



Entro 90 giorni dalla pubblicazione della delibera ciascuna Azienda deve predisporre un progetto aziendale per la gestione delle attese in Pronto Soccorso basato sulle Linee Guida approvate dalla Giunta Regionale

### **Finalità**

- Miglioramento della soddisfazione dell'utente
- Valorizzazione della funzione degli operatori del PS
- Creazione di un ambiente più sereno e controllato
- Riduzione tempi d'attesa derivanti da percorsi inadeguati e inefficienze



- Cura degli spazi, dell'illuminazione, della climatizzazione, dei colori
- Scelta e collocazione degli arredi
- Disponibilità di riviste, giornali, libri
- Segnaletica adeguata e multilingue
- Prese elettriche per ricarica apparecchi, disponibilità di wi-fi
- Punto d'acqua, distributori automatici



- Cartellonistica multilingue
- Opuscoli informativi multilingue
- Monitor che illustri l'attività in corso nel PS



- Punto di accesso con barelle e carrozzine, sorvegliato dal personale
- Area di triage con adeguate caratteristiche di riservatezza
- Identificazione dei familiari/accompagnatori
- Presenza costante dell'accompagnatore per i minori e i pazienti *non-competent*
- Gestione immediata del dolore



- Rivalutazione periodica dei pazienti in attesa
- Informazioni sull'iter dei pazienti in ambulatorio agli accompagnatori in attesa
- Colloquio finale con il medico al termine dell'accesso
- Servizio di interpretariato e mediazione culturale
- Assistente di sala:

Operatore Socio Sanitario o volontario con percorso formativo su temi di relazione e comunicazione, gestione dei conflitti, privacy, organizzazione dell'ospedale



- Trasferimento degli accessi per medicazioni successive ad altre strutture
- I pazienti con richiesta di accertamenti specialistici urgenti accedono direttamente al reparto/ambulatorio senza transito per il PS
- Fast-Track: invio diretto al reparto per i quadri mono-specialistici, come la gravidanza
- Chiusura dell'accesso Fast-Track da parte dello specialista, senza ritorno in PS
- Medico referente che per ciascun turno sorveglia il flusso dei pazienti
- Paziente che necessita di ricovero accolto in reparto appena terminati gli accertamenti di PS