

OSS DI SALA: PERCORSO DI MIGLIORAMENTO IN UN PRONTO SOCCORSO SPOKE

¹Savino Russo, ²Enrico Scarpis, ³Claudia Giuliani, ⁴Tiziana Tellini, ⁵Michela Varutti, ¹Laura Tonzar

¹SOC Pronto Soccorso e Medicina d'Urgenza Palmanova, PO Latisana-Palmanova, ²Direzione Medica Ospedaliera PO Latisana-Palmanova, ³Piattaforma Assistenziale Dipartimento dell'Emergenza Latisana-Palmanova, Qualità, ⁴Accreditamento e Rischio Clinico PO Latisana-Palmanova

INTRODUZIONE

L'affollamento del Pronto Soccorso è diventato un importante ostacolo per ricevere cure d'emergenza tempestive. Per creare un ambiente lavorativo efficace ed efficiente è necessario distinguere i flussi dei pazienti ed implementare nuovi modelli assistenziali.

La proposta attivata nel nostro Pronto Soccorso prevede che dal 16/02/2026 gli utenti che accedono in barella nel post triage attendano in un'area dedicata dalle ore 8.00 alle ore 20.00, posta in continuità con la sala d'attesa che accoglie le persone autosufficienti.

Per garantire la massima sicurezza vengono sorvegliati da un operatore di supporto che affianca l'infermiere di triage, con funzione OSS di sala.

DESCRIZIONE

Il progetto, condiviso tra il personale del PS e i Responsabili clinico assistenziali della struttura, e sostenuta dalla Direzione, ha ripercorso le fasi del Ciclo di Deming. La fase di miglioramento è stata preceduta da un'accurata analisi dei possibili inconvenienti e i loro effetti sulla sicurezza dei pazienti. Il processo di pianificazione e check si è concluso con un preciso programma di miglioramento che prevedeva un cronoprogramma, l'individuazione e la formazione degli attori coinvolti, l'identificazione degli interventi logistici necessari, la creazione di un nuovo strumento di lavoro che consentisse la rilevazione attività OSS di sala e la definizione di indicatori. La fase di implementazione è stata caratterizzata dalla presentazione di job description e piano di lavoro dell'OSS di sala a tutti gli attori coinvolti nel processo di miglioramento, la condivisione della scheda rilevazione attività OSS di sala, l'installazione di un sistema di chiamata di emergenza e di una nuova postazione di lavoro, l'allestimento di divisorii per garantire la privacy agli utenti, la riorganizzazione della sala d'attesa e l'installazione di cartellonistica aggiornata. E' in programma la misurazione dei dati a sei mesi e a un anno.

RISULTATI E DISCUSSIONE

Vengono esposti i risultati ad un mese dall'attivazione. Le attività rilevate dell'OSS di sala sono state:

- fornire un primo contatto, orientando pazienti e familiari nel percorso all'interno del Pronto Soccorso ed informandoli sui tempi di attesa;
- fornire assistenza alla persona (igiene, mobilitazione, alimentazione ed idratazione);
- allertare immediatamente l'infermiere di triage in caso di variazioni cliniche; rilevazione dei parametri vitali (PA, Fc, FR, SpO2, temperatura cutanea, dolore);
- aiutare a gestire l'ansia dei familiari comunicando le informazioni ricevute e offrendo un supporto empatico;
- favorire lo scambio di informazioni tra l'utenza e il personale sanitario, contribuendo a una migliore gestione dei flussi;
- su indicazione del personale infermieristico, distribuire materiale informativo (brochure, fogli informativi);
- fornire informazioni sulla logistica del presidio ospedaliero al fine di indirizzare gli utenti presso le sedi diagnostiche ed ambulatoriali;
- spiegare e chiarire i passaggi relativi al codice di triage ricevuto dal paziente, così come i tempi previsti per la cura in base alla gravità della condizione.

In considerazione del breve tempo intercorso dall'avvio del progetto, i dati presentati riguardano il **tasso di abbandono** che si è **ridotto** nella fascia oraria 8.00 – 20.00 se confrontato con lo stesso periodo del 2025 da 72 (4,89%) a 47 (3,26%), $p=0.03$ (CI 95% 0.001-0.03). Va inoltre segnalato che **non si sono verificate cadute e non sono pervenute segnalazioni URP**.

Si è rilevata una migliore percezione da parte dell'assistito del percorso clinico-assistenziale all'interno del Pronto Soccorso.

Sarebbe auspicabile l'attivazione nell'applicativo SEI del profilo OSS per consentire l'inserimento dei parametri rilevati da parte dell'OSS.

OBIETTIVI

L'obiettivo generale è implementare nel Pronto Soccorso un modello assistenziale che preveda la presenza in triage di un OSS di sala nelle ore diurne (8-20).

Obiettivi secondari sono:

- 1) Migliorare l'accoglienza e orientamento degli utenti
- 2) Collaborare attivamente nella presa in carico anticipata
- 3) Pronta soddisfazione dei bisogni di base
- 4) Accurata sorveglianza dei pazienti
- 5) Puntuale rilevazione dei parametri vitali
- 6) Gestione dell'attesa
- 7) Supporto emotivo
- 8) Facilitazione della comunicazione

INDICATORI

- % Cadute utenti in attesa
- Riduzione di segnalazioni all'URP relative alla percezione di mancata presa in carico dell'utente
- Aumento della % della rivalutazione degli utenti in attesa
- Riduzione degli abbandoni

ASU FC Azienda sanitaria universitaria Friuli Centrale		PRESIDIO OSPEDALIERO LATISANA - PALMANOVA DIREZIONE MEDICA DI PRESIDIO	
SCHEDA OPERATORE DI SUPPORTO TRIAGE			
COGNOME NOME			
DATA DI NASCITA			
CODICE COLORE	☐ Bianco	☐ Verde	☐ Azzurro ☐ Arancione
PARENTI AVVISATI	☐ no	☐ sì	PARENTI PRESENTI ☐ no ☐ sì TEL. _____
BRACCIALETTO IDENTIFICATIVO	☐ no	☐ sì	NOTE _____
APPLICAZIONE PROTOCOLLO EFFETTI PERSONALI	☐ no	☐ sì	Documentazione Personale ☐ no ☐ sì
DEFICIT COMUNICATIVI	☐ no	☐ sì	☐ Vista ☐ Udito ☐ Parola ☐ Altra lingua ☐ Specificare _____ ☐ Attivato Mediatore culturale
DIGIUNO	☐ no	☐ sì	NOTE _____
ALTERAZIONE STATO COSCIENZA	☐ no	☐ sì	☐ Confuso ☐ Demenza ☐ Altro Specificare _____
LIMITI MOVIMENTAZIONE	☐ no	☐ sì	☐ Allettato ☐ Posizione obbligata specificare _____
PRESIDI IN USO	☐ no	☐ sì	☐ O ₂ - flusso l/min _____ ☐ Accesso venoso (Indicare Sede) _____ ☐ Infusione in corso _____ ☐ Catetere vescicale ☐ Stomia ☐ Altro _____ ☐ Cadute: sistemi di protezione attivati _____ ☐ Lesioni da pressione: sistemi di protezione attivati _____
RISCHI	☐ no	☐ sì	
PRECAUZIONI	☐ no	☐ sì	☐ Contatto ☐ Droplets ☐ Vie aeree Mascherina ☐ no ☐ sì
RILIEVI ASSISTENZIALI			
ORA			
PRESSIONE SISTOLICA			
PRESSIONE DIASTOLICA			
FREQUENZA CARDIACA			
SAT O ₂			
TEMPERATURA TIMPANICA			
NRS			
DIURESI			
ATTIVITÀ ASSISTENZIALI			
CAMBIO PRESIDIO ASSORBENZA			
IDratazione			
IGIENE PERSONALE			
MOVIMENTAZIONE			
NOTE ASSISTENZIALI: _____			
OSS DI SALA (turno mattina) _____ Firma _____			
OSS DI SALA (turno pomeriggio) _____ Firma _____			

CONCLUSIONI

L'implementazione del modello assistenziale può rappresentare un significativo cambiamento organizzativo aumentando la presa in carico e la sicurezza degli utenti, la soddisfazione degli operatori e riducendo l'intention to leave. L'OSS di sala si rivela come una figura che migliora l'efficienza e l'umanizzazione dei servizi del Pronto Soccorso

BIBLIOGRAFIA ESSENZIALE

Ausserhofer D, Zabol A, Pfeifer N, Solazzo P, Magnarelli G, Marsoner T, Siller M, Turcato G. Errors in nurse-led triage: An observational study. Int J Nurs Stud. 2021 Jan;113:103788
Corkery N, Avsar P, Moore Z, O'Connor T, Nugent L, Patton D. What is the impact of team triage as an intervention on waiting times in an adult emergency department? - A systematic review. Int Emerg Nurs. 2021 Sep;58:101043.