

Il Pronto Soccorso è un servizio dedicato all'emergenza, attivo 24 ore su 24 e con degli spazi riservati all'osservazione breve dei pazienti. L'accesso al Pronto Soccorso può avvenire direttamente, tramite 118 o per invio da parte del Medico di famiglia o della guardia medica.

Rivolgetevi al Pronto Soccorso in caso di:

- ◆ Problemi acuti critici, come, ad esempio, infarto miocardico, insufficienza respiratoria, ictus, gravi traumi.
- ◆ Problemi acuti non critici, come, ad esempio, perdita di coscienza, traumi di minore entità, mancanza di fiato.
- ◆ Tutti i sintomi che potrebbero essere espressione di una malattia potenzialmente grave: dolore toracico, dolore addominale, cefalea intensa, disturbi acuti della vista, sanguinamenti.

Non sono di pertinenza del Pronto Soccorso:

- ◆ Disturbi di lieve entità di pertinenza del Medico di famiglia, come mal di gola, tosse, mal di denti.
- ◆ Problemi non acuti e non gravi, come un mal di schiena presente da tempo, torcicollo.

Anche in questi casi viene comunque effettuato un trattamento che però è esclusivamente rivolto ai sintomi; il medico invierà poi il paziente al Medico di famiglia o ad un percorso diagnostico/terapeutico differibile.

In Pronto Soccorso non si hanno a disposizione tutti gli esami di laboratorio e le indagini strumentali che l'ospedale fornisce; la finalità è risolvere le situazioni a rischio e trattare le emergenze!

È importante sapere che non ci si deve rivolgere al Pronto Soccorso per ottenere visite e prestazioni specialistiche, per disturbi di lieve entità o per eseguire esami che non rivestono carattere d'urgenza.

TRIAGE

Non si accede alle sale visita in ordine di arrivo ma in base all'urgenza del proprio caso, stabilita tramite la valutazione dei segni-sintomi e l'attribuzione di un codice-colore. Questo metodo, chiamato triage, si basa su protocolli ben definiti e prevede un addestramento rigoroso degli operatori.

Due infermieri adeguatamente formati tramite corsi e attività di tirocinio accolgono i pazienti utilizzando due diverse postazioni computerizzate e ne valutano le condizioni cliniche assegnando un codice di priorità.

CODICE ROSSO: ASSOLUTA EMERGENZA

Uno o più parametri vitali compromessi, imminente pericolo di vita. Accesso alle cure immediato.

CODICE GIALLO: URGENZA NON DIFFERIBILE

Possibilità imminente di cedimento di uno dei parametri vitali. L'accesso alle cure non deve superare i 20 minuti.

CODICE VERDE: URGENZA DIFFERIBILE

Paziente non critico, con funzioni vitali stabili, che necessita di interventi differibili nel tempo ma comunque urgenti. Accesso alla visita dopo codici rossi e gialli e potenzialmente entro 90 minuti.

CODICE BIANCO: NON URGENZA

Pazienti con parametri vitali normali e stabili, con patologie minori che hanno scarsa o nulla probabilità di determinare danni ad organi vitali e che formalmente potrebbero essere risolte in ambulatorio dal proprio Medico di famiglia.

L'INFERMIERE DI TRIAGE

- ◆ Rimane a disposizione dei pazienti in attesa, rivalutandoli ad intervalli prestabiliti o secondo necessità.
- ◆ Fornisce indicazioni a parenti o accompagnatori (sempre nel rispetto della privacy) circa la presenza dei loro congiunti in Pronto Soccorso.
- ◆ All'atto dell'accettazione consegna ai pazienti un foglio informativo che riporta il box di attribuzione, l'ora e il codice di accesso, oltre ad una breve spiegazione del significato dei codici-colore.

SALE VISITA

- ◆ Shock Room, attiva 24 ore su 24, dispone di 4 postazioni di monitoraggio dei parametri vitali, tra cui una dedicata ai codici rossi.
- ◆ Box 1, attivo dalle 14 alle 21.
- ◆ Box 2, attivo dalle 8 alle 20.
- ◆ Box 3, attivo 24 ore su 24.
- ◆ Medico generico, attivo dalle 8 alle 20 tutti i giorni, per la valutazione dei codici minori.

REGOLE PER GLI ACCOMPAGNATORI

Per garantire il rispetto della privacy ed evitare il sovraffollamento dei locali del Pronto Soccorso si chiede gentilmente agli accompagnatori di attendere nelle sale d'attesa esterne all'area del Pronto Soccorso. Le eccezioni riguardano i pazienti minorenni o non autosufficienti. Il vostro contributo è essenziale! In questo modo ci aiuterete a lavorare in condizioni di maggiore tranquillità e ad erogare una migliore assistenza. Saranno garantite agli interessati in qualsiasi momento informazioni sullo stato di salute dei congiunti e sull'avanzamento di accertamenti e terapie.

OBI

L'osservazione breve intensiva è un reparto dotato di 8 posti letto dedicati all'osservazione medica dei pazienti afferenti al Pronto Soccorso per un massimo di 24 ore. È gestito da medici e infermieri del Pronto Soccorso, e il periodo di osservazione ha lo scopo di valutare l'andamento delle condizioni del paziente e la risposta alle terapie effettuate. Al termine dell'osservazione sarà il medico a decidere per la dimissione del paziente o un eventuale ricovero.

MeCAU

2 posti letto sono riservati al reparto di Medicina e Chirurgia d'Accettazione e d'Urgenza (MeCAU). Dispongono di monitor al letto e accolgono pazienti in condizioni critiche dal Pronto Soccorso o trasferiti da reparti intensivi, come ad esempio la Rianimazione, per la stabilizzazione delle funzioni vitali e trattamenti semi-intensivi.

Orario di visita: 12:30-14:00 e 18:30-20:00

Si chiede gentilmente di rispettare gli orari di visita al fine di non interferire con le attività assistenziali e nel rispetto della privacy dei pazienti. In caso di necessità verrà concessa la possibilità di assistenza anche notturna previ accordi col personale.

DOMANDE FREQUENTI

Quanto tempo devo aspettare?

L'accesso alle sale visita è regolato dal sistema di triage; l'afflusso non è prevedibile e dipende da molti fattori. Una volta effettuata la visita, il paziente dovrà attendere l'esito degli esami ematochimici e la refertazione di eventuali accertamenti radiologici, nonché di eventuali visite specialistiche.

Quanto dura una visita?

Dipende dalle condizioni del paziente: una stima non è possibile, ma ci vuole tempo per la raccolta dell'anamnesi, la rilevazione dei parametri vitali, l'esecuzione dell'esame obiettivo, la raccolta dei campioni per esami ematici e le eventuali terapie. Le visite anche se più rapide devono essere accurate!

Nessuno mi dà informazioni, perché?

L'attività del Pronto Soccorso è frenetica, ci sono tanti pazienti con diversi gradi di urgenza o emergenze imprevedibili e di diversa natura. Vi garantiamo le informazioni appena la situazione lo rende possibile.

Perché ci sono persone che sono arrivate dopo di me e sono state visitate prima?

Dipende dall'attribuzione del codice-colore al triage; è stabilito secondo parametri ben precisi e protocolli validati. Ad intervalli regolari e prestabiliti, i pazienti in attesa vengono rivalutati dal personale che verifica l'andamento delle condizioni cliniche.

Come posso segnalare un disservizio?

Potete contattare l'URP dell'azienda al numero 0321-3733900 dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 13:00 (il mercoledì con orario continuato dalle 9:30 alle 17:00) o inviando una mail all'indirizzo relazioniesterne@maggioreosp.novara.it

Medicina e Chirurgia d'Accettazione e d'Urgenza

*Scuola di Specializzazione in Medicina
d'Emergenza-Urgenza*



Direttore

Prof. Gian Carlo Avanzi

Coordinatore infermieristico:

Sig.ra Anna Rita Airoidi



Ubicazione

Padiglione A – Piano terra