

# 8<sup>a</sup> Conferenza Nazionale GIMBE

Evidence, Governance, Performance

*Bologna, 15 marzo 2013*

**C.U.R.A.**

**Centrale Unica di Riferimento per l'assistenza  
domiciliare con sistemi di teleassistenza e  
telepresenza**

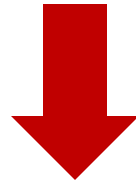
**Carlo Longato**

Direttore Cure Primarie e Distretto SS n. 3

ULSS 9 Treviso

# BACKGROUND

- Azienda ULSS 9 di Treviso → 4 distretti socio-sanitari
- 420.000 abitanti di cui oltre il 10% di età > 75 anni
- Dal 2006 al 2011 notevole sviluppo dell'ADI
  - n° assistiti 3.400 → 8.000
  - n° accessi 63.000 → 100.000



- Riduzione tasso di ospedalizzazione e ricoveri inappropriati
- Permanenza del paziente nel contesto familiare
- Dimissioni protette
- Integrazione socio-sanitaria

# OBIETTIVI

- Garantire sistema unico di riferimento territoriale per assistiti, familiari e caregiver
- Uniformare la gestione delle problematiche in ADI
- Unificare la regia della presa in carico utente
- Garantire gestione/soluzione tempestiva della domanda (call-center e contact center)
- Effettuare tele-monitoraggio e tele-assistenza in pazienti ad elevata intensità assistenziale



# C.U.R.A.

CENTRALE UNICA DI RIFERIMENTO  
PER L'ASSISTENZA DOMICILIARE  
INTEGRATA

0422 32 88 32



# METODI

## PROFESSIONISTI COINVOLTI

- Direttore medico Cure Primarie
- Coordinatore infermieristico Cure Primarie
- Infermieri punti Cure Sanitarie Domiciliari (CSD) 4 Distretti
- Operatori Socio Sanitari
- Personale amministrativo



# METODI

## STANDARD ASSISTENZIALI

- Mappatura assistiti per tipologia e grado di complessità
- Competenze multidisciplinari
- Criteri omogenei per il reclutamento degli assistiti
- Gestione chiamate/risposte
- Presenza h 24 e 7/7 giorni



# METODI

- Numero telefonico unico
- Stesura e implementazione procedure standard
- Formazione sul campo accreditata ECM per medici e infermieri: stage presso centrale SUEM 118
- Implementazione nuova piattaforma informatica
- Definizione indicatori di monitoraggio
- Definizione criteri di eleggibilità per teleassistenza e telepresenza

# METODI

## LIVELLI DI RESPONSABILITA' PER CODICI COLORE

Codice colore	Intervento
Infermiere, OSS, amministrativo	Telefonate di rapida gestione
Infermiere, OSS, Amministrativo	Comunicazioni di tipo informativo e attivazione di altri servizi
Infermiere	Attività assistenziale semplice
Infermiere	Attività assistenziale complessa



# RISULTATI

- Centrale unica per le attività delle Cure Primarie dei 4 Distretti Socio-Sanitari, attiva h 24 per 365 giorni/anno:
  - **ore diurne** prende in carico richieste e bisogni espressi relazionandosi con i servizi di riferimento
  - **ore notturne** prende in carico le richieste e organizza la risposta agli interventi non differibili attivando i servizi preposti
- Organizzazione e funzionamento iso-risorse

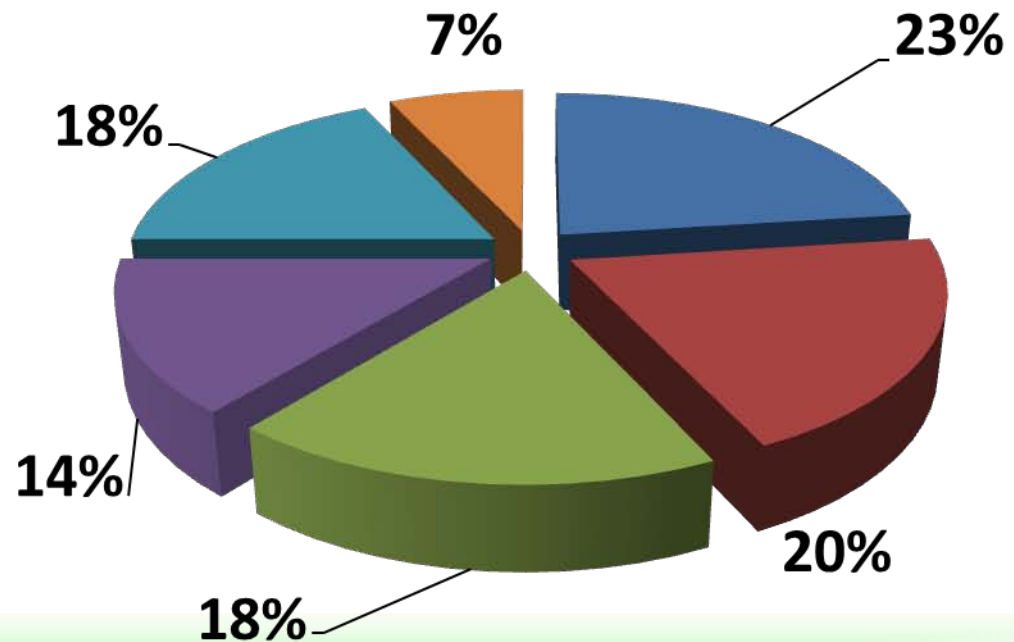
# RISULTATI

## Al 31 dicembre 2012

- 5.665 assistiti arruolati in possesso del numero unico
- 3.520 assistiti attivi in carico ai distretti
- In media 80 chiamate/die

### 12.057 richieste

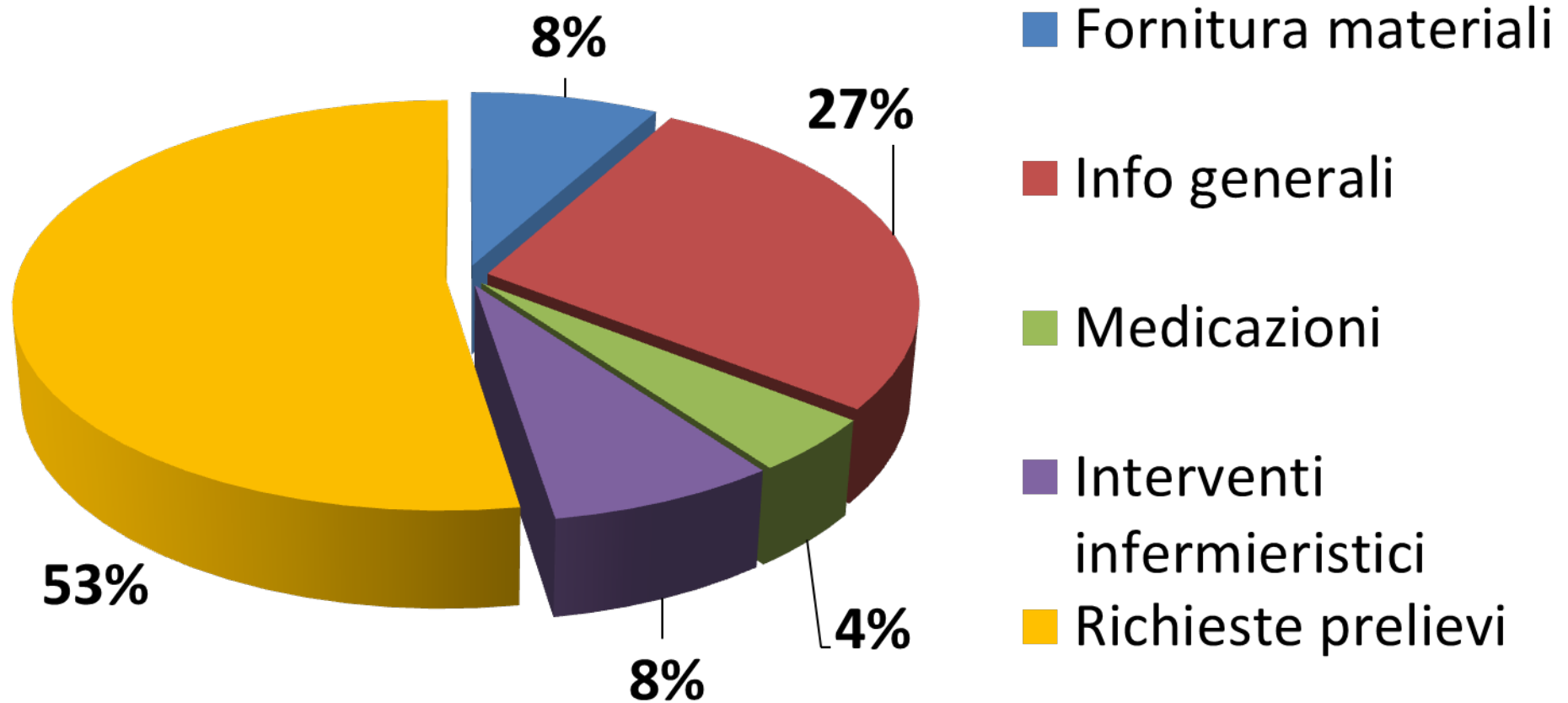
- lunedì
- martedì
- mercoledì
- giovedì
- venerdì
- sabato e domenica



# RISULTATI

## **RICHIESTE DIFFERIBILI (n° 9.556)**

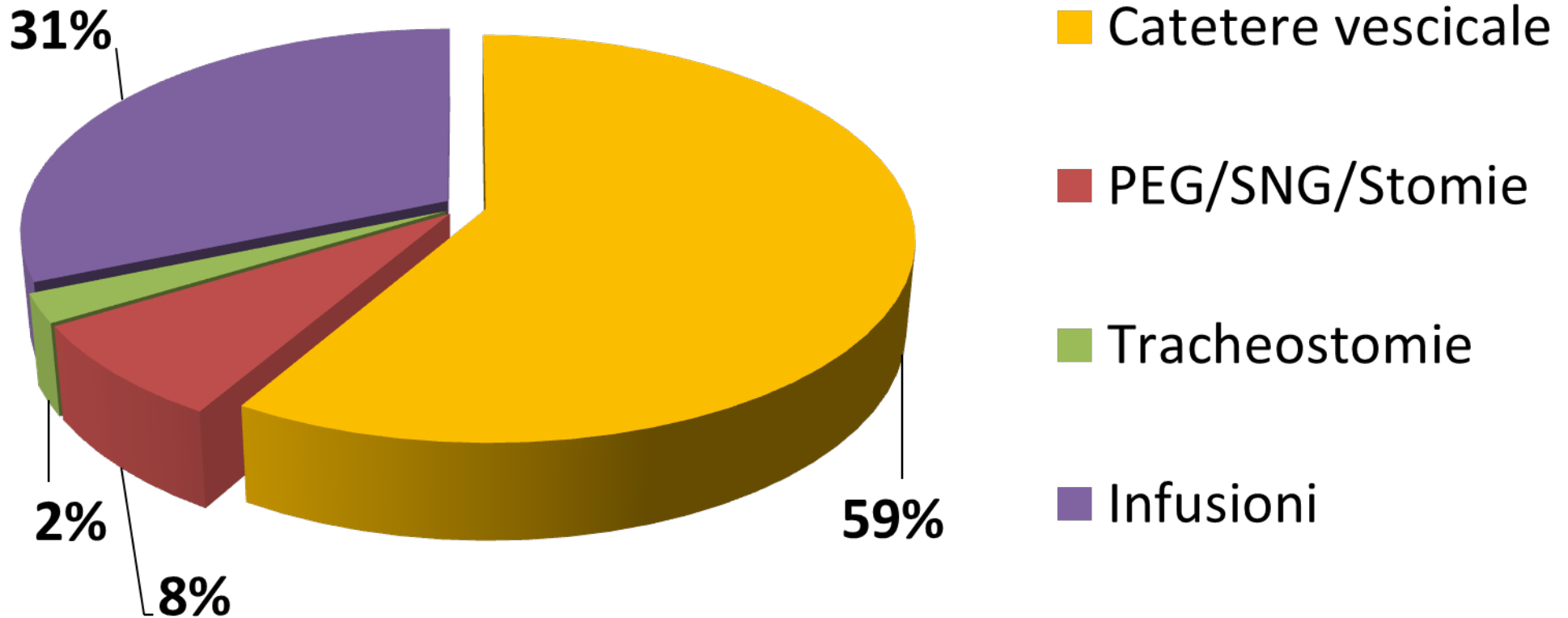
**Tempo medio risoluzione 2' – 2 ore**



# RISULTATI

**RICHIESTE NON DIFFERIBILI (n° 2.501)**

**Tempo medio risoluzione 30'-90'**



# RISULTATI

## TELE-ASSISTENZA e TELE-PRESENZA

- **Aprile 2012:** test iniziali tele-assistenza per alcuni assistiti
- **Settembre 2012:** sperimentati sistemi di tele-presenza a domicilio su 8 utenti ad alta complessità assistenziale
- **Febbraio 2013:**
  - criteri eleggibilità utenti
  - modello teleassistenza a regime

# LIMITI

- Assetto organizzativo dell'equipe da perfezionare in previsione di ulteriori evoluzioni e implementazione di funzioni e attività di C.U.R.A.
- Nuovo assetto territoriale in via di definizione, a seguito della approvazione del Piano Socio-Sanitario 2012-2016 della Regione Veneto

# CONCLUSIONI

## NEXT STEPS

- Completare progetto di tele-assistenza e tele-presenza
- Gestione a distanza delle valutazioni multidimensionali e multiprofessionali
- Revisione dell'attuale modello organizzativo dell'ADI
- Governance delle attività domiciliari in tutto il territorio della ULSS 9
- Centralizzare la pianificazione delle dimissioni protette
- Mappatura utenti per procedura maxi emergenza

# GRAZIE A...

**Debora Morelli**

Coordinatore infermieristico Cure Primarie e Distretto SS 3

**Rossana Buratto**

Infermiera Cure Primarie Distretto SS 3