

la carta della qualità

Servizio di Assistenza Domiciliare
Servizio Infermieristico Domiciliare



Premessa

La Carta descrive le attività, le modalità di accesso e gli obiettivi di miglioramento del Servizio Infermieristico Domiciliare presente nei 4 Distretti Sanitari dell'ASS1 Triestina.

I cittadini, le associazioni e le organizzazioni di tutela hanno collaborato alla individuazione degli obiettivi di miglioramento

- partecipando al periodico sondaggio sul gradimento del Servizio realizzato dalla Direzione Infermieristica Aziendale
- valutando direttamente la qualità del Servizio per gli aspetti previsti dall'Audit Civico 2008 e suggerendo modifiche organizzative
- inviando suggerimenti, proposte e apprezzamenti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda.

La Carta è stata definita in armonia con gli obiettivi della programmazione sanitaria e sociosanitaria nazionale, regionale ed aziendale per l'anno 2009. La certificazione di Qualità conseguita dal Servizio Infermieristico domiciliare per la prima volta nel 2003 attesta la costante attenzione dell' Azienda al suo miglioramento nell'interesse delle persone che lo utilizzano.

Finalità del Servizio di Assistenza Domiciliare

Il Servizio ha lo scopo fondamentale

- di promuovere la salute, la qualità di vita e l'autonomia possibile della persone con malattia cronica o con disabilità assistite a domicilio
- di evitare il ricovero in ospedale o in RSA e i suoi effetti negativi, soprattutto psicologici.

Il Servizio

- “prende in carico” complessivamente la persona cioè risponde o ricerca le risposte a tutte le sue esigenze coinvolgendo e sostenendo i familiari. Ogni caso viene affidato ad un operatore di riferimento (infermiere di famiglia) che, in base ad un progetto di cura personaliz-

zato, interviene direttamente e richiede, se necessario, l'intervento di altri professionisti

- si attiva per prevenire la sindrome da immobilizzazione, l'incontinenza, le lesioni da decubito, il dolore cronico, le infezioni
- assicura un'assistenza personalizzata e specializzata sulle patologie cronico degenerative tipiche della vecchiaia e il controllo continuo delle condizioni di salute della persona
- si attiva per prevenire gli incidenti domestici rilevando i fattori di rischio (fili elettrici volanti, tappeti non aderenti alla pavimentazione, vestaglie in acrilico facilmente infiammabili, ciabatte non idonee alla deambulazione sicura, bombole a gas, etc) e suggerendone l'eliminazione



- assicura la continuità assistenziale ai soggetti fragili in particolare al momento della dimissione ospedaliera
- si attiva per prevenire la solitudine e la depressione promuovendo le visite domiciliari di volontari, giovani del servizio civile e conoscenti e organizzando l'uscita dall'abitazione per incoraggiare il mantenimento dei contatti con l'ambiente esterno.

Come funziona il servizio

Hanno diritto all'assistenza domiciliare tutti i cittadini senza limiti di età che non siano in grado di raggiungere i luoghi di cura a causa di gravi deficit cognitivi, sensoriali, motori o che si trovino in condizioni abitative tali da rendere impossibile o molto difficile lo spostamento e il trasporto o per l'esistenza di barriere architettoniche.

La domanda di assistenza domiciliare può essere presentata dagli interessati, dai parenti o da coloro che ne hanno cura, anche senza vincoli di parentela, dal Medico di Medicina Generale (MMG) o dal Pediatra di Libera Scelta (PLS), dagli operatori dei distretti sanitari, dagli operatori sociali dei Comuni della provincia di Trieste e dal Servizio di Emergenza Sanitaria 118.

La domanda viene accolta dagli operatori del Servizio Infermieristico del distretto di appartenenza e può essere presentata anche telefonicamente, via fax e attraverso posta elettronica negli orari e con le modalità indicate di seguito.

Le sedi, gli orari e le modalità d'accesso

DISTRETTO 1	<i>Roiano Barcola - Gretta Cologna - Scorcola</i>	via Stock 2	da lunedì a venerdì dalle ore 8 alle ore 13	tel: 040-3997868 fax: 040-3997837 e-mail: adi.stock@ass1.sanita.fvg.it
	<i>Duino - Aurisina Monrupino Sgonico Altipiano Ovest Altipiano Est</i>	Aurisina 108/d	da lunedì a venerdì dalle ore 8 alle ore 13	tel: 040-3997922 / 7923 fax: 040-200611 e-mail: sid.aurisina@ass1.sanita.fvg.it
DISTRETTO 2	<i>San Vito - Città Vecchia Città Nuova - Barriera Nuova San Giacomo</i>	via Pietà, 2/1	da lunedì a venerdì dalle ore 8 alle ore 13	tel: 040-3992999 fax: 040-3992941 e-mail: adi.dist2@ass1.sanita.fvg.it
DISTRETTO 3	<i>Servola - Chiarbola Valmaura - Borgo S. Sergio</i>	via Puccini, 48	da lunedì a venerdì dalle ore 8 alle ore 19 e sabato dalle ore 8 alle ore 13	tel: 040-3995952 fax: 040-281455 e-mail: adi.puccini@ass1.sanita.fvg.it
	<i>Muggia San Dorligo - Dolina</i>	via Battisti, 6 (Muggia)	da lunedì a venerdì dalle ore 8 alle ore 13	tel: 040-3995922 fax: 040-271948 e-mail: adi.muggia@ass1.sanita.fvg.it
DISTRETTO 4	<i>Barriera Vecchia Chiadino - Rozzol San Giovanni</i>	via Sai, 7	da lunedì a venerdì dalle ore 8 alle ore 13	tel: 040-3997385 / 7387 fax: 040-3997386 e-mail: sid.dist4@ass1.sanita.fvg.it



Il Servizio interviene a domicilio, in orari concordati con l'assistito, 7 giorni su 7 compresi i festivi, nella fascia oraria 7.30 - 19.30. Interviene anche di notte ma su richiesta del Servizio di Emergenza 118.

L'infermiere del Servizio Infermieristico domiciliare del distretto che riceve la domanda, valuta le esigenze e la consegna all'infermiere che seguirà il caso in base ad un progetto di assistenza individuale concordato con l'assistito, i suoi familiari, e con gli altri professionisti eventualmente coinvolti (MMG, PLS, altri medici specialisti, fisioterapisti, assistente sociale, psicologo, nutrizionista).

L'infermiere di famiglia, quando la persona ha recuperato il massimo grado di autonomia possibile e può considerarsi stabilizzata, in accordo con il medico curante, registra nella Cartella contenente tutta la documentazione clinica la conclusione del periodo di assistenza.

Le risorse umane

Il personale del Servizio Infermieristico domiciliare dei 4 distretti sanitari della Provincia di Trieste è pari a circa 110 unità.

Ogni équipe distrettuale è costituita da infermieri cosiddetti "di comunità" e da operatori sociosanitari. Al personale infermieristico si affiancano, ove necessario, i terapisti della riabilitazione e i medici dei distretti .

Gli infermieri di comunità ogni anno assistono a domicilio o nelle case di riposo circa 10000 persone.

Le équipe sono attualmente dirette dai responsabili infermieristici distrettuali di seguito indicati

- Darinka Daneu
(Distretto 1, via Stock 2);
- Claudia Rusgnach
(Distretto 2, via S. Marco 11);
- Gabriella D'Ambrosi
(Distretto 3, via Puccini 48);
- Barbara Ianderca
(Distretto 4, via Sai 7).

Il Servizio Infermieristico domiciliare risponde della propria attività al dirigente della Struttura Cure Primarie e Domiciliari del distretto e alla Direzione Infermieristica Aziendale.

La qualità e gli obiettivi di miglioramento

Dal 2003 il Servizio Infermieristico Domiciliare opera secondo le regole della qualità che permettono agli operatori di tenere costantemente sotto controllo le attività di assistenza domiciliare e di migliorarle.

Il Servizio opera attualmente nei 4 distretti sanitari della provincia di Trieste 7 giorni su 7.

Interviene anche di notte a richiesta del Servizio di Emergenza 118 evitando così ricoveri non necessari.

In particolare deve rispettare, a garanzia della qualità del servizio, alcuni parametri tra i quali sono di interesse per i cittadini:

- l'obbligo di compilare la Cartella di assistenza domiciliare per ogni persona "presa in carico"



- l'obbligo di elaborare il progetto di assistenza individuale
- l'impegno di eseguire la prima visita a domicilio, nei casi più gravi, entro 24 ore dalla richiesta
- l'impegno di fissare la data dell'intervento a domicilio, nei casi meno severi, entro 24 ore dalla richiesta
- l'impegno di "prendere in carico" la persona che necessita di "dimissione protetta", entro 72 ore dal momento della segnalazione da parte del personale della struttura di provenienza.

Nel 2008 gli infermieri del Servizio domiciliare hanno organizzato la "dimissione protetta" di 3600 persone con malattia cronica e disabilità: tra questi il 30 % era rappresentato da ultra 75enni.

La soddisfazione dei cittadini

La Direzione del Servizio Infermieristico aziendale realizza dal 2003 indagini semestrali sulla soddisfazione dei cittadini. Ogni anno più dell'80% degli intervistati esprime un giudizio positivo sul Servizio ricevuto.

Anche nei sondaggi realizzati dall'Azienda in anni precedenti il giudizio sul servizio è risultato sempre positivo. I cittadini ne apprezzano, oltrechè l'efficacia, la facilità di accesso, la chiarezza delle informazioni, la serietà dei professionisti, il rispetto della persona e la cortesia.

Nel 2008 i cittadini hanno inoltre inviato all'Ufficio Relazioni con il Pubblico 12 segnalazioni di gradimento e un solo reclamo di disservizio.

I cittadini volontari che hanno partecipato all' Audit Civico 2007 - 2008 hanno rilevato l'esigenza che presso le sedi distrettuali del Servizio di Assistenza domiciliare e negli ambulatori dei Medici di Medicina Generale e dei Pediatri convenzionati con l'ASS1 Triestina siano costantemente disponibili opuscoli informativi sull'Assistenza Domiciliare.

La richiesta verrà soddisfatta con una adeguata distribuzione della presente Carta presso tutte gli studi medici convenzionati e presso tutte le sedi e Sportelli di accoglienza e informazione dell'azienda.

La Carta sarà inoltre pubblicata sul sito aziendale www.ass1.sanita.fvg.it a disposizione di tutti gli interessati.



Chi volesse presentare suggerimenti di miglioramento della presente Carta per la Qualità del Servizio di Assistenza Domiciliare / Servizio Infermieristico Domiciliare può compilare il breve questionario allegato e impostarlo nelle cassette delle segnalazioni dei cittadini dislocate presso le seguenti sedi aziendali:

- **UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP), DIREZIONE GENERALE**
Via Sai, 1-3 (Comprensorio di San Giovanni)
- **DISTRETTO SANITARIO N. 1**
Aurisina, 108/d
Via Stock, 2
Via di Prosecco, 28/a (Opicina)
- **DISTRETTO SANITARIO N. 2**
Via Pietà, 2/1
Via San Marco, 11
- **DISTRETTO SANITARIO N. 3**
Via Valmaura, 59/a
Via Puccini, 48
Via Matteotti, 2/c (Muggia)
Via Battisti, 6 (ingresso Piazza della Repubblica) (Muggia)
- **DISTRETTO SANITARIO N. 4**
Via Sai, 7 (Comprensorio di San Giovanni)
- **CENTRI CARDIOVASCOLARE - SERVIZIO INVALIDI CIVILI**
Via Farneto, 3
- **DIPARTIMENTO DI SALUTE MENTALE**
Servizio psichiatrico di diagnosi e cura
Via Pietà, 2 (Ospedale Maggiore)
Centro Salute Mentale di Barcola/Aurisina
Viale Miramare, 111 (Distretto 1)

Centro Salute Mentale della Maddalena

Via Molino a Vento, 123 (Distretto 2)

Centro Salute Mentale di Domio

Via Morpurgo, 7 Domio (Distretto 3)

Centro Salute Mentale /Clinica Psichiatrica Comprensorio di San Giovanni

Via Paolo de Ralli, 5 (Distretto 4)

- **DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE**

Via de' Ralli, 3 (Comprensorio di San Giovanni)

- **DIPARTIMENTO DELLE DIPENDENZE**

Dipendenze da sostanze legali

Via Sai, 5

- **RSA SAN GIUSTO (c/o ITIS)**

Via Pascoli, 31

I VOSTRI SUGGERIMENTI

Da ritagliare e impostare nella cassetta delle segnalazioni dei cittadini, indirizzando a:
Ufficio Relazioni con il Pubblico, ASS n.1 Triestina, Via Sai 1, 34127 Trieste.

Consultando la Carta della Qualità del Servizio di Assistenza Domiciliare / Servizio Infermieristico Domiciliare ho riscontrato che:

È carente nella parte

.....

.....

.....

È poco chiara nella parte

.....

.....

.....

Vuoi esprimere un parere sul Servizio di Assistenza Domiciliare / Servizio Infermieristico?

.....

.....

.....

Trieste,.....

Sig.....firma.....

Via.....

Tel.....fax.....e-mail.....



via Sai, 1 - 34127 Trieste
tel: 040 3997177
e-mail: urp@ass1.sanita.fvg.it



la carta della qualità

Servizio di Assistenza Domiciliare
Servizio Infermieristico Domiciliare

ufficio rapporti con il pubblico



la carta della qualità

revisione 01 - giugno 2009

u.s.b.
programmazione
strategica



SOCCORSO SANITARIO DOMICILIARE



Servizio di Assistenza Domiciliare
Servizio Infermieristico Domiciliare

