



GUIDA AI SERVIZI SC DISTRETTO ALTO ISONTINO (D.A.I.)

C.O.T. – Centrale Operativa Territoriale

P.U.A. - Punto Unico di Accesso

I.C.A. - Infermieri di Continuità Assistenziale

Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina

LA NOSTRA STRUTTURA	3
Chi siamo.....	3
Dove siamo.....	3
FUNZIONI DELLA CENTRALE OPERATIVA TERRITORIALE (C.O.T.)	4
Accesso e attivazione della C.O.T.....	5
FUNZIONI DEL P.U.A.	6
Accesso e attivazione del P.U.A.....	7
FUNZIONI DEL I.C.A.....	8
Accesso e attivazione del I.C.A.	8
Copia di documentazione sanitaria	9
CENTRALITÀ DELLA PERSONA	10
Servizio di mediazione culturale	10
Tutela e partecipazione dei cittadini	10

LA NOSTRA STRUTTURA

Chi siamo

Direttore:

Dr. Giacomo Benedetti

Telefono: 0481 629 200

Email: giacomo.benedetti@asugi.sanita.fvg.it

Riceve per colloqui previo appuntamento

Responsabile di piattaforma:

Dr. Fabio Verzegnassi

Telefono: 333 490 8904

Email: fabio.verzegnassi@asugi.sanita.fvg.it

Riceve per colloqui su appuntamento

Coordinatrice infermieristica

Dr.ssa Lucia Rabassi

Email: lucia.rabassi@asugi.sanita.fvg.it

Dove siamo

Sede della Centrale Operativa Territoriale (C.O.T.)

Via Vittorio Veneto, 153 – 34170 Gorizia

Sede del Punto Unico di Accesso (P.U.A.)

Via Vittorio Veneto, 173 (palazzina B) – 34170 Gorizia

Sede del Servizio Infermieri di Continuità Assistenziale (I.C.A.)

Via Fatebenefratelli, 34 (sede ospedaliera –piano 3) – 34170 Gorizia

FUNZIONI DELLA CENTRALE OPERATIVA TERRITORIALE (C.O.T.)

La **Centrale Operativa Territoriale (C.O.T.)** costituisce un vero punto di coordinamento (cabina di regia) tra attività sanitarie, sociosanitarie e territoriali. In stretta collaborazione con gli ospedali e la rete emergenza-urgenza, fungono da raccordo tra professionalità coinvolte e servizi erogati alle/ai cittadine/i.

Il personale della COT si occupa della valutazione delle segnalazioni pervenute dagli attori del sistema sociosanitario). Inoltre, reperisce e integra le informazioni clinico-assistenziali sul soggetto attraverso gli applicativi informatici a disposizione nonché tramite il contatto diretto con i reparti e i servizi ospedalieri. Contestualmente, monitora e coordina le segnalazioni di persone, per le quali è prevista una continuità assistenziale dal reparto ospedaliero verso il domicilio affinché i servizi sanitari domiciliari e territoriali possano creare le condizioni ideali per l'accoglienza direttamente a casa. Si occupa di telemonitoraggio. Tiene costantemente aggiornati i vari servizi attivati, rispetto alle variazioni sul singolo caso

Avvia il percorso per l'erogazione dei trattamenti di ossigeno terapia, nutrizione artificiale , fornitura di ausili o quanto necessario per la dimissione protetta previa prescrizione o piano terapeutico

La COT rappresenta, inoltre la risposta all'esigenza di continuità degli interventi di assistenza e di integrazione delle funzioni di operatori e servizi, nel passaggio tra i *setting* di cura ospedaliero e quello territoriale in particolare per i cittadini affetti da patologie croniche invalidanti, i cui problemi di natura biologica e quelli di tipo funzionale rendono necessario un

accompagnamento ed un sostegno del paziente e dei famigliari che di lui si prendono cura.

Si occupa della gestione del telemonitoraggio.

La COT non ha rapporti con i cittadini, ma solo con i professionisti della rete socio – sanitaria.

La riorganizzazione ed ottimizzazione dei servizi territoriali a beneficio delle/degli utenti prevede, per i cittadini la possibilità di rivolgersi al Punto Unico di Accesso (PUA).

Accesso e attivazione della C.O.T.

Centralino telefono 0481 5921

Email: cot.dai@asugi.sanita.fvg.it

Orario al pubblico: tutti i giorni dalle ore 08:00 alle ore 15:00

○ SU SEGNALAZIONE

da parte dei professionisti ospedalieri e/o territoriali sanitario e sociali.

FUNZIONI DEL P.U.A.

Il **Punto Unico di Accesso (P.U.A.)** è una modalità organizzativa, prioritariamente rivolta alle persone con disagio derivato da problemi di salute e da difficoltà sociali, atta a facilitare l'accesso unificato alle prestazioni sanitarie, sociosanitarie e sociali, non comprese nell'emergenza.

E' il servizio distrettuale che promuove, direttamente ed indirettamente, un modello di accoglienza e di orientamento dei cittadini, facilitando altresì la cultura dell'integrazione tra i servizi e gli interventi in ambito socio-sanitario e come tale richiede un raccordo sistematico tra le diverse componenti sanitarie e le componenti sociali. All'interno del PUA, si realizzano una serie di azioni valutative, con raccolta di informazioni e primi interventi esaustivi, quando si tratta di bisogni semplici, mentre di fronte a bisogni complessi viene attivata una valutazione multidimensionale, indispensabile per utilizzare al meglio, e in maniera integrata, le risorse disponibili.

Il PUA è composto da uno staff multiprofessionale di operatori qualificati i quali erogano informazioni sull'accesso ai servizi, orientano l'utente e la famiglia e compiono una preliminare valutazione del bisogno che consentirà di mettere in contatto l'utente con il servizio appropriato in caso di bisogni semplici, oppure con l'unità di valutazione multidimensionale, in caso di bisogni complessi.

Il Punto Unico di Accesso, a tale scopo:

- garantisce l'accoglienza;
- avvia, nei casi in cui il problema risulti complesso, il processo di attivazione di una Unità di Valutazione Multiprofessionale (UVM) curandone l'organizzazione, l'approfondimento valutativo, predisponendo il verbale, garantendo la sua trasmissione, registrazione e archiviazione;

- avvia quanto al punto n.2, secondo le modalità previste da ciascun Distretto, della procedura per l'erogazione dei contributi (es: FAP - Fondo Gravi Gravissimi);
- facilita il raccordo con il Servizio Sociale e, per quanto di competenza, fornisce le prime informazioni inerenti l'offerta del Servizio Sociale;
- avvia un percorso di assistenza infermieristica e riabilitativa a domicilio;
- avvia l'istruttoria per l'accoglimento in RSA, Casa di Riposo e Hospice strutture protette (residenziali, semi residenziali ed intermedie) predisponendo la necessaria documentazione;
- avvia il percorso per l'erogazione dei trattamenti di ossigeno terapia, nutrizione artificiale e per la richiesta di alcuni presidi sanitari se richiesti direttamente dall'utenza con apposita prescrizione o piano terapeutico;
- fornisce informazioni in merito all'attivazione del servizio di telesoccorso e ne autorizza l'attivazione, disattivazione e sospensione.

Accesso e attivazione del P.U.A.

Recapito telefonico 0481 592 891

Email: pua.dai@asugi.sanita.fvg.it

Orario al pubblico: dal lunedì al giovedì dalle ore 10:00 alle ore 12:00
(preferibilmente previo appuntamento telefonico/email)

- **SU SEGNALAZIONE** telefonica e/o email;
- **SU ACCESSO DIRETTO** durante la fascia oraria di apertura al pubblico

da parte della persona interessata o rappresentante legalmente riconosciuto, di un suo familiare o di un professionista sanitario e/o sociale.

FUNZIONI DEL I.C.A.

L'infermiere di Continuità Assistenziale (I.C.A.) interviene, su segnalazione da parte della COT e/o degli operatori, nelle situazioni in cui è richiesta una valutazione in sede di degenza, ai fini della deospedalizzazione protetta da strutture ospedaliere o distrettuali.

L'ICA:

- esegue l'approfondimento valutativo relativo al paziente segnalato, interfacciandosi con la COT del Distretto di residenza, la quale aggiornerà il segnalante rispetto allo status della segnalazione e relativo iter di presa in carico territoriale;
- mantiene i rapporti con il paziente ed i suoi familiari assumendo la funzione di persona di riferimento per la preparazione della fase di dimissione protetta. L'ICA comunica la situazione del paziente e la data presunta di dimissione alla COT del Distretto di residenza;
- gestisce le comunicazioni con il paziente e i suoi parenti (formazione/informazione relativamente alla gestione dei problemi eventualmente emergenti nel post dimissione, alle modalità di accesso ed all'utilizzo di farmaci e presidi) comunicando ad essi tempestivamente la data di dimissione.

Accesso e attivazione del I.C.A.

Centralino telefono 0481 5921

E mail: ica-gorizia@asugi.sanita.fvg.it

Orario al pubblico: su appuntamento telefonico/email

Orario del servizio per le attività infermieristiche:

dalle ore 7:30 alle ore 14:30

SU SEGNALAZIONE da parte della C.O.T

Copia di documentazione sanitaria

La copia della documentazione sanitaria relativa può essere richiesta al P.U.A (verbali UVM), direttamente dall'interessato o da soggetto legittimato esibendo o fornendo copia di entrambi i documenti di riconoscimento validi e compilando un apposito modulo di richiesta.

I costi della copia delle documentazioni sanitarie richieste, possono variare in base alla dimensione (numero di fogli) delle stesse.

La copia della documentazione sanitaria può essere ritirata personalmente o da persona delegata (con atto di delega completo) presso il servizio medesimo.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Servizio di mediazione culturale

Il personale del servizio può avvalersi, se necessario, dell'aiuto di mediatori linguistico - culturali come supporto alle attività clinico assistenziali al fine di favorire la comunicazione fra pazienti stranieri e personale sanitario.

Tutela e partecipazione dei cittadini

L'Azienda sanitaria si impegna a verificare costantemente l'adeguatezza delle prestazioni offerte.

Punti di forza o disservizi potranno essere comunicati direttamente al Direttore, al Coordinatore infermieristico, oppure all'ufficio Relazioni con il Pubblico con le seguenti modalità:

- a mezzo posta
- attraverso le apposite cassette presenti presso gli ospedali:
 - Ospedale di Gorizia: Edificio Y - piano terra area antistante ingresso chiesa (zona cup);
 - Ospedale di Monfalcone: Edificio A – piano terra di fronte alla portineria;
 - Ospedale Maggiore: nell'ingresso principale di Piazza dell'Ospitale, 1 (TS);
 - Ospedale di Cattinara presso l'Ufficio URP, Palazzina Direzione Infermieristica;
- telefonando al numero: 0481 592 083 Urp Gorizia; 0481 487 583 Urp Monfalcone; Urp Cattinara 040 399 4880; 040 399 7180 Urp Parco San Giovanni;
- recandosi ad uno degli sportelli URP (presenti presso l'ospedale di Cattinara, ospedale Maggiore, ospedale di Gorizia);

- via e-mail: urp.trieste@asugi.sanita.fvg.it -
urp.gorizia@asugi.sanita.fvg.it - urp.monfalcone@asugi.sanita.fvg.it
- inviando una segnalazione / reclamo / elogio on line:
https://asugi.sanita.fvg.it/it/schede/s_home_page/segnalazioni.html
- attraverso gli organi di informazione-stampa.

Periodicamente, inoltre, c'è la possibilità di compilare dei questionari di gradimento.