

Un lattante che fischia.....

CISEF 28/1/2017

Emanuela Piccotti

PS/DEA

IRCCS G.Gaslini

Domande della CO 118 per difficoltà respiratoria (adulto e bambino)

- 1. E' completamente vigile?
- 2. Fa fatica a parlare (piangere) tra un respiro e l'altro?
- 3. Sta cambiando colore?
 - a. (Si) Descriva il cambiamento di colore
- 4. E' sudato freddo?
- 5. Soffre di asma?
 - a. (Si) Ha un farmaco spray (inalatore) che le ha prescritto (dato) il suo medico da usare in questi casi?
 - b. (Si) Lo ha già utilizzato?
- 6. (Ostruzione della tracheostomia) Ha attrezzature o istruzioni particolari per questo problema?
 - a. (Si) Sono già state usate?

•

Sulla base delle risposte i pazienti vengono stratificati secondo i seguenti livelli (da più grave al meno grave):

- Respirazione inefficace (echo)
- Non vigile (delta)
- Difficoltà a parlare tra un respiro e l'altro (delta)
- Cambiamento di colore (delta)
- Sudorazione fredda (delta)
- Respirazione anormale (charlie)

La consulenza telefonica infermieristica in Pronto Soccorso Pediatrico: esperienze e prospettive Torino / Regina Margherita 2008

- Nei 124 giorni considerati sono state registrate 7813 telefonate in PS (per un totale di 184,32 ore di conversazione)
- La febbre risulta il sintomo che richiede più consulenze (19,13%), seguita dall'eruzione cutanea (13,67%) e dagli incidenti (10,47%), questi ultimi hanno la percentuale più alta (63,09%) di accessi post-chiamata
- Tosse 174 (2,96%) 31 (17,82%) accessi post-chiamata
- Dispnea 162 (2,76%) 88 (54,32%) accessi post-chiamata

In USA

Office-Hours Telephone Triage Protocols Electronic Version User's Guide 2015



Schmitt-Thompson
Clinical Content

The source doctors trust most

Structure of a Telephone Triage Encounter

- Introduce self to caller
- • Collect (or confirm) brief demographic information
- • Obtain brief health history
- • Document a brief description of the patient's illness
- • Identify the chief complaint and most serious symptom
- • Select the correct protocol
- • Triage the patient into an appropriate disposition category
- • Provide care advice (telephone advice)
- • Give call-back instructions
- • Practice risk management in every step of call process

In USA

Pediatric Nurse Telephone Triage

Andrew R. Hertz, MD, FAAP

A Companion to Pediatric Telephone Protocols

Published by AAP, 2011.

In 1999 Dr Allison Kempe and her colleagues began to research the service provided by our call center.

They have published more than 10 articles in peer reviewed journals during the last decade. Her research found that the nurse triage referrals to the emergency department (ED) were 90% appropriate, were safe as evidenced by a 1:600 ED under-referral rate, costeffective with a 70% reduction in unnecessary ED visits, and that more than 95% of callers were satisfied with nurse triage.

- L'NHS Direct, in Inghilterra, è uno dei sistemi operativi di consulenza telefonica gestito dagli infermieri 24 ore su 24; ha l'obiettivo di aiutare, sostenere e indirizzare gli utenti nella gestione dei loro problemi al fine di ridurre le domande inappropriate agli altri servizi del sistema sanitario. Con l'introduzione di questo sistema si è potuto osservare una riduzione particolarmente rilevante di visite pediatriche nei servizi ambulatoriali ma soprattutto nei servizi di pediatria d'urgenza.
- Uno studio effettuato in Danimarca ha dimostrato una riduzione del 28% degli accessi impropri in pronto soccorso pediatrico ove presente un servizio di consulenza telefonica infermieristica.

- In Francia la maggior parte dei servizi d'urgenza offre la consulenza telefonica, soprattutto i servizi pediatrici forniscono alle famiglie consulenze telefoniche rapide e gratuite legittimate da una norma del 2003 relativa alla presa in carico dei bambini e adolescenti che obbliga questi servizi a organizzarsi in maniera da poter dare consigli telefonici 24 ore su 24.

- Dal 1996, in Svizzera, i dipartimenti di emergenza pediatrica adottano un sistema di consulenza e triage telefonico infermieristico; uno studio retrospettivo ha valutato l'adesione degli utenti ai consigli telefonici: dai dati è emerso che il 42% delle richieste sono state soddisfatte telefonicamente (27% solo dagli infermieri e 15% inoltrate ai medici), il restante 58% è stato invitato a recarsi in PS

- **Telephone consultation and triage: effects on health care use and patient satisfaction**

[Cochrane Effective Practice and Organisation of Care Group](#)

Telephone consultation appears to reduce the number of surgery contacts and out-of-hours visits by general practitioners. However, questions remain about its affect on service use and further rigorous evaluation is needed with emphasis on service use, safety, cost and patient satisfaction.

- **Impact of the urgent care telephone service NHS 111 pilot sites: a controlled before and after study**

BMJ Open 2013;3:e003451.doi:10.1136/bmjopen-2013

In its first year of operation in four pilot sites NHS 111 did not deliver the expected system benefits of reducing calls to the 999 ambulance service or shifting patients to urgent rather than emergency care.