

## **CARTA DEI SERVIZI PRONTO SOCCORSO GENERALE**

**Ospedale Santa Maria della Scaletta - Via Belpoggio, Imola - Piano rialzato - centralino: 0542 662111**

*Gentilissim\*, benvenut\*.*

*Con questa carta vogliamo presentare il Pronto Soccorso, l'organizzazione dell'assistenza e gli impegni che ci assumiamo per garantire assistenza di qualità. Chiediamo di collaborare con senso di responsabilità e rispetto reciproco, in linea con i principi del Patto di Qualità. Il Pronto Soccorso è pensato per rispondere alle emergenze ed ai problemi di salute che non possono essere risolti dalla Medica e dal Medico di Medicina Generale, dal/dalla Pediatra di Libera Scelta, dal personale Medico della Continuità Assistenziale (Guardia Medica) o del Centro di Assistenza e Urgenza.*

*Usare correttamente queste strutture aiuta a garantire un servizio migliore per tutti.*

### **Direttore dell'Unità Operativa Complessa di Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza**

Dr Rodolfo Ferrari - mail: r.ferrari@ausl.imola.bo.it

### **Coordinatrice Assistenziale Infermieristica di Pronto Soccorso**

Roberta Minardi - mail: caposala.ps@ausl.imola.bo.it

### **ACCETTAZIONE e TRIAGE – PRIORITÀ DI ACCESSO ALLA VISITA**

Un'Infermiera o un Infermiere adeguatamente formata/o accoglie la persona e ne valuta la condizione. Questa fase, chiamata triage, serve a definire la priorità di accesso alla visita medica in base alla urgenza del bisogno e non all'ordine di arrivo.

In casi selezionati, a minore urgenza e che riguardano una sola specialità, dove indicato e nelle fasce orarie di disponibilità, la persona può essere inviata direttamente all'area della disciplina specialistica competente (Ortopedia, Ostetricia e Ginecologia, Pediatria, ambulatori Specialistici di cosiddetto "fast track" Oculistico, Otorinolaringoiatrico Chirurgico, Urologico).

Tutte le persone vengono prese in carico fin dall'ingresso e per tutta la permanenza in Pronto Soccorso.

**Codice ROSSO:** Emergenza. La persona è in pericolo di vita e necessita di intervento immediato.

**Codice ARANCIONE:** Urgenza importante. Condizione potenzialmente grave che richiede valutazione e assistenza tempestive.

**Codice AZZURRO:** Urgenza differibile - persona fragile. Condizioni stabili, con fragilità fisica, psicologica o sociale, o dolore significativo, che richiedono attenzione entro minor tempo rispetto ai codici verdi.

**Codice VERDE:** Urgenza minore. Problema di salute non grave, in condizioni cliniche stabili.

**Codice BIANCO:** Non urgente. Condizione che non presenta caratteristiche di urgenza. Sarà presa doverosamente in carico, ma in situazioni come questa ci si potrebbe rivolgere più opportunamente al/la proprio/a Medico/a di famiglia o al CAU (Centro di Assistenza e Urgenza).

### **GLI SPAZI DEL PRONTO SOCCORSO**

Il Pronto Soccorso Generale è articolato nelle seguenti aree:

1. Accettazione e triage; Sale di attesa e aree di osservazione temporanea 2. Ambulatori di visita (settori Alfa e Beta) 3. Sale di emergenza (settori Alfa e Beta) 4. Area di Osservazione Breve Intensiva (OBI) 5. Posto di Polizia

### **REGOLE ORGANIZZATIVE**

#### **Accompagnatori**

È consentito l'accesso a un solo accompagnatore per ogni persona in cura, salvo diverse indicazioni del personale in servizio. In presenza di più accompagnatori, le persone eccedenti sono invitate ad attendere all'esterno della sala d'attesa, nell'area dedicata in prossimità della rampa di ingresso pedonale.

#### **Utilizzo del parcheggio di Pronto Soccorso**

In prossimità dell'ingresso del Pronto Soccorso è disponibile un parcheggio riservato all'accompagnamento delle persone che necessitano di cure. Si raccomanda di utilizzarlo esclusivamente per le operazioni di carico e scarico della persona che deve accedere al servizio di emergenza. In caso di necessità, è possibile sostare fino a un massimo di 7 ore con apposito permesso rilasciato al Triage. Il veicolo deve comunque essere spostato appena possibile nei parcheggi gratuiti nelle vicinanze.

### **TRASPARENZA**

È necessario presentare la Tessera Sanitaria per una corretta identificazione: si tratta di un passaggio fondamentale per garantire la sicurezza delle cure e l'appropriatezza del percorso assistenziale.

Al termine del percorso, tutte le persone ricevono un verbale medico che riassume quanto effettuato, con inquadramento diagnostico e indicazioni terapeutiche. La documentazione originale, firmata digitalmente dal personale medico di Emergenza-Urgenza, viene consegnata direttamente alla persona visitata. I dati vengono conservati negli archivi aziendali, in formato digitale e cartaceo, nel rispetto delle norme vigenti, per garantirne sicurezza e consultazione.

### **RISERVATEZZA**

Per garantire la privacy, anche se il Triage è per sua natura un'area aperta, è disponibile una stanza riservata dove effettuare le prime prestazioni assistenziali e gestire le informazioni più delicate.

L'accesso alla documentazione informatica è riservato solo al personale sanitario del Pronto Soccorso Generale e agli specialisti, debitamente autorizzati. L'accesso avviene tramite credenziali personali e riservate, tracciabili e periodicamente aggiornate, per garantire la sicurezza dei dati.

Se non si desidera che altre persone vengano a conoscenza del proprio accesso al Pronto Soccorso, è possibile segnalarlo subito in fase di Triage, chiedendo che venga inserita una specifica indicazione nella cartella informatizzata.

Come previsto dall'articolo 13 del Regolamento U.E 2016 / 679, le informazioni sulla protezione e sul trattamento dei dati personali delle persone assistite, da parte dell'Azienda USL di Imola, sono disponibili nel sito dell'Azienda [www.ausl.imola.bo.it](http://www.ausl.imola.bo.it) – Sezione "Policy Privacy e protezione del dato personale", o anche in copia per la visione ed il ritiro presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico in V.le Amendola, 8 - Imola, e, infine, presso le portinerie di tutti i presidi dell'Azienda USL di Imola.

### **SICUREZZA DELLE CURE E QUALITÀ DELL'ASSISTENZA**

La sicurezza dei pazienti rappresenta una priorità fondamentale.

La collaborazione attiva di pazienti e familiari, attraverso il rispetto delle indicazioni e la comunicazione con il personale, contribuisce a rendere il percorso di cura più sicuro ed efficace. L'Ausl di Imola garantisce il proprio impegno a mantenere un ambiente di cura sicuro, trasparente e orientato alla persona. Il Servizio è impegnato quotidianamente ad offrire cure efficaci, appropriate e sicure, adottando pratiche basate su evidenze scientifiche e promuovendo una cultura orientata alla prevenzione degli errori e al miglioramento continuo. L'organizzazione e la pianificazione delle attività garantiscono una presa in carico e una gestione del caso clinico in ogni fase del percorso.

### **COMPARTICIPAZIONE ALLA SPESA DA PARTE (TICKET)**

La Delibera di Giunta della Regione Emilia-Romagna n. 1189 del 24/6/2024 stabilisce puntualmente i criteri di compartecipazione alla spesa per prestazioni erogate dal Pronto Soccorso. Il personale medico d'Emergenza-Urgenza, al momento della consegna del verbale di Pronto Soccorso alla persona, consegna il modulo per il pagamento del ticket, qualora dovuto. L'avviso di pagamento del ticket è anche notificato sull'APP IO per coloro che hanno scaricato l'applicazione. Il pagamento del ticket deve avvenire entro 30 giorni, presso il CUP, le casse automatiche o online. Le persone straniere possono chiedere informazioni all'Ufficio Spedalità, che si trova al piano terra dell'Ospedale Santa Maria della Scaletta, vicino al CUP e alla Cassa.



Inquadrare il QR Code per ulteriori dettagli e informazioni specifiche.

### **IL PATTO DELLA QUALITÀ**

#### **Garanzie dell'Unità Operativa di Pronto Soccorso - Osservazione Breve Intensiva**

- Rispetto della dignità personale: privacy, genere, convinzioni religiose, origini razziali ed etniche con possibilità di interazione con la/il mediatrice/ore culturale
- Professionalità del personale sanitario mediante formazione continua
- Cortesia, disponibilità ed attenzione nei rapporti interpersonali
- Impegno di controllo globale dal punto di vista clinico-assistenziale, organizzativo ed igienico sanitario
- Accettazione e triage delle persone effettuati da personale infermieristico formato, secondo protocolli aggiornati e definiti.
- Assistenza di primo intervento di stabilizzazione delle funzioni vitali ed accertamenti diagnostici, in collaborazione con i centri di riferimento in ambito regionale per le varie tipologie di emergenza
- Osservazione clinica adeguata, ricovero nelle Unità Operative appropriate o dimissione al domicilio con indicazioni alla Medica o al Medico di Medicina Generale
- Chiarezza e completezza delle informazioni sullo stato di salute

#### **Doveri delle persone ricoverate e delle famiglie**

- Rispetto delle altre persone degenti
- Rispetto delle professioniste e dei professionisti e del loro lavoro
- Rispetto delle regole organizzative
- Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi
- Rispetto dei divieti (fumo, rumore, disturbo, etc.)
- È vietato l'uso di qualunque dispositivo (per esempio videotelefono, tablet, macchina fotografica, ecc...) per la raccolta e la diffusione di immagini, suoni e video delle persone presenti nelle strutture aziendali. L'uso improprio e la diffusione non autorizzata di informazioni e foto lesive dell'immagine dell'Azienda e della riservatezza dei terzi oltre che delle professioniste e dei professionisti aziendali può comportare responsabilità a carico di chi li realizza o li diffonde.
- Al momento dell'ingresso in Pronto Soccorso è importante segnalare la presenza di protesi dentarie e/o apparecchi acustici. Se non si dispone di un contenitore personale, ne verrà fornito uno. Il contenitore, così come le protesi, resta sotto la responsabilità della persona ricoverata e delle persone di riferimento. Le persone di famiglia e i caregiver di persone anziane o con disturbi cognitivi sono invitate a prestare particolare attenzione alla corretta gestione di questi dispositivi. Anche altri ausili personali (ad esempio occhiali) devono essere custoditi con cura dalla persona assistita e dalle persone di riferimento.
- È necessario informare sempre il personale nel caso si intenda lasciare temporaneamente o definitivamente i locali del Pronto Soccorso, anche per brevi periodi, concordandolo preventivamente ed eccezionalmente con la Medica o il Medico e con il personale infermieristico in servizio.

#### **Segnalazioni (suggerimenti, reclami, elogi, sicurezza degli ambienti e delle cure)**

l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), il Comitato Consultivo Misto (CCM) ed il Servizio Qualità Aziendale sono garanti del monitoraggio sulle segnalazioni, della promozione delle azioni di miglioramento e della verifica del gradimento della degenza attraverso le segnalazioni e gli elogi pervenuti.

URP e CCM si trovano presso la Casa della Comunità di Imola, Viale Amendola, 8, Imola, tel. 0542 604121; fax 0542 604247; e-mail: [urp@ausl.imola.bo.it](mailto:urp@ausl.imola.bo.it).