

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



Edizione aggiornata a Giugno 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, 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 0376/517967, fax 0376/517974, 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 che 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.

Unità di Cure Palliative Domiciliari

Informazioni generali

Numero di telefono: 0376/517760 (dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 16); numero di telefono per la reperibilità dell'assistenza domiciliare: 348/1000651.

Sede operativa

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).

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 e di consolidamento di continuità assistenziale tra l'Ospedale e il territorio.

Attività

L'Unità di Cure palliative domiciliari è composta da una equipe multidimensionale composta da personale qualificato con esperienza del settore e offre una presa in carico multidimensionale con l'erogazione 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.).

La nostra Unità di Cure Palliative Domiciliari assicura, dunque, 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, mobilitazioni 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 di supporto e le cure palliative vengono offerte con la collaborazione di vari medici specialisti (esempio: oncologi, ematologi, anestesista, fisiatra, geriatra, ecc.).

Con l'ausilio dell'Assistente Sociale presente presso l'Ospedale di Suzzara, viene assicurata 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 quando necessario e/o gradito.

Figure professionali

Il Responsabile Sanitario medico dell'Unità Operativa di cure palliative domiciliari 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 divisa con chiara indicazione del nominativo del professionista.

Destinatari

Le cure palliative sono rivolte a affette 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.

Attivazione della 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 e avviene attraverso un percorso specifico che prevede:

- 1) Segnalazione e accesso alla Rete delle Cure Palliative tramite contatto con la sede operativa di Ospedale di Suzzara S.p.A. attraverso una delle seguenti modalità:
 - accesso diretto o telefonico con la segreteria/front office della Unità di Cure Palliative domiciliari 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.
 - invio della Scheda di segnalazione scaricabile dal sito internet di Ospedale di Suzzara S.p.A. tramite fax al numero 0376/517971 o tramite e-mail all'indirizzo segreteria@ospedaledisuzzara.it.

La segnalazione può avvenire a seguito di:

- dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa
 - proposta di un medico specialista
 - proposta del Medico di Medicina generale
 - iniziativa diretta da parte del paziente o del caregiver
 - segnalazione dei servizi sociali
- 2) Colloquio di valutazione della segnalazione, di norma effettuato presso il DH Oncologico di Ospedale di Suzzara (sede condivisa con la segreteria della Unità di Cure Palliative domiciliari) con i familiari e, qualora ritenuto possibile, con il malato, per l'individuazione del più appropriato setting assistenziale e la verifica della sussistenza dei criteri di eleggibilità definiti nella DGR n. 4610/2012. Il colloquio sarà eseguito il prima possibile e comunque, se necessario, entro 24 ore dalla segnalazione

L'eventuale avvio del percorso assistenziale prevede:

- la condivisione del setting assistenziale da parte del nucleo familiare, in particolare dal caregiver e, quando possibile, del malato, in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi di malattia
 - l'individuazione all'interno dell'equipe, del personale sanitario (Referente clinico medico e infermiere) di riferimento per ogni paziente al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia, che in genere sono i professionisti che si occupano della prima presa in carico del paziente.
- 3) Prima visita/accesso dell'equipe al domicilio per la validazione dell'avvio del percorso e Valutazione multidimensionale, in capo al medico palliativista dell'ospedale, in grado di definire i bisogni globali della persona e della famiglia/il livello di gravità e di progressione della malattia sulla base di criteri generali e specifici per patologia, attraverso strumenti validati adottati a livello della Rete Regionale.
- 4) Definizione di un "Piano di assistenza individuale" (PAI), da parte del medico palliativista (referente clinico) in condivisione con l'équipe multidisciplinare e multiprofessionale, sulla base della valutazione multidimensionale entro 72 ore dalla prima visita. Nel PAI iniziale sarà delineato il livello di intensità assistenziale di accesso (di base o specialistico) sulla base delle indicazioni di Regione Lombardia contenute nella DGR n.5918/2016. Il livello di intensità assistenziale è modificabile in funzione della stabilità-instabilità clinica e assistenziale.

La Unità di Cure Palliative Domiciliari di Ospedale di Suzzara garantisce:

- interventi di base e interventi specialistici definiti sulla base della differente intensità assistenziale necessaria per rispondere adeguatamente ai bisogni dei malati e delle loro famiglie;
- pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore, per entrambi i profili assistenziali, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al caregiver in funzione del PAI;

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. 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 346.3298771 o l'indirizzo di posta elettronica urp@ospedaledisuzzara.it.

**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 familiari 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
