

SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara



Casa della Salute Cittadella San Rocco Ferrara

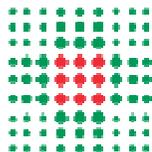
Segretariato socio-sanitario

Progetto di accoglienza integrata

Federica Rolli
Direttore A.S.P. Ferrara
Valentina Marzola
Coord. Infermieristico Casa Della Salute Cittadella S.Rocco
Marilena Marzola
Responsabile Settore Anziani A.S.P. Ferrara

01

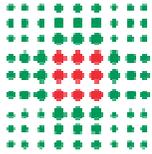
18 Ottobre 2016



Indice

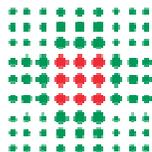
- 1.1. Premessa: il mandato
2. Costituzione gruppo di lavoro
3. Il Progetto
4. I servizi sanitari e sociosanitari della Casa della Salute





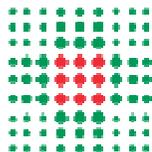
Premessa : il mandato istituzionale





Premessa : il mandato istituzionale





Premessa : il mandato istituzionale

11 ottobre 2016

Gli operatori

- Formazione interistituzionale

18 Ottobre 2016

I cittadini

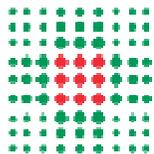
- Presentazione alla popolazione

31 ottobre 2016

Segretariato sociosanitario

- Casa della Salute Cittadella San Rocco





Il Gruppo di lavoro : finalità

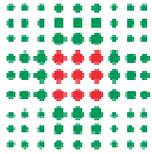
Costituzione del gruppo di lavoro nel mese di marzo 2016, su mandato del *Gruppo Accoglienza* della Casa della Salute Cittadella San Rocco.

Obiettivo

Realizzazione di uno sportello di Segretariato Socio-Sanitario all'interno della Casa della Salute, per favorire una maggiore integrazione tra i servizi sanitari e sociali, per intercettare il bisogno, le domande e facilitare l'accesso ai servizi di assistenza territoriale, sanitaria e socio-sanitaria ai cittadini che afferiscono alla Casa della Salute.

Il Gruppo di Lavoro è multidisciplinare e rappresentativo di tutte le figure professionali coinvolte in questo processo.



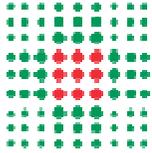


Componenti del Gruppo di lavoro

Benini Morena	Infermiera NCP Casa della Salute
Bombardi Sandra	Facilitatore processi Comunicativi D.C.N
Marzola Marilena	<i>Responsabile Settore Anziani ASP</i>
Marzola Valentina	Coord. Infermieristico NCP e Poliambulatorio
Montanari Caterina	Coord. Infermieristico Assistenza Domiciliare
Migliari Mara	<i>Responsabile Comunicazione ASP</i>
Paganini Luca	Infermiere Unità di Valutazione Geriatrica
Toni Chiara	<i>Assistente Sociale Area Anziani ASP</i>



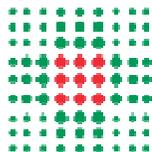
Gli incontri sono stati n° 6



Metodologia di lavoro

- Conoscenza degli operatori e la relativa organizzazione dei servizi di appartenenza.
- Condivisione del modello organizzativo da adottare per lo Sportello di Segretariato Socio-Sanitario all'interno della Casa della Salute Cittadella S.Rocco.
- Suddivisione dei compiti e stesura del documento.
- Validazione del documento da parte del *Gruppo Accoglienza*.





SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara

ASP.
centro servizi alla persona



Casa della Salute Cittadella S. Rocco Ferrara

CASA DELLA SALUTE CITTADELLA
SAN ROCCO FERRARA

SEGRETARIATO SOCIO-SANITARIO

PROGETTO DI
ACCOGLIENZA INTEGRATA

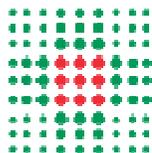
SETTEMBRE 2016

GRUPPO DI LAVORO:

MORENA BENINI, SANDRA BOMBARDI, VALENTINA MARZOLA,
MARILENA MARZOLA, MARA SIGLIARI, CATERINA MONTANARI, LUCA
PAGANINI, CHIARA TONI



ASP.
centro servizi alla persona



Indice

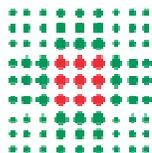
Premessa

1. Analisi del contesto
2. Segretariato Socio-Sanitario Anziani e Adulti - Casa della salute Cittadella S. Rocco di Ferrara
 - 2.1 Visione e Finalità del Segretariato
 - 2.2 Proposta del Modello Organizzativo
 - 2.3 Aspetti logistici e gestionali
 - 2.4 Percorsi Attivi e Strategie d'integrazione
3. Tempi e Sistema di Monitoraggio
4. Piano di integrato di comunicazione

Appendice

- Allegato n. 1 Diagramma di flusso Segretariato Socio-Sanitario
- Allegato n. 2 I dieci passi per l'analisi dell'impatto
- Allegato n. 3 Scheda Piano di Comunicazione
- Allegato n. 4 Cronoprogramma





3. Tempi e Sistema di Monitoraggio

Indicatori di performance: a 3-6-12 mesi

- la natura della domanda,
- la tipologia dei richiedenti e la loro evoluzione rispetto alla sede
- tempi di attesa tra la presa in carico e l'attivazione del servizio,
- il numero di casi segnalati da ADI ed UVG per i quali si è attivato il percorso facilitato.

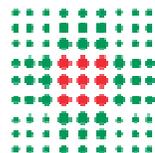
Indagine di Customer : dopo almeno 6 mesi di attività, rivolta al cittadino che utilizza lo Sportello di Segretariato Socio-Sanitario, per valutarne il *GRADIMENTO*.

Valutazione d'impatto: ci permette di monitorare quanto la realizzazione dello sportello è in grado di rispettare i principi espressi e gli obiettivi dichiarati, al fine di ridurre al minimo le iniquità di salute.

(Allegato n.2 Check list i 10 Passi per l'analisi dell'impatto)

Incontri periodici del gruppo (mensili e/o bimensili)





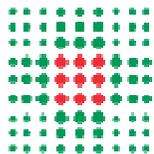
SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara

4. Piano della Comunicazione (Allegato n.3)

Tempi	Soggetto	Attività/evento/azione	Target	Note
12 settembre 2016	AUSL e ASP: dott.ssa Chiara Benvenuti e dott.ssa Federica Rolli	Presentazione del progetto	Ufficio di Piano	
entro settembre 2016	AUSL e ASP Comune	Presentazione del progetto	Comitato di Distretto	
entro settembre (dal 20 al 27)	AUSL e ASP	Presentazione del progetto	Comitati Consuntivi Misti	
entro ottobre 2016	AUSL e ASP	Presentazione del progetto	Conferenza Sociosanitaria	
entro ottobre 2016	AUSL e ASP	Comunicazione formale (lettera istituzionale) di apertura del servizio	Sindaci dei Comuni della provincia, Sindacati provinciali, Sindacati aziendali	Comunicazione coordinata Beccari/Migliari
11 ottobre 2016 ore 14,30-16,30 presso Casa della Salute	AUSL e ASP: dott.ssa Benvenuti e dott.ssa Rolli	Informazione/formazione e visita ai locali	Operatori dei servizi direttamente interessati: ADI, UVG, Poliambulatori, URP, Assistenti Sociali, Personale di Accoglienza	Bombardi per progetto formazione sul campo e aula per la formazione – V.Marzola, M.Marzola e Migliari per contenuti programma
18 ottobre 2016 ore 14,30-17,30 presso Casa della Salute	AUSL e ASP	Evento “Casa della Salute Cittadella San Rocco un anno dopo” – riservare uno spazio informativo sul Segretariato nel programma dell’evento	Tutto il personale della Casa della Salute e alcuni operatori di ASP	Gruppo di progetto evento: Castagnotto, Beccari, Bombardi, Castellari, Migliari
27 ottobre 2016 presso Casa della Salute	Comune, AUSL e ASP: Assessore Sanità Comune Fe, Direttore Distretto centro-nord, Presidente ASP, DG/DS AUSL	Conferenza Stampa	Media locali: stampa, web e tv	Comunicazione coordinata Beccari/Migliari
28 ottobre 2016	AUSL e ASP	Pubblicare notizia sui siti web, intranet aziendali, newsletter, E.R. – Aggiornare la pagina web del Segretariato Socio- Sanitario	Pubblico esterno, cittadini, utenti, professionisti	Comunicazione coordinata Beccari/Migliari
entro 31 ottobre	AUSL e ASP	Stampare un depliant informativo da distribuire nei punti di accesso al pubblico dei partner di progetto	Cittadini/utenti	Bombardi, Migliari, Marzola, Beccari, Castellari
entro 31 ottobre	AUSL e ASP	Segnaletica di percorso e targa identificativa del Segretariato Socio- Sanitario	Cittadini, utenti, professionisti	Castellari



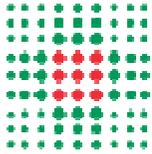
ASP
centro servizi alla persona



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara



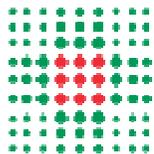
ASP
centro servizi alla persona



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara



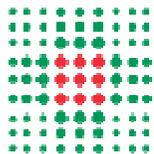
ASP
centro servizi alla persona



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara



ASP
centro servizi alla persona



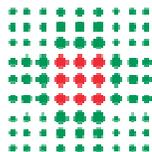
SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara

ASP 
centro servizi alla persona

bandiera nel corridoio



ASP 
centro servizi alla persona



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara
Casa della Salute Cittadella S. Rocco



ASP ●●●●
centro servizi alla persona

A3 nel corridoio

Segretariato Socio-Sanitario

ORARI DI APERTURA

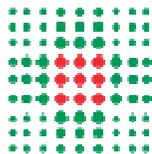
Area Adulti
Martedì e Giovedì
dalle 8,30 alle 12,30

Area Anziani
Lunedì, Mercoledì e Venerdì
dalle 8,30 alle 12,30

Tel. 0532
e-mail: segretariato@aspfe.it



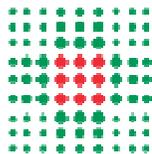
ASP ●●●●
centro servizi alla persona



Segretariato

**Servizio per l'ascolto, l'informazione,
l'orientamento dei cittadini sui diritti e le
opportunità sociali, sui servizi e sulle
modalità di accesso.**



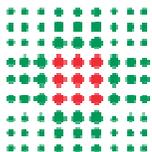


Segretariato socio sanitario

Diventa parte del sistema dell'accoglienza
della Casa della Salute

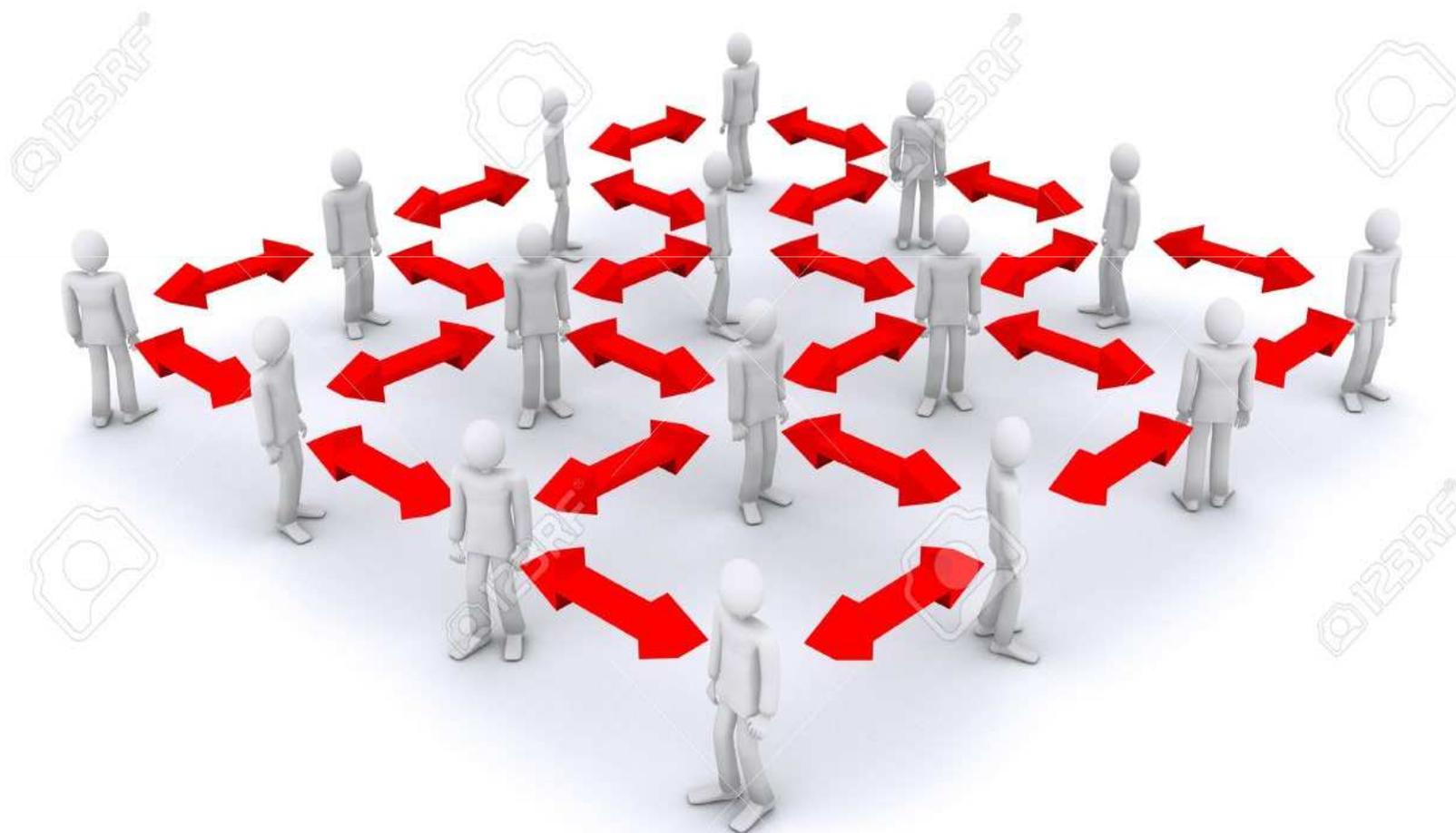
**Casa della Salute=luogo di accesso a
tutti i servizi del territorio,
sanitari, socio sanitari e sociali**



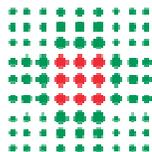


SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara

Segretariato socio sanitario



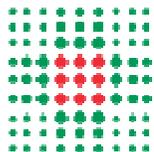
ASP
centro servizi alla persona



Segretariato socio sanitario

Diventa **parte di un sistema che non si connota come il luogo del disagio sociale** dando maggior visibilità all'immagine di un'attività impegnata come servizio a disposizione di tutti i cittadini quindi maggiormente accessibile.



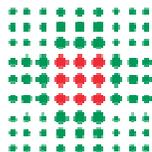


Segretariato socio sanitario

Si riconosce la capacità delle persone non solo di fruire delle informazioni ma anche **di saperle gestire in autonomia.**

Più il cittadino è informato più riuscirà a sviluppare autonomia nei percorsi di aiuto.

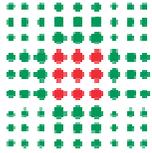




Operatori coinvolti

- **Assistente Sociale ASP**
- **Infermiere e l'infermiere coordinatore della Casa della Salute**
- **L'operatore di accoglienza ASP**

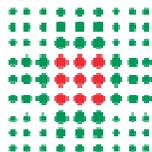




Infermiere e infermiere Coordinatore della Casa della Salute

Componente del team multiprofessionale capace di intercettare la domanda e il bisogno nell'ottica della promozione della salute e prevenzione primaria, secondaria e terziaria.





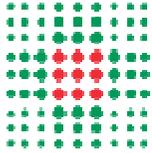
L'Assistente sociale:

Svolge il **colloquio** nel quale accoglie ed analizza la domanda, **individua i bisogni che necessitano di una presa in carico.**

Gestisce l'agenda degli appuntamenti per la presa in carico fornendo al cittadino il nominativo dell'AS Resp. del caso e il giorno e l'ora del primo colloquio di presa in carico.

Registra il contatto nel software completando le informazioni già inserite dall'operatore di accoglienza.

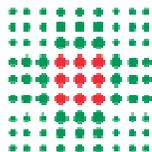




L'operatore di Accoglienza si accerta:

- Che la persona sia residente nel territorio dei Comuni dell'ASP.
- Che appartenga al target per il quale si fa segretariato.
- Che la domanda che pone sia congrua.

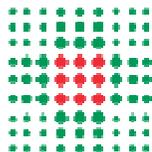




L'operatore di Accoglienza

- Informa e orienta il cittadino su percorsi per i quali non è necessario una valutazione dell'AS.
- Gestisce l'autorizzazione al trattamento dei dati (privacy)
- Registra l'accesso e i dati anagrafici della persona nel software del segretariato
- Gestisce la sala d'attesa



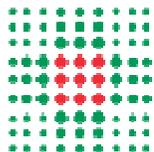


Dati di attività

Accessi 2015

servizio	n.accessi	media giornaliera
Minori	469	4,35
Adulti	439	3,21
Anziani	984	6,60
Totale	1.892	



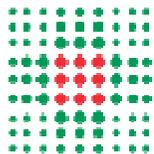


Dati di attività

Trasferiti al secondo livello

servizi	n. casi	%
Minori	171	36,5%
Adulti	238	54,2%
Anziani	535	54,4%
totale	944	49,9%



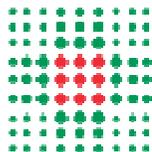


Cosa chiedono i cittadini

70% richieste di **consulenza del servizio sociale**

Il restante **30%** fa **richieste più precise**:
sostegno economico, aiuti domiciliari,
richiesta di residenzialità, di un'abitazione,
di un lavoro.

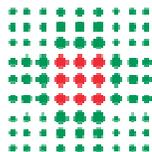




Dati di attività

Tipo di domanda	Adulti	Anziani
Assegno di cura	1	17
Assistenza domiciliare	2	64
Sostegno economico	61	31
Strutture residenziali	1	139
Inserimenti lavorativi	54	1

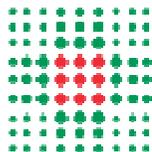




Perché un segretariato socio-sanitario?

Nella multidimensionalità dei problemi è sempre più difficile capire il confine delle diverse competenze e dei diversi saperi.



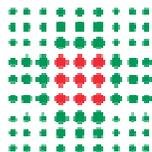


Perché un segretariato socio-sanitario ?

La **complessità sociale** si affronta con scelte organizzative che favoriscono l'integrazione tra sociale e sanitario attraverso:

- **La creazione e il rafforzamento di reti di comunicazione tra servizi**
- **Momenti di confronto fra professionisti**
- **Definizione di procedure condivise**



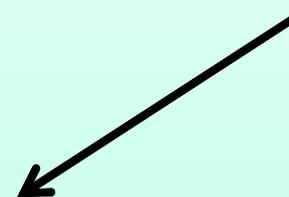
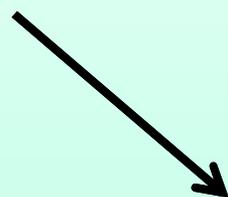


Cosa ci aspettiamo ?

**Conoscenza
reciproca**

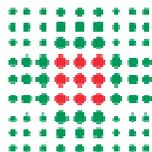
**Costruzione
di buone
relazioni**

**Condivisione
di
informazioni**



Presenza in carico integrata

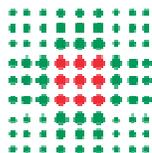




Cosa ci aspettiamo ?

- **Maggior coinvolgimento di più figure professionali a diversa valenza**
- **Costruzione di progetti basati su valutazioni multiprofessionali sin dal momento dell'accoglienza della persona.**





SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara

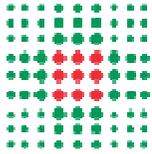
Casa della Salute Cittadella S. Rocco

Servizi Sanitari Integrati

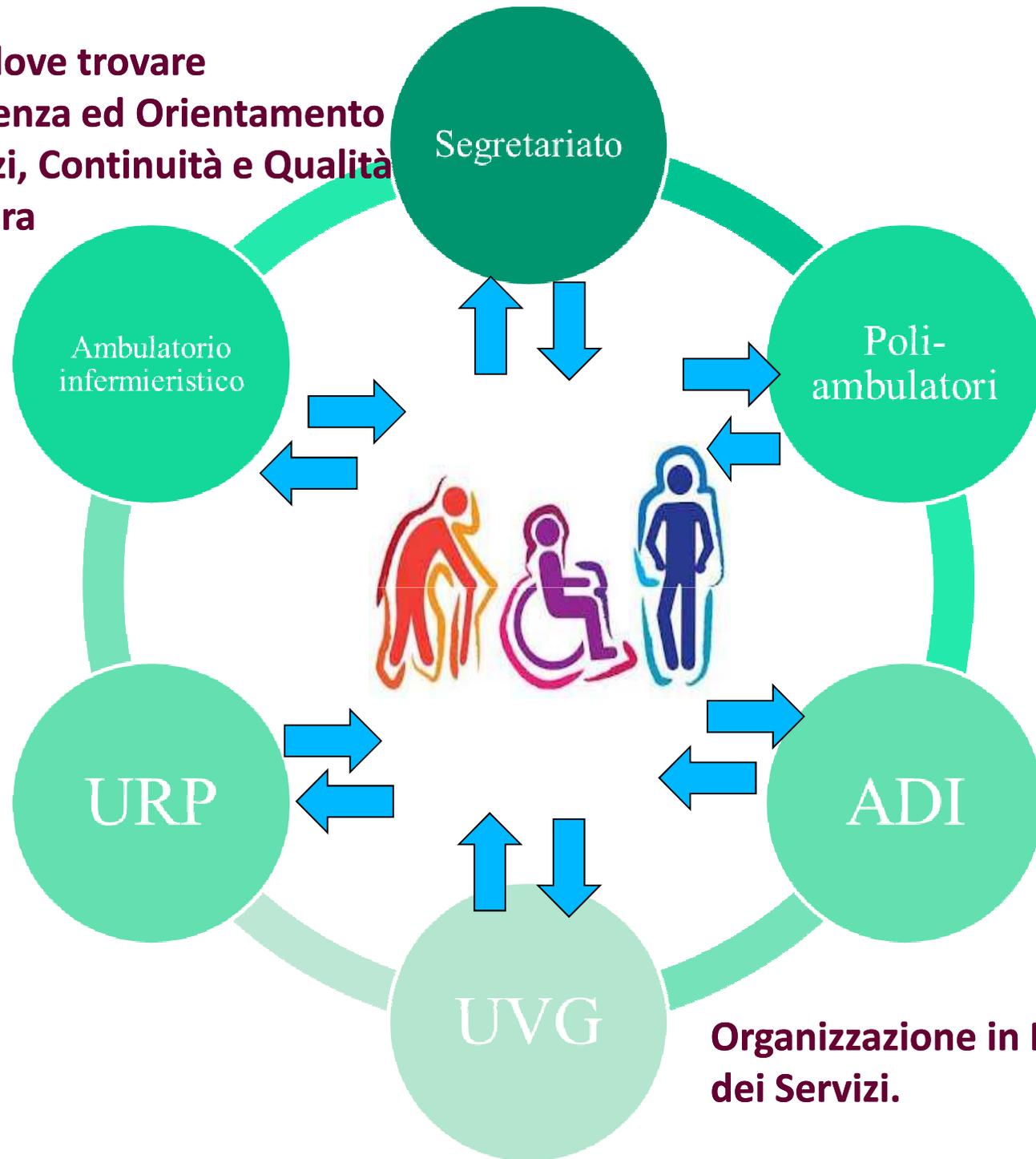
Medici di Medicina Generale
Sportello Unico Protesica
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Assistenza Domiciliare Integrata
Unità di Valutazione Geriatrica
Poliambulatorio e P.D.A.
Ambulatorio Infermieristico

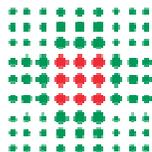


ASP
centro servizi alla persona



**Luogo dove trovare
Accoglienza ed Orientamento
ai servizi, Continuità e Qualità
della cura**





Medici di Medicina Generale

Sono presenti n.2 Medicine di gruppo (Giardino e S. Anna)
n.13 MMG.

Punto di primo accesso alla visita medica generalista e a successivi
trattamenti medico - infermieristici a bassa complessità

Sportello Unico

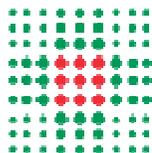
Sportelli di front office dedicati alle prenotazioni ed attività di medicina di
base collegati in rete tra loro.

Le principali funzioni e procedure amministrative riguardano:

- iscrizione al SSN
- specialistica ambulatoriale
- esenzione pagamento ticket
- assistenza sanitaria all'estero
- assistenza protesica
- supporto e mediazione interculturale

URP : attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico. 38





Il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrato



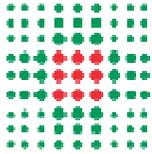
è un insieme coordinato di attività sanitarie, all'occorrenza integrate con diversi interventi di natura socio-assistenziale diretti a curare, riabilitare ed assistere la persona ammalata al domicilio.

L'**A.D.I.** è da considerarsi un vero e proprio servizio in rete con lo scopo di assicurare la continuità delle cure al malato mantenendolo il più a lungo possibile nel suo domicilio.

Tipologia di Utenti:

Utenti affetti da malattie croniche che necessitano di assistenza domiciliare e impossibilitati a raggiungere lo studio del proprio MMG per non-autosufficienza e/o per barriere architettoniche





Unità di Valutazione Geriatrica

Strumento per la valutazione globale dell'anziano e la definizione del relativo programma che può essere preventivo, curativo e riabilitativo.

E' diretto a garantire la continuità della condizione della situazione sociosanitaria attraverso l'individuazione del giusto setting assistenziale.

E' rivolto principalmente ad anziani ad alto rischio di istituzionalizzazione, con condizioni socio-economiche sfavorevoli e con problematiche più o meno complesse;

la valutazione deve essere seguita dalla predisposizione di un progetto d'intervento e del suo monitoraggio.

Funzioni: Ambulatorio geriatrico di 1° livello

centro per i disturbi cognitivi di 2° livello

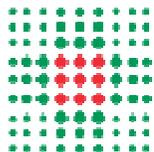
Consulenze geriatriche per utenti residenti in CRA

Dimissioni difficili

Gestione dell'anziano per l'inserimento in struttura

Gestione dell'iter per il riconoscimento/ rinnovo dell'assegno di cura





Il Poliambulatorio

Articolato in 16 branche specialistiche

Orario di attività: Dal Lunedì al Venerdì
dalle 7,15 alle 19,30

Punto di Accoglienza:

A gestione infermieristica

Attivo dalle ore 9 alle ore 14, dal lunedì al venerdì.

L'infermiere attiva percorsi facilitati per problemi specifici e/o per problemi correlati alle patologie dei pazienti cronici, su indicazione dello specialista e/o del MMG, al fine di migliorare la qualità delle cure.

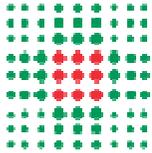
Percorsi Integrati con il Sociale attuati :

Visite Specialistiche ad utenti in carico al Servizio Domiciliare ASP.

Gestione della terapia domiciliare per utenti in carico al servizio di Assistenza Domiciliare ASP

Ambulatorio Infermieristico.





SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara

Ambulatorio Infermieristico

Mi preparo alla visita.
Mi devo ricordare di...



DIRE:

CHIEDERE:

FARMI SPIEGARE:

NUMERI UTILI

- **Emergenza - Urgenza Sanitaria**
118
- **Continuità assistenziale**
(Guardia Medica Ferrara)
840 000 875
- **Numero Verde Azienda USL**
per prenotare esami o visite
800 532 000 (dal lun al ven dalle 8 alle 17/
sab dalle 8 alle 13)
- **Ufficio Relazioni con il Pubblico URP**
Ferrara
0532 235 605
- **Numero Verde Regione Emilia-Romagna**
per informazioni sanitarie
800 033 033 (dal lun al ven dalle 8.30 alle
17.30 / sab dalle 8.30 alle 13.30)



Dipartimento Cure Primarie

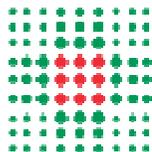
Ambulatorio Infermieristico "La Prospettiva"



Ferrara - corso Giovecca, 203
Piano Terra - Settore 1
Tel 0532 235 383



ASP
centro servizi alla persona



Ambulatorio Infermieristico

Che cosa fa?

L'ambulatorio infermieristico "La Prospettiva"

- risponde ai bisogni assistenziali del cittadino attraverso l'erogazione di prestazioni infermieristiche
- fornisce alla cittadinanza un punto di ascolto sanitario che facilita l'orientamento e l'accessibilità ai servizi socio-sanitari
- garantisce la presa in carico dei cittadini attraverso la continuità assistenziale tra ospedale e servizi socio-sanitari territoriali (ambulatori, consultori, medici di medicina generale e servizi domiciliari)

Quali prestazioni vengono erogate?

- terapia iniettiva (sottocutanea, intramuscolare, fleboclisi)
- rilevazione di peso, altezza, pressione arteriosa
- rilevazione glicemia capillare
- medicazioni
- medicazioni di catetere venoso centrale
- rimozioni punti di sutura delle ferite chirurgiche
- gestione catetere vascolare
- sostituzione catetere vescicale
- istruzione alle tecniche di somministrazione di terapia farmacologica e nutrizionale
- istruzione alla prevenzione e al trattamento delle lesioni cutanee croniche
- istruzione all'autocontrollo della glicemia
- orientamento all'accesso e all'utilizzo dei servizi socio-sanitari pubblici
- consulenza ed informazione in materia di prevenzione, cura e mantenimento del livello di salute e autonomia
- altre cure infermieristiche

Come si accede?

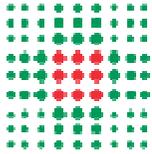
Tutti i cittadini possono accedere all'ambulatorio con la prescrizione del proprio medico curante.

L'accesso è diretto e gratuito.

L'orario di apertura è dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 14.

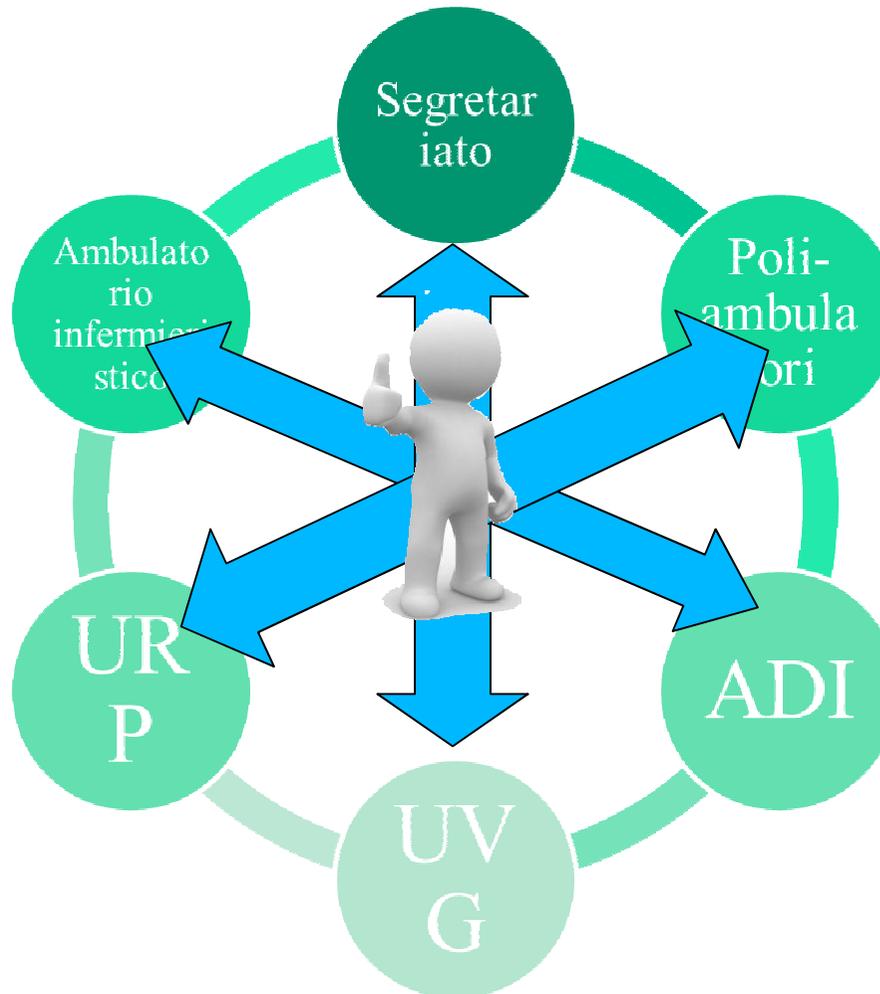
Per informazioni si può telefonare al numero 0532 235 383

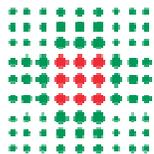




INTEGRAZIONE TRA I SERVIZI

Possibilità di risolvere in una unica sede e in modo adeguato, la maggior parte dei problemi dei cittadini.





SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Ferrara

Grazie per l'attenzione



ASP
centro servizi alla persona