

## Day Service (ALLEGATO A)

### Le caratteristiche fondamentali

Il *DAY SERVICE* nasce come un modello per attività specialistica ambulatoriale **programmabile** che comporta l'attivazione di interventi, articolati e interdisciplinari.

Vuole essere funzionale alla necessità di gestione di alcune situazioni cliniche complesse per le quali il ricovero, in regime ordinario e/o in Day Hospital, risulta inappropriato ma tali da richiedere, comunque, una presa in carico del paziente da parte del referente individuato, per un inquadramento globale e la definizione della relativa gestione assistenziale in tempi necessariamente brevi.

La novità della proposta consiste nell'ottica di impostazione organizzativa del modello; **non** è più il Cittadino che ricerca all'interno del sistema organizzativo ospedaliero le modalità per soddisfare la sua domanda di prestazioni diagnostiche e terapeutiche, adattandosi quindi al sistema già così costruito.

Le Strutture Sanitarie Ospedaliere identificano percorsi di fornitura di prestazioni finalizzate alla soluzione **non** della singola prestazione, ma alla conclusione della globalità delle prestazioni necessarie per raggiungere l'obiettivo di risposta al bisogno di salute, in tempi rapidi, razionalizzando l'uso delle risorse nei percorsi, **semplificando** al Cittadino l'accesso negli stessi percorsi.

Vuole garantire, quindi, continuità e razionalità di gestione assistenziale nei percorsi (**efficienza**) e attenzione alle specificità dei bisogni di salute individuali da recuperare e/o stabilizzare (**efficacia**).

### Obiettivi e vantaggi

- Migliorare l'appropriatezza dell'uso delle risorse  
riduzione dell'attività "inappropriata" in regime di Day Hospital per trasferimento della stessa in regime ambulatoriale, mantenendo i contesti organizzativi di riferimento per la presa in carico del Cittadino e non inducendo, quindi, ulteriori disagi nel sistema interessato.
- Migliorare la qualità del servizio reso all'utente
  - garanzia di continuità assistenziale e quindi buon grado di soddisfazione per il Cittadino;
  - riduzione dei tempi di attesa delle attività ambulatoriali e della lista di attesa per il ricovero.
- Migliorare la qualità della pratica clinica  
migliorare la qualità della pratica clinica in Azienda (Evidence Based Medicine), promuovendo la condivisione di comportamenti assistenziali controllati (percorsi individuati e condivisi da specialisti in ambiti disciplinari trasversali in Azienda) e

l'integrazione ed il confronto tra i Medici di Medicina Generale ed i Medici Specialisti Ospedalieri.

### **I percorsi in day service**

Sono stati individuati ed attivati percorsi in regime assistenziale di Day Service in considerazione della **rilevanza quali-quantitativa**, nel nostro ambito territoriale, di patologie la cui gestione assistenziale prevede la messa in rete di competenze specialistiche e l'utilizzo integrato di risorse tecnologiche, diagnostico-strumentali e laboratoristiche che sono attualmente disponibili, in massima parte, nel P.O. di Bobbio.

Per ogni percorso sono definiti:

- i criteri clinici per l'ammissione allo specifico regime assistenziale;
- il pacchetto di prestazioni ambulatoriali relative alla patologia (codificate come da nomenclatore tariffario);
- le modalità organizzative, per la realizzazione dell'attività assistenziale nelle aree di riferimento relative allo specifico percorso;
- il responsabile del percorso – Case manager – di riferimento;
- i referenti, individuati, dei punti di erogazione delle prestazioni, necessari al Case manager per la fase di pianificazione del percorso.

### **Le tipologie dell'attività in day service**

Le caratteristiche di questo modello sono state delineate in funzione di adeguata assistenza e gestione di :

- patologie a carattere di cronicità che richiedano frequenti monitoraggi per mantenere equilibri di compenso e stabilità, prevenendo episodi critici/di acuzie della stessa patologia cronica;
- situazioni cliniche non croniche, ma complesse sul piano dell'inquadramento diagnostico, in soggetti con patologie associate invalidanti e/o per i quali sia necessario escludere danni secondari importanti.

### **I livelli di responsabilità - Il medico prescrittore**

Il Medico Prescrittore è il **Medico Specialista Ospedaliero** dell'Unità Operativa di Medicina Interna del P.O. di Bobbio. Questi svolge correntemente attività ambulatoriale istituzionale di tipo internistico che costituisce la sede elettiva nella quale viene formulata l'indicazione dell'accensione di un percorso di Day Service. In una fase di avvio, questa attività specialistica ambulatoriale continuerà ad essere svolta esclusivamente nel P.O. di Bobbio, tuttavia è prevista un'estensione dell'attività stessa alla sede di Farini (in seno alla struttura Casa Protetta – Primo Soccorso ivi operante) con il preciso intento di estendere al Territorio di Val Nure l'opportunità di usufruire della facilitazione di accesso all'attività diagnostica ambulatoriale, secondo criteri di appropriatezza.

**Il Medico di Medicina Generale** - MMG – può accedervi previa richiesta di visita specialistica per parere: sono stati predisposti mezzi ed occasioni di condivisione informata delle finalità, dei criteri d'accesso e degli ambiti clinici di applicazione del Day Service, secondo una logica che privilegia il soddisfacimento dei bisogni sanitari comunemente ritenuti prevalenti nel nostro ambito territoriale (impegniamo risorse per fare ciò che serve maggiormente ai nostri assistiti).

Qualora il Medico Prescrittore ritenga che lo stato di salute del paziente in osservazione necessiti di un consulto interdisciplinare complesso e/o articolato, può attivare il DAY SERVICE.

Le modalità di segnalazione per l'accesso al Day Service prevedono:

- predisposizione di dettagliata relazione scritta e quesito diagnostico in relazione al caso clinico specifico, circostanziata da elementi di supporto;
- in alternativa, contatto telefonico diretto con il Case Manager titolare del percorso di patologia individuato, per segnalazione anche verbale dello specifico caso clinico.

Al Medico Prescrittore e/o, comunque, al Medico di Medicina Generale dell'assistito, al termine dell'iter di percorso di valutazione e/o trattamento, sarà fornita relazione conclusiva, corredata di relativa documentazione, per la continuità assistenziale di competenza. Subordinatamente alla disponibilità di opportuni strumenti informatici da parte dei MMG, si intende pervenire a modalità di trasmissione dei dati (esami di laboratorio, referti strumentali ecc.) e delle indicazioni cliniche su mezzo elettronico, al fine di favorire il flusso bidirezionale delle informazioni e di facilitare l'archiviazione dei dati clinici salienti.

### **Il referente dell'attività ambulatoriale in day service- case manager**

E' prevista la figura del Case Manager, identificando uno o più specialisti per disciplina per uno o più percorsi delineati. A questa figura spetta la funzione della gestione dell'accesso e il coordinamento delle prestazioni specialistiche per ogni patologia di percorso.

In particolare il ruolo del Case Manager prevede:

- interfaccia con il Medico Prescrittore per focalizzare ed orientare il problema diagnostico e/o terapeutico esplicitato;
- inserimento del paziente in apposita lista di prenotazione per il Day Service e definizione del grado di priorità;
- provvedere, all'accesso del Cittadino, alla prima valutazione che comporta prima visita medica (obiettività), raccolta di anamnesi (oggettivazione) e conferma o riformulazione del quesito diagnostico/terapeutico posto dal Medico Prescrittore;
- pianificazione del percorso diagnostico/terapeutico, coordinando le competenze specialistiche e i servizi di supporto previsti nell'ambito dei percorsi;

- formulazione della diagnosi e/o proposta di trattamento , in soluzione alla specifica situazione clinica proposta dal Prescrittore;
- la conclusione del Case Manager, qualora non ritenga già chiuso il caso, prevede la possibilità di ulteriori approfondimenti e/o trattamenti da condursi in regime di ricovero ospedaliero (Day Hospital – Day Surgery e/o ricovero ordinario);
- ha la responsabilità della revisione e valutazione, rispetto alla qualità del “sistema di fornitura” delle prestazioni globali, e della promozione verso il miglioramento della costruzione di percorsi clinici condivisi;
- ha la responsabilità della registrazione della attività, a garanzia di continuità assistenziale e per il monitoraggio della stessa, con le modalità previste dal presente regolamento.

### **Modalità organizzative dell'attività**

Le modalità della visita effettuata dal Medico Prescrittore sono le stesse di una normale richiesta di visita ambulatoriale non urgente (prenotazione CUP e pagamento ticket, se dovuto).

- Accettazione e presa in carico da parte del Case-Manager:
- Interfaccia con il Medico Prescrittore.
- Inserimento in lista di prenotazione.
- Prima visita.
- Raccolta dati anagrafici e sanitari con predisposizione di cartella ambulatoriale.
- Pianificazione delle prestazioni previste dal percorso, richiesta delle stesse ai servizi/consulenti tramite modulistica specificamente predisposta ed invio del paziente al CUP per il pagamento del ticket, se dovuto, in una unica soluzione di tempo.
- Raccolta dei referti (come da modalità già in essere per pazienti interni).
- Valutazione conclusiva (in itinere o a completamento del percorso) da parte del Case Manager.
- Colloquio conclusivo con il paziente.
- Redazione lettera di dimissione dal Day Service da trasmettere al Medico Prescrittore e/o al Medico di Medicina di Base (come da standard di prodotto lettera di dimissione in azienda) con allegati referti originali delle prestazioni effettuate.
- Archiviazione del cartaceo a cura del Case Manager.
- Registrazione delle prestazioni specialistiche secondo le modalità già in essere per l'attività ambulatoriale per esterni, con l'indicazione alla voce “modalità di accesso” del codice 05.