

Progetto Pilota AVER CURA

Dott.ssa Daniela Pierluigi
Resp. S.S.D. OBI Degenza Breve E.O. Galliera Genova





AVER CURA

progetto di partecipazione tra
cittadini e professionisti
dell'emergenza urgenza
del pronto soccorso

Em **SIMEU**
società italiana medicina
d'emergenza-urgenza

GRUPPO DI LAVORO

Daniela Pierluigi

Team Leader e Medico - Rappresentante MEU

Maria Pia Ruggieri

Medico - Rappresentante MEU

Gianina Nitica

Infermiera - Rappresentante MEU

Lino Squillace

Web designer

Maria Luisa Cristina

Collaboratore scientifico

Isabella Devetta

Cittadina – Referente dei bisogni dell'utenza

Angela Gianotti

Creative manager e comunicazione

Con il sostegno di ***Fabio De Iaco*** - Presidente Nazionale

Premessa

Le attuali effettive condizioni di crisi dei pronto soccorso, dovute a carenza strutturale ed organizzativa, hanno oggettivamente peggiorato le condizioni nelle quali i medici e gli infermieri dell'emergenza urgenza si trovano ad operare. Contestualmente è diminuita la possibilità di mantenere un'adeguata qualità di servizio e cura ai pazienti.

Le soluzioni che si perseguono pongono, come sempre, il PAZIENTE al centro del complessivo sistema dell'Emergenza-Urgenza e **per la prima volta all'interno della nostra Società Scientifica, coinvolgono nel suo programma fattivo il coinvolgimento dei cittadini – parenti e pazienti – come protagonisti alleati ai medici e agli infermieri, in prima linea da anni nella richiesta di interventi concreti e strutturati da parte dei decisori.**

OBIETTIVI DEL PROGETTO: LAVORARE INSIEME PER MIGLIORARE

- Migliorare l'efficienza del servizio di pronto soccorso e, più in generale, delle strutture di emergenza urgenza in un sistema pubblico e universalistico.
- Migliorare l'accoglienza dei pazienti che accedono alle strutture di pronto soccorso.
- Recuperare il valore di relazione tra medico e paziente e/o medico e familiari del paziente
- Favorire la comprensione del ruolo e delle competenze degli infermieri e dei medici MEU
- Ricostruire un terreno di fiducia, fare in modo che l'utenza colga il concreto sforzo dei professionisti per superare situazioni critiche, troppo spesso semplicisticamente bollate come inefficienza, mancanza di volontà o negligenza del personale di turno
- Sviluppare un sistema di comunicazione efficiente tra professionisti e fruitori delle strutture di PS, distinguendo i vari livelli del servizio (attesa, diagnosi, stato, sviluppi, etc) al fine di creare un legame di conoscenza costruttivo tra "interno" ed "esterno" e prevenire episodi di violenza verbale e fisica.
- Migliorare gli aspetti problematici che possono colpire i professionisti legati a frustrazioni, senso di inadeguatezza, moral injury e burn out.

Un cittadino correttamente informato e soprattutto solidale rispetto le reali problematiche dei Pronto Soccorso può orientare al meglio le energie della Società Scientifica al fine di risultati tema di diritto alla salute, alla cura, al rispetto del malato e non ultimo di salvaguardia dell'intero SSN.

Un professionista più lucido e riposato è un professionista migliore per il proprio paziente.

STRUMENTI

- Questionario Sanitari raggiungibile tramite QR-Code inviato tramite mail interna
- Questionario Pazienti raggiungibile tramite QR-Code su brochure informativa
- Raccolta dati tramite Modulo Google

CODICI DI ACCESSO AL PRONTO SOCCORSO

Il sistema di EMERGENZA URGENZA italiano è **universale, solidale, gratuito, equo** e in ciascuna unità di PRONTO SOCCORSO **si prestano cure a tutti senza nessuna distinzione**

di classe sociale, razza, religione, etnia, età, genere, credo politico o altro.

Un codice di priorità all'ingresso, il TRIAGE, stabilisce l'ordine di accesso alle cure solo ed esclusivamente in base alla gravità rilevata. Il professionista responsabile, formato per questa attività, è un infermiere.

In Italia si sta andando verso **un sistema unico a 5 codici numerici** ma sono **ancora validi i codici colore**. Il grado di valutazione non cambia.

Viene ovviamente SEMPRE data la priorità di accesso ai codici a più alto rischio clinico.

CODICE	DENOMINAZIONE	DEFINIZIONE	TEMPO MASSIMO DI ATTESA PER L'ACCESSO ALLE AREE DI TRATTAMENTO	
N.	COLORE			
1	ROSSO	EMERGENZA	INTERRUZIONE O COMPRIMSSIONE DI UNA O PIU' FUNZIONI VITALI	ACCESSO IMMEDIATO
2	ARANCIONE	URGENZA	RISCHIO DI COMPRIMMISSIONE DELLE FUNZIONI VITALI. CONDIZIONE CON RISCHIO EVOLUTIVO O DOLORE SEVERO	ACCESSO ENTRO 15 MINUTI
3	AZZURRO	URGENZA DIFFERIBILE	CONDIZIONE STABILE SENZA RISCHIO EVOLUTIVO CON SOFFERENZA E RICADUTA SULLO STATO GENERALE CHE SOLTAMENTE RICHIEDE PRESTAZIONI COMPLESSE	ACCESSO ENTRO 60 MINUTI
4	VERDE	URGENZA MINORE	CONDIZIONE STABILE SENZA RISCHIO EVOLUTIVO CHE SOLTAMENTE RICHIEDE PRESTAZIONI TERAPEUTICHE SEMPLICI MONOSPECIALISTICHE	ACCESSO ENTRO 120 MINUTI
5	BIANCO	NON URGENZA	PROBLEMA NON URGENTE DI MINIMA RILEVANZA CLINICA	ACCESSO ENTRO 240 MINUTI

Fonte Regione Lazio

GRUPPO DI LAVORO

Daniela Pierluigi

Team Leader e Medico - Rappresentante MEU

Maria Pia Ruggieri

Medico - Rappresentante MEU

Gianina Nitica

Infermiera - Rappresentante MEU

Lino Squillace

Web designer

Maria Luisa Cristina

Collaboratore scientifico

Isabella Devetta

Cittadina - Referente dei bisogni dell'utenza

Angela Gianotti

Creative manager e comunicazione

Con il sostegno di

Fabio De Iaco

Presidente Nazionale

www.simeu.it

**SCANSIONA QUESTO
QR CODE E RISPONDI
AL QUESTIONARIO**



AVER CURA

progetto di compartecipazione tra
cittadini e professionisti
dell'emergenza urgenza
del pronto soccorso

Em SIMEU
società italiana medicina
d'emergenza-urgenza

PRONTO SOCCORSO

Il Pronto Soccorso, in generale il SSN pubblico, è troppo spesso rappresentato come poco adeso ai reali bisogni dei cittadini utenti.

Le attuali condizioni di crisi, dovute a carenze strutturali e organizzative causate da una cattiva programmazione e da mancati investimenti, hanno oggettivamente peggiorato le condizioni nelle quali i medici e gli infermieri dell'emergenza urgenza si trovano a operare. Contestualmente è diminuita la possibilità di mantenere un'adeguata qualità di servizio e cura ai pazienti.

Questo tema coinvolge soprattutto i malati più fragili, coloro che per varie ragioni non trovano accoglienza nei reparti ospedalieri in un giusto tempo e che sono costretti a permanere troppo a lungo nelle unità operative di Medicina di Emergenza Urgenza determinando il fenomeno definito "boarding".

Il disagio è avvertito in maniera intensa e uniforme tanto dagli Operatori quanto dai Cittadini.

L'esperienza quotidiana dei professionisti evidenzia da tempo la necessità di interventi mirati, rivolti al miglioramento degli attuali assetti con riforme strutturate e integrate a favore della disciplina delle debolezze, della attuazione di più fattive forme di assistenza, del sollecito trattamento delle patologie urgenti e croniche, oltre che del dignitoso sostegno dei valori umani e affettivi dell'utente e delle famiglie.

SIMEU, Società Italiana di Medicina di Emergenza Urgenza da anni si spende per mantenere il tema sempre centrale nel dibattito politico e pubblico.

Le soluzioni che si perseguono pongono, come sempre, **il PAZIENTE al centro del complessivo sistema di assistenza e - per la prima volta all'interno della nostra Società Scientifica - coinvolgono nel suo programma fattivo direttamente i cittadini.**

AVER CURA

Sappiamo bene che si prova "spavento" quando non si ha la possibilità o anche solo si ha **la sensazione di non essere o non poter essere curati.**

L'espressione "prendersi cura" è particolarmente significativa in quanto designa quella relazione originaria che l'uomo sviluppa rispetto al proprio prossimo e al proprio ambiente vitale, all'essere società con gli altri.

Riguarda tutti e tutto, nel nostro caso:

**aver cura dei pazienti,
aver cura dei diritti dei lavoratori,
aver cura del servizio pubblico
che è un bene collettivo,
aver cura del dolore e del fine vita,
aver cura dello stato d'animo dei parenti,
aver cura dei ruoli professionali;**

sono forme di dovuto reciproco civile rispetto.

AVER CURA è quanto insieme medici, infermieri, pazienti dei pronto soccorso e del 118 di tutta Italia tenderanno di fare all'interno di un laboratorio sinergico condividendo obiettivi comuni.

Cittadini come protagonisti alleati ai medici, agli infermieri e a tutto il personale sanitario.

**PER QUESTO MOTIVO È MOLTO IMPORTANTE
IL VOSTRO CONTRIBUTO A QUESTO PROGETTO.**

**RISPONDERE AL QUESTIONARIO
RAGGIUNGIBILE TRAMITE IL QR CODE
È UN ATTO DI CONCRETA
COLLABORAZIONE. GRAZIE.**



GLI OBIETTIVI

Migliorare l'efficienza del servizio di pronto soccorso e, più in generale, delle strutture di emergenza urgenza in un sistema pubblico e universalistico.

Migliorare l'accoglienza dei pazienti che accedono alle strutture di pronto soccorso.

Recuperare il valore di relazione tra medico e paziente e/o medico e familiari del paziente

Favorire la comprensione del ruolo e delle competenze degli infermieri e dei medici MEU

Ricostruire un terreno di fiducia, fare in modo che l'utenza colga il concreto sforzo dei professionisti per superare situazioni critiche, troppo spesso semplicisticamente bollate come inefficienza, mancanza di volontà o negligenza del personale di turno

Sviluppare un sistema di comunicazione efficiente tra professionisti e fruitori delle strutture di PS, distinguendo i vari livelli del servizio (attesa, diagnosi, stato, sviluppi, etc) al fine di creare un legame di conoscenza costruttivo tra "interno" ed "esterno" e prevenire episodi di violenza verbale e fisica.

Migliorare gli aspetti problematici che possono colpire i professionisti legati a frustrazioni, senso di inadeguatezza, *moral injury* e *burn out*.

Un cittadino correttamente informato e soprattutto solidale rispetto le reali problematiche dei Pronto Soccorso può orientare al meglio le energie della Società Scientifica al fine di risultati concreti in tema di diritto alla salute, alla cura, al rispetto del malato e non ultimo di salvaguardia dell'intero SSN.

Il questionario somministrato ai pazienti



PROGETTO SIMEU > "AVER CURA"

Appendice 1: QUESTIONARIO per pazienti e/o parenti o accompagnatori

Nella difficile situazione in cui versano tutti i Pronto Soccorso d'Italia, Vi proponiamo di rispondere a queste domande perché noi professionisti- personale sanitario- desideriamo stringere un patto di solidarietà con i cittadini **al fine di migliorare la qualità del servizio pubblico offerto.**

Per questo chiediamo qualche minuto di collaborazione e le Vostre segnalazioni, con l'obiettivo di raccogliere una quantità significativa di dati da presentare nelle opportune sedi istituzionali. Confidiamo nel Vostro aiuto con risposte concrete, sincere e consapevoli. Grazie!

Età _____ Sesso _____ Genere _____

QUANTE VOLTE TI SEI RECATO/A AL PRONTO SOCCORSO NELL'ULTIMO ANNO?

da 1 a 3 da 3 a 6 più di 6

Se più di 6, quante volte? _____

QUANTE VOLTE TI SEI RECATO/A AL PRONTO SOCCORSO NEGLI ULTIMI CINQUE ANNI?

da 1 a 3 da 3 a 6 più di 6

Se più di 6, quante volte? _____

CONOSCI IL SIGNIFICATO DEL TERMINE TRIAGE? QUALE SECONDO TE E' LA CORRETTA DEFINIZIONE?

- Stabilisce la gravità clinica
- Stabilisce ordine di arrivo in PS
- Stabilisce la priorità clinica di accesso alle cure

SECONDO LE TUE CONOSCENZE CHI E' IL PROFESSIONISTA CHE ESEGUE IL TRIAGE

- Medico
- Infermiere
- Entrambi (medico o infermiere)
- Un altro operatore sanitario impiegato in PS

AL MOMENTO DELL'ULTIMO ACCESSO, AVEVI CONOSCENZA DEL SISTEMA DI TRIAGE, DEL "CODICE COLORI"?

SI NO

SE SI, COME HAI AVUTO CONOSCENZA DEL SISTEMA DEL TRIAGE "CODICE COLORI"?

- Internet o media in generale
- Esperienze riferite da amici/conoscenti
- Spiegazione da parte di operatori sanitari
- Altro

AL MOMENTO DELL'ULTIMO ACCESSO, AVEVI CONOSCENZA DEL SISTEMA DI TRIAGE DEL "CODICE ALFA NUMERICICO"?

SI NO

SE SI, COME HAI AVUTO CONOSCENZA DEL SISTEMA DEL TRIAGE "CODICE ALFA NUMERICICO"?

- Internet o media in generale
- Esperienze riferite da amici/conoscenti
- Spiegazione da parte di operatori sanitari
- Altro

AL MOMENTO DEL TUO ULTIMO ACCESSO CHE CODICE DI INGRESSO AVEVI? _____

QUANTE ORE HAI ASPETTATO PRIMA DI ESSERE VISITATO DA UN MEDICO?

1 3 più di 3

Se più di 3, quante ore? _____

IN PRONTO SOCCORSO, AD ACCERTAMENTI ULTIMATI, SEI STATO RICOVERATO IN REPARTO ENTRO 8 ORE?

SI NO

Se no, quante ore? _____

NEL CASO TU SIA RIMASTO IN PRONTO SOCCORSO PIU' DI 8 ORE TI E' STATO FORNITO UN VITTO?

SI NO

SE NO, HAI AVUTO FAME?

SI NO

NEL CASO TU SIA RIMASTO IN PRONTO SOCCORSO PIU' DI 8 ORE TI E' STATO FORNITO DA BERE?

SI NO

SE NO, HAI AVUTO SETE?

SI NO

ERI IN GRADO DI MANGIARE DA SOLO/A?

SI NO

SE NO, SEI STATO AIUTATO DURANTE IL PASTO?

SI NO

HAI AVUTO PARTICOLARI DIFFICOLTÀ O DISAGI DURANTE LA TUA PERMANENZA IN PRONTO SOCCORSO?

SI NO

SE SI, QUALI?

- telefono scarico
- difficoltà di comunicazione con i parenti o gli accompagnatori
- freddo
- caldo
- dolori prolungati NON dovuti alla tua patologia
- durata prolungata dei tempi di attesa prima del ricovero in reparto
- altro

TI SONO STATE DATE PRECISE INFORMAZIONI SUL TUO STATO DI SALUTE?

SI NO

TI SONO STATE DATE PRECISE INFORMAZIONI SUI TEMPI DI ATTESA?

SI NO

DATE LE CONDIZIONI DI AFFLUENZA AL PRONTO SOCCORSO NEL MOMENTO DEL TUO RICOVERO, L'ASSISTENZA RICEVUTA DA MEDICI E OPERATORI SANITARI TI E' SEMBRATA:

- la migliore possibile, stante le condizioni
- discreta
- insufficiente

Note libere aggiuntive



Segreteria Nazionale
Via Valeriana, 68 - 10133 Torino
t. 011 206680371
p. 011 2072091304

Contatti
tel. +39 02 47077482
fax +39 02 89593799
segreteria@simeu.it

Em SIMEU
società italiana medicina
d'emergenza-urgenza

www.simeu.it



Segreteria Nazionale
Via Valeriana, 68 - 10133 Torino
t. 011 206680371
p. 011 2072091304

Contatti
tel. +39 02 47077482
fax +39 02 89593799
segreteria@simeu.it

Em SIMEU
società italiana medicina
d'emergenza-urgenza

www.simeu.it



Segreteria Nazionale
Via Valeriana, 68 - 10133 Torino
t. 011 206680371
p. 011 2072091304

Contatti
tel. +39 02 47077482
fax +39 02 89593799
segreteria@simeu.it

Em SIMEU
società italiana medicina
d'emergenza-urgenza

www.simeu.it

Risultati dello Studio pre-pilota condotto presso il Pronto Soccorso E.O. Ospedali Galliera di Genova: come hanno risposto i pazienti

- Sono stati somministrati **82** questionari ai pazienti che hanno avuto un accesso al Pronto Soccorso
- **Periodo:** dal 16 al 31 ottobre 2023
- I questionari sono stati somministrati solo a pazienti cognitivamente integri, di fascia di età ampia (17 - >88 anni).
- La fascia di età maggiormente rappresentata (25.6 % del campione) è stata quella dei soggetti tra i 55 e 67 anni
- Appartenenti ad ambo i sessi (56.1 % donne e 43.9 % uomini)
- La somministrazione del questionario è avvenuta anche tramite l'ausilio di un assistente socio-sanitaria

Gli operatori sanitari

PROGETTO SIMEU > "AVER CURA"

Appendice 2: QUESTIONARIO PROFESSIONISTI SANITARI

Nella difficile situazione in cui versano tutti i Pronto Soccorso d'Italia, ti proponiamo di rispondere a queste domande perché noi, come personale sanitario, vorremmo stringere un patto di solidarietà con i cittadini al fine di migliorare la qualità del servizio pubblico offerto. **Il nostro obiettivo finale è quello di contribuire a migliorare gli aspetti problematici che possono colpire i professionisti dell'emergenza urgenza legati a frustrazioni, senso di inadeguatezza, moral injury e burn out e, come SIMEU, anche quello di attivare nuovi mirati canali di formazione del personale.**

Per questo chiediamo le vostre segnalazioni, al fine di raccogliere una quantità significativa di dati utili alla società scientifica anche da presentare nelle opportune sedi istituzionali. Confidiamo nel vostro aiuto con risposte concrete e consapevoli. Grazie!

Anzianità di servizio _____ mesi _____ anni _____

Età del professionista _____ Sesso _____ Genere _____

Qualifica > medico infermiere altro (specificare) _____

Nella comunicazione con il Paziente (e/o parente) se qualche concetto o qualche termine tecnico è poco chiaro, ti impegni a esporlo con altre parole?

SI NO Non sempre

Nella comunicazione con il Paziente (e/o parente) cerchi di capire la percezione che ha l'interlocutore su quello che stai dicendo?

SI NO Non sempre

Nella comunicazione con il Paziente (e/o parente) ti impegni a rispondere anche a domande che possono sembrare banali o che esulano dalla tua competenza professionale?

SI NO Non sempre

Sei imparziale verso la persona che hai davanti, qualsiasi sia il tuo pensiero?

SI NO Non sempre

Hai mai provato difficoltà nell' esprimere al paziente o al parente/accompagnatore informazioni riguardanti lo stato di salute, di assistenza o i tempi di attesa in PS prima di entrare in reparto, immaginando una possibile reazione negativa?

SI NO Qualche volta

Mantieni la calma anche di fronte a una persona alterata?

SI
 NO
 Non sempre

Chiedi alla persona di esporre chiaramente le ragioni della sua alterazione?

SI
 NO
 Non sempre

Ti è capitato di essere aggredito verbalmente dal paziente o dal parente/accompagnatore, ossia di essere oggetto di insulti o qualitative poco lusinghiere dirette alla tua persona?

SI NO Qualche volta

Ti è capitato di essere aggredito fisicamente dal paziente o dal parente/accompagnatore?

SI NO Qualche volta

Quali strumenti hai a disposizione per rispondere esaurientemente sul momento a richieste, reclami o far fronte ad atteggiamenti aggressivi?

Linee guida della direzione sanitaria
 Possibilità di attivare all'occorrenza personale ausiliario di sostegno
 Apposita formazione interna
Altro, _____ da _____ specificare _____ brevemente _____

A fronte di un giudizio negativo espresso verso la Struttura di P. S. in cui operi cosa provi?

Indifferenza Impotenza Frustrazione Rabbia

Sei a conoscenza che la violenza verso il personale sanitario è sanzionabile? (DL 14 agosto 2020, n.113)

SI NO

Hai denunciato un atto di violenza subita?

SI sempre NO Qualche volta Quante volte _____

Se sì a chi?

DS Forze dell'ordine Altro specificare _____

Note libere aggiuntive

Hanno collaborato alla stesura del questionario

- > Medici
- > Infermieri
- > Rappresentanti dei cittadini
- > Referente comunicazione SIMEU



Risultati dello Studio pre-pilota condotto presso il Pronto Soccorso E.O. Ospedali Galliera di Genova: come hanno risposto gli operatori sanitari

- Sono stati somministrati questionari a 26 operatori sanitari
- Periodo: dal 3 al 17 agosto 2023
- Età dei professionisti: le due fasce di età maggiormente rappresentate sono state tra i 25-34 e 45-54 anni e in percentuali uguali pari al 26,9% ciascuna
- Appartenenti ad ambo i sessi (65.4 % donne e 34.6 % uomini)
- Anzianità di servizio: >15 anni nel 57,7% dei soggetti
- Qualifica: infermieri 69,2 %, OSS 23,1% e medici 7,7 % dei rispondenti

I risultati dello studio sono stati presentati al CDN SIMEU, quindi:

STEP 1: diffusione dei 2 questionari in tutti i Pronto Soccorso italiani per due settimane dal 8 al 22 Aprile 2024

(hanno compilato il questionario 303 sanitari e 202 pazienti)

STEP 2: diffusione QRC e link tramite piattaforme social

(27 Aprile -8 Maggio):

TOTALE PERSONE RAGGIUNTE : 15.124

MA.....

ANALISI DATI QUESTIONARIO PAZIENTI

(L'analisi si basa su un campione di 346 pazienti)



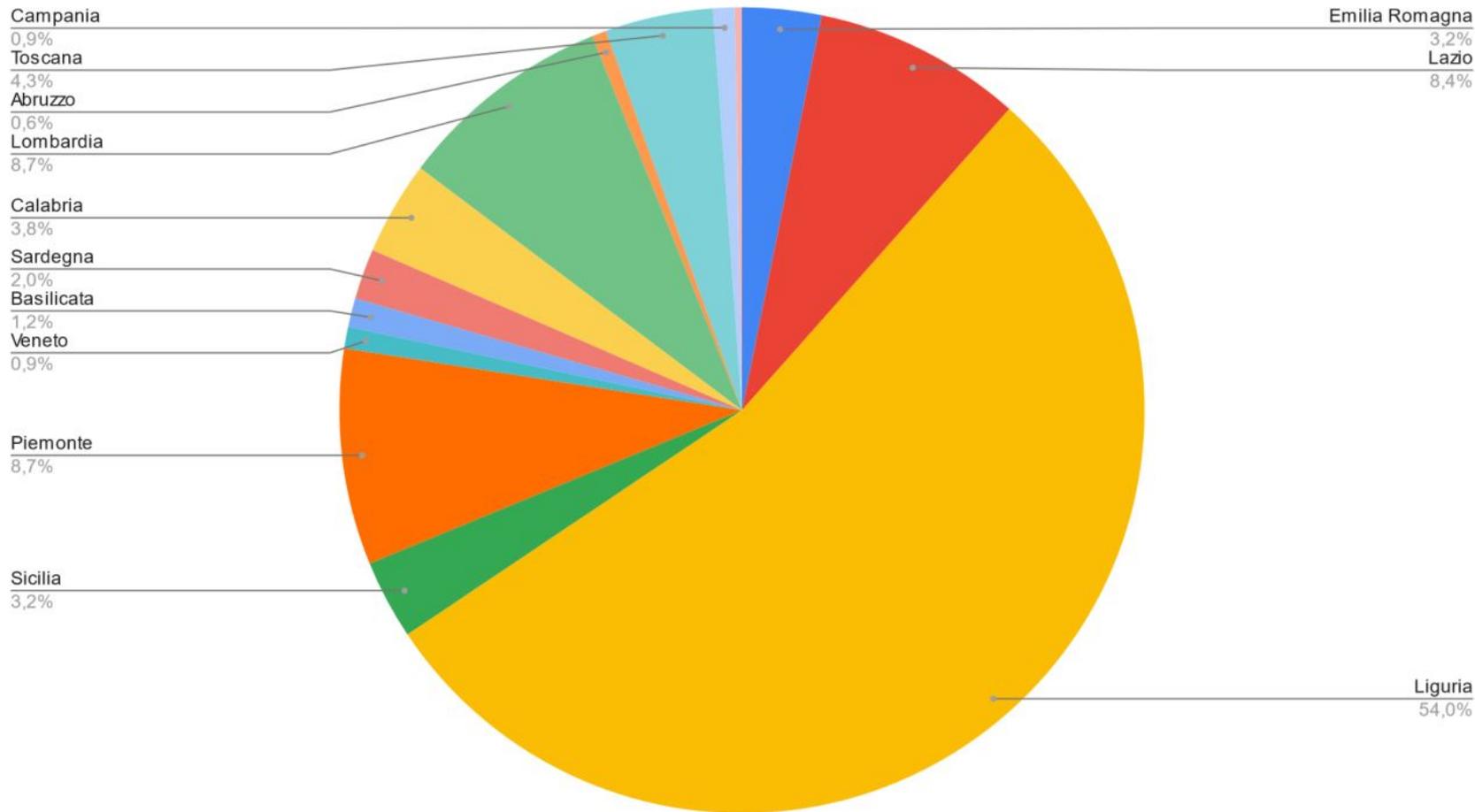
XIII congresso nazionale

simeu

GENOVA 30 MAG - 1 GIU 2024



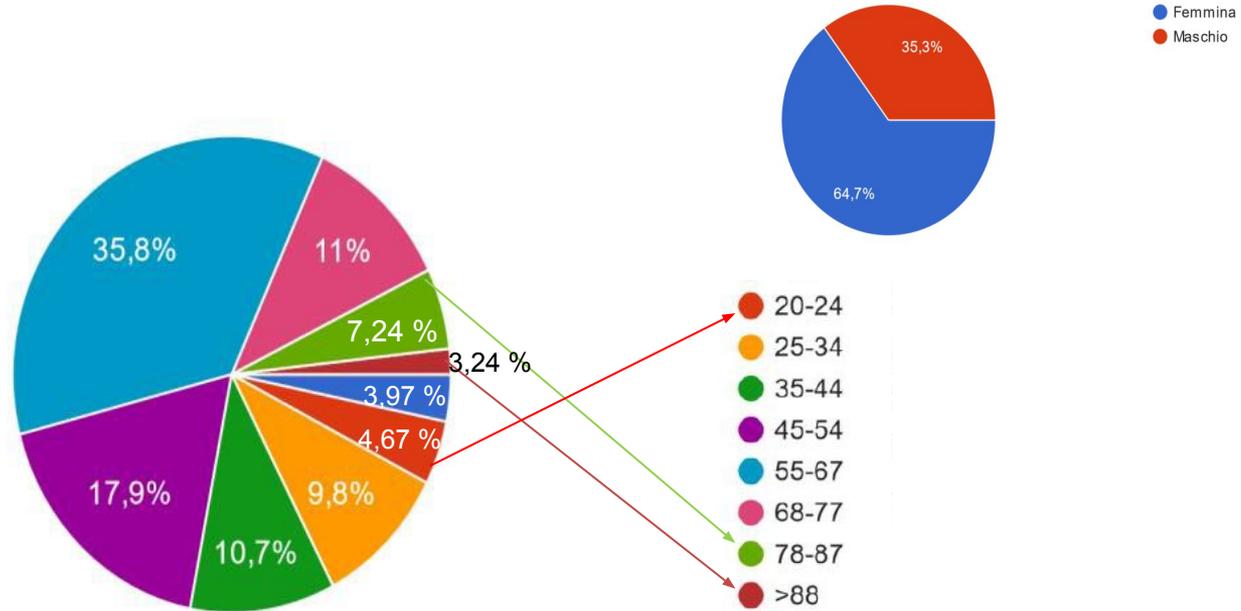
Conteggio di Indica la tua Regione



Età

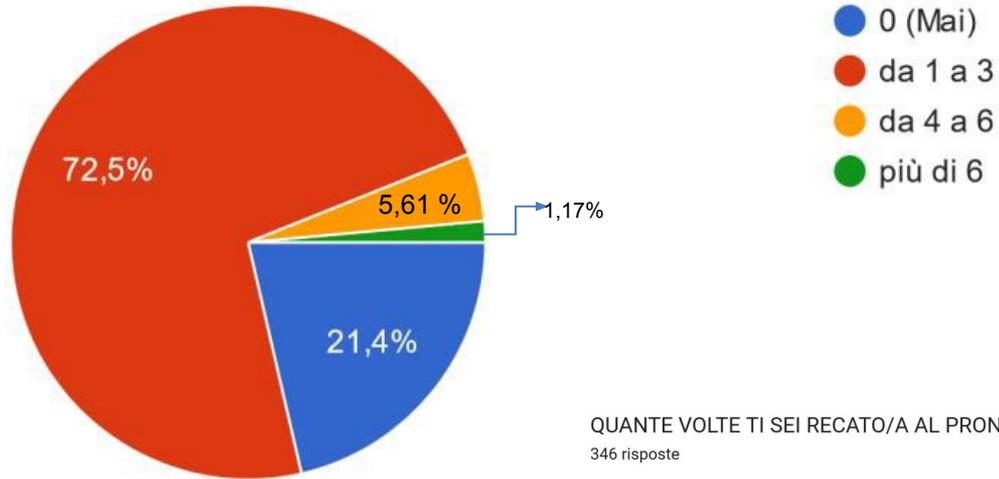
346 risposte

Sesso
346 risposte



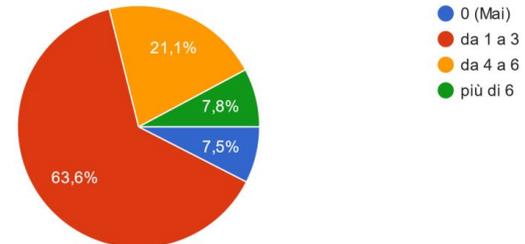
QUANTE VOLTE TI SEI RECATO/A AL PRONTO SOCCORSO NELL' ULTIMO ANNO?

346 risposte



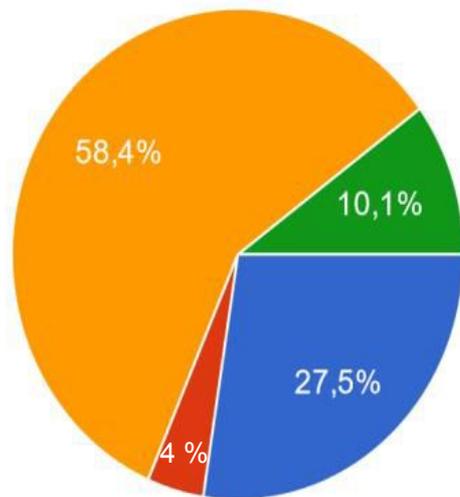
QUANTE VOLTE TI SEI RECATO/A AL PRONTO SOCCORSO NEGLI ULTIMI CINQUE ANNI?

346 risposte



SAI A COSA SERVE IL TRIAGE?

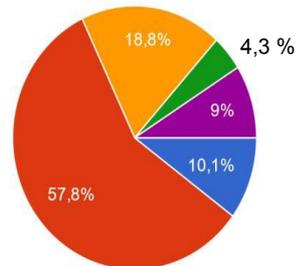
346 risposte



- Stabilisce la gravità clinica
- Stabilisce ordine di arrivo in PS
- Stabilisce la priorità clinica di accesso alle cure
- Non conosco il significato di triage

SECONDO LE TUE CONOSCENZE CHI E' IL PROFESSIONISTA CHE ESEGUE IL TRIAGE?

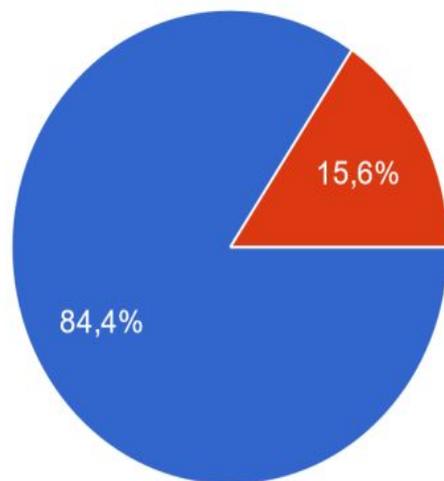
346 risposte



- Medico
- Infermiere
- Entrambi (medico o infermiere)
- Un altro operatore sanitario impiegato in PS
- Non so

AL MOMENTO DELL' ULTIMO ACCESSO, AVEVI CONOSCENZA DEL SISTEMA DI TRIAGE, DEL "CODICE COLORI"?

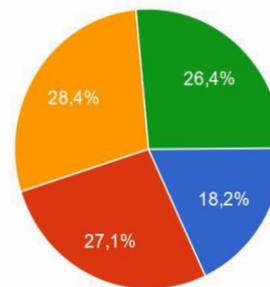
346 risposte



- Si
- No

SE SI, COME HAI AVUTO CONOSCENZA DEL SISTEMA DEL TRIAGE "CODICE COLORI"?

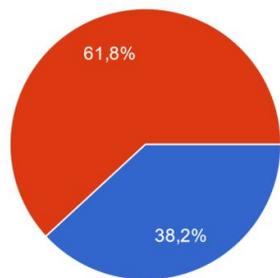
292 risposte



- Internet o media in generale
- Esperienze riferite da amici/conoscenti
- Spiegazione da parte di operatori sanitari
- Altro

AL MOMENTO DELL' ULTIMO ACCESSO, AVEVI CONOSCENZA DEL SISTEMA DI TRIAGE DEL
"CODICE ALFA NUMERICO"?

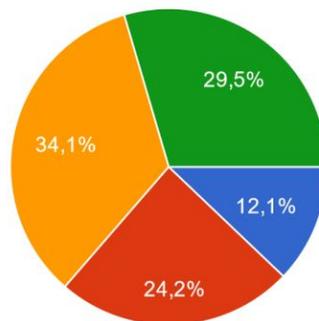
346 risposte



- Si
- No

SE SI, COME HAI AVUTO CONOSCENZA DEL SISTEMA DEL TRIAGE "CODICE ALFA NUMERICO"?

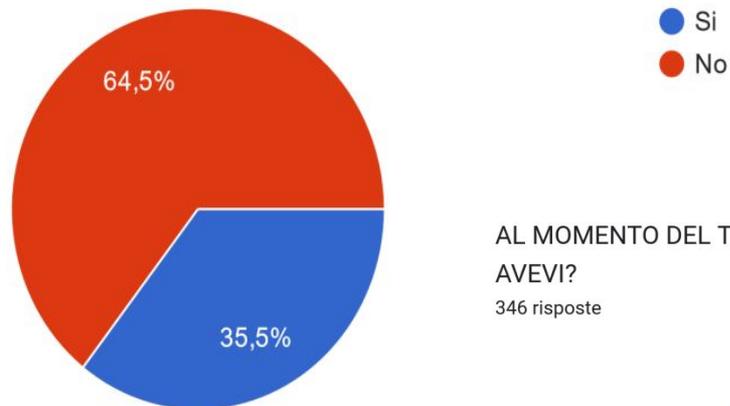
132 risposte



- Internet o media in generale
- Esperienze riferite da amici/conoscenti
- Spiegazione da parte di operatori sanitari
- Altro

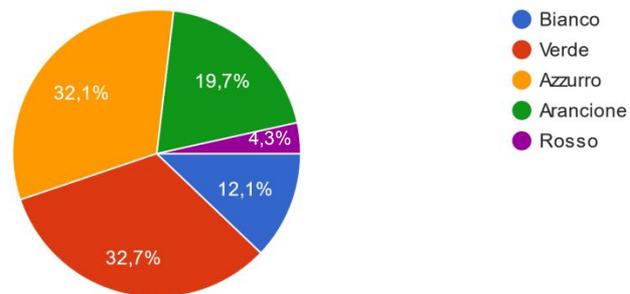
TI SONO STATE DATE PRECISE INFORMAZIONI SUI TEMPI DI ATTESA?

346 risposte



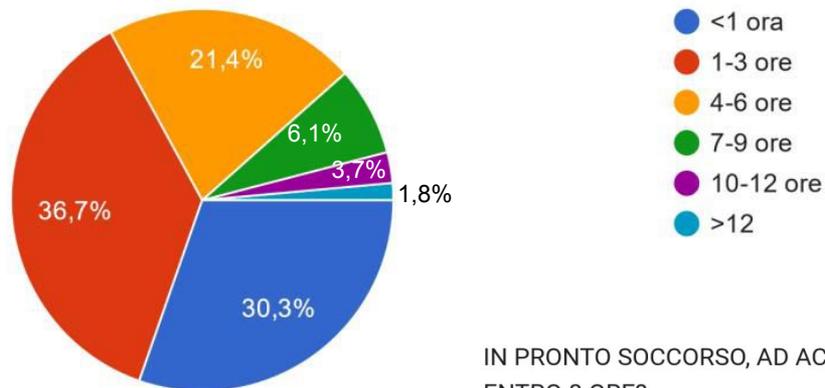
AL MOMENTO DEL TUO ULTIMO ACCESSO CHE CODICE DI INGRESSO AL PRONTO SOCCORSO AVEVI?

346 risposte



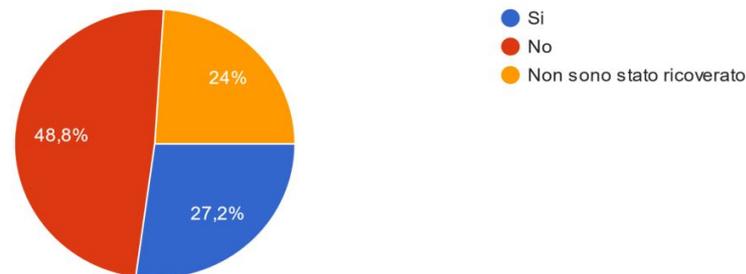
QUANTE ORE HAI ASPETTATO PRIMA DI ESSERE VISITATO DA UN MEDICO?

346 risposte



IN PRONTO SOCCORSO, AD ACCERTAMENTI ULTIMATI, SEI STATO RICOVERATO IN REPARTO ENTRO 8 ORE?

346 risposte

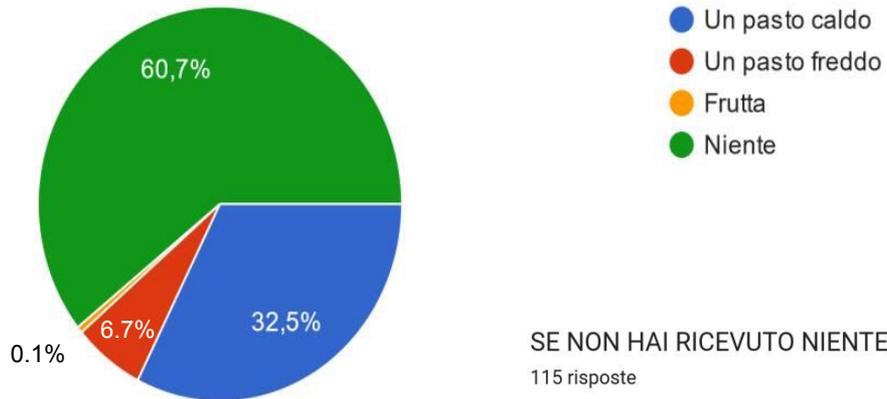


codice colore: informazioni sullo stato di salute ricevute e percezione dell'assistenza ricevuta

	Bianco	Verde	Azzurro	Arancione	Rosso	p
TI SONO STATE DATE PRECISE INFORMAZIONI SUL TUO STATO DI SALUTE AL TERMINE DEL TUO PERCORSO DIAGNOSTICO-TERAPEUTICO?						
Si	86.11	88.99	81.62	74.04	100.00	0.011
No	13.89	11.01	18.38	25.96	0	
DATE LE CONDIZIONI DI AFFLUENZA AL PRONTO SOCCORSO NEL MOMENTO DEL TUO RICOVERO, L'ASSISTENZA RICEVUTA DA MEDICI E OPERATORI SANITARI TI E' SEMBRATA:						
La migliore possibile, stante le condizioni	28.95	52.68	54.74	60.95	78.95	0.001
Discreta	50.00	35.71	31.39	37.14	15.79	
Insufficiente	21.05	11.61	13.87	1.90	5.26	

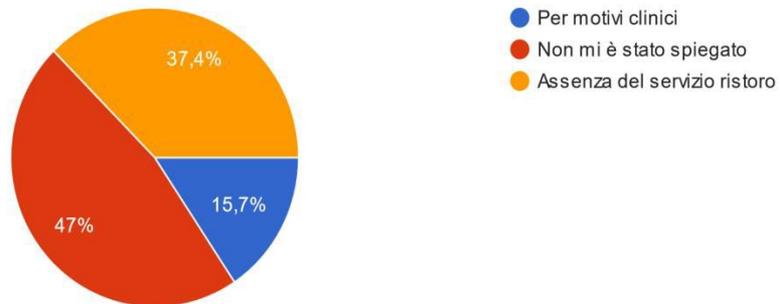
NEL CASO TU SIA RIMASTO IN PRONTO SOCCORSO PIU' DI 8 ORE TI E' STATO FORNITO UN VITTO?

191 risposte



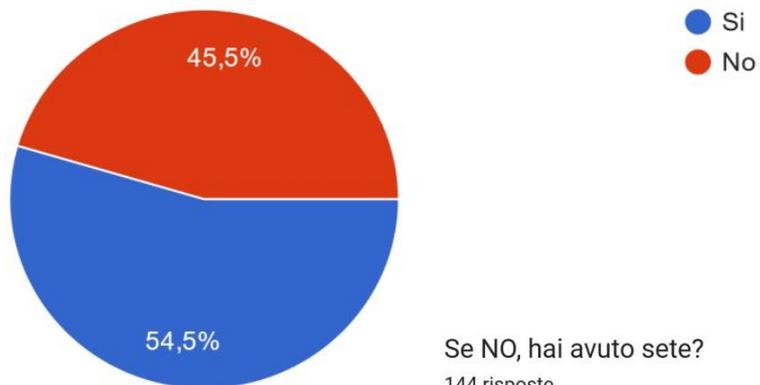
SE NON HAI RICEVUTO NIENTE, PERCHE'?

115 risposte



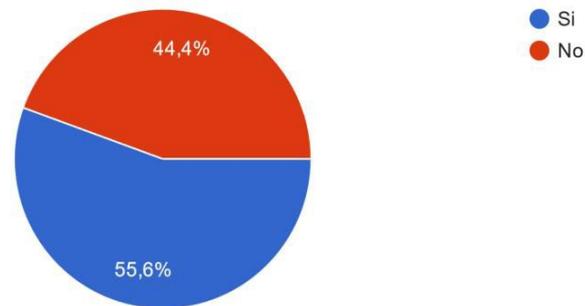
NEL CASO TU SIA RIMASTO IN PRONTO SOCCORSO PIU' DI 8 ORE TI E' STATO FORNITO DA BERE?

198 risposte



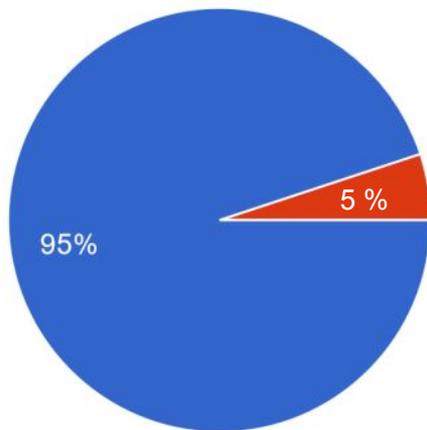
Se NO, hai avuto sete?

144 risposte



ERI IN GRADO DI MANGIARE DA SOLO/A?

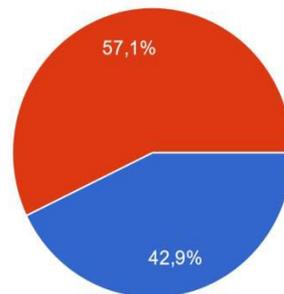
317 risposte



● Si
● No

Se No, sei stato aiutato durante il pasto?

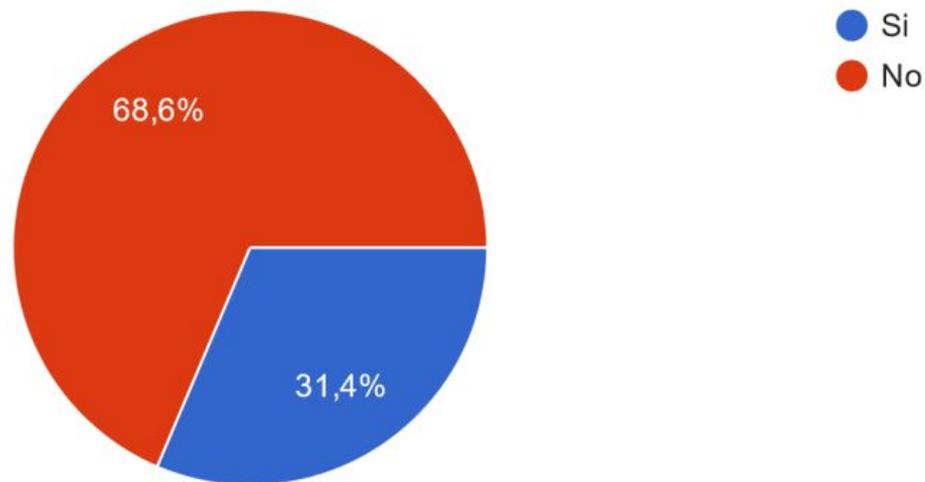
14 risposte



● Si
● No

HAI AVUTO PARTICOLARI DIFFICOLTÀ O DISAGI DURANTE LA TUA PERMANENZA IN PRONTO SOCCORSO?

328 risposte



comportamentali/comu
nicativi

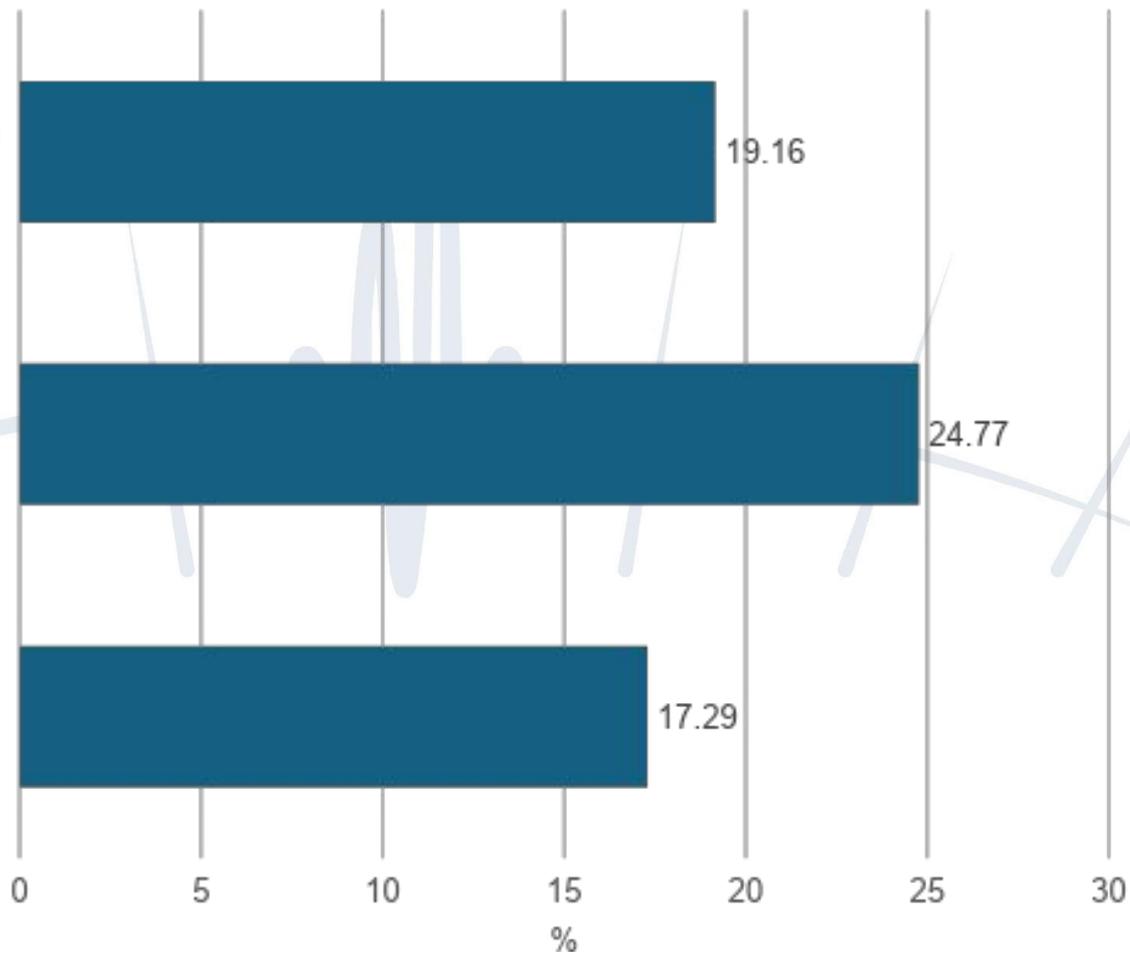
19.16

organizzativi

24.77

strutturali

17.29



ANALISI DATI QUESTIONARIO OPERATORI

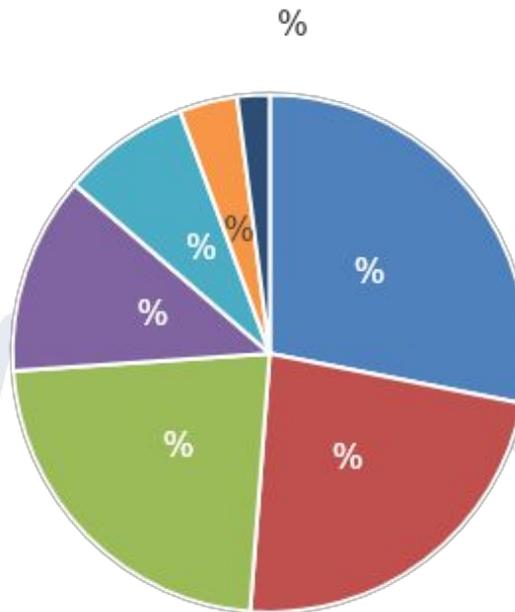
(L'analisi si basa su un campione di 304 operatori)

Indica la tua Regione

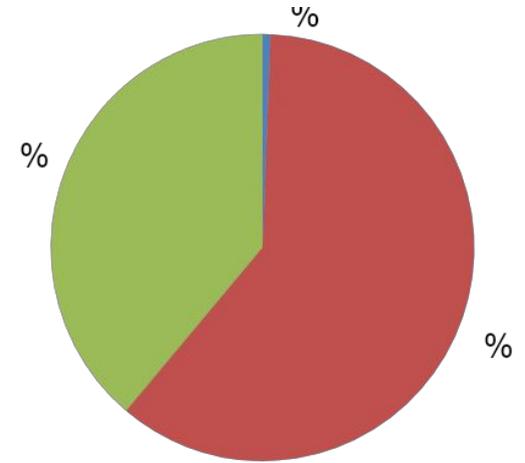
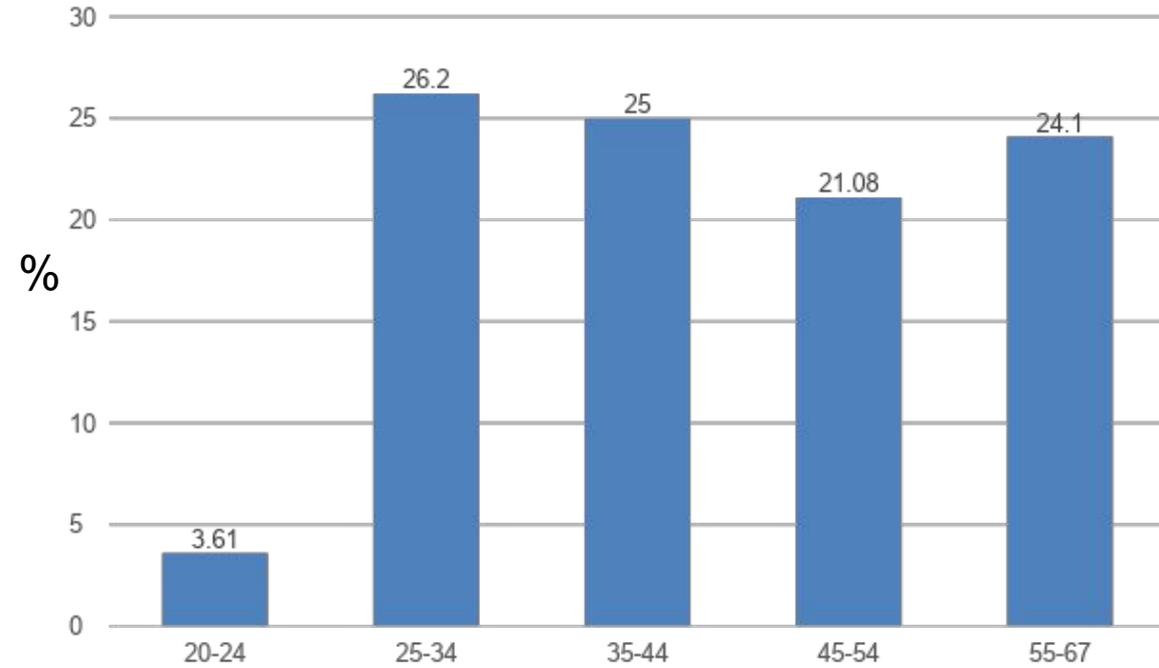
303 risposte

Hanno risposto solo 11 Regioni:

- Nel grafico è espressa la percentuale di adesione di 7 di queste (Liguria, Calabria, Sardegna, Lazio, Sicilia, Emilia Romagna e Veneto).
- Le altre 4 Regioni (Molise, Toscana, Piemonte e Friuli Venezia Giulia) hanno risposto con una percentuale pari allo 0.33 % ciascuna

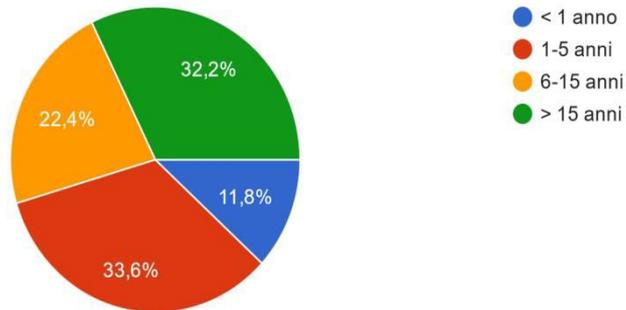


ETA' E GENERE (n= 346)



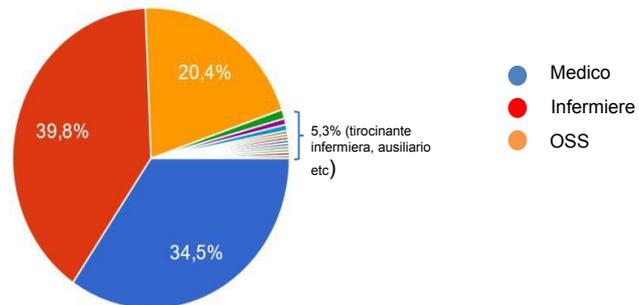
Anzianità di servizio

304 risposte



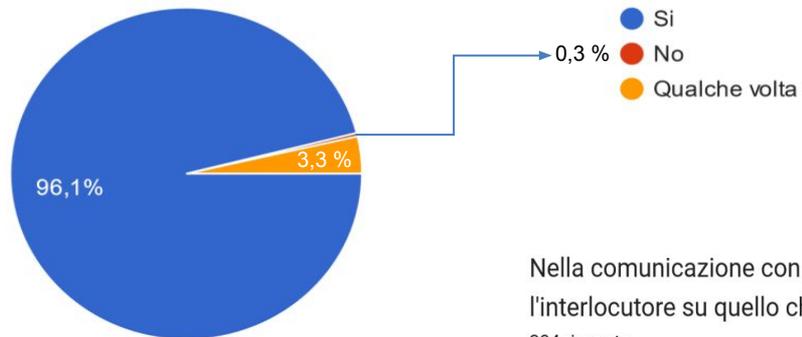
Qualifica

304 risposte



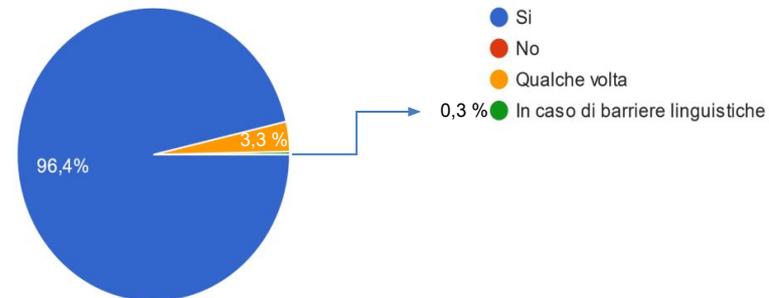
Nella comunicazione con il Paziente (e/o parente) se qualche concetto o qualche termine tecnico è poco chiaro, ti impegni a esporlo con altre parole?

304 risposte



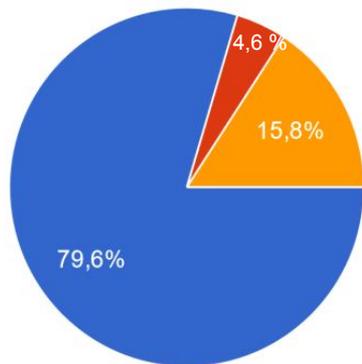
Nella comunicazione con il Paziente (e/o parente) cerchi di capire la percezione che ha l'interlocutore su quello che stai dicendo?

304 risposte



Nella comunicazione con il Paziente (e/o parente e/o caregiver) ti impegni a rispondere anche a domande che possono sembrare banali o che esulano dalla tua competenza professionale?

304 risposte

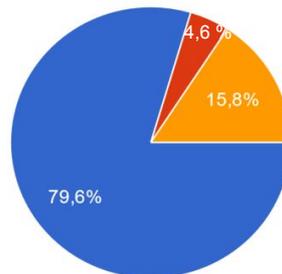


- Si
- No
- Qualche volta



Nella comunicazione con il Paziente (e/o parente e/o caregiver) ti impegni a rispondere anche a domande che possono sembrare banali o che esulano dalla tua competenza professionale?

304 risposte



- Si
- No
- Qualche volta

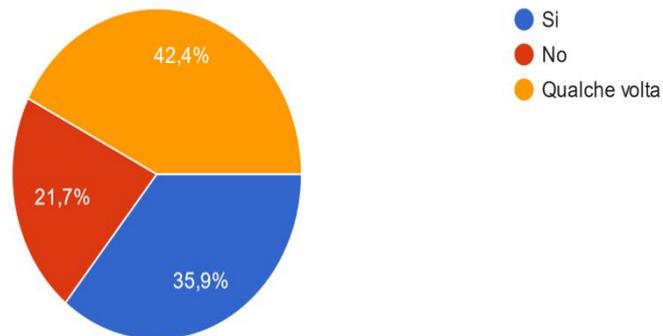
Sei imparziale verso la persona che hai davanti, qualsiasi sia il tuo pensiero?

304 risposte



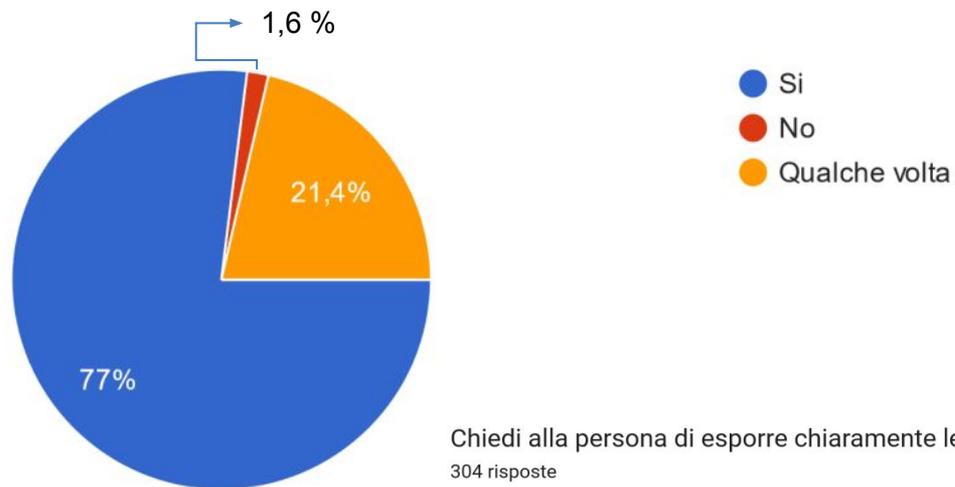
Hai mai provato difficoltà nell' esprimere al paziente o al parente/accompagnatore informazioni riguardanti lo stato di salute, di assistenza o i te...parto, immaginando una possibile reazione negativa ?

304 risposte



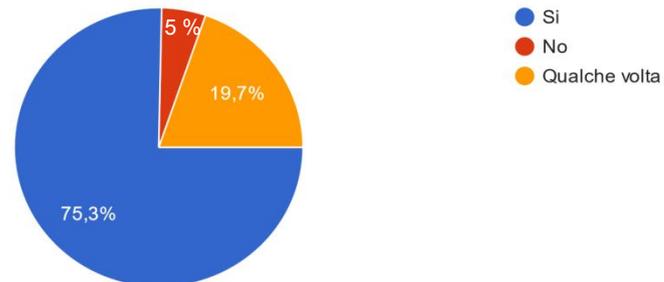
Mantieni la calma anche di fronte a una persona alterata?

304 risposte



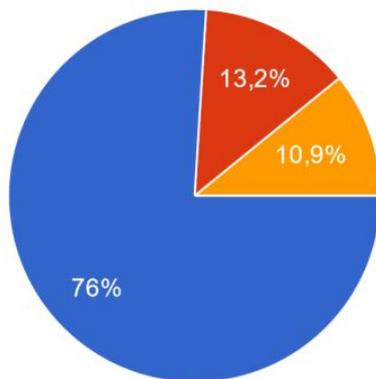
Chiedi alla persona di esporre chiaramente le ragioni della sua alterazione?

304 risposte



Ti è capitato di essere aggredito verbalmente dal paziente o dal parente/accompagnatore, ossia di essere oggetto di insulti o qualifiche poco lusinghiere dirette alla tua persona?

304 risposte

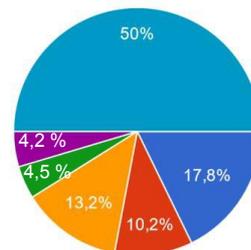


- Si
- No
- Qualche volta

Gli infermieri subiscono un maggior numero di aggressioni verbali rispetto a medici e OSS (differenza statisticamente significativa $p < 0.001$)

Se si, quante volte?

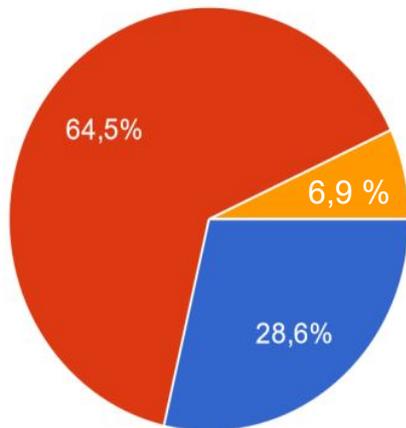
304 risposte



- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- >5

Ti è capitato di essere aggredito fisicamente dal paziente o dal parente/accompagnatore?

304 risposte

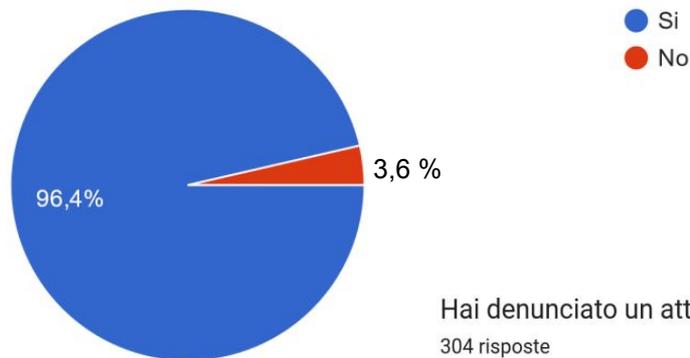


- Si
- No
- Qualche volta

Gli infermieri subiscono un maggior numero di aggressioni fisiche rispetto a medici e OSS (differenza statisticamente significativa $p < 0.01$)

Sei a conoscenza che la violenza verso il personale sanitario è sanzionabile? (Decreto Legge 14 agosto 2020, n.113)

304 risposte

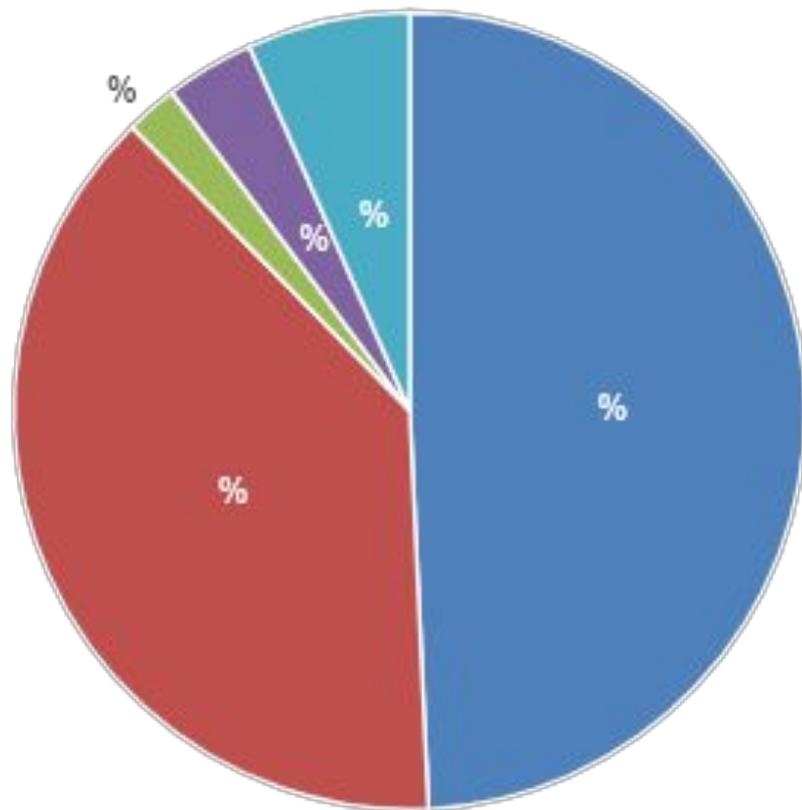


Hai denunciato un atto di violenza subita?

304 risposte



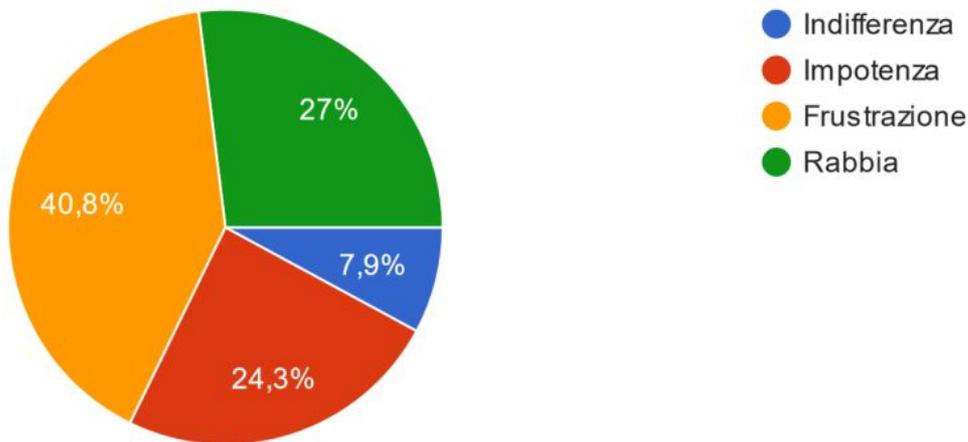
Quali strumenti hai a disposizione per rispondere esaustivamente sul momento a richieste, reclami o far fronte ad atteggiamenti aggressivi?



■ LG/FORMAZIONE ■ PERSONALE AUSILIARIO/ALTRO PERSONALE ENTE ■ FORZE DELL'ORDINE ■ AUTONOMAMENTE ■ NULLA

A fronte di un giudizio negativo espresso verso la Struttura di Pronto Soccorso in cui operi cosa provi?

304 risposte



Conclusioni derivate dal questionario per i Pazienti

- Scarsa conoscenza dell'attività del *triage*
- La comunicazione dei sanitari è considerata efficace
- La percezione dell'assistenza è positiva nei pazienti con codici colori più gravi
- Disagi strutturali e organizzativi

Il 72% dei Pazienti si è rivolto al PS almeno tre volte nell'anno

Conclusioni derivate dal questionario per i Sanitari

- Rassegnata accettazione delle condizioni lavorative
- Aggressione verbale e fisica è statisticamente significativa nei confronti degli infermieri
- Consapevolezza della possibilità di denunciare ma rinuncia di azione
- Sensazione di distacco/abbandono da parte delle DS

Azioni di miglioramento

- Maggiore educazione sanitaria verso i cittadini
- Divulgazione modalità gestionali e funzionamento del PS
- Maggior coinvolgimento delle DS
- Inserimento di un “facilitatore” che faccia da tramite tra pazienti-parenti/PS

Prossimo Step.....

- Riproporre la diffusione nazionale della survey
- Raccolta dati da portare a tavoli istituzionali
- Pubblicazione

**Grazie a tutti per l'attenzione,
ma...**

**...un ringraziamento speciale a tutti coloro che
hanno collaborato al nostro progetto!**