



## RELAZIONI EFFICACI IN PRONTO SOCCORSO: ACCOGLIERE, ASCOLTARE, INFORMARE, COMUNICARE

### STRUTTURA PROPONENTE

UOC Pronto Soccorso

### ALTRE STRUTTURE AZIENDALI COINVOLTE

Dipartimento delle Professioni Infermieristiche ed Ostetriche

URP

UOC Gestione Logistica, Economale, Contratti e Rapporti con ESTAR

UOC Gestione della Sicurezza

UOC Sistema Riscossione e Gestione Ticket

### ALTRI SOGGETTI COINVOLTI

Associazioni di rappresentanza dei pazienti

### TIPOLOGIA DI INIZIATIVA



### PRINCIPALI OBIETTIVI

- Rinsaldare il rapporto con i cittadini attraverso una relazione di cura e di fiducia, dove si incontrano autonomia decisionale del paziente, competenza, professionalità e responsabilità dell'equipe sanitaria
- Informare l'utenza sul funzionamento del Pronto Soccorso già a partire dalla fase di triage dai sanitari e attraverso materiale informativo
- Rispondere ad aspettative e bisogni di salute
- Prendere in carico i pazienti
- Migliorare l'esperienza dei pazienti e dei parenti, familiari, caregiver
- Condividere i percorsi
- Formare il personale
- Stimolare un clima di fiducia nei confronti dell'AOU Senese

### MODALITÀ DI SVOLGIMENTO

- Stampa e diffusione di brochures, installazione di pannelli e monitor in sala di attesa, diffusione di video e comunicati sui monitor e canali aziendali
- Formazione del personale sulla gestione delle ansie, dello stress e per stimolare le capacità empatiche
- Incontri di condivisione con il Comitato di partecipazione e le Associazioni di volontariato
- Implementazione di un Front Office amministrativo per la riscossione del ticket
- Redazione e diffusione di una Procedura sulla comunicazione

