



## Relazioni efficaci in Pronto Soccorso: accogliere, ascoltare, informare, comunicare

### STRUTTURA PROPONENTE

UOC Pronto Soccorso



### ALTRE STRUTTURE AZIENDALI COINVOLTE

Dipartimento delle Professioni Infermieristiche ed Ostetriche, UOC Comunicazione, Informazione e Accoglienza, UOC Gestione Logistica, Economale, Contratti e Rapporti con ESTAR, UOC Gestione della Sicurezza, UOC Gestione amministrativa prestazioni ospedaliere, Libera Professione e Gestione delle relazioni sindacali, UOC Pediatria

### ALTRI SOGGETTI COINVOLTI

Volontariato (NaSIENAsi Vip Siena ODV, le Bollicine, ...) e Associazioni di rappresentanza dei Pazienti

### OBIETTIVI



### 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
- Front Office per l'accoglienza
- Front Office amministrativo per la riscossione del ticket
- Diffusione di una Procedura sulla comunicazione
- Personale della vigilanza h24
- Nuovi ambienti e spazi per percorsi pediatrici "umanizzati" anche grazie alla collaborazione con il volontariato (realizzazione di quadri per rendere gli ambienti più allegri e confortevoli)
- Presenza settimanale dei volontari di NaSIENAsi Vip nell'Area Pediatrica del PS e in OBI adulti

- 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 PS 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'AOUS

### TIPOLOGIA DI INIZIATIVA

