

CARTA DEI SERVIZI UNITÀ DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI (UCP-Dom) LIFE CURE

Questa carta dei servizi contiene informazioni pratiche inerenti il servizio di assistenza domiciliare dell'UCP-Dom Life Cure, che rappresenta uno degli snodi della rete locale di cure palliative. La legge 38 del 15 marzo 2010 ("Disposizioni per garantire l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore") tutela il diritto del cittadino ad accedere alle cure palliative e alla terapia del dolore. Questa legge garantisce il rispetto della dignità e della autonomia della persona umana, il bisogno di salute, l'equità nell'accesso all'assistenza, la qualità delle cure e la loro appropriatezza.

COSA SONO LE CURE PALLIATIVE

Le cure palliative sono la cura attiva e globale prestata al paziente quando la malattia non risponde più alle terapie aventi come scopo la guarigione. Il controllo del dolore e degli altri sintomi, dei problemi psicologici, sociali e spirituali assume importanza primaria. Le cure palliative hanno carattere interdisciplinare e coinvolgono il paziente, la sua famiglia e la comunità in generale. Il loro scopo non è quello di accelerare o differire la morte, ma quello di preservare la migliore qualità della vita possibile fino alla fine (European Association for Palliative Care - EAPC).

Le cure palliative domiciliari consistono nella presa in carico del malato e della famiglia direttamente a casa. Tali cure prevedono la pronta disponibilità medica nelle 24 ore e vengono erogate da Unità di cure palliative domiciliari (UCP-Dom) che garantiscono, in funzione della complessità dei bisogni, sia gli interventi di base sia gli interventi specialistici.

A chi si rivolge il servizio

Il servizio si rivolge a persone che presentano patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esiste una terapia specifica o se esiste è inadeguata o inefficace ai fini della stabilizzazione della malattia.

LIFE CURE SRL

Life Cure Srl è una società del Gruppo SAPIO dedicata alle cure sanitarie e socio-sanitarie. La filosofia di Life Cure è orientata a una forte personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza in grado di rispondere alle esigenze individuali in modo efficace.

L'obiettivo dell'Unità di cure palliative domiciliari Life Cure è offrire al paziente e alla sua famiglia un servizio gratuito di supporto assistenziale e psicologico con il fine di garantire la migliore qualità di vita possibile.

Life Cure con le sue Unità operative di cure palliative domiciliari accreditate in Regione Lombardia può operare nei distretti delle ATS Città Metropolitana di Milano e Insubria.

DIRITTI DELL'ASSISTITO

- Il paziente ha diritto di essere assistito con professionalità e attenzione nel pieno rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose e del proprio ambiente di vita
- Il paziente ha il diritto di identificare gli operatori che si recheranno al proprio domicilio tramite cartellino di riconoscimento e di venire a conoscenza di eventuali variazioni
- Il paziente ha il diritto alla segretezza di tutti i dati relativi al proprio stato fisico e ad ogni altra circostanza che lo riguardi
- Il paziente ha il diritto a un'informazione completa e comprensibile in merito alle prestazioni eseguite dagli operatori
- Il paziente ha il diritto di manifestare e revocare il proprio consenso alle cure e al trattamento dei dati personali
- Il paziente e la sua famiglia hanno il diritto di manifestare la propria soddisfazione, di prestare reclami, suggerimenti e proposte e di ottenere rapidamente una risposta o la soluzione di eventuali problemi segnalati
- Il paziente o la sua famiglia hanno diritto attraverso richiesta scritta via mail o fax di richiedere gratuitamente copia della documentazione sanitaria

PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI

La partecipazione degli utenti è garantita sia da un'esaustiva e comprensibile informazione sia dalla possibilità di esprimere segnalazioni e suggerimenti sia direttamente agli operatori che tramite l'invio telematico o in cartaceo all'Ufficio Qualità dei moduli specifici.

UNITÀ OPERATIVA DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

L'équipe domiciliare è composta da medici, infermieri, OSS, psicologi e, se necessario, anche da altre figure di supporto (fisioterapista, dietista, assistente sociale). L'équipe non può sostituire la famiglia nei suoi compiti. Le cure domiciliari, per essere efficaci, richiedono che la famiglia sia capace di organizzarsi in modo da garantire una presenza continuativa ed efficace.

Il medico è il referente clinico dell'assistenza e opera in stretta collaborazione con l'équipe domiciliare. Tra i suoi compiti elenchiamo a titolo esemplificativo:

- valutazione dello stato di malattia del paziente
- impostazione della terapia
- esecuzione di alcune procedure, se fattibili al domicilio (es. paracentesi)
- collaborazione con il Medico di Medicina Generale
- fornire informazioni semplici e dettagliate sulla situazione clinica al malato e ai suoi referenti.

L'infermiere è il case manager dell'assistenza e funge da anello di congiunzione fra il malato, la famiglia e i componenti dell'équipe. Tra i suoi compiti elenchiamo a titolo esemplificativo:

- valutazione dei bisogni del paziente
- medicazione di ferite /lesioni/ plaghe da decubito
- formazione sanitaria di sua competenza rivolta alla famiglia ed al paziente stesso
- rilevazione e monitoraggio dei sintomi
- attivazione di strutture che erogano gratuitamente i presidi sanitari (materasso antidecubito, sedia a rotelle, ecc.), ove possibile e necessari.

L'operatore socio-sanitario (OSS) ha tra i suoi compiti:

- l'aiuto, complementare o in autonomia per alcune prestazioni, alle attività di assistenza dell'infermiere per il miglioramento delle condizioni di vita, igieniche, di mobilità e relazionali del paziente
- il monitoraggio dei parametri vitali (in collaborazione con l'infermiere di riferimento)
- la formazione sanitaria, per quanto di sua competenza, rivolta alla famiglia ed al paziente stesso
- Il monitoraggio di alcuni sintomi (in collaborazione con l'infermiere di riferimento).

Lo psicologo ha tra i suoi compiti:

- il supporto psicologico per i pazienti che ne abbiano necessità e che lo richiedano
- il supporto psicologico per i familiari che ne abbiano necessità e che lo richiedano durante l'assistenza e nella fase del lutto

L'assistente sociale ha tra i suoi compiti:

- la gestione dei percorsi all'interno e fuori la rete locale di cure palliative
- servizi di segretariato sociale (notizie sulle prassi per accedere alle risorse sociosanitarie, amministrazione di sostegno, etc..)
- l'attivazione e il coordinamento dei servizi offerti dalle associazioni di volontariato presenti sul territorio (solievo e supporto al caregiver e/o al paziente, supporto spirituale al paziente e alla famiglia).

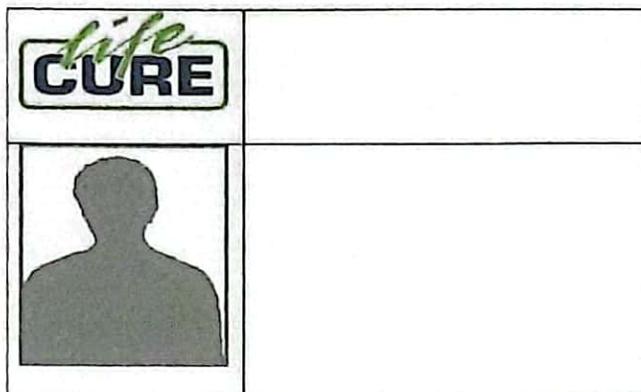
Il dietista ha tra i suoi compiti:

- la valutazione nutrizionale e la elaborazione di diete prescritte dal medico.

Il fisioterapista ha tra i suoi compiti:

- assicurare il trattamento previsto per il paziente stabilito dal progetto e dal piano assistenziale definito dal medico palliativista.

Ogni operatore è munito di cartellino di riconoscimento con foto, generalità e qualifica.



Il servizio di cure palliative domiciliari è erogato in convenzione con il sistema sanitario regionale ed è pertanto completamente gratuito per l'utenza.

Il servizio opera attraverso:

- visite domiciliari programmate del personale sanitario e socio-sanitario (medico, infermiere, operatore socio-sanitario, psicologo, fisioterapista, dietista).
- pronta disponibilità nelle 24 ore del medico e dell'infermiere che risponderanno al bisogno nel piu' breve tempo possibile di norma entro 30 minuti.
- consegna dei presidi e dei farmaci di cure palliative direttamente al domicilio (attraverso gli operatori del servizio di assistenza territoriale di cure palliative o attraverso la famiglia stessa).

Le visite domiciliari degli operatori sono programmate secondo le necessità del singolo malato e in base a quanto viene stabilito durante la riunione settimanale dell'équipe di cure palliative. Le visite saranno programmate tra le 8 e le 18 nei giorni feriali e tra le 8 e le 14 nei giorni di sabato e festivi.

Nei giorni feriali (dalle ore 8 alle ore 18), oltre le visite programmate, è possibile contattare direttamente il medico e/o l'infermiere che hanno in carico il malato per eventuali urgenze (i loro numeri telefonici saranno comunicati direttamente alla famiglia durante la prima visita domiciliare).

Nei giorni di sabato e festivi può essere contattato l'operatore reperibile attraverso il numero di telefono comunicato in prima visita domiciliare. Lo stesso numero sarà disponibile per comunicazioni urgenti dalle ore 18 alle ore 8 tutti i giorni.

COME ACCEDERE AL SERVIZIO DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

Il primo passo per accedere alle cure palliative domiciliari è la segnalazione o la richiesta da parte del medico di medicina generale o dello specialista o del medico di struttura socio-sanitaria oppure anche da parte del paziente o un suo familiare.

La richiesta può pervenire telefonicamente o tramite e-mail, ma può anche essere consegnata personalmente presso la nostra sede operativa.

Dopo la richiesta di presa in carico, entro 24 h lavorative dal 1° contatto sarà organizzato un colloquio, con un familiare o anche con lo stesso paziente, informativo e di valutazione dei criteri di eleggibilità.

Al colloquio seguirà la prima visita di presa in carico da parte dell'UCP-dom oppure il trasferimento in altra unità d'offerta della rete locale di Cure Palliative.

La prima visita domiciliare sarà effettuata dal medico e dall'infermiere della microequipe entro due giorni lavorativi dal primo colloquio oppure secondo quanto concordato con la famiglia.

Le visite successive saranno pianificate di volta in volta con gli operatori, secondo il piano condiviso e in base alle condizioni generali del paziente.

DIMISSIONI / TRASFERIMENTO DAL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE

In alcuni casi può essere necessario concludere il percorso di assistenza domiciliare. In questi casi sarà stabilito preventivamente un contatto telefonico con i nuovi referenti clinici per il passaggio di consegne, al fine di assicurare una adeguata continuità delle cure.

Le ragioni che possono determinare la chiusura del percorso di assistenza domiciliare possono essere, ad esempio:

1. la volontà del paziente e/o del caregiver;
2. il trasferimento presso una struttura ospedaliera, presso una struttura residenziale o presso un hospice;
3. il cambio di residenza del paziente.

Al momento delle dimissioni / trasferimento il medico o l'infermiere che hanno seguito il paziente provvedono a registrare sulla cartella clinica la data della chiusura del percorso di assistenza domiciliare e il relativo motivo. Il medico e l'infermiere inoltre redigono una relazione clinica/assistenziale (lettera di dimissioni) che viene archiviata in cartella e data in copia al paziente e/o al caregiver.

GESTIONE RECLAMI E VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

È possibile segnalare alla Centrale Operativa di Busto Arsizio eventuali disservizi o reclami attraverso l'apposito modulo che verrà consegnato in prima visita. Tale modulo può essere compilato in formato cartaceo (dovrà essere consegnato via FAX o via mail o tramite posta ordinaria) oppure telematico, a cui si accede tramite QR Code.

Appena arrivato in Centrale Operativa il reclamo verrà subito segnalato alla Direzione Sanitaria e gestito immediatamente e comunque nel minor tempo possibile di norma entro tre giorni. Ogni informazione o riferimento riportato sarà trattato in forma completamente anonima e sarà prezioso per aiutarci a risolvere i problemi segnalati.

Il grado di soddisfazione rispetto alla qualità dei servizi ed alle prestazioni usufruite potrà essere comunicato attraverso la compilazione dello specifico questionario di soddisfazione che verrà consegnato in occasione della prima visita, anch'esso con una forma cartacea, che dovrà essere consegnata con la consegna del FaSAS o via FAX o via mail o tramite posta ordinaria, e una forma telematica, a cui si accede tramite QR Code.

E' possibile infine compilare la scheda "Rilevazione suggerimenti", anch'essa disponibile nel fascicolo del paziente in formato cartaceo oppure compilabile attraverso QR Code.

La gestione dei suggerimenti è un'azione importante e fondamentale perché consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisporre rimedi e azioni correttive o preventive, permettendo di migliorare la soddisfazione e il consenso nei confronti dell'organizzazione e dei servizi erogati.

Le informazioni ricevute saranno un'opportunità sia per "correggere il servizio" in generale e/o rispetto al singolo utente sia per migliorarlo nel suo complesso.

ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Tutta la documentazione relativa al Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (Cartella Clinica) sarà custodita nell'archivio presso la sede operativa di Busto Arsizio.

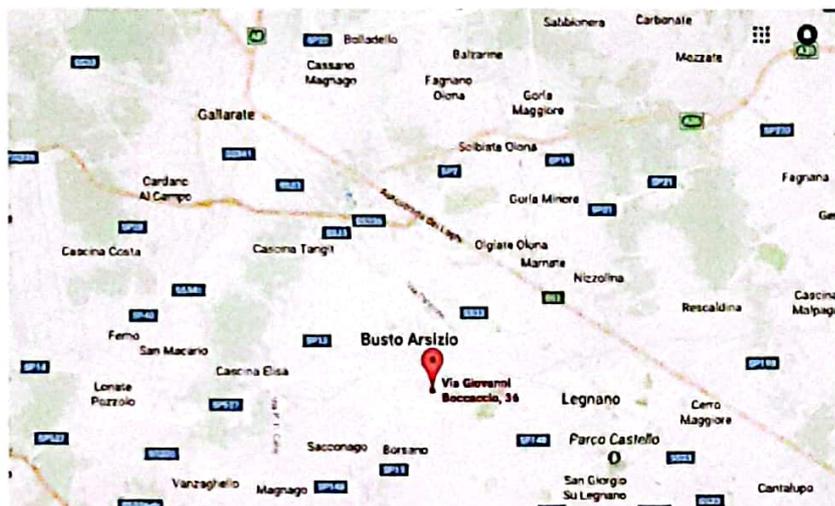
La suddetta documentazione è consultabile presso la sede operativa e richiedibile gratuitamente in copia inviandone richiesta scritta a mezzo e-mail.

DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI:

La nostra sede operativa si trova in:

Viale Giovanni Boccaccio, 36 - 21052 Busto Arsizio (VA).
Tel. 0331 302664. Fax 0331 625161. Numero Verde 800 144 427.
E-mail: adi.lombardia@sapio.it.

La nostra sede è aperta al pubblico dal Lunedì al Venerdì, dalle 8.30 alle 12.30, dal Lunedì al Giovedì dalle 13.30 alle 17.30 e al Venerdì dalle 13.30 alle 16.30



Come arrivare in macchina, provenendo dall'autostrada A8 uscita Castellanza:

- Prendi l'uscita Castellanza verso Castellanza
- Alla rotonda prendi la 1ª uscita e prendi Via Saronnese/SP527
- Alla rotonda, prosegui dritto su Corso G. Matteotti/Via Saronno/SS33
- Alla rotonda prendi la 2ª uscita e prendi Via per Busto Arsizio/SS33
- Alla rotonda, prosegui dritto su Viale Giuseppe Borri
- Svoltata a sinistra verso Via Guido Gozzano
- Svoltata a sinistra e prendi Via Guido Gozzano
- Al Piazzale Rodolfo Crespi prendi la 2ª uscita e prendi Viale Ippolito Nievo
- Alla rotonda prendi la 3ª uscita e prendi Via Giovanni Boccaccio

In autobus fermata Boccaccio: linea: 1A, 2D, 11R, 55R, 5A, 3S, 2 circolare destra e 3 circolare sinistra.

In treno: Staz. F.S.: P.za Liberta' – linea 2 circolare destra; Ferrovie Nord: Via Vincenzo Monti – linea 2 circolare destra.

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI:

- questionario di soddisfazione
- scheda di rilevazione reclami durante il servizio
- scheda suggerimenti.

Busto Arsizio, 21 /04/ 2023

Responsabile di Centrale