

*Carta dei Servizi
dell'Unità di Cure Palliative Domiciliari*



Edizione aggiornata a Ottobre 2017

PREFAZIONE

Gentile utente,

al fine di agevolare l'accesso e fruizione dei nostri servizi, si è ritenuto utile realizzare la presente Carta dei Servizi dell'Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom), per l'erogazione di cure palliative a domicilio.

Questa guida rappresenta uno stralcio della Carta dei Servizi Sanitari di Ospedale di Suzzara S.p.A. alla quale si rimanda per completezza.

Qualora ritenesse necessario ricevere ulteriori informazioni, sono a sua disposizione:

- La Segreteria della Unità di Cure Palliative Domiciliari i cui recapiti sono:

telefono 0376/517760

fax 0376/517812

indirizzo di posta elettronica segreteria@ospedaledisuzzara.it

- L'Ufficio Relazioni col Pubblico, i cui recapiti sono:

telefono 0376/517417

fax 0376/517504

indirizzo di posta elettronica urp@ospedaledisuzzara.it.

LA DIREZIONE

VISION e MISSION AZIENDALE

Ospedale di Suzzara S.p.A. è il gestore privato del presidio ospedaliero di Suzzara dell'A.O. C. Poma di Mantova (poi ASST di Mantova) dal novembre 2004, nell'ambito di una sperimentazione gestionale pubblico-privato, attraverso un contratto di concessione di gestione e di ristrutturazione realizzato con la Fondazione F.lli Montecchi di Suzzara.

La mission di Ospedale di Suzzara S.p.A., società controllata dal Gruppo KOS S.p.A., è quella di offrire ai propri utenti servizi sanitari e di assistenza alla persona con professionalità e umanità, nelle aree delle malattie croniche e nella riabilitazione, nei servizi avanzati di diagnostica e terapia ad alta tecnologia e nei servizi per acuti. Dal 2008 Ospedale di Suzzara è attivo anche nell'ambito dell'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) con offerta di cure palliative domiciliari.

L'approccio operativo del Gruppo KOS S.p.A. e quindi di Ospedale di Suzzara S.p.A. si basa sulla partecipazione e sulla valorizzazione della professionalità di tutti gli operatori, promuovendo il contributo individuale.

Lo slogan del Gruppo è "PERSONE PER SERVIRE PERSONE".

I NOSTRI VALORI

I nostri valori sono:

- Il senso di responsabilità che ci rende consapevoli del nostro agire e ci porta ad operare in modo esemplare e con integrità. Le persone si aspettano da noi comportamenti positivi.
- L'orientamento al cliente che ci distingue per capacità di relazione, ascolto e interpretazione, desiderio di servizio e dedizione. Conquistiamo le persone anticipandone le aspettative.
- La professionalità che è per noi tensione alla crescita, al costante aggiornamento e all'approfondimento. Nel nostro approccio di servizio rigoroso, le persone ci riconoscono passione e competenza.
- Il rispetto che ci induce a riconoscere il ruolo, la dignità e la libertà di ogni individuo. Le persone sono consapevoli di potersi esprimere ed ottenere attenzione.
- La volontà di trasparenza che ci impegna alla condivisione delle informazioni per la concreta partecipazione di ognuno alla vita e al successo dell'azienda e per lo sviluppo di pari ed eque opportunità. Le persone colgono una reale apertura e possibilità di interazione.
- Lo spirito di appartenenza che ci caratterizza, nasce dalla condivisione della missione, dall'identificazione con i valori aziendali e dal contributo di ognuno al raggiungimento degli obiettivi comuni. Le persone si identificano e sono orgogliose di far parte della nostra organizzazione.
- La coerenza che è per noi fedeltà ai principi e agli impegni presi e trova espressione nelle nostre azioni, in linea con i valori e le dichiarazioni aziendali. Le persone percepiscono un operato da assumere a modello nei comportamenti quotidiani.
- La diversità caratterizza da sempre il nostro patrimonio umano, culturale e di idee; valorizzarla e farla convergere verso obiettivi comuni è parte del nostro impegno quotidiano. Le persone ci riconoscono capaci di rispettarla e considerarla un valore.

UNITA' DI CURE PALLIATIVE DOMICILARI

Sede operativa e informazioni generali

L'Unità di Cure Palliative Domiciliari è ospitata all'interno di Ospedale di Suzzara S.p.A. al secondo piano (sopra al Laboratorio Analisi), in locali condivisi con il l'U.O. Semplice di Oncologia e Cure Palliative (afferente all'U.O. di Day Hospital della Medicina Generale).

La sede operativa è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.30 e può essere contattata tramite i seguenti recapiti:

- telefono: 0376/517760 (dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 15.30);
- telefono di reperibilità 348/1000651 (per urgenze, attivo 24 h su 24)
- e-mail: segreteria@ospedaledisuzzara.it

Ospedale di Suzzara è comodamente raggiungibile anche con mezzi pubblici.

Responsabile dell'Unità Operativa

Dr. Alessandro Malingher

Responsabile Infermieristico

Sig.ra Roberta Neri

Mission dell'Unità Operativa

Ospedale di Suzzara S.p.A., è da sempre orientato alla soddisfazione della domanda locale ed alla creazione di un forte legame con il territorio. L'erogazione di cure palliative domiciliari rappresenta, quindi, una scelta coerente per rispondere alla domanda sanitaria e sociosanitaria locale nonché di continuità assistenziale tra l'Ospedale e il territorio.

L'Unità di Cure Palliative Domiciliari offre una presa in carico multidimensionale con l'erogazione a domicilio di trattamenti finalizzati a permettere la miglior qualità di vita possibile, ovvero volti al controllo del dolore e degli altri sintomi che potrebbero insorgere negli stadi avanzati di malattia (esempio: dispnea, anoressia, vomito, ecc.).

Destinatari

Le cure palliative sono rivolte a pazienti affetti da patologie neoplastiche o da altre patologie in fase avanzata in cui non vi sono spazi terapeutici per modificare significativamente il decorso della patologia e vi sia necessità di un supporto al caregiver e di un aiuto nella gestione dei trattamenti al fine di ottimizzare il controllo dei sintomi e migliorare la qualità della vita. Il setting domiciliare è indicato nel caso il paziente desideri

effettuare i trattamenti necessari rimanendo nella propria abitazione e disponga di un'assistenza da parte di familiari o di altre persone incaricate.

Criteria e modalità di presa in carico in cure palliative

Il processo di presa in carico del malato e della sua famiglia è orientato a garantire al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili con il coinvolgimento del MMG/PLS che può prendere parte all'equipe assistenziale secondo quanto previsto dal PAI e resta, comunque, informato e aggiornato direttamente dall'equipe medico-infermieristica assegnata al paziente. Non sono previste liste di attesa.

L'accesso alle cure palliative domiciliari avviene attraverso un percorso specifico che prevede seguenti fasi:

1. Segnalazione e accesso alla Rete delle Cure Palliative

Il primo contatto con la UCP-Dom di Ospedale di Suzzara S.p.A., al fine di segnalare una possibile presa in carico di cure palliative può avvenire nell'ambito di una dimissione protetta da struttura di ricovero (ad esempio a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa), su proposta di un medico specialista o del MMG/PLS, dei servizi sociali oppure per iniziativa diretta del paziente stesso o dei suoi caregivers, attraverso le seguenti modalità:

- accesso diretto o telefonico con la segreteria/front office della UCP-Dom localizzata presso il DH oncologico di Ospedale di Suzzara attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.30. E' previsto anche un servizio di front-office telefonico attivo nella stessa fascia oraria chiamando il centralino al numero 0376-5171 o direttamente il numero 0376/517760.
- compilazione della Scheda di segnalazione per la presa in carico in cure palliative domiciliari scaricabile dal sito www.ospedaledisuzzara.it e suo invio tramite fax al numero 0376/517971 o all'indirizzo e-mail: segreteria@ospedaledisuzzara.it. I contenuti della scheda di segnalazione garantiscono un'omogeneità delle modalità di accesso alle cure palliative all'interno della Rete Locale di Cure Palliative.

2. Colloquio di valutazione della segnalazione

Il colloquio di valutazione della segnalazione sarà eseguito se necessario entro 24 ore dalla segnalazione stessa. Di norma è effettuato presso il DH Oncologico di Ospedale di Suzzara (sede condivisa con la segreteria della UCP-Dom) con i familiari e, se possibile, con il malato. Scopo del colloquio di valutazione della segnalazione è la verifica della sussistenza dei criteri di eleggibilità definiti nella DGR n. 4610/2012 e l'individuazione del setting assistenziale più adeguato in considerazione della volontà del paziente, dei caregivers e delle risorse familiari/sociali disponibili. Esito del colloquio sarà la programmazione della prima visita di presa in carico a domicilio del paziente oppure

l'invio guidato alla struttura più idonea a rispondere alle esigenze del paziente e del suo nucleo familiare.

3. Prima visita

La prima visita al domicilio del paziente sarà eseguita di norma entro 48 ore dal colloquio di valutazione della segnalazione (salvo differenti esigenze del paziente o dei familiari) e sarà effettuata dal medico palliativista congiuntamente ad un infermiere dell'Unità di Cure Palliative Domiciliari. Durante la prima visita dovranno essere valutati i bisogni globali della persona e della famiglia, il livello di gravità e i parametri di progressione della malattia sulla base di criteri generali e specifici per patologia, anche attraverso eventuali strumenti validati adottati a livello della Rete Regionale. Sarà concordata con il paziente e il caregiver la terapia più idonea alla luce del quadro clinico e l'eventuale terapia da effettuarsi al bisogno.

Farmaci e ausili saranno prescritti o consegnati direttamente al paziente nei tempi utili a garantire la continuità della presa in carico nel rispetto delle indicazioni regionali in materia.

Nel corso della prima visita saranno date inoltre informazioni relativamente a :

- equipe di cura con individuazione del Case Manager e del Palliativista di riferimento
- reperibilità/continuità assistenziale
- modalità di segnalazione dei reclami

Tali informazioni saranno riportate anche nell'opuscolo informativo che sarà consegnato a tutti i pazienti al momento della presa in carico.

4. Definizione di un "Piano di assistenza individuale" (PAI)

Il PAI dovrà essere compilato dal medico palliativista (referente clinico) in condivisione con l'équipe multidisciplinare, coinvolgendo anche il MMG, entro 72 ore dalla prima visita. Il PAI deve individuare bisogni, problemi e propensioni degli utenti, nonché contenere obiettivi qualitativi e quantitativi, tempi di attuazione, frequenza degli interventi/azioni, indicatori di risultato e figure professionali coinvolte e sarà sottoscritto dal paziente e dal caregiver. Il PAI potrà essere revisionato dall'équipe con una frequenza coerente ai bisogni dell'utente, con sottoscrizione di tutti i soggetti coinvolti. Sulla base di quanto stabilito dal PAI sarà stabilito il Coefficiente di Intensità Assistenziale (CIA) e di conseguenza il livello assistenziale (base o avanzato).

Orari di attività

L'erogazione del servizio di Cure Palliative Domiciliari è assicurato tutti i giorni, festivi inclusi 24 ore su 24. Le prestazioni programmate saranno concordate nelle seguenti fasce orarie:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 18

- il sabato e i festivi dalle ore 8 alle ore 14

E' garantita comunque la pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al caregiver.

Al servizio di pronta disponibilità è dedicato un numero telefonico apposito (348/1000651) attivo 24 ore su 24 al quale risponderà il personale infermieristico dell'equipe il quale potrà a sua volta, in caso di necessità, contattare il medico reperibile.

Attività erogate

La Unità di Cure Palliative Domiciliari di Ospedale di Suzzara garantisce interventi di cure palliative di livello di base e specialistico definiti sulla base della differente intensità assistenziale necessaria al fine di rispondere adeguatamente ai bisogni dei malati e delle loro famiglie.

A tal scopo sono erogate attività domiciliari mediche, infermieristiche, assistenziali, di supporto psicologico e riabilitative di varia complessità, tra le quali si citano a scopo esemplificativo, ma non esaustivo: valutazioni clinico-terapeutiche, colloquio e supporto psicologico al paziente e/o ai suoi familiari, effettuazione di prelievi per esami di laboratorio, paracentesi, toracentesi, medicazioni, prevenzione lesioni da pressione, supervisione ed educazione all'uso di ausili o presidi e alla corretta assunzione dei farmaci, mobilizzazioni e rieducazione motoria, gestione sonde (SNG, PEG) e cateteri (cateteri vescicali, cateteri venosi periferici e centrali, cateteri spinali), somministrazione farmaci per via enterale e/o parenterale anche ad infusione continua venosa o sottocutanea mediante pompe elastomeriche, nutrizione artificiale enterale e parenterale, aiuto nell'igiene personale.

Se necessario, le cure vengono offerte con la collaborazione di vari medici specialisti (esempio: oncologi, ematologi, anestesista, fisiatra, geriatra, ecc.).

La collaborazione dell'assistente sociale presente presso l'Ospedale di Suzzara garantisce particolare attenzione alle problematiche socio-assistenziali.

Si segnala inoltre che l'Ospedale di Suzzara si avvale anche della attività di uno psicologo e di un assistente spirituale per assicurare al paziente e ai suoi cari adeguato supporto se necessario e/o gradito.

Figure professionali

Il Responsabile Sanitario medico dell'UCP-Dom è individuato nel Dr. Alessandro Malingher, specialista in Oncologia, affiancato dai seguenti professionisti, che saranno prevalentemente impiegati nelle attività della Unità di Cure Palliative Domiciliari:

-Sig.ra Roberta Neri, responsabile infermieristico con funzioni di care manager per la programmazione di natura gestionale-organizzativa sulle attività assistenziali;

-Dr.ssa Wanda Liguigli, specialista in Oncologia;

- Sig.ra Anna Maria Cazzola, infermiera;
- Sig.ra Riccardina Spiriticchio, infermiera;
- Sig.ra Egizia Bianchini, operatore socio-sanitario;
- Dott.ssa Giuliana Bonatti, psicologa.

A loro potranno affiancarsi:

- Dr.ssa Monica Curotti, specialista in Ematologia;
- Dr.ssa Simonetta Rimondini, specialista in Oncologia;
- Dr.ssa Rita Santachiara, specialista in Ematologia;
- Dr. Ciro Lenti, specialista in Geriatria;
- Dr.ssa Annarosa Zanoni, specialista in Anestesia e Rianimazione;
- Dr. Lucio Posteraro, specialista in Fisiatria;
- Sig.ra Fernanda Bonaretti; responsabile del Dipartimento Infermieristico;
- Sig.ra Giulia Consolini, infermiera;
- Sig.ra Chiara Zaccarelli, infermiera;
- Sig.ra Debora Pantani, infermiera;
- Sig.ra Annalisa Della Noce, infermiera;
- Sig.ra Roberta Redolfi, assistente sociale con funzione di referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di assistenza tutelare, di protezione giuridica e di servizi sociali;
- Sig. Luca Bondioli, terapeuta della riabilitazione (individuato prevalentemente il);
- Sig.ra Frignani Paola, Logopedista;
- Sig. Lucio Bertoncelli, Dietista.

Tutto il personale è munito di apposito cartellino di riconoscimento, ovvero di divisa con chiara indicazione del nominativo del professionista.

Continuità terapeutica

In caso di necessità di ricovero (ad esempio presso strutture tipo Hospice o presso Ospedale per acuti oppure in unità di Cure Intermedie) o di trasferimento del paziente presso un'altra struttura sanitaria, il personale medico, sentito anche il parere del case manager oltre a quello del MMG/PLS, attiverà il percorso più idoneo al paziente e alla sua famiglia. Nel caso di cessazione del servizio per trasferimento ad altra struttura sanitaria o sociosanitaria (sia interna che esterna ad Ospedale di Suzzara), il medico palliativista provvederà a redigere una relazione di dimissione in tempi utili alla successiva presa in carico riportante lo stato di salute, i trattamenti effettuati, la necessità di trattamenti successivi e altre eventuali informazioni utili e si renderà inoltre disponibile attraverso il numero telefonico di reperibilità, a fornire eventuali ulteriori chiarimenti.

Costi e materiale informativo

Il servizio di Cure Palliative Domiciliari è gratuito e sono resi disponibili, senza oneri aggiuntivi a carico del SSN o dell'utente, i farmaci e gli ausili finalizzati ai trattamenti in corso secondo quanto stabilito dalle indicazioni regionali in materia. Al momento della presa in carico le sarà consegnato un opuscolo informativo contenente anche le modalità di continuità assistenziale nel caso di necessità sulle 24 ore.

Su richiesta del paziente o del familiare, è possibile erogare il servizio anche in solvenza contattando il numero 0376/517417 o l'indirizzo di posta elettronica segreteria@ospedaledisuzzara.it.

Richiesta copia di documentazione clinica

Modalità e tempistiche per l'accesso o l'ottenimento di copia della documentazione sociosanitaria sono scaricabili dal sito www.ospedaledisuzzara.it

Modalità di tutela delle persone assistite

L'Ospedale di Suzzara assicura l'effettiva trasparenza dei servizi, nonché la salvaguardia del cittadino nel suo diritto alla salute, garantendo sia un'informazione chiara ed esauriente, sia la possibilità di avvalersi di uffici preposti alla tutela qualora lo stesso ritenga che sia stata negata o limitata la possibilità di fruire una prestazione a causa di un disservizio, atto o comportamento che possa essere motivo di reclamo. Pari opportunità è riservata ai parenti dei pazienti, nonché agli organismi di volontariato o di tutela dei diritti, riconosciuti dalla Regione. A tal fine nell' Ospedale sono presenti:

Ufficio relazioni con il Pubblico

L'ufficio relazioni con il pubblico (URP) è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 13 e dalle 14 alle 16 ed è contattabile anche telefonicamente (tel. 0376/517417) e via e-mail: urp@ospedaledisuzzara.it

L'Ufficio attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve segnalazioni, suggerimenti ed osservazioni, opposizioni, reclami, e provvede a dare risposta al Cittadino per le segnalazioni che si presentano di immediata soluzione. Garantisce l'istruttoria e la trasmissione alla Direzione per le decisioni in merito a problemi che richiedono un approfondimento.

Le segnalazioni possono essere presentate tramite:

- lettera in carta semplice indirizzata e inviata all'URP presso Ospedale di Suzzara, consegnata agli Operatori presso l'URP o presso il Servizio di Portineria, oppure inviato via e-mail a urp@ospedaledisuzzara.it;
- compilazione dell'apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso l'URP e l'Ufficio di Pubblica Tutela oppure scaricabile dal sito www.ospedaledisuzzara.it;
- segnalazione telefonica, via fax o e-mail;

- colloquio con i Referenti dell'URP e col Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela.

Ufficio di pubblica tutela

Nell'ambito delle sue funzioni l'URP collabora ed interagisce con l'Ufficio di Pubblica Tutela, istituito ai sensi della legge Regionale n. 1 del 7/01/1986 art. 65, che svolge le seguenti attività:

- raccogliere segnalazioni, osservazioni, opposizioni, denunce e reclami dell'utente che veda lesa un proprio diritto o abbia riscontrato disservizi nell'ambito dei servizi ospedalieri; inoltrare le suddette segnalazioni all'URP dell'Ospedale per la gestione della relativa pratica secondo il Regolamento vigente;
- informare il cittadino sul sistema dei servizi esistenti, i criteri e le modalità per l'accesso ai servizi stessi, nonché sulle procedure e le modalità per inoltrare reclamo alla Direzione dell'Ospedale;
- accogliere le proposte di miglioramento organizzativo e funzionale presentandole alla Direzione dell'Ospedale per l'adozione di eventuali provvedimenti;
- rapportarsi con le Organizzazioni del Volontariato e dell'Associazionismo per favorire una corretta informazione sulla fruizione dei servizi e delle prestazioni sanitari.

Ubicazione dell'Ufficio: al piano terra dell'Ospedale, presso la Biblioteca.

Orario di ricevimento per il pubblico: giovedì dalle ore 10:30 alle ore 12:00;

Telefono 0376/ 517850.

**QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION
CURE PALLIATIVE DOMICILIARI
OSPEDALE DI SUZZARA S.p.A.**

Gentile Signora/e,

Ospedale di Suzzara S.p.A. desidera conoscere la Sua opinione relativa all'assistenza erogata a domicilio. Le Sue valutazioni, raccolte attraverso questo questionario anonimo, saranno molto utili per migliorare sempre più il livello della nostra attività. Per ogni domanda può apporre la croce su una sola risposta.

I giudizi emersi dai questionari saranno oggetto di audit interno con cadenza semestrale da parte del Responsabile Qualità e potranno essere resi disponibili agli utenti o ai famigliari in forma aggregata, su richiesta.

Il questionario può essere restituito in busta chiusa al personale di assistenza oppure trasmesso:

-via posta all'indirizzo: Ospedale di Suzzara S.p.A., via General cantore 14/B, 46029 –Suzzara (MN);

-via posta elettronica all'indirizzo: urp@ospedaledisuzzara.it;

-via FAX al numero: 0376/517812.

Il questionario viene compilato in data: ____/____/____

dall'utente da solo

dall'utente con l'aiuto di familiari o conoscenti (specificare:_____)

da familiari o conoscenti (specificare:_____)

INFORMAZIONI GENERALI SULL'UTENTE

Età (in anni): _____

Sesso: **maschio** **femmina**

Nazionalità: **italiana** **straniera (specificare:_____)**

Scolarità: **nessuna** **scuola dell'obbligo** **scuola superiore** **laurea**

AREA INFORMAZIONE

1. E' soddisfatto delle informazioni ricevute sul servizio di Cure Palliative Domiciliari?

per nulla	poco	così così	abbastanza	molto	non saprei
-----------	------	-----------	------------	-------	------------

AREA CONTINUITA' E ASSISTENZA

2. Dal punto di vista pratico i medici hanno soddisfatto le sue esigenze?

per nulla	poco	così così	abbastanza	molto	non saprei
-----------	------	-----------	------------	-------	------------

3. Dal punto di vista pratico gli infermieri e OSS hanno soddisfatto le sue esigenze?

per nulla	poco	così così	abbastanza	molto	non saprei
-----------	------	-----------	------------	-------	------------

4. Dal punto di vista pratico lo psicologo ha soddisfatto le sue esigenze?

per nulla	poco	così così	abbastanza	molto	non saprei
-----------	------	-----------	------------	-------	------------

5. Dal punto di vista pratico altri professionisti (specificare _____) hanno soddisfatto le sue esigenze?

per nulla	poco	così così	abbastanza	molto	non saprei
-----------	------	-----------	------------	-------	------------

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

6. E' soddisfatto in generale dell'organizzazione del servizio di Cure Palliative Domiciliari di Ospedale di Suzzara S.p.A (orari, turnazione del personale, tempi di risposta ai suoi bisogni, ecc.)?

per nulla	poco	così così	abbastanza	molto	non saprei
-----------	------	-----------	------------	-------	------------

AREA RELAZIONALE

7. E' soddisfatto del rapporto che si è creato con gli operatori?

per nulla	poco	così così	abbastanza	molto	non saprei
-----------	------	-----------	------------	-------	------------

8. Nel complesso quanto si ritiene soddisfatto del servizio di Cure Palliative Domiciliari?

per nulla	poco	così così	abbastanza	molto	non saprei
-----------	------	-----------	------------	-------	------------

COMMENTI/SUGGERIMENTI
