

Req. Accred 2A.08.01.01

Procedura per L'ACCOGLIENZA

	Nome/Funzione	Data	Firma
Redazione	Dott.ssa S. Martello Infermiere UOS Qualità e Rischio Clinico	03/06/2024	<i>Stefania Martello</i>
	Dott. G. Platania Inf. Titolare incarico di funzione UOS Qualità e Rischio Clinico	30/5/2024	<i>G. Platania</i>
Verifica	Dott.ssa A. Montalbano Direttore Medico di Presidio di Enna	03.06.24	<i>A. Montalbano</i>
	Dott. A. Tantillo Direttore Medico di Presidio Leonforte	19/06/24	<i>A. Tantillo</i>
	Dott.ssa M.R. Politi Direttore Medico di Presidio Piazza Armerina	30/05/2024	<i>M.R. Politi</i>
	Dott. M. Condorelli Direttore Medico di Presidio Nicosia	24/06/2024	<i>M. Condorelli</i>
	Dott. F. Latona Direttore Dipartimento Assistenza Distrettuale e Integrazione Socio sanitaria	19.06.24	<i>F. Latona</i>
Verifica formale	Dott. P. Mirabile Dirigente UOS Qualità e Rischio Clinico	19-6-24	<i>P. Mirabile</i>
Approvazione	Dott. E. Cassarà Direttore Sanitario Aziendale	20/06/24	<i>E. Cassarà</i>
Adozione	Dott. M. Zappia Commissario Straordinario ASP Enna	21/06/24	<i>M. Zappia</i>

Req. Accred 2A.08.01.01

Indice

Indice	2	
Premessa	3	
1.	Scopo	3
2.	Campo di applicazione.....	3
3.	Scheda di registrazione delle modifiche.....	4
4.	Definizioni ed acronimi.....	4
5.	Responsabilità.....	4
6.	Descrizione delle attività	5
6.1.	Utenti che accedono presso i CUP	5
6.2.	Accogliere tutti.....	6
6.3.	Abbattimento delle barriere linguistiche.....	6
6.4.	Culti religiosi.....	7
6.5.	Modalità di accesso alle strutture di ricovero per caregiver e familiari	7
6.6.	Agevolare i rapporti con i familiari e caregiver.....	7
6.7.	L'accoglienza del paziente in reparto di degenza in base alla tipologia di ricovero	7
6.6.1.	Accoglienza del paziente con ricovero ordinario, programmato, e in regime diurno ...	8
6.6.2.	Accoglienza del paziente con ricovero urgente.....	9
6.6.3.	Accoglienza del paziente nel pre-ricovero chirurgico programmato.....	9
6.8.	Accoglienza nelle strutture territoriali.....	11
7.	Riferimenti, bibliografia e sitografia	11
8.	Allegati	11
9.	Monitoraggio	11
10.	Lista di distribuzione	11



Req. Accred 2A.08.01.01

Premessa

In ambito sanitario, l'accoglienza può essere definita come un "biglietto da visita" con il quale l'organizzazione si presenta, accoglie ed ospita il cliente/utente e che spesso influenza le fasi successive del processo assistenziale. Considerando la "tutela della salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività", l'accoglienza, essendo il primo momento attraverso il quale si stabilisce la relazione cliente operatore, risponde al diritto soggettivo dell'utenza al rispetto della persona e umanizzazione delle cure e impegna il personale sanitario e non ad un preciso dovere.

Per Accoglienza si intende ricevere, ospitare, accettare qualcuno.

Umanizzare il contatto con l'utente al momento dell'ingresso nella struttura sanitaria favorisce l'instaurarsi di una valida relazione d'aiuto che assumerà un senso più ampio durante il percorso di cura. Il ricovero ospedaliero rappresenta, per la maggior parte dei casi, una brusca interferenza con le proprie abitudini di vita: il disagio iniziale, il disorientamento, l'ansia devono essere considerate nel momento della presa in carico, anche se non esplicitate dall'assistito. Formalizzare gli interventi relativi al processo di accoglienza consente di standardizzare le attività che lo compongono e di accrescere la qualità del processo assistenziale.

1. Scopo

- ✓ Orientare il paziente e i familiari nell'unità di degenza;
- ✓ Stabilire una relazione operatore/paziente in maniera ottimale sin dal primo momento;
- ✓ Ridurre il disagio iniziale e l'ansia che un ricovero ospedaliero comporta;
- ✓ Fornire le informazioni necessarie sull'organizzazione e sulle attività necessarie all'utente in seno dell'Asp di Enna al momento dell'arrivo nella struttura interessata;
- ✓ Stabilire appropriate modalità di interazione con il pubblico presso i front office (centralino, CUP)

2. Campo di applicazione

- ✓ Utenti/pazienti che accedono presso i CUP dell'Asp di Enna per la richiesta di prestazioni sanitarie;
- ✓ Pazienti che accedono nelle Unità Operative delle strutture ospedaliere in tutti i regimi di ricovero (Urgente-Ordinario-DH-DS-Ambulatoriale);
- ✓ Utenti/pazienti che accedono alle strutture sanitarie ed agli ambulatori dei 4 Distretti dell'Asp di Enna;
- ✓ Utenti/pazienti che accedono presso tutti i servizi che erogano prestazioni sanitarie dell'ASP di Enna.



Req. Accred 2A.08.01.01

3. Scheda di registrazione delle modifiche

DATA	REVISIONE (REV.)	DESCRIZIONE
23/05/2024	0.0	Prima Emissione

4. Definizioni ed acronimi

- ✓ LEA: livelli essenziali di assistenza;
- ✓ PDTA: Percorsi diagnostico terapeutici assistenziali;
- ✓ NAO: nuovi anticoagulanti orali;
- ✓ ECG: elettrocardiogramma;
- ✓ MMG: medico di medicina Generale;
- ✓ PLS: pediatra di libera scelta;
- ✓ DH: Day Hospital regime di ricovero diurno;
- ✓ DS: Day Surgery regime di ricovero chirurgico diurno;
- ✓ CUP: Centro unico di prenotazione

5. Responsabilità

Legenda R: responsabile, C: coinvolto, I: informato

Attività/ Personale	Medico di PS.	Medico di U.O.	Coord Infermieristico	Infermiere	Pers di supporto	Personale CUP
Adotta modalità di comunicazione adeguate al contesto ed all'utente	R	R	R	R	R	R
Eroga il servizio di prenotazione						R
Dispone per il ricovero in urgenza	R		I	I	C	
Dispone per il ricovero programmato/ordinario		R	I	I	C	
Coordina le attività attraverso la gestione delle risorse umane e materiali dell'U.O.			R	C	C	
Effettua il controllo e la verifica dei processi			R	R	C	
Accoglie il paziente e illustra le regole organizzative dei servizi e indica le figure presenti per orientare il paziente			R	R	C	
Accoglie il paziente e illustra il percorso diagnostico terapeutico individuato	R	R				



Req. Accred 2A.08.01.01

6. Descrizione delle attività

Il primo accesso alla struttura sanitaria sia ospedaliera che territoriale (Distretto Sanitario) è il fulcro della *qualità* percepita dall'utente/paziente, ed è correlata all'efficacia e all'efficienza della risposta dell'azienda al soddisfacimento del bisogno di assistenza.

6.1. Utenti che accedono presso i CUP

All'interno dell'Asp di Enna, l'accoglienza dell'utente avviene attraverso il C.U.P. (Centro unico di prenotazione) dove vengono acquisite le richieste ed inserite secondo le direttive sulla gestione delle liste d'attesa, nelle agende/liste di prenotazione dei vari ambulatori.

I front office amministrativi effettuano servizi di prenotazione delle prestazioni sanitarie, accettazione e pagamento ticket, per facilitare l'accesso alle prestazioni sanitarie e amministrative e avvicinare il momento della prescrizione a quello della prenotazione.

Presso i CUP è data priorità alle donne in gravidanza (oltre il 6° mese), ai pazienti in età pediatrica e ai disabili (con difficoltà a deambulare, con gravi disabilità cognitive o con cecità superiore al 90%).

Un'accoglienza cordiale, una comunicazione efficace e una tempestiva risposta alle richieste sono sintomo di professionalità.

Il personale deve essere sempre identificabile tramite cartellino di riconoscimento; deve ricevere l'utente con cortesia e gentilezza, ascoltare le richieste, comprenderle e soddisfarle in breve tempo, accertandosi che tutte le informazioni date siano percepite in modo corretto.

In quest'ottica il personale del C.U.P. svolge una duplice funzione informativa e di supporto, fornendo la corretta informazione e agevolando un esatto utilizzo delle procedure, in un'ottica di condivisione e ascolto attivo delle richieste e difficoltà da affrontare.

È essenziale e di prioritaria importanza che il personale dei front office CUP utilizzi una comunicazione adeguata, per accogliere, assistere e soddisfare la richiesta dell'utente, applicando i principi dettati nella procedura aziendale *"La corretta comunicazione con il paziente e caregiver"*.

Per facilitare l'accoglienza le nuove tecnologie consentono di agevolare i percorsi di prenotazione, infatti il cittadino può prenotare:

- recandosi personalmente presso gli sportelli C.U.P.;
- telefonicamente;
- dal sito web aziendale (www.aspenna.it) cliccando su [WEB CUP Prenotazione on line](#);
- Presso le Farmacie aderenti all'apposita convenzione tra l'Azienda Sanitaria e la Federfarma di Enna, con un onere aggiuntivo a carico.



Req. Accred 2A.08.01.01

6.2. Accogliere tutti

Al fine di garantire e promuovere la salute, cercando di erogare un'assistenza di qualità, l'Asp di Enna si attiva ad assistere tutte le tipologie di pazienti e le loro famiglie, sia all'interno dei Presidi ospedalieri che nei Distretti sanitari, assicurando una continuità delle cure.

Le attività assistenziali-organizzative sono orientate all'accoglienza di pazienti considerando le diverse esigenze e pertanto sono stati elaborati percorsi dedicati rispetto a particolari categorie di paziente:

1. Per il **paziente pediatrico**, presso il presidio ospedaliero Umberto I di Enna, è stata attivata l'OBI pediatrica tramite la *Procedura operativa: osservazione breve intensiva pediatrica presso il P.O. di Enna*, è stata dedicata la "baby-room" in Pronto Soccorso assicurando un clima di serenità per l'erogazione di un'assistenza specifica; è stata emanata una "Procedura di presa in carico del bambino con disturbi dello spettro autistico";
2. Per i **pazienti oncologici** sono stati elaborati dei PDTA specifici per patologia ed è stata elaborata una "Procedura per l'accoglienza presa in carico e dimissione del paziente presso l'UOC di Oncologia";
3. Le modalità di presa in carico per i setting domiciliari (ADI e Dimissioni protette) sono codificati in apposite procedure "Procedura per le cure domiciliari" e "Procedura per le dimissioni protette";
4. Per le **vittime di violenza** è stato emanato il "Percorso per la gestione intraospedaliera delle vittime di violenza sessuale e/o maltrattamento "codice rosa"", consultabile sul sito Aziendale www.asp.enna.it ;
5. Per le **donne in gravidanza** l'ASP di Enna offre un Percorso Nascita completo che sostiene e informa le donne sul parto naturale, vedi link <https://www.aspenna.it/2023/06/29/promozione-del-parto-naturale-attraverso-il-percorso-nascita/> ;
6. Per i **pazienti anziani** è stato attivato un servizio di Telemedicina e Teleriabilitazione, a tal proposito è stata emanata e pubblicata sul sito Aziendale la "Procedura per l'erogazione del servizio di Telemedicina";
7. Per le dipendenze patologiche consultare il sito <https://www.aspenna.it/dipendenzepatologiche/> ;
8. È possibile fornire un supporto psicologico al paziente e/o caregiver grazie agli esperti presenti in varie U.O.

6.3. Abbattimento delle barriere linguistiche

In un'ottica di multiculturalità si deve considerare l'accoglienza del cittadino straniero.

L'accoglienza deve essere uguale per ogni tipo di paziente, personalizzata in base all'età, al genere e al problema di salute.

È importante e prioritario accogliere il paziente straniero superando, qualora ci fossero delle barriere linguistiche (attivando il mediatore culturale laddove disponibile), per fornire una comunicazione adeguata e favorire una relazione d'aiuto basata sull'ascolto attivo; è necessario inoltre tenere conto delle specificità religiose ed etniche.

Sono state elaborate delle schede di accoglienza per la raccolta dati per i pazienti stranieri:

- da utilizzare in **qualsiasi setting assistenziale** (allegati 1 A-B-C-D)
- da utilizzare in **pronto Soccorso** (allegati 2 A-B-C-D), in 7 lingue diverse.

Inoltre il sito web dell'Asp di Enna è visibile in diverse lingue.



Req. Accred 2A.08.01.01

6.4. Culti religiosi

Presso gli ospedali dell'ASP di Enna è garantito l'accesso ai ministri di culto delle religioni ufficialmente riconosciute dallo stato italiano, qualora il paziente ne faccia richiesta e/o nei momenti prossimi al decesso, per un conforto religioso dei pazienti/familiari.

I ministri di culto possono accedere ai reparti di degenza nel rispetto delle indicazioni fornite dal personale sanitario in tema di prevenzione delle infezioni e sicurezza di tutti i degenti e nel rispetto degli altri culti professati dagli altri degenti.

E' fatto divieto di effettuare attività di proselitismo religioso presso tutte le strutture dell'ASP di Enna.

Manifestazioni a carattere religioso possono essere svolte previa autorizzazione delle Direzioni mediche.

6.5. Modalità di accesso alle strutture di ricovero per caregiver e familiari

Le modalità di accesso ai reparti e quelle per la permanenza e l'assistenza da parte dei caregiver (in particolare riferimento ai minori ed ai portatori di disabilità) sono codificate in apposita procedura.

6.6. Agevolare i rapporti con i familiari e caregiver

L'ASP di Enna promuove i contatti tra pazienti, soprattutto anziani e disabili, e i propri familiari e caregiver.

Le moderne tecnologie consentono il contatto anche in situazioni di isolamento o di ricovero in reparti di terapia intensiva (qualora il paziente sia cosciente).

In queste situazioni e/o contesti l'utilizzo di dispositivi di telefonia e/o videochiamate sono consentiti ai pazienti, previa valutazione di eventuali rischi di interferenza con le apparecchiature elettromedicali e nel rispetto della privacy e del diritto al riposo degli altri degenti. All'interno delle strutture ospedaliere è possibile collegarsi alla rete WI-FI Internet Libero, previa registrazione dell'utente attraverso modalità guidata di collegamento.

6.7. L'accoglienza del paziente in reparto di degenza in base alla tipologia di ricovero

Si distinguono in base alla tipologia di ricovero:

- Ricovero ordinario/programmato: avviene per patologia non urgente che necessita di accertamenti diagnostici e/o cure da effettuare in ricovero; è subordinato alla disponibilità di posto letto e l'immissione nella lista d'attesa.
- Ricovero urgente: è predisposto, dopo gli opportuni accertamenti, dal Medico del Pronto Soccorso per le persone che necessitano di ricovero immediato e che giungono con i mezzi propri o con i mezzi del Servizio di Soccorso di Emergenza-Urgenza;
- Ricovero in regime diurno DH-DS:
 1. DAY HOSPITAL: è un ricovero medico programmato a ciclo diurno, sotto forma di accesso singolo o di cicli di accesso di durata inferiore alle 24 ore, per fini diagnostici e/o terapeutici.



Req. Accred 2A.08.01.01

2. DAY SURGERY: è un ricovero programmato nel corso del quale è effettuato un intervento chirurgico semplice, non eseguibile in ambito ambulatoriale, ma che non necessita di prolungata degenza che di norma non comporta il pernottamento in ospedale.

6.6.1. Accoglienza del paziente con ricovero ordinario, programmato, e in regime diurno

Il personale deve essere sempre identificabile tramite cartellino di riconoscimento e allo stesso tempo deve verificare la corretta identità del paziente.

Il Coordinatore infermieristico/ostetrico, o personale dedicato alla gestione dei ricoveri, contatta il paziente per fornire le istruzioni relative alle prestazioni da effettuare in Pre-ricovero e/o altre informazioni di tipo amministrativo/sanitario/alberghiero.

Il giorno precedente il ricovero, dispone per la preparazione della cartella clinica e infermieristica, dei relativi allegati e, se prescritti, dell'occorrente per eventuali esami ematici.

Il giorno del ricovero: il paziente che accede all'U.O. deve presentare la documentazione clinica personale (lettere di dimissioni ed eventuali cartelle cliniche di precedenti ricoveri, referti di visite specialistiche strumentali e di laboratorio già eseguiti), informare delle terapie in atto ed indicare il nominativo ed il recapito telefonico del familiare di riferimento/caregiver.

L'infermiere, con la collaborazione del personale di supporto:

- appone al polso del paziente il bracciale identificativo dopo averne identificato l'identità tramite un documento di riconoscimento;
- fa accomodare il paziente in una stanza per favorire il colloquio e la privacy;
- indica al paziente le diverse figure presenti in reparto, per sapere a chi rivolgersi per i vari bisogni;
- garantisce al paziente di poter esercitare i propri diritti informandolo sulle decisioni che riguardano l'assistenza erogata;
- verifica la presenza della richiesta di ricovero e l'eventuale documentazione sanitaria;
- compila la cartella infermieristica (identifica i bisogni assistenziali, rileva e registra i parametri vitali, incluso il dolore (applicando la "Procedura per la valutazione del dolore"), rileva eventuali esigenze e/o intolleranze o allergie alimentari del paziente e comunica al personale di supporto il regime dietetico, se prescritto);
- attua gli interventi di carattere generale e/o specifici per la prevenzione delle cadute "Procedura prevenzione e gestione delle cadute";
- consegna l'opuscolo informativo in cui sono riportati i regolamenti interni all' U.O.;
- accompagna il paziente nella stanza assegnata;
- favorisce l'orientamento/inserimento del paziente e familiari nell'U.O. descrivendo l'ubicazione di bagni e docce, l'utilizzo di sistemi di chiamata, di illuminazione, ecc.;
- informa il paziente sulle modalità della custodia degli oggetti personali applicando la "Procedura per la gestione degli effetti personali dei pazienti"



Req. Accred 2A.08.01.01

- avvisa il medico dell'avvenuto ricovero;

Il Medico di U.O.:

- Si presenta al paziente con Cognome e Nome e identifica lo stesso; dopo la valutazione iniziale espone il percorso diagnostico terapeutico/riabilitativo al paziente ed eventualmente ai familiari (in base alla volontà del paziente);
- provvede ad informare il paziente sui trattamenti sanitari a cui verrà sottoposto ed acquisisce il consenso per iscritto come da *"Procedura per la corretta gestione del CONSENSO INFORMATO e delle disposizioni anticipate di trattamento (DAT)"*.

6.6.2. Accoglienza del paziente con ricovero urgente

In presenza di condizioni critiche del paziente si antepongono le azioni sanitarie legate alla situazione di urgenza.

Il paziente, dopo la valutazione in PS è collocato a letto nell'U.O. nei tempi più brevi possibili, in funzione della disponibilità di posti letto dell'Unità di degenza individuata ed assistito dagli operatori sanitari e dal medico di U.O. o medico di guardia interdivisionale che, valutate le condizioni di salute dello stesso, decide eventuali accertamenti diagnostici urgenti (se non effettuati in PS) ed avvia il piano diagnostico e/o terapeutico.

L'infermiere/ostetrico, avvalendosi del personale di supporto:

- accoglie il paziente;
- acquisisce la documentazione di Pronto Soccorso (PS);
- provvede alla sua corretta identificazione (quando è impossibile verificare l'identità del paziente direttamente provvedere ad identificarlo tramite braccialetto al polso);
- predispone la documentazione sanitaria;
- i familiari dei ricoverati, qualora assenti, devono essere tempestivamente rintracciati ed informati.

Le informazioni varie strutturali e/o organizzative dell'U.O. saranno fornite sia al paziente che alla famiglia e/o caregiver in un secondo momento, quando non si è più in uno stato di urgenza.

6.6.3. Accoglienza del paziente nel pre-ricovero chirurgico programmato

L'attività è diretta alla valutazione dell'idoneità all'intervento chirurgico ed è finalizzata a ridurre la durata della degenza; durante la visita ambulatoriale specialistica per i ricoveri programmati di tipo chirurgico ed ostetrico, il medico comunica al paziente la modalità per effettuare gli accertamenti pre-operatori tramite accesso di Pre-ricovero.

L'attività è gestita nei locali dell'U.O. di competenza con proprio personale; l'organizzazione differisce nei vari contesti e i giorni sono stabiliti a seguito di accordi con i servizi di radiodiagnostica, di laboratorio e di anesthesiologia.



Req. Accred 2A.08.01.01

Il personale infermieristico preposto ai Pre-ricovero, ove previsto, contatta il paziente telefonicamente per concordare la data e le indicazioni per la giornata di Pre-ricovero quali: durata dell'impegno, informazioni riguardo i farmaci abituali da poter assumere o da portare con sé, (es. insulina o NAO), in merito al digiuno, al campione di urine, se previsto, ed alla documentazione sanitaria.

Predisporre la cartella clinica e relativi allegati, la modulistica, i contenitori per gli esami ematochimici, la richiesta di ECG e di radiografia del torace, se previsto nel profilo.

Il giorno stabilito del Pre-ricovero l'Infermiere dell'U.O.:

- accoglie il paziente;
- si presenta e lo identifica tramite documento sanitario;
- compila la cartella infermieristica, rilevando allergie e/o intolleranze a farmaci e/o alimenti;
- rileva i parametri vitali, il dolore e applica le varie scale di valutazione presenti nelle procedure Aziendali che ritiene necessarie;
- esegue i prelievi ematici e l'ECG.;
- assiste il paziente nelle fasi del percorso diagnostico, durante la visita chirurgica ed anestesiológica;
- provvede al completamento delle indagini complementari richieste dall'anestesista;
- fornisce, ove necessario, opuscoli informativi e notizie utili per il ricovero;
- congeda il paziente al termine dell'iter pre-operatorio, consegna, ove previsto, se confermata la data di ricovero;
- Documenta la sua attività sulla cartella infermieristica.

Il Personale di supporto: se necessario accompagna i pazienti a svolgere vari accertamenti (ad es. in radiologia), si occupa di far refertare degli esami diagnostici e consegna la documentazione al reparto di provenienza.

A completamento delle indagini diagnostiche sono previste le visite a cura del:

Medico chirurgo: Effettua la visita specialistica, raccoglie i dati anamnestici, rileva la presenza di allergie, esegue la valutazione nutrizionale del paziente, che riporta in cartella clinica, descrive l'intervento chirurgico e fornisce in modo comprensibile le informazioni relative a eventuali rischi e complicanze legate all'intervento, consegna informativa relativa al tipo di intervento, se non consegnato in altra sede, provvede ad acquisire il consenso informato (Procedura per la corretta gestione del CONSENSO INFORMATO e delle disposizioni anticipate di trattamento DAT).

Medico anestesista: Valuta i referti degli esami effettuati e/o precedenti, compila la cartella anestesiológica, descrive al paziente la tecnica di anestesia più idonea ed adeguata alle sue condizioni psicofisiche, fornisce le informazioni relative ad eventuali rischi e/o complicanze legate all'anestesia, richiede approfondimenti diagnostici, se necessari, ed acquisisce il consenso informato alla anestesia per iscritto.

Nei giorni successivi al pre-ricovero: il personale del servizio consegna la cartella clinica, corredata dei relativi esami attestanti idoneità del paziente all'intervento, al personale dell'U.O. di competenza. Qualora si renda necessario porre all'attenzione dei sanitari informazioni rilevanti per il ricovero si provvede a darne opportuna comunicazione.



Req. Accred 2A.08.01.01

6.8. Accoglienza nelle strutture territoriali

La presa in carico del paziente non riguarda solo il paziente ricoverato, ma riguarda tutti i pazienti che usufruiscono di una prestazione sanitaria, come l'accesso in Pronto Soccorso, una visita ambulatoriale, un esame diagnostico o prestazioni terapeutiche.

Per ciò che concerne gli operatori per assolvere a questa funzione di presa in carico deve essere individuato personale qualificato. Tutte le attività che concorrono a definire la funzione di "accompagnamento dell'accoglienza" possono essere così descritte:

- ❖ mettere il paziente a proprio agio;
- ❖ fornirgli collegamenti con altri professionisti;
- ❖ illustrargli i servizi a sua disposizione;
- ❖ orientarlo nel percorso di cura.

7. Riferimenti, bibliografia e sitografia

- ✓ D.P.C.M. 19-5-1995 n. 125, in materia di "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari". Art. 3, Paragrafo 3.2 "ACCOGLIENZA e ACCOMPAGNAMENTO";
- ✓ www.ao-siena.toscana.it;
- ✓ Procedura per "Accoglienza presa in carico e dimissione del paziente "Azienda Ospedaliera della Provincia di Pavia"

8. Allegati

Allegato1 : SCHEDE PER L'ACCESSO DEL PAZIENTE

- A. In inglese, francese, spagnolo e tedesco;
- B. In arabo;
- C. In ucraino;
- D. In romeno.

Allegato 2: SCHEDE PER L'ACCESSO DEL PAZIENTE IN PRONTO SOCCOROSO

- A. In inglese, francese, spagnolo e tedesco;
- B. In arabo;
- C. In ucraino;
- D. In romeno.

9. Monitoraggio

Il monitoraggio della presente procedura sarà eseguito esaminando i questionari della *Customer Satisfaction*.

10. Lista di distribuzione

A tutte le UU.OO dei Presidi ospedalieri e Distretti dell'Asp di Enna.
Ai CUP dell'ASP di Enna

