



Con il patrocinio di:



Comune  
di Bologna

## CURARE E PRENDERSI CURA: INFORMAZIONE ED EDUCAZIONE SANITARIA COME STRUMENTO DI GENTILEZZA

Responsabile del progetto: Giulia Guerrini



AUSL TOSCANA CENTRO  
Ospedale di Bagno a Ripoli, Firenze, "Santa Maria Annunziata"  
U.O. Pronto Soccorso

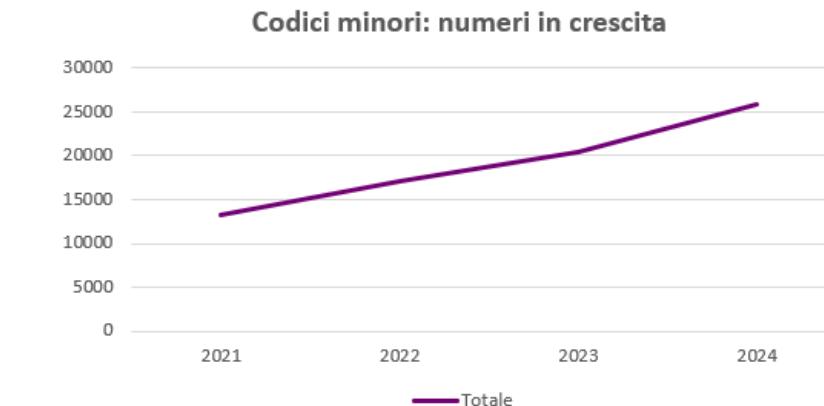
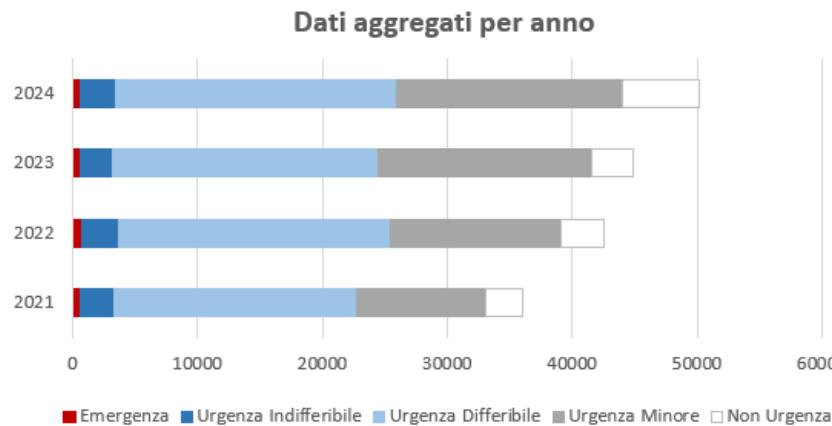


# GENTILEZZA COMUNICAZIONE

- Analizzando il concetto di gentilezza, acquisisce un ruolo fondamentale la **Comunicazione**
- La comunicazione dovrebbe essere **onesta, rispettosa** e racchiudere un'**educazione sanitaria** rivolta a promuovere una relazione assistenziale ottimale
- In **Pronto Soccorso**, dove le criticità sono molteplici, mettere in atto una comunicazione efficace diventa spesso complesso

# PRONTO SOCCORSO P.O. SANTA MARIA ANNUNZIATA:

## Andamento codici di accettazione 2021-2024: una riflessione



**+40%**

Incremento dal 2021  
degli accessi in PS

**+84%**

Incremento dal 2021  
dei codici minori

**+10904**

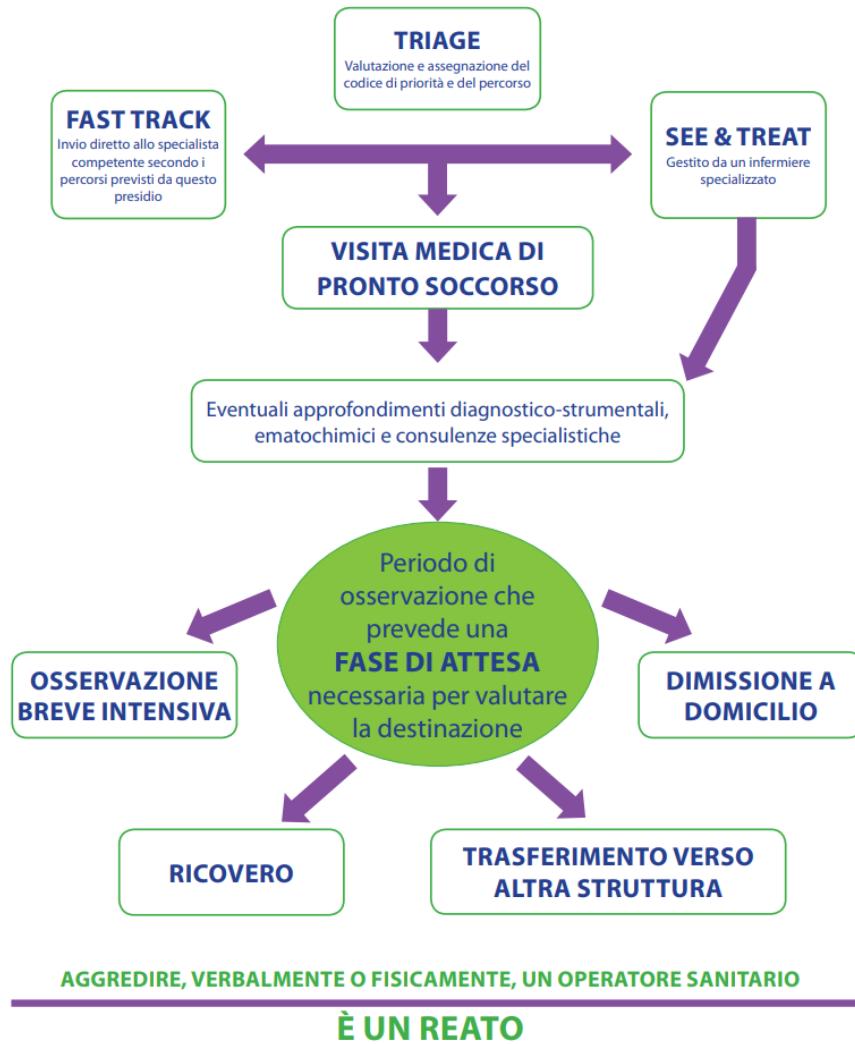
Utenti all'anno dal 2021 con  
codice di ingresso 4 e 5

**Il progetto vuole sottolineare la presa in carico del paziente fin dalla fase di Triage ed illustrare il percorso dedicato attraverso l'ausilio di cartellonistica e contenuti multimediali :**



- **Percorsi assistenziali**
- **Fasi previste (triage, visita, osservazione, destino)**
- **Unità**
- **Principio di priorità**
- **Attesa**

# IL TUO PERCORSO IN PRONTO SOCCORSO



# COS'È IL TRIAGE

Il Triage è l'attività con cui infermieri, specificamente formati, attribuiscono il codice numerico (da 1 a 5) che definisce la priorità di accesso alla visita medica. Il Triage non riduce i tempi di attesa per tutti gli utenti, ma li ridistribuisce a favore di chi ha più necessità di cure urgenti.



A parità di codice avranno la priorità:  
bambini - donne in gravidanza - anziani fragili -persone affette da disabilità

Il termine francese TRIAGE risponde ad un principio fondamentale:

**I CASI PIÙ URGENTI  
SONO SEMPRE TRATTATI PER PRIMI**

Ogni visita inutile al Pronto Soccorso è un ostacolo a chi ha urgenza. Un corretto utilizzo delle strutture sanitarie evita disservizi per le strutture stesse e per gli altri utenti. Il buon funzionamento del Pronto Soccorso dipende da tutti.

Ministero della Salute

**AGGRESSIONE, VERBALMENTE O FISICAMENTE, UN OPERATORE SANITARIO  
È UN REATO**

# QUANTO DOVRÒ ASPETTARE

---

Il Pronto Soccorso ti ha preso in carico, **definendo con il TRIAGE la priorità della tua visita.**

A volte la tranquillità della sala d'attesa può trarre in inganno ma è necessario avere fiducia negli infermieri che si occupano dell'attribuzione di priorità.

Se stai aspettando è perchè, all'interno delle aree di trattamento, il personale sanitario **sta intervenendo su situazioni critiche** che richiedono il massimo impegno e la massima attenzione.

---

La tua pazienza e la tua collaborazione nell'attesa possono fare la differenza nel combattere il fenomeno delle aggressioni al personale

---

AGGREDIRE, VERBALMENTE O FISICAMENTE, UN OPERATORE SANITARIO  
**È UN REATO**



# La Comunicazione Efficace come strumento di gentilezza



Crescente rapporto di fiducia tra utenza e personale sanitario

## ALCUNI DATI:



Promozione del benessere psico- fisico del paziente

Sensibilizzazione riguardo al lavoro svolto in PS



GRAZIE