

	ISTRUZIONI OPERATIVE	
	GESTIONE CHIAMATE SERVIZIO INFERMIERISTICO	REV.02 15/12/2020

1. Introduzione

E' stato attivato il servizio di assistenza infermieristica e domiciliare curato dalla Pubblica Assistenza Gestione Servizi s.r.l. La revisione n° 2 del 26/10/2020 entrerà in vigore dal **21/12/2020**.

2. Scopo

Fornire linee guida sulla gestione delle chiamate in entrata riguardo informazioni e prenotazioni di servizi di assistenza infermieristica e domiciliare.

3. Campo di Applicazione

Questo documento è destinato ai centralinisti in servizio presso la Centrale Operativa, al personale Infermieristico e alle guardie in servizio notturno.

4. Modalità di esecuzione.

In caso di chiamate relative a richieste di servizi di **assistenza infermieristica e/o domiciliare**, è necessario seguire il flusso di lavoro determinato successivamente;

Flusso Centrale Operativa:

- Dal lunedì alla domenica dalle ore 07.00 alle ore 20.00 nel caso in cui l'operatore del centralino riceva una richiesta di servizio per l'assistenza infermieristica, l'operatore del centralino in turno dovrà inserire tutti i dati necessari sull'applicativo Tommy Infermieri, registrando la prenotazione in base alle disponibilità dell'operatore sanitario e dei servizi già in programmazione.
- Nel caso in cui il centralino venga contattato da un utente per avere informazioni sanitarie specifiche al servizio che richiede sarà necessario far ricontattare l'utente dall'infermiere dipendente.
- Dal lunedì al venerdì e i giorni prefestivi e festivi dalle ore 20.00 alle ore 07.00 nel caso in cui l'operatore del centralino riceva una richiesta di servizio per l'assistenza infermieristica, l'operatore in turno dovrà comunicare al richiedente di contattare il numero verde 800971919 per la prenotazione dello stesso il giorno successivo dalle ore 07.00, qualora invece si tratti di una prestazione da effettuarsi nell'immediato durante la notte l'operatore contatterà il Referente Operativo che darà indicazioni in merito. (la notte non è possibile mandare nessuno, tanto vale farli richiamare la mattina)
- Prenotazione al centro prelievi a cura del centralinista con email fornita dall'azienda e nel caso usare anche quella di centrale.
- Scaricare i referenti tramite app a cura dell'infermiera, che in accordo con il centralinista invierà o personalmente o da far portare da altro operatore all'utente. Possibilmente prediligere l'invio per email da parte del professionista.
- Ritiro delle provette necessarie a cura dell'infermiere.
- Ordine del materiale e ritiro per ambulatorio di Riglione a cura dell'infermiere

Pubblica Assistenza Gestione Servizi s.r.l. –società unipersonale

Capitale sociale: € 150.000 interamente versato

Sede legale: Via Bargagna, 2 -56124 Pisa

Tel e fax: 050 970048

P.IVA e C.F.: 02201690506

Sito web: www.pages.srl

Email: info@pages.srl

Pec: pec@pec.pageservizi.it

Iscrizione CCIAA

Registro Imprese: n° 02201690506

REA: n° PI-189112

Redazione	Resp. Direzione	Marco Magri	
Verifica	Ref. Operativo	Luca Giannessi	
Verifica	Resp. Qualità	Claudia Ciulli	
Approvazione	Direttore	Marco Lo Cicero	