

OSPEDALE DI ESINE E EDOLO

Guida al servizio Pronto Soccorso



Guide to the service
Emergency Room



Guide au service
Poste de Secours



Gentile Signora / Egregio Signore

Questo opuscolo ha lo scopo di presentarLe la nostra organizzazione e i servizi/prestazioni che possiamo offrirLe.

La ringraziamo per la fiducia che ci ha dimostrato scegliendo quest'Azienda e ci auguriamo che il servizio reso soddisfi le Sue aspettative.

INDICE

L'EMERGENZA SANITARIA: IL 118	3
IL SERVIZIO DI PRONTO SOCCORSO/DEA	3
TUTELA DELLA PRIVACY	4
ACQUISIZIONE DEL CONSENSO INFORMATO	4
POLITICA DEL PAZIENTE VULNERABILE E FRAGILE	4
MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE TICKET	4
INFORMAZIONI E RACCOMANADAZIONI	5
DIMISSIONE	5
PRONTO SOCCORSO ESINE	5
ATTIVITA' DI PRONTO SOCCORSO - ESINE	6
RICOVERI - ESINE	6
ATTESA - ESINE	6
MODALITÀ DI ACCESSO - ESINE	7
CASI PARTICOLARI - ESINE	7
ACCOMPAGNATORI - ESINE	7
PRONTO SOCCORSO EDOLO	7
ATTIVITA' DI PRONTO SOCCORSO - EDOLO	7
RICOVERI - EDOLO	7
ATTESA - EDOLO	7
MODALITÀ DI ACCESSO - EDOLO	7
CASI PARTICOLARI - EDOLO	9
ACCOMPAGNATORI - EDOLO	9



10



17

L'EMERGENZA SANITARIA: IL 118

La risposta all'emergenza sanitaria è assicurata chiamando IL 118.

Esso va attivato per:

- grave malore
- incidente stradale, domestico, sportivo, sul lavoro
- ogni situazione certa o presunta di pericolo di vita.

Per chiamare

- comporre da qualsiasi apparecchio telefonico il numero 118. La chiamata è gratuita, non occorre né gettone né tessera telefonica
- attendere la risposta della Centrale Operativa
- comunicare con precisione:
 - cosa è successo
 - dove (paese, via, numero civico e di telefono)
 - chi è coinvolto (identificazione del singolo o numero di persone).

Non chiamare

- per informazioni di natura sanitaria
- per richiesta di ambulanza non urgente

Attenzione!

L'utente soccorso tramite 118 viene trasferito nell'ospedale deciso dall'operatore del 118, senza possibilità di scelta. Il medico a bordo, quando presente, assumendosi ogni responsabilità, può decidere di trasportare l'utente verso l'ospedale ritenuto più idoneo.

IL SERVIZIO DI PRONTO SOCCORSO/DEA

Il Dipartimento Emergenza/Accettazione è attivo 24 ore su 24 nel Presidio Ospedaliero, sedi di Esine e Edolo.

Può essere attivato

- chiamando il 118
- con una richiesta scritta da parte del medico curante o altro medico
- per accesso diretto da parte dell'utente.

L'attività del PS/DEA si caratterizza per:

- prestare cure immediate al paziente in gravi condizioni
- fornire prestazioni urgenti che non possono essere erogate da altri operatori (medici di base, ambulatori ecc.)
- proporre il ricovero e decidere in quale Divisione
- garantire il trasporto protetto nel caso in cui siano necessarie cure presso altro ospedale
- garantire, (su richiesta della Centrale Operativa 118 di Brescia) il soccorso extra ospedaliero.

Il DEA/PS non garantisce

- abbreviazione dei tempi di attesa o facilitazione di prestazioni se non imposte da una situazione clinica di rilievo
- prestazioni richieste come urgenza differibile (bollino verde) per le quali ci si deve rivolgere al servizio che eroga la prestazione.

TUTELA DELLA PRIVACY

Ai sensi della legge n.675/96 tutte le informazioni riguardanti la Sua salute sono riservate. Qualora desiderasse che una persona di Sua fiducia la accompagni in sala visita e riceva informazioni sulla diagnosi e sui trattamenti ricevuti, dovrà formulare richiesta esplicita al momento dell'accesso in sala visita.

ACQUISIZIONE DEL CONSENSO INFORMATO

Consenso Informato: Deve essere sottoscritto per indagini o trattamenti "impegnativi". Esprime e documenta la volontà dell'utente di condividere la proposta diagnostica e terapeutica prescritta dal medico, presuppone pertanto un'accurata informazione e comprensione del significato del trattamento, dei suoi rischi e benefici, dei rischi connessi alla mancata esecuzione, degli eventuali trattamenti alternativi.

POLITICA DEL PAZIENTE VULNERABILE E FRAGILE

Il Pronto Soccorso, in attuazione della politica aziendale per il paziente vulnerabile e fragile, identifica di seguito, le categorie di pazienti fragili che accedono al servizio:

- soggetto in pericolo di vita che necessita di trattamento sanitario urgente (codice rosso)
- bambino o ragazzo inferiore a 18 anni, rappresentato da un tutore
- donna in gravidanza
- persona ultrasessantacinquenne non autosufficiente o con patologie croniche
- disabile
- paziente psichiatrico
- paziente straniero con barriere linguistico-culturali
- paziente sieropositivo.

I soggetti sopra identificati seguono un percorso alternativo rispetto alla norma ed è consentita la presenza di un familiare/tutore.

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE TICKET

Un Pronto Soccorso cui si richiedono prestazioni che non rientrano nelle sue competenze, rischia di non far bene ciò per cui è istituito, ovvero il soccorso al paziente urgente e particolarmente impegnativo.

Qualsiasi accesso considerato improprio (non urgente) dal medico di guardia prevede il pagamento della quota relativa alla prestazione fornita (ticket).

La Regione Lombardia ha stabilito con la DGR n. VIII/4750 del 18.5.2007, alcune misure urgenti per la razionalizzazione della spesa sanitaria ed è stato previsto il pagamento di una quota di rimbor-

so per tutte le prestazioni effettuate nelle strutture della rete dell'urgenza-emergenza non caratterizzate, a giudizio del medico di guardia, dalle connotazioni dell'urgenza-emergenza stessa (codice bianco). La quota stabilita è di € 25,00.

Ai sensi della DGR n. VIII/4750 del 18 5 2007, sono esentati dal pagamento della quota di rimborso gli assistiti con età inferiore ai 14 anni e con età superiore ai 65 anni, salvo esenzioni per patologia, status, reddito, INAIL prima prestazione, esami richiesti dalla Polizia Giudiziaria.

INFORMAZIONI E RACCOMANADAZIONI

Attenzione:

- Si raccomanda di avere cura dei propri effetti personali: il personale del Pronto Soccorso non è tenuto alla loro sorveglianza.
- Informate il personale sanitario di eventuali terapie e/o allergie in corso ed evitate di assumere farmaci, cibi e/o bevande senza l'autorizzazione dello stesso.
- Nel caso vi sia bisogno di telefonate urgenti, utilizzate l'apparecchio presente nella zona ristoro - a Esine - mentre a Edolo si trova all'ingresso dell'ospedale - oppure rivolgetevi al personale infermieristico.
- Ad Esine eventuali reclami vanno inoltrati direttamente al Caposala e/o al Primario del Servizio, mentre a Edolo direttamente al Medico di Guardia, a meno che preferiate rivolgerVi all'URP o ad altri Enti di Tutela.

Nel PS (Esine e Edolo) per i pazienti ricoverati in osservazione, è possibile, previa autorizzazione dei sanitari, consumare il pasto ospedaliero. In questo caso sarà nostra cura provvedere affinché venga distribuito.

DIMISSIONE

Nel caso di dimissione dal nostro servizio con necessità di accompagnamento a domicilio con ambulanza, siamo in grado di fornire elenchi di ditte di trasporto pazienti autorizzate dalla Direzione Sanitaria dell'Ospedale.

Ricordiamo di recarVi dal Vostro medico curante non appena possibile.

Conservate ed esibite tutta la documentazione clinica in Vostro possesso ad ogni visita successiva.

Nel caso abbiate qualche dubbio chiaritelo con il personale sanitario prima di lasciare il nostro servizio.

PRONTO SOCCORSO ESINE

Triage

Il paziente arriva in Pronto Soccorso perché "sta male", ma in Pronto Soccorso arrivano in tanti. Visitare tutti è impegno certo per medici ed infermieri, ma tutti e subito non si può!

Bisogna soccorrere per primo sempre chi è in condizioni più gravi

Ogni giorno giungono in Pronto Soccorso una media di 78 malati. Il tempo per noi è quindi molto importante e va utilizzato in modo razionale, perché sappiamo che in certi casi un ritardo di pochi minuti può mettere in pericolo una vita.

E' stato istituito il servizio di triage con infermiere dedicato. Si tratta di un sistema di individuazione delle priorità ben collaudato e usato in tutto il mondo che consente di individuare quali pazienti

abbiano necessità di essere soccorsi per primi.

Il codice di triage si esprime convenzionalmente con un codice colore:

- codice rosso: problemi molto gravi con immediato pericolo di vita; l'accesso all'area critica è immediato
- codice giallo: problemi potenzialmente molto gravi; l'accesso all'area critica in caso di peggioramento è immediato
- codice verde: problemi apparentemente non gravi in cui la valutazione può essere ritardata per permettere il trattamento dei casi più gravi
- codice bianco: problemi non acuti pur in presenza di patologie croniche note; in genere non necessitano della struttura ospedaliera e sono valutati dopo i casi più urgenti. Tali prestazioni sono soggette al pagamento ticket.

ATTIVITA' DI PRONTO SOCCORSO - ESINE

Nel nostro servizio prestano la loro opera, nelle ore diurne, due medici con orario rispettivamente dalla 8.00 alle 20.00 e dalle ore 9.00 alle ore 19.00 di tutti i giorni. Nelle ore notturne (ore 20.00-8.00) sono presenti due medici che garantiscono anche l'assistenza per eventuali urgenze nei reparti di degenza.

Il personale infermieristico consta di 4 unità nei due turni diurni e di tre nel turno notturno, con l'aggiunta di un infermiere dedicato al triage. Va fatto presente che, essendo il nostro servizio collegato alla Centrale Operativa del 118 di Brescia, a noi compete anche il soccorso territoriale. Ciò significa che ogni qualvolta un'ambulanza esce per una missione, due infermieri ed un autista soccorritore devono allontanarsi dal servizio. In caso di trasferimenti di nostri pazienti in altri ospedali, sono impiegati inoltre, una delle unità infermieristiche ed un autista soccorritore.

RICOVERI - ESINE

Nel caso di un ricovero programmato non transitate dal Pronto Soccorso, ma recatevi all'Ufficio Accettazione, presso l'ingresso principale, aperto dalle ore 7.30 alle ore 15.10 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 11.36. Il transito dal Pronto Soccorso è consentito solamente ai pazienti "barellati".

Per quanto riguarda i ricoveri decisi dal medico di guardia in Pronto Soccorso, il paziente viene accompagnato in reparto dal personale del Pronto Soccorso stesso, mentre gli accompagnatori si recano all'Ufficio Accettazione per le pratiche burocratiche. Negli orari di chiusura dell'Ufficio Accettazione le procedure burocratiche per il ricovero vengono svolte in Pronto Soccorso.

ATTESA - ESINE

Nel rispetto del nostro lavoro e degli altri utenti, Vi preghiamo di attendere in silenzio non nei corridoi ma nelle sale d'attesa dedicate.

Si ricorda che in tutti i locali dell'ospedale è rigorosamente vietato fumare.

Si raccomanda di spegnere eventuali cellulari all'interno del servizio.

Al fine di salvaguardare la propria ed altrui privacy, evitate di allontanarvi dalla sala d'attesa per entrare nel reparto: se attendete è perché ci stiamo occupando di qualcun altro.

Quando i tempi d'attesa si prolungano per emergenza, nella sala d'attesa post triage, si accenderà un luce rossa sotto la scritta: "a luce rosa accesa emergenza in atto".

MODALITÀ DI ACCESSO - ESINE

Giunti in Pronto Soccorso, attendete nella sala di attesa la chiamata del personale.

In caso di urgenza tutte le risorse umane sono impiegate allo scopo, quindi saranno possibili ritardi nella Vostra attesa. Sarete valutati dall'infermiere di triage che inserisce i dati nell'anagrafica informatizzata e vi assegna il codice colore - gravità. Vi sarà consegnato un modulo contenente i vostri dati anagrafici, il codice colore assegnatovi ed un codice numerico elaborato dal programma informatico con il quale sarete chiamati dall'operatore, per garantire il rispetto della privacy. Se gli ambulatori sono liberi, o se siete in gravi condizioni, avrete un accesso immediato, mentre se gli ambulatori sono momentaneamente occupati verrete pregati di aspettare nella sala di attesa la chiamata del personale.

È evidente che, nonostante l'ordine di arrivo, la precedenza spetta all'utente presumibilmente più grave e/o al paziente fragile/vulnerabile.

La valutazione del percorso diagnostico-terapeutico spetta al medico di guardia che, se riterrà opportuno, potrà avvalersi della collaborazione dei consulenti, per cui i tempi di attesa potrebbero aumentare.

CASI PARTICOLARI - ESINE

Se avete una richiesta del Vostro medico recante un bollino verde, non attendete ma recatevi al CUP (ingresso principale - 1° piano).

Se avete una richiesta del Vostro medico curante per un esame radiologico urgente, non attendete, ma recatevi in radiologia (ingresso principale - 1° piano).

Qualsiasi altra richiesta di prestazione urgente deve invece essere valutata dal medico di guardia in Pronto Soccorso.

Nel caso ritorniate per completare una prestazione con indagine diagnostica non eseguita il giorno prima (ad es. radiografie), per evitare di attendere inutilmente, avvisate il personale infermieristico non appena si presenta alla porta della sala triage.

ACCOMPAGNATORI - ESINE

I parenti ammessi nel Pronto Soccorso dovranno, su richiesta del personale, sostare nella sala d'attesa interna, evitando di passeggiare nel corridoio per garantire la privacy di altri utenti.

Sarà compito del medico di guardia, che ha in cura il paziente, avvisare i parenti delle condizioni del congiunto non appena acquisiti dati clinici sufficienti.

PRONTO SOCCORSO EDOLO

La persona arriva in Pronto Soccorso perché "sta male", ma in Pronto Soccorso arrivano in tanti. Visitare tutti è impegno certo per medici ed infermieri ma tutti e subito non si può!

Bisogna soccorrere per primo sempre chi è in condizioni più gravi!

Ogni giorno giungono nel Pronto Soccorso di Edolo una media di 25 persone che necessitano della nostra attenzione. Il tempo per noi è quindi molto importante e va utilizzato in modo razionale, perché sappiamo che in certi casi un ritardo di pochi minuti può mettere in pericolo una vita.

Al momento del Vostro arrivo in Pronto Soccorso viene individuato quale paziente abbia necessità di essere soccorso per primo in base alla tipologia dei problemi presentati quindi, non stupiteVi se

alcune persone pervenute dopo di Voi hanno precedenza di accesso al Pronto Soccorso perché questo significa che la loro condizione è più grave rispetto alla Vostra. E' certo comunque che, a parità di gravità, verrà preso in esame chi è arrivato per primo.

ATTIVITA' DI PRONTO SOCCORSO - EDOLO

Nel nostro servizio è garantita la presenza di un medico 24 ore su 24.

Il personale infermieristico consta di 2 unità per ogni turno più uno di giornata (dalle ore 10.00 alle ore 18.00) e reperibile (dalle ore 18.00 alle ore 10.00); quello di supporto consta di una unità per ogni turno diurno e uno reperibile dalle Unità Operative di degenza per eventuali necessità. Va fatto presente che, essendo il nostro servizio collegato alla centrale operativa del 118 di Brescia, a noi compete anche il soccorso territoriale. Ciò significa che ogni qualvolta un'ambulanza esce per una missione, uno o due infermieri e un autista soccorritore devono allontanarsi dal servizio. In caso di trasferimenti di nostri pazienti in altri ospedali, sono impiegati inoltre, una delle unità infermieristiche ed un autista soccorritore.

RICOVERI - EDOLO

Nel caso di un ricovero programmato non transitate dal Pronto Soccorso, ma recatevi all'Ufficio Accettazione, presso l'ingresso principale, aperto dalle ore 7.30 alle ore 15.10 dal lunedì al venerdì. Il transito dalla camera calda del Pronto Soccorso è consentito solamente a pazienti "barellati". Per quanto riguarda i ricoveri decisi dal medico di guardia in Pronto Soccorso, il paziente viene accompagnato in reparto dal personale del Pronto Soccorso stesso, mentre gli accompagnatori si recano all'Ufficio Accettazione per le pratiche burocratiche. Negli orari di chiusura dell'Ufficio Accettazione le procedure burocratiche per il ricovero vengono svolte in Pronto Soccorso.

ATTESA - EDOLO

Nel rispetto del nostro lavoro e degli altri utenti Vi preghiamo di attendere in silenzio.

Si ricorda che in tutti i locali dell'ospedale è rigorosamente vietato fumare.

Si raccomanda di spegnere eventuali cellulari all'interno del servizio.

Al fine di salvaguardare la propria ed altrui privacy evitate di allontanarVi dall'attesa per entrare nel reparto: se attendete è perché ci stiamo occupando di qualcun altro.

MODALITÀ DI ACCESSO - EDOLO

Giunti in Pronto Soccorso, suonate il campanello e attendete l'arrivo dell'infermiere.

In caso di urgenza tutte le risorse umane sono impiegate allo scopo, quindi saranno possibili ritardi nella Vostra attesa. Sarete valutati dall'infermiere che inserisce i dati nell'anagrafica informatizzata e vi assegna il codice colore - gravità. Vi sarà consegnato un modulo contenete i vostri dati anagrafici, il codice colore assegnatovi ed un codice numerico elaborato dal programma informatico con il quale sarete chiamati dall'operatore, per garantire il rispetto della privacy.

È evidente che, nonostante l'ordine di arrivo, la precedenza spetta all'utente presumibilmente più grave e/o al paziente fragile/vulnerabile.

La valutazione del percorso diagnostico-terapeutico spetta al medico di guardia che, se riterrà opportuno, potrà avvalersi della collaborazione dei consulenti, per cui i tempi di attesa potrebbero aumentare.

CASI PARTICOLARI - EDOLO

Se avete una richiesta del Vostro medico recante un bollino verde, non attendete ma recatevi al CUP, all'ingresso principale.

Se avete una richiesta del Vostro medico curante per un esame radiologico urgente, non attendete ma recatevi in radiologia (attigua al Pronto Soccorso).

Qualsiasi altra richiesta di prestazione urgente deve invece essere valutata dal medico di guardia in Pronto Soccorso.

Nel caso ritorniate per completare una prestazione con indagine diagnostica non eseguita il giorno prima (ad es. radiografie), per evitare di attendere inutilmente, avvisate il personale infermieristico non appena si presenta nella sala di attesa.

ACCOMPAGNATORI - EDOLO

Sarà compito del medico di guardia, che ha in cura il paziente, avvisare i parenti delle condizioni del congiunto non appena acquisiti dati clinici sufficienti.



Dear Sir/Madam

The aim of this leaflet is to introduce you to our organization and services that we can offer you.

We thank you for the trust you have shown in choosing this Health Trust and we hope that the service meets Your approval.

INDEX

SANITARY EMERGENCY: THE "118"	11
THE EMERGENCY ROOM SERVICE/DEA	11
PROTECTION OF THE PRIVACY	12
INFORMED CONSENT ACQUIRING	12
POLITICS OF THE VULNERABLE AND FRAGILE PATIENT	12
THE PAYMENT OF THE TICKET	12
ADVICE AND INFORMATION	13
DISCHARGING	13
HOSPITAL SEAT OF ESINE	13
EMERGENCY ROOM ACTIVITIES - ESINE	13
HOSPITALIZATIONS - ESINE	14
WAITING - ESINE	14
ACCESS TO THE SERVICE - ESINE	14
PARTICULAR CASES - ESINE	14
COMPANIONS - ESINE	15
HOSPITAL SEAT OF EDOLO	15
EMERGENCY ROOM ACTIVITIES - EDOLO	15
HOSPITALIZATIONS - EDOLO	15
WAITING - EDOLO	16
ACCESS TO THE SERVICE - EDOLO	16
PARTICULAR CASES - EDOLO	16
COMPANIONS - EDOLO	16

SANITARY EMERGENCY: THE "118"

For every Medical Emergency you must call the telephone number 118.

You must call it for:

- serious illness
- work, domestic, sport, road accidents
- every situation of danger for life.

To call:

- dial on every phone the telephone number "118". Calling is free, without money or telephone card
- wait the answer of the Operating Service
- you must well describe:
- what is happened
- where (town, street, civic and telephone number)
- persons involved (describe the number of persons).

Don't call:

- for sanitary and health information
- for an ambulance, if it is not urgent.

Pay Attention!

People succoured by 118 are transferred into the hospital chosen by the 118 operator, you must not choose. The charged doctor, if present, assumes every responsibility, so he can decide to transport patient to a better hospital.

THE EMERGENCY ROOM SERVICE/DEA

Emergency/Acceptance Department is always active in the Hospital Seats of Esine and Edolo.

It is activated:

- by calling the "118"
- by a written request of a doctor
- when patient arrives directly

The activities of PS/DEA (Emergency Department) are:

- to take care of patients in serious conditions, immediately
- to give urgent medical cares that can not be given by other operators (family doctors, ambulatories etc.)
- to decide the hospitalization, and where
- to guarantee a protect transport towards an another hospital, if necessary
- to guarantee, (if demanded by the Operating Service of the 118, located in Brescia), the external succours

The DEA/PS does not guarantee:

- reduction of the waiting time or specific interventions, if not urgencies
- interventions classified as "postpone urgencies" (green stamp), for which there's a dedicated service.

PROTECTION OF THE PRIVACY

According to the Law n.675/96, all information that refers to Your personal health is reserved. If You desire that a charged person accompanies You in the Acceptance Room and receives information about diagnosis and cares received, You will write a written request when arrived in the Acceptance Room.

INFORMED CONSENT ACQUIRING

Informed Consent: you must sign it for serious interventions.

It express the patient' s agreement to the diagnosis and therapies prescribed by the Doctors, so before signing it you must be sure that you' re well informed about the meaning of the intervention, its risks and benefits, risks present in default of execution and eventual alternative interventions.

POLITICS OF THE VULNERABLE AND FRAGILE PATIENT

Sanitary Staff's purpose is the importance of the patient; it means that patient is a person who has some difficulties in satisfying his needs. Sanitary Staff guarantees a personal, professional and attentive assistance.

The Operating Unit (UO), according to the ASL politic for the vulnerable and fragile patient, identifies the followings categories of patients:

- person in danger of life that needs an urgent sanitary treatment (red code)
- child or boy minor than 18 years old, with a tutor
- pregnant women
- over 65 years old persons not able or with chronic pathologies
- unable patient
- psychiatric patient
- foreigner patients with linguistic and cultural handicaps
- HIV positives patients.

Persons named above have a specific treatment, and it's consented the presence of a Tutor.

THE PAYMENT OF THE TICKET

The Emergency Room Service has been created for medical urgencies and for patients in critical conditions, so every intervention considered **not urgent** by the charged Doctor needs the payment of a ticket.

Regione Lombardia with the DGR n.VIII/4750 - 18 5 2007, enacted some laws about the sanitary expenses, that involve the payment of a reimbursement for all interventions made in the urgent-emergency sanitary structures that are not considered by the charged doctor an emergency (white code). Payment consists of € 25,00.

According to the DGR n.VIII/4750 - 18 5 2007, are exempted from the payment of the reimbursement the minors of 14 years old and the old aged persons of over 65 years old.

All other persons must pay the ticket, excepted pathologies exemptions, status exemptions, income exemptions, INAIL exemptions, first intervention exemptions and interventions requested by the Judiciary Authority.

ADVICE AND INFORMATION

Pay Attention:

- It's recommended to pay attention at your personal things: the Emergency Room Staff is not responsible for it
- You must inform the Sanitary Staff about therapies or allergies, and you must avoid to assume medicines, food or drink without authorization.
- If you must phone urgently, you can utilize the phone present in the Comfort Room - in the Esine Hospital - while in the Edolo Hospital the phone is at the entrance of the hospital; you can also be helped by nurses.
- At Esine Hospital you must put forward eventual claims to the Ward Nurse and/or to the Head Doctor of the Service, while at Edolo directly to the charged Doctor; You can also call the URP (Office for the Public Relations) or other Protection Services.

In the Emergency Room (Esine and Edolo) it's possible to have the hospital food for patients hospitalized for observation, if the sanitary staff authorizes it. In this case we will provide to the distribution of the food.

DISCHARGING

In case of discharging from our Service, we can furnish names of patient's transport enterprises authorized by the Sanitary Direction of the Hospital.

After discharging You should go to your Family Doctor as fast as possible.

You must keep all documents that we give you in case of further medical visits.

If you have any doubts you can speak with Sanitary Staff before leaving the Service.

HOSPITAL SEAT OF ESINE

Triage

Emergency Room Service takes care of many patients, so visiting all patients at the same time is not possible! At first we succour patients in serious conditions.

Every day we succour around 78 patients, so we must utilize time in order to well operate. We have organized a Triage Service with a charged nurse. Triage Service is a system utilized all over the world in order to individuate patients that must be helped at first. The Triage Code is expressed by colours:

- **Red Code:** serious problem and danger for life; access happens immediately
- **Yellow Code:** problems that may be serious; in case of worsening of conditions access happens immediately
- **Green Code:** problems apparently not serious, visit is postponed in order to take care of serious cases
- **White Code:** not serious problems, even concerning known chronic pathologies; generally they don't need cares in a hospital, so they are considered after the other patients. This kind of cares involves the payment of a Ticket.

EMERGENCY ROOM ACTIVITIES - ESINE

During the Day we have the presence of two doctors, from 8.00a.m. to 20.00p.m. and from 9.00 am to 19.00 pm, all days. During the night (from 20.00 pm to 8.00 am) we have the presence of

two doctors that also guarantee the care of urgencies of the other hospital wards.

Nurse Staff is composed by 4 members during the Day and by 3 members during the night; there is also the nurse charged of Triage Service. Our Service refers also to the Operating Service 118 of Brescia, so we make also a territorial succours. Every time that an ambulance makes a territorial succours two nurses and an ambulance driver leave the Service, furthermore we utilize a nurse and an ambulance driver to transport patients in other hospitals.

HOSPITALIZATIONS - ESINE

In case of programmed hospitalization don't enter the Emergency Room, but the "Ufficio Accettazione" (Acceptance Bureau) at the main entrance of the hospital; Acceptance Bureau opens from 7.30a.m. to 15.10p.m on Monday to Friday and on Saturday from 8.00a.m. to 11.30a.m. Entering the Hospital by Emergency Room is allowed only to the "stretcher" - patients.

For those hospitalizations decided by Doctors of the Emergency Room, the Staff of the Service provides to accompany patients to the hospital wards, while the patients' companions go to the Acceptance Bureau for bureaucracy steps. When the Acceptance Bureau is closed we make bureaucracy steps directly in the Emergency Room.

WAITING - ESINE

When you are in the Emergency Room, please keep silence and wait in the apposite waiting rooms. In the hospital smoking is forbidden.

Switch off mobile phones.

For Privacy reasons, you must not leave the waiting room: if you are waiting is because we take care of other patients.

If waiting time is too long for an emergency, in the post triage waiting room a red light switches on, under the writing: "when red light switches on there is an emergency"(a luce rossa accesa emergenza in atto).

ACCESS TO THE SERVICE - ESINE

When you arrive in the Emergency Room, you must wait to be called by the Staff in the waiting room. In case of urgencies you may wait so much.

You will be visited by Triage Nurse that inserts your data in the informatics system and assigns you a code named "colour - seriousness code". So we give you a paper with your data, the colour code and another numerical code through which you will be called by operators; that is a protocol in order to guarantee the respect of the "Privacy" .

If ambulatories are free or you are in condition of danger access happens immediately, while if ambulatories are full you must wait in the waiting room, then you are called by the Staff.

Evidently the most serious cases of danger and fragile patients have the priority.

The charged doctor is responsible for diagnosis and therapies, he can be helped also by specialists, so waiting time may be too long.

PARTICULAR CASES - ESINE

If you have a request document named "green stamp" (bollino verde) signed by Your family doctor don't wait and go directly at the CUP (main entrance of the hospital - first floor).

If you have a request document signed by Your family doctor for an urgent radiological exam, don't wait and go directly in radiology (main entrance of the hospital - first floor).

Any other urgencies are evaluated by the charged doctor of the Emergency Room Service.

If you return another time for some exams (for ex. radiographies) you must advise nurses, in order to avoid of waiting.

COMPANIONS - ESINE

If requested by the Staff relatives admitted in the Emergency Room must wait in the internal waiting room and don't walk in the corridor, in order to guarantee the patients' privacy.

The charged doctor who takes care of patient informs relatives when he has got sufficient information about patient's conditions.

HOSPITAL SEAT OF EDOLO

Emergency Room Service takes care of many patients, so visiting all patients at the same time is not possible!

At first we succour patients in serious conditions!

Every day in the Emergency Room Service of Edolo we succour around 25 patients, so we must utilize time in order to well operate.

We individuate those patients that are in serious conditions, so it happens that you must wait too long, if there are patients that are in worse conditions than you.

In case of similarity of conditions we succour patient that arrives at first.

EMERGENCY ROOM ACTIVITIES - EDOLO

In our Service is always present a Doctor.

We have also two nurses for each duty, one more for daily duty (from 10.00a.m. to 18.00p.m.) and one more available from 18.00p.m. to 10.00a.m.; Support Staff consists of one person for the day-time duty and one person available from the other operating units in case of necessity.

Our Service refers also to the Operating Service 118 of Brescia, so we make also a territorial succours. Every time that an ambulance makes a territorial succours one or two nurses and an ambulance driver leave the Service, furthermore we utilize a nurse and an ambulance driver to transport patients in other hospitals.

HOSPITALIZATIONS - EDOLO

In case of programmed hospitalization don't enter the Emergency Room, but the "Ufficio Accettazione" (Acceptance Bureau) at the main entrance of the hospital; Acceptance Bureau opens from 7.30a.m. to 15.10p.m on Monday to Friday. Entering the Hospital by Emergency Room is allowed only to the "stretcher" - patients.

For those hospitalizations decided by Doctors of the Emergency Room, the Staff of the Service provides to accompany patients to the hospital wards, while the patients' companions go to the Acceptance Bureau for bureaucracy steps. When the Acceptance Bureau is closed we make bureaucracy steps directly in the Emergency Room.

WAITING - EDOLO

When you are in the Emergency Room, please keep silence and wait in the apposite waiting rooms. In the hospital smoking is forbidden. Switch off mobile phones.

For Privacy reasons, you must not leave the waiting room: if you are waiting is because we take care of other patients.

ACCESS TO THE SERVICE - EDOLO

When you arrive at the Emergency Room ring the electric bell and wait the nurses.

In case of urgencies all Staff is busy, so your access to the Emergency Room is postponed.

You will be visited by a Nurse that inserts your data in the informatics system and assigns you a code named "colour – seriousness code". So we give you a paper with your data, the colour code and another numerical code through which you will be called by operators; that is a protocol in order to guarantee the respect of the "Privacy".

Evidently the most serious cases of danger and fragile patients have the priority. The charged doctor is responsible for diagnosis and therapies, he can be helped also by specialists, so waiting time may be too long.

PARTICULAR CASES - EDOLO

If you have a request document named "**green stamp**" (**bollino verde**) signed by Your family doctor **don't wait** and go directly at the CUP (main entrance of the hospital).

If you have a request document signed by Your family doctor for an **urgent radiological exam**, **don't wait** and go directly in radiology (Near the Emergency Room).

Any other urgencies are evaluated by the charged doctor of the Emergency Room Service.

If you return another time for some exams (for ex. radiographies) you must advise nurses, in order to avoid of waiting.

COMPANIONS - EDOLO

The charged doctor who takes care of patient informs relatives when he has got sufficient information about patient' s conditions.



Cher Monsieur/Madame

Cette fiche d'information se propose de Vous présenter notre organisation et les services que nous pouvons Vous offrir.

Nous vous remercions pour avoir eu confiance en nous en choisissant cette Entreprise, et nous nous souhaitons que vous aimiez le service.

INDEX

L'EMERGENCE SANITAIRE: LE "118"	18
LE SERVICE DE SECOURS/DEA	18
TUTELLE DE LA PRIVACY	19
ACQUISITION DU CONSENTEMENT INFORMÉ	19
POLITIQUE DU PATIENT VULNÉRABLE ET FRAGILE	19
MODALITES D'ATTRIBUTION TICKET	19
INFORMATIONS ET CONSEILS	20
DÉMISSION	20
SIÈGE HOSPITALIÈRE D'ESINE	20
ACTIVITÉS DU POSTE DE SECOURS - ESINE	21
HOSPITALISATIONS - ESINE	21
ATTENTE - ESINE	21
ACCÈS AU SERVICE - ESINE	21
CAS PARTICULIERS - ESINE	22
PERSONNES QUI ACCOMPAGNENT - ESINE	22
SIÈGE HOSPITALIÈRE D'EDOLO	22
ACTIVITÉS DU POSTE DE SECOURS - EDOLO	22
HOSPITALISATIONS - EDOLO	22
ATTENTE - EDOLO	23
ACCÈS AU SERVICE - EDOLO	23
CAS PARTICULIERS - EDOLO	23
PERSONNES QUI ACCOMPAGNENT - EDOLO	23

L'ÉMERGENCE SANITAIRE: LE "118"

La réponse à l'émergence sanitaire est assurée si on appelle le 118.

Il faut l'appeler pour:

- graves malaises
- accidents de la route, du travail, sportifs et domestiques
- en cas de danger pour la vie.

Pour appeler:

- faire le nombre 118, par tous les appareils téléphoniques. L'appel est gratuit.
- attendre la réponse du Centre Opérationnel
- communiquer avec précision:
- ce qui c'est passé
- où (ville, rue, nombre téléphonique)
- personnes impliquées.

N'appellez pas:

- pour informations sanitaires
- pour demander une ambulance si ce n'est pas urgent.

Attention!

La personne secourue par le 118 est transférée à l'hôpital choisi par l'opérateur du 118, sans possibilité de choisir. Le médecin à bord, s'il est présent, a la responsabilité de décider le transport du patient au meilleur hôpital.

LE SERVICE DE SECOURS/DEA

Le Département d'Urgence/Admission c'est toujours actif dans les hôpitaux d' Esine et Edolo.

On peut l'activer:

- en appelant le 118
- avec une demande écrite par le médecin soignant ou d'autres médecins
- avec accès direct de la personne.

L'activité du PS/DEA (Poste de Secours) c' est la suivante:

- soigner immédiatement les patients en graves conditions
- fournir des soins urgents qui ne peuvent pas être faits par d'autres opérateurs (médecins de famille, ambulatoires etc.)
- décider sur l'hospitalisation
- garantir un transport protégé s'il se rend nécessaire le transport dans un autre hôpital
- garantir (si le Centre Opérationnel du 118 de Brescia le demande) le secours hors de l'hôpital.

Le DEA/PS ne garantit pas:

- réduction du temps d'attente ou interventions, s'il n'y a pas d'urgence
- les interventions appelées "Timbre Vert" (bollino verde) pour lesquelles il faut appeler le service chargé.

TUTELLE DE LA PRIVACY

Selon la Loi n.675/96 toutes les informations concernant Votre santé sont réservées. Si vous souhaitez qu' une personne de votre confiance reçoive des informations sur votre diagnose, vous devez faire une demande écrite quand vous entrez le Poste de Secours.

ACQUISITION DU CONSENTEMENT INFORMÉ

Consentement Informé: on doit le signer pour des examens ou d' interventions "problématiques". Il exprime la volonté du patient d' accepter la diagnose et les thérapies proposées par le médecin, donc c'est nécessaire une bonne information sur la signification du traitement sanitaire, les risques et les choses positives, les risques si on ne fait pas le traitement, les autres traitements possibles.

POLITIQUE DU PATIENT VULNÉRABLE ET FRAGILE

L'équipe médicale - infirmieristique a pour but l'importance du patient, qui est considéré comme une personne laquelle a des difficultés dans la satisfaction des ses nécessités. L'équipe garantie une assistance personnalisée, professionnelle et attentive.

L'Unité Opérationnelle (UO), en accord avec la politique de l'ASL concernant le patient vulnérable et fragile, identifie les suivantes catégories de patients:

- personne en danger de vie qui nécessite d' un traitement sanitaire urgent (code rouge)
- enfant ou garçon mineur de 18 ans, représenté par un tuteur
- femme en grossesse
- personnes avec plus de 65 ans, pas autonomes ou avec des pathologies chroniques
- pas-habiles
- patient psychiatrique
- patients étrangers avec des empêchements linguistiques et culturels
- patients séropositifs.

Ces patients jouissent d' un parcours facilité, et on leur accorde la présence d'un tuteur.

MODALITÉS D'ATTRIBUTION TICKET

Le but d' un Poste de Secours c'est de soigner les patients qui ont des problèmes urgents, si on doit s' occuper de cas pas graves on risque de ne pas bien travailler.

Chaque accès considéré pas urgent par le médecin qui monte la garde demande le paiement du service fourni (ticket).

La Région Lombardie, avec la Loi DGR n. VIII/4750 du 18.5.2007, a pris des mesures urgentes qui concernent les dépenses sanitaires; on a prévu le paiement d' un remboursement pour toutes les interventions effectuées dans les structures d' urgence qui ne sont pas considérées urgentes par le médecin du Poste de Secours (code blanc). Le paiement c'est de ? 25,00.

Selon la Loi DGR n.VIII/4750 du 18.5.2007, les mineurs de 14 ans et les majeurs de 65 ans ne doivent pas payer.

Toutes les autres personnes doivent payer, sauf exemptions pour certaines pathologies, status, revenu, INAIL première intervention, interventions demandées par l'autorité judiciaire.

INFORMATIONS ET CONSEILS

Attention:

- On conseille d' avoir soin des vos choses: ce n' est pas au Personnel du Poste de Secours de les surveiller!
- Informez le personnel sanitaire d'éventuelles thérapies ou allergies que vous avez; évitez de prendre des remèdes, boissons ou aliments sans autorisation
- Si vous devez téléphoner d' urgence, vous pouvez utiliser l' appareil téléphonique qui se trouve dans la Salle Relais - à Esine, tandis qu'à Edolo il se trouve à l'entrée de l'hôpital, autrement vous pouvez demander au personnel infirmieristique.
- A Esine vous pouvez adresser d' éventuelles réclamations à la Gardienne de Salle et/ou au Médecin Chef du Service, tandis qu'à Edolo directement au Médecin qui monte la garde; autrement vous pouvez vous adresser à l'URP (Bureau pour les relations avec le public) ou à d'autres Bureaux de Tutelle.

Dans le PS, pour les patients qui sont retenus en observation, c'est possible de faire le repas hospitalier, si ça est autorisé par le personnel sanitaire. En ce cas nous le distribuerons.

DÉMISSION

En cas de démission de notre service qui nécessite d' un transport à domicile avec ambulance, on peut fournir les noms d' entreprises de transport patients qui sont autorisées par la Direction Sanitaire de l'Hôpital.

Après la démission vous devez aller chez votre médecin le plus vite possible.

Vous devez conserver tous les documents cliniques qu'on vous donne, pour les montrer en cas d'ultérieures visites.

Si vous avez des doutes, parlez-en avec le personnel sanitaire avant de laisser notre Service.

SIÈGE HOSPITALIÈRE D'ESINE

Triage

Le patient arrive au Poste de Secours parce que "il va mal", mais beaucoup de gens arrivent au Poste de Secours et on ne peut pas visiter tous immédiatement!

Il faut secourir immédiatement les patients les plus graves.

Chaque jour arrivent au Poste de Secours presque 78 malades, donc on doit bien utiliser notre temps pour éviter des retards et pour sauver des vies.

On a organisé le Service de Triage avec un infirmier chargé. C' est un système utilisé dans tout le monde qui permet de déterminer les patients plus urgents.

On utilise un 'code de triage' avec des couleurs:

- code rouge: problèmes graves, immédiat danger de vie; l'accès c'est immédiat.
- code jaune: problèmes potentiellement graves, si les conditions vont pire l'accès est immédiat.
- code vert: problèmes pas graves, on les évalue après les cas les plus graves.
- code blanc: problèmes pas graves, même si liés à des pathologies chroniques déjà connues; en général ils ne nécessitent pas d' une structure hospitalière, donc il faut attendre et on doit payer un Ticket.

ACTIVITÉS DU POSTE DE SECOURS - ESINE

Tous les jours deux médecins travaillent dans notre Service, respectivement dès 8.00 heures jusqu'à 20.00 heures et dès 9.00 heures jusqu'à 19.00 heures.

Pendant la nuit (heures 20.00-8.00) il y a deux médecins qui garantissent aussi l'assistance pour les urgences hospitalières.

Les infirmiers sont 4 pour les deux tours de garde du jour, 3 pour la nuit; en plus on a un infirmier chargé du triage. Notre Service étant lié au Centre Opérationnel du 118 de Brescia, nous devons aussi faire le secours sur le territoire. Ça signifie que chaque fois une ambulance sort en mission, deux infirmiers et un chauffeur de secours s'éloignent du service. En cas de transport des patients dans d'autres hôpitaux, on emploie un infirmier et un chauffeur de secours.

HOSPITALISATIONS - ESINE

En cas d'hospitalisation programmée n'entrez pas par le Poste de Secours, mais allez au Bureau Hospitalisation, qui se trouve à l'entrée principale, ouvert dès Lundi jusqu'au Vendredi dès 7.30 heures jusqu'à 15.10 heures, et le samedi dès 8.00 heures jusqu'à 11.36. On permet le passage du Poste de Secours seulement aux patients en brancard.

Pour les hospitalisations décidées par le médecin de garde au Poste de Secours, le patient vient transporté au Rayon par le personnel même du poste de Secours, pendant que les accompagnateurs vont au Bureau Hospitalisation pour les pratiques bureaucratiques. Dans les horaires de fermeture du Bureau Hospitalisation ces pratiques sont faites directement au Poste de Secours.

ATTENTE - ESINE

Afin de respecter notre travail et les autres patients, nous Vous prions d'attendre en silence dans les couloirs et les Salles d'attente.

Dans toutes les pièces de l'Hôpital il est défendu de fumer

Il faut éteindre les portables dans le Service.

Afin de sauvegarder la 'privacy', ne Vous éloignez pas de la salle d'attente pour entrer le rayon: si vous attendez c'est parce que nous soignons un autre patient.

Quand le temps d'attente se prolonge à cause d'une urgence, dans la salle d'attente post triage s'allume une lumière rouge sous l'écrite: "a luce rossa accesa emergenza in atto."

ACCÈS AU SERVICE - ESINE

Quand on arrive au Poste de Secours, il faut attendre dans la salle d'attente l'appel du personnel. En cas d'urgences vous pourriez attendre plus de temps.

Vous serez visités par l'infirmier du triage qui prend vos données et vous assigne le code couleur-gravité. On vous donne une fiche avec vos données, le code couleur assigné et un autre code numérique par lequel vous serez appelés par l'opérateur, afin de garantir le respect de la privacy. Si les ambulatoires sont libres, ou si vous êtes en graves conditions, vous entrez tout de suite, tandis que les ambulatoires sont occupés, vous devrez attendre dans la Salle d'Attente l'appel du personnel.

Il est évident que la priorité c'est au patient le plus grave ou fragile.

Le médecin de garde décide le parcours thérapeutique en se consultant avec des collaborateurs, donc les temps d'attente peuvent augmenter.

CAS PARTICULIERS - ESINE

Si vous avez une réservation du votre médecin avec le Timbre Vert, n'attendez pas mais allez au CUP (entrée principale - I étage).

Si vous avez une réservation du votre médecin pour un examen radiologique urgent, n'attendez pas, mais allez directement au rayon radiologie (entrée principale - I étage).

Toutes autres urgences sont évaluées par le médecin de garde du Poste de Secours.

Si vous retournez pour faire des examens que vous n'avez pas faits le jour avant (par exemple les radiographies), vous devrez avertir les infirmiers afin de ne pas attendre inutilement.

PERSONNES QUI ACCOMPAGNENT - ESINE

Les personnes admises dans le Poste de Secours doivent attendre dans la salle d'attente interne, en évitant de se promener dans le couloir **pour garantir la 'privacy' aux autres patients**. C'est le médecin de garde qui informe les accompagnateurs à peine possible.

SIÈGE HOSPITALIÈRE D'EDOLO

Le patient arrive au Poste de Secours parce que "il va mal", mais beaucoup de gens arrivent au Poste de Secours et on ne peut pas visiter tous immédiatement!

Il faut secourir immédiatement les patients les plus graves.

Chaque jour arrivent au Poste de Secours d'Edolo presque 25 malades, donc on doit bien utiliser notre temps pour éviter des retards et pour sauver des vies.

Quand les gens arrivent au Poste de Secours on découvre le patient qui doit être soigné pour premier, selon la gravité des problèmes; donc il peut se passer que quelqu'un qui est arrivé après vous soit soigné avant, parce qu'il est plus grave.

Si les conditions sont les mêmes on soigne le premier qui arrive.

ACTIVITÉS DU POSTE DE SECOURS - EDOLO

Dans notre Service il y a toujours un médecin, 24 heures sur 24.

Les infirmiers sont deux pour chaque tour de garde, plus un pour la journée (dès 10.00 heures jusqu' à 18.00 heures) et un à disposition dès 18.00 heures jusqu' à 10.00 heures); de plus on a un collaborateur pour chaque tour de garde de jour et un à disposition qui provient des autres pavillons en cas de nécessité. Notre Service étant lié au Centre Opérationnel du 118 de Brescia, nous devons aussi faire le secours sur le territoire. Ça signifie que chaque fois une ambulance sort en mission, un ou deux infirmiers et un chauffeur de secours s'éloignent du service. En cas de transport des patients dans d'autres hôpitaux, on emploie un infirmier et un chauffeur de secours.

HOSPITALISATIONS - EDOLO

En cas d'hospitalisation programmée n'entrez pas par le Poste de Secours, mais allez au Bureau Hospitalisation, qui se trouve à l'entrée principale, ouvert dès Lundi jusqu'au Vendredi dès 7.30

heures jusqu'à 15.10 heures. On permet le passage du Poste de Secours seulement aux patients en brancard.

Pour les hospitalisations décidées par le médecin de garde au Poste de Secours, le patient vient transporté au pavillon par le personnel même du Poste de Secours, pendant que les accompagnateurs vont au Bureau Hospitalisation pour les pratiques bureaucratiques. Dans les horaires de fermeture du Bureau Hospitalisation ces pratiques sont faites directement au Poste de Secours.

ATTENTE - EDOLO

Afin de respecter notre travail et les autres patients, nous Vous prions d'attendre en silence dans les couloirs et les Salles d'attente.

Dans toutes les pièces de l'Hôpital il est défendu de fumer.

Il faut éteindre les portables dans le Service.

Afin de sauvegarder la 'privacy', ne Vous éloignez pas de la salle d'attente pour entrer le rayon: si vous attendez c'est parce que nous soignons un autre patient.

ACCÈS AU SERVICE - EDOLO

Quand on arrive au Poste de Secours, il faut sonner la sonnette et attendre l'arrivée de l'infirmier. En cas d'urgences vous pourriez attendre plus de temps.

Vous serez visités par un infirmier qui prend vos données et vous assigne le code couleur-gravité. On vous donne une fiche avec vos données, le code couleur assigné et un autre code numérique par lequel vous serez appelés par l'opérateur, afin de garantir le respect de la privacy.

Il est évident que la priorité c'est au patient le plus grave ou fragile.

Le médecin de garde décide le parcours thérapeutique en se consultant avec des collaborateurs, donc les temps d'attente peuvent augmenter.

CAS PARTICULIERS - EDOLO

Si vous avez une réservation du votre médecin **avec le Timbre Vert, n'attendez pas** mais allez au CUP (entrée principale).

Si vous avez une réservation du votre médecin **pour un examen radiologique urgent, n'attendez pas**, mais allez directement au rayon radiologie (près du Poste de Secours).

Toutes autres urgences sont évaluées par le médecin de garde du Poste de Secours.

Si vous retournez pour faire des examens que vous n'avez pas faits le jour avant (par exemple les radiographies), vous devrez avertir les infirmiers afin de ne pas attendre inutilement.

PERSONNES QUI ACCOMPAGNENT - EDOLO

C'est le médecin de garde qui informe les accompagnateurs à peine possible.

AZIENDA CON SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' UNI EN ISO 9001:2008
CERTIFICATO CSQ 9122.ASLV - IQNET IT-43700 EA 37, 38

ASL
DI
VALLECAMONICA - SEBINO

www.aslvallecamicasebino.it