



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

LIVELLO

- Azienda Sanitaria Locale di Alessandria (ASL AL)

MACROTEMA

- Continuità Assistenziale N.E.A. 116117 – Risposta Laica agli utenti – Covid Hospital – Servizio Igiene e Sanità Pubblica

Al fine di garantire una risposta “laica” agli utenti del territorio, per informazioni inerenti l'emergenza Covid-19 ed allo scopo di creare un punto di contatto tra gli utenti e il Servizio di Igiene e Sanità Pubblica competente, l'Azienda Sanitaria Locale di Alessandria ha assegnato alla costituenda Centrale Unica Armonizzata 116117 (di seguito, per brevità, C.U.A. 116117), la funzione di servizio informativo Covid, con attività 7 giorni su 7 e H24, rivolto sia agli utenti necessitanti di informazioni relative alla rimodulazione dei servizi sanitari e sociosanitari territoriali della ASL, a seguito dell'emergenza Covid 19, sia ai pazienti asintomatici, paucisintomatici o sintomatici, sottoposti a sorveglianza sanitaria necessitanti di informazioni e/o di contatto sanitario ed, infine, ai famigliari dei pazienti ricoverati nel Covid Hospital predisposto presso l'Ospedale di Tortona (AL).

Il progetto C.U.A. 116117, con l'attivazione del Numero Europeo Armonizzato a valenza sociale 116117 (di seguito, per brevità, N.E.A. 116117), il cui avvio è stato sospeso a causa dell'emergenza epidemiologica in atto, volto a garantire una risposta integrata a bisogni sanitari e socio sanitari in condizioni di non urgenza, è risultato una base operativa di estrema importanza per l'avvio e la gestione delle attività sopradescritte.

L'ASL AL, avendo a disposizione personale laico formato ed un applicativo gestionale, seppure in una versione di test non ancora definitiva, ha potuto, con i limiti dovuti alla situazione emergenziale in atto, ottimizzare la raccolta di dati relativi alle persone chiamanti ed alle esigenze manifestate, convertendo il servizio C.U.A. in Punto di risposta Covid 19, per esigenze non urgenti relative al contagio.

Gli Operatori Laici rispondono H 24 a richieste di utenti che necessitano:

- contatto, a seguito di comparsa di sintomatologia sospetta o dubbia, con un Medico del Servizio di Igiene dedicato (risposta SISP H12 7 giorni su 7), ai fini della successiva eventuale presa in carico da parte del SISP;
- contatto, a seguito di segnalazione da parte dei MMG, previa verifica della presenza della segnalazione stessa, ai fini della presa in carico da parte del SISP;
- informazioni relative all'approvazione, da parte dell'Unità di Crisi, delle richieste di tampone, inserite dal SISP su piattaforma;
- informazioni relative agli esiti di tamponi effettuati, con comunicazione, da parte dell'operatore, della presenza o della situazione di attesa referto.



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

In caso di presenza del referto, comunicazione diretta degli esiti negativi e, in caso di visualizzazione di esito positivo, segnalazione relativa alla necessità di contatto con il MMG;

- informazioni relative a riorganizzazione dei servizi sanitari territoriali.

Gli Operatori Laici provvedono, in fasce orarie dedicate:

- alla messa in contatto dei famigliari dei pazienti ricoverati nel Covid Hospital, con i Medici dei reparti, con messa in coda della scheda contatto compilata e richiamata dell'utente, in caso di Medico occupato.

Gli Operatori Laici provvedono, infine, H 24 a:

- raccolta di segnalazioni relative a problematiche inerenti le notifiche di quarantena, con inoltro delle schede contatto compilate agli uffici competenti,
- avvio della procedura di revoca di quarantena, a seguito di tampone o doppio tampone con esito negativo, con inoltro delle schede contatto compilate agli uffici competenti,
- inoltro della chiamata in fonia ad un Medico SISP, in caso di richieste provenienti da persone con particolari patologie (Es. oncologiche, ematologiche, cardiovascolari, pazienti che hanno subito trapianti o in attesa di esserne sottoposti, ecc), con messa in coda della scheda contatto compilata e richiamata dell'utente, in caso di Medico occupato,
- compilazione ed inoltro, agli uffici competenti, delle schede contatto di pazienti Covid positivi in dimissione ospedaliera, con necessità di presa in carico post dimissione da parte del SISP e/ dei servizi territoriali.

Le funzioni di “filtro informativo” e di “risposta operativa” si sono rivelate molto preziose per quanto riguarda, da un lato, il contatto dell'utenza con un servizio H24 in grado di orientare le loro richieste in un momento, quale quello dell'emergenza infettivologica in corso, di rimodulazione dell'offerta sanitaria in setting non sempre conosciuti, dall'altro, per l'avvio operativo, attraverso la compilazione delle schede contatto, degli iter amministrativi di revoca o di rettifica delle quarantene e della comunicazione all'utenza dei risultati, in modo diretto o mediato, dei test effettuati.

La riconversione, con le risorse già disponibili, della Centrale Unica Armonizzata 116117 ASL AL per il servizio di continuità assistenziale, ha consentito di garantire una assistenza continua alle persone affette da Covid-19 del territorio, o comunque coinvolte a qualche titolo nell'evento emergenziale.

Riferimento email e telefonico di contatto

Irene Marchese

Coordinatrice C.U.A. 116117

imarchese@aslal.it

3397929745