	<p>ALLEGATO N.1 PR.ADI.8.5 Gestione del processo assistenziale Cure domiciliari</p> <p>SERVIZI DI TELEMEDICINA</p>	<p>Codice documento: All.n.1 PR.ADI.8.5-01 Emesso 18.09.2017 Rev.02 del 14/02/2023</p>
---	---	--

ALLEGATO N.1










PR.ADI.8.5 Gestione del processo assistenziale Cure domiciliari

SERVIZI DI TELEMEDICINA

	<p align="center">ALLEGATO N.1 PR.ADI.8.5 Gestione del processo assistenziale Cure domiciliari SERVIZI DI TELEMEDICINA</p>	<p>Codice documento: All.n.1 PR.ADI.8.5-01 Emesso 18.09.2017 Rev.02 del 14/02/2023</p>
---	---	--

I N D I C E

1. PRINCIPI GENERALI	3
2. OBIETTIVI.....	3
3. TECNOLOGIE PROPOSTE PER L'ASSISTENZA	3
4. DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI	4
5. DESTINATARI DEL SERVIZIO	8
6. MODALITÀ DI ACCESSO	8
7. ISTRUTTORIA DELLA DOMANDA.....	9
8. INTERRUZIONE DEL SERVIZIO.....	9
9. IN CONCLUSIONE.....	9

REV	EMESSO DA DS		VERIFICATO DA RQ		APPROVATO DA DS	
	DATA	FIRMA	DATA	FIRMA	DATA	FIRMA
00	18/09/2017		18/09/2017		18/09/2017	
01	30/04/2022		30/04/2022		30/04/2022	
02	14.02.2023		14.02.2023		17.02.2023	

1. Principi generali

Il servizio di telecura si colloca nell'ambito dei servizi domiciliari di ADI e Cure Palliative. E' finalizzato al mantenimento della persona all'interno del proprio contesto di vita. Il servizio verrà realizzato in partnership con società leader nel settore degli elettromedicali e della telematica. Uno strumento per gestire costantemente l'assistito a casa sua: abbatte i costi del Sistema Sanitario Nazionale, ottimizza i tempi di tutti gli operatori e migliora la qualità della vita del paziente. Garantendo la convergenza dei bisogni del malato con la necessità di contenimento dei costi delle aziende sanitarie e degli ospedali, eLifeCare rivoluziona l'approccio alla cura del paziente deospedalizzato grazie alla fornitura di servizi e infrastrutture tecnologiche necessarie alla gestione completa e integrata dei servizi di assistenza, disponibili e fruibili da tablet e smartphone. Attraverso eLifeCare è possibile inoltre pianificare e coordinare da remoto, in semplicità, le attività infermieristiche e di assistenza domiciliare ed erogarle in maniera specifica in base alle esigenze patologiche del paziente integrando i Piani di Assistenza Individuali, redatti dalle ASL o dal medico di riferimento.

Previo autenticazione al sistema, l'operatore domiciliare o erogatore può visionare le pianificazioni assegnategli e svolgere efficacemente le pratiche di assistenza domiciliare consultando le prestazioni dell'assistito, acquisendo e inviando i valori attraverso l'App eLifecare e i dispositivi connessi.



2. Obiettivi

- favorire la domiciliarietà e la vita autonoma
- aumentare la sicurezza e l'appropriatezza dell'assistenza contenendo il rischio di contagio da coronavirus
- ridurre gli accessi al PS e il ricorso all'ospedalizzazione
- assicurare un pronto intervento tempestivo in caso di emergenza/urgenza
- garantire sostegno psicosociale e compagnia
- promuovere la socializzazione e l'inclusione sociale
- ridurre l'istituzionalizzazione impropria o precoce
- favorire l'integrazione con i servizi sociosanitari territoriali

3. Tecnologie proposte per l'assistenza

a. Telecompagnia

	<p align="center">ALLEGATO N.1 PR.ADI.8.5 Gestione del processo assistenziale Cure domiciliari SERVIZI DI TELEMEDICINA</p>	<p>Codice documento: All.n.1 PR.ADI.8.5-01 Emesso 18.09.2017 Rev.02 del 14/02/2023</p>
---	---	--

- b. Telesupporto psicologico e sociale
- c. Teleassistenza
- d. Teleconsulto
- e. Teleconsulenza
- f. Telemonitoraggio
- g. Telemedicina
- h. Teleriabilitazione
- i. Telerefertazione

4. Descrizione degli interventi

Il servizio prevede i seguenti interventi:

- **Telecompagnia:**

Principalmente è importante per ovviare a situazioni di solitudine e di disagi che spesso accusano le persone che vivono da sole, ma contribuisce anche a lanciare emergenze ben più gravi. Garantisce quindi anche intervento di soccorso nel caso in cui il paziente non riesca ad avvertire qualcuno perché magari impossibilitato a prendere il telefono che in quel momento è distante. Ci sono anche casi in cui l'uso non è necessariamente frequente, ma in cui la sicurezza di poter fare affidamento su un aiuto certo e tempestivo conferisce maggiore tranquillità alla persona. Si può contare su una “presenza amica” ogni volta che se ne ha bisogno. Anche una parola gentile e comprensiva può rivelarsi importante in un momento di difficoltà emotiva e può persino migliorare una giornata iniziata male e che si pensava fosse destinata a peggiorare.

Per questo gli operatori, sono sempre disponibili al dialogo, per superare un momento di solitudine o di malinconia. L'assistito riceve dagli operatori una telefonata di “telecompagnia” almeno settimanale, allo scopo di socializzare con l'utente, verificare i suoi bisogni e fare una prova di funzionamento del dispositivo. Una o più telefonate settimanali in giornate/orari concordati, per dialogare con la persona assistita, conoscerla, trasmettere informazioni e messaggi di salute. Grazie agli operatori adeguatamente preparati è possibile, pertanto, offrire ai pazienti fragili un supporto socio-assistenziale molto importante. I riscontri a tale opera sono di grande consenso in quanto procurano alle persone sole il conforto e la consolazione di una voce “amica” disposta ad ascoltarle, nonché, in caso di particolare bisogno, anche l'allerta medica per gli interventi di tipo sanitario. L'operatore in comunicazione bidirezionale con la persona, comprende il problema e lo gestisce. Se l'utente non risponde, fa immediatamente scattare i soccorsi, secondo una procedura preventivamente concordata.

- **Telesupporto psicologico e sociale:**

Qualora emergano situazioni di particolare disagio che necessitano di supporto psicologico o sociale, è previsto l'intervento telefonico dello psicologo o dell'assistente sociale, che attuerà un'azione di contenimento e di raccordo con la rete territoriale. Diventa sempre più importante conoscere ed identificare l'impatto e le ripercussioni emotive della malattia per assicurare un sostegno psicologico ed uno spazio di contenimento emotivo al paziente ed ai familiari in una cornice comunicativa efficace tra l'operatore sanitario ed il paziente. A tal proposito, il coinvolgere il paziente nel trattamento e nelle decisioni affinché abbia un ruolo attivo ed il riconoscere il disagio emotivo, rappresentano fattori

	<p align="center">ALLEGATO N.1 PR.ADI.8.5 Gestione del processo assistenziale Cure domiciliari SERVIZI DI TELEMEDICINA</p>	<p>Codice documento: All.n.1 PR.ADI.8.5-01 Emesso 18.09.2017 Rev.02 del 14/02/2023</p>
--	---	--

che contribuiscono inevitabilmente alla riduzione della morbidità psicopatologica nei pazienti affetti da fragilità.

- **Teleassistenza:** viene offerta agli utenti nelle fasce diurne allo scopo di monitorare le loro condizioni cliniche ed i loro bisogni, nonché di offrire spazi di conversazione ed ascolto anche per quesiti riguardanti l'emergenza sanitaria legata al COVID-19; tale attività avviene tramite contatti telefonici programmati e concordati con l'utente. Inoltre grazie al servizio di teleassistenza è possibile fornire l'agenda medicinale, ovvero un concreto supporto alla somministrazione della terapia domiciliare.
- **Teleconsulto:** Il teleconsulto medico consiste nella possibilità per i medici, situati in postazioni remote, di valutare un particolare caso clinico attraverso l'analisi del maggior numero possibile di informazioni a loro disposizione e l'impiego, ove necessario, della video conferenza con altre figure professionali coinvolte nell'assistenza domiciliare, utile per sottoporre lo stesso ad eventuali commenti estemporanei ed a scambi di pareri, sulla base dello specifico know how di ciascun professionista. Attraverso la piattaforma di eLifeCare è possibile ricevere in qualsiasi momento una consulenza medica specialistica a distanza. In collegamento video direttamente a casa sua, l'assistito può ricevere una TeleVisita e/o un TeleConsulto/Teleconsulenza con Telerefertazione, da parte di uno specialista e condividerne l'esito all'interno della relativa cartella clinica online, sempre consultabile, in modo semplice e sicuro.

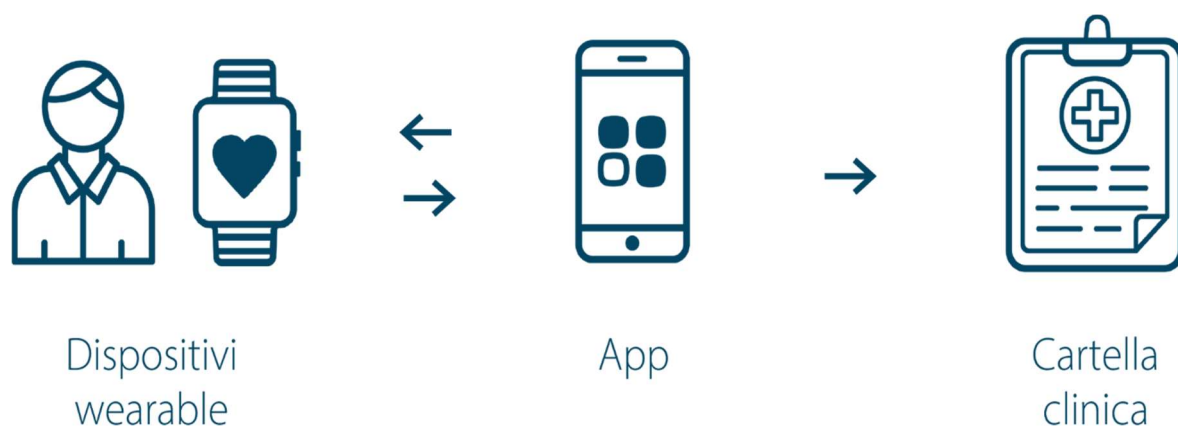


Non solo si riducono così i tempi d'attesa per le visite specialistiche e i costi di trasferimento dei pazienti, ma si garantisce anche l'accesso ad un servizio sanitario di qualità grazie alla possibilità di identificazione rapida del medico specializzato nella patologia in oggetto e coadiuvando la collaborazione tra più specialisti.

- **Telemonitoraggio:** Attraverso l'App, precedentemente installata nel device, di cui viene dotato il paziente e che integra dispositivi medici (Pulossimetro, termometro, Sfigmo), la piattaforma eLifeCare monitora costantemente i parametri dell'assistito (TeleMonitoraggio) mettendoli a disposizione in una cartella clinica online. Al variare preoccupante dei valori, il medico referente interviene immediatamente con un segnale di alert e coordinando i sanitari impegnati sul territorio. La possibilità di accedere alla

	<p>ALLEGATO N.1 PR.ADI.8.5 Gestione del processo assistenziale Cure domiciliari SERVIZI DI TELEMEDICINA</p>	<p>Codice documento: All.n.1 PR.ADI.8.5-01 Emesso 18.09.2017 Rev.02 del 14/02/2023</p>
--	--	--

cartella online del paziente e a tutta la sua documentazione clinica, garantisce la possibilità di un intervento mirato ed efficace. Il telemonitoraggio può avvenire in due diverse modalità. L'automonitoraggio dei parametri clinici, o attraverso l'utilizzo continuo di device capaci di generare un alert in caso di rilevazione di parametri patologici. Nel caso dell'automonitoraggio agli utenti reclutati viene attivato un protocollo di misurazione dei parametri vitali (saturazione ossigeno, frequenza cardiaca, pressione arteriosa, e temperatura corporea), consegnando agli stessi le apparecchiature necessarie per le rilevazioni. Grazie alle credenziali personali il paziente o il caregiver, potrà registrare i dati raccolti nella propria cartella informatizzata, nella sessione dedicata allo stesso. I dati così raccolti verranno valutati dal medico, e discusse con il paziente e/o caregiver, durante il contatto in teleassistenza, che avverrà in giorni prestabiliti e comunque in tutti i casi di variazione delle condizioni cliniche. Uno degli obiettivi principali del servizio così organizzato è quello di rendere attivo e partecipe l'utente come un membro attivo del team Assistenziale.



- Telemedicina L'infermiere domiciliare viene dotato di un kit diagnostico che rende possibile effettuare servizi diagnostici a domicilio. Il kit standard comprende all'interno di una borsa il sfigmomanometro, pulsossimetro, termometro, EGG 12 LBT, Tablet Wi-fi 3G. Sarà possibile eseguire a domicilio L'emogasanalisi (EGA) ed infine anche il dosaggio del PT per la determinazione dell' INR necessaria per la corretta gestione della terapia anticoagulante orale (TAO) e il dosaggio della troponina, al fine di garantire una più appropriata gestione del paziente cardiopatico, ma anche del dolore toracico acuto, nel paziente a domicilio. Ciò permette di ottimizzare gli accessi al PS per sospetto IMA del paziente domiciliare

La terapia anticoagulante orale (TAO) :

Costituisce un trattamento di grande e crescente importanza per la cura e la prevenzione delle malattie tromboemboliche e della patologia vascolare in genere. I pazienti sottoposti a questa terapia sono molto numerosi in Italia come in tutto il mondo e tendono ad aumentare costantemente. È noto che periodici controlli, sia di laboratorio sia clinici, sono una condizione indispensabile per ottimizzare l'efficacia terapeutica della TAO, riducendone al minimo i rischi. La sorveglianza dei pazienti in TAO è costituita da un insieme di varie attività (esami di laboratorio, prescrizione della posologia, informazione

ed educazione dei pazienti, aggiornamento scientifico, controllo e trattamento delle complicanze, ecc.), frutto di un approccio interdisciplinare. Nella pratica clinica in genere si individua un range variabile tra 2 e 3,5 di valore ottimale di *INR* a cui riferirsi. Condizione indispensabile per chiunque intenda seguire i malati in TAO è la corretta archiviazione dei dati e la conseguente possibilità di controllare la qualità del proprio operato.

Dosaggio della troponina cardiaca:


Con questo termine ci si riferisce a un gruppo di proteine coinvolte nella contrazione del cuore. Un aumento della loro concentrazione nel sangue circolante può indicare un'importante sofferenza cardiaca. In caso di danno o di sofferenza grave al cuore essa viene rilasciata nel sangue e può essere dosabile tramite un semplice esame del sangue. La troponina, quindi, potrebbe considerarsi un terzo marcatore del rischio cardiaco accanto a colesterolo e pressione del sangue (anzi, «più efficace di questi»). Oggi l'esame della troponina è già in uso se c'è incertezza su una diagnosi di infarto, con o senza modifiche di ecg. Si esegue quando compaiono disturbi (sintomi) che fanno pensare a una sofferenza cardiaca, (senso di oppressione e costrizione, dolore al braccio sinistro, aumento della frequenza cardiaca, sudorazione fredda, difficoltà di respirazione, affaticamento, nausea, capogiri, dolore al torace irradiato ad altre parti del corpo come schiena, braccia, collo e stomaco) che lasci presagire un danno. Una ricerca scozzese ha anche rivelato che tramite la misurazione delle troponine cardiache nel sangue si può controllare pure quali pazienti possono maggiormente beneficiare della cura con statine. Di fatto l'esame della troponina nel sangue oggi è utilizzato come indicatore precoce di un infarto del miocardio». «Se la persona avverte un dolore che potrebbe essere cardiaco, si procede subito con la prova della troponina.

L'emogasanalisi arteriosa (EGA arteriosa) :

Consiste nella misurazione delle quantità di ossigeno ed anidrite carbonica disciolte nel sangue arterioso, attraverso l'analisi di un campione di sangue arterioso effettuata con uno strumento elettronico denominato emogasanalizzatore , più precisamente permette di misurare pCO₂, pO₂, pH, Hct, Na⁺, K⁺, Ca⁺⁺, Cl⁻, Glu ecc...garantendo la valutazione della funzionalità polmonare misurando il pH, l'ossigeno (O₂) e l'anidride carbonica (CO₂); il monitoraggio per il trattamento delle patologie polmonari; la determinazione della presenza di uno squilibrio acido-base nel sangue, che può indicare patologie respiratorie, metaboliche o renali; la valutazione dell'efficacia dell'ossigenoterapia ed in fine la prescrizione di un eventuale piano terapeutico per O₂ terapia al domicilio.

Tutti I nostri dispositivi portatili utilizzati per esami diagnostici attraverso prelievo di sangue, lavorano con cartucce multiparametriche monouso e grazie al supporto siringa e/o capillare (presente in ogni cartuccia test) aspira automaticamente il campione, garantendo un procedimento perfettamente automatico ad operatore indipendente. La manipolazione del campione è assente e per cui l'operatore non deve “versare” manualmente il sangue, garantendo così l'eliminazione degli sprechi di materiale e soprattutto eliminando i rischi biologici da contatto.

L'esito dell'esame diagnostico eseguito viene inviato al medico specialista di riferimento che lo referta e lo firma digitalmente. Il referto viene archiviato ed è visibile oltre che allo

	<p>ALLEGATO N.1 PR.ADI.8.5 Gestione del processo assistenziale Cure domiciliari SERVIZI DI TELEMEDICINA</p>	<p>Codice documento: All.n.1 PR.ADI.8.5-01 Emesso 18.09.2017 Rev.02 del 14/02/2023</p>
--	--	--

stesso specialista, anche al medico di base dell'utente al fine di poter visionare la documentazione dei propri assistiti.

- **Teleriabilitazione:**

E'una forma di telemedicina che consente di fornire servizi di riabilitazione a distanza direttamente in casa del paziente o in un altro luogo da questi prescelto. La teleriabilitazione utilizza diversi tipi di tecnologie della telecomunicazione, tra cui video, siti web e programmi informatici per guidare il paziente nel tipo di riabilitazione richiesto. La teleriabilitazione è un metodo ad ampio spettro che permette di offrire la riabilitazione a pazienti affetti da una molteplicità di condizioni. Si utilizza più spesso per offrire riabilitazione fisica a pazienti che hanno subito ictus, lesioni del midollo spinale, traumi cranici, sclerosi multipla, per citarne solo alcune. Altre forme di teleriabilitazione, non solo fisica, includono la logopedia (terapia della parola e del linguaggio). La teleriabilitazione consente ai pazienti di avere il controllo del processo di guarigione e di gestire le proprie esigenze cliniche, ove opportuno. Ciò consente al professionista di utilizzare un approccio alla cura più personalizzato, poiché la riabilitazione viene creata appositamente per i pazienti, i loro bisogni e le loro capacità.

5. Destinatari del servizio

Possono accedere al servizio:

- Pazienti fragili affetti da patologie croniche in carico al servizio di assistenza domiciliare integrata.
- Pazienti affetti da patologie non curabili in carico al servizio di cure palliative.
- Pazienti Covid in sorveglianza sanitaria in carico alle USCA

6. Modalità di accesso


L'ammissione al servizio avviene tramite valutazione dell'ASP del medico curante o del medico palliativista e successiva richiesta alla centrale operativa, secondo il bisogno sanitario e sociale del paziente.

La centrale effettuerà un triage telefonico che consiste in un processo dinamico, volto a garantire che i pazienti ricevano il livello e la qualità di cura più appropriate alle loro necessità, in relazione alla migliore utilizzazione possibile delle risorse disponibili (o destinabili).

Il triage telefonico, svolto presso le Centrali operative da operatori dedicati al ricevimento delle chiamate consiste in un'intervista all'utente che chiede l'intervento (paziente, parente) per valutare la richiesta di attivazione della prestazione di telemedicina e conseguentemente inviare l'equipe più adeguata e la prestazione più appropriata, i tempi di esecuzione,

La responsabilità operativa, come previsto dalle vigenti normative, è affidata a personale infermieristico nell'ambito di protocolli definiti e condivisi dal medico responsabile della Centrale operativa.

Attraverso il triage si agisce su tre punti fondamentali del sistema:

	<p align="center">ALLEGATO N.1 PR.ADI.8.5 Gestione del processo assistenziale Cure domiciliari SERVIZI DI TELEMEDICINA</p>	<p>Codice documento: All.n.1 PR.ADI.8.5-01 Emesso 18.09.2017 Rev.02 del 14/02/2023</p>
---	---	--

- riduzione del rischio di ritardo nell'intervento sul paziente urgente;
- ridistribuzione delle priorità degli utenti;
- sistematizzazione delle procedure di accoglienza e di valutazione ammissibilità alle prestazioni di telemedicina.

7. Istruttoria della domanda

Ai fini della attivazione del servizio verrà compilata una specifica scheda contenente tutte le informazioni di carattere socio-sanitario necessarie per il corretto svolgimento del servizio di telecura.

L'UVM distrettuale e/O il medico di riferimento indicherà in tale scheda la durata del servizio, alla fine del quale verrà effettuata una rivalutazione per chiusura e/o proroga dello stesso.

Qualora le domande di accesso al servizio superino le disponibilità di n. 50 pazienti in linea viene attivata una lista d'attesa.

La posizione della domanda all'interno della lista d'attesa è determinata dalla data di presentazione della stessa.

L'attivazione del servizio dalla lista d'attesa è determinata, oltre che dalla data di presentazione della domanda, anche da eventuali condizioni di urgenza di natura sanitaria e/o sociale e dalle caratteristiche territoriali. Più precisamente verranno prese in considerazione, come carattere di precedenza, i territori della provincia più disagiati e meno serviti dalla rete ospedaliera. Le priorità vengono comunque esaminate e concordate con il responsabile clinico del paziente.

8. Interruzione del servizio

Il servizio può essere interrotto in caso di:

- Rinuncia dell'utente;
- Modifica delle condizioni socio-sanitarie dell'utente;
- assenza di collaborazione da parte dell'assistito e/o della famiglia


9. In conclusione

Il sistema eLifeCare mette al centro il malato, la qualità dell'assistenza e della cura, le esigenze ospedaliere e delle aziende sanitarie garantendo un protocollo di assistenza basato sulle pratiche di consulenza medica, psicologica, riabilitativa a distanza (TeleVisita e TeleConsulto), Telemonitoraggio e Telemedicina ecc... attraverso l'App e l'utilizzo della cartella online, che consente di gestire l'assistenza ordinaria e straordinaria sul territorio.

• Attraverso il servizio eLifeCare:

Il medico referente del paziente e la centrale operativa può telemonitorare costantemente il malato in condizioni di cronicità o fragilità e attivare soccorso immediato in caso di rilevamento di variazione fuori soglia dei parametri clinici

Il paziente può entrare facilmente in contatto con gli specialisti indicati per la propria patologia e richiedere, secondo esigenza e in ogni momento, visite e consulti specialistici da remoto

	<p align="center">ALLEGATO N.1 PR.ADI.8.5 Gestione del processo assistenziale Cure domiciliari SERVIZI DI TELEMEDICINA</p>	<p>Codice documento: All.n.1 PR.ADI.8.5-01 Ermesso 18.09.2017 Rev.02 del 14/02/2023</p>
---	---	---

Operatori e medici specialisti possono avere accesso in ogni momento alla cartella clinica online del paziente, modificare terapie, effettuare prescrizioni e visite, redigere referti, ecc.

Le attività del personale sanitario che opera sul territorio possono essere coordinate e monitorate attraverso la piattaforma, alla quale vengono inviate tutte le rilevazioni eseguite dagli infermieri domiciliari a casa del paziente.