



COMUNICATO STAMPA

Caring Nurse e CUP h24: nuova accoglienza nei Pronto Soccorso degli Ospedali San Paolo e San Carlo

Ridurre tensioni e conflitti durante le attese con servizi di accoglienza e mediazione

Milano, 5 Luglio 2023 - I Pronto Soccorso degli Ospedali San Paolo e San Carlo si arricchiscono di **nuove figure professionali e servizi di accoglienza** rivolti ai pazienti e ai loro familiari, accompagnatori o caregiver, per rendere più efficaci l'accoglienza e la presa in carico dei pazienti, ma anche la comunicazione con i loro familiari.

Con **130 mila accessi l'anno di 42 etnie differenti**, da lunedì 3 luglio nelle sale di attesa dei PS degli Ospedali San Paolo e San Carlo è presente una **nuova figura professionale**, il **Caring Nurse**, un infermiere esperto a disposizione, dalle h 8 alle h 20, 7 giorni su 7, per **dare informazioni ai pazienti soli oppure ai familiari e ai caregiver** sul percorso di assistenza, di cura e sull'eventuale ricovero o dimissione. Il Caring Nurse si occuperà di **accoglienza, mediazione e di qualsiasi altra problematica** inerente l'arrivo in Pronto soccorso dei pazienti e dei loro parenti nei delicati momenti dell'attesa che possono richiedere interventi di sostegno e di comunicazione che rientrano nel percorso di umanizzazione del servizio di Emergenza-Urgenza.

*“Una figura, quella del Caring Nurse, già sperimentata al San Paolo e al San Carlo durante la pandemia - dichiara **Matteo Stocco**, Direttore Generale ASST Santi Paolo e Carlo - Allora avvertivamo l'esigenza di organizzare i Pronto Soccorso in modo che il personale si interfacciasse efficacemente con l'utenza, ma tale esigenza permane ancora oggi. E proprio l'esperienza positiva maturata durante l'emergenza Covid ci ha indotto a strutturare questo nuovo servizio. In Pronto Soccorso, infatti, è importante ridurre i conflitti e facilitare la permanenza di pazienti e famigliari, portandoli a conoscenza di come funziona il reparto.”*

Già dai primi giorni di attività dei Caring Nurse è evidente quanto la loro capacità di interloquire con pazienti e familiari presenti in PS si stia dimostrando un buon

Ufficio Comunicazione aziendale e relazioni esterne - ASST Santi Paolo e Carlo

Dott.ssa Marina Foletti cell. 3485236125 – marina.foletti@asst-santipaolocarlo.it

deterrente nelle situazioni di tensione. Il contatto umano nei momenti di forte stress riduce il senso di abbandono ed aumenta la fiducia nella struttura sanitaria e in chi vi opera. Un cammino da costruire insieme, per capire a pieno le esigenze dei pazienti e dei loro familiari durante l'attesa e rendere più confortevole la loro permanenza nella struttura.

Il Caring Nurse non è l'unica novità introdotta nei Pronto soccorso dei due ospedali milanesi. **Da lunedì 9 luglio** sarà attivo in reparto, **h24 e sette giorni su sette**, anche uno **Sportello Cup Centro Unico di Prenotazione**, servizio che permetterà **l'immediata prenotazione dei controlli successivi alla dimissione da PS**, il ritiro dei referti, la registrazione amministrativa ed il pagamento ticket dei Codici Bianchi.

Insieme alla figura del Caring Nurse, lo Sportello CUP contribuirà a facilitare l'accesso all'assistenza in tempi rapidi e soprattutto un miglioramento in termini di percezione dell'accoglienza in Pronto Soccorso.