



Palermo, 7 settembre 2017 – Quando si parla di pronto soccorso si immagina purtroppo uno scenario di attese infinite, frustrazioni, scontento, se non addirittura conflittualità o malasanità. Ma esistono delle eccezioni. C'è un pronto soccorso dove la sala di attesa è un ambiente sereno e ordinato, dove si riesce a venire incontro alle esigenze di chi ne ha bisogno, con un sorriso e con tempestività. Dove la psicologa intrattiene il bambino ed insieme lavorano la plastilina creando forme e figure. Si tratta del Pronto soccorso pediatrico dell'Ospedale Cervello di Palermo.

### **Nuovi servizi di ambulatorio e l'integrazione con i pediatri di base**

Qui per i bambini c'è davvero un'assistenza a 360 gradi, secondo il principio del *cure and care*, cioè prendersi in carico non solo il bisogno di salute, ma anche quello psico-sociale. Per ottenere questo bisogna essere organizzati. Ma non basta: bisogna anche che il personale sanitario che lavora nel pronto soccorso 'impari' questi nuovi modelli di comportamento. Cose che al Pronto soccorso pediatrico del "Cervello" diventano pratica quotidiana, metodologie condivise, risposte precise e tempestive, che stanno alla base degli ottimi risultati registrati negli ultimi anni dalla struttura diretta da Patrizia Ajovalasit.



Il Direttore del pronto soccorso pediatrico Patrizia Ajovalasit con il suo staff

Negli ultimi quattro anni gli accessi sono aumentati quasi del 25%. Nel 2016 sono stati 29.128 contro i 27.789 del 2015 e i 25.495 del 2014. Quest'anno da gennaio a luglio siamo a 18.534 accessi con una proiezione finale al 31 dicembre che potrebbe attestarsi a circa 32mila. Il 25% degli accessi proviene da traumi e incidenti. Nonostante l'incremento di richieste, viene raggiunto il 100% degli obiettivi aziendali e la soddisfazione degli utenti arriva al 94% in grado elevato.

Ma un sistema che funziona deve continuare a crescere. Ad agosto è partito l'ambulatorio infermieristico: un servizio aperto al territorio per i prelievi ai bambini, per la rimozione dei punti di sutura e le medicazioni. Aperto all'esterno anche l'ambulatorio di neuropsichiatria infantile e medicina del sonno in età evolutiva, l'unico della Sicilia Occidentale; ma anche gli ambulatori di follow-up per le malattie infettive e di psicologia clinica per i pazienti assistiti in Pronto soccorso.

A tutto questo bisogna aggiungere la grande novità del 2017, l'avvio dell'integrazione ospedale-territorio, in accordo con i pediatri di base. Per alcuni bambini-pazienti, dopo la visita in Pronto soccorso, viene definito un progetto di cura domiciliare con il pediatra di base. Questo ha permesso di ridurre la permanenza dei piccoli pazienti in Osservazione Breve Intensiva, fino a un dato medio di sole 19 ore.

Alla luce di questo successo partiranno a breve altri due protocolli, uno per la condivisione di percorsi terapeutici con i pediatri di base e un altro di procedure condivise con medici e infermieri del servizio 118; su questi protocolli ci sarà una fase di formazione specifica fra medici e infermieri del Pronto soccorso pediatrico e operatori del 118.

“Abbiamo investito e puntato molto in questi anni – sottolinea il Direttore Patrizia Ajovalasit – su innovazione, formazione e qualità del personale e quindi delle prestazioni; il punto di riferimento è la centralità dei bisogni, medico e psicologico, su cui si orienta l'organizzazione interna. Siamo avanzati per esempio anche sul fronte della terapia del dolore, dove somministriamo al paziente, nell'ambito di prestazioni che comportano dolore come per esempio una riduzione di frattura, un gas esilarante di

ossigeno e protossido di azoto che comporta una sedazione vigile. Il gradimento delle famiglie è testimoniato anche da un allargamento del bacino geografico dell'utenza, dalla città alla provincia, non solo dal lato del trapanese, ma anche dall'altro versante bagherese, da Baucina fino a San Giuseppe Jato”.



### **La strategia gestionale, il medico ponte e i numeri degli accessi e dei tempi**

Ma è anche la strategia gestionale alla base dei numeri positivi della struttura. Il personale (27 infermieri, 7 operatori socio sanitari, 16 medici più il Direttore), tutto formato in comunicazione e programmazione neurolinguistica, viene impiegato in tre aree (attesa, area interna e Obi) in base ad una organizzazione che prevede che il paziente - entro un tempo massimo di 4 ore dal suo arrivo - arrivi ad una definizione: dimissione, ricovero o assegnazione in Obi.

Un 'medico ponte' funge da cerniera fra le aree per favorire questo percorso, specie negli orari di maggiore afflusso cioè dalle 16 alle 24. Ci sono più accessi ma meno ricoveri, come dimostra il tasso di ospedalizzazione che è sceso al 5,6% contro per esempio il 7,9% del 2014. Si sono ridotti drasticamente i tempi: il tempo di attesa medio è di 40,03 minuti, mentre il tempo medio di permanenza in area pronto soccorso è di 83,29 minuti.

### **Il ruolo degli psicologi**

La presenza degli psicologi è uno degli esempi più visibili e concreti della cosiddetta interdisciplinarietà, un modello organizzativo, unico in Italia, applicato a regime al Pronto soccorso pediatrico da poco tempo e articolato attraverso la presenza di due psicologi in sala di attesa e al triage, uno all'interno del pronto soccorso, uno dedicato all'Arteterapia, che prestano supporto sia al bambino, in particolare nella fase di osservazione breve intensiva, sia ai familiari nella fase dell'emergenza.

Un percorso realizzato grazie al progetto C.e.s.i.p.p.u.o. (Centro Sperimentale Interistituzionale Polivalente Pediatrico Universitario Ospedaliero), attivo presso l'Ospedale Cervello dal dicembre 2012, con il coordinamento scientifico della Professoressa Giovanna Perricone.

L'Arteterapia è l'ultima new entry, ed è affidata ad una psicologa specializzata che attraverso i lavori artistici manuali favorisce il processo creativo del piccolo paziente, aiutandolo a superare il disagio o il trauma dell'ospedalizzazione.

“Siamo di fronte ad un modello di grande capacità organizzativa e gestionale – afferma Maurizio Aricò, Commissario dell'Azienda Ospedali Riuniti Villa Sofia Cervello – che permette di dare ai nostri bambini e alle loro famiglie un aiuto efficace, rapido e gradevole in un momento per loro difficile. Ringrazio il

Direttore Patrizia Ajovalasit e tutti gli operatori per quanto stanno costruendo, fornendo un modello di sanità amica e vicina, cui la Direzione dà massima attenzione”.