

Pronto soccorso, dopo le critiche sale la soddisfazione degli utenti

Author : Francesca Parra

Date : 2 dicembre 2014



Prima è arrivata la replica del **professore Massimo Santini**, direttore dell'unità operativa medicina d'urgenza e Pronto Soccorso dell'AouP, a fare chiarezza sulla situazione all'accesso di emergenza, poi l'anticipazione dei dati sulla soddisfazione dell'utenza.

Una replica a un articolo de *La Nazione* che domenica parlava "di un triage al collasso". "Venerdì e sabato - ha spiegato il dottor Santini - abbiamo avuto quasi 500 accessi, con la necessità di procedere a 96 ricoveri, un numero assolutamente eccezionale. Di fronte a numeri di questa portata qualunque pronto soccorso del mondo avrebbe accusato dei rallentamenti nel *turn-over* dei posti letto".

Se quest'estate [il post su Facebook di Rossi](#) e i [dati della ricerca 2013 del MeS](#) della Scuola Superiore Sant'Anna, che valuta le performance della sanità toscana, fotografavano un pronto soccorso in cui la soddisfazione dei pazienti non era delle migliori, [l'attività di riorganizzazione](#) che ne è seguita sembra aver dato i primi positivi frutti. Così, in risposta alle polemiche il **direttore generale dell'Azienda Ospedaliera pisana Carlo Tomassini** ha anticipato i risultati della ricerca del MeS 2014 conseguiti dal Pronto Soccorso di Pisa.

Nel 2013 il 4,1% degli intervistati riteneva pessima la qualità dell'assistenza e l'11,9% la giudicava scarsa; **il dato del 2014** mostra invece un deciso miglioramento: solo il 1,4% la ritiene pessima, il 6,3% scarsa, e sale anche chi la considera buona (47,6 % contro il 45,6% del 2013) e ottima (il 22,9% nel 2014 e il 13,8% nel 2013).

A mostrare che oggi i pazienti sono più soddisfatti del pronto soccorso pisano anche il dato in crescita del numero di coloro che si rivolgerebbero nuovamente alla struttura perché si sono trovati bene: **se l'anno scorso erano il 44,2%, quest'anno la percentuale sale al 57,3%**. Allo stesso modo la ricerca mostra come sia cresciuta la soddisfazione per il controllo e la gestione del dolore, così come quella sui capacità di fare squadra e sulla cortesia del personale.

"Da giugno a novembre - ha commentato Carlo Tomassini - abbiamo ottenuto ottimi risultati, segno che aver scelto di riorganizzare e non solo assumere nuovo personale è stata la strada giusta. Una riorganizzazione che non si ferma. Continueremo a monitorare l'andamento del pronto soccorso in modo da apportare miglioramenti".

Fra le novità che verranno introdotte nel prossimo futuro la pubblicazione settimanale sul sito dell'AouP dei sondaggi effettuati sui pazienti di pronto soccorso, ma anche, così spera Tomassini, l'utilizzo di un software che

consenta di conoscere la tipologia dei codici rossi in arrivo con ambulanza, come già oggi avviene a Firenze e a Pisa per i pazienti trasportati con l'elisoccorso.

Nelle prossime settimane entreranno poi in servizio altri 4 medici, a cui sono già state inviate le lettere di assunzione, e che si vanno ad aggiungere alle 37 unità di personale entrate in servizio e le due nuove assunzioni finalizzate all'accoglienza e all'assistenza dei pazienti e dei familiari che si rivolgono al pronto soccorso e a raccogliere i dati sulla loro soddisfazione.

Utenti più soddisfatti dunque stando alla ricerca 2014 redatta del MeS **a fronte degli accessi in crescita**. Se nel 2013 fra giugno e novembre erano stati 43.612, nello stesso periodo del 2014 gli utenti sono saliti a 44.336. In aumento del 18% i codici rossi, che passano da 759 a 895. Salgono anche i codici gialli (+22%) e i codici verdi (+10%), mentre calano del 23% le basse priorità (codici azzurri e bianchi dunque).

Aumenta dunque l'uso del Pronto Soccorso in relazione alla sua specializzazione (le emergenze, codici rossi e gialli) e diminuisce l'accesso per le altre anche in relazione alla presenza di un ticket per i codici bianchi il cui pagamento è scoraggiato anche dalle crescenti difficoltà economiche. Nonostante l'aumento di accessi a diminuire sono stati anche i tempi di attesa per i diversi codici, e anche la capacità di ricoverare i pazienti entro 12 ore dal momento dell'accesso è salita fino al 95%.

Insomma **la situazione di "ingolfamento" di sabato è stata data da un numero eccezionale** soprattutto di ricoveri necessari, 96, a fronte di quei 27 ricoveri giornalieri che costruiscono la media in cui i ricoveri possono essere gestiti bene. Anche per questo, ha affermato il direttore Carlo Tomassini "sarà necessario che i reparti collegati al pronto soccorso lavorino con i suoi stessi orari: 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, per 365 giorni l'anno".