

**PERCHÉ INGUARIBILE
NON VUOL DIRE INCURABILE**

CARTA DEI SERVIZI

**UNITÀ OPERATIVA
CURE PALLIATIVE
DOMICILIARI**

 **Ospedale
Maggiore**

Sistema Socio Sanitario

 **Regione
Lombardia**
ASST Crema

CARTA DEI SERVIZI UNITA' OPERATIVA CURE PALLIATIVE DOMICILIARI ASST CREMA

Sommario

LE CURE PALLIATIVE.....	4
MISSION E PRINCIPI.....	5
DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI.....	6
SEDE, ORARI DI APERTURA E DI SEGRETERIA.....	6
FIGURE PROFESSIONALI.....	8
MODALITÀ DI ACCESSO.....	8
AREE DI INTERVENTO E PRESTAZIONI.....	9
VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	10
SEGNALAZIONE DI RECLAMO, DISSERVIZIO O GRADIMENTO.....	11

LE CURE PALLIATIVE

L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale "Ospedale Maggiore" di Crema ha previsto e organizzato una Rete Locale di Cure Palliative rivolta alle persone affette da malattie in fase avanzata o terminale che necessitano di costante cura e assistenza

➤ Definizione

L'Organizzazione Mondiale della Sanità definisce le cure palliative come un approccio in grado di migliorare «*la qualità della vita dei malati e delle loro famiglie che si trovano ad affrontare le problematiche associate a malattie inguaribili, attraverso la prevenzione e il sollievo della sofferenza per mezzo di una identificazione precoce e di un ottimale trattamento del dolore e delle altre problematiche di natura fisica, psicosociale e spirituale*» (OMS, 2002).

Le Cure Palliative consistono nell'assistenza, nel trattamento e nel sostegno delle persone affette da malattie inguaribili e/o croniche degenerative. Pongono al centro la persona malata ed i suoi bisogni, assicurando una valutazione globale e multidisciplinare delle sue problematiche ed esigenze (*person-oriented*). Superano culturalmente l'approccio specialistico tradizionale (*disease-oriented*) e promuovono il rispetto della dignità della persona e della sua concezione di qualità di vita, prestando particolare attenzione ai problemi assistenziali e agli elementi soggettivi e di fragilità sociale, familiare ed economica eventualmente associati.

➤ La Rete Locale di Cure Palliative

La Rete Locale di Cure Palliative è costituita dall'insieme degli interventi integrati e coordinati, volti a garantire la continuità assistenziale del malato dall'ospedale ai vari *setting* di cura (come previsto dalla Delibera di Regione Lombardia, X/5918, del 28/11/2016).

La Rete locale si articola nei seguenti *setting*:

- *Consulenza specialistica palliativa*, nei reparti dell'ASST di Crema, della Fondazione Benefattori Cremaschi e delle RSA del territorio cremasco convenzionate con l'Ospedale di Crema
- *Ambulatorio di cure palliative*, presso l'ASST di Crema
- *Assistenza palliativa domiciliare*, al domicilio degli assistiti (UCP Dom)
- *Degenza in Hospice della Fondazione Benefattori Cremaschi*, per persone che necessitano di assistenza in strutture protette
- *Degenza in ospedale* (utenti non trasferibili per gravità e condizioni cliniche)

La Rete di Cure Palliative deve saper favorire un percorso assistenziale dignitoso e partecipato, in cui il malato non sia concepito come mero portatore di patologia, ma come persona con i suoi sentimenti, le sue conoscenze, le sue credenze rispetto al proprio stato di salute. Come tale è posto al centro della cura nella sua globalità.

➤ L'Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom)

L'UCP-Dom fa parte del Dipartimento Interaziendale Funzionale del territorio dell'ATS Val Padana. (Rif. Delibera ASST Crema n.501 del 28 dicembre 2017, "DGR X/5918/2016 Rete di Cure Palliative. Presa d'atto dell'esito positivo della riclassificazione della U.O. Cure Palliative dell'ASST di Crema. Adesione alla Rete Cure Palliative della ATS Val Padana e al Dipartimento Interaziendale Cure Palliative (DICP).

All'interno della Rete, l'equipe dell'Unità Operativa eroga assistenza di cure palliative a favore di persone affette da patologie ad andamento cronico evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita. Tutte le attività sono garantite da un gruppo di lavoro che opera in modo integrato e interdisciplinare, con l'intento di garantire la migliore qualità di vita possibile per l'assistito ed i suoi familiari. Ne fanno parte medici, infermieri, psicologi, fisioterapisti, operatori socio-sanitari, assistente spirituale, assistente sociale, volontari.

L'UCP-Dom garantisce:

- Interventi definiti sulla base di differente intensità assistenziale (di base e specialistica), contemplati nel Piano di Assistenza Individuale (PAI)
- Pronta disponibilità medica e infermieristica 24 ore su 24

Particolare attenzione è rivolta all'integrazione con gli specialisti ospedalieri, i Medici di Medicina Generale, le RSA del territorio, al fine di garantire percorsi di presa in carico globale della persona, anche attraverso progetti, linee guida e protocolli condivisi.

E' stato completato il percorso di accreditamento istituzionale dell'Unità Operativa (febbraio 2018), come previsto dalla DGR X/5918/2016.

MISSION E PRINCIPI

Le cure palliative consistono in una cura globale e multidisciplinare rivolta ai pazienti affetti da una malattia che non risponde più a trattamenti specifici e di cui la morte rappresenterà una diretta conseguenza. Si propongono di migliorare il più possibile la qualità di vita sia per i pazienti che per le loro famiglie.

In particolare:

- Affermano la vita e considerano la morte come un evento naturale;
- Non accelerano né ritardano la vita;
- Provvedono al sollievo dal dolore e dagli altri sintomi;
- Integrano gli aspetti psicologici, sociali e spirituali dell'assistenza;
- Offrono un sistema di supporto per aiutare la famiglia durante la malattia e durante il lutto secondo quanto sancito dalla legge 38/2010. L'accesso alle cure palliative è un diritto del cittadino e rientra nei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA)
- Secondo quanto sancito dalla legge 219/2017, si avvalgono di una pianificazione condivisa delle cure (art.5).

Le Cure Palliative Domiciliari si ispirano ai seguenti principi:

- Prevenzione e sollievo dalla sofferenza, con un'identificazione precoce e un ottimale trattamento del dolore;
- Prevenzione e sollievo dagli altri sintomi quali nausea, vomito, difficoltà respiratorie, insonnia, confusione mentale, delirio, agitazione;
- Favorire il comfort ambientale, anche attraverso presidi e ausili;
- Sostegno psicologico, nel percorso di consapevolezza dell'assistito;
- Conforto spirituale

L'Unità Operativa di Cure Palliative Domiciliari adotta strategie al fine di favorire l'accessibilità e la fruibilità dei servizi per la promozione della salute, oltre a favorire il miglioramento

dell'appropriatezza e dell'efficacia delle prestazioni erogate. Operano nell'osservanza dei principi di eguaglianza, imparzialità, rispetto, diritto di scelta, continuità, efficacia ed efficienza.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

➤ **Diritti degli utenti**

L'ASST di Crema si impegna ad attivare azioni volte a migliorare l'organizzazione e la professionalità degli operatori. L'U.O. Cure Palliative Domiciliari dell'ASST di Crema opera nel rispetto dei diritti della persona ed in particolare, per quanto riguarda l'accesso alle cure, il consenso informato e il diritto alla privacy (legge 219/2017, legge 38/2010). La gestione dei dati personali e la tutela della privacy avvengono nel rispetto del GDPR (Regolamento 2016/679)

Ogni cittadino ha il diritto di presentare suggerimenti o reclami in merito alla prestazione ricevuta e di avere risposta in tempi brevi (le modalità a pagina 11 della presente carta o sul sito www.asst-crema.it)

➤ **Doveri degli utenti**

I cittadini sono chiamati a partecipare al miglioramento ed al buon funzionamento dei servizi, rispettando le regole stabilite e condivise.

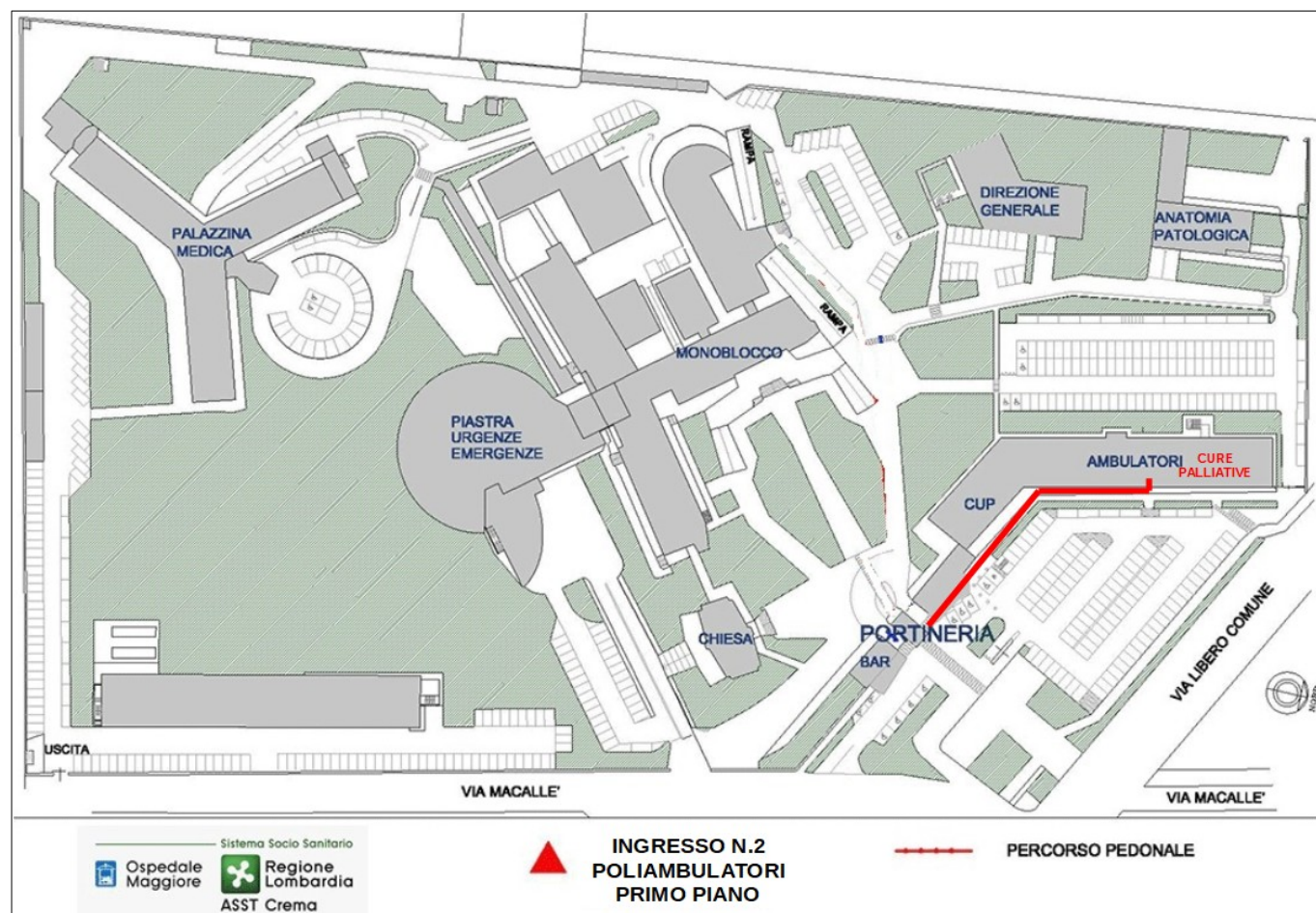
SEDE, ORARI DI APERTURA E DI SEGRETERIA

La sede operativa dell'UCP-Dom dell'ASST di Crema, situata al primo piano presso i Poliambulatori esterni del presidio ospedaliero di Crema (ingresso 2), è facilmente raggiungibile dall'utenza e funzionale alle attività organizzative e gestionali, con la seguente articolazione degli spazi:

- Un locale con funzione di segreteria e front office, per la gestione delle segnalazioni e delle richieste di attivazione, nonché per la conservazione della documentazione sanitaria (cartella clinica) contenente il PAI (Piano assistenziale individualizzato) e il diario assistenziale degli assistiti in conformità al GDPR (Regolamento 2016/679)
- Un locale ad uso magazzino localizzato nel piano seminterrato, dove vengono conservati materiali necessari all'assistenza, quali presidi assorbenti, ausili come le comode, letti articolati, walker, materassini antidecubito ecc. I farmaci sono conservati nel locale pulito / farmacia della UCP-Dom;
- Un locale per i colloqui e le riunioni di equipe;
- Un locale adibito alle attività di tipo ambulatoriale presso i Poliambulatori Esterni (n.109-111). L'ambulatorio è attivo il martedì dalle ore 15 alle ore 16.
- Un locale per le attività in sede degli operatori: ufficio infermieri;
- Un locale adibito a studio del responsabile;
- Un corridoio di collegamento dei vari locali, funzionante anche come sala d'attesa per il pubblico;
- Un bagno, disponibile nel corridoio vicino alla sede dell'UCP Dom;
- Uno spogliatoio per gli operatori ubicato al piano terra;
- Un locale per gli studi medici.

➤ Come raggiungerci

Le indicazioni per raggiungere l'Unità operativa sono esposte sia all'esterno che all'interno dell'ingresso n.2 dei Poliambulatori esterni ASST Crema. Ecco dove si trova:



➤ Come contattarci

Gli interventi sono programmati e articolati in base al PAI 7 giorni su 7, 24 ore su 24 ore. E' garantita la pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore, anche per fornire supporto alla famiglia e/o al caregiver, in funzione del PAI. Sulla porta d'ingresso alla U.O. sono riportati orari e modalità di contatto.

U.O. Cure Palliative Domiciliari

Largo Ugo Dossena, 1
26013 Crema

Per raggiungere la sede:
consulta il sito www.asst-crema.it

☎ 0373 280827 - fax 0373.280828

✉ cure.palliative@asst-crema.it

⊕ **Orari Segreteria:**

Dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 15.00

Negli altri orari rimane disponibile una segreteria telefonica.

FIGURE PROFESSIONALI

Le prestazioni sono erogate da un'equipe multidisciplinare composta da:

- 4 medici, di cui 1 responsabile
- 6 infermieri e 1 coordinatrice infermieristica
- 1 psicologa
- 1 fisioterapista
- 1 OSS
- 1 figura amministrativa

La dietista, l'assistente sociale aziendale e l'assistente spirituale sono attivabili, a richiesta, in funzione dei bisogni delle persone prese in carico e in base al PAI. Il personale medico e infermieristico è interamente dedicato all'attività di Cure Palliative.

I professionisti operanti nella struttura sono stati formati e possiedono le competenze previste dalla normativa vigente per l'erogazione delle cure palliative.

Il Responsabile dell'UCP-Dom coordina la Rete Locale di Cure Palliative (Rif. Delibera aziendale n. 336 del 17 novembre 2016, nel "Protocollo di intesa tra ASST di Crema, la Fondazione Benefattori Cremaschi onlus di Crema e la Associazione Cremasca Cure Palliative "Alfio Privitera" onlus per la Rete delle Cure Palliative" e riunione della Rete Locale di Cure Palliative dell'ASST di Crema con comunicazione prot. N. 0002246 del 25/01/2018).

MODALITÀ DI ACCESSO

➤ Quando attivare le cure palliative

Le Cure Palliative sono da attivare quando i sintomi fisici e psicologici generano sofferenze nel malato e nella famiglia. Una tempestiva attivazione permette un miglior controllo delle sofferenze e la costruzione di un più intenso rapporto di fiducia fra malato o i suoi familiari e l'equipe. Consente anche un miglior accompagnamento del malato nel percorso di malattia e di terminalità.

➤ Chi può attivare le cure palliative

Chiunque può attivare le cure palliative, previo colloquio con il personale sanitario dell'Unità Operativa. In particolare:

- I medici specialisti, che hanno in carico il paziente in ospedale;
- I medici di medicina generale (MMG), che hanno in carico il paziente a domicilio;
- I medici delle case di riposo (RSA) che hanno in cura l'ospite;
- Il paziente o i familiari del paziente;
- Le assistenti sociali del comune;
- Gli operatori dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare dell'ASST (UVMD).

➤ **Contatti per l'attivazione**

L'attivazione della Rete di Cure Palliative avviene contattando:

- **Unità Operativa di Cure Palliative Domiciliari**
Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Crema
Largo Ugo Dossena, 2 - Crema
Tel: 0373.280827 – fax 0373 280828
E-mail: cure.palliative@asst-crema.it
Sito internet: <https://www.asst-crema.it/web/guest/cure-palliative-domiciliari>
- **Hospice della Fondazione Benefattori Cremaschi**
Via Kennedy, 2 - Crema
Tel: 0373.206270
E-mail: nucleo.hospice@fbconlus.it
Sito internet: www.fbconlus.it/servizi/hospice

➤ **La presa in carico**

La presa in carico avviene secondo le seguenti tempistiche:

- Il colloquio di presa in carico con i familiari (e se possibile con la persona malata) avviene entro 24 ore dalla segnalazione;
- La prima visita viene effettuata entro le 48 ore dal colloquio ed entro 72 ore viene redatto il PAI;
- Il PAI viene aggiornato in caso di variazioni durante l'assistenza

Gli interventi sono programmati e articolati in base al PAI, 7 giorni su 7 24 ore su 24. E' garantita la pronta disponibilità medica e infermieristica 24 ore su 24, anche per fornire supporto alla famiglia e/o al caregiver. Il numero delle visite effettuate nel corso della settimana da parte degli operatori è definito in base all'andamento delle condizioni cliniche e assistenziali della persona malata ed è rivalutato ad ogni variazione della situazione.

AREE DI INTERVENTO E PRESTAZIONI

La UCP-Dom garantisce:

- Interventi di base e interventi specialistici a domicilio, sulla base della differente intensità assistenziale (bassa o alta) necessaria per rispondere adeguatamente ai bisogni dei malati e delle loro famiglie;
- Consulenze specialistiche per la valutazione dei pazienti ricoverati in ambito ospedaliero, residenziale, semi-residenziale e domiciliare per il controllo dei sintomi e/o la presa in carico nella Rete di cure palliative.
- Visite ambulatoriali di cure palliative

E' garantita la fornitura diretta dei farmaci e dei dispositivi medici, presidi e ausili da parte della Farmacia Ospedaliera. L'UCP-Dom utilizza i farmaci ospedalieri in ambito extraospedaliero, secondo elenco e procedure definite a livello regionale.

L'Unità Operativa di Cure Palliative Domiciliari partecipa, in collaborazione con altri enti, a progetti volti alla corretta presa in carico di persone alla fine della vita, in particolare con il

Dipartimento Interaziendale Funzionale di Cure Palliative dell'ATS Val Padana, per la programmazione di linee guida e protocolli di intesa - trasversali alle varie ASST -, oltre che per la programmazione di corsi e convegni. Ha aderito o attivato percorsi progettuali sia a livello aziendale che di singola Unità Operativa. In particolare:

➤ **Promozione di percorsi per una presa in carico precoce dei pazienti cronici**

- *“Presa in carico precoce del paziente cronico,” incontri operativi interdisciplinari, con gli specialisti ospedalieri e medici di medicina generale, finalizzati alla presa in carico precoce dei pazienti;*
- *“Preso in carico del paziente con malattia renale cronica end- stage”, per garantire interventi appropriati e proporzionati agli assistiti, attraverso un gruppo di lavoro di palliativisti e nefrologi;*
- *“La complessità del dolore cronico pediatrico: valutazione e trattamento in ottica multi-professionale” per favorire interventi appropriati di diagnosi-trattamento-follow-up del dolore cronico nel bambino, attraverso un gruppo di lavoro di palliativisti e neuropsichiatri infantili, pediatri e terapisti del dolore;*
- *“Presa in carico del paziente con scompenso cardiaco avanzato” per favorire la condivisione di percorsi multiprofessionali e multidisciplinari e la presa in carico precoce.*
- *Progetto: “Pneumologia territoriale per la gestione integrata al domicilio di soggetti affetti da insufficienza respiratoria cronica o patologia pneumologica in fase avanzata” - Progettazione e messa in pratica da parte dell’U.O. di Riabilitazione Respiratoria, USD Cure Palliative, DAPSS e MMG Rivolta d’Adda.*

➤ **Giornate di sensibilizzazione al sollievo dal dolore**

- *Giornata del Sollievo, annualmente celebrata dall’ASST di Crema, l’ultima domenica di maggio;*
- *Giornata del Ricordo, annualmente celebrata dall’Unità operativa in collaborazione con la Fondazione Benefattori Cremaschi e l’Associazione Cremasca Cure Palliative Alfio Privtera (ACCP), ad inizio novembre;*
- *Incontri con gli studenti degli Istituti Superiori di Crema*
- *Incontri con la cittadinanza*
- *Incontri con medici di medicina generale, Guardie mediche e delle RSA del territorio*
- *Convegno annuale di Cure Palliative, in autunno.*
- *Corso sul dolore nei reparti dell’ASST di Crema.*

L’UCP-Dom intrattiene rapporti con diverse realtà del Terzo settore, sia a livello locale che a livello regionale e nazionale, con le quali condivide iniziative rivolte alla cultura del sollievo dal dolore e alla diffusione della filosofia delle cure palliative.

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Periodicamente, il cittadino è coinvolto nella valutazione del gradimento, rispetto a specifiche attività. A tal fine vengono utilizzati idonei questionari per la rilevazione della customer satisfaction, che vengono consegnati a domicilio durante l’assistenza e recapitati all’Unità Operativa in forma anonima. I risultati della rilevazione vengono pubblicati sul sito dell’ASST ed esposti nella sede dell’Unità Operativa di Cure Palliative Domiciliari.

SEGNALAZIONE DI RECLAMO, DISSERVIZIO O GRADIMENTO

L'ASST di Crema garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino assicurandogli la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio.

E' possibile contattare l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), con una delle seguenti modalità:

- Presentandosi direttamente in ufficio, sito al piano rialzato del monoblocco ospedaliero (Largo Dossena, 2 – Crema). Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 12, il mercoledì anche dalle 14 alle 17
- Telefonando al numero 0373 280580 – 280544
- Scrivendo una mail a urp@asst-crema.it
- Compilando la scheda di segnalazione – di seguito allegata F/R - e consegnandola di persona o inoltrandola via fax al numero 0373 - 280572 o per email.