



ALLEGATO A alla Dgr n. 714 del 13 maggio 2014

PROGETTO DI FORMAZIONE PER LA GESTIONE DELL'ATTESA IN PRONTO SOCCORSO: LA FORMAZIONE DELL'ASSISTENTE DI SALA

Il progetto di formazione presenta tre linee di sviluppo:

- A. Corso di Formazione per il personale dipendente afferente ai Pronti Soccorso della Regione Veneto: operatori socio-sanitari dedicati o a supporto; Infermieri di Triage o di Sala.
- B. Corso di Formazione per Laureati in Scienze Infermieristiche con borsa di studio dedicata allo svolgimento di un tirocinio annuale.
- C. Corso di Formazione per l'operatore volontario.

INTRODUZIONE

(Testo ripreso dalla DGRV n. 74 del 4/2/2014 e dal relativo Allegato "Linee Guida per la Redazione del Progetto di Gestione dell'attesa in Pronto Soccorso"; Punto n.5)

La sala d'attesa di un Pronto Soccorso rappresenta tradizionalmente l'ambiente in cui convergono le molteplici manifestazioni dell'interfaccia tra l'utenza e gli operatori, tra il Territorio e l'Ospedale, tra la "periferia" ed il "centro" del mondo sanitario. Nella sala d'attesa di un Pronto Soccorso si concentrano più persone con bisogni di tipo sanitario percepiti come urgenti, che presentano peculiarità, esigenze, culture, etnie sempre più disomogenee e, di conseguenza, con usi ed abitudini delle più disparate. Questa criticità di base è ulteriormente amplificata dalla presenza di regole e disposizioni, da modalità e tempi d'attesa differenziati per priorità di trattamento, dall'incrementato afflusso di utenti.

La necessità di gestire correttamente il flusso di utenti si contrappone spesso alla richiesta di "fare presto e bene" da parte dell'utenza. Il Pronto Soccorso è un ambiente dinamico, in cui gli ingressi non sono mai preventivabili e si avvicendano talvolta in misura elevata e rapida, che travalica la capacità di accoglimento contemporaneo, mentre le uscite spesso non sono altrettanto "veloci" e quantitativamente paragonabili nell'unità di tempo. L'accresciuto ruolo del Pronto Soccorso nell'approfondimento diagnostico, teso anche ad evitare ricoveri non necessari, comporta necessariamente un allungamento della permanenza dei pazienti per l'esecuzione di tutti gli accertamenti (Radiologia, Laboratorio, Consulenze specialistiche), rendendo difficoltoso fornire all'utenza tempi precisi per la presa in carico ed il completamento dell'iter. La presenza di accessi incongrui comporta inoltre un allungamento dei tempi di attesa, che inevitabilmente coinvolge anche gli utenti che correttamente si rivolgono al Pronto Soccorso.

La maggior parte di tali problematiche gestionali non è nota o facilmente percepibile agli utenti che stazionano in sala d'attesa e ciò innesca spesso sensazioni di disagio, proteste, tensioni, rimostranze minando

pesantemente l'armonia relazionale tra utenti, familiari, accompagnatori e rischiando di trascinare in una aspecifica e contagiosa visione negativa il lavoro che viene svolto dai vari operatori coinvolti e dal sistema sanitario in generale. Va altresì rilevato che il personale del Pronto Soccorso, necessariamente concentrato nell'erogazione dell'assistenza sanitaria, difficilmente è in grado di gestire un rapporto relazionale completo e continuativo con gli utenti in attesa, che possono pertanto percepire una condizione di "abbandono".

Sulla base di quanto sopra descritto il Coordinatore del Coordinamento Regionale Emergenza Urgenza (CREU) ha costituito, d'intesa con i Direttori delle Unità Operative di Pronto Soccorso della Regione, una commissione che ha provveduto ad redigere le Linee Guida per la realizzazione di un progetto per la gestione delle attese in Pronto Soccorso.

Facendo riferimento in particolare al punto n. 5 (Il paziente in Sala D'Attesa, Il Paziente all'interno dell'area di trattamento e l'Assistente di Sala) delle suddette Linee Guida vengono di seguito presentati n. 3 progetti formativi volti a sviluppare la figura dell'Assistente di Sala all'interno dei Pronti Soccorso della Regione Veneto.

CONTESTO NORMATIVO DI RIFERIMENTO

Piano Socio-Sanitario Regionale 2012-2016

DGRV n. 1934 del 22 novembre 2011

DGRV n. 74 del 4 febbraio 2014

PROGETTO FORMATIVO

Tipologia formativa.

La modalità formativa prevista è una Formazione Residenziale con l'appoggio di un'area condivisa nella piattaforma FAD dell'Azienda ULSS9 per la gestione del progetto formativo. In particolare attraverso l'Area Formativa si potrà:

- coordinare l'organizzazione del corso formativo,
- condividere i materiali didattici proposti in aula,
- predisporre ulteriore materiale multimediale come ad esempio filmati e tutoriali (da realizzarsi nel mese di Maggio) esplicativi delle corrette modalità di comunicazione e relazione nella Sala d'attesa del Pronto Soccorso, delle successive fasi del processo e di come affrontare situazioni di conflitto.

Potrà essere messo a disposizione della rete regionale il corso in modalità e-learning sui temi della privacy realizzato dall'Azienda dell'ULSS 9, adeguandolo alle finalità del progetto formativo.

Finalità e Obiettivi del corso.

Al fine di favorire l'instaurarsi di un corretto rapporto tra il paziente e il personale sanitario, il Pronto Soccorso dovrà istituire la figura dell'assistente di sala, che dovrà essere presente nelle ore di maggior afflusso. L'assistente di sala sarà il tramite tra i pazienti e gli accompagnatori presenti in sala d'attesa ed il personale sanitario. L'assistente di sala fornisce al paziente informazioni ed indicazioni, ne raccoglie le segnalazioni e le riferisce se necessario al personale sanitario, principalmente rispondendo ai bisogni di ascolto, comprensione ed informazione. La figura integra ma non sostituisce la funzione del personale sanitario, realizzando principalmente un'azione di contatto che eviti il sorgere di sensazioni di abbandono. L'obiettivo del progetto formativo è quello di formare ed integrare al personale sanitario già presente la figura dell'assistente di sala.

Destinatari.

- Progetto A: Operatori socio-sanitari dedicati o a supporto; Infermieri di Triage o di Sala;
- Progetto B: Laureati in Scienze Infermieristiche;
- Progetto C: Operatore volontario.

PROGETTO FORMATIVO A
CORSO DI FORMAZIONE PER IL PERSONALE DIPENDENTE AFFERENTE AI PRONTI
SOCCORSO DELLA REGIONE VENETO: OPERATORI SOCIO-SANITARI DEDICATI O A
SUPPORTO; INFERMIERI DI TRIAGE O DI SALA.

Sviluppo di una giornata d'aula per ogni Pronto Soccorso che viene inserito nella sperimentazione (n.1/2 edizioni per Provincia da svolgersi in un'unica sede) dedicata a 25/30 partecipanti. Il corso verrà accreditato ECM per le figure interessate.

Possibile Calendario:

SEDI DI FORMAZIONE	1 GIORNATA	2 GIORNATA
Treviso	17 giugno 2014	1 luglio 2014
Venezia-Mestre	18 giugno 2014	2 luglio 2014
Padova	19 giugno 2014	3 luglio 2014
Vicenza	8 luglio 2014	15 luglio 2014
Verona	9 luglio 2014	16 luglio 2014
Rovigo	22 luglio 2014	
Belluno	24 luglio 2014	

Sviluppo di un unico modulo didattico realizzato su modello regionale che affronti le seguenti tematiche:

- 1) Introduzione al Progetto - Organizzazione degli Ospedali e dei Pronti Soccorso (Direttori dei Pronti Soccorso + Coordinatori Infermieristici)
- 2) Compiti dell'Assistente di Sala; Logistica e Segnalazione all'utenza (cartellonistica, depliant, tutorial,...)
- 3) Accoglimento in Sala d'Attesa; Relazione; Comunicazione e Gestione dell'attesa (Docenti Esterni)
 - Accoglimento dell'utente: assicurare una puntuale informazione sul servizio d'intesa con il team del PS
 - L'importanza del fattore tempo e degli aspetti logistici-operativi
 - Comunicare in modo partecipativo con l'utente e la famiglia, come sviluppare una relazione. Come affrontare situazioni di conflitto.
 - La comunicazione con il paziente familiare "ifficile"
 - La comunicazione verbale, paraverbale, non verbale.
 - La tecnica delle domande e la tecnica dell'ascolto attivo.
 - L'importanza del linguaggio del corpo nell'attesa
 - L'ansia del paziente, il dolore, la sofferenza

- Dimensione etica nel contesto della relazione sanitaria (empatia, autenticità, capacità d'ascolto, comunicazione verbale, non verbale).
 - Umanizzazione dell'assistenza
- 4) Sicurezza (si rimanda ai protocolli operativi di ogni singola struttura)
 - 5) Privacy (si rimanda al Corso Formativo in e-learning)
 - 6) Mediazione Culturale (si rimanda ai protocolli operativi di ogni singola struttura)

Il Corso si svilupperà attraverso lezioni frontali e un'alta interattività d'aula con esercitazioni pratiche e di role playing.

Obiettivi Didattici:

Far acquisire le conoscenze indispensabili a stimolare una modalità relazionale che soddisfi le premesse di cui sopra:

- sviluppo delle competenze della nuova figura dell'assistente di sala
- essere in grado di capire i bisogni “espressi e non” e le aspettative delle molteplici tipologie di pazienti
- essere in grado di fornire informazioni in modo corretto e nel minor tempo possibile agli accompagnatori
- essere in grado di acquisire capacità di relazionarsi in modo appropriato alle singole situazioni
- essere in grado di acquisire capacità di gestione di situazioni critiche
- essere in grado di agire sulle proprie motivazioni attraverso la consapevolezza dell'utilità del proprio ruolo nella gestione del paziente del PS e relativo accompagnatore.

L'operatore socio-sanitario, in quanto figura professionale già operante nelle strutture, ha mediamente una conoscenza/competenza sull'organizzazione e sulla relazione che andrà fortemente rafforzata e uniformata sia nelle singole aziende che a livello regionale.

Il Corso fornirà conoscenze specifiche sulle tecniche di comunicazione e sul corretto sviluppo di una relazione nell'attesa in PS, una maggiore integrazione con il team multiprofessionale presente, una motivazione e maggiore responsabilizzazione sul ruolo dell'OSS nel processo di diagnosi e cura (peraltro previsto dalla normativa dello specifico profilo professionale).

Come da indicazione regionale, e in base alle specifiche caratteristiche organizzative dei singoli Pronti Soccorso, l'operatore socio-sanitario all'interno del suo gruppo professionale (gruppo che potrà essere rafforzato con nuovi inserimenti o mobilità interne) rappresenterà, insieme all'infermiere di Triage e ad altri infermieri dedicati all'interfaccia tra sala d'attesa e fasi cliniche successive, il personale dipendente con responsabilità dirette nell'attesa del paziente e/o del caregiver. Nel rispetto dei modelli organizzativi l'operatore socio-sanitario con funzioni di Assistente di Sala dovrà essere presente tutti i giorni nelle fasce

orarie di maggior affluenza, identificabile con apposita casacca colorata (gialla o arancione) e con la scritta sul retro "Assistente di Sala".

Tale funzione verrà delegata al laureato in Scienze Infermieristiche stabilendo una turnistica che lo veda presente durante il periodo di maggior affluenza; in tutte le altre giornate/orari in cui non è presente il neolaureato tale funzione viene regolarmente garantita dal personale dipendente (OSS/Infermiere) opportunamente formato e abilitato.

Il volontario, laddove presente e opportunamente formato, affiancherà secondo modalità specifiche di ogni struttura il personale dipendente e il laureato in scienze infermieristiche in tale funzione.

Apertura di un'Area Formativa all'interno della piattaforma e-learning dell'Azienda ULSS 9 (fad.ulss.tv.it), all'interno della quale verranno inseriti i contenuti didattici ed eventuale materiale multimediale (video e tutoriali - compatibilmente con il breve periodo di realizzazione), esplicativi delle principali fasi dell'avvio di una relazione e il suo sviluppo nelle fasi del processo fino all'eventuale gestione di una situazione di conflitto tra operatore e paziente o familiare. L'Area Formativa consentirà, inoltre, un'uniformità delle conoscenze diffuse ed il mantenimento delle stesse.

Gestione unica del progetto attraverso un Tutor d'Aula dedicato che seguirà l'organizzazione del corso formativo nelle sue varie fasi: iscrizioni, gestione dell'area formativa in piattaforma, procedura di accreditamento ECM per il personale interessato, presenza in aula.

Periodo di svolgimento: Giugno/Luglio 2014.

Direzione del Progetto di Formazione: Dr. Daniele Frezza - ULSS n. 9 di Treviso

Responsabilità Scientifica: Dr. Paolo Rosi – Direttore CREU

Coordinatori Scientifici: Direttori dei Pronti Soccorso della Regione del Veneto

PROGETTO B**CORSO DI FORMAZIONE PER LAUREATI IN SCIENZE INFERMIERISTICHE CON BORSA DI STUDIO DEDICATA ALLO SVOLGIMENTO DI UN TIROCINIO ANNUALE.**

Progettazione di un unico modulo didattico teorico-pratico a livello regionale da svilupparsi in 2/3 giornate, con edizioni da 25/30 partecipanti, da svolgersi presso il Servizio Formazione dell'Azienda ULSS n.9. Il corso verrà accreditato ECM per le figure interessate.

Contenuti del Modulo Didattico:

- 1) Introduzione al Progetto (Regione Veneto)
- 2) Organizzazione degli Ospedali e dei Pronti Soccorso (Direttori Sanitari o della Funzione Ospedaliera, Direttori dei Pronti Soccorso + Coordinatori Infermieristici)
- 3) Compiti dell'Assistente di Sala; Logistica e Segnalazione all'utenza (cartellonistica, depliant, tutorial,...)
- 4) Accoglimento in Sala d'Attesa, Relazione, Comunicazione, e Gestione dell'attesa (Docenti Esterni)
 - Accoglimento dell'utente: assicurare una puntuale informazione sul servizio d'intesa con il team del PS
 - L'importanza del fattore tempo e degli aspetti logistici-operativi
 - Comunicare in modo partecipativo con l'utente e la famiglia, come sviluppare una relazione. Come affrontare situazioni di conflitto
 - La comunicazione con il paziente familiare "difficile"
 - La comunicazione verbale, paraverbale, non verbale
 - La tecnica delle domande e la tecnica dell'ascolto attivo
 - L'importanza del linguaggio del corpo nell'attesa
 - L'ansia del paziente, il dolore, la sofferenza
 - Dimensione etica nel contesto della relazione sanitaria (empatia, autenticità, capacità d'ascolto, comunicazione verbale, non verbale)
 - Umanizzazione dell'assistenza
- 5) Sicurezza (si rimanda ai protocolli operativi di ogni singola struttura)
- 6) Privacy (si rimanda al Corso Formativo in e-learning)
- 7) La mediazione culturale (si rimanda ai protocolli operativi di ogni singola struttura)
- 8) Comunicazione nel team e team working (NTS) (Docenti Esterni)

Il Corso si svilupperà attraverso lezioni frontali e un'alta interattività d'aula con esercitazioni pratiche e di role playing.

Obiettivi Didattici:

Far acquisire le conoscenze indispensabili a stimolare una modalità relazionale che soddisfi le premesse di cui sopra:

- sviluppo delle competenze della nuova figura dell'assistente di sala
- essere in grado di capire i bisogni “espresi e non” e le aspettative delle molteplici tipologie di pazienti
- essere in grado di fornire informazioni in modo corretto e nel minor tempo possibile agli accompagnatori
- essere in grado di acquisire capacità di relazionarsi in modo appropriato alle singole situazioni
- essere in grado di acquisire capacità di gestione di situazioni critiche
- essere in grado di agire sulle proprie motivazioni attraverso la consapevolezza dell'utilità del proprio ruolo nella gestione del paziente del PS e relativo accompagnatore.
- essere in grado di conoscere l'organizzazione sanitaria dell'ospedale e in particolare del PS e area d'emergenza
- essere in grado di collaborare e integrarsi con il team del PS e con la complessa realtà organizzativa dell'ospedale

I neo laureati in Scienze Infermieristiche posseggono conoscenze teoriche sull'attività sanitaria e sull'organizzazione, ma non avendo una attività stabile professionale, andranno condotti, attraverso il corso formativo, ad una precisa conoscenza dell'organizzazione e dell'area dell'emergenza/urgenza, nonché alle modalità di lavoro in team proprie di un Pronto Soccorso. Dovranno acquisire specifiche competenze sia sulla comunicazione e relazione con il paziente e i familiari sia sulla gestione dei conflitti in coerenza con gli obiettivi della DGRV n. 74/2014. Al termine del percorso formativo verrà fatta una valutazione ed una verifica finale sulle conoscenze e competenze acquisite.

Apertura di un'Area Formativa all'interno della piattaforma e-learning dell'Azienda ULSS 9 (fad.ulss.tv.it), all'interno della quale verranno inseriti i contenuti didattici ed eventuale materiale multimediale (video e tutoriali - compatibilmente con il breve periodo di realizzazione), esplicativi delle principali fasi dell'avvio di una relazione e il suo sviluppo nelle fasi del processo fino all'eventuale gestione di una situazione di conflitto tra operatore e paziente o familiare. L'Area Formativa consentirà, inoltre, un'uniformità delle conoscenze diffuse ed il mantenimento delle stesse.

Gestione unica del progetto attraverso un Tutor d'Aula dedicato che seguirà l'organizzazione del corso formativo nelle sue varie fasi: iscrizioni, gestione dell'area formativa in piattaforma, procedura di accreditamento ECM per il personale interessato, presenza in aula.

Periodo di svolgimento: Settembre/Ottobre 2014

Direzione del Progetto di Formazione: Dr. Daniele Frezza ULSS n. 9

Responsabilità Scientifica: Dr. Paolo Rosi – Direttore CREU

Coordinatori Scientifici: Direttori dei Pronti Soccorso della Regione del Veneto

PROGETTO C
CORSO DI FORMAZIONE PER L'OPERATORE VOLONTARIO.

Il Volontario, come previsto dalla DGRV n.74/2014, potrà acquisire il ruolo di Assistente di Sala previa frequenza di un apposito Corso di Formazione Regionale e tirocinio presso il Pronto Soccorso di riferimento della propria associazione. Le Aziende ULSS della Regione, nello sviluppo degli specifici progetti, indicheranno se e quali associazioni di Volontariato potranno partecipare al Progetto.

Si propone di sviluppare un unico modulo didattico regionale di 1 giornata d'aula (analogo nei contenuti ed obiettivi al Progetto A per gli OSS) che verrà fornito ai Direttori di PS per poter essere erogato nei mesi di Settembre-Ottobre 2014.

I Direttori di PS (o figure da loro delegate) potranno partecipare ad una giornata di formazione in cui verrà presentato e discusso il modulo didattico, in modo da facilitarne lo sviluppo nelle singole sedi. Laddove richiesto potrà essere eventualmente preso in considerazione, un intervento di docenti esterni da valutarsi in termini organizzativi/economici.

Apertura di un'Area Formativa all'interno della piattaforma e-learning dell'Azienda ULSS 9 (fad.ulss.tv.it), all'interno della quale verranno inseriti i contenuti didattici ed eventuale materiale multimediale (video e tutoriali - compatibilmente con il breve periodo di realizzazione), esplicativi delle principali fasi dell'avvio di una relazione e il suo sviluppo nelle fasi del processo fino all'eventuale gestione di una situazione di conflitto tra operatore e paziente o familiare. L'Area Formativa consentirà, inoltre, un'uniformità delle conoscenze diffuse ed il mantenimento delle stesse.

Periodo di svolgimento: Settembre/Ottobre 2014

Direzione del Progetto di Formazione: Dr. Daniele Frezza ULSS n. 9

Responsabilità Scientifica: Dr. Paolo Rosi – Direttore CREU

Coordinatori Scientifici: Direttori dei Pronti Soccorso della Regione del Veneto

BUSINESS PLAN

**PROGETTO A
OPERATORI SOCIO SANITARI E INFERMIERI**

GIORNATE DI FORMAZIONE (n. 23 giornate di formazione)	DOCENZA ESTERNA	€27.600,00	(1200 €a giornata omnicomprensivi di spese – n. 2 Docenti)
	TUTOR D'AULA	€8.050,00	(350€a giornata omnicomprensivi di spese)
	MATERIALE E SUPPORTO LOGISTICO	€4.600,00	(200€per spese varie)
REALIZZAZIONE MATERIALE MULTIMEDIALE	SVILUPPO CONTENUTI	€3.000,00	
	RIPRESE AUDIO-VIDEO	€3.000,00	
	GESTIONE PIATTAFORMA FAD	€2.000,00	
GESTIONE ORGANIZZATIVA		€5.000,00	
	TOTALE	€53.250,00	

**PROGETTO B
NEOLAUREATI IN SCIENZE INFERMIERISTICHE**

GIORNATE DI FORMAZIONE (n. 3 giornate X n. 2 edizioni)	DOCENZA ESTERNA	€6.000,00	(1000€a giornata omnicomprensivi di spese)
	DOCENZA INTERNA	€1.200,00	(200€personale dipendente)
	TUTOR D'AULA	€2.100,00	(350€a giornata omnicomprensivi di spese)
	MATERIALE E SUPPORTO LOGISTICO	€1.200,00	(200€per spese varie)
REALIZZAZIONE MATERIALE MULTIMEDIALE	GESTIONE PIATTAFORMA FAD	€2.000,00	
GESTIONE ORGANIZZATIVA		€3.000,00	
	TOTALE	€15.500,00	

**PROGETTO C
VOLONTARI**

REALIZZAZIONE MODULO FORMATIVO		€1.000,00
COSTO GIORNATA DI FORMAZIONE		€1.600,00
GESTIONE ORGANIZZATIVA DEL PROGETTO		€2.000,00
	TOTALE	€4.600,00