

REGIONE DEL VENETO



AULSS 8 BERICA

UOSD DIABETOLOGIA ED ENDOCRINOLOGIA TERRITORIALE

CARTA DEI SERVIZI

Codifica	DET-Ovest-CS-010	
Preparazione	Coordinatore GdL Dott.ssa Simonetta Lombardi	f.to
Verifica	Referente Qualità Dott. Marcello Mezzasalma	f.to
Approvazione	Direttore Servizi Sociali Dott. Achille Di Falco	f.to
Rev. 25	Data 31.10.2018	
Rev. 26	Data 15.03.2023	
Riconferma	Responsabile Data 15.03.2023	

INDICE

CHI SIAMO	3
MISSION	3
ORGANIGRAMMA	5
FUNZIONIGRAMMA	6
ATTIVITA' AMBULATORIALE	8
SEDE DI ARZIGNANO	8
SEDE DI VALDAGNO	8
SEDE DI LONIGO	9
TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI EROGATE	9
MODALITA' DI ACCESSO ALL' UNITA' OPERATIVA	11
CONSULTAZIONE TELEFONICA	13
ACCESSO E PRESTAZIONI	13
ATTIVITA' DI TELEMEDICINA	14
Visite diabetologiche ed endocrinologiche in telemedicina	14
Consulenze da remoto nei reparti di degenza	15
ATTIVITA' DIDATTICA/FORMATIVA	15
GESTIONE DEI RECLAMI	16
RAPPORTO CON GLI UTENTI	16
RAPPORTO CON ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO	17
ELENCO PERSONALE DELLA UNITÀ OPERATIVA	17
REVISIONI / AGGIORNAMENTI	17

CHI SIAMO

L'UOSD Diabetologia ed Endocrinologia Territoriale afferisce al Distretto Socio Sanitario dell'Azienda Ulss n. 8 Berica, ove svolge la sua attività.

L'UOSD è sita nel Distretto Ovest dell'Azienda Ulss n. 8 Berica, ha la sua sede centrale ad Arzignano in Via Trento,4 e due sedi staccate una presso l'Ospedale "vecchio" di Valdagno ed una presso il Poliambulatorio dell'Ospedale di Lonigo

Le persone assistite sono costituite da cittadini residenti nel territorio vicentino, regionale, nazionale ed estero che si rivolgono all'Azienda Ulss n.8 Berica, in funzione delle patologie da cui sono affette.

Ogni sede dell'UOSD Diabetologia ed Endocrinologia Territoriale è strutturata in:

- postazione di Front Office per accettazione utenti che afferiscono agli ambulatori;
- postazione di Back Office, di cui si fa carico il Front Office, per prenotazioni visite specialistiche, indagini strumentali per gli utenti in carico agli ambulatori;
- ambulatori specialistici dedicati aperti mattino e pomeriggio dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14 alle ore 15.30 per le visite
- un archivio cartelle cliniche

Nella sede principale di Arzignano, Via Trento n.4 sono ubicati gli ambulatori di diagnostica di secondo livello (ecografia capo/collo, agoaspirati ecoguidati tiroidei, fotografia retinica); l'ambulatorio di psicologia clinica e di dietetica.

Inoltre nella stessa sede sono presenti gli studi/ambulatori del Direttore e del personale medico dell'UOSD.

MISSION

L'Unità Operativa Dipartimentale di Diabetologia ed Endocrinologia Territoriale assicura la diagnosi e la cura della malattia diabetica e delle sue complicanze, delle malattie metaboliche e delle malattie endocrine.

L'attività dell'Unità Operativa è orientata alla collaborazione con i Medici di Assistenza Primaria, fornendo loro un supporto specialistico e tecnico nella gestione della cronicità al fine di evitare ricoveri impropri ed alla collaborazione con i sanitari dei vari Ospedali del Distretto Ovest come centro di riferimento per consulenze endocrino- metaboliche realizzando quindi un ponte fra territorio e ospedale

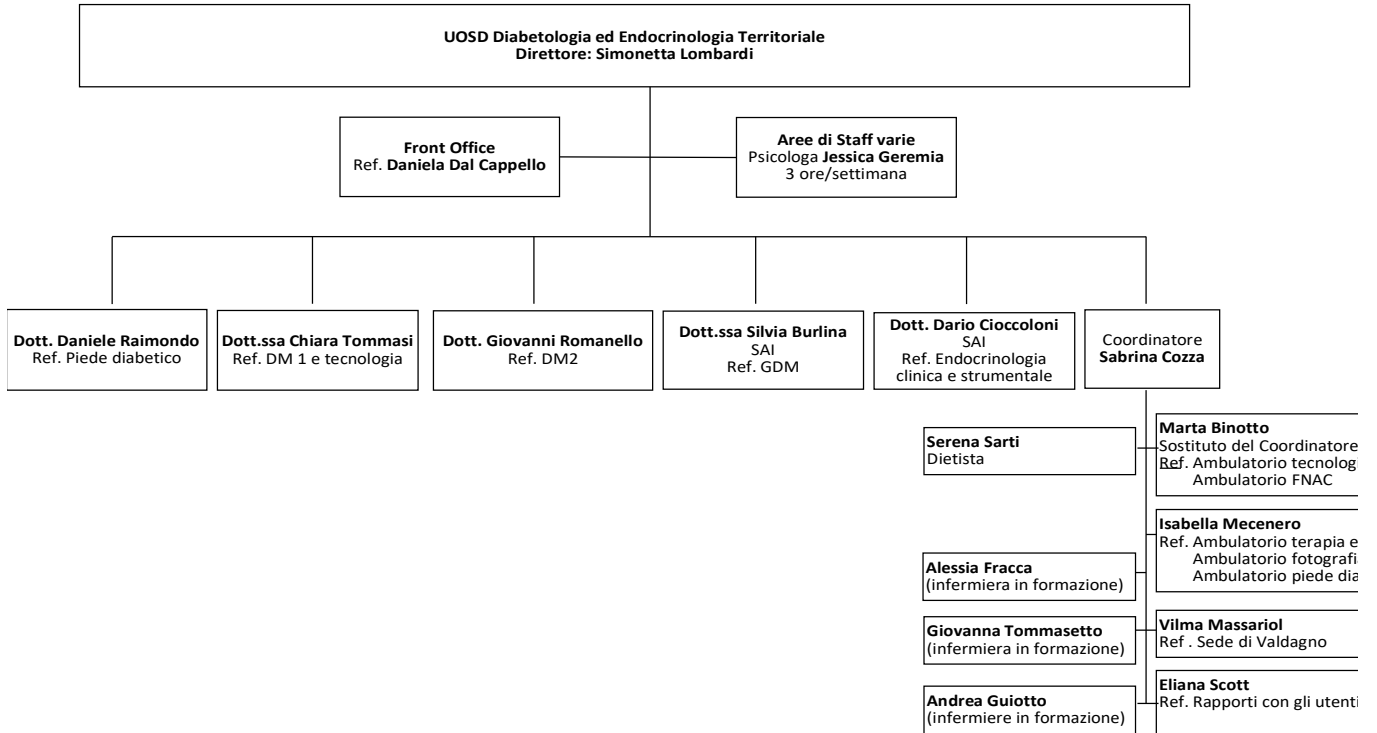
L'Unità Operativa esplica, oltre all'attività clinica, anche attività didattica rivolta ai medici che frequentano la Scuola di Specializzazione per Medici di Assistenza Primaria e agli studenti frequentanti il Master di 1° livello in "Cure Primarie e Sanità Pubblica Specialista in infermieristica di famiglia e di comunità" ed attività di informazione, educazione e prevenzione inerenti le malattie metaboliche ed endocrine per la popolazione residente nel territorio dell'Azienda Ulss n.8 Berica.

Gli **obiettivi** dell'Unità Operativa sono indirizzati a garantire la qualità tecnica delle prestazioni, la qualità organizzativa, i diritti e la soddisfazione degli utenti e degli operatori ed il buon uso delle risorse.

Al fine di creare dei percorsi diagnostico-terapeutici facilitati per gli utenti del Servizio, l'Unità Operativa collabora con le Unità Operative intra ed inter dipartimentali, nello specifico con:

- Ginecologia di Arzignano e Valdagno per la prevenzione delle complicanze materno-fetali nelle gestanti affette da diabete gestazionale (PDTA Diabete Gestazionale) e con patologia funzionale tiroidea (PDTA Gestione dell'ipo ed ipertiroidismo"
- UOC Oculistica di Montecchio Maggiore per lo screening della retinopatia diabetica mediante retinografia e per la gestione dell'oftalmopatia tiroidea
- UOC Malattie Endocrine, del Ricambio e della Nutrizione di Vicenza per gli utenti con piede diabetico che necessitano di vascolarizzazione o amputazioni minori o maggiori
- UOSD Sanità Penitenziaria per la gestione dei detenuti diabetici
- UOC Chirurgia di Valdagno, UOC ORL di Vicenza e UOC Medicina Nucleare di Vicenza per gli utenti affetti da carcinoma della tiroide
- UOC Neurologia di Arzignano per l'esecuzione di Doppler TSA per gli utenti diabetici
- UOC Cardiologia di Arzignano per lo screening della cardiopatia silente negli utenti diabetici
- Medici di Assistenza Primaria secondo quanto prevedono i PDTA condivisi: "Gestione integrata del paziente con diabete tipo 2", "Gestione dell'ipo ed ipertiroidismo" e "Gestione del nodulo tiroideo"

ORGANIGRAMMA



FUNZIONIGRAMMA

Direttore

Ha la responsabilità di gestione delle risorse umane, tecniche e finanziarie necessarie all'assolvimento delle funzioni attribuite.

Svolge attività di coordinamento e indirizzo delle varie sezioni specialistiche; tiene i collegamenti con i Medici di Assistenza Primaria e con le U.O Ospedaliere.

Valuta il corretto svolgimento delle attività in conformità ai bisogni dell'utente nell'ottica di una sempre maggiore efficacia ed appropriatezza.

Svolge riunioni calendarizzate con i referenti delle sezioni specialistiche cui partecipa la coordinatrice infermieristica.

Programma e dirige audit clinici e organizzativi per il team medico, infermieristico e personale di supporto.

Programma e dirige audit clinici con i responsabili delle Medicine di Gruppo.

Svolge attività clinica inerente la diabetologia, l'endocrinologia, con particolare riferimento ad ecografie tiroidee, paratiroidee ed agoaspirati tiroidei e paratiroidei.

Personale Medico

Svolge attività clinica in ambito diabetologico, endocrinologico. Ogni singolo medico poi, in base alle specifiche competenze acquisite, si occupa delle sezioni specialistiche come sotto elencate:

- sezione piede diabetico con interventi di prevenzione, cura ed intervento attivo
- sezione diabete gestazionale e tireopatie in gravidanza in stretta collaborazione con i ginecologi
- sezione diabete di tipo 1 in collaborazione con la psicologa
- sezione tecnologia in collaborazione con il personale infermieristico per l'addestramento all'uso del FGM
- Sezione ecografie ed agoaspirati tiroidei e paratiroidei

Inoltre i Medici svolgono attività di **tele-consulenza** diabetologica ed endocrinologica per i reparti di degenza per gli Ospedali di Arzignano, Valdagno, Montecchio Maggiore e Lonigo e di **telemedicina** per controlli in diabete gestazionale e post partum, per rinnovo piani terapeutici e per follow up delle disfunzioni tiroidee.

Coordinatore

Ha la responsabilità di:

- Assicurare relazioni costruttive con il Direttore dell'UO coordinata
- Partecipare al processo di budget
- Partecipare al processo di autorizzazione all'esercizio ed accreditamento istituzionale
- Programmare le presenze/assenze del personale del comparto per garantire sicurezza e qualità delle persone assistite e agli operatori sulla base delle attività pianificate tenendo conto del livello di competenza del singolo operatore nel rispetto degli istituti contrattuali
- Predisporre il percorso di inserimento per il neoassunto garantendo un affiancamento tutoriale per lo sviluppo di competenze specifiche
- Organizzare l'approvvigionamento di risorse materiali e tecnologiche

Dietista

Si occupa di educazione alimentare, elaborazione di diete personalizzate e specifiche per il diabete mellito ed il diabete gestazionale.

Esegue bioimpedenziometria per i soggetti diabetici obesi

Inoltre, svolge attività didattica per medici ed infermieri del territorio.

Personale infermieristico

Svolge attività di accoglienza, preparazione dell'utente alla visita specialistica e inserimento dati antropometrici ed eventuali esami ematochimici in cartella computerizzata.

Ogni infermiere inoltre in base alle competenze acquisite assiste il medico nelle varie sezioni specialistiche (piede diabetico, agoaspirati eco-guidati tiroidei, tecnologia).

Svolge educazione terapeutica strutturata in ambulatorio dedicato con l'obiettivo di rendere il paziente responsabile della propria condizione (engagement) e capace di gestire in modo autonomo la propria malattia con l'uso appropriato dei dispositivi medici e le eventuali terapie iniettive.

Gestisce l'ambulatorio di fotografia retinica.

Gestisce call center per gli utenti e MAP.

Front Office

Il personale dedicato:

- raccoglie l'impegnativa ed eroga la prestazione nel programma ONIT, stampa il promemoria per il pagamento del ticket, qualora previsto, e spiega dove effettuarlo
- verifica che la persona assistita sia registrata in cartella informatizzata e che i dati anagrafici siano corretti
- stampa e sottopone alla firma della persona assistita il modulo di consenso all'utilizzo dei propri dati personali
- raccoglie la documentazione sanitaria in possesso della persona assistita
- stampa e consegna alla persona assistita il numero di chiamata dal programma elimina code e lo invita ad accomodarsi in ambulatorio parametri

Al termine della visita, prenota la visita di controllo successiva, se richiesta, in base alla tempistica data dallo specialista e prenota eventuali esami strumentali a completamento diagnostico richiesti durante la visita su liste ONIT dedicate

Personale di supporto

Sono parte integrante dell'UO:

- una **psicologa** che segue i diabetici tipo 1 all'esordio e tipo 2 con particolare difficoltà ad accettare la malattia cronica al fine di aumentare l'adesione allo stile di vita e l'aderenza alla terapia
- **volontari** dell'Associazione Diabetici Ovest Vicentino che supportano il personale per quanto riguarda l'accoglienza degli utenti

ATTIVITA' AMBULATORIALE

L'Unità operativa è aperta all'utenza:

per l'attività di Front Office:

- ad **Arzignano** dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 13; dalle ore 13,30 alle ore 16;
- a **Valdagno** il lunedì, il giovedì e il venerdì dalle ore 8 alle ore 13 e dalle ore 13,30 alle ore 16; il mercoledì dalle ore 8 alle 13 (salvo quando l'ambulatorio è chiuso per ferie o aggiornamento del personale medico)

per l'attività ambulatoriale:

- Ad **Arzignano** dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 13; dalle ore 13,30 alle ore 16;
- a **Valdagno** il lunedì e giovedì e venerdì dalle ore 8 alle ore 13 e dalle ore 13,30 alle ore 16; il mercoledì dalle ore 8 alle 13;
- a **Lonigo** il martedì dalle ore 8 alle 13 e dalle 14 alle ore 16.

SEDE DI ARZIGNANO

ATTIVITA' DIABETOLOGICA

Ambulatorio diabetologico

Ambulatorio dedicato al diabete tipo 1 e tecnologia per il monitoraggio della glicemia

Ambulatorio per la diagnosi e la cura del piede diabetico

Ambulatorio di screening della Retinopatia diabetica / Fotografia retinica (fondo oculare)

Ambulatorio per il diabete e la patologia funzionale tiroidea nella donna in gravidanza e nel post partum

Ambulatorio terapia educativa (Attività di educazione sanitaria individuale)

Ambulatorio dietista (Attività di educazione alimentare)

Attività fuori LEA

Ambulatorio per certificato diabetologico per il conseguimento di rilascio / rinnovo patente di guida

ATTIVITA' ENDOCRINOLOGICA

Ambulatorio Endocrinologico

Ambulatorio Ecografie capo/collo

Ambulatorio agoaspirati tiroidei eco-assistiti

SEDE DI VALDAGNO

ATTIVITA' DIABETOLOGICA

Ambulatorio diabetologico

Ambulatorio per il diabete nella donna in gravidanza e controllo post partum

Ambulatorio terapia educativa (Attività di educazione sanitaria individuale)

Attività fuori LEA:

Ambulatorio per certificato diabetologico per il conseguimento di rilascio/rinnovo patente

SEDE DI LONIGO

ATTIVITA' DIABETOLOGICA

Ambulatorio diabetologico (visite di controllo)
Attività di educazione sanitaria individuale

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI EROGATE

Il reparto si distingue per la diagnosi e cura di:

- diabete mellito tipo 2 e tipo 1, diabete gestazionale, gravidanza in diabetica, piede diabetico, retinopatia diabetica, cardiopatia silente
- malattie endocrine riguardanti tiroide, paratiroidi, surreni, ipofisi, PCOS, ipogonadismo

Vengono erogate le seguenti tipologie di prestazioni specialistiche ambulatoriali:

- visita diabetologica
- visita diabetologica in telemedicina
- visita endocrinologica
- visita endocrinologica in telemedicina
- eco del capo/collo
- agoaspirato ecoguidato (tiroide, paratiroide, linfonodi)
- fotografia retinica
- medicazioni avanzate ulcere del piede diabetico
- ossimetria transcutanea
- bioimpedenziometria
- terapia educativa individuale in ambulatorio infermieristico
- terapia educativa in ambulatorio dietistico
- terapia educativa dietistico in telemedicina
- colloquio psicologico

Le prenotazioni delle **prime visite diabetologiche** vengono effettuate, con **impegnativa del Medico di Assistenza Primaria**,

- presso la nostra Unità Operativa **sede di Arzignano** dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00 e dalle ore 13,30 alle ore 15,30 o telefonicamente al n°0444/459572 dalle ore 10 alle ore 12 dal lunedì al venerdì
- presso la nostra Unità Operativa **sede di Valdagno** il lunedì, il giovedì ed il venerdì dalle ore 8,00 alle ore 13,00 e dalle ore 13,30 alle ore 15,30; il mercoledì dalle ore 8,00 alle ore 14 o telefonicamente al n°0445/423329 dalle ore 10 alle ore 12 il lunedì, il mercoledì, il giovedì ed il venerdì

oppure

- allo sportello CUP dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 16,30 o telefonicamente al n° verde 800212525 dalle ore 8,00 alle ore 16,00.

Le prenotazioni per le **prime visite endocrinologiche** vengono effettuate, con **impegnativa del Medico di Assistenza Primaria**, dal CUP (Centro Unico Prenotazione).

L'utente può presentarsi direttamente allo sportello CUP dalle ore 8,00 alle ore 16,30 oppure telefonare al n° verde 800212525 dalle ore 8,00 alle ore 16,00 dal lunedì al venerdì.

E' attiva la presa in carico dell'utente che necessita di visita diabetologica o endocrinologica di controllo o esami strumentali a completamento diagnostico quando lo specialista che ha eseguito la prima visita lo ritenga opportuno.

Nello specifico, il personale dell'UO al termine della visita specialistica prenota:

- le **visite diabetologiche o endocrinologiche di controllo**
- l'**ecografia capo/collo** con ecocolor doppler e l'**agoaspirato ecoguidato di tiroide** e/o linfonodi o paratiroide
- l'**ecografia capo/collo di follow up** degli utenti con patologia nodulare tiroidea già sottoposti ad esame citologico presso la nostra UO
- **Eco doppler TSA** in ambulatori dedicati agli utenti diabetici dell'UOC Neurologia di Arzignano
- **Visita cardiologica con ECG ed Ecocardiografia** in ambulatori dedicati agli utenti diabetici dell'UOC Cardiologia di Arzignano
- **Visita oculistica per oftalmopatia tiroidea** in ambulatori dedicati dell'UOC Oculistica di Montecchio Maggiore

Le prestazioni Fuori LEA ((certificato diabetologico per il conseguimento del rilascio/rinnovo patente) vengono prenotate al CUP o telefonando al numero verde 800212525

MODALITA' DI ACCESSO ALL' UNITA' OPERATIVA

Nel rispetto di quanto previsto DRGV 320/2013, le modalità di accesso alla nostra Unità Operativa, condivise con i MAP dell'Ulss 8, prevedono un accesso con priorità per le prime visite secondo quanto segue:

PRIMA VISITA DIABETOLOGICA	
U – URGENTE entro 24 ore con accesso diretto al Pronto Soccorso	L'utente deve essere inviato al Pronto Soccorso in caso di: <ul style="list-style-type: none"> • ipoglicemia grave senza pronta risoluzione della compromissione del sensorio dopo trattamento • iperosmolarità non chetotica (compromissione dello stato di coscienza fino al coma, iperglicemia > 400 mg/dl) • chetoacidosi [sintomi (vomito, disidratazione, respirazione ansimante profonda, stato confusionale, dolor addominali) + glicemia >250 mg/dl, chetonuria] • complicanze acute dell'apparato cardiovascolare • stato tossiinfettivo per gangrena diabetica • ischemia critica degli arti inferiori (Da inviare direttamente in PS a Vicenza)
U – URGENTE entro 24 ore con accesso diretto all'Unità Operativa	<ul style="list-style-type: none"> • Diabete all'esordio scompensato (HbA1c sup. a 86 mmol/mol) e sintomatico (poliuria, polidipsia, calo ponderale) • Piede diabetico: ulcera, flemmone
B –BREVE Entro 10 gg	Diabetico di nuovo riscontro con HbA1c sup. a 86 mmol/mol (> 10%) non sintomatico
D – DIFFERITA Entro 30 gg	<ul style="list-style-type: none"> • Diabetico di nuovo riscontro con HbA1c tra 75 e 86 mmol/mol (tra 9 e 10%) • Diabetico di nuovo riscontro, con HbA1c inf. A 75 mmol/mol (9%) se con scompenso cardiaco o nefropatia già in trattamento per l'ambito di competenza
P – PROGRAMMATA Entro 90 gg	Paziente diabetico di nuovo riscontro HbA1c inf. 75 mmol/mol (9%)
Prenotazione a cura del personale del Servizio UOSD Diabetologia ed Endocrinologia su liste CUP dedicate	Paziente in gravidanza con diabete gestazionale o gravidanza in diabetica

<p>NESSUNA PRIORITÀ' Presente PDTA Aziendale in merito alla gestione integrata con i MAP dell'utente con diabete tipo 2</p>	<p>Visite di controllo</p>
<p>Il MAP deve contattare il diabetologo telefonicamente su numero a lui dedicato dalle ore 8 alle ore 16 dal lunedì al venerdì</p>	<p>Utenti diabetici noti al Servizio ma scompensati (HbA1c > 69 mmol/mol ovvero > 8.5%) o in caso di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • terapia steroidea, • programmazione interventi chirurgici, • post - IMA, ICTUS • severe ipoglicemie ripetute • indipendentemente dal valore di HbA1c, se paziente con scompenso cardiaco o nefropatia già in trattamento per l'ambito di competenza
<p>NESSUNA PRIORITA' Prestazione Fuori LEA</p>	<p>Certificato diabetologico per rinnovo patente</p>

<p>PRIMA VISITA ENDOCRINOLOGICA</p>	
<p>B - BREVE Entro 10 gg</p>	<p>Ipertiroidismo grave - Tireotossicosi (TSH inibito e fT4, fT3 elevati)</p> <ul style="list-style-type: none"> • da sospetto M. di Basedow • da trattamento con Amiodarone , litio , IFN <p>Sospetta Tiroidite subacuta o post partum</p> <p>Ipotiroidismo grave (TSH > 20 mU/L)</p> <p>Gravida nel primo trimestre se TSH > 2.5 mU/L e AcTPO positivi</p> <p>Patologia nodulare con almeno una caratteristica di alto sospetto (TIRADS 5):</p> <ul style="list-style-type: none"> • marcatamente ipoecogeno e solido • forma e margini irregolari • microcalcificazioni <p>Sospetta patologia surrenalica (masse, ipertensione refrattaria, Addison o Cushing)</p> <p>Sospetta patologia paratiroidea (ipo o ipercalcemia)</p>
<p>D - DIFFERITA Entro 30 gg</p>	<p>Ipotiroidismo con TSH tra 10 e 20 mU/L</p> <p>Ipertiroidismo lieve (TSH inibito, fT4, fT3 normali)</p>

	Patologia nodulare tiroidea con almeno due criteri ecografici sospetti (noduli solidi con: ipoecogenicità, irregolarità dei margini, micro-calcificazioni, segnale vascolare intranodulare) Ovoidale, mediamente ipoecogeno, non segni di alto sospetto (TIRADS 4) Sospetta PCOS (amenorrea, irsutismo) Sospetta acromegalia
P - PROGRAMMATA Entro 90 gg	Ipotiroidismo con TSH tra 4,2 e 10 mU/L anche se generalmente non è indicata la valutazione endocrinologica Patologia nodulare tiroidea con caratteri ecografici non sospetti (TIRADS 3) Obesità con sospetta causa endocrina
Nessuna priorità	visite di controllo (attiva la presa in carico da parte dell'UO per gli utenti che necessitano di controlli clinici e di ecografia capo/collo)

CONSULTAZIONE TELEFONICA

Per informazioni, il personale del Servizio può essere contattato telefonicamente dal lunedì al venerdì al seguente numero:

- Arzignano 0444/ 459572 dalle ore 10,00 alle ore 12,00
- Valdagno 0445/ 423329 dalle ore 10,00 alle ore 12,00 (lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì)

ACCESSO E PRESTAZIONI

L'utente in appuntamento si presentano al **front office** dove viene accolto dal personale amministrativo che ne verifica l'anagrafica in cartella informatizzata, fotocopie eventuali referti di esami strumentali, fornisce esaustive delucidazioni per la firma del modulo di consenso alla privacy e l'adesione informata per l'erogazione di prestazione a distanza (telemedicina), consegna la stampa del numero di chiamata dal programma elimina code. Viene quindi invitato ad accedere nell'ambulatorio parametri.

L'infermiere dedicato all'**ambulatorio parametri**, rileva l'altezza, il peso, la circonferenza addominale, la pressione arteriosa ed inserisce i dati nella cartella informatizzata. Se l'utente è in autocontrollo glicemico, esegue lo scarico dati del glucometro in cartella informatizzata, invita quindi l'utente ad accomodarsi in sala d'attesa dove attenderà la chiamata da parte dello specialista attraverso il terminale di chiamata.

L'utente viene quindi sottoposto a visita specialistica con impostazione terapeutica e screening delle complicanze in caso di visita diabetologica o ecografia del capo/collo in caso di visita endocrinologica per patologia tiroidea.

In caso di visita diabetologica, l'utente viene successivamente sottoposto a seduta individuale di educazione terapeutica in ambulatorio dedicato, sulla corretta alimentazione (**ambulatorio dietista**), sulla somministrazione dell'insulina (se prescritta), sull'autocontrollo glicemico domiciliare e corretto uso del glucometro (se prescritto) e sull'igiene del piede (**ambulatorio educazione infermieristica**).

I **controlli successivi** vengono stabiliti dallo specialista secondo protocolli condivisi con i Medici di Assistenza Primaria.

Vengono programmati: un controllo del fondo oculare biennale o annuale, un elettrocardiogramma annuale, una elettromiografia (se sintomi o segni patologici), un ecodoppler arterioso dei TSA e degli arti inferiori (se sintomi o segni patologici).

Inoltre fra le varie attività svolte dall'Unità Operativa vi è l'ambulatorio dello scompenso diabetico a cui accedono i soggetti pluri-patologici in precarie condizioni metaboliche (**previo contatto telefonico da parte del Medico di Assistenza Primaria**), al fine di evitare ricoveri ospedalieri non appropriati.

L'**attività endocrinologica**, oltre alla visita specialistica endocrinologica, prevede nella sua parte diagnostica l'esecuzione di ecografia capo/collo con ecocolor Doppler integrativo e, a giudizio dello specialista, l'agoaspirato ecoguidato.

ATTIVITA' DI TELEMEDICINA

Visite diabetologiche ed endocrinologiche in telemedicina

Nel 2021 è iniziata l'attività di telemedicina dedicata:

- al follow up delle gestanti affette da GDM sia durante la gravidanza che nel post partum
- al follow up degli utenti con diabete tipo 2 in autocontrollo glicemico domiciliare che hanno difficoltà negli spostamenti
- al follow up degli utenti con diabete di tipo 2 residenti nelle RSA e/o Ospedale di Comunità
- al follow up degli utenti con diabete di tipo 1 in monitoraggio glicemico con sensore (FGM) come rinforzo assistenziale tra una visita in presenza e la successiva
- al follow up per gli utenti affetti da ipertiroidismo che richiedono un monitoraggio ravvicinato degli esami ematochimici e aggiustamenti posologici della terapia tireostatica e delle gestanti affette da ipotiroidismo

L'utente invia la documentazione richiesta dallo specialista alla mail diabetologia.territoriale@aulss8.veneto.it

La visita richiesta in questa modalità segue le indicazioni aziendali del 17.02.2021 "Indicazioni aziendali per le prestazioni a distanza".

Consulenze da remoto nei reparti di degenza

Successivamente all'emergenza COVID 19, abbiamo continuato a garantire le consulenze in modalità da remoto nei reparti di degenza degli OC di Valdagno - Arzignano -Montecchio Maggiore-Lonigo, secondo una procedura condivisa con la Direzione di PO ed inviato a tutte le UO di degenza dei 4 Presidi Ospedalieri.

La procedura prevede che la richiesta di consulenza venga inviata per email a diabetologia.territoriale@aulss8.veneto.it corredata da:

- notizie cliniche,
- grafica che riporti la terapia in atto,
- foglio con la registrazione delle glicemie capillari,
- eventuali esami strumentali (es. ecografia tiroidea)

Mentre gli esami ematochimici vengono da noi visualizzati nel Dossier Sanitario elettronico Aulss 8 Berica.

Il referto di consulenza viene successivamente inviato per email, all'Unità Operativa richiedente, dal personale infermieristico dell'UO.

Alla dimissione dell'utente dal Reparto di degenza, se necessario, su richiesta del medico di Reparto inviata per mail, viene fissato l'appuntamento per la terapia educativa strutturata infermieristica e dietologica e rivalutazione diabetologica presso la nostra UO.

ATTIVITA' DIDATTICA/FORMATIVA

La UO organizza a fini formativi e conoscitivi una serie di incontri, tra cui:

- riunioni calendarizzate con il personale dell'U.O per informazioni su normative e problematiche gestionali varie
- tre riunioni all'anno per il personale dell'U.O riguardante gli obiettivi di budget: presentazione, verifica in itinere e verifica finale del raggiungimento degli stessi
- incontri multidisciplinari intra Aziendali su linee guida ed aggiornamento dei PDTA riguardanti le varie patologie endocrino metaboliche
- riunioni di presentazione ai MAP dell'Aulss 8 dei PDTA aggiornati (Diabete, Diabete Gestazionale, Ipo ed ipertiroidismo, Nodulo tiroideo)
- video educativi multilingue per gli utenti diabetici (<https://www.youtube.com/playlist?list=PLDSfHI8tPSKZg4XXPzBSkqhZgr0znTKhv>): attualmente sono stati realizzati video riguardanti:
 - L'autocontrollo glicemico
 - La corretta somministrazione dell'insulina
 - Ipoglicemia: istruzioni per l'uso

<https://www.youtube.com/watch?v=6DVlvh7O8ss&t=16s> L'autocontrollo glicemico

<https://www.youtube.com/watch?v=Gc3fOvByHbs> La corretta somministrazione dell'insulina

<https://www.youtube.com/watch?v=LwNG-Bzg9Pk> Ipoglicemia: istruzioni per l'uso

- attività formativa come relatori a Congressi Nazionali e Regionali
- attività formativa e di prevenzione del diabete per la popolazione in collaborazione con l'Associazione Diabetici dell'Ovest Vicentino

GESTIONE DEI RECLAMI

Per eventuali reclami, segnalazioni o proposte, contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP):

Sportello telefonico dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 ed il lunedì e il mercoledì dalle 14.00 alle 16.00

Colloqui su appuntamento il mercoledì pomeriggio dalle 15.00 alle 16.30

Telefono: 0444 75-3535 dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00

Fax: 0444 931178

SEDI URP

- Contrà San Bortolo 85 - 36100 Vicenza
Area S (di fronte all'ingresso vecchio dell'ospedale) - Secondo Piano
- Via Capo di Sopra 1 - 36025 Noventa Vicentina
Area degli uffici amministrativi – Pianoterra
- Via dei Mille 2 bis - 36071 Arzignano

Le segnalazioni possono essere presentate all'URP utilizzando il modulo prestampato reperibile nel sito internet dell'Azienda (www.aulss8.it) con le seguenti modalità:

- tramite **posta** ordinaria all'indirizzo:

Protocollo generale - sede di Vicenza
viale Rodolfi, 37 - 36100 Vicenza
Palazzina Uffici - 2° Piano

- tramite **mail** con **allegata copia scansionata del modulo originale firmato**. Le segnalazioni inviate via mail senza la riproduzione della firma originale non potranno essere accolte all'indirizzo

protocollo@aulss8.veneto.it

La risposta, a firma del Direttore Generale o chi da esso delegato, sarà comunicata all'utente entro il termine massimo di 90 giorni dalla data di ricezione della segnalazione stessa.

RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il rapporto tra sanitario ed utente si basa sul principio del rispetto della razza, sesso, lingua, religione e idee politiche.

RAPPORTO CON ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

Il presente documento è stato condiviso con l'Associazione Diabetici Ovest Vicentino
<https://www.csv-vicenza.org/web/banca-dati-odv/vi0383-diabetici-ulss-n-5/>
<https://www.facebook.com/people/Associazione-Diabetici-Ovest-Vicentino/100081762423905/>

ELENCO PERSONALE DELLA UNITÀ OPERATIVA

Nome	Cognome	Qualifica
Simonetta	Lombardi	Direttore
Daniele	Raimondo	Dirigente medico
Chiara	Tommasi	Dirigente medico
Giovanni	Romanello	Dirigente medico
Silvia	Burlina	Dirigente medico SAI
Dario	Cioccoloni	Dirigente medico SAI
Jessica	Geremia	Psicologa 3 ore/settimana
Sabrina	Cozza	Coordinatore
Marta	Binotto	Infermiere
Isabella	Mecenero	Infermiere
Eliana	Scott	Infermiere
Vilma	Massariol	Infermerie
Alessia	Fracca	Infermiere
Giovanna	Tomasetto	Infermiere
Andrea	Guiotto	Infermiere
Serena	Sarti	Dietista
Daniela	Dal Cappello	Amministrativo

REVISIONI / AGGIORNAMENTI

Verrà revisionato/aggiornato con cadenza annuale