



Azienda ospedaliero-universitaria Senese



Norme anti-Covid e organizzazione in Pronto Soccorso



Informazioni utili per gli accompagnatori dei pazienti



Servizio
Sanitario
della
Toscana

A causa delle restrizioni legate alla prevenzione dei contagi da Covid-19 **non è consentito l'accesso degli accompagnatori dei pazienti** all'interno della sala di attesa del Pronto Soccorso, né nell'area interna (Shock Room e aree riservate alle attività sanitarie). Ci rendiamo conto che tale divieto può creare difficoltà supplementari nella comunicazione e nel rapporto sia tra pazienti e accompagnatori, che tra professionisti e accompagnatori.

Gli accompagnatori (**parenti o congiunti**), in caso di reale necessità, possono sostare all'esterno del Pronto Soccorso, **rispettando le norme necessarie alla prevenzione del contagio** (distanziamento sociale, utilizzo del gel per le mani, mascherine). **Gli accompagnatori che decidono di non restare all'esterno del Pronto Soccorso riceveranno telefonicamente informazioni sull'orario di dimissione del paziente.**

Il personale del **Servizio Accoglienza** è a disposizione per svolgere il ruolo di collegamento tra l'area interna e quella esterna in caso di necessità, fornendo indicazioni sul percorso e sui tempi presunti di permanenza agli accompagnatori che sono in attesa fuori dall'ingresso del Pronto Soccorso.

Al fine di rendere più accogliente l'area esterna, anche in caso di maltempo, la Direzione dell'Aou Senese ha provveduto **ad allestire l'area con distributori self-service di bevande e snack e con lampade irradianti calore**, utili nel periodo invernale, garantendo comunque la ventilazione dell'ambiente.



In prossimità dell'ingresso del Pronto Soccorso è allestito un **check-in pre-triage** che svolge una funzione di filtro all'ingresso nel rispetto delle norme anti-Covid.



Il personale del Pronto Soccorso fornirà informazioni ai soggetti autorizzati dai pazienti presi in carico con le seguenti modalità:

- 1) nel rispetto della **tutela della privacy** i sanitari forniranno informazioni sullo stato di salute **esclusivamente ai soggetti autorizzati** dai pazienti, avendone verificata l'identità;
- 2) le informazioni verranno fornite dopo la valutazione medica e prima della dimissione che sarà comunicata **telefonicamente agli accompagnatori che non attendono all'esterno della struttura**;
- 3) nel caso in cui la degenza in Pronto Soccorso si prolunghi oltre i termini previsti (**oltre 6/8 ore**), verranno fornite informazioni, se necessario, una volta per turno (dopo aver ricevuto le consegne) o in caso di modifica del quadro clinico;
- 4) l'avvenuto colloquio con i soggetti autorizzati **sarà segnalato** nella cartella informatizzata del paziente.

È vietato effettuare riprese video o fotografie a cose o persone, in tutta l'area ospedaliera (interna ed esterna).

Gli accompagnatori che hanno la necessità di utilizzare i servizi igienici possono usare i wc chimici esterni.

WI-FI gratuito

Grazie ad un accordo tra il **Comune di Siena** e l'Azienda ospedaliero-universitaria Senese e alla collaborazione del **Consorzio Terrecablate**, è attivo il servizio di wi-fi pubblico gratuito "**ComunedisiSiena Wi-Fi**" che utilizza la rete "**Dian@**" (Distributed Integrated Access Network), unica rete in fibra ottica proprietaria dei servizi comunali. Gli utenti potranno connettersi quindi anche dal Pronto Soccorso registrandosi alla rete wi-fi "**ComunedisiSiena-WiFi**", la cui copertura è presente anche in numerose altre zone della città.

È importante registrarsi preventivamente così, in caso di improvviso accesso al Pronto Soccorso e dell'esigenza di utilizzare tablet o smartphone, sarà possibile effettuare immediatamente e autonomamente il login, potendo utilizzare il servizio per **2 ore e per 500 MB al giorno**, mentre la consultazione del sito del Comune di Siena e quello dell'Azienda non avranno limitazioni di orario. Un'utilità a disposizione di tutti i cittadini, soprattutto durante questa emergenza sanitaria che vede in prima linea l'ospedale senese.



Scansionare il QRcode per connettersi

LINK: http://sms.terrecablate.it/portal/index.php?domain=ComunedisiSienaWiFi&hotspotname=Siena_AOUSL_25

Custodia oggetti personali e di valore del paziente

Ricordiamo agli accompagnatori e agli utenti che è **opportuno arrivare in ospedale senza beni personali di valore**, al di là del minimo necessario.

Invitiamo comunque a **custodire con diligenza e attenzione gli oggetti personali** evitando di lasciarli in luoghi ove vi sia il rischio di perdita. Qualora un paziente che arrivi in Pronto Soccorso o in Osservazione Breve Intensiva desideri affidare gli effetti personali al personale sanitario, al fine di scongiurarne lo smarrimento, è **prevista una procedura che prevede la compilazione di appositi moduli sottoscritti dal paziente stesso e da un operatore sanitario**.

In caso di paziente non collaborante, disorientato o in stato di incoscienza, in mancanza di un soggetto legittimato ex-lege a rappresentarlo, è previsto che il modulo per la custodia degli effetti personali venga firmato da **due operatori sanitari**.

Gli effetti personali verranno conservati a carico dell'Unità Operativa e seguiranno il paziente al momento della dimissione/ricovero dal Pronto Soccorso.

Il paziente o la persona delegata o legittimata ex-lege ad agire in nome o per conto del paziente (es. familiare, amministratore di sostegno, tutore o per atto di notorietà), al momento del ritiro degli effetti personali sottoscriverà l'apposito modulo.

Nel caso di **non consegna** degli effetti personali, l'Azienda ospedaliero-universitaria Senese declina ogni responsabilità da un eventuale smarrimento.

L'ospedale avverte che **può accadere di danneggiare eventuali indumenti che siano di intralcio** per il corretto e pronto intervento in caso di situazioni emergenziali.

L'Azienda non prende in custodia vestiario in scadute condizioni igieniche o in presenza di parassitosi.

Polizia e Vigilanza interna

Nei locali attigui al Pronto Soccorso è presente il posto di **Polizia**; mentre in prossimità dell'ingresso del Pronto Soccorso sono presenti gli agenti di vigilanza interna.

Codici di priorità

In base alle condizioni cliniche ad ogni paziente è assegnato un codice di gravità che va da 1 (il più grave) al 5 (non urgente). In particolare:

- **il codice 1** indica l'emergenza con accesso immediato a causa di assenza o rapido deterioramento di una o più funzioni vitali;
- **il codice 2** indica un'urgenza indifferibile con intervento da effettuarsi entro 15 minuti a causa del rischio di compromissione delle funzioni vitali o una condizione stabile con rischio evolutivo;
- **il codice 3** è un'urgenza differibile con (intervento previsto) presa in carico entro (in circa) 60 minuti, a causa di una condizione stabile senza rischio evolutivo ma con sofferenza e possibile ricaduta sullo stato generale;
- **il codice 4** è un'urgenza minore, con (intervento da effettuarsi in) presa in carico entro 120 minuti a causa di condizione stabile senza rischio evolutivo;
- **il codice 5** è non urgente e indica una condizione stabile senza rischio evolutivo.

Codice di priorità	Descrizione	Definizione	Tempo di attesa massimo per l'accesso
1	Emergenza	Assenza o rapido deterioramento di una o più funzioni vitali	immediato
2	Urgenza indifferibile	Rischio compromissione funzioni vitali Condizione stabile con rischio evolutivo	entro 15 minuti
3	Urgenza differibile	Condizione stabile senza rischio evolutivo con sofferenza e ricaduta sullo stato generale	entro 60 minuti
4	Urgenza minore	Condizione stabile senza rischio evolutivo	entro 120 minuti
5	Non urgenza	Condizione stabile senza rischio evolutivo, non urgente o minima rilevanza clinica	entro 240 minuti

Ticket

I codici 4 e 5 sono soggetti al pagamento ticket.

Sono esclusi i **cittadini esenti, le donne in gravidanza, i bambini fino ai 14 anni di età**, gli utenti dimessi per situazioni correlate a: **avvelenamenti acuti, traumatismi** (che esitino in sutura o immobilizzazione), necessità di un breve periodo di osservazione in ospedale.

Generi di conforto per i pazienti

I pazienti ricoverati in Pronto Soccorso, salvo diversa indicazione medica, **possono ricevere acqua e cibi leggeri quali crackers e fette biscottate e non pasti completi** perché, trovandosi in Pronto Soccorso devono essere sottoposti ad accertamenti ed esami diagnostici e strumentali, anche urgenti e, quindi, la somministrazione di cibo potrebbe influire sull'esito degli stessi accertamenti.

I generi di conforto verranno forniti direttamente dagli operatori sanitari anche perché le norme sanitarie ed anticovid non consentono di accettare cibi o bevande dall'esterno.

Collocazione del Pronto soccorso

Lotto DEA, piano 4S – Dipartimento Emergenza e Accettazione

A causa delle restrizioni imposte dal Covid-19 l'accesso è consentito solo dall'esterno.

Servizio Accoglienza

Sala di attesa del Pronto soccorso, lotto DEA, piano 4S

Orario: dal lunedì alla domenica, 8–20

Il personale dedicato gestisce le seguenti attività: orientamento di pazienti e familiari, consegna dei contrassegni per il parcheggio, richieste CD delle immagini diagnostiche effettuate presso il DEA, distribuzione gratuita di bottigliette di acqua e snack, informazioni di carattere generale riguardo i servizi della Azienda ospedaliero-universitaria Senese.

E-mail: accogl@ao-siena.toscana.it

Telefono: 0577 585058



Azienda ospedaliero-universitaria Senese



Progetto grafico: Ufficio stampa, comunicazione e redazione web

© Azienda ospedaliero-universitaria Senese

Febbraio 2021