



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