



# 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



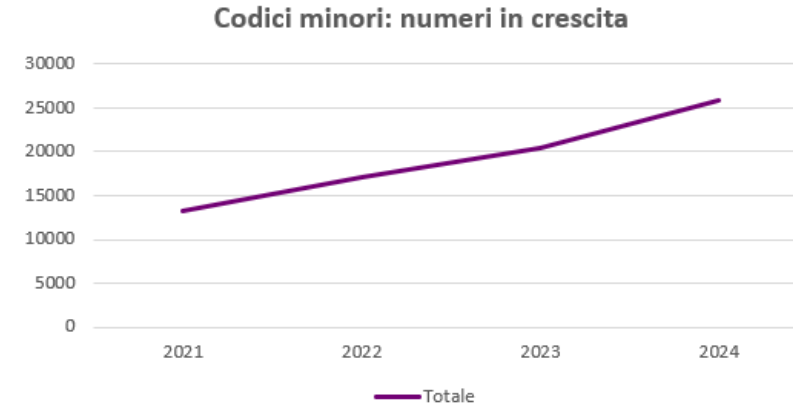
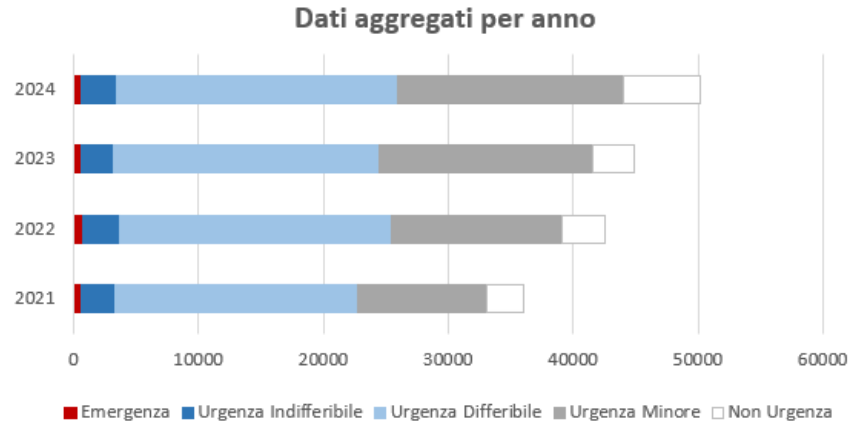
# GENTILEZZA ↔ COMUNICAZIONE

- 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



AGGREDIRE, VERBALMENTE O FISICAMENTE, UN OPERATORE SANITARIO

**È UN REATO**

# 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.

1	EMERGENZA
2	URGENZA
3	URGENZA DIFFERIBILE
4	URGENZA MINORE
5	NON URGENZA

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

AGGREDIRE, 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

---

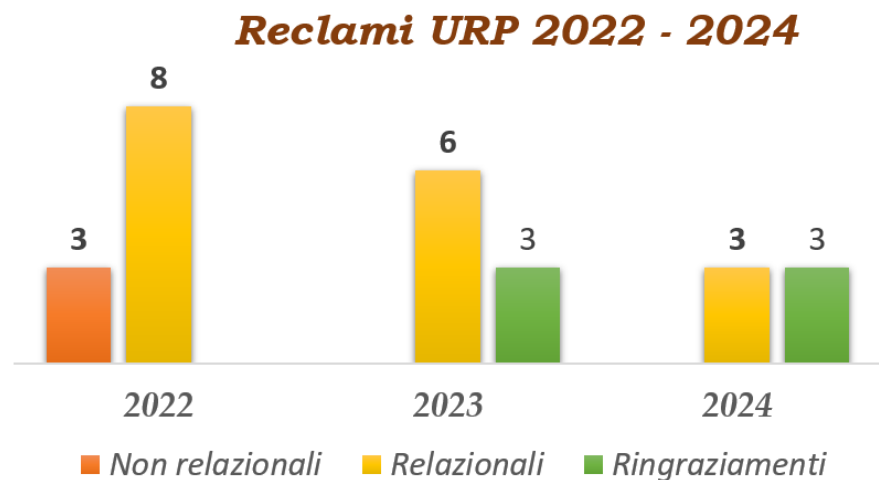
**AGGREDIRE, VERBALMENTE O FISICAMENTE, UN OPERATORE SANITARIO**

**È UN REATO**



# La Comunicazione Efficace come strumento di gentilezza

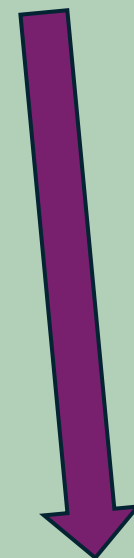
## ALCUNI DATI:



Crescente rapporto di  
fiducia tra utenza e  
personale sanitario



Promozione del  
benessere psico- fisico  
del paziente



Sensibilizzazione  
riguardo al lavoro svolto  
in PS



**GRAZIE**

The image features a central magenta circle containing the word "GRAZIE" in white, bold, sans-serif capital letters. This central circle is surrounded by several overlapping circles in blue and yellow. A dotted line forms a partial arc around the top of the central circle, passing through two smaller blue circles and one small pink circle. The background is a light green gradient with a dark green diagonal line running from the bottom left towards the top right.