



Direttore: Dott.ssa Claudia Castiglioni

Coordinatore Infermieristico: Sig.ra Fedullo Gabriella

Telefono Coordinatore: 334/6455018

Telefono: 02/9733008

FAX: 029733269

Email: curepalliative.ucpdom@asst-ovestmi.it

Ubicazione: in via Badi n. 4 Padiglione 29 – piano 0

Presso ospedale "S.S. Benedetto e Geltrude" di Cuggiono

Carta dei Servizi Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM)

Gentile Signora, Egregio Signore,

Nel darLe il benvenuto le suggeriamo di dedicare qualche minuto alla lettura di questa pubblicazione nella quale abbiamo cercato di riassumere tutte le informazioni utili a conoscere il nostro centro

Cosa sono le cure palliative

L'Organizzazione Mondiale della Sanità definisce le Cure Palliative come "L'insieme degli interventi terapeutici ed assistenziali in grado di garantire un approccio atto a migliorare la qualità della vita dei malati e delle loro famiglie che si trovano ad affrontare problematiche relative alla malattia cronica, evolutiva ad esito infausto, attraverso il sollievo dalla sofferenza. Tale sollievo deriva dall'identificazione precoce di un ottimale trattamento atto a ridurre il dolore e le altre problematiche fisiche, psicosociali e spirituali."

Chi siamo.

Siamo un team formato da Medici Palliativisti, Infermieri, Operatori Socio Sanitari, Psicologo, Assistente Sociale, Assistente Spirituale e Volontari che operano nell'Unità Operativa di Cure Palliative. Questo team lavora in alcune situazioni in collaborazione con altre figure professionali come Fisioterapisti, Dietisti ed Enterostomisti.

L'Unità Operativa di Cure Palliative garantisce la presa in carico e la continuità assistenziale e di cura in tutto il percorso del paziente nella malattia attraverso:

- Ambulatorio di Cure Palliative
- UCP-DOM (servizio che eroga assistenza e cura al proprio domicilio)
- Hospice "Il Girasole" a Cuggiono e Hospice di Magenta, con ricoveri di tipo residenziale
- Day Hospice che offre la possibilità di un ricovero giornaliero in relazione alle necessità cliniche, assistenziali e sociali
- Ambulatorio di Terapia del Dolore

Chi si occupa dell'assistenza



L'intera équipe multiprofessionale si prenderà cura di Lei, della sua famiglia e della persona individuata come caregiver in modo interdisciplinare, durante tutto il percorso di cura con un'assistenza 7 giorni su 7 e 365 giorni all'anno.

Ad ogni paziente, alla presa in carico, verrà rilasciato un recapito telefonico dedicato, attivo 24 ore su 24, tutti i giorni.

L'attivazione del servizio è garantita nell'arco delle 48 ore dal colloquio e il colloquio preliminare con la famiglia avviene entro le 24 ore dalla segnalazione.

Come riconoscere le persone che lavorano all'UCP-DOM

Il personale utilizza sempre un cartellino aziendale che riporta cognome, nome, numero di matricola e ruolo.

- Nella documentazione lasciata al domicilio sono indicati i nominativi degli operatori che si occuperanno delle cure.

Dove siamo

All'interno dell'Ospedale di Cuggiono, a Cuggiono (MI) in via Badi n. 4.

Lo sportello di segreteria è aperto dalle ore 8.00 alle ore 15.30, dal lunedì al venerdì. È situato presso gli Ambulatori UCP-DOM, nel padiglione 29, al piano zero.

Il numero di telefono è 02/9733008 Cell: 334/6455018

Indirizzo mail: curepalliative.ucp-dom@asst-ovestmi.it

Cosa facciamo (Attività sanitaria a domicilio e standard di servizio)

Può rivolgersi a noi se è affetto da malattie oncologiche o croniche in fase avanzata ad esito infausto, quando tutti i tentativi di cura con terapie contro la malattia non sono più efficaci o quando presenta quei sintomi per i quali è necessario attivare le terapie palliative, di sostegno e di protezione. Poiché questo periodo è caratterizzato da rapidi e progressivi cambiamenti del quadro clinico con un'ulteriore riduzione dell'autonomia funzionale, ci si può avvalere del supporto delle cure palliative domiciliari per permettere una vita dignitosa e un sostegno alla sofferenza del malato e della sua famiglia presso la propria abitazione.

Prima della presa in carico a domicilio, viene organizzato sempre un **colloquio preliminare** al piano terra del padiglione 29, presso l'Ambulatorio dei colloqui, nell' U.O. di Terapia del Dolore e/o Ospedalizzazione Domiciliare, che prevede un incontro con i familiari del paziente e/o con il paziente e l'équipe multiprofessionale, al fine di poter scegliere il setting di cura migliore in base alle problematiche del paziente e della famiglia. Durante il colloquio verranno raccolte le notizie sul quadro clinico e psicologico, le abilità residue del paziente e nello stesso tempo verranno date le necessarie informazioni sull'attività del reparto. Per il colloquio è necessario presentare la documentazione clinica recente del paziente ed una impegnativa. Dopo il



colloquio, il paziente viene inserito in una **lista d'attesa** gestita dal Coordinatore Infermieristico

Prestazioni che vengono espletate a domicilio

Le prestazioni da erogare vengono individuate nella stesura del Piano di Assistenza Individuale (PAI), formulato dai professionisti che si occupano dell'assistenza domiciliare in condivisione con l'utente e/o i familiari. Esse sono di tipo:

- **Medico:** sono valutate le condizioni del paziente, impostata la terapia e monitorato l'andamento clinico. Viene dato ampio spazio alla comunicazione con il malato e con la sua famiglia con particolare attenzione alle sue volontà, ai suoi bisogni, alle sue aspettative e alle sue interpretazioni riguardo la vita e la malattia. Sono mantenuti i contatti con il Medico di Medicina generale e con i Medici specialisti.
- **Infermieristico:** viene stabilita una relazione di cura per identificare i bisogni di salute e di assistenza della persona a cui seguono pianificazione, gestione e attuazione dell'intervento più appropriato con successiva valutazione ed eventuale ripianificazione, sia individualmente che in collaborazione con gli altri operatori sanitari. Sono attuate azioni mirate di educazione sanitaria al paziente, ai familiari e al caregiver per le attività assistenziali evidenziate durante la valutazione dei bisogni e la pianificazione assistenziale. È riconosciuta l'importanza del conforto ambientale, fisico, psicologico, relazionale e spirituale oltre al sostegno ai familiari e al caregiver durante l'evoluzione della malattia.
- **di Supporto:** sono svolte attività assistenziali a sostegno della persona e per rispondere ai suoi bisogni secondo il Piano di Assistenza Individuale predisposto.
- **Psicologico:** sono previsti i colloqui di sostegno e di ascolto sia individuali, sia familiari e di supporto psicologico per aiutare paziente e famiglia nei momenti di criticità o di maggior fragilità. Il supporto psicologico tende a favorire l'adesione al piano di cura (compliance), la relazione di aiuto verso l'accettazione della malattia e l'accompagnamento al termine della vita.

Tutta l'equipe attua interventi per la prevenzione, la rilevazione e il controllo del dolore nel rispetto delle volontà dell'assistito attraverso l'utilizzo di strumenti validati e condivisi. Fornisce educazione sanitaria al caregiver e alla famiglia per la gestione dei sintomi e dei bisogni assistenziali.

A casa verranno garantiti: la fornitura di farmaci, dispositivi medici presidi ed ausili, nonché preparati per la nutrizione artificiale.

È garantita la **pronta disponibilità medica ed infermieristica H 24, tutti i giorni**, anche per l'eventuale necessità di fornire un supporto alla famiglia e/o al caregiver.

Come si accede al servizio



Al servizio si accede su richiesta avanzata:

- dal paziente stesso
- da un suo familiare
- dal suo medico di medicina generale
- da un medico specialista di un'altra unità operativa all'interno della nostra azienda o di un'altra struttura
- contattando telefonicamente il coordinatore nelle ore mattutine, o recandosi direttamente negli ambulatori di terapia del dolore

A seguito della richiesta viene organizzato un **colloquio preliminare**, durante il quale il medico e il coordinatore infermieristico effettuano una prima valutazione per organizzare al meglio la prima visita.

Per il colloquio è necessario portare la documentazione clinica recente del paziente, una impegnativa, le eventuali esenzioni e la tessera sanitaria.

Si sottolinea che, dal momento del colloquio informativo all'atto della prima visita domiciliare non si fanno intercorrere più di 48 ore.

Al termine del colloquio, viene rilasciata una nota informativa riguardante le caratteristiche principali della presa in carico domiciliare.

Competenza territoriale

La nostra equipe è autorizzata alla presa in carico dei pazienti residenti nei comuni di appartenenza dell'ASST Ovest Milanese, ASST Valle Olona, ASST Rhodense.

L'assistenza domiciliare

Orari di erogazione del servizio: da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00

sabato, domenica e festivi dalle ore 8.00 alle 15.00

oltre a pronta disponibilità medica ed infermieristica H 24, tutti i giorni.

Criteri di presa in carico

- ❖ Consenso alle cure domiciliari
- ❖ Indicazioni, in pazienti in fase avanzata di malattia, al trattamento di tipo palliativo finalizzato al miglioramento della qualità di vita e al controllo dei sintomi
- ❖ Ambiente abitativo e familiare idoneo
- ❖ Disponibilità della famiglia a collaborare (identificazione del Caregiver)
- ❖ Livello di complessità ed intensità delle cure compatibili con l'ambiente domestico.



Dimissione

L'utente, al termine del percorso di cura e ad obiettivo raggiunto, potrà essere dimesso e gli sarà consegnato il "Documento di Dimissione". In caso di particolari motivi assistenziali e in risposta a specifiche necessità di continuità delle cure, il paziente sarà accompagnato nella scelta dell'erogatore più idoneo al proseguimento delle cure. Esistono varie **Associazioni di Volontariato** e i rapporti con queste Associazioni sono stati regolamentati dall'Azienda con la costituzione della Conferenza di Partecipazione e l'adozione di un relativo regolamento. Vedi la Delibera n. 128/2016.

Continuità Assistenziale

L'Azienda adotta una particolare attenzione per favorire un rientro del paziente nel suo ambiente di vita, informandolo circa il percorso diagnostico/terapeutico e indirizzandolo correttamente ai servizi territoriali competenti.

Costi

Nessuno, è gratuito. Il servizio offerto è a carico del Sistema Sanitario Nazionale.

Accesso alla documentazione socio sanitaria

È possibile chiedere copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario tramite richiesta online alla Direzione Medica, Ospedale di Cuggiono (mail: dirsancuggiono@asst-ovestmi.it), o con accesso diretto alla segreteria. È previsto il pagamento di un ticket, secondo la normativa vigente.

Accesso agli atti

Le modalità di rilascio agli utenti della dichiarazione prevista ai fini fiscali

Ad ogni cittadino, al fine di assicurare trasparenza nell'azione amministrativa e di favorirne lo svolgimento imparziale, è riconosciuto il diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo quanto stabilito ai sensi dell'art. 22 della Legge 241/90 e successive modifiche ed integrazioni. In particolare è presente in azienda un "Regolamento per l'esercizio del diritto di accesso agli atti" adottato con deliberazione n. 169/17 del 25 maggio 2017 nel quale sono disciplinate le modalità di richiesta ed i costi previsti per il rilascio della documentazione amministrativa.

Salvo le disposizioni vigenti in materia di bollo, per il rilascio di copie di atti e documenti amministrativi formati e/o detenuti dall'Azienda, è dovuto il rimborso del costo di riproduzione, come di seguito determinato:

Fotocopie o stampe documenti

€ 0,25 a pagina per riproduzioni su formato A4

€ 0,50 a pagina per riproduzioni su formato A3



€ 1,00 a foglio di formato A4 per l'invio a mezzo Fax

€ 0,00 per l'invio e-mail/pec di documenti inviati in formato non modificabile. Qualora sia necessaria la scansione di documenti cartacei, i costi sono determinati in base ad un rimborso fisso di € 0,25 a pagina formato A4.

Per il rilascio della documentazione sanitaria-sociosanitaria è dovuto il rimborso del costo come da deliberazione aziendale n.° 158-2017 pubblicata sul sito dell'ASST Ovest Milanese- sezione amministrazione trasparente.

Modalità di segnalazione di reclamo/encomio

Per raccogliere segnalazioni da parte dei pazienti è a disposizione l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) situato al primo piano del Nuovo Ospedale di Legnano, aperto dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 12.30. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico può anche essere contattato tramite telefono al numero 0331/449707 e posta elettronica all'indirizzo urp@asst-ovestmi.it

Customer Satisfaction

Le chiediamo gentilmente di dedicare qualche minuto alla compilazione del “**Questionario di gradimento**”, consegnatole dal personale. Ci interessa la sua opinione esprimendo, con la massima libertà, sincerità e in forma anonima, il proprio parere circa il nostro centro.

Modalità di segnalazione di reclamo/disservizio/gradimento/encomio

Si possono segnalare eventuali disservizi e/o suggerimenti nonché il gradimento in merito alle prestazioni ricevute attraverso le seguenti modalità:

- Compilazione del questionario di rilevazione gradimento utenti
- Compilazione del modulo osservazione/reclamo/encomio
- Colloquio con il Referente dell'UCP-DOM
- Colloquio con il Direttore delle Cure Palliative
- Reclamo formale presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'ASST Ovest Milanese

Il questionario di gradimento, attivamente promosso dagli operatori, e il modulo di suggerimento-reclamo-encomio (format allegati) sono a disposizione dell'utenza.

I questionari di gradimento compilati vengono raccolti dall'equipe che invia le schede all'URP aziendale per un'analisi complessiva dei risultati. Il Direttore dell'Unità Operativa Complessa di Cure Palliative valuterà la necessità di eventuali azioni correttive o migliorative in base a quanto rilevato.

Le segnalazioni di reclami e disservizi, come previsto dalla normativa, vengono evase dall'URP entro 30 giorni.

SEGRETERIA

Il servizio di segreteria è attivo dalle ore 8.30m alle ore 16.30 al seguente cellulare 3346455018 presso il presidio di Cuggiono

Mezzo Proprio

- Autostrada A4 Milano-Torino - uscita Marcallo Mesero, poi superstrada per Malpensa uscita Cuggiono sud
- Statale 11 (Milano-Novara) a Magenta deviazione per Marcallo-Mesero-Inveruno-Cuggiono

Stazione FFSS di Magenta (linea ferroviaria Milano - Torino) proseguire in autobus per Cuggiono

Stazione Ferrovie Nord di Castano Primo -
proseguire in autobus per Cuggiono



Stabilimento Ospedaliero di Cuggiono

Approvazione del Direttore U.O.C. Cure Palliative Dott.ssa Claudia Castiglioni

Am/Ch. Deade