

MALASANITÀ La Regione Veneto richiama i direttori generali

Pronto soccorso sotto accusa

L'assessore Coletto: «Rivedere tutto il sistema di comunicazione»

Daniela Boresi

MESTRE

Quel che è certo è che il governatore Luca Zaia sia arrabbiato come non mai e che anche l'assessore Luca Coletto, pacifico per natura, questa volta abbia storto un po' il naso. I due casi accaduti al Pronto Soccorso di Rovigo (che non sono isolati e soprattutto non riguardano solo quell'Asl) la dicono lunga su come il sistema dell'urgenza-emergenza abbia necessità di una rinfrescata: lunghe code per le attese, inutili spostamenti da un reparto all'altro, ma soprattutto una mancanza di dialogo tra la struttura sanitaria e il cittadino che rischia di vanificare anche i processi di buona sanità.

Si dice che ci sia l'intenzione di coinvolgere tutti i direttori generali per chiedere un check, un'analisi di come vanno le cose e un percorso per migliorarle. Una strada che per l'assessore Luca Coletto pare ormai inevitabile: «Il giro di vite sull'utilizzo

ARRABBIATO

Il governatore Luca Zaia non ha preso di buon umore i due casi accaduti al Pronto Soccorso di Rovigo, dove il sistema urgenza-emergenza ha dimostrato di avere bisogno di cambiamenti radicali

delle ambulanze del 118 non è avvenuto a caso - spiega l'assessore - Ci sono molte persone che ne fanno un uso improprio, intasando il servizio e impegnando risorse che potrebbero essere spese in altro modo. Ma questo è solo il primo passo, occorre infatti rivedere anche il sistema della comunicazione nei Pronto Soccorsi: non è possibile che i parenti che rimangono fuori ad attendere, possano restare all'oscuro di quanto avvenga dentro l'ambulatorio, come non è possibile che chi accede al Pronto Soccorso e abbia una reale necessità d'intervento, non possa veder garantito un tempo certo». Al "sistema Pronto Soccorso" si è messa mano più volte: prima con l'orologio delle attese, addirittura alcune Asl hanno introdotto una figura di "accompagnamento" che tenga i contatti tra la sala d'attesa e gli ambulatori. Ma evidentemente non basta. Quello che la Regione vuole è (come più volte sottolineato dal presidente Zaia) che l'eccellente percezione che il

paziente ha della sanità veneta quando si trova in corsia, non venga vanificata dalla pessima idea che invece matura nelle sale d'attesa dei Pronto Soccorso. Un primo passo per migliorare l'attesa è già stato fatto con un finanziamento di 75 mila euro per sostenere una sperimentazione per migliorare la relazione tra pazienti, familiari e operatori nelle sale d'attesa. L'iniziativa parte dalle Asl di Belluno, Ovest Vicentino e Treviso per essere poi valutata ed estesa a tutte le strutture.

Tra le iniziative: l'identificazione di spazi separati di attesa per i diversi codici di priorità; l'adozione di regole precise ed evidenti per l'accesso degli accompagnatori; la presenza di "facilitatori" che tengano il contatto con i pazienti in attesa e i familiari; l'adozione di un protocollo specifico per i pazienti pediatrici; la definizione di un protocollo di comunicazione verso parenti e pazienti; la visualizzazione nella sale d'attesa dei dati sulle attività in corso; la proiezione di filmati su logistica; la collocazione nella sale d'attesa di strumentazioni utili ad allentare le tensioni del momento, di punti telefonici, di connessioni a internet. «È inevitabile che come in sala operatoria ci sono le check list, cioè una codificazione dei vari passaggi, ci devono essere anche in Pronto Soccorso - conclude l'assessore - Controlli incrociati per evitare errori e mancanza di comunicazione».

© riproduzione riservata

DISSERVIZI

Sono sempre più numerose le lamentele dei cittadini che si recano al pronto soccorso: ora il Veneto vuole dare una accelerazione ai miglioramenti