



# La Gestione attiva degli assistiti al Pronto Soccorso

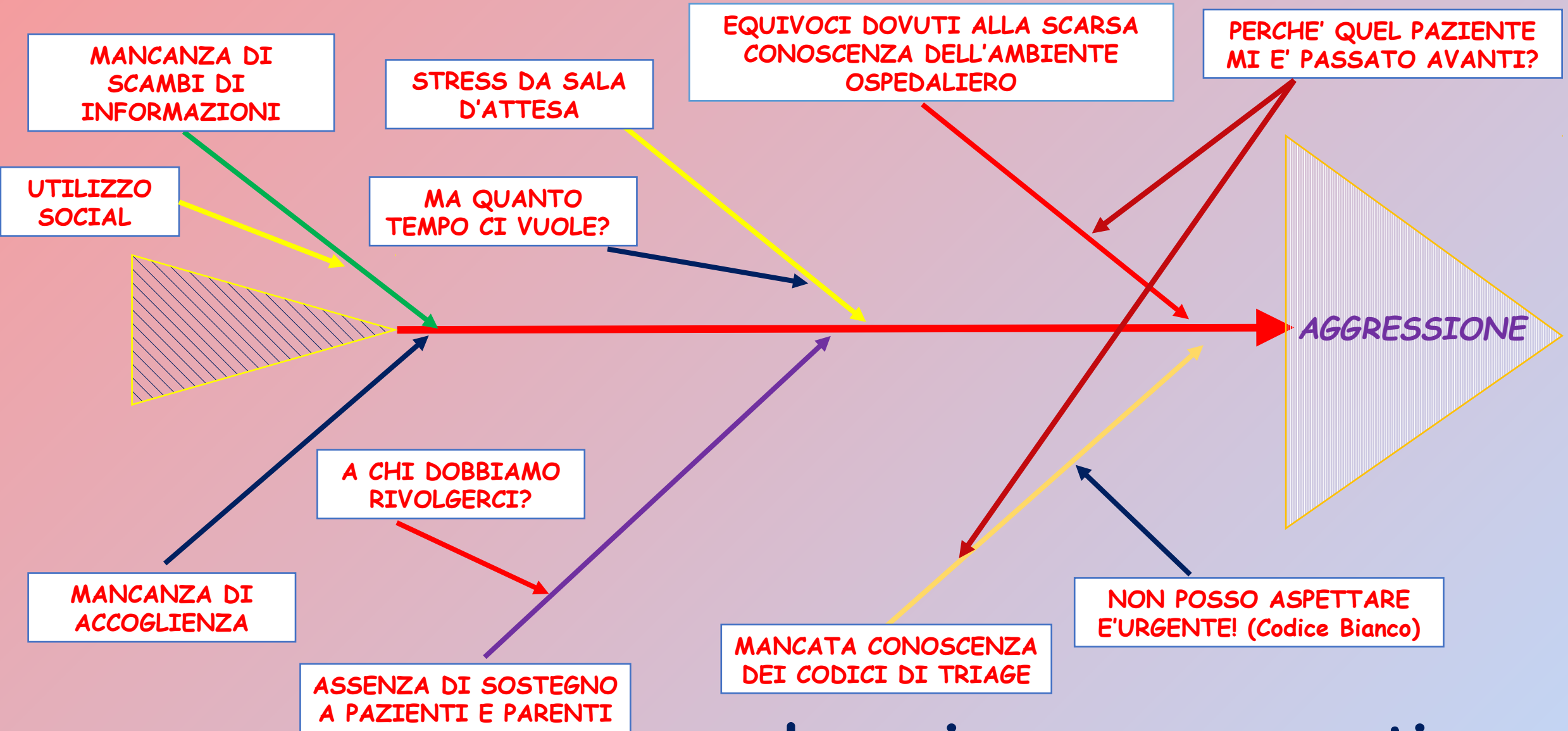
Servizi e Ruoli degli Assistenti di Sala

# Studi ed Indagini Nazionali

Sono stati condotti su gruppi di assistiti e familiari presenti nei Pronto Soccorso, che hanno evidenziato come la **GESTIONE DELLE ATTESE** sia uno dei fattori percepiti come più importante dai cittadini.

Le criticità emerse dagli studi Nazionali hanno evidenziato cause che spesso influenzano negativamente la gestione delle attese degli assistiti e dei parenti in Pronto Soccorso

# ANALISI DEL CONTESTO

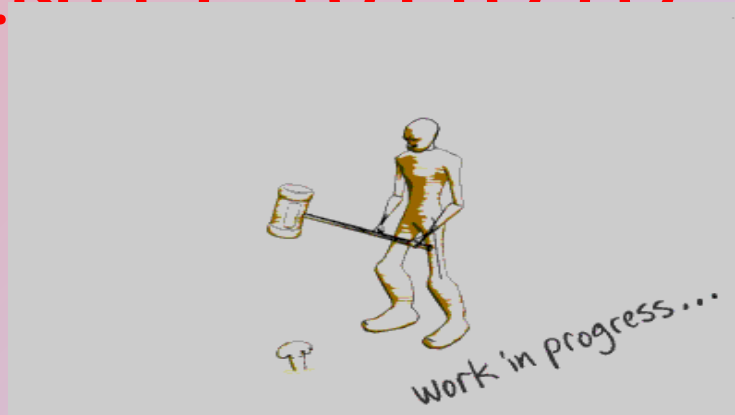


Lavoriamo per garantire salute

# DALLE CARENZE ALLA FASE PROGETTUALE

Dall'analisi del contesto si evince l'importanza fondamentale della comunicazione sia interna che esterna, per cui è necessario creare una figura specifica, che possa risultare l'anello di congiunzione tra:

**ASSISTITI- PARENTE E TUTTO LO STAFF SANITARIO**



# Gli Assistenti di Sala: Ruolo e Funzioni

- ✓ Accoglienza di primo orientamento per assistiti e familiari;
- ✓ Favorire lo scambio e la trasmissione delle informazioni durante l'attesa;
- ✓ Supportano gli assistiti nei vari codici che vengono assegnati a seconda della gravità;
- ✓ Contribuiscono alla gestione dei flussi degli assistiti in particolare gli anziani e guidano il loro percorso all'interno del PS;
- ✓ Orientano il percorso dell'assistito chiarendo i vari passaggi delle visite, informandoli sulla durata delle varie procedure e tempi di cura collegati al codice di triage ricevuto all'arrivo;
- ✓ Gestiscono l'attesa dei parenti cercando di contenere gli effetti emotivi, comunicando di volta in volta gli esiti di visita e di esami diagnostici;
- ✓ Non svolgono attività diretta di natura infermieristica, pur mantenendo la loro professionalità specifica (infermieri, oss, volontari) e si integrano con gli

- ✓ Progetto che dovrebbe nascere grazie ad una collaborazione tra Regione Campania ed Azienda Cardarelli;
- ✓ Rivolto a seconda della disponibilità delle risorse economiche sia a personale interno all'ospedale che a personale esterno;
- ✓ Il personale interno riferito a tutti i CPSI e OSS (esentati dall'assistenza diretta all'ammalato) previo reclutamento di nuove risorse da impegnare nei reparti di emergenza/urgenza e/o di degenza;
- ✓ Rivolto anche a volontari CRI e studenti neo laureati o diplomati;
- ✓ Il corso prevede una formazione di 21 ore articolate in tre giorni e fornirà conoscenze specifiche su tecniche di comunicazione e sul corretto sviluppo di una relazione nell'attesa di PS;
- ✓ Il team è formato da sei operatori coordinati da un CPSE;
- ✓ Il progetto è sperimentato e consolidato in diverse Regioni Italiane: Lazio, Lombardia, Emilia, Toscana, Veneto

# Gli spazi di lavoro, le attrezzature a disposizione, divise ed orari di lavoro

- ✓ Operano in tutti gli spazi di attesa e di accoglienza del PS;
- ✓ Sono a disposizione presso tutti gli atri, i corridoi e in tutti i luoghi esterni del PS;
- ✓ Sono dotati di tablet, cordless mobili e hanno la possibilità di accedere ai servizi informatici dell'Azienda;
- ✓ Sono riconoscibili da una maglietta/felpa con su scritto Assistente di Sala e pantaloni bianchi;
- ✓ Prestano il loro servizio sette giorni su sette (compreso i festivi) dalle ore 7:30 alle 21:00 di sera in turnazione;
- ✓ Possono operare altresì nelle ore di maggior afflusso pazienti/parenti (h.14/22) orari dove si sono verificati maggiori casi di aggressioni al personale sanitario

# Conclusioni

L'eventuale intesa tra Regione ed Azienda che collaborano e formano questa nuova figura emergente grazie al progetto elaborato porterebbe, a nostro avviso notevoli benefici in termini di una migliore organizzazione del lavoro.

Gestire bene un'attesa di PS equivale a:

- Salvaguardare in primis il benessere psicofisico del paziente;
- Migliorare le prestazioni assistenziali da parte di tutti gli operatori del PS;
- Gestire il conflitto che spesso si istaura tra pazienti/operatori/parenti riducendo il numero di incidenti dovuti ad aggressioni;
- Riduce lo stress e gratifica il personale addetto all'assistenza;
- Contiene i flussi di mobilità interna del personale dal DEA



**GRAZIE PER L'ATTENZIONE**

**Dr. Antonio Di Nardo**