



ASU FC Azienda sanitaria  
universitaria Friuli Centrale

---

**Dipartimento dei Servizi e  
dell'Emergenza Palmanova-Latisana**

**Struttura Operativa Complessa  
Pronto Soccorso  
Medicina d'Urgenza  
Palmanova**

**Ospedale Palmanova** via Natisone – Palmanova  
Centralino Ospedale telefono 0432 921 111

**Sedi della Struttura Complessa Pronto Soccorso Medicina d'Urgenza**

**Pronto Soccorso** piano 1 corpo A

**Medicina d'Urgenza** piano 2 corpo A

## Sommario

Obiettivi della Struttura .....	3
Soccorso Territoriale.....	4
Pronto Soccorso – Accoglimento Infermieristico – Triage .....	4
Pronto Soccorso – Attività clinico assistenziale ambulatoriale .....	5
Osservazione breve intensiva - OBI.....	6
Area di Emergenza – Medicina d'Urgenza.....	7
Orario visita ai degenti.....	8
Certificato di ricovero .....	8
Servizio assistenza religiosa.....	8
Servizio assistenza al defunto e alla famiglia.....	9
Copia di documentazione sanitaria .....	9
Servizio di mediazione culturale .....	9
Tutela e partecipazione dei cittadini.....	9
Telefoni.....	9
Area di ristoro .....	10
Parcheeggi .....	10

## Obiettivi della Struttura

Il Servizio assicura la presa in carico di persone con problemi urgenti sia nel territorio con il soccorso "112", sia direttamente in Ospedale.

Gli operatori sono formati nel riconoscimento e nella gestione di condizioni cliniche che implicano pericolo per la vita o rischio di invalidità, in una chiave di rispetto della persona e di proporzionalità delle cure.

L'attività di Pronto Soccorso è inserita nel sistema regionale per l'emergenza con il quale costantemente si coordina avvalendosi delle risorse presenti nella rete.

Gli ambiti operativi comprendono:

- Soccorso territoriale
- Accoglimento infermieristico in Pronto Soccorso (Triage)
- Attività clinico-assistenziale ambulatoriale
- Attività di Osservazione Breve Intensiva (OBI)
- Attività ad alta intensità di cura (Area di Emergenza)

Il soccorso territoriale è coordinato dalla Sala Operativa Regionale Emergenza Sanitaria (SORES) che stabilisce le modalità di invio e la tipologia dei mezzi e del personale dedicato.

L'organizzazione dell'assistenza in Pronto Soccorso prevede l'immediata valutazione della persona e l'assegnazione di un codice di priorità (sistema di Triage) per la gestione del percorso clinico assistenziale.

In relazione alla reale complessità clinica possono essere attivati percorsi per l'ottimizzazione dei tempi di erogazione della prestazione sanitaria.

Sulla base del primo inquadramento in Pronto Soccorso la persona può proseguire accertamenti e cure in regime di OBI o ricovero, o essere riaffidato ai riferimenti territoriali (medico curante, infermiere di comunità, Distretto) per la continuità clinico assistenziale.

Il paziente in condizioni critiche viene accolto in un'area dedicata ad alta intensità di cura (Area di Emergenza).

Se la persona necessita di accertamenti e cure di alta specialità, viene trasferita tempestivamente presso i centri di riferimento del Servizio Sanitario.

Il direttore, i medici e il coordinatore infermieristico ricevono per colloqui previa richiesta.

## Soccorso Territoriale

È organizzato secondo le linee regionali sotto il coordinamento della SORES, affidato alla competenza professionale dell'infermiere specificamente addestrato.

A seconda delle problematiche rilevate, la risorsa infermieristica può essere implementata con il coinvolgimento dell'elisoccorso, dell'auto medica e delle altre figure disponibili nel sistema dell'emergenza.

Sono operativi percorsi di centralizzazione negli ospedali di riferimento per le patologie tempo dipendenti (trauma grave, infarto del miocardio, ictus).

## Pronto Soccorso – Accoglimento Infermieristico – Triage

La presa in carico della persona inizia con una prima valutazione infermieristica basata sui sintomi e segni clinici (TRIAGE), orientata a definire il livello di priorità nella gestione clinica. L'infermiere può avviare precocemente attività assistenziali mirate quali il trattamento del dolore nella fase di attesa, l'esecuzione di medicazioni, l'avvio di procedure diagnostiche.

### TRIAGE

Codice **BIANCO** NON URGENZA: problema non urgente o di minima rilevanza clinica (Accesso mediamente entro 240 minuti)  
È previsto dalla legge che sia attribuito il ticket sulle prestazioni.

Codice **VERDE** URGENZA MINORE: condizione stabile senza rischio evolutivo che solitamente richiede prestazioni diagnostiche terapeutiche semplici mono-specialistiche (Accesso mediamente entro 120 minuti)

Codice **AZZURRO** URGENZA DIFFERIBILE Condizione stabile senza rischio evolutivo con sofferenza e ricaduta sullo stato generale che solitamente richiede prestazioni complesse (Accesso mediamente entro 60 minuti)

Codice **ARANCIONE** URGENZA: rischio di compromissione delle funzioni vitali. Condizione stabile con rischio evolutivo o dolore severo (Accesso entro mediamente 15 minuti)

Codice **ROSSO** EMERGENZA: interruzione o compromissione di una o più funzioni vitali (Accesso immediato)

## Pronto Soccorso – Attività clinico assistenziale ambulatoriale

In Pronto Soccorso l'attività clinica e assistenziale si basa su un'agile e mirata raccolta di informazioni riguardanti i problemi in atto e la storia del Paziente, finalizzate ad affrontare la tematica emergente.

La funzione del Pronto Soccorso è quella di intervenire sui problemi acuti all'esordio o su fasi di instabilità di malattie croniche. L'intervento può essere risolutivo o ridurre l'impatto dell'evento sullo stato clinico complessivo, con la possibilità di riaffidare la persona al proprio medico curante per la continuità delle cure.

L'attività clinica è basata su una metodologia di stratificazione della gravità che comporta la definizione dei diversi percorsi di cura con appropriati successivi livelli di approfondimento.

La tutela della privacy è una nostra priorità ma contemporaneamente comprendiamo la necessità di avere notizie sui propri cari.

Possono essere date notizie, anche per telefono, sul passaggio o sulla presenza di una persona al Pronto Soccorso, ovvero darne conferma a seguito di richiesta anche per via telefonica, ma solo a terzi legittimati (parenti, familiari, conviventi). Questo genere di informazioni non comprendono notizie dettagliate sullo stato di salute. All'interessato, se cosciente e capace, è richiesto l'autorizzazione a dare notizie alle persone da lui individuate.

**Modalità d'accesso:** diretta o per invio del medico curante.

**I tempi di attesa** sono relativi al codice di triage, alle condizioni di affollamento e alla concomitanza di eventuali urgenze nel Pronto Soccorso. È possibile visualizzare i tempi di attesa delle ultime ore collegandosi al portale regionale SeSaMo [www.sesame.sanita.fvg.it](http://www.sesame.sanita.fvg.it)

È importante portare con sé la **documentazione clinica** già in possesso ed inerente la malattia per cui si riceve la prestazione o relativa ad altre malattie rilevanti.

Al termine della visita viene consegnato il **referto** comprensivo degli eventuali accertamenti eseguiti.

La documentazione sanitaria può essere firmata con firma digitale, modalità che ha completo valore legale.

Il pagamento del **ticket** di Pronto Soccorso (se dovuto) avviene dopo l'esecuzione della prestazione, tramite:

- gli sportelli CUP;
- le Casse Automatiche situate presso l'ingresso principale degli ospedali e distretti;
- on line collegandosi al portale regionale SeSaMo [www.sesamo.sanita.fvg.it](http://www.sesamo.sanita.fvg.it)

### Osservazione breve intensiva - OBI

L'OBI ha lo scopo di svolgere percorsi di inquadramento e cura mirati su problemi specifici presentati dal Paziente all'accoglimento in Pronto Soccorso, disponendo di un tempo più adeguato rispetto alla semplice attività ambulatoriale e di un supporto assistenziale e tecnologico dedicato. Alla fine di tale periodo viene definito l'esito, ovvero la possibilità di dimissione in sicurezza o il ricovero.

Mediante il raccordo con i servizi distrettuali viene ricercata l'ulteriore tutela sul territorio della persona fragile (continuità assistenziale).

Sia in Area triage che in ambulatorio o in OBI, si consiglia vivamente di non tenere con sé grosse somme di denaro e oggetti di valore. Se ciò non fosse possibile ~~la~~ invitiamo ad avvertire sempre il personale o il coordinatore infermieristico per concordarne la custodia, in caso contrario l'Azienda non ne risponde.

## Area di Emergenza – Medicina d'Urgenza

**Sede:** piano 2 corpo A

**Telefono** 0432 921 339

È l'area di degenza per la definizione diagnostica ed il trattamento di pazienti ad alto grado di criticità (alta intensità di cura) o comunque potenzialmente instabili.

La Medicina d'Urgenza eroga l'assistenza al paziente utilizzando le competenze professionali e le tecnologie disponibili sia in ambito locale che nel sistema regionale.

I pazienti accolti in Medicina d'Urgenza provengono dal territorio, dai vari reparti dell'ospedale stesso e da altri ospedali, la degenza solitamente dura per il periodo necessario alla stabilizzazione del quadro clinico.

Al momento del ricovero il paziente potrà indicare, se lo riterrà opportuno, il nominativo della persona al quale il Medico è autorizzato a fornire informazioni cliniche sullo stato di salute. Tale nominativo e recapito telefonico verrà registrato dal personale sulla Cartella Clinica.

In caso di presenza di Amministratore di Sostegno o di Tutore legale, i nominativi dovranno essere immediatamente comunicati al personale al momento dell'ingresso in Reparto.

Le informazioni cliniche potranno essere richieste al Medico di riferimento ogni giorno dalle 15:30 alle 16:30.

**Non verranno fornite informazioni cliniche al telefono** fatta eccezione per situazioni di urgenza o di criticità, nel qual caso sarà il personale stesso a contattare il familiare di riferimento indicato nella cartella clinica.

Se il paziente non desidera che il proprio nome compaia tra i ricoverati, lo dovrà comunicare al Coordinatore Infermieristico, il quale provvederà ad avvertire i centralini dell'ospedale.

Gli operatori della SOC di Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza sono fortemente orientati alla gestione del dolore acuto ed al rispetto della dignità della persona nelle fasi finali della vita.

Nell'ottica di una vision dell'Ospedale senza dolore, i medici e gli infermieri sono molto attenti ad evitare situazioni che possano generare ansia, angoscia o dolore fisico, utilizzando sia strumenti ambientali (ambiente tranquillo, televisore in camera, ove possibile) sia approcci

interpersonali basati sul rispetto e la rassicurazione, sia, se necessario, a misure farmacologiche.

La dignità della persona viene preservata anche nelle fasi finali della vita cercando il più possibile di lasciare i parenti accanto al proprio congiunto, alleviando le sofferenze del paziente, evitando accanimenti inutili; in questo contesto l'attenzione al paziente ed i colloqui coi parenti costituiscono elementi a cui gli operatori della Struttura tengono in maniera particolare.

### **Orario visita ai degenti**

L'orario di visita ai degenti è per tutti i giorni **dalle ore 15:30 alle ore 19:30**. In caso di particolare gravità clinica, si offre comunque al parente la possibilità di stare vicino al proprio congiunto anche al di fuori dell'ora di visita.

È ammesso l'ingresso di due visitatori a paziente alla volta.

È consentito l'accesso al reparto ai minori di anni 12 se accompagnati.

Si raccomanda di mantenere un comportamento consono ad una struttura di degenza.

Eventuali permessi extra-orario sono normalmente concordati col personale in servizio.

**Attenzione:** gli orari e le modalità di accesso alle strutture/reparti dell'Azienda potrebbero subire variazioni in base alle necessità organizzative dei servizi o a causa di emergenze sanitarie.

Tutte le variazioni sui servizi sono pubblicate sul sito dell'Azienda Sanitaria [www.asufc.sanita.fvg.it](http://www.asufc.sanita.fvg.it)

### **Certificato di ricovero**

È possibile rivolgersi al personale del reparto per ottenere il certificato di ricovero.

### **Servizio assistenza religiosa**

A tutti i pazienti ricoverati viene garantito il rispetto della propria fede. I degenti possono chiedere, tramite il Coordinatore Infermieristico del reparto, l'assistenza del ministro di culto desiderato.



## Servizio assistenza al defunto e alla famiglia

Viene garantita la massima collaborazione per i riti funebri specifici della confessione religiosa di appartenenza dello stesso.

## Copia di documentazione sanitaria

La copia della documentazione sanitaria può essere richiesta direttamente dall'interessato o da soggetto legittimato compilando l'apposito modulo di richiesta, reperibile anche sul sito aziendale, in tutte le sue parti allegando un documento di identità valido e indicando un recapito telefonico per eventuali comunicazioni:

- presso i CUP dei Presidi Ospedalieri dove è avvenuta la prestazione
- tramite Email - [archivio.palmanova@asufc.sanita.fvg.it](mailto:archivio.palmanova@asufc.sanita.fvg.it)

Per informazioni: **Ospedale Palmanova**: 0432 921 111

La copia della cartella clinica e/o altra documentazione sanitaria può essere ritirata personalmente o da persona delegata presso il CUP ove è stata fatta la richiesta oppure al momento della richiesta può essere chiesto l'invio a domicilio, in questo caso il pagamento avverrà in contrassegno.

## Servizio di mediazione culturale

Il personale del servizio può avvalersi, se necessario, dell'aiuto di mediatori linguistico-culturali come supporto alle attività clinico-assistenziali al fine di favorire la comunicazione fra pazienti stranieri e personale sanitario.

## Tutela e partecipazione dei cittadini

L'Azienda garantisce la funzione di tutela degli utenti e promuove gli interventi per il miglioramento dei servizi e l'adeguamento alle esigenze dei cittadini.

Il contributo degli utenti è considerato essenziale: punti di forza o disservizi potranno essere comunicati al Direttore, al Coordinatore infermieristico o all'Ufficio Relazioni con il Pubblico – URP

telefono 0432 552 796 (Udine) Email [urp@asufc.sanita.fvg.it](mailto:urp@asufc.sanita.fvg.it)

## Telefoni

Per motivi di rispetto nei confronti degli altri utenti si chiede che i telefoni cellulari siano silenziati all'interno della struttura ospedaliera.

Il personale non dà il proprio consenso ad essere ripreso o fotografato.

## **Divieto di fumo**

In tutte le strutture aziendali è vietato fumare per disposizioni di legge e soprattutto per rispetto della salute propria e altrui.

## **Area di ristoro**

Esistono distributori automatici di cibi e bevande e nell'area ospedaliera è presente un bar.

## **Parcheggi**

La struttura è dotata di posti auto liberi per l'utenza.

## **Altre informazioni**

Per ulteriori approfondimenti è possibile rivolgersi al personale del reparto o consultare il sito aziendale [www.asufc.sanita.fvg.it](http://www.asufc.sanita.fvg.it)

Il personale del reparto con la relativa qualifica è identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento.

## **Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale**

Sede legale: via Pozzuolo, 330 - 33100 Udine - Italia

Sito web: [www.asufc.sanita.fvg.it](http://www.asufc.sanita.fvg.it)

PEC: [asufc@certsanita.fvg.it](mailto:asufc@certsanita.fvg.it)

La presente guida ai servizi riporta le informazioni in vigore al momento della pubblicazione.

**AGGIORNAMENTO DICEMBRE 2023**