esplicita autorizzazione.

Equipe

CASTIGLIONE GIULIA - Medico

LEPRE ROBERTA - Infermiere

BAFFA VALERIA - Medico

BUSATO TIZIANO - Medico

CAROTENUTO GIULIA - Medico

GALLO ANTONIO - Medico

GIANNICO GIUSEPPE - Medico

MAZZOTTA CATERINA - Medico

MENEGAZZO CARLA - Medico

ORCIUOLI MARCO - Medico

Inoltre

Privacy

Note sulla privacy

È fatto esplicito divieto a pazienti e familiari di fotografare o riprendere in video persone/ambienti all'interno della struttura senza aver chiesto e ottenuto preventiva autorizzazione dalla Direzione Medica e liberatoria dai soggetti interessati. A tutela della privacy dei pazienti e dei loro familiari non verrà fornita alcuna informazione personale per via telefonica.

Consenso al trattamento

Il medico la informerà sulla malattia e sulla cura e chiederà di firmare il consenso per attuare terapia ed accertamenti diagnostici. Informi il medico su farmaci assunti dal paziente, anche naturali, uso di contraccettivi orali e presenza di allergie.

Riservatezza

All'ingresso le sarà chiesto di indicare nome e recapito della persona autorizzata a ricevere informazioni sulla salute



Carta dei Servizi

Accettazione e Pronto Soccorso - Santorso

Responsabile : GIULIA CASTIGLIONE

Coordinatore: ROBERTA LEPRE

del paziente. Avvisi parenti ed amici che il personale sanitario non può informarli sulla salute del paziente senza esplicita autorizzazione.

Entrata e permanenza

Regole di comportamento

Spazi comuni: utilizzi gli spazi a disposizione nel rispetto degli altri utenti. Mantenga basso il volume della voce. Il cellulare, in modalità silenziosa, può essere usato solo per telefonate durante le degenze e in caso di effettivo bisogno, ma non quando il personale sanitario lavora nella stanza di degenza o mentre lei è sottoposta ad accertamenti o visite.

E' assolutamente vietato fumare all'interno dell'ospedale; all'esterno è ammesso nell'apposita area vicino all'ingresso e al Pronto Soccorso.

Non è permesso il consumo di bevande alcoliche.

Comunichi al personale se deve uscire dal Servizio prima della conclusione della prestazione.

Lavaggio delle mani ed igiene ambientale

Per evitare le infezioni è indispensabile che lavi le mani sempre dopo l'uso dei servizi igienici. Inviti anche i suoi familiari a farlo.

Per facilitare l'igiene e gli interventi di pulizia tenga in ordine il suo comodino e depositi i suoi effetti personali (soldi, portafogli, cellulare) nell'armadietto chiuso a chiave.

Riconoscere gli operatori

Medici = casacca e pantaloni bianchi oppure camice bianco

Infermieri coordinatori = divisa* bianca+ taschino verde

Infermieri = divisa* bianca+ taschino blu

Tecnici Sanitari di Radiologia Medica = divisa bianca* + taschino grigio

Operatori Socio Sanitari - OSS = divisa* bianca+ taschino giallo

Studenti Infermieristica = divisa* bianca+ taschino rosso

Personale di segreteria = camice bianco

*La divisa è formata da casacca e pantaloni

Servizi

Volontari AVO

I volontari svolgono accoglienza all'interno dell'ospedale e attività di assistenza in alcuni reparti.

Servizi di supporto

Spiritualità

Per i cattolici è disponibile una Cappella al Primo Piano. Messa alle ore 7:30 nei giorni feriali e alle 9:00 nei giorni festivi.

Servizi di confort

- distributore automatico di bevande calde, fredde e snacks
- bar e ristorante per degenti e visitatori
- edicola, parafarmacia, sanitaria