



Fondazione
TERESA CAMPLANI
Casa di Cura **ANCELLE**

SOCIO SANITARIO
HOSPICE - UCPDOM

CARTA DEI SERVIZI



CASA DI CURA ANCELLE DELLA CARITÀ

NUMERI UTILI	TELEFONO
CENTRALINO	0372/535711
URP	0372/5357704
UFFICIO ACCETTAZIONE RICOVERI	0372/5357708
UNITA' D'OFFERTA CURE PALLIATIVE HOSPICE	0372/5357999
SEGRETERIA UNITA' CURE PALLIATIVE DOMICILIARI	0372/5357969



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 diagnostico 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.

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 composto da 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 consentito 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'equipe multi-professionale (medici, infermieri, operatori sociosanitari, 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'UdO Hospice

- **Modalità di contatto**

Prendere contatto direttamente con il reparto per proporre il ricovero e per programmare il colloquio con il Medico e l'Equipe ai seguenti contatti:

Tel. 0372 5357996
dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.00

e-mail: coordinatore.hospice@fondazionecamplani.it

- **Criteri di Accoglienza**

Incontro 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 (PI), con un **Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) informato 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.

L'Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-DOM), si occupa 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, spirituale o sociale, con particolare attenzione ai risvolti etici di ogni singola situazione. Le patologie trattate 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 dei sintomi;
- Attenzione agli aspetti psicologici, sociali, spirituali ed etici;
- Sostegno al contesto familiare e ai caregiver;
- Assistenza nel luogo desiderato dal Paziente.

L'UCP- DOM intende offrire un supporto specifico al Paziente affetto patologia cronica evolutiva, che sceglie di essere assistito al proprio domicilio, garantendo attività professionale specialistica rivolta al Paziente ma anche alla sua famiglia.

Gli interventi dell'equipe multiprofessionale (Medico, Infermiere, Operatore Socio Sanitario, Fisioterapista, Psicologo e Assistente Sociale) intendono garantire un supporto concreto al Paziente ma anche un approccio educativo rivolto ai familiari direttamente coinvolti nell'accudimento del proprio caro, per facilitare la gestione della sfera fisica, psicologica e spirituale nella quotidianità vissuta al proprio domicilio.

L'Unità di Cure Palliative Domiciliari si articola in due livelli di assistenza: livello di base e livello specialistico.

Livello di base

In questo livello sono previsti interventi rivolti a malati con bisogni clinici e assistenziali a decorso stabile. In questi casi si prevede una intensità assistenziale relativamente bassa.

Livello Specialistico

In questo livello gli interventi sono rivolti a malati con bisogni clinici e assistenziali complessi legati all'instabilità clinica e a sintomi di difficile controllo.

Questi Pazienti richiedono un elevato livello di competenza e modalità di lavoro interdisciplinare. Il referente clinico è il Medico palliativista e l'intensità assistenziale è particolarmente elevata.

Per entrambi i livelli sono garantiti:

- **Interventi effettuabili sette giorni su sette**, dalle varie figure professionali che compongono l'equipe domiciliare, definiti sulla base dell'intensità assistenziale necessaria per rispondere adeguatamente ai bisogni dei malati e delle loro famiglie, come previsto dal PAI (Piano Assistenziale Individuale);
- Pronta disponibilità medica e infermieristica h 24 per le emergenze;
- Fornitura di farmaci e presidi minori;
- Supporto consulenziale alle strutture residenziali per anziani e disabili.

Come Attivare il Servizio

Il Servizio UCP-DOM può essere attivato dal Medico Medicina Generale, dall'Ospedale per acuti, dal Paziente o Familiare stesso. La segreteria del servizio accoglie le segnalazioni e prenota data e ora del colloquio secondo l'agenda delle disponibilità fornita dai Medici Palliativisti.

Dopo un attento colloquio di valutazione viene concordata con il caregiver di riferimento la prima visita domiciliare di presa in carico durante la quale vengono stabiliti e concordati gli obiettivi di cura.

I colloqui possono essere svolti telefonicamente e/o in presenza presso l'UCP-DOM.

Il Medico responsabile o un designato effettua il **primo colloquio** con i familiari del Paziente e/o con il Paziente stesso se disponibile,

In caso non sia possibile espletare il colloquio entro le 24 ore dalla segnalazione il personale provvede ad avvisare telefonicamente i soggetti richiedenti che possono scegliere se rivolgersi ad altro Ente della Rete Locale o attendere la disponibilità del nostro Ente.

Attraverso questo colloquio preliminare vengono valutate le condizioni socio sanitarie del Paziente, la sua idoneità ad un programma di cure palliative domiciliari e stabilito il setting più appropriato mediante una rilevazione dell'adeguatezza del domicilio e del grado di disponibilità e di efficienza del care-giver. Il setting domiciliare infatti richiede, per essere attivato, la presenza costante 24 ore su 24 di una persona in grado di collaborare con l'equipe e di accudire il Paziente. Qualora la scelta ricada sul setting domiciliare tale possibilità dovrà essere confermata nel corso della prima visita al domicilio del Paziente da parte del Medico palliativista, durante la quale sarà possibile una più precisa valutazione globale del malato e del contesto socio-familiari.

Il servizio di segreteria è attivo dalle 08.00 alle 15.00 dal lunedì al venerdì, gli interventi sono programmati 7 giorni su 7, la pronta disponibilità di medico ed infermiere è garantita 24 ore su 24.

Tel. 0372 5357969

dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 15.00

e-mail: coordinatore.domiciliare.cr@fondazionecamplani.it

Come Raggiungere la Struttura

L'Hospice/Servizio Domiciliare sorgono 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 "Arriva Italia" mediante la linea E (Centro-Stazione-Piazza della Libertà-Ospedale).

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

Per la chiamata a **Radio Taxi** il numero telefonico effettuabile è

0372 807808

Modalità e tempistica per accesso documentazione Socio Sanitaria

È possibile chiedere copia della documentazione Socio Sanitaria:

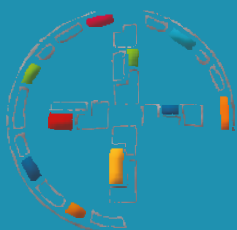
- **Facendone richiesta direttamente** all'Ufficio URP, tramite la compilazione di apposito modulo, con allegata copia del documento di identità del richiedente o di eventuale delegato;
- **Scaricando il modulo apposito** per la richiesta dal sito internet e una volta compilato con allegata copia del documento di identità del richiedente o di eventuale delegato, inviarlo tramite e-mail all'Ufficio URP. (urp.cr@fondazionecamplani.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 d'identità, deve presentare o inviare tramite mail l'atto sostitutivo di notorietà.



CARTA DEI SERVIZI

Aggiornato Aprile 2025