

- Si colloca operativamente tra il triage e la sala d'attesa, con estensione al bisogno verso le altre aree del pronto soccorso, ma non opera all'interno degli ambulatori.

- collabora con l'infermiere di triage pur non svolgendo attività di tipo clinico assistenziale sui pazienti.

- non prende iniziative personali e non fornisce informazioni di carattere sanitario a familiari ed accompagnatori, nel pieno rispetto delle competenze e della privacy.

- fornisce informazioni di sua competenza utilizzando un linguaggio semplice e chiaro, in particolare sull'organizzazione del pronto soccorso, sui tempi di attesa, sui codici colore assegnati e sui percorsi.

- Risponde ai bisogni di ascolto e comprensione, riducendo le situazioni di ansia, frustrazioni e abbandono.



CONTATTI UTILI

REFERENTI

RENATO ADAMI
Tel. 3471284758

GRAZIANO FONGARO
Tel. 3387941510

RESPONSABILE

Dott. Mirko Zanatta

COORDINATORE

Inf. Romina Vicentin

mail: psvaldagno@aulss8.veneto.it

Per informazioni o inoltrare segnalazioni:

URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)

Via del parco, 1 - Ospedale di Arzignano

Tel. 0444 479580

Fax 0444 479615

Email urp@aulss8.veneto.it



Aggiornato al 28/02/2022

REGIONE DEL VENETO



ULSS8
BERICA

L'ASSISTENTE DI SALA D'ATTESA



PRONTO SOCCORSO DI VALDAGNO

RESPONSABILE: *Dott. Mirko Zanatta*

COORDINATRICE: *Romina Vicentin*

(Aggiornato a Febbraio 2022)



IL PROGETTO ASSISTENTI DI SALA

La figura dell'assistente di sala nasce, con DGR del 2014, come progetto pilota della regione Veneto, per il miglioramento della gestione delle sale di attesa dei Pronto Soccorso.

La decisione di dar corso a questa iniziativa è legata al fatto che il sovraffollamento delle sale di attesa del Pronto Soccorso può generare tensioni, che, se non opportunamente gestite, possono sfociare in sentimenti e/o atteggiamenti di frustrazione, abbandono, rabbia e aggressività.

Il Pronto Soccorso di Arzignano, e successivamente quello di Valdagno, hanno fatto da capofila per questo progetto che ha previsto, oltre all'istituzione della figura dell'assistente di sala, quale figura ponte tra l'utente e l'operatore, anche una rivalutazione più ampia di tutta la sala di attesa, con un rinnovo dei locali e l'installazione di alcuni monitor informativi.



CHI E' L'ASSISTENTE DI SALA DI ATTESA

L'assistente di sala è un volontario che mette a disposizione parte del suo tempo libero al servizio della collettività; per questo motivo la sua presenza non è costante all'interno del Pronto Soccorso, ma varia in base alle disponibilità personali.

L'assistente di sala si colloca all'interno di un'area particolare del Pronto Soccorso, la sala di attesa, ed ha il compito di assistere l'utente nella fase antecedente la presa in carico da parte del personale medico ed infermieristico.



Nell'esercizio della sua attività, che non ha mai una connotazione sanitaria, egli accoglie e orienta gli assistiti, i familiari o gli accompagnatori e si preoccupa di garantire lo scambio e la trasmissione delle informazioni tra l'utenza e il personale in servizio.

COME SI DIVENTA ASSISTENTE DI SALA

Per diventare assistente di sala è necessario partecipare ad un corso di formazione di 20 ore (lezioni frontali e tirocinio) suddivise in quattro moduli, organizzato dall'Aulss.

Il percorso permette di acquisire gli strumenti necessari per conoscere l'organizzazione dell'azienda, del PS e dei ruoli del personale che vi opera. Inoltre, permette di approfondire gli aspetti comunicativo-relazionali e consolidare i principi fondamentali di igiene e sicurezza per l'operatore



LE SUE FUNZIONI

- Accoglie e orienta agli assistiti e i loro familiari o accompagnatori
- Filtra l'ingresso non consentito di esterni secondo le indicazioni impartite dalla direzione medica.