

Carta dei Servizi Socio-Sanitaria

UdO Hospice

CARTA DEI SERVIZI

Equipe:

Resp.Sanitario	Dr. Marco Quinzani
Coadiuvato da:	Dr.ssa Maria Laura Caruso

Coord. Inf. Hospice	Dott. Filippo Mussi
---------------------	---------------------

Numeri di telefono utili:

Coord. Inf. UdO Hospice	0372-5357999
UdO Hospice :	0372-5357996
Fax	0372-5357998
Mail Coord. Hospice	hospice.cr@ancelle.it

L'Attività Clinica

Le cure palliative si rivolgono a malati cronici, oncologici e non oncologici, in fase avanzata di malattia: a loro è offerta una cura sia dei sintomi fisici legati alla patologia specifica, sia degli aspetti psicologici, spirituali ed affettivi presenti in questa condizione, offrendo sostegno anche nel nucleo familiare.

Definizione dell'organizzazione interna della UdO (modalità di erogazione del servizio, prestazioni erogate, attività eseguite)

Le UdO Hospice si occupano della cura di pazienti affetti da patologie croniche evolutive in fase avanzata che risultino oltre i limiti di trattamento specifico e che presentino sintomi di intensità rilevante, di tipo fisico, psicologico, spiritualità o sociale, con particolare attenzione ai risvolti etici di ogni singola situazione. Le patologie trattate sono di natura oncologica, ma comprendono come previsto dalla Legge 38/ 2010 tutte le patologie croniche evolutive in fase avanzata.

L'obiettivo terapeutico, non potendo più essere quello della guarigione in considerazione dello stato avanzato delle patologie, diviene il miglioramento della qualità di vita del paziente mediante:

- Controllo del dolore e degli altri sintomi;
- Attenzione agli aspetti psicologici, sociali e spirituali ed etici;
- Sostegno al contesto familiare e ai caregiver;
- Assistenza nel setting desiderato dal paziente.

Diritti del paziente e sua tutela

La Fondazione aderisce ai principi enunciati nella "Carta dei Diritti del Malato" elaborata dal Tribunale dei Diritti del Malato. Di seguito viene fornita una sintesi del documento:

Diritti del paziente

La persona malata ha diritto di essere assistita e curata con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

La persona durante l'assistenza deve essere sempre appellata con il proprio nome e cognome, o con la particella pronominale "Lei", e non con riferimenti al numero del letto o con la patologia della quale è portatrice.

Il degente deve poter ottenere informazioni chiare sulle prestazioni erogate dalla struttura della quale è ospite, sulle modalità di accesso, sulla qualità tecnico scientifica delle attività sanitarie, sulla diagnosi, terapia e prognosi della malattia di cui è affetto.

Salvo casi di urgenza o impossibilità, al degente devono essere fornite tutte le notizie utili, compresi gli eventuali rischi o disagi e le possibili alternative appropriate pur se erogate da altre strutture, a poter esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o a metodiche invasive. Il sanitario, ove non incontri un espresso divieto da parte del degente, potrà fornire informazioni ai familiari. In caso di incapacità dovrà rivolgersi a coloro che esercitano la potestà tutoria.

La documentazione ed i dati relativi alle procedure diagnostiche terapeutiche sono coperti dal segreto professionale, così come ogni altra circostanza che riguardi il degente.

L'assistito ha il diritto di notificare esplicito reclamo verso la struttura attraverso la segnalazione all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che si impegna a prendere in carico tempestivamente il reclamo e procedere con la formalizzazione dell'istruttoria su quanto segnalato.

Tutela del paziente

Trattamento dati personali e particolari

In osservanza al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e successive variazioni, ad ogni paziente vengono fornite le dovute informazioni in ordine al trattamento dei dati personali e particolari forniti. I dati di natura personale e particolare, saranno oggetto di trattamento nel rispetto delle condizioni di liceità ex artt. 6 e 9 Reg. UE 2016/679. Il consenso al trattamento dei dati personali e particolari si estende a tutti i trattamenti che saranno effettuati dalla Fondazione Teresa Camplani in occasione di prestazioni richieste in futuro, fermo restando il Suo diritto di revocare tale consenso al momento della richiesta di ciascuna

successiva prestazione e salvo che Fondazione Teresa Camplani non le presenti una diversa informativa privacy relativa ad una specifica prestazione.

Divise degli operatori/identificazione degli operatori della Fondazione

Ogni operatore dispone di un cartellino identificativo che riporta nome, cognome e qualifica. È possibile riconoscere la funzione svolta dal personale anche dalla divisa che indossa.

Unità di Offerta (UdO)

La Struttura

1. L'Hospice è una struttura socio-sanitaria accreditata: la degenza è a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale (SSN).
2. L'Hospice è articolato in una UdO, dotata di 12 posti letto, oltre ad un posto letto in regime diurno (Day Hospital). Tutti i posti letto sono abilitati, accreditati e a contratto.
3. Ogni camera è dotata di servizi privati e di un divano letto per accompagnatore.
4. **L'orario di visita per parenti e caregivers** non accompagnatori è consentita per gran parte della giornata a seconda delle indicazioni ministeriali. In caso di necessità è possibile accedere alla struttura anche in altri orari, previo accordo con il personale infermieristico. Un accompagnatore ha la possibilità, qualora lo desideri, di fermarsi anche durante le ore notturne.
5. Il paziente, durante il ricovero, è preso in cura da un'équipe multi-professionale (medici, infermieri, operatori socio-sanitari, fisioterapisti, psicologa, eticista e assistente sociale, oltre al cappellano cattolico, rappresentanti di altro credo), con l'esclusivo obiettivo di migliorare la sua qualità di vita, attraverso un attento controllo dei sintomi, all'interno di un ambiente umano accogliente e familiare.
6. I medici e gli infermieri dell'Hospice si rendono disponibili costantemente alla comunicazione con i pazienti e familiari; è comunque possibile richiedere un appuntamento con il personale medico e/ o con il coordinatore.
7. Il Servizio di Psicologia è disponibile per il paziente e i suoi familiari che presentino la necessità di un sostegno psicologico, sia durante che dopo il ricovero e, quando fosse necessario, anche nella fase di elaborazione del lutto.

Per accedere all'Hospice:

- Prendere contatto direttamente con il reparto per proporre il ricovero e per programmare il colloquio con il medico e l'équipe (che comprende coordinatore e psicologa) (tel. 0372 5357996 o tramite mail del coordinatore, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 16.00).
- **Criteri di accoglienza:** Incontrare per un colloquio preliminare (il paziente e/ o i suoi familiari) con un medico dell'Unità d'Offerta dell'Hospice presentando una documentazione clinica aggiornata.
- Il colloquio è finalizzato, oltre che alla verifica **dell'appropriatezza della presa in carico in cure palliative**, all'individuazione del setting più appropriato per la condizione del paziente.

Ammissione – Degenza – Dimissione

- Non è possibile effettuare ricoveri in urgenza: **i ricoveri devono essere programmati.**
- La disponibilità al ricovero viene comunicata al momento del colloquio al paziente e/o caregiver.
- **All'atto di ricovero** viene aperto un Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario (FaSAS), contenente un Progetto Individuale (P.I.), con un **Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.) in formato digitale.**

- **La durata della degenza** è legata alla valutazione clinica delle condizioni del paziente da parte del personale sanitario. Comunque viene svolta una rivalutazione di norma dopo un mese.
- La rilevazione di **eventuali disservizi viene tracciata** e segnalata mediante **apposita modulistica** all'ufficio preposto (URP, Ufficio Relazioni con il Pubblico), secondo le modalità indicate da un'apposita procedura, al fine di garantire il miglioramento della qualità dei servizi erogati ed evitare, ove possibile, la reiterazione di tali inefficienze. **La gestione complessiva della segnalazione e dei reclami avviene, di norma, entro 15 giorni lavorativi.**
- Nella prospettiva della continuità di cura dei nostri pazienti, **in caso di dimissione** viene sempre proposta l'attivazione dell'assistenza domiciliare.
- **In caso di trasferimento presso un'altra struttura**, vengono seguite le modalità **indicate dal protocollo della Casa di Cura**, al fine di garantire la continuità assistenziale rivolta al paziente e ai suoi caregivers.

Ambulatorio di Cure Palliative

In ambulatorio vengono erogate visite e consulenze specialistiche che hanno necessità di monitoraggio, o per pazienti che abbiano necessità di consulenza palliativistica.

Le prenotazioni si effettuano direttamente allo sportello del CUP, anche telefonicamente.

Consulenza Medica di Cure Palliative

Cosa è: consulenza al Medico di Medicina Generale (MMG) o agli operatori del Distretto Socio Sanitario di Base di un medico esperto in Cure Palliative, al fine di inquadrare la complessità del quadro clinico e impostare un adeguato piano assistenziale a partire dalla terapia farmacologica del dolore.

Come Raggiungere la Struttura

L'Hospice sorge in un complesso ambientale di pregio, in centro storico.

La Casa è raggiungibile attraverso mezzi propri, **in auto**.

In autobus: il servizio è garantito dall'Azienda "A Arriva Italia" mediante la linea E (Centro-Stazione-Piazza della Libertà-Ospedale) .

Gli orari sono consultabili sul sito :"<https://cremona.arriva.it>"

Numero di Radio taxi: per la chiamata Radio Taxi il numero telefonico effettuabile è 0372 807808

Modalità e tempistica per accesso documentazione sociosanitaria

È possibile chiedere copia della documentazione socio sanitaria:

- **facendone richiesta direttamente** all'Ufficio Accettazione Degenze, tramite la compilazione di apposito modulo, con allegata copia del documento di identità del richiedente o di eventuale delegato;
- **scaricando il modulo apposito** per la richiesta dal sito internet e una volta compilato con allegata copia del documento di identità del richiedente o di eventuale delegato, inviarlo tramite mail all'Ufficio Accettazione Degenze (acc.degenze.cr@ancelle.it).

Normalmente per l'ottenimento della documentazione sono necessari 15 giorni lavorativi.

I costi variano a seconda delle casistiche:

- 20 euro se non supera le 100 pagine;
- 30 euro se la cartella è nell'archivio esterno;
- 50 euro se la cartella supera le 100 pagine.

La copia della cartella può essere richiesta e/o ritirata in caso di decesso del paziente dall'erede legale, il quale, oltre a compilare il modulo apposito di richiesta, con allegata carta di identità, deve presentare o inviare tramite mail l'atto sostitutivo di notorietà.

ALLEGATI

- M_PAURP01_03 Modulo reclamo suggerimento encomio
- Questionario gradimento utente
- Questionario di gradimento degli Operatori