



Direttore: Dott.ssa Claudia Castiglioni
Coordinatore Infermieristico: Sig.ra Fedullo Gabriella
Telefono Coordinatore : 334/6455018
Telefono: 029733008
FAX: 029733269
Email: curepalliative@asst-ovestmi.it
Ubicazione: padiglione 29- piano 0-

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, attraverso la prevenzione e il sollievo dalla sofferenza. Tale sollievo deriva dall'identificazione precoce e di un'ottimale trattamento atto a ridurre il dolore e le altre problematiche che riguardano la natura fisica, psicosociale e spirituale dell'individuo."

Chi siamo: siamo un team composto da Medici, Medici Palliativisti, Infermieri, Operatori Socio Sanitari, Psicologo, Assistente Sociale, Assistente Spirituale e Volontari che opera nell'Unità Operativa di Cure Palliative.

L'Unità Operativa di Cure Palliative è composta da più setting di cura che garantiscono la presa in carico e la continuità assistenziale e di cura nella totalità di tutto il percorso:

- Ambulatorio di Cure Palliative
- UCP-DOM (servizio che eroga assistenza e cura al proprio domicilio)
- Hospice " Il Girasole" con ricovero di tipo residenziale in regime di degenza ordinaria e/o ricovero sollievo
- Day Hospice con la possibilità di offrire ricovero giornaliero in relazione alle necessità clinico assistenziali e sociali
- Terapia del Dolore

Chi si occupa dell'assistenza

L'Unità Operativa di Cure Palliative Domiciliari è formata da: Medici specialisti in Palliazione, Infermieri, Psicologi, Oss (operatori socio sanitari) per aiuto all'igiene e personale Volontario. L'Equipe si prenderà cura dell'utente per tutto il percorso della



malattia, con assistenza 7 giorni su 7 - 365 giorni all'anno e con reperibilità sanitaria h 24, l'Attivazione del servizio e' garantita nell'arco delle 48 ore dalla segnalazione. Ad ogni paziente, alla presa in carico verrà rilasciato un recapito telefonico dedicato attivo 24 ore su 24 tutti i giorni.

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

Riconoscere le persone che lavorano all'UCP-DOM

Il personale utilizza 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) via Badi 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, con l'ambulatorio per i colloqui U.O. Terapia del dolore nel Padiglione 29 al Piano 0.

Il numero di Telefono 02 9733008 Cell: 3346455018

Indirizzo mail: curepalliative@asst-ovestmi.it

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

Può rivolgersi a noi se è affetto da malattie oncologiche in fase avanzata o quando tutti i tentativi di cura di terapie causali non sono più efficaci e presenta sintomi per cui sono necessarie le terapie palliative di sostegno e protezione. Poiché questo periodo è caratterizzato da rapidi e progressivi cambiamenti del quadro clinico e da 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 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 un'equipe multi professionale, al fine di poter scegliere il setting migliore in base alle problematiche del paziente e della famiglia. Il colloquio permetterà di conoscere le esigenze, le fragilità, i desideri del malato e della sua famiglia per organizzare al meglio l'accoglienza in reparto.



Durante il colloquio verranno raccolte le informazioni sul quadro clinico/ psicologico, abilità residue del paziente e verranno date informazioni base sul reparto.

Per il colloquio è necessario portare la documentazione clinica recente del paziente. Svolto il colloquio il paziente viene inserito in una **lista d'attesa** gestita dal Coordinatore Infermieristico individuato come figura incaricata per le visite guidate alla unità d'offerta.

La stessa segue un ordine cronologico di segnalazione del paziente e di priorità di cura secondo lo stato di malattia.

Le prestazioni che vengono espletate a domicilio

- Infermieristiche: Counselling - Prevenzione e cura Lesioni da decubito – Medicazioni semplici e complesse di ferite post- traumatiche – Medicazioni piaghe da decubito – Medicazioni ulcere vascolari - Somministrazione della nutrizione Parenterale/Enterale – Gestione Cateteri venosi centrali e periferici – Prelievi ematici venosi - Gestione Cateterismo Vescicale – Controllo parametri vitali – Somministrazione terapie Farmacologiche endovenose, intramuscolari e sottocute, Gestione tracheotomie, Gestione PEG – Educazione sanitaria – Broncoaspirazione - Gestione stomie – Gestione pompa infusoriale – Enteroclistma e svuotamento manuale fecalomi, Addestramento Care Giver e tutte le tecniche Infermieristiche.
- Ausiliarie: (OSS) Cura dell'igiene personale, Aiuto alla deambulazione, prevenzione delle piaghe da decubito, rilevazione segni e sintomi, trasferimento letto poltrona e viceversa, prevenzione danni terziari, accessi domiciliari in compresenza, rilevazione temperatura, attività dirette al sostegno della personalità.
- Psicologiche: (Psicologi) Colloqui di sostegno individuali e familiari, Supporto psicologico. Collabora alla realizzazione del piano di cura, al processo di comunicazione, all'accompagnamento psicologico al termine della vita.
- Visite Mediche: Medico Palliatore valuta le condizioni cliniche del paziente ed imposta la terapia mantenendo i contatti con il medico di medicina generale e con i medici specialisti.

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
- ❖ Livello di complessità ed intensività delle cure con l'ambiente domestico
- ❖ Disponibilità della famiglia a collaborare(caregiver)



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 ed adozione di relativo argomento Deliberazione n. 128/2016

Continuità assistenziale: l'Azienda adotta una particolare attenzione per favorire un rientro del paziente nel suo ambiente di vita, informandolo del percorso diagnostico terapeutico e indirizzandolo correttamente ai servizi territoriali competenti

Costi: nessuno, il servizio offerto è a carico del SSN.

Accesso alla documentazione socio sanitaria

E' possibile chiedere copia del Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario tramite richiesta online alla Direzione Medica, Ospedale di Cuggiono (direzione medica cug@asst-ovestmi.it), o con accesso diretto alla segreteria. E' previsto da normativa vigente il pagamento di un ticket.

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 del artt. 15 e seguenti della Legge Regionale n. 1/2012

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 di documentazione amministrativa.

Salve 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.

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

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/reclami/encomio
- Colloquio con il Referente del UCP-DOM
- Colloquio con il Direttore Responsabile delle Cure Palliative
- Reclamo formale presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico 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 dalla equipe che invia le schede all'URP Aziendale per una analisi complessiva delle risultanze e in seguito restituite al Responsabile delle Cure Palliative che valuta la necessità di ulteriori azioni correttive e diffusione dei risultati, quest'ultimo individua eventuali azioni migliorative e trasmette quanto rilevato.

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

Competenza territoriale



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

Come si accede al servizio

Al servizio si accede su richiesta avanzata:

- dal paziente stesso
- da un suo familiare
- dal medico di medicina generale
- da un medico 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 in 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. Il colloquio permetterà di conoscere le esigenze, le fragilità, i desideri del malato e della sua famiglia per personalizzare al meglio il percorso assistenziale.

Per il colloquio è necessario portare la documentazione clinica recente del paziente, 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 24 ore.

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

L'assistenza domiciliare

Orari erogazione servizio: da Lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00

Sabato e domenica dalle ore 8.00 alle ore 15.12

E' garantita la pronta disponibilità medica ed infermieristica sulle 24 h anche per necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al caregiver in funzione del Piano Assistenziali Individuale (PAI).

Come raggiungere la sede dell'UCP-DOM (Servizio domiciliare delle cure palliative) presso lo Stabilimento Ospedaliero di Cuggiono:

Mezzo Proprio

- Autostrada A4 Milano-Torino - uscita Boffalora per Casate/Cuggiono
- Statale 11 (Milano-Novara) a

Mezzi Pubblici

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

Sistema Socio Sanitario

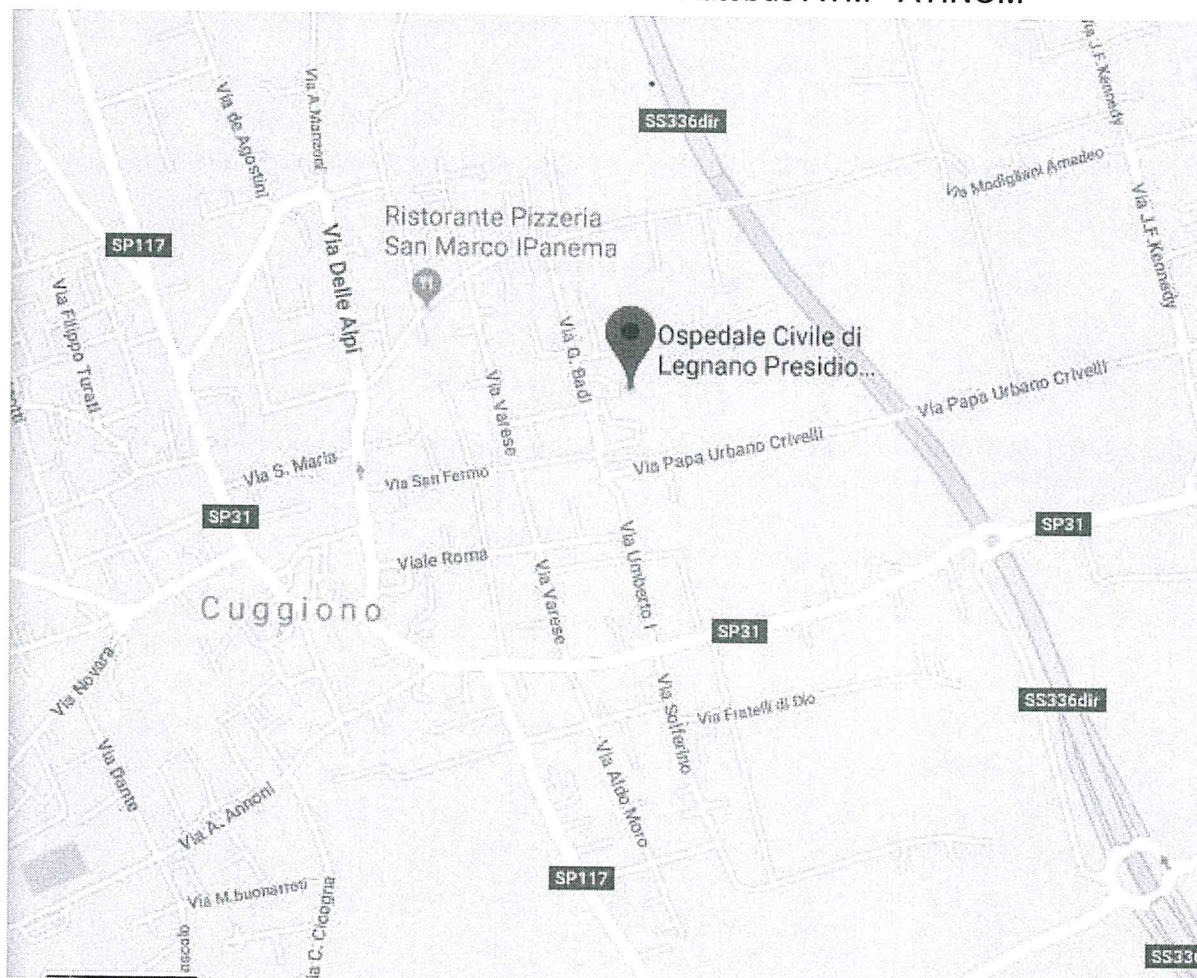


Regione
Lombardia

ASST Ovest Milanese

Magenta deviazione per Marcallo-
Mesero-Inveruno-Cuggiono

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



Stabilimento Ospedaliero di Cuggiono

Aggiornamento: Ottobre 2017

Approvazione: Direttore UOC Cure Palliative Dott.ssa Claudia Castiglioni

ASST OVEST MILANESE
U.O. CURE PALLIATIVE - TERAPIA DEL DOLORE
Tel. 02/9733267
IL RESPONSABILE
Dott. Claudia Castiglioni
C.F. CST CLD 56A71 E514W