

CARTA DEI SERVIZI

OSPEDALE VALDUCE

UNITÀ CURE PALLIATIVE

AMBULATORIALI E DOMICILIARI (UCP-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
- Simultaneous care c/o 6 piano A
- UCP-Dom (segreteria) c/o 3 piano B dalle ore 8.30 alle ore 15.30

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 si 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 nella sezione specifica Ospedale Valduce→Informazioni →Codice Etico

Diritti e doveri del malato

L'unità di Cure Palliative mette al centro delle sue 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 equipe 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

Cure Palliative Ambulatoriali

Tipologia servizio offerto

- Attività Ambulatoriale
- Simultaneous care

Equipe

Responsabile medico: Dr Corrado Taiana

A chi è rivolto il servizio

L'attività ambulatoriale è rivolta ai malati oncologici o affetti da malattie croniche degenerative, con ridotta aspettativa di vita, ancora inseriti in un percorso di cura specifica (oncologica e non), ma con progressione di malattia e sintomi non controllati (dolore, dispnea, nausea, astenia, ecc.). Necessità di miglioramento del controllo dei sintomi fisici e psicoemozionali e un'assistenza indirizzata al perseguimento della migliore qualità di vita possibile.

Deve essere mantenuto un sufficiente grado di autonomia che permetta l'accesso sistematico ai servizi ambulatoriali.

Il *servizio di simultaneous care* viene attivato quando si configura la necessità di programmare una valutazione e assistenza multidisciplinare che consenta, nei pazienti con situazione di franca progressione di malattia e fragilità, una gestione comune e integrata fra medico palliatore/equipe palliativa e medici specialisti onde evitare "fratture di passaggio" al variare del setting di cura e delle figure di riferimento per il paziente e i familiari, nonché mettere in campo le migliori strategie di cura e di assistenza per l'accompagnamento nelle fasi avanzate di malattia.

Come attivare il servizio

Accesso diretto con priorità e con percorso preferenziale di prenotazione e visita. Impegnativa per valutazione e continuità di cure.

Liste d'attesa

Non vi è lista d'attesa perché le visite hanno un accesso prioritario (entro 72 ore lavorative)

Le cure palliative domiciliari

Cosa sono

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'equipe 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) 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 con un grado di autonomia che non permetta l'accesso sistematico ai servizi ambulatoriali;
- 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 terzo 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
- fax 031.324017

Le richieste pervenute dopo le 15.30 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
Dirigenti medici palliativisti	3
Coordinatrice infermieristico del servizio	sig.ra Gandola Loredana
Infermieri sono gli operatori professionali responsabili dell'assistenza generale infermieristica al paziente	4
Psicologo assicura il sostegno ai pazienti e famigliari e partecipa alla discussione del caso in equipe, per integrare il proprio lavoro con quello degli altri professionisti	1
Operatori Socio Sanitari collaborano col personale infermieristico	2
Psicologo	1
Assistente sociale	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.

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 famigliari 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 famigliari, possono, in qualunque momento, avanzare segnalazioni, suggerimenti o reclami: compilando il modulo allegato e facendolo pervenire all'Ufficio Relazioni con il Pubblico inviando una e-mail all'indirizzo urp@valduce.it (servizio attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00 telefono 031-324287).

Il servizio provvederà a fornirLe una risposta entro 30 giorni dalla ricezione della sua 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