

# Al Pronto soccorso boom di pazienti nella nuova sede

Effetto curiosità, registrati 120 interventi in più al mese  
Bressan: «Ora miglioriamo la comunicazione coi parenti»

di Anna Ghezzi

PAVIA

«Ogni anno curiamo 65mila pazienti e riceviamo circa 30 reclami scritti, non sulla qualità tecnica di operatori e cure, ma sulle percezioni, sulla mancanza di comunicazioni e informazioni sui pazienti ricoverati, sulla scortesia degli operatori». Maria Antonietta Bressan, presidente lombardo Sidella Società italiana di medicina d'emergenza urgenza e direttore del pronto soccorso del San Matteo spiega così l'importanza di «mostrare ai cittadini che cosa c'è dietro la porta del pronto soccorso», scopo della settimana organizzata dalla Simeu che stasera passa da Pavia.

Il pronto soccorso di Pavia è il punto di riferimento per tutta la provincia e il Sud Milano per l'infarto e la stroke, ogni giorno accoglie 200 pazienti e almeno altrettanti accompagnatori. «Solo il 27% dei pazienti arriva in ambulanza, il 68% arriva da solo



– spiega Bressan – mentre in Lombardia l'autopresentazione è sotto il 60%. E appena dopo il trasferimento al Dea i numeri erano aumentati, circa 120 persone in più al mese, da dicembre a febbraio. È l'effetto curiosità per l'ospedale nuovo, ne parla anche la letteratura scientifica». Un boom di pazienti in una situazione difficile: «Avevamo problemi organizzativi legati al trasloco – riprende Bressan – a spazi diversi e più grandi. E i tempi medi di permanenza erano aumentati». Da 6 ore, erano arrivati a 7, per poi tornare a 6 ora che i

**LA PRESIDENTE DELLA SIMEU**

Mostrare cosa accade dietro la porta del reparto aiuta malati e accompagnatori a capire i perché delle attese e limita gli scoppi di rabbia

medici sono diventati 23. «C'è chi rimane meno e chi molto di più – dice Bressan –, magari in attesa di ricovero. Un paziente su 10 viene trattenuto in osservazione breve intensiva per completare le indagini che servono per dimettere il paziente in sicurezza o ricoverarlo con appropriatezza, e per tutto il tempo è guardato a vista da medici e infermieri». Se prima il pronto soccorso era solo il ponte verso il ricovero (che avviene nel 17% dei casi), ora la diagnostica si fa tutta lì: esami ematologici, ecografie, tac. I tempi di visita si sono



Nella sala d'attesa del pronto soccorso ci sono posti per parenti e pazienti

allungati a 20-25 minuti per paziente, perché la complessità è aumentata: over 75, malati oncologici, trapiantati. «La diagnostica ha i suoi tempi – spiega Bressan – Ma le attese rendono i pazienti insoddisfatti, sono fonte di stress per noi e aumentano il rischio di chi aspetta, perché nel mare di codici verdi si può nascondere un 1% di qualche patologia più grave». E se la sala d'attesa è affollata, scatta la rabbia. «Nella nuova Obi i parenti, salvo eccezioni, non possono stare – spiega – perché i 10 letti sono monitorati, ci sono esami e con-

sulenze per i pazienti vicini. Ho dato disposizione che dopo ogni visita venga informato il parente, ma spesso non riusciamo a farlo come dovremmo. Le impiegate e le volontarie della Croce rossa che fanno servizio alcuni pomeriggi aiutano molto, ma ne servirebbero di più, tutto il giorno». Perché, spiega Bressan, comunicare ai familiari è fondamentale: «Quando apro la porta e i parenti vengono dietro e vedono la mole di lavoro, la frenesia, si stupiscono, quasi si scusano. La comunicazione è fondamentale per non far sentire i pa-

## Spettacolo teatrale e tavola rotonda stasera in ateneo

Cosa accade in un reparto che accoglie tutte le persone che vi accedono 24 ore al giorno, tutti i giorni? Stasera alle 20.30 in aula del '400 in piazza Leonardo da Vinci per la settimana del pronto soccorso organizzata dalla Società italiana medicina d'emergenza urgenza (Simeu) il pronto soccorso "apre le porte": ci sarà uno spettacolo di improvvisazione teatrale a cura di Improvvisamente, "Dietro la porta del pronto soccorso" e una tavola rotonda aperta ai cittadini con esperti del pronto soccorso, un rappresentante del tribunale del malato e dell'ufficio relazioni col pubblico del policlinico San Matteo.

zienti e i parenti soli, per questo da anni facciamo corsi specifici agli operatori: a settembre ne faremo un altro sull'atteggiamento da tenere, quale tono di voce usare». Per evitare scoppi di rabbia, frequenti in un pronto soccorso affollato: «Un pronto soccorso affollato è segno di un ospedale affollato. È un problema ovunque – spiega Bressan – perché i cittadini vogliono tutto e subito, da qui escono con esami, terapia, controlli programmati. Rispondiamo a un bisogno di salute che altrimenti, non sanno come soddisfare».