

## Istruzioni per il corretto utilizzo del Pronto Soccorso

Bisogna rivolgersi al Pronto Soccorso solo quando sussistono reali necessità di salute.

- Il Pronto Soccorso non è una alternativa al Medico di Medicina Generale (MMG). Infatti il cittadino che non presenta situazioni di emergenza/ urgenza deve rivolgersi al proprio MMG o al Servizio di Continuità Assistenziale festiva, prefestiva e notturna.

**Orari del Servizio di Continuità assistenziale:** dalle ore 14 del prefestivo fino alle ore 8 del primo giorno lavorativo.

- Il paziente che si presenta al Pronto Soccorso non viene visitato in base al suo ordine di arrivo, ma in relazione alla gravità delle sue condizioni cliniche.

## Che cosa fare all'arrivo in Pronto Soccorso

Quando si arriva in Pronto Soccorso bisogna rivolgersi al box del triage o punto di prima accoglienza possibilmente con la tessera sanitaria.

In tale box l'Infermiere Triagista dapprima registra i vostri dati anagrafici e poi, in base ai sintomi da voi riferiti e ai segni che potete presentare, mediante il processo di TRIAGE, vi assegna un codice di priorità alla visita medica.

Vi viene consegnato quindi un foglio per la verifica dei vostri dati anagrafici e per la **vostra autorizzazione al trattamento dei dati personali sanitari** (*modello di consenso informato*). Leggete tale foglio con attenzione e firmatelo. Lo consegnerete poi al personale della sala visita per la sua archiviazione in cartella clinica. Vi viene anche consegnato un codice identificativo cartaceo con il quale sarete chiamati mediante altoparlante e che dovete conservare.

Ci sono schermi illustrativi che aggiornano on-line gli elenchi dei pazienti da visitare e sui quali compare il Codice Identificativo che vi è stato consegnato.

Se la vostra priorità di accesso è un codice verde e se le vostre condizioni cliniche sono stabili, potete attendere nella zona di attesa collocata davanti al box di triage.

Se le vostre condizioni cliniche lo richiedono, l'Infermiere di Triage vi fa accomodare all'interno del Pronto Soccorso, nella Zona Post-Triage, per una più approfondita valutazione.

Se le vostre condizioni dovessero peggiorare informate subito l'Infermiere di Triage.

## Come Contattarci

### Segreteria Direzione

Tel. 0382.502039, 0382.502422, Fax 0382.502606  
e-mail [segreteria.psa@smatteo.pv.it](mailto:segreteria.psa@smatteo.pv.it)

**Ufficio Coordinatore Infermieri** Tel. 0382.502809  
Fax 0382.502344 e-mail [ic.dea@smatteo.pv.it](mailto:ic.dea@smatteo.pv.it)

**Ufficio Informazioni** Tel. 0382.501695

## Parlaci di noi

La Fondazione effettua rilevazioni a campione di *Customer Satisfaction*, perché ritiene importante monitorare il gradimento degli utenti rispetto ai servizi offerti. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è a sua disposizione per segnalazioni, encomi, reclami e richieste di informazioni

dal Lunedì al Venerdì  
dalle 8.30 alle 16.00

Tel. 0382. 503032 Fax 0382-501871

E-mail: [urp@smatteo.pv.it](mailto:urp@smatteo.pv.it)

Sito web: [www.sanmatteo.org](http://www.sanmatteo.org)



## FONDAZIONE IRCCS POLICLINICO "SAN MATTEO"

Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico di diritto pubblico  
C.F. 00303490189 - P. IVA 00580590180  
V.le Golgi, 19 - 27100 PAVIA  
Tel. 0382 5011

## Carta di Accoglienza per pazienti e loro familiari

**S.C. Pronto Soccorso- Accettazione**  
Dipartimento di Emergenza-Urgenza

Direttore: Dr.ssa Maria Antonietta Bressan

**Sede: Padiglione 43, DEA**  
**Piano- 2**



Gentile Signora, Gentile Signore, nel darle il benvenuto presso la nostra Struttura, i Medici, il Personale infermieristico e il Personale di supporto ritengono opportuno fornirle alcune informazioni, che le saranno utili durante il periodo di permanenza presso il Pronto Soccorso o nelle sale di attesa.

## L'Équipe che si prenderà cura di lei

**Direttore Medico:** Dr.ssa Maria Antonietta Bressan

**Coordinatore Infermieristico:** Dr. Maurizio Monfredini

**L'Infermiere di Triage** è la prima persona con la quale il paziente e/o il suo accompagnatore si interfaccia al box triage. Registra i dati anagrafici, raccoglie l'intervista del paziente, misura i parametri vitali e alla fine attribuisce il codice di priorità alla visita medica indirizzando il paziente all'area di competenza (Bassa intensità, Medio-Alta intensità, Area Traumatologia).

**Il Medico di Sala Visita:** è il medico specialista che prende in carico il paziente nelle varie sale visita. Raccoglie l'anamnesi del paziente, visita il paziente e imposta l'iter diagnostico terapeutico per poter decidere del caso.

**L'infermiere di Sala Visita:** è l'infermiere che assiste il paziente nelle varie sale visita durante il percorso di cura.

**L'operatore di supporto delle Sale:** si occupa del paziente per quanto riguarda il comfort, i trasporti verso la Radiologia, l'igiene personale se il paziente non è autosufficiente.

**Medico di OBI:** è adibito alla gestione dei pazienti in OBI.

**Infermiere di OBI:** assiste i pazienti in OBI, effettua i controlli dei parametri e somministra le terapie prescritte.

**Consulenti Specialisti:** sono i diversi medici specialisti nei vari ambiti che sono chiamati in consulenza per le varie problematiche e per la condivisione dei successivi percorsi di cura.

**Medici Specializzandi:** la Struttura si avvale della qualificata attività di Laureati in Medicina e Chirurgia della Scuola di Specializzazione di Medicina d' Emergenza- Urgenza e di altre Scuole di Specialità che affiancano e coadiuvano i Dirigenti Medici nell'attività assistenziale.

**Studenti del Corso di Laurea Infermieristica:** stanno completando il percorso formativo in affiancamento con un infermiere tutor.

## Che cosa facciamo

Il Pronto Soccorso della Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo di Pavia è l'unico Pronto Soccorso della città di Pavia. E' un DEA di II livello, Centro Hub di riferimento per la rete STEMI (infarto miocardico con soprasslivellamento del tratto ST), STROKE (vasculopatia cerebrale acuta), TRAUMA. Accoglie e gestisce anche i traumi pediatrici.

### Accoglienza dei pazienti

Il Pronto Soccorso accoglie tutti i pazienti che accedono: il 70% degli accessi si presenta spontaneamente, il 30% viene trasportato dal 118. Presso la Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo esistono storicamente delle Accettazioni dirette attive 24 ore su 24 per le competenze specifiche sotto descritte :

- **Accettazione Oculistica:** accoglie i pazienti con problemi oculari.

- **Accettazione Ostetrico- Ginecologica:** accoglie le pazienti di evidente competenza ostetrico-ginecologica.

- **Accettazione Pediatrica:** accoglie i pazienti di età inferiore a 15 anni per patologie medico-chirurgiche, non traumatiche.

### Funzione di accettazione del Pronto Soccorso

Il Pronto Soccorso, oltre a svolgere le attività di emergenza-urgenza, coordina l'attività di accettazione. Controlla la programmazione dei ricoveri ordinari per garantire la disponibilità dei posti letto per l'urgenza.

### Funzione "filtro" per i ricoveri

Il Pronto Soccorso svolge un' importante "funzione di filtro" per i ricoveri in Ospedale in linea con lo standard nazionale.

### Svolgimento del percorso di cura in Pronto Soccorso

Per effettuare la funzione filtro è necessario che tutta la diagnostica dei pazienti venga svolta in Pronto Soccorso prima della dimissione o del ricovero nei reparti di competenza. Ciò comporta spesso la permanenza prolungata dei pazienti presso i locali del Pronto Soccorso per l'espletamento del percorso diagnostico-terapeutico in urgenza.

### Osservazione Breve Intensiva (OBI)

Il Pronto Soccorso del San Matteo da anni svolge un' efficiente attività di OBI. La *mission* dell'OBI è di ricoverare con appropriatezza i pazienti e di dimetterli in sicurezza, garantendo dimissioni protette. Allo stato attuale il tempo di permanenza dei pazienti in OBI è di 24 - 48 ore; il 70% dei pazienti trattenuti in OBI viene dimesso alla fine del percorso di diagnosi e cura, secondo lo standard stabilito dalle Società Scientifiche internazionali e nazionali.

### Attività didattica e ricerca scientifica

I Medici del Pronto Soccorso garantiscono attività didattica e di formazione per gli studenti della Facoltà di Medicina e Chirurgia e per gli specializzandi di diverse Scuole di Specializzazione della Università di Pavia. Svolgono attività clinica e di ricerca sviluppando protocolli e percorsi di cura con il supporto della Società Italiana di Medicina di Emergenza-Urgenza (SIMEU). Ogni anno viene organizzato e quindi si svolge a Pavia, con il patrocinio della Fondazione, il Congresso Regionale di Medicina di Emergenza-Urgenza, rivolto agli operatori del Pronto Soccorso italiani, che tratta argomenti di attualità nell'ambito dell'emergenza-urgenza.

## La Struttura

Il Pronto Soccorso è suddiviso in aree per intensità di cure, corrispondenti a una numerazione progressiva identificativa:

**-Area a bassa intensità (Sala 1-10)** dedicata ai pazienti che richiedono una bassa intensità di cure. E' costituita da sale visita, sale consulenza, sale per pazienti isolati/carcerati, due salottini per i pazienti in attesa del referto degli esami strumentali, sala d'attesa per i bambini con traumatismi minori;

**-Area traumatologica (Sala 11-12)**, adiacente all'area a bassa intensità, dedicata ai pazienti con traumi;

**-Area a medio- alta intensità** costituita da postazioni open space per pazienti che necessitano di media- alta intensità di cure (**Area 14 e Area 15**)

**-Area OBI (Osservazione Breve Intensiva)** costituita da *open space* con 9 letti per la gestione fino a 24-36 ore dei pazienti che devono svolgere l'iter diagnostico terapeutico al fine delle dimissioni in sicurezza o del ricovero con appropriatezza.

**- Ambulatorio Codici Minori:** in ottemperanza alla Deliberazione Regionale 3379 del 9 maggio 2012, l'Ambulatorio Codici Minori è attivo tutti i giorni dalle ore 11 alle 18. Tale ambulatorio, con personale medico e infermieristico adibito, assiste i pazienti con codici non prioritari per l'abbattimento dei tempi di attesa.

## Una giornata in Pronto Soccorso

Tutti i giorni dell'anno accedono al nostro Pronto Soccorso oltre 200 persone. Per tutta la durata di permanenza del paziente in Pronto Soccorso è garantita la assistenza infermieristica e di supporto. I Medici forniscono le informazioni cliniche ai parenti appena possibile. La vicinanza continuativa di un parente è consentita per pazienti minorenni, grandi anziani, portatori di handicap.

Al momento della dimissione viene consegnata al paziente una relazione clinica redatta dal Medico di Pronto Soccorso per il Medico Curante, con la formulazione della diagnosi, con le indicazioni sul trattamento ricevuto e con le prescrizioni terapeutiche.

Per diversi pazienti può essere necessario un periodo di osservazione in OBI fino a 24-36 ore. In tali casi vengono forniti al paziente tutti i comfort alberghieri in relazione alle condizioni cliniche. Il Medico dell'OBI fornisce le informazioni cliniche al parente appena è possibile. Le visite dei parenti in OBI sono consentite in orari stabiliti.