



# GUIDA AI SERVIZI

SERVIZIO INFERMIERISTICO

DOMICILIARE - SID

SC DISTRETTO ALTO ISONTINO

Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina

|  |           |
|--|-----------|
| <b>LA NOSTRA STRUTTURA</b> .....                                   | <b>3</b>  |
| Chi siamo.....   | 3         |
| Dove siamo.....  | 3         |
| Numeri utili e recapiti .....                                      | 4         |
| La nostra “mission” .....  | 4         |
| <b>MODALITÀ DI ACCESSO</b> .....                                   | <b>5</b>  |
| Attivazione .....  | 7         |
| Modalità di consegna delle impegnative .....                       | 7         |
| Collaborazione.....  | 8         |
| <b>SERVIZIO DI URGENZA</b> .....                                   | <b>9</b>  |
| Problemi clinici.....  | 9         |
| Problemi infermieristici .....                                     | 9         |
| Chiediamo la vostra collaborazione.....                            | 10        |
| <b>PRESTAZIONI EROGATE</b> .....                                   | <b>10</b> |
| <b>AMBULATORI INFERMIERISTICI DI COMUNITÀ (TERRITORIALI)</b> ..... | <b>11</b> |
| Modalità di accesso .....  | 11        |
| Sedi ambulatori IFoC .....   | 12        |
| Infermiere di Famiglia o Comunità.....                             | 12        |
| Servizio pagamenti .....   | 13        |
| Documentazione sanitaria .....                                     | 13        |
| Copia di documentazione sanitaria .....                            | 14        |
| <b>CENTRALITÀ DELLA PERSONA</b> .....                              | <b>14</b> |
| Servizio di mediazione culturale .....                             | 14        |
| Donazione di cornee.....   | 14        |
| Tutela e partecipazione dei cittadini .....                        | 15        |

# LA NOSTRA STRUTTURA

## Chi siamo

### **Direttore Distretto Alto Isontino**

Dr. Giacomo **Benedetti**

Telefono 0481 629 200

Email: [giacomo.benedetti@asugi.sanita.fvg.it](mailto:giacomo.benedetti@asugi.sanita.fvg.it)

Riceve per colloqui previo appuntamento

### **Referente Infermieristico Distretto Alto Isontino**

Dr. Fabio **Verzegnassi**

Telefono 333 490 8904

Email: [fabio.verzegnassi@asugi.sanita.fvg.it](mailto:fabio.verzegnassi@asugi.sanita.fvg.it)

Riceve per colloqui su appuntamento

### **Coordinatore Infermieristico Servizio Infermieristico Domiciliare**

Inf. Claudia **Alt**

Tel. 0481 629 228

Email: [claudia.alt@asugi.sanita.fvg.it](mailto:claudia.alt@asugi.sanita.fvg.it)

Riceve per colloqui dal lunedì al giovedì e dalle ore 10:00 alle ore 12:00

## Dove siamo

### **SEDE DISTRETTO ALTO ISONTINO**

**Cormòns**

Viale Venezia Giulia 74 – 34071 Cormòns

Telefono: 0481 629 201

## **SERVIZIO INFERMIERISTICO DOMICILIARE**

### **Sedi SID**

Viale Venezia Giulia 74 – 34071 Cormons - piano primo

Via Vittorio Veneto, 173 – 34170 Gorizia - Ex Ospedale palazzina B piano terra

### **Numeri utili e recapiti**

telefono 0481 629 228

e-mail: [sid.cormons@asugi.sanita.fvg.it](mailto:sid.cormons@asugi.sanita.fvg.it)

Orario di segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle ore 12:30.

Orario del servizio per le attività infermieristiche  
dalle ore 7:30 alle ore 19:30

### **La nostra “mission”**

Il Servizio Infermieristico Domiciliare (SID) ha lo scopo fondamentale di promuovere la salute, la qualità di vita e l'autonomia possibile delle persone fragili, con malattia cronica o con disabilità.

La mission del SID è di stabilizzare il quadro clinico, a limitare il declino funzionale e a migliorare la qualità di vita della persona nel proprio ambiente familiare, evitando per quanto possibile, il ricorso al ricovero ospedaliero o in struttura residenziale.

Gli obiettivi principali sono:

- l'assistenza a persone con patologie trattabili a domicilio al fine di evitare il ricorso inappropriato al ricovero in ospedale o in altra struttura residenziale;
- la continuità assistenziale per i dimessi dalle strutture sanitarie con necessità di prosecuzione delle cure;

- il supporto alla famiglia; il recupero delle capacità residue di autonomia e di relazione;
- il miglioramento della qualità di vita anche nella fase terminale.

Ogni caso viene affidato ad un professionista sanitario di riferimento (Infermiere di famiglia o di comunità) che, in base ad un progetto di cura personalizzato, definisce i bisogni assistenziali espressi e non espressi della persona assistita e richiede, se necessario, l'intervento di altri professionisti. Il responsabile clinico è il medico di medicina generale (MMG)..

Quando alle cure infermieristiche si affiancano anche interventi da parte del medico di medicina generale (MMG), di professionisti sanitari domiciliari o di operatori dei servizi sociali dei comuni si parla invece di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI).

Il SID assicura la continuità assistenziale ai soggetti fragili, in particolare al momento della dimissione ospedaliera ed in concerto con le altre figure sanitarie operanti sul territorio, accoglie la persona presso il domicilio garantendo il prosieguo delle cure iniziate in ospedale.

Il SID è garantito alle persone non autosufficienti o in condizioni di fragilità che temporaneamente o permanentemente non possono recarsi presso i servizi ambulatoriali o ospedalieri.

## **MODALITÀ DI ACCESSO**

**Il SID è un servizio programmato e non di urgenza.** Le prestazioni quindi vanno sempre programmate con il personale infermieristico.

Il SID è rivolto a persone che hanno necessità di assistenza infermieristica e che, per malattie acute o croniche, sono impossibilitate per via temporanea o permanente a raggiungere le sedi ambulatoriali o ospedaliere.

Le cure infermieristiche domiciliari sono erogate con modalità diverse a seconda del bisogno clinico assistenziale e prevedono l'erogazione di

prestazioni occasionali e/o prese in carico con “progetto di assistenza individuale” (PAI).

Nei casi semplici la prestazione viene erogata previa richiesta del Medico di Medicina Generale (MMG) che è responsabile della gestione dell'assistito.

Nei casi complessi viene attivata l'Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) che stabilisce il piano di assistenza personalizzato (PAI).

E' un servizio svolto da un **équipe di infermieri qualificati** che esercitano la loro attività con l'obiettivo principale di mantenere la persona presso il proprio domicilio favorendo il recupero dell'autonomia, migliorando la qualità della vita e sostenendo la persona nel percorso di cura; inoltre valorizza le risorse della persona, della rete parentale e sociale, tramite interventi professionali adeguati ai bisogni, nel pieno rispetto delle volontà e degli stili di vita espressi dalla persona stessa.

La **segnalazione** (o richiesta di attivazione) di assistenza infermieristica domiciliare può essere effettuata dagli stessi interessati o dai parenti o da coloro che hanno cura dell'interessato, anche senza vincoli di parentela, dal Medico di Medicina Generale o dal Pediatra di Libera Scelta; altre segnalazioni possono pervenire dall'ambito sociale dei comuni, della provincia e dal 112.

La segnalazione di assistenza viene accolta dagli operatori del servizio infermieristico del distretto di appartenenza che ne valuta il grado di urgenza, identifica i bisogni e, assieme all'équipe territoriale, pianifica un programma assistenziale. In molti casi la persona viene indirizzata all'infermiere di comunità che opera presso un ambulatorio territoriale nel comune di appartenenza e quindi facilmente raggiungibile dall'utente.

L'assistenza infermieristica domiciliare nel Distretto Alto Isontino è attiva 7 giorni su 7, 12 ore nei giorni feriali e 6 ore sabato, domenica e festivi.

## **I requisiti indispensabili per l'attivazione del servizio sono:**

- condizione di non autosufficienza (disabilità), di fragilità e patologie in atto o esiti delle stesse che necessitano di cure erogabili a domicilio o presso i servizi ambulatoriali;
- adeguato supporto familiare o informale;
- idonee condizioni abitative;
- consenso informato da parte della persona e/o della famiglia.

## **Attivazione**

L'attivazione avviene **previa segnalazione**. Quest'ultima può essere fatta da qualsiasi persona vicina all'assistito, dai professionisti sanitari (territoriali o ospedalieri) e dai professionisti sociali.

L'**attivazione** può essere confermata dal MMG/PLS attraverso richiesta di attivazione su ricetta medica.

L'**infermiere domiciliare** verifica, rileva e valuta:

- la richiesta del MMG;
- la documentazione e i dati clinico-assistenziali;
- la presenza del familiare/caregiver e il livello di sostegno;
- l'appropriatezza dell'attivazione del servizio.

**Concorda infine la presa in cura e procede alla programmazione degli interventi.**

Le cure infermieristiche domiciliari sono erogate con modalità diverse a seconda del bisogno clinico assistenziale.

## **Modalità di consegna delle impegnative**

Le prestazioni sono effettuate su prescrizione del proprio Medico di Medicina Generale (MMG), in accordo con il Servizio Infermieristico Domiciliare. Tutte

le prestazioni infermieristiche, compresi i prelievi, necessitano di impegnativa in corso di validità del medico curante e/o dello specialista. La richiesta di prenotazione delle prestazioni sanitarie può essere effettuata:

- via e-mail: [sid.cormons@asugi.sanita.fvg.it](mailto:sid.cormons@asugi.sanita.fvg.it);
- di persona: presso una delle sedi del SID o presso gli ambulatori di comunità di appartenenza, negli orari di apertura;
- telefonicamente: al numero 0481 629 228 in orario di segreteria dal lunedì al venerdì: 9:30 – 12:30 (solo segreteria telefonica\*: 13:00 – 19:00)

\*Lasciare un messaggio in segreteria indicando nome e cognome dell'assistito, zona di residenza e contatto telefonico.

## Collaborazione

Lavoriamo in collaborazione con:

- il vostro Medico di Medicina Generale (MMG) o Pediatra di Libera Scelta (PLS)
- il Fisioterapista
- l'Assistente Sociale
- l'equipe di Cure Palliative (CP)
- la Dietista
- i Professionisti Sanitari Ospedalieri

Il responsabile clinico è il MMG o il PLS. Per quanto concerne la gestione del caso (Care e Case management), quest'ultima può essere a capo di altre figure professionali non mediche in relazione alle competenze richieste da singolo caso.

# SERVIZIO DI URGENZA

## Problemi clinici

Il medico di medicina generale è la figura di riferimento per ogni problema che riguarda la salute del proprio assistito, dal punto di vista clinico.

Quando il MMG non è disponibile è possibile contattare i medici in équipe della **Medicina di Gruppo Integrata (MGI)**.

Nei giorni feriali dalle 20:00 alle 8:00, nelle giornate festive dalle 8:00 alle 20:00, nelle giornate prefestive dalle 10:00 alle 20:00 e in tutti i casi in cui il proprio medico di medicina generale risulta assente, ad esempio per congressi o scioperi è possibile contattare il **Servizio di Continuità Assistenziale** (ex guardia medica) al numero verde 800 614 302.

Per Urgenze contattare il **Numero Unico Europeo (NUE)** di riferimento per ogni Emergenze telefonando il 112 o tramite APP 112 (è possibile scaricarla gratuitamente dal proprio app store).

## Problemi infermieristici

**Per problemi infermieristici, la persona in carico al servizio o il caregiver può contattare l'infermiere domiciliare o l'infermiere di Comunità che lo ha preso in carico telefonando al numero di cellulare rilasciato durante la prima visita nella scheda informativa del servizio.**

Se non dovesse rispondere, potrebbe essere impegnato con altri assistiti e si chiede gentilmente di riprovare non prima di 30 minuti. L'infermiere appena possibile la richiamerà.

Se risulta spento si consiglia di contattare la sede centrale e di lasciare un messaggio in segreteria con il nome e cognome dell'assistito, il comune di residenza o domicilio sanitario dell'assistito e un contatto telefonico; la sede appena possibile vi ricontatterà.

Le persone in carico al SID possono contattare, nei seguenti orari, il numero 348 56 13 357:

- dal lunedì al venerdì: 13:00 – 19:00
- sabato, domenica e festivi: 8:00 – 13:00

Un infermiere risponderà per fornire consulenze o per eseguire un intervento non pianificato (es. malfunzionamento o rimozione accidentale di un catetere vescicale, accesso venoso non funzionante, ecc.).

Per ulteriori informazioni è possibile contattare il **numero Verde Sanità 800 99 11 70**, disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 13:00.

## Chiediamo la vostra collaborazione

- Segnalateci tempestivamente eventuali problemi del servizio in atto.
- Avvisateci in caso di ricovero e/o assenza dell'assistito nelle giornate in cui è previsto l'accesso del personale infermieristico.
- Chiediamo la collaborazione della famiglia o di un prestatore di assistenza in caso di necessità per il recupero di materiale sanitario e presidi presso la sede centrale del Distretto di Cormons.

## PRESTAZIONI EROGATE

- Terapia iniettiva;
- Terapia infusiva;
- Prelievi ematici venosi e capillari;
- ECG (elettrocardiogramma);
- Medicazioni semplici e avanzate;
- Gestione di Cateteri Venosi (PICC, Midline, PORT-A-CATH);
- Sostituzione periodica e Gestione del Catetere Vescicale;
- Educazione e addestramento all'attività di nursing e alla gestione dei presidi alle persone assistite e ai caregiver;

- Promozione della salute;
- Consulenze Infermieristiche;
- Altre prestazioni infermieristiche, concordate con il servizio.

## **AMBULATORI INFERMIERISTICI DI COMUNITÀ (TERRITORIALI)**

L'Infermiere di Comunità è il professionista responsabile dell'assistenza infermieristica che mira ad assicurare le prestazioni di cui gli assistiti necessitano ed a creare una comunità competente, dal punto di vista socio-sanitario, attivando le reti formali e informali presenti sul territorio, basandosi su un approccio proattivo e preventivo della salute.

Tutte le persone che necessitano dei servizi erogati o che hanno necessità di informazioni o consigli.

### **Modalità di accesso**

Le persone possono accedere all'ambulatorio di comunità se residenti nel comune di appartenenza dell'ambulatorio ed inoltre deve avere una di queste indicazioni:

- Persone in dimissione da ricovero che necessitano di assistenza infermieristica;
- Persone che beneficiano dell'esenzione ticket per particolari condizioni di malattia (malattia oncologica, cardiovascolare, diabete ...);
- Ultra 65enni che necessita dei servizi erogati;
- Invalidi o portatori di handicap.

Bisogna presentarsi con la ricetta del medico per l'attivazione del servizio infermieristico di comunità.

## Sedi ambulatori IFoC Infermiere di Famiglia o di Comunità

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

## Servizio pagamenti

Il pagamento del **ticket** (se dovuto) di norma avviene prima dell'esecuzione della prestazione, utilizzando il promemoria e/o la tessera sanitaria Carta Regionale dei Servizi/TEAM, tramite:

- gli sportelli CUP;
- le Casse Automatiche situate presso l'ingresso principale degli ospedali e distretti (se presenti);
- on-line collegandosi al portale regionale SeSaMo

o anche dal banner dall'home page del sito di ASUGI cliccando "usa i servizi on line della regione".

La ricevuta dell'avvenuto pagamento va esibita al momento del ritiro del referto.

Potrebbe verificarsi la necessità del pagamento di un ulteriore ticket nel caso in cui il medico ritenga di dover effettuare approfondimenti diagnostici.

## Documentazione sanitaria

I professionisti sanitari compileranno la Documentazione Sanitaria, in formato digitale, necessaria per la presa in carico utile alle Cure Domiciliari.

A domicilio **può essere consegnata una cartella ADI** (Assistenza Domiciliare Integrata) in cui vengono regolarmente registrati i dati necessari al piano di cura del medico e il progetto assistenziale individualizzato pianificato dall'infermiere domiciliare.

La cartella ADI è personale e riservata, deve essere ben custodita e non deve essere smarrita. Può essere **data in visione, non consegnata**, agli operatori sanitari, che hanno in cura la persona, e al personale sanitario di strutture pubbliche, in caso di accessi in PS, ricoveri in ospedale o accoglimento in RSA.

Una volta concluso il rapporto con il SID, **la cartella ADI dovrà essere restituita all'infermiere domiciliare o al proprio MMG/PLS**, per la sua corretta archiviazione ed eventuale trasmissione al MMG/PLS.

### **Copia di documentazione sanitaria**

La copia della documentazione sanitaria relativa al SID può essere richiesta, 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 che sarà successivamente autorizzato dal direttore della SC Distretto Alto Isontino.

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.

### **Donazione di cornee**

L'Ospedale aderisce a un programma di sensibilizzazione alla donazione dei tessuti oculari. In caso di decesso del paziente, e accertati i criteri d'idoneità, verrà proposto ai congiunti più prossimi di fornire il consenso alla donazione di cornee.

## 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 o 0481 592 888 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](mailto:urp.trieste@asugi.sanita.fvg.it) - [urp.gorizia@asugi.sanita.fvg.it](mailto:urp.gorizia@asugi.sanita.fvg.it) - [urp.monfalcone@asugi.sanita.fvg.it](mailto: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](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.

*Documento redatto da: SSD Comunicazione, URP, Relazioni esterne e Ufficio stampa su testi conformi al piano regionale, forniti dalla SC DAI-SID.*

*Versione del documento: revisione novembre 2024*