

# ***CARTA DEI SERVIZI***

## ***OSPEDALE VALDUCE***

### ***UNITÀ CURE PALLIATIVE E CURE PALLIATIVE DOMICILIARI (U.C.P.-DOM)***



*"..Eserciteranno con carità verso il prossimo specialmente nell'assistenza corporale e spirituale degli infermi, preferendo i poveri nelle loro case private, massime se moribondi, con disporli ad una buona morte, essendo questa... l'opera di carità più cara a Dio e più utile per la salute delle anime."*

(Beata Giovannina Franchi " Metodo di vita" Anno 1862)

**Come raggiungerci**

L'Unità Cure Palliative è ubicata all'interno dell'Ospedale Valduce  
Ingresso da Via Dante 11, Como, 22100

Rispettivamente:

- Cure Palliative Ambulatoriali c/o 2 piano A
- UCP-Dom (segreteria) c/o 3 piano B dalle ore 8.30 alle ore 15.00

## **Gentile Signora, Egregio Signore,**

La Carta dei Servizi vuole essere una risposta alle Sue necessità di informazioni chiare e complete rispetto al Servizio e rappresenta un documento che raccoglie tutti i principi che orientano l'Unità di Cure Palliative.

Desideriamo informarLa che, prendendoci cura di Lei, confidiamo nella partecipazione di tutta la sua famiglia mediante suggerimenti e osservazioni.

Vogliamo offrire alle persone che ci scelgono servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti mantenendo, come indicatori prioritari di qualità, la personalizzazione degli interventi e l'attenzione alla relazione con ciascuna persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

Attraverso la Carta dei Servizi vogliamo informare tutti coloro che hanno rapporti con il nostro Servizio rispetto agli obiettivi che vogliamo raggiungere:

- miglioramento della qualità di vita degli utenti e delle loro famiglie;
- costruzione di un rapporto privilegiato con il paziente e la sua famiglia;
- ottimizzazione dei Servizi prestati con il coinvolgimento e la partecipazione delle strutture sanitarie locali, i Medici di Medicina Generale ed i Servizi Sociali del territorio;
- monitoraggio costante dei risultati per ricavarne indicazioni di programmazione e per il governo della qualità dei processi;
- partecipazione attiva per il miglioramento della qualità della vita nel territorio di riferimento.

La Carta è stata creata per la tutela dei diritti delle persone che entrano in contatto con la nostra Unità di Cure Palliative.

## **I valori che ci guidano**

### *Codice Etico*

Il Servizio adotta e condivide il Codice Etico dell'Ospedale Valduce, che definisce il quadro dei valori, dei diritti e dei doveri che orientano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti. Il Codice Etico è disponibile sul sito [www.valduce.it](http://www.valduce.it) nella sezione specifica Ospedale Valduce→Informazioni →Codice Etico.

## **Diritti e doveri del malato**

L'unità di Cure Palliative mette al centro delle proprie azioni la persona ed i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività ed il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

## **Cosa sono le Cure Palliative**

La Rete di Cure Palliative si rivolge a persone in fase avanzata di malattia oncologica e non oncologica.

Le Cure Palliative sono *un insieme di interventi e prestazioni, rivolti sia alla persona malata che al suo nucleo familiare, finalizzati alla cura attiva e globale dei pazienti affetti da una patologia ad andamento cronico ed evolutivo, per la quale non esistono terapie efficaci ai fini di un prolungamento significativo della vita (L.38/2010).*

L'Organizzazione Mondiale della Sanità afferma che *le Cure Palliative sono un approccio che migliora la qualità della vita dei malati e delle famiglie che si confrontano con i problemi associati a malattie inguaribili, attraverso la prevenzione e il sollievo dalla sofferenza per mezzo dell'identificazione precoce, dell'approfondita valutazione e del trattamento del dolore e di altri problemi fisici, psico-sociali e spirituali.*

Le Cure Palliative, pertanto, agiscono attraverso:

- la globalità dell'intervento terapeutico non limitato al controllo dei sintomi fisici, ma esteso al supporto psicologico, relazionale, sociale e spirituale;
- la valorizzazione delle risorse del paziente e della sua famiglia;
- utilizzano un approccio di équipe per riconoscere i bisogni dei malati e delle famiglie, compreso il supporto durante la fase del lutto, quando indicato;
- il pieno rispetto dell'autonomia e dei valori della persona malata;
- il pieno inserimento e la forte integrazione nella rete dei servizi sanitari e sociali;
- l'intensità dell'assistenza globale;
- la continuità delle cure;
- comprendono le procedure diagnostiche necessarie per meglio comprendere e trattare complicazioni cliniche disturbanti per il malato;
- non intendono né anticipare né rinviare la morte.

### **L'UCP-Dom dell'Ospedale Valduce**

L'UCP-Dom dell'Ospedale Valduce si colloca nella rete di unità d'offerta per le cure palliative volte a garantire prestazioni specialistiche Socio Sanitarie Integrate "a domicilio", che erogano tali prestazioni al fine di rispondere e garantire un'assistenza non solo clinicamente adeguata, ma anche più attenta alle necessità familiari e psicologiche del paziente in fase terminale. L'équipe assistenziale afferente all'UCP-Dom opera raccogliendo lo spirito caritativo della Beata Madre Giovannina Franchi.

### **A chi è rivolto il servizio**

Il Servizio è attivabile alla presenza dei seguenti requisiti:

- malati terminali oncologici e non, con ridotta aspettativa di vita (quando tutti i tentativi di cura con terapie specifiche non sono più efficaci), con un grado di autonomia che non permetta l'accesso sistematico ai servizi ambulatoriali e che richiedono, per il controllo dei sintomi fisici e psicoemozionali, un'assistenza indirizzata al perseguimento della migliore qualità di vita possibile e di una morte dignitosa;
- piano terapeutico assistenziale attuabile al domicilio del paziente;
- consenso al trattamento domiciliare;
- ambiente domiciliare adeguato;
- presenza di uno o più referenti per l'assistenza quotidiana (Care Giver) al fine di garantire l'adeguatezza e la continuità delle cure.

### **Sede del Servizio**

Ospedale Valduce, Via Dante 11, Como - 3° piano ala B

Come raggiungerci: accesso da Via Dante 11, percorrere la passerella a vetri e salire al 3° piano ala B

### Come attivare il Servizio

La richiesta di attivazione dell'UCP-Dom può pervenire da:

- Paziente o suo familiare;
- Medico di Medicina Generale;
- Medico Specialista di struttura ospedaliera;
- Servizi di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) ;
- Altre fonti.

Può essere presentata:

- direttamente alla Segreteria dell'UCP-Dom dell'Ospedale Valduce, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 15:30 al 3 piano B (contatto telefonico **031.324225**).

In orario di chiusura sono comunque attivi :

- casella di posta elettronica [astcp@valduce.it](mailto:astcp@valduce.it)
- invio diretto dal Sito web Ospedale Valduce [www.Valduce.it](http://www.Valduce.it)
- fax 031.324017.

Le richieste pervenute dopo le 15.00 verranno prese in carico il giorno successivo.

Al ricevimento della richiesta verrà effettuato un colloquio tra Responsabili Ospedalieri e Paziente e/o suoi familiari entro le 24 ore dalla segnalazione, finalizzato alla valutazione della eleggibilità del Paziente al percorso di UCP-Dom (consapevolezza del malato e della famiglia rispetto alla diagnosi ed alla prognosi, la situazione familiare e sociale del malato, le condizioni abitative, le aspettative rispetto al Servizio, i bisogni infermieristici e la criticità sintomatica).

In caso di esito positivo, previa sottoscrizione del consenso all'attivazione dell'UCP-Dom, si programmerà la prima visita domiciliare, o "presa in carico" del Paziente, che verrà effettuata entro 48 ore dal colloquio con la stesura del Piano di Assistenza Individuale (PAI) entro 72 ore dalla prima visita.

### Tipologie di servizi offerti

Le Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom) garantiscono:

- un'attività clinica e assistenziale diurna programmata, articolata in base al Piano di Assistenza Individuale (PAI);
- la copertura/continuità assistenziale;
- la pronta disponibilità medica ed infermieristica sulle 24 ore in funzione del PAI. L'Ospedale garantisce direttamente la pronta disponibilità del Medico e dell'Infermiere 24 ore su 24;
- la fornitura diretta dei farmaci prescritti dai Medici dell'équipe UCP-Dom;
- la fornitura di ausili e/o presidi.

Gli interventi sono programmati e articolati in base al PAI, che prevede la possibilità di intervenire:

- 7 giorni su 7;
- 10 ore al giorno dal lunedì al venerdì;
- 6 ore al giorno il sabato ed i festivi.

All'avvio del servizio è consegnato al paziente il materiale informativo completo di:

- modalità per attivare la Reperibilità Sanitaria nelle 24 ore e i relativi recapiti telefonici;
- recapito telefonico e orari di attività della Segreteria;
- composizione dell'équipe medico-infermieristica assegnata.

Il costo del servizio è a carico del Sistema Sanitario Regionale ed è totalmente gratuito per i pazienti.

### Il personale dell'équipe dell'Unità di Cure Palliative Domiciliari

L'équipe è composta da:

Responsabile Unità Operativa Semplice Terapia del dolore e Cure Palliative	Dr Taiana Corrado
<b>Dirigenti medici palliativisti</b>	2
Coordinatrice infermieristica del Servizio	sig.ra Gandola Loredana
<b>Infermieri sono gli operatori professionali responsabili dell'assistenza generale infermieristica al paziente</b>	4
<b>Psicologo</b> assicura il sostegno ai pazienti e famigliari e partecipa alla discussione del caso in équipe, per integrare il proprio lavoro con quello degli altri professionisti	1
<b>Operatori Socio Sanitari</b> collaborano col personale infermieristico	1
<b>Assistente sociale</b>	1

Sono inoltre assicurati i profili professionali di fisioterapista, dietista ed eventuali altre figure attivabili in funzione dei bisogni delle persone in carico e in base a quanto previsto nel PAI.

Per ogni paziente in carico sono inoltre individuati:

- Care Manager, con funzione di coordinamento di natura gestionale/organizzativa sulle attività assistenziali di uno o più pazienti in carico alla struttura;
- Case Manager/infermiere, individuato, per ogni malato assistito, con funzione di coordinamento del percorso individuale del malato e del suo nucleo familiare, e di referente della continuità del percorso stesso;
- Referente clinico: Medico Palliativista per ogni malato assistito, responsabile del programma diagnostico-terapeutico del paziente e punto di riferimento del malato e del suo nucleo familiare.

### Modalità di riconoscimento degli operatori

Tutti gli operatori sono riconoscibili grazie ad un cartellino identificativo personale nel quale, oltre al logo dell'Ospedale sono contenuti nome, cognome, professione.

## **La dimissione**

Se durante l'erogazione del servizio non dovessero essere emerse delle variazioni, alla scadenza del periodo previsto dal P.A.I.:

- si procede a rivalutare l'assistito nel caso la persona necessiti di una prosecuzione dell'intervento;
- si dimette l'assistito se vengono meno i bisogni assistenziali.

## **Accesso agli atti e alla documentazione sanitaria**

Per il rilascio della documentazione sociosanitaria (copia cartella clinica comprensiva di copia dei referti cartacei) è possibile contattare l'ufficio apposito allo 031-324377, dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 15:30. Il costo per ogni singola pagina è di € 0,10.

## **Collabora con noi**

### *Questionario di Soddisfazione*

La valutazione della soddisfazione dell'Utente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il gradimento dei servizi erogati e il livello di qualità percepito rispetto all'organizzazione. I questionari sono somministrati a tutti gli Utenti del Servizio, o ai loro familiari prima della conclusione del percorso. Il modulo apposito viene consegnato allegato alla presente Carta dei Servizi.

### *Reclami o suggerimenti*

La possibilità di formulare osservazioni, di dare suggerimenti e di proporre reclami è un elemento base ed imprescindibile per la tutela dei diritti dei cittadini.

La scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e suggerimenti è allegata alla presente Carta dei Servizi.

Gli utenti del Servizio o i loro familiari, possono, in qualunque momento, avanzare segnalazioni, suggerimenti o reclami: compilando il modulo allegato e facendolo pervenire all'Ufficio Relazione con il Pubblico inviando una e-mail all'indirizzo [urp@valduce.it](mailto:urp@valduce.it) o telefonando allo 031-324287 (servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00).

Il servizio provvederà a fornire una risposta entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione

**L'Ospedale apprezza tutti i suggerimenti e le segnalazioni che provengono dagli Utenti e dalle loro famiglie perché permettono il miglioramento della qualità del servizio offerto.**

## **Allegati alla Carta dei Servizi**

Questionario di Soddisfazione per Utenti  
Modulo di reclamo o suggerimento