

Istituto per la Sicurezza Sociale
Ospedale di Stato Rep. San Marino

UNITA' OPERATIVA

Pronto Soccorso
Degenza Breve



CARTA DEI SERVIZI GUIDA AL CITTADINO

Servizi Forniti:

Reparto operativo 24 ore su 24.

Servizi di assistenza ospedaliera in emergenza-urgenza al paziente che giunge in pronto soccorso. Diagnosi, trattamento e stabilizzazione del paziente per vari livelli di criticità.

Osservazione breve intensiva di patologie per cui è prevedibile la conclusione dell'iter diagnostico ed il primo trattamento in media entro 72 ore.

Servizio di emergenza territoriale.

Servizio di guardia medica ospedaliera.

Il PRONTO SOCCORSO nel suo percorso storico è stato di fatto la porta d'ingresso dell'ospedale con la caratteristica ben precisa di essere aperto 24 ore su 24. Vi transitavano tutti i malati per essere successivamente inviati nei reparti ospedalieri. Il personale medico non sempre dedicato eseguiva prestazioni pluridisciplinari che rivestivano carattere di urgenza e dopo un "orientamento diagnostico" inviava il malato in uno specifico reparto dell'ospedale e solo qui veniva sottoposto ad accertamenti e cure.

Oggi gli accertamenti e le cure al paziente vengono iniziate appena giunto in Pronto Soccorso, questo permette al medico di ottenere un preciso inquadramento diagnostico e al paziente di risolvere quanto prima il suo problema. I medici ed il personale sanitario del Pronto Soccorso, con specifica formazione nell'ambito della medicina d'urgenza, svolgono il loro lavoro con approcci personalizzati alle varie situazioni cliniche. Attività di soccorso sul territorio con ambulanze, visite ambulatoriali e prestazioni diagnostiche terapeutiche prolungabili nel tempo.

Queste sono facilitate dalla possibilità di trattenere il paziente in Osservazione Temporanea (sino alle 6 ore) od in regime di Degenza Breve (oltre le 6 ore e sino alle 24 ore), in modo da potere eseguire continue rivalutazioni e studiare ogni sintomo nel momento stesso in cui esso si presenta.

Funzione principale del Pronto Soccorso è quella di affrontare lo stato di criticità del paziente, inquadrare in modo corretto la malattia e provvedere in modo mirato alla sua stabilizzazione e cura. Dopo l'esito delle indagini strumentali e di laboratorio, in caso di efficacia risolutiva dei trattamenti terapeutici intrapresi, si potrà procedere o alla dimissione diretta del paziente. Diversamente si procederà al ricovero che in questo caso verrà effettuato in maniera mirata e con un corretto

inquadramento diagnostico. Ciò comporterà l'assegnazione del paziente al giusto reparto e la diminuzione dei tempi di degenza.

Ecco perché il Pronto Soccorso non si può considerare una zona di transito, ma rappresenta la prima struttura ospedaliera che svolge compiti di diagnosi e cura che tanto più sono precoci tanto più riducono morbilità e mortalità nelle ore successive all'evento acuto. E' previsto in questa direzione il potenziamento di presidi diagnostici strumentali in relazione all'emergenza/urgenza.

Si parla di "golden hour" (tempo prezioso) al Pronto Soccorso.

Recarsi al Pronto Soccorso per prestazioni non urgenti, per scavalcare le liste d'attesa di altri servizi o ottenere scorciatoie per esami e visite specialistiche, crea inevitabilmente disagi in relazione ai tempi di attesa che si allungano ed alle risorse umane che vengono impiegate impropriamente e sottratte a quei malati/infortunati che ne hanno effettivo bisogno.

"Cerchiamo di utilizzare questo servizio in modo corretto e pensiamo che in situazione di criticità potremmo trovarci anche noi".

“OSPEDALE DI STATO” Repubblica di San Marino

L' **OSPEDALE DI STATO** è situato geograficamente in posizione centrale nel territorio della Repubblica di San Marino.

Alla sala di attesa del Pronto Soccorso è possibile accedere direttamente dall'ingresso principale dell'Ospedale, mentre per ogni emergenza dall'esterno si può accedere da una viabilità apposita attraverso la rampa d'ingresso in automobile alla “camera calda”. Il percorso è a senso unico e quindi di più facile manovra per le ambulanze e le auto e che vi accedono, queste ultime vanno rimosse appena trasferita la persona malata. La camera calda ha un doppio accesso nell'area interna che porta ai due ambulatori e alla Degenza Breve.

Il pronto soccorso è di tipo "generale", vengono trattati tutti i tipi di patologie, ed è operativo tutti i giorni tutti i giorni dell'anno 24 ore su 24.

Il Personale Medico dell'UOC:

Dott. Antonio Morri *Direttore UOC*

Dott. AMELIO NICOLA

Dott. CASALI CAMILLA

Dott. CECCHETTI CLAUDIO

Dott. CIACCI ALESSANDRO

Dott. ISOLA MARGHERITA

Dott. MANUZZI CHIARA

Dott. PISELLI LOREDANA

Dott. ROSA DAVIDE

Dott. VALENTINI LORETTA

Dott. VENTURINI ROBERTO

L'organico Medico sopra descritto permette la presenza costante di un medico nelle 24 ore e la presenza di un secondo medico nella fascia diurna.

Personale Infermieristico dell'UOC:

Inf. Enio Monaldini *Dirigente Infermieristico*

Inf. Maria Albertini

Inf. Gianfranco Bernardini

Inf. Giovanni Biordi

Inf. Fabrizio Cangini

Inf. Giuseppe Conti

Inf. Stefania Frisoni

Inf. Dario Giancecchi

Inf. Cristina Marani

Inf. Luca Pelliccioni

Inf. Federico Podeschi

Inf. GianLuigi Ricciotti

Inf. Silvia Sasso

Inf. Marco Sarti

Inf. Jerome Stefanelli

Inf. Roberto Tomassini

Inf. Alfonso Vagnini

Sono presenti generalmente tre infermieri durante il turno del mattino e del pomeriggio; di questi, due sono addetti agli ambulatori e uno all'osservazione Temporanea e Degenza Breve. Lo stesso personale interviene in caso di chiamate del 118, trasporto sanitario secondario e nell'attività di triage. Nelle ore notturne e nei giorni festivi sono in servizio due infermieri.

I turni sono così articolati: mattina (6:30-13:15), pomeriggio (12:45-20:10) e notte (19:45-07:20).

Autisti soccorritori operatori di Centrale 118

ANGELINI STEFANO

BILLI STEFANO

CECCHETTI MATTEO

DE ANGELIS MARINO

DE BIAGI DAVIDE

FABBRI GRAZIANO

PAZZAGLIA STEFANO

UGOLINI AGOSTINO

Sono presenti generalmente due operatori del soccorso durante il turno del mattino e del pomeriggio; Nelle ore notturne e nei giorni festivi è in servizio un solo operatore del soccorso.

I turni sono così articolati: mattina (06:30-13:15), pomeriggio (12:45-20:10) e notte (19:45-07:20).

IL TRIAGE INFERMIERISTICO di Pronto Soccorso

Il Triage Infermieristico viene svolto in base a criteri consolidati dagli Infermieri adeguatamente formati. È una metodica che permette di stabilire, in base alle condizioni del paziente all'arrivo in Pronto Soccorso, la priorità d'ingresso agli ambulatori. Dei pazienti in sala d'attesa non è quindi il primo arrivato ad essere sottoposto a visita medica bensì il paziente con patologia più rilevante.

A tale scopo sono stati stabiliti 4 codici di gravità a cui sono stati assegnati 4 differenti colori:

ROSSO: EMERGENZA

PRIORITA' ASSOLUTA – EMERGENZA

Il codice rosso riguarda i pazienti più gravi in imminente pericolo di vita. Questi pazienti vengono inviati immediatamente nella sala di emergenza: si bloccano temporaneamente tutte le altre attività.

GIALLO: ALTA PRIORITÀ

PRIORITA' ALTA - URGENZA NON DIFFERIBILE

Il codice giallo riguarda i pazienti in condizioni cliniche gravi che comportano l'alterazione di almeno una funzione vitale (ad es. respiratoria, cardio-circolatoria). Questi pazienti verranno visitati nel più breve tempo possibile, compatibilmente con le altre emergenze in atto.

VERDE

PRIORITA' MEDIA - URGENZA DIFFERIBILE

Il codice verde riguarda i pazienti in condizioni cliniche meno gravi per i quali l'intervento è differibile. Questi pazienti verranno visitati dopo i casi più urgenti. I pazienti sono pregati di attendere pazientemente: il Personale si attiverà per limitare l'attesa al minimo.

BIANCO

PRIORITA' BASSA – NON URGENZA

Il codice bianco riguarda i pazienti con disturbi o problemi di lieve entità che dovrebbero essere risolti dal medico curante o presso altre strutture sanitarie. Questi pazienti verranno

comunque assistiti ma solo dopo i casi con codice rosso, giallo e verde. I tempi di attesa potrebbero allungarsi notevolmente. I pazienti sono pregati di attendere in sala d'attesa.

N.B. Tra le patologie che rientrano nello stesso codice colore può essere individuato da parte del Personale una priorità di intervento diversa.

In caso sopraggiungano cambiamenti del quadro clinico il codice colore può essere cambiato: ogni persona, pertanto, deve segnalare all'infermiere eventuali cambiamenti del suo stato di salute

ATTENZIONE AL CODICE E AL SUO SIGNIFICATO

L'attesa dipende dal fatto che qualcuno è in condizioni cliniche più gravi.

Ambulatori

Il Pronto Soccorso è strutturato con due ambulatori per le visite e due ulteriori ambulatori, situati nei pressi della sala d'attesa destinati alle medicazioni.

Ambulatorio A - dove vengono trattati preferenzialmente i casi più gravi (codici rossi e gialli)

Ambulatorio B - dove vengono trattate preferenzialmente le urgenze differibili di tipo internistico e chirurgico.

Ambulatori C D – riservati a medicazioni e controlli.

Osservazione Temporanea

Per Osservazione Temporanea si intende un'area di controllo per pazienti che necessitano di un breve periodo di osservazione clinica, inferiore alle 6 ore.

È destinata a pazienti che necessitano di:

Valutazione diagnostica

Trattamenti terapeutici di breve durata

Soluzione di bisogni psicosociali

L'area di osservazione è costituita da una stanza a fianco delle degenze, il servizio è operativo 24 ore su 24.

Degenza Breve

Per Degenza Breve si intende un'area di ricovero per pazienti che necessitano di un periodo di osservazione clinica compreso fra le 6 e le 24 ore.

È destinata a pazienti che necessitano di:

Valutazioni diagnostiche e trattamenti terapeutici protratti nel breve termine. L'area di osservazione breve intensiva è costituita da due camere di degenza per complessivi 3 posti letto, dotate di monitoraggio dei parametri vitali. Il servizio è operativo 24 ore su 24.

UNITÀ OPERATIVE

Il Pronto Soccorso, può avvalersi della collaborazione delle seguenti Unità Operative con servizio di reperibilità 24 ore su 24:

Cardiologia
Chirurgia – Urologia
Medicina
Neurologia
Ostetricia e Ginecologia
Ortopedia
Pediatria
Psichiatria
Terapia intensiva

e dei seguenti servizi diagnostici:

Laboratorio Analisi Servizio Trasfusionale
Radiologia

SERVIZIO DI EMERGENZA TERRITORIALE



Il servizio di emergenza territoriale è coordinato dal 118 San Marino Soccorso. Il personale è prontamente riconoscibile grazie alle divise bianche e gialle fosforescenti con impresso il logo. Quattro linee telefoniche dedicate, con registrazione, sono operative continuamente con un operatore disponibile a ricevere e vagliare attraverso le tecniche del triage telefonico ogni richiesta di soccorso. E' attualmente in via di ristrutturazione la Centrale Operativa, al completamento dei lavori sarà possibile per gli operatori:

- disporre della mappa web del territorio con localizzazione satellitare delle ambulanze e dei mezzi delle forze dell'ordine dotati di defibrillatori

automatici

- comunicare direttamente ed in modo continuativo durante l'intervento di soccorso con la Centrale Operativa per ogni informativa o richiesta inerente: codici di soccorso, prestazioni eseguite, proseguo delle cure al rientro dell'equipaggio.
- registrare in formato digitale ogni chiamata in entrata ed uscita del 118
- collegarsi direttamente con le Centrali 118 operative nel circondario.
- approntare la scheda di soccorso già al momento di uscita dell'ambulanza.

QUANDO E COME CHIAMARE IL 118

Per richiedere il pronto intervento sanitario è sufficiente comporre il 118: la telefonata è gratuita da qualsiasi telefono. Chiamando il 118 dalla telefonia mobile è possibile che si venga indirizzati a centrali delle regioni italiane confinanti; il personale trasmetterà alla sede di San Marino la richiesta di soccorso. Per ottenere un intervento tempestivo ed una risposta sanitaria adeguata alle condizioni dell'infortunato, è necessario che l'utente che chiama il 118, collabori con l'operatore della centrale. Quest'ultimo, formulando alcune semplici domande, è in grado di identificare la gravità della situazione e di stabilire la tipologia di intervento. A seconda della richiesta di soccorso è possibile porre in atto misure correlate alla gravità prevista.

Si chiama il 118 in caso di:

- Grave malore
- Incidente di rilievo, domestico, sportivo stradale o sul lavoro
- Ricovero urgente
- Situazione certa o presunta di pericolo di vita

Quando si assiste ad un incidente, non sempre è opportuno chiamare il 118: bisogna prima verificare che vi siano degli infortunati. Nel momento in cui si decide di effettuare la chiamata, è fondamentale mantenere la calma e rispondere con precisione alle domande dell'operatore. Fornire dati completi ed esaurienti non significa perdere tempo prezioso, vuol dire guadagnarlo. A volte vuol dire salvare una vita.

Ci verrà chiesto:

- Il nome ed il numero di telefono di chi chiama
- Il luogo dove è successo il fatto per cui si chiama (indirizzo preciso o eventuali punti di riferimento via o piazza, chiesa, centro commerciale, ristorante, azienda ..)
- Cosa è successo (incidente o malore)
- Il tipo di evento: malore, incidente...
- il numero e le condizioni delle persone coinvolte

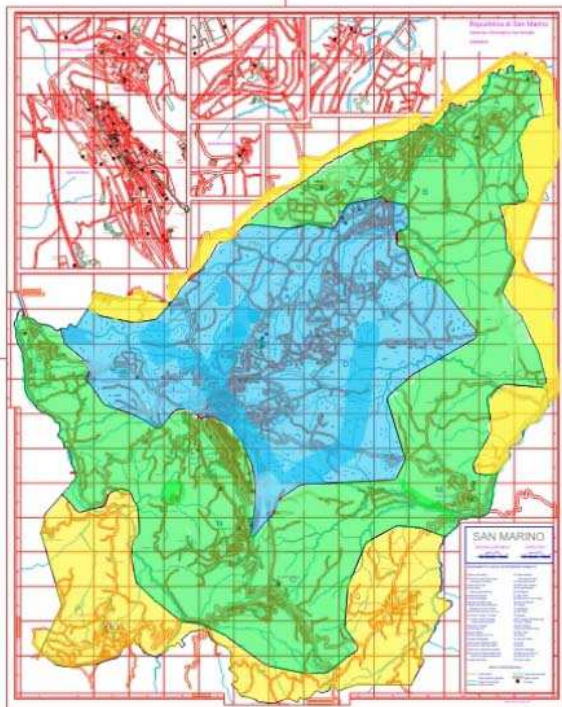
QUANDO NON CHIAMARE IL 118

Non bisogna chiamare il 118:

- per avere informazioni socio sanitarie (circa visite specialistiche, orari ambulatoriali, prenotazioni...)
- perché non si trova il proprio medico curante e non si tratta di un caso urgente
- perché c'è un incidente o un incendio senza feriti
- per richiedere un'ambulanza per un intervento che non è urgente (per un ricovero/esami programmati oppure per le dimissioni ospedaliere)
- perché assisti ad una rissa o ti trovi di fronte ad una persona ubriaca (chiama la Gendarmeria al 113, o la Polizia Civile al 115)

Dotazione mezzi di soccorso e trasporto malati: il servizio ambulanze 118 può contare su 5 autoambulanze e una automobile. I mezzi più recenti hanno caratteristiche avanzate e dotazioni strumentali in grado di garantire sul territorio la possibilità di esecuzione di ogni atto o manovra richiesto dall'emergenza/urgenza. Nel futuro immediato verrà avviato un percorso di distinzione fra mezzi dedicati al soccorso e mezzi destinati al trasporto/trasferimento malati. Una ambulanza con equipaggio composto da un operatore del soccorso e da un infermiere è sempre disponibile per le emergenze ed una seconda può essere allertata entro 20 minuti. Nella fascia diurna dei giorni feriali sulla base della tipologia di richiesta di soccorso è possibile garantire la presenza del medico nell'equipaggio di soccorso.

Il personale del 118 è lo stesso che opera presso il Pronto Soccorso. Richieste di intervento sul territorio riducono di conseguenza l'operatività delle attività ambulatoriali. In particolare nel corso di interventi con caratteristiche di emergenza/urgenza può rendersi necessaria la temporanea sospensione richiesta da pazienti con codici bianchi e verdi presenti in sala d'attesa. La prossima dotazione di un schermo televisivo in tale sede fungerà da informativa in tali occasioni.



I tempi dalla chiamata necessari all'equipaggio di soccorso per raggiungere le varie zone del territorio possono essere schematicamente così indicati:

- 8 minuti per le aree del territorio contrassegnate con il colore azzurro
- 10 minuti per le aree del territorio contrassegnate con il colore verde
- 15 minuti per le aree del territorio contrassegnate con il colore giallo

Tali tempi sono soggetti a variazione legate a condizioni di traffico e meteorologia e possono essere condizionati da altre situazioni di emergenza in atto.

Gli operatori del Pronto Soccorso sono in grado di attivare in tali situazioni protocolli in grado di garantire priorità alle emergenze reali.

CODICI DI RIENTRO

L'equipaggio di soccorso giunto sul luogo dell'evento, dopo aver effettuato la valutazione sanitaria del paziente soccorso segnala il codice di rientro.

CODICE 0: il soggetto non necessita di intervento

CODICE 1: il soggetto è affetto da forma morbosa di grado lieve

CODICE 2: il soggetto è affetto da forma morbosa grave

CODICE 3. il soggetto ha le funzioni vitali compromesse

CODICE 4: il soggetto è deceduto.

In caso di codice 3 viene attuato il protocollo del percorso emergenza/urgenza che prevede fra l'altro la presenza in Pronto Soccorso di un anestesista rianimatore.



ELISOCORSO L'area antistante il Pronto Soccorso compresa fra le rampe d'accesso è adibita ad eliporto di soccorso sanitario in ambito del 118 italiano. Viene utilizzata in caso di arrivo o partenza di malati critici il cui trasporto richiede l'intervento dell'elisoccorso. E' prevista la messa in sicurezza attraverso il completamento e la ristrutturazione dell'area e l'impiego di un apposito protocollo di utilizzo che coinvolge l'attività della Protezione Civile.

E' importante il corretto utilizzo del numero telefonico 118. Ogni richiesta di intervento deve rivestire reale carattere di urgenza medica. Richieste di intervento che non hanno tali prerogative possono pregiudicare la tempestività in caso di urgenze reali. In particolare il 118 non va utilizzato per richiedere trasporti di malati per esami e consulenze mediche ne può essere il surrogato di prestazioni mediche domiciliari.

SERVIZIO DI GUARDIA MEDICA OSPEDALIERA

Il medico di Pronto Soccorso durante il turno notturno assolve alle funzioni di guardia medica Ospedaliera per le UOC di Medicina Interna, Geriatria e Pediatria. A seguito di chiamate urgenti da questi reparti di degenza è possibile che il medico in

servizio debba assentarsi dall'area del Pronto Soccorso Degenza Breve per seguire situazioni cliniche con carattere di emergenza/urgenza presso questi reparti.

OPERATIVITA' DELL'UOC PRONTO SOCCORSO

PRONTO SOCCORSO E TRIAGE

Ogni paziente che si rivolge al Pronto Soccorso viene accolto dall'Infermiere il quale attraverso le tecniche del triage, ne definisce il criterio di urgenza. Non è possibile attualmente disporre di personale dedicato a tale funzione, per cui è possibile che durante lo svolgimento di altri compiti non vi sia presenza immediata di personale in sala d'attesa. E' importante a questo proposito segnalare la propria presenza attraverso il campanello del citofono, lasciando al successivo colloquio diretto informazioni sanitarie e richieste di prestazioni. Per ogni situazione clinica emergente/urgente è possibile il trasporto diretto del malato attraverso la rampa esterna nella camera calda adiacente agli ambulatori del Pronto Soccorso. E' disponibile un accesso per persone diversamente abili con ascensore posto nelle immediate vicinanze del parcheggio appositamente riservato che conduce direttamente in sala d'attesa.

In relazione al CODICE DI GRAVITA' assegnato, il paziente potrà:

Accedere direttamente in protocollo di emergenza

Accedere in un ambulatorio di visita

Attendere in sala TRIAGE

Attendere in SALA D'ATTESA

PRONTO SOCCORSO E MEDICAZIONI

E' attivo nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 14:00 alle ore 16:00 un ambulatorio nei pressi della sala d'attesa, riservato alle medicazioni. E' possibile accedervi attraverso specifica prenotazione per data e ora rilasciata dal personale del Pronto Soccorso dopo il primo trattamento medico.

PRONTO SOCCORSO E RICOVERI

Il Pronto Soccorso in accordo con le Unità Operative di Degenza può disporre ricoveri in regime di urgenza.

Ricoveri concordati fra il medico di Medicina Generale e medico delle UOC di degenza accedono direttamente nel reparto senza transitare per il Pronto Soccorso.

I ricoveri programmati nei reparti e quelli in day hospital vengono effettuati direttamente al reparto di destinazione.

L'accettazione dei ricoveri nel reparto di Ostetricia e Ginecologia viene effettuata direttamente in reparto; così come tutti i pazienti che presentano un problema accertato di natura ostetrica possono accedere direttamente al reparto.

PRONTO SOCCORSO E CONSULENZE

Per risolvere il problema del paziente, in alcuni casi il Pronto Soccorso si avvale della collaborazione di specialisti e di indagini strumentali.

Il paziente che viene inviato in consulenza specialistica, o che viene inviato a sottoporsi ad indagini strumentali, è tenuto a ripresentarsi in Pronto Soccorso dopo l'esecuzione degli stessi; infatti la valutazione finale spetta al medico di Pronto Soccorso che deve completare la scheda di prestazione medica con la formulazione di una diagnosi e con l'assegnazione di una prognosi.

Nei casi di infortunio sul lavoro o di eventi che comportano l'obbligo di denuncia o refertazione all'Autorità Giudiziaria (ad esempio gli incidenti stradali), la completezza della certificazione e la stesura finale della scheda di Pronto Soccorso è di fondamentale importanza al fine di evitare errori amministrativi e legali che possono coinvolgere il paziente stesso.

La gratuità delle cure è assicurata per ogni tipologia di prestazione per i pazienti assistiti ISS.

La gratuità delle cure è assicurata altresì a pazienti di nazionalità Italiana che si rivolgono al Pronto Soccorso esclusivamente per prestazioni che rivestono carattere di urgenza e che quindi vengono segnalate sull'apposita scheda. Prestazioni non urgenti sono soggette a pagamento.

Persone di diversa nazionalità sono soggette al pagamento delle prestazioni sia in regime di urgenza che di elezione.

PRONTO SOCCORSO E NORME COMPORTAMENTALI

Al Pronto Soccorso è importante che il tempo sia speso in maniera razionale. E' risaputo che in certi casi un ritardo di alcuni minuti può mettere in pericolo una vita. Proprio perché i nostri tempi di intervento dipendono dalla effettiva gravità, si sono stabiliti 4 codici colore che corrispondono ad altrettanti livelli di urgenza e che vengono definiti al momento dell'accoglienza.

Se qualche paziente è invitato ad attendere prima di poter essere visitato è perché il Medico e il personale infermieristico sono impegnati ad assistere altri pazienti che si trovano verosimilmente in condizioni peggiori. È richiesta pertanto la collaborazione e la comprensione da parte di tutti. Recarsi al Pronto Soccorso per prestazioni non urgenti o per scavalcare le lista di prenotazione per esami o visite programmate, crea inevitabilmente disagi in relazione ai tempi di attesa che si allungano e alle risorse umane ed economiche che vengono impiegate impropriamente. Al pari pretendere l'immediata prestazione o creare confusione in sala di attesa non aiuta lo svolgimento delle attività sanitarie dedicate preferenzialmente ai casi clinici più gravi.

PRONTO SOCCORSO NUMERI TELEFONICI

Direttore UOC Pronto Soccorso e Degenza Breve

0549 994363

Dirigente Infermieristico

0549 994262

Chi accede al pronto soccorso deve sapere che:

I telefoni cellulari possono interferire con le apparecchiature presenti in Pronto Soccorso, possono disturbare i pazienti vicini, pertanto non ne è consentito l'uso sia ai pazienti che agli accompagnatori.

Si ricorda che questo è un luogo di cura, come in tutto l'ospedale è severamente VIETATO FUMARE (Legge n. 52 del 20.03.2008 art. 8).

Per il rispetto degli operatori e degli altri utenti, gli accompagnatori sono pregati di rimanere in sala d'attesa e non affollare i corridoi.

Al pronto soccorso gli eventi sono spesso improvvisi ed imprevedibili. Chi è in una condizione di bisogno, ha diritto alla massima tranquillità per cui:

CONFIDIAMO NELLA VOSTRA COLLABORAZIONE GRAZIE