



**ASU FC Azienda sanitaria
universitaria Friuli Centrale**

**Dipartimento dei Servizi e
dell’Emergenza
S. Daniele – Tolmezzo**

**Struttura Operativa Complessa
Pronto Soccorso
Medicina d’Urgenza
S. Daniele**

Ospedale di San Daniele via Trento Trieste, 33
Centralino Ospedale telefono 0432 9491

**Sedi della Struttura Operativa Complessa Pronto Soccorso Medicina
d’Urgenza S. Daniele**

Pronto Soccorso piano terra
Medicina d’Urgenza piano terra

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 ad alta intensità di cura – Area di Emergenza	7
Orario visita ai degenti	7
Certificato di ricovero	8
Servizio assistenza religiosa	8
Copia di documentazione sanitaria.....	9
Area di ristoro.....	9
Parcheggi.....	9
Servizio di mediazione culturale.....	9
Tutela e partecipazione dei cittadini.....	10
Telefoni.....	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 dei temi clinici 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 alla ricerca degli elementi di rischio per l'assegnazione di un codice di priorità (sistema di Triage) per la gestione del percorso clinico assistenziale.

In relazione alla reale complessità possono essere definiti precorsi facilitati (tipo "fast track") per l'ottimizzazione dei tempi di svolgimento delle attività cliniche.

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 realmente 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, 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 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 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 entro 60 minuti)

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

Sede: Piano terra

Telefono: 0432 949210

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.sesamo.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.

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.

Al termine della visita le verrà 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

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).

Area ad alta intensità di cura – Area di Emergenza

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 vengono accolti nell'Area di Emergenza provenienti dal territorio, da altri ospedali e dai vari reparti dell'ospedale stesso, 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, 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 13:00 alle 14:00 e dalle 18:00 alle 19:00.**

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 non desidera che il suo nome compaia tra i pazienti ricoverati, lo comunichi al Coordinatrice Infermieristico che provvederà ad avvertire i centralini dell'ospedale.

Sede: Piano terra

Telefono: 0432 949243

Orario visita ai degenti

L'orario di visita ai degenti è per tutti i giorni **dalle ore 13:00 alle ore 14:00 e dalle ore 18:00 alle ore 19:00.**

È ammesso l'ingresso di un visitatore 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 vanno concordati con il Coordinatore Infermieristico.

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

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 loro 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

Dopo la dimissione è possibile fare richiesta della cartella clinica.

La copia della documentazione sanitaria può essere richiesta:

1. di **persona** agli sportelli CUP:

L'avente diritto può fare richiesta se munito di documento d'identità valido o da un suo incaricato munito di delega e documento di identità, in corso di validità, oltre alla fotocopia del documento d'identità del delegante. Gli eredi devono allegare un'autocertificazione o dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà comprovante la propria posizione. Gli operatori del CUP verificheranno la presenza del consenso al trattamento dei dati.

2. tramite **posta**: (Protocollo generale - ASUFC - via Pozzuolo, 330 Udine)

L'avente diritto invia il modulo di richiesta compilato e sottoscritto allegando copia del documento d'identità in corso di validità e copia della ricevuta di avvenuto pagamento

3. tramite **e-mail**:

- Archivio San Daniele: archivosd@asufc.sanita.fvg.it

Per le richieste di copie di CD dovranno essere inviate al seguente indirizzo e-mail della Radiologia di San Daniele:
radiologia.sd@asufc.sanita.fvg.it

L'avente diritto invia il modulo di richiesta compilato e sottoscritto allegando copia del documento d'identità in corso di validità e copia della ricevuta di avvenuto pagamento. In caso di delega questa deve essere specificata sul modulo allegando anche copia del documento di identità del delegato.

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 ed a pagamento per l'utenza.

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. È necessario informare preventivamente la struttura erogante di questa esigenza al fine di poter organizzare il supporto di mediazione in tempi congrui.

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 552796 (Udine)- Email 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.



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

Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale

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

Sito web: www.asufc.sanita.fvg.it

PEC: asufc@certsanita.fvg.it

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

AGGIORNAMENTO GENNAIO 2024