

PERSONALE INFERMIERISTICO

Nelle strutture sanitarie Inail opera il personale infermieristico, collocato nell'Area C secondo il vigente Contratto Collettivo Integrativo di Ente.

Detto personale, in virtù delle competenze derivanti dallo specifico Profilo professionale (DM 739/94), dall'Ordinamento didattico e dal nuovo Codice deontologico (del 2009), partecipa all'espletamento delle funzioni sanitarie ed al raggiungimento degli obiettivi prefissati dall'Ente.

Di seguito, considerando gli specifici ambiti di competenza, l'attuale operatività e quella derivante dalla riorganizzazione prevista nel Nuovo Modello Sanitario, vengono analizzate e declinate le diverse funzioni¹ del personale infermieristico all'interno delle macroaree di attività:

Front-office

L'attività di front-office si esplica prevalentemente attraverso lo Sportello Infermieristico, area predisposta all'accettazione dell'infortunato, tecnopatico e/o loro familiari.

Tale area, che si trova presso le Unità socio-sanitarie territoriali e i CDPR, comporta l'espletamento di funzioni infermieristiche quali: a) Individuazione dei bisogni degli infortunati e tecnopatici; b) Informazione sul percorso clinico-diagnostico o medico legale; c) Informazione sui servizi socio-sanitari offerti dall'Ente con particolare riferimento alla tutela assicurativa; d) Informazione sulla normativa vigente in tema di infortunio e/o MP; e) Informazione sull'iter amministrativo.

L'accettazione infermieristica rappresenta uno dei fattori di qualità nel momento di "presa in carico" dell'infortunato; è determinante per la complessità del rapporto

¹ Funzioni di carattere organizzativo, gestionale, assistenziale, relazionale, didattico/educativo, di prevenzione, anche in relazione alla posizione organizzativa ricoperta ed al livello della tecnostuttura in cui opera.

relazionale ed empatico che l'infermiere instaura con l'infortunato e ha una notevole importanza dal punto di vista assistenziale. Quest'area rappresenta, dunque, il punto di riferimento per l'organizzazione e gestione dei processi informativi e di comunicazione tra la struttura sanitaria e l'utenza, nonché con il personale delle altre aree amministrative e tecniche.

Nello specifico, il personale infermieristico attraverso il processo dell'Accoglienza si fa carico dell'utente e dunque:

- **fornisce** informazioni e orientamento sulle prestazioni economiche e socio-sanitarie, sulla trattazione dei casi individuali, su disposizioni normative/operative, anche avvalendosi di sistemi, quali servizio telefonico o e mail;
- **somministra** eventuale modulistica necessaria per l'erogazione delle prestazioni, supportando l'assicurato nella compilazione (es. disability uditiva Giordano, Tinnitus Handicap Inventory, MMPI, malattie professionali, ecc.);
- **raccoglie e registra** dati (inerenti le funzioni di tipo fisico, psichico e sociale²), anche avvalendosi di strumenti operativi informatici, che permettono di acquisire conoscenza sulle problematiche assistenziali utili sia ai fini dell'elaborazione da parte dell'équipe multidisciplinare di un progetto terapeutico-riabilitativo, sia all'individuazione dei necessari interventi infermieristici, finalizzati alla educazione, informazione, addestramento della persona e/o caregiver per lo sviluppo di abilità cognitive, emozionali e/o manuali finalizzate alla riduzione della dipendenza e/o sviluppo delle proprie funzioni;
- **acquisisce, controlla e verifica** la documentazione sanitaria, richiedendo contestualmente (anche in base a protocolli e/o indicazioni del DM) ulteriore documentazione sanitaria utile ai fini della trattazione e valutazione del caso;
- **ricerca ed importa**, avvalendosi della specifica procedura informatica, i postumi e i precedenti eventi della persona;
- **effettua prenotazioni** per le prestazioni ambulatoriali (diagnostica e cura) e, ove necessario, informa ed educa sulla preparazione a esami/indagini strumentali;

² Il Nursing in INAIL è di tipo olistico, cioè considera il lavoratore come un essere biopsicosociale.

- **costituisce** il raccordo tra area medica, amministrativa e centri fornitori/erogatori per la fornitura di protesi, presidi e ausili sanitari e/o per il rilascio di esenzioni ed autorizzazioni necessarie (es. mod 127-I da parte del settore amministrativo);
- **gestisce le prenotazioni e/o indirizza** l'utente Inail presso i CDPR, Centri di Riabilitazione Inail, Strutture convenzionate INAIL, Strutture ospedaliere, Punto Cliente;

Back-office

L'attività di back-office si sviluppa prevalentemente, ma non solo, con attività correlate alla funzione medico legale. Il personale infermieristico:

- **monitora**, per quanto di competenza, le liste di evidenza in Carcli, **evidenzia** eventuali criticità e **attua** programmi, concordati con il DM, volti alla risoluzione delle stesse;
- **gestisce** le liste di evidenza di propria competenza, nonché la documentazione acquisita tramite protocollo informatico;
- **collabora** con il personale medico alla trattazione degli incarichi (base/ricaduta, revisione, opposizione, contenzioso, accertamento capacità residue, cure termali, ecc.);
- **inserisce e elabora** specifici dati nella procedura Carcli;
- **gestisce** l'agenda/appuntamenti e provvede alla programmazione delle visite con relativo invito;
- **richiede** la documentazione, utile alla trattazione del caso, reperibile presso l'assicurato;
- **mantiene una rete relazionale** con i clienti interni (processo lavoratori, strumentale, socio-educativo, servizio radiologico, gabinetti di FKT, CDPR) ed esterni (ditte di assistenza, fornitori, ditte ortopediche e protesiche, patronati e medici privati, strutture convenzionate, medici di base), nonché una rete

relazionale e di collaborazione con il funzionario socio-educativo, con familiari di infortunati vittime di infortuni gravi (prognosi riservata, tetraplegici,...) e, in caso di ricovero, anche con i servizi ospedalieri e/o di riabilitazione;

- **partecipa** alla raccolta dati a fini statistici e di monitoraggio;
- **gestisce** le richieste di visite specialistiche e/o accertamenti diagnostici nell'ambito dell'attività della sorveglianza sanitaria.

Assistenza

L'assistenza infermieristica viene erogata all'interno dei servizi di: "cure ambulatoriali", "accertamento diagnostico/visite specialistiche", "assistenza nei centri protesici e riabilitativi" ed "accertamento medico legale". Il personale infermieristico:

- **assiste** l'assicurato e collabora con il personale medico in corso di visita;
- **effettua** direttamente e/o coadiuva i medici specialisti durante l'esecuzione di indagini diagnostiche e strumentali (ECG, PFR, EGA, pach test, ecc.);
- **gestisce** l'attività infermieristica presso gli ambulatori, dove garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico-terapeutiche (es. cura delle ferite, terapia farmacologica, bendaggi, fasciature, ecc.) ed **effettua** sia interventi di educazione sanitaria ed addestramento mirati all'assicurato (self care³) e ai suoi familiari (caregiver) sia servizio di counseling⁴;
- **gestisce, verifica e monitora** la corretta utilizzazione e conservazione delle apparecchiature, nonché l'approvvigionamento di farmaci e materiale sanitario avvalendosi dell'ausilio di specifica modulistica cartacea e/o informatica;

³ Es. autogestione di materiali e presidi o automedicazione.

⁴L'obiettivo del **counseling infermieristico** in Inail è quello di creare **un'alleanza terapeutica** con l'infortunato/tecnopatico e suoi familiari che, proseguendo oltre la fase acuta, crea un percorso durante il quale l'agire infermieristico, anche attraverso il lavoro di équipe, è finalizzato a potenziare e valorizzare le capacità residue dell'invalido per assicurare la migliore qualità di vita familiare e sociale.

- **gestisce e monitora i controlli** del processo di sterilizzazione e smaltimento dei rifiuti speciali, avvalendosi dell'ausilio di specifica modulistica cartacea e/o informatica;
- **gestisce e monitora i controlli** del carrello delle medicazioni, del carrello delle urgenze e del DAE, avvalendosi di specifica modulistica cartacea e/o informatica;
- **effettua interventi domiciliari**, nell'ambito di progetti terapeutici-riabilitativi individualizzati o in "casi particolarmente gravi" per i quali è necessaria una presa in carico infermieristica al fine di far emergere e risolvere eventuali criticità di carattere assistenziale;
- **partecipa**, per quanto di competenza, all'équipe multidisciplinare.

Didattica, Formazione ed Aggiornamento professionale

Il personale infermieristico collabora alla formazione del personale ai fini dell'acquisizione dei crediti formativi. Nel dettaglio:

- **partecipa** all'individuazione dei bisogni formativi ed all'elaborazione del piano formativo annuale per il personale infermieristico;
- **ricerca, analizza e segnala corsi** di aggiornamento professionale attinenti a compiti istituzionali o comunque significativi per gli infermieri dell'Istituto, ai fini dell'acquisizione dei crediti ECM;
- **progetta e realizza corsi ECM** organizzati dall'Istituto a livello regionale e/o nazionale, anche svolgendo **attività di docenza**;
- **partecipa**, per la parte di propria competenza, **alla formazione** del personale neo-assunto con lo stesso profilo professionale;
- **tutorship**, con gli studenti universitari dei corsi di laurea in infermieristica durante il periodo di tirocinio presso le strutture sanitarie INAIL.

Inoltre, il personale infermieristico svolge una serie di attività che sono trasversali ai processi di cura, di riabilitazione e di erogazione delle prestazioni assicurative proprie dell'Ente, in quanto:

- **collabora con altri professionisti** (es. medico competente, servizio prevenzione) all'individuazione, sviluppo ed applicazione di progetti formativi/informativi nel campo della prevenzione destinati all'esterno (operatori sanitari non INAIL, categorie specifiche di lavoratori, studenti, ecc.) ed all'interno (operatori addetti a VDT, operatori soggetti al rischio biologico, pronto soccorso nei luoghi di lavoro – BLS/BLSD, formatori BLSD, ecc.);
- **partecipa** attivamente alla raccolta dati, all'analisi qualitativa e quantitativa ed allo studio dei vari fenomeni infortunistici e tecnopatici (anche elaborando questionari, interviste, ecc.);
- **partecipa** alla raccolta dati sulla qualità percepita del servizio ed **effettua** attività di **monitoraggio** e **verifica** delle prestazioni di competenza erogate, al fine di migliorare la qualità professionale;
- **promuove e partecipa** all'elaborazione/miglioramento della cartella infermieristica integrata ed informatizzata;.

Le suddette macroaree compongono il processo infermieristico che, articolato sui livelli della tecnostruttura regionale e centrale, è gestito da un referente infermieristico - con posizione organizzativa di I livello, ove possibile coadiuvato da un altro operatore sanitario con posizione organizzativa di II livello - a cui è affidato il "governo" dell'intero processo produttivo e le cui principali responsabilità sono:

- a) collaborare all'individuazione e alla realizzazione degli obiettivi della struttura di appartenenza;
- b) gestire e coordinare le risorse umane e strumentali affidate all'intero processo, anche attraverso attività di guida, sviluppo e coinvolgimento degli infermieri su finalità e percorsi specifici;

- c) diffondere le informazioni in un'ottica d'integrazione interfunzionale, necessaria al funzionamento del proprio processo di lavoro e allo sviluppo di un efficace sistema di relazioni interne ed esterne;
- d) rappresentare il personale infermieristico nei rapporti con i vertici della struttura di appartenenza; collaborare con il D.M. II livello nel promuovere lo sviluppo ed il miglioramento organizzativo del servizio al fine di perseguire migliori risultati e/o superare criticità;
- e) coinvolgere e collaborare con l'intera équipe infermieristica all'elaborazione di strumenti operativi, quali protocolli e procedure, anche in funzione degli adeguamenti normativi e/o nuove evidenze scientifiche (Evidence Basic Nursing);
- f) promuovere la formazione del personale infermieristico ai fini dell'acquisizione dei crediti formativi ed al miglioramento delle prestazioni della funzione infermieristica.

Inoltre, nell'ambito della funzione infermieristica, fermo restando il mantenimento delle funzioni "base" proprie del profilo, è previsto il sub-processo infermieristico, collocato presso le sedi di tipo dirigenziale, affidato ad un infermiere con posizione organizzativa di II livello.

La Funzione Infermieristica nel contesto del Nuovo Modello Sanitario si articola a tutti i livelli della tecnostruttura come di seguito riportato:

Sovrintendenza Sanitaria Centrale

Servizio infermieristico ⁵	Principali attività
	<p>Indirizzo, coordinamento e monitoraggio delle attività attinenti alla funzione infermieristica.</p> <p>Ricerca scientifica. Procedure informatizzate per la funzione infermieristica.</p> <p>Formazione ed aggiornamento professionale.</p> <p>Promozione e sviluppo di strumenti organizzativi ed assistenziali sulla base di evidenze scientifiche.</p> <p>Raccordo con i processi infermieristici regionali per favorire sia la progettazione e la realizzazione di interventi educativi, informativi ed assistenziali sia la stima del fabbisogno infermieristico, in relazione alla complessità e al carico di lavoro volto a garantire il buon andamento degli ambulatori territoriali e delle attività ad esse correlate.</p> <p>Collabora, per gli specifici ambiti di competenza, alla elaborazione del Piano sanitario dell'Ente.</p>

⁵ Per l'espletamento delle sue funzioni si interfaccia e si avvale, anche attraverso l'utilizzo di metodologie in remoto, della collaborazione dei processi infermieristici regionali e/o territoriali

Sovrintendenza Sanitaria Regionale

<p>Processo</p> <hr/> <p>Infermieristico</p>	<p>Rappresenta l'anello di congiunzione tra sede centrale e sedi locali. Collabora, per la parte di competenza, con la Sovrintendenza Sanitaria Regionale nella programmazione e realizzazione delle funzioni sanitarie espletate a livello regionale. Favorisce l'orientamento delle attività infermieristiche territoriali al fine di migliorare ed omogeneizzare l'agire infermieristico, anche attraverso la:</p> <ul style="list-style-type: none"> -partecipazione diretta all'individuazione ed alla realizzazione degli obiettivi della struttura regionale; -attività connesse alla formazione e aggiornamento professionale per gli infermieri del territorio regionale; -organizzazione e coordinamento delle rispettive risorse umane e strumentali assegnate ai CDPR di riferimento, ove previsti; -elaborazione di indirizzi operativi sulla base dei criteri suggeriti dal servizio infermieristico; -proposta e messa in atto di soluzione per la gestione di criticità/disfunzioni infermieristiche, anche attraverso l'elaborazione di metodologie di supporto virtuali e non; -collaborazione con l'ufficio attività strumentali regionale nella tenuta dei rapporti con ditte fornitrice e di assistenza del materiale e strumentario sanitario; -collaborazione con il personale medico nella trattazione dei casi soggetti alla circolare 32/95 e cambio profilo; -monitoraggio ed indirizzo delle attività infermieristiche connesse alla presa in carico ed ai progetti di informazione/prevenzione su territorio; -partecipazione, ove necessario, all'equipe di II livello; -partecipazione alla gestione del rischio clinico e sicurezza del paziente.
---	---

Unità Socio Sanitaria di tipo A

<p>Sub-processo⁶</p> <hr style="width: 100px; margin-left: 0;"/> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <p>Infermieristico</p> </div>	<p>Il sub-processo Infermieristico esercita la funzione sanitaria attraverso l'erogazione di servizi e prestazioni ai lavoratori che subiscono un infortunio o contraggano una malattia a causa dell'attività lavorativa. Sono incluse nel sub-processo le attività di "contatto" con l'assicurato e/o suo familiare - "front office" – e le attività connesse alla funzione sanitaria che trova interesse nella medicina legale e del lavoro, nella cura, nella riabilitazione – protesizzazione e reinserimento sociale e lavorativo, nella prevenzione e nella formazione. Rappresenta l'anello di congiunzione con la componente amministrativa e socio-educativa e mantiene una rete relazionale e di collaborazione con i riferimenti regionali e territoriali. Partecipa, per quanto di competenza, all'equipe di I livello.</p> <p style="text-align: center;">Principali Attività</p> <ul style="list-style-type: none"> -Attività relative alla presa in carico infermieristica; -Attività correlate alla gestione/organizzazione e collaborazione nei servizi di medicina legale e degli ambulatori specialistici; -Gestione/organizzazione e collaborazione nei servizi "prime cure"; -Rapporti con Patronati e medici privati; -Attività di informazione; -Partecipazione a monitoraggi e statistiche di interesse per la funzione sanitaria; -Attività connesse all'educazione sanitaria ed alla tutela della salute nei luoghi di lavoro; -Partecipazione alle iniziative di aggiornamento del personale; -Attività connesse alle gestione del rischio clinico e sicurezza del paziente.
--	--

⁶ E' previsto nella Sede di livello A, a cui fanno riferimento le Sedi locali di tipo B e C.