

AOVV E ASL di SONDRIO INSIEME PER AIUTARE IL DISABILE

NELLA FRUIZIONE DELLE PRESTAZIONI SANITARIE

IL PERCORSO “DiVa”

PREMESSA

Nel Dicembre 2010 Regione Lombardia ha adottato il “Piano di Azione Regionale per le politiche in favore delle persone con disabilità”. Il Piano ha l’obiettivo di assicurare alle persone con disabilità pari opportunità di realizzazione personale, piena partecipazione alla vita della comunità ed elevati standard di qualità della vita dando continuità di risposte ai bisogni che possono manifestarsi a partire dalla nascita fino all’età adulta e anziana.

Il Piano definisce politiche di miglioramento negli ambiti relativi a salute ed assistenza, educazione, lavoro, mobilità.

Gli interventi relativi a salute ed assistenza prevedono, tra l’altro, la “Realizzazione di accessi e di percorsi dedicati alle cure e ai servizi per le persone con disabilità in almeno una AO per ASL”. Le persone con disabilità si rivolgono alle strutture sanitarie con una frequenza maggiore rispetto agli altri soggetti e presentano problemi complessi legati alle diverse comorbidità di cui soffrono; è necessario quindi garantire un maggior livello di accessibilità e fruibilità dei servizi attraverso la realizzazione e la promozione di modelli organizzativi dedicati.

Nel Marzo 2011, Regione Lombardia, con nota n. 7665, ha invitato le ASL ad individuare, sul proprio territorio, le Strutture ove realizzare i percorsi dedicati alle cure delle persone con disabilità e le AO a progettare tali percorsi entro l’anno 2011.

Regione Lombardia ha inoltre invitato le AO a prendere quale modello per la definizione dei percorsi alcune valide esperienze già presenti sul territorio lombardo quali il Progetto DAMA dell’ Ospedale S. Paolo di Milano e il Progetto Delfino dell’Ospedale Carlo Poma di Mantova

La ASL della Provincia di Sondrio si è confrontata con la AO della Valtellina e della Valchiavenna e congiuntamente si è pervenuti alla costituzione di un gruppo di lavoro interaziendale che, in accordo con le rispettive Direzioni Strategiche, ha individuato le strutture ove realizzare i percorsi e ha strutturato i percorsi stessi.

L’ intento che ha guidato il gruppo è stato quello di offrire **al portatore di grave o gravissima disabilità cognitiva o neuromotoria** e alla sua famiglia una facilitazione e un accompagnamento nell’accesso e nella fruizione delle prestazioni sanitarie ambulatoriali, di ricovero ordinario e di Pronto Soccorso. Il percorso ambulatoriale e di PS è fruibile in tutti i 4 Presidi Ospedalieri aziendali, il percorso relativo al ricovero è fruibile presso i Presidi di Sondrio e Sondalo.

La stesura dei percorsi è stata preceduta da una valutazione dei dati epidemiologici ASL relativi alla disabilità in Valtellina e dei dati relativi alle prestazioni di ricovero erogate per pazienti disabili nell’anno 2010.

Il gruppo ha voluto dare un nome al percorso e la scelta è caduta su Percorso “DiVa” (da Disabilità Valtellina)

MODELLO ORGANIZZATIVO

Elemento centrale del percorso è il **numero verde dedicato 800118722** attraverso il quale l'utente entra in contatto con un operatore in grado di accogliere, valutare e rispondere alle richieste espresse.

L'operatore del call center "DiVa", valutata la richiesta attiva i seguenti percorsi:

AMBULATORIALE: prenotazione diretta della prestazione senza passaggio dal CUP, accoglimento del paziente in spazio dedicato, accompagnamento nel luogo di esecuzione della prestazione, annullamento o contenimento della permanenza in sala d'attesa, accoglimento del paziente dopo la prestazione, disbrigo dell'attività amministrativa connessa alla prestazione, programmazione eventuali prestazioni successive, informazione e supporto.

Nel punto di accoglienza potranno inoltre essere erogate direttamente alcune prestazioni routinarie (prelievi ecc..)

Se necessitano più prestazioni queste verranno, se possibile, concentrate in un unico accesso.

RICOVERO PROGRAMMATO: prenotazione del ricovero, degenza in camera con bagno e possibilità di permanenza di un accompagnatore, corsie preferenziale per esami strumentali, visite e consulenze specialistiche mirate al contenimento del disagio provocato dalla disabilità del paziente, degenza limitata al periodo strettamente necessario, pianificazione e programmazione di tutti gli interventi previsti post dimissione, attivazione della dimissione protetta se necessario

PRESTAZIONE DI PRONTO SOCCORSO

La persona con disabilità che giunge in Pronto Soccorso in condizioni non critiche, indipendentemente dal tipo di patologia manifestata, verrà assistita secondo le modalità previste per il "Codice giallo" al fine di assicurare tempestività nel percorso diagnostico/terapeutico, tempi di attesa ridotti, osservazione continua e idonea protezione. Se la persona con disabilità giunge in Pronto Soccorso in condizioni critiche verrà assistita secondo le modalità previste per il "Codice Rosso".

Il Percorso DiVa sarà attivo dal gennaio 2012