



VODNIK PO STORITVAH

SLUŽBA ZA ZDRAVSTVENO NEGO
NA DOMU (SID)

KE – OKROŽJE ZGORNJEGA
POSOČJA

Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina

NAŠA ENOTA.....	3
Kdo smo.....	3
Kje se nahajamo	3
Koristne številke in kontaktni podatki.....	4
Naše poslanstvo	4
NAČIN DOSTOPA.....	5
Odobritev.....	7
Način napotitve.....	7
Sodelovanje	8
SLUŽBA ZA NUJNE PRIMERE	9
Zdravstvene težave	9
Težave pri zdravstveni negi.....	9
Prosimo vas za sodelovanje	10
ZAGOTOVLJENE STORITVE.....	10
LOKALNE (OBMOČNE) AMBULANTE ZDRAVSTVENE NEGE	11
Način dostopa.....	11
Lokacije ambulant lfoC (Patronažna služba).....	12
Družinski ali skupnostni zdravstveni tehnik	12
Plačljiva storitev	13
Zdravstvena dokumentacija.....	13
Kopija zdravstvene dokumentacije	14
OSREDOTOČENOST NA POSAMEZNIKA.....	14
Služba za medkulturno jezikovno posredovanje	14
Darovanje roženice.....	14
Varstvo in sodelovanje občanov	15

NAŠA ENOTA

Kdo smo

Direktor Okrožja Zgornjega Posočja

Giacomo **Benedetti**, dr.med.

Telefon 0481 629 200

E.pošta: giacomo.benedetti@asugi.sanita.fvg.it

Sprejema po predhodnem telefonskem dogovoru

Kontaktna oseba za službo za zdravstveno nego Zgornjega Posočja

Fabio **Verzegnassi**

Telefon: 333 490 8904

E-pošta: fabio.verzegnassi@asugi.sanita.fvg.it

Sprejema po predhodnem telefonskem dogovoru

Koordinator za službo za zdravstveno nego na domu

Claudia **Alt**, dipl.zn.

Telefon: 0481 629 228

E-pošta: claudia.alt@asugi.sanita.fvg.it

Dosegljiva od ponedeljka do četrтка med 10.00 in 12.00 uro

Kje se nahajamo

SEDEŽ OKROŽJA ZGORNJEGA POSOČJA

Krmin

Viale Venezia Giulia 74 – 34071 Krmin

Telefon: 0481 629 201

SLUŽBA ZA ZDRAVSTVENO NEGO NA DOMU

Sedež SID

Viale Venezia Giulia 74 – 34071 Krmin – prvo nadstropje

Via Vittorio Veneto, 173 – 34170 Gorizia - Nekdanja bolnišnična stavba B
pritličje

Koristne številke in kontaktni podatki

Telefon: 0481 629 228

E-pošta: sid.cormons@asugi.sanita.fvg.it

Uradne ure: od ponedeljka do petka med 9.30 in 12.30 uro.

Delovni čas službe za zdravstveno nego na domu
od 7.30 do 19.30

Naše poslanstvo

Temeljni cilj službe za zdravstveno nego na domu (SID) je spodbujanje zdravja, kakovosti življenja in možnost samostojnega življenja šibkih, kronično bolnih ali invalidnih oseb.

Poslanstvo SID je stabilizirati klinično sliko, omejiti funkcionalen zaostanek in izboljšati kakovost življenja osebe v njenem domačem okolju ter se, kolikor je mogoče, izogniti hospitalizaciji ali oskrbi v temu namenjenih domovih.

Glavni cilji so:

- skrb za ljudi z boleznimi, ki jih je mogoče zdraviti doma, da bi se izognili nepotrebni hospitalizaciji ali drugim nastanitvenim ustanovam;
- Nadaljnja oskrba za osebe, ki so odpuščene iz zdravstvenih ustanov in potrebujejo nadaljnjo oskrbo;

- podpora družine; povrnitev preostalih zmožnosti za samostojnost in odnose;
- ali izboljšanje kakovosti življenja tudi v terminalni fazi.

Vsak primer je zaupan zdravstvenemu delavcu (družinskemu ali skupnostnemu zdravstvenemu tehniku), ki na podlagi osebnega načrta oskrbe opredeli izražene in neizražene potrebe glede oskrbe oskrbovanca in po potrebi zahteva posredovanje drugih strokovnjakov. Klinični vodja je zdravnik splošne medicine.

Kadar zdravstveno nego dopolnjujejo posredovanja splošnega zdravnika, zdravstvenih delavcev na domu ali socialnih delavcev iz občin, se to imenuje integrirana oskrba na domu.

SID zagotavlja neprekinjeno oskrbo šibkih oseb, zlasti ob odpustu iz bolnišnice, in v sodelovanju z drugimi zdravstvenimi ustanovami, ki delujejo na tem območju, sprejme osebo na domu ter tako zagotovi nadaljevanje oskrbe, ki se je začela v bolnišnici.

SID je zagotovljen osebam, ki niso samostojne ali so v šibkem stanju in začasno ali trajno ne morejo obiskovati ambulantnih ali bolnišničnih storitev.

NAČIN DOSTOPA

SID je redna in nenujna storitev. Storitve je zato treba vedno načrtovati z osebjem zdravstvene nege.

SID je namenjen osebam, ki potrebujejo zdravstveno nego in zaradi akutnih ali kroničnih bolezni začasno ali trajno ne morejo dostopati do ambulantnih ali bolnišničnih ustanov.

Zdravstvena nega na domu se izvaja na različne načine glede na potrebe po klinični oskrbi in zagotavlja občasne storitve in/ali oskrbo z „individualnim načrtom oskrbe“.

V enostavnih primerih se storitev izvaja na zahtevo splošnega zdravnika, ki je

odgovoren za vodenje pacienta. V zapletenih primerih se aktivira enota za večstrokovno ocenjevanje, ki pripravi prilagojen načrt oskrbe.

Gre za storitev, ki jo izvaja **skupina usposobljenih medicinskih tehnikov**, katerih glavni cilj je omogočiti bivanje osebe na domu, s spodbujanjem povrnitve samostojnosti, izboljšanja kakovosti življenja in podpiranja osebe na poti oskrbe; prav tako s strokovnim pristopom, ki je prilagojen potrebam, ob popolnem upoštevanju želja in načina življenja, ki jih izrazi oseba, izboljšuje družinski in družbeni del življenja osebe.

Zahtevek (ali zahtevo za aktivacijo) oskrbe na domu lahko podajo dotične osebe same ali sorodniki ali njihovi skrbniki, tudi brez sorodstvenih vezi, zdravnik splošne medicine ali pediater; drugi zahtevki so lahko podani s strani socialnih zavodov občin, pokrajine in 112.

Zahtevek za pomoč prejmejo izvajalci službe za zdravstveno nego okrožja, v katerega spada oseba, ki ocenijo stopnjo nujnosti, opredelijo potrebe in skupaj z območno ekipo načrtujejo program oskrbe. V številnih primerih je oseba napotena k zdravstvenemu tehniku v skupnosti, ki opravlja svojo dolžnost znotraj območne ambulante v občini, ki ji pripada, in je zato uporabniku zlahka dosegljivo.

Zdravstvena nega na domu v okrožju Zgornjega Posočja je na voljo 7 dni v tednu, 12 ur ob delavnikih in 6 ur ob sobotah, nedeljah in praznikih.

Pogoji za uveljavljanje pravice do storitve so:

- nezmožnost za samostojno življenje (invalidnost), ranljivost in trajne patologije ali posledice le-teh, ki zahtevajo oskrbo na domu ali v ambulantnih storitvah;
- ustrezna družinska podpora ali neformalna oskrba/podpora;
- ustrezni bivalni pogoji;
- informirano soglasje osebe in/ali družine.

Odobritev

Odobritev se izvede po **prejemu zahtevka**. To lahko stori vsaka oseba, ki je bolniku blizu, zdravstveni delavci (območni ali bolnišnično osebje) in socialni delavci.

Odobritev lahko potrdi osebni zdravnik splošne medicine/pediater z zahtevo za odobritev recepta.

Zdravstveni tehnik za nego na domu, preveri, zabeleži in oceni:

- zahtevo zdravnika splošne medicine;
- dokumentacijo in podatke o klinični oskrbi;
- prisotnost družinskega člana/skrbnika in raven podpore;
- primernost odobritve storitve.

Na koncu se dogovori o oskrbi in nadaljuje z načrtovanjem posredovanja storitev.

Zdravstvena nega na domu se zagotavlja na različne načine, odvisno od klinične potrebe po zdravstveni negi.

Način napotitve

Storitve se opravljajo na podlagi recepta, izdanega od zdravnika splošne medicine v dogovoru s Službo zdravstvene nege na domu.

Za vse storitve zdravstvene nege, vključno z odvzemom vzorcev, je potrebna veljavna napotnica lečečega zdravnika in/ali specialista. Zahtevo za rezervacijo zdravstvenih storitev lahko podate preko:

- e-pošte: sid.cormons@asugi.sanita.fvg.it;
- osebno: na enem izmed sedežev SID ali v lokalnih območnih ambulantah v delovnem času;
- po telefonu: na 0481 629 228 med uradnimi urami od ponedeljka do petka.: 9.30 – 12.30 (samo telefonski odzivnik*: 13.00 – 19.00)

*Na telefonskem odzivniku pustite sporočilo, v katerem navedite ime in priimek osebe, ki prejema pomoč, kraj bivanja in telefonski številko.

Sodelovanje

Sodelujemo z:

- vašim zdravnikom splošne medicine ali pediatrom;
- fizioterapevtom;
- socialnim delavcem;
- skupino za paliativno oskrbo;
- dietetikom;
- bolnišničnim zdravstvenim osebjem.

Klinični vodja je zdravnik splošne medicine ali pediater. Kar zadeva vodenje primerov (Care and case management), je za slednje lahko odgovorno drugo ne-medicinsko osebje v skladu s sposobnostmi, ki jih zahteva posamezen primer.

SLUŽBA ZA NUJNE PRIMERE

Zdravstvene težave

Referenčna oseba za vse probleme v zvezi z zdravjem svojih bolnikov je iz zdravstvenega aspekta, zdravnik splošne medicine.

Ko zdravnik splošne medicine ni na voljo, je možno kontaktirati zdravnike iz **Integrirane skupine za izvajanje zdravstvenih dejavnosti**.

Ob delavnikih od 8.00 do 20.00, ob praznikih od 8.00 do 20.00, ob predprazničnih dnevih od 10.00 do 20.00 in v vseh primerih, ko je vaš osebni zdravnik odsoten, npr. zaradi konferenc ali stavk, se lahko obrnete na službo **Servizio Continuità Assistenziale** (bivša dežurna služba) na brezplačni številki 800 614 302.

Za nujne primere se obrnite na **Enotno evropsko številko** za klic v sili, tako da pokličete 112 ali preko APLIKACIJE 112 (brezplačno jo lahko prenesete iz svoje trgovine z aplikacijami).

Težave pri zdravstveni negi

V primeru težav z zdravstveno nego se lahko oskrbovanec ali negovalec obrne na medicinskega tehnik za nego na domu ali v občini, ki je prevzel oskrbo, tako da pokliče na številko mobilnega telefona, ki je bila ob prvem obisku navedena v informativni brošuri za storitve.

Če se ne oglasi, je morda zaseden z drugimi oskrbovanci, zato naprošamo, da poskusi znova najpozneje v 30 minutah. Zdravstveni tehnik vas bo v najkrajšem možnem času poklical nazaj.

Če je izklopljen, se obrnite na glavni urad in na avtomatskem odzivniku pustite sporočilo z imenom in priimkom oskrbovanca, občino prebivališča ali zdravstvenega varstva oskrbovanca in telefonsko številko; glavni urad vas bo čim prej kontaktiral

Osebe pod oskrbo SID lahko pokličete na telefonsko številko 348 56 13 357 v naslednjih urah:

- od ponedeljka do petka: 13.00 – 19.00
- sobota, nedelja in prazniki: 8.00 – 13.00

Zdravstveni tehnik se bo odzval, da bi svetoval ali izvedel nenačrtovan ukrep (npr. nepravilno delovanje ali slučajna odstranitev katetra iz mehurja, nepravilen dostop do žile, itd.).

Za dodatne informacije se obrnite na **brezplačno telefonsko številko za področje zdravja** 800 99 11 70, ki je na voljo od ponedeljka do petka od 8.30 do 13.00.

Prosimo vas za sodelovanje

- Takoj nam sporočite vse tekoče težave v zvezi s storitvami.
- Obvestite nas v primeru hospitalizacije in/ali odsotnosti oskrbovanca ob dnevih, ko so določeni za obisk zdravstvenega osebja.
- Družino ali skrbnika prosimo za sodelovanje v primeru potrebe po prevzemu medicinske opreme in pripomočkov na sedežu okrožja Krmin.

ZAGOTOVLJENE STORITVE

- Injekcijsko zdravljenje;
- Infuzijsko zdravljenje;
- Odvzem vzorcev venske in kapilarne krvi;
- EKG (elektrokardiogram);
- Preproste in sodobne obloge;
- Izvajanje storitev na področju venskih katetrov (PICC, Midline, PORT-A-CATH);
- Redna menjava katetra mehurja ter ostale storitve povezane s katetrom mehurja;

- Izobraževanje in usposabljanje oskrbovancev in skrbnikov na področju zdravstvene nege in upravljanja z medicinskimi pripomočki.
- Spodbujanje zdravja;
- Posvetovanja s področja zdravstvene nege;
- Ostale storitve zdravstvene nege, dogovorjene s službo.

LOKALNE (OBMOČNE) AMBULANTE ZDRAVSTVENE NEGE

Zdravstveni tehnik v skupnosti je strokovnjak, ki je odgovoren za zdravstveno nego, katere cilj je zagotavljanje storitev, ki jo potrebujejo oskrbovanci in ustvarjanje skupnosti, ki je iz socialno-zdravstvenega vidika usposobljena, pri čemer implementira uradne in neuradne platforme, ki so prisotne na območju in temelji na proaktivnem in preventivnem pristopu k zdravju.

Vse osebe, ki potrebujejo storitve ali informacije ali nasvete.

Način dostopa

Do ambulante v skupnosti lahko pridejo ljudje, ki imajo stalno prebivališče v občini, ki ji ambulanta pripada, in ki imajo eno od naslednjih indikacij:

- Osebe, odpuščene iz bolnišnice, ki potrebujejo zdravstveno nego;
- Osebe, ki so oproščene doplačil za določena bolezenska stanja (rak, bolezni srca in ožilja, sladkorna bolezen ...);
- Starejši od 65 let, ki potrebujejo zagotovljene storitve;
- invalidi ali osebe s posebnimi potrebami.

Za vključitev v storitev zdravstvene nege v skupnosti je potreben zdravniški recept.

Lokacije ambulant IfoC (Patronažna služba) Družinski ali skupnostni zdravstveni tehnik

- **Capriva del Friuli:** Via Borgo Centa, 2
- **Farra d'Isonzo:** Piazza Vittorio Emanuele III, 10
- **Gorica:** Via Faidutti c/o "Centro anziani Sinigaglia"
- **Mariano del Friuli:** Piazza Del Municipio, 6
- **Medeja:** Via Torriani, 5
- **Moraro:** Via Petrarca, 15
- **Mossa:** Via XXIV Maggio, 59
- **Romans d'Isonzo:** Via Modolet, 9
- **San Lorenzo Isontino:** Via Boschetto, 1
- **Sovodnje:** Via I Maggio, c/o Palazzetto delle Sport - Ingresso porta posteriore zona spogliatoi
- **Villesse:** Via Diaz, 20/H

Plačljiva storitev

Plačilo **participacije** (če jo je potrebno plačati) se običajno izvede pred izvedbo storitve z opomnikom in/ali zdravstveno kartico Carta Regionale dei Servizi/TEAM na:

- okencih CUP;
- na avtomatskih blagajnah, ki so na glavnem vhodu v bolnišnice in okrožnih enot za izvajanje zdravstvenih storitev (če obstajajo);
- na spletu preko regionalnega portala SeSaMo.

Preko pasice na spletni strani ASUGI s klikom na “usa i servizi on line della regione” (uporaba regionalnih spletnih storitev).

Ob prevzemu izvidov je treba predložiti potrdilo o opravljenem plačilu.

Če zdravnik meni, da je potrebno opraviti dodatne izvide, bo potrebno doplačilo participacije za le te.

Zdravstvena dokumentacija

Zdravstveno osebje bo pripravilo zdravstveno dokumentacijo v digitalni obliki, ki je potrebna za izvajanje oskrbe na domu.

Na dom **se lahko dostavi datoteka ADI** (integrirana pomoč na domu), v katero se redno zapisujejo podatki, potrebni za zdravnikov načrt zdravstvene nege in individualni načrt zdravstvene nege, ki ga načrtuje zdravstveni tehnik na domu.

Dokumentacija ADI je osebna in zaupna, zato jo je treba dobro hraniti in je ne smete izgubiti. Zdravstvenemu osebju, ki skrbi za osebo, in zdravstvenemu osebju javnih ustanov se lahko **da na vpogled, ne pa izroči**; v primeru sprejema na urgentni oddelek, v bolnišnico ali v primeru sprejema v Dom za dolgotrajno oskrbo.

Ko je sodelovanje s SID zaključeno, **je treba mapo ADI vrniti medicinskemu tehniku za nego na domu ali osebnemu zdravniku/pediatru**, da jo pravilno arhivira in po možnosti posreduje zdravniku splošne medicine/pediatru.

Kopija zdravstvene dokumentacije

Za kopijo zdravstvene dokumentacije lahko zaprosi bodisi dotična oseba ali pooblaščen oseba, in sicer tako, da pokaže ali predloži kopijo obeh veljavnih osebnih izkaznic in izpolni obrazec za prošnjo, ki jo nato odobri direktor KE Okrožja Zgornjega Posočja.

Stroški kopiranja zdravstvene dokumentacije se lahko razlikujejo glede na obseg (število listov).

Kopijo zdravstvene dokumentacije lahko prevzame osebno ali pooblaščen oseba (s polnim pooblastilom) pri sami službi.

OSREDOTOČENOST NA POSAMEZNIKA

Služba za medkulturno jezikovno posredovanje

Osebe lahko po potrebi zaprosi za pomoč službo za medkulturno jezikovno posredovanje, ki je v podporo dejavnosti zdravstvene oskrbe in omogoča lažje sporazumevanje med tujimi pacienti in zdravstvenim osebjem.

Darovanje roženice

Bolnišnica izvaja program ozaveščanja o darovanju očesnih tkiv. V primeru pacientove smrti in po ugotovitvi kriterijev za upravičenost, se najbližje sorodnike zaprosi za soglasje za darovanje roženice.

Varstvo in sodelovanje občanov

Zdravstveni ustanova se zavezuje, da bo stalno preverjala ustreznost ponujenih storitev.

Pohvale ali pritožbe je možno sporočiti neposredno direktorju, koordinatorski zdravstvene nege ali Uradu za odnose z javnostmi (URP) preko:

- po pošti;
- ali z oddajo obrazca v posebne nabiralnike, ki se nahajajo v bolnišnicah;
 - Bolnišnica Gorica, stavba Y – pritličje, pred vhodom v cerkev (v bližini CUP-a);
 - Bolnišnica Tržič: Ospedale di Monfalcone: stavba A - pritličje, pred vratarnico;
 - Bolnišnica Maggiore - glavni vhod, Piazza dell'Ospitale, 1 (TS);
 - Bolnišnica na Katinari - pri Uradu za stike z javnostjo (URP), Stavba Direkcije za zdravstveno nego;
- po telefonu: 0481 592 083 o 0481 592 888 Urp Gorizia; 0481 487 583 Urp Monfalcone; Urp Cattinara 040 399 4880; 040 399 7180 Urp Parco San Giovanni;
- osebno na okencih URP (ki se nahajajo v bolnišnici na Katinari, v bolnišnici Maggiore in v bolnišnici Gorica);
- preko e-pošte: urp.trieste@asugi.sanita.fvg.it - urp.gorizia@asugi.sanita.fvg.it - urp.monfalcone@asugi.sanita.fvg.it
- s pošiljanjem pripomb/ pritožb/pohval prek spleta: https://asugi.sanita.fvg.it/it/schede/s_home_page/segnalazioni.html
- preko medijev.

Uporabniki lahko izpolnijo tudi vprašalnik o zadovoljstvu.

Dokument je pripravila: Osnovna oddelčna enota za komuniciranje, stike z javnostmi, zunanjimi subjekti in mediji ASUGI, na podlagi besedil, ki jih je posredovala: KE Oddelek za integrirane dejavnosti SID.

Revizija dokumenta: november 2024