

# Carta dei Servizi

## Hospice ed Assistenza Domiciliare in Cure Palliative



Giugno 2019

## Presentazione

Questa Carta dei Servizi è innanzi tutto una presentazione della nostra Struttura con i suoi obiettivi, le sue caratteristiche, le sue attività, i servizi e le presentazioni che è in grado di fornire. La Carta dei Servizi dell'Hospice è **uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti**, attraverso il quale si intende fornire una serie di **informazioni generali**, informazioni sui **ricoveri**, informazioni sull'**organizzazione** della struttura e quanto altro ritenuto utile per un approccio al servizio offerto.

## Cos'è l'Hospice?

L'Hospice è una struttura moderna e confortevole ubicata all'interno dell'Ospedale di Cremona e come tale interagisce con tutte le Unità Operative dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Cremona.

La Direzione clinica dell'Hospice è affidata al Direttore Medico dell'UO Terapia del Dolore e Cure Palliative; la sua gestione è in capo all'Associazione Cremonese per la Cura del Dolore (A.C.C.D.).

## L'Associazione Cremonese per la Cura del Dolore (A.C.C.D.)

È un'Associazione di Volontariato sorta a Cremona nel 1986 con lo scopo di promuovere ogni iniziativa atta a diffondere nel Servizio Sanitario le Cure Palliative, che si propongono di curare ed **assistere i pazienti** affetti da malattie inguaribili per **migliorarne la qualità e la dignità della vita**, nonché di aiutare le loro famiglie durante l'assistenza del malato.

L'Associazione ha ottenuto il riconoscimento di ONLUS (Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale) e, attraverso la solidarietà dei cittadini, si impegna affinché i malati e le famiglie possano beneficiare gratuitamente di tali servizi.

L'A.C.C.D., da tempo impegnata con ATS della Val Padana (ex ASL di Cremona) e con l'ASST di Cremona (ex Azienda Istituti Ospitalieri di Cremona) nell'erogazione di un programma di assistenza domiciliare di Cure Palliative, ha finanziato la realizzazione dell'Hospice e ne ha assunto la gestione mediante la stipula di un'apposita convenzione (Delibera n. 498 del 29/12/2016).

## Politica della qualità

L'Hospice si propone di assistere le **persone sofferenti di gravi malattie croniche**, a carattere evolutivo e **per le quali non sono più ritenute efficaci cure causali**.

L'Hospice è quindi finalizzato alla remissione dei sintomi legati alla patologia specifica e **prenderci cura della sofferenza psicologica, sociale e spirituale** del malato senza attuare procedure che modifichino il decorso naturale del morire.

Nell'impegno ad **ottenere la migliore qualità di vita possibile** per i malati è ritenuto fondamentale rispettare l'autonomia, la dignità ed il diritto a ricevere risposte veritiere, permettendo loro di scegliere tra le diverse possibili alternative di cura e cercando sempre di personalizzare l'assistenza in funzione delle caratteristiche, dei bisogni, dei desideri di ognuno.

L'Hospice si propone di **favorire il rientro dei malati alla propria casa**, il luogo ritenuto più idoneo per effettuare Cure Palliative, ma anche di sollevare le famiglie quando a domicilio non vi sono, temporaneamente o indefinitamente, le condizioni necessarie al fine che i malati vivano ed affrontino la loro condizione nell'ambiente domestico.

L'Hospice **favorisce la presenza della famiglia accanto al congiunto ricoverato** per tutto il tempo che questi desidera e, tenendo sempre conto della volontà del paziente, il personale medico fornisce informazioni chiare, continue ed il più possibile univoche sul suo stato di salute, mettendola in grado di partecipare al progetto assistenziale, tranne quando il malato esprime in merito parere contrario.

Nel 2006 l'Hospice ha ottenuto la **certificazione di qualità UNI-EN ISO 9001:2000**.

## I servizi alberghieri

L'Hospice dispone di **15 ampie camere di degenza a letto singolo**, arredate con mobili funzionali e con poltrona-letto che permette la presenza continuativa di un parente a cui è garantito anche il ristoro giornaliero. Tutte le camere hanno in dotazione televisore, lettore DVD, illuminazione regolabile e ricambio d'aria, frigorifero e presentano servizi igienici che rispondono alle esigenze di persone non autosufficienti.

Nell'ampio salone della struttura sono a disposizione:

- biblioteca
- giornali quotidiani
- carte da ramino, scala quaranta e briscola
- dama e scacchi

- videoteca con DVD e CD musicali
- pianoforte

Il materiale sopra elencato è liberamente utilizzabile, con la dovuta accuratezza e nel rispetto delle esigenze degli altri utenti.

E' presente una vasta terrazza esterna, circondata da fiori e piante e arredata con tavolini e sedie in ghisa dove è possibile consumare i pasti, particolarmente apprezzabile nei pomeriggi estivi e primaverili.

**Il servizio principale di ristorazione è garantito dall'ASST di Cremona**, ma viene integrato offrendo bibite, bevande calde, gelati e dolci. A metà mattina e nel pomeriggio, il personale di Assistenza è lieto di offrire, effettuando un giro nelle stanze, un piccolo spuntino a coloro che lo desiderassero.

## L'assistenza in Hospice

Poiché la filosofia delle Cure Palliative e la ragione d'essere dell'Hospice sono quelle di considerare le esigenze del malato, necessità da soddisfare mediante un lavoro di equipe multi professionale, ne derivano conseguenze rilevanti sull'organizzazione tradizionale del lavoro.

Nell'ospedale tradizionale, l'enfasi viene posta sulla guarigione o, almeno, sul miglioramento del decorso della malattia; è possibile quindi che la persona divenga "oggetto" di prestazioni.

In Hospice, l'enfasi è sulla presa in **cura totale della persona, sollevandola dalle sofferenze** non solo fisiche e considerandola sempre "soggetto" di cure assieme alla sua famiglia.

La realizzazione pratica dell'Hospice è coerente con questo scopo: l'intento è riprodurre un contesto che il malato sente proprio e dei familiari e che utilizza come propria residenza, come uno spazio personale e dove, per entrare, diventa spontaneo chiedere "permesso?".

Il malato e la sua famiglia divengono così, naturalmente, un centro attorno al quale l'equipe di cura gestisce l'assistenza.

In questa logica di presa in cura complessiva di ogni malato è necessario conoscere:

- il contesto familiare;
- l'ambiente socio-culturale;
- la situazione psicologica;
- il credo religioso, se c'è, e comunque i bisogni di spiritualità in senso lato, anche non confessionali.

Senza questa "base-dati" non sono concretamente realizzabili né un'accoglienza né un programma di cure coerenti con le Cure Palliative.

Rispetto ad un ospedale tradizionale, quindi, il colloquio d'ingresso è uno strumento fondamentale per organizzare l'assistenza sulla centralità del malato e della sua famiglia.

Una volta a settimana, inoltre, l'equipe assistenziale si riunisce ed il medico responsabile del singolo caso presenta il progetto di cura ed il suo andamento in modo che ogni componente dell'equipe sia informato e porti il suo contributo di ulteriori notizie e proposte.

Nell'Hospice le **tecniche assistenziali** che vengono usate, quindi, hanno il solo **scopo di controllare i sintomi che portano sofferenza e disagio al malato**; l'organizzazione dell'assistenza non si prefigge di ottimizzare tempi e metodi, ma pone **più attenzione alle necessità di ogni singolo malato**, che possono cambiare ogni giorno. Piuttosto che sul rispetto dei piani di lavoro standardizzati, costruiti su tempi, metodi, mansionari e rigidità di ruoli, la vera priorità diviene quella che il malato ci indica esprimendo i suoi bisogni.

Quando le modalità di conduzione dell'assistenza vengono percepite dal malato come un essere a disposizione per lui, come rispetto dei suoi spazi, delle sue esigenze complessive, della sua emotività e senza stretti limiti di tempo, allora vi è la conferma che si opera correttamente.

Tutto ciò non viene attuato all'insegna dell'improvvisazione, ma richiede un **progetto assistenziale individuale e precisi protocolli di comportamento**, anche prevedendo carichi di lavoro inferiori che in un ospedale tradizionale; questo proprio per consentire il maggior carico emotivo e l'adattabilità dell'organizzazione alle esigenze del singolo malato. Da un approccio organizzativo centrato sull'efficienza si è passati così ad un altro più attento all'efficacia, riferita ai risultati percepiti dal malato come miglioramento/controllo dei sintomi di sofferenza e disagio.

## Dove si trova l'Hospice?

L'Hospice, gli ambulatori di cure palliative, nonché la sede operativa dell'assistenza domiciliare dove vengono eseguiti i colloqui di presa in carico, si trova all'interno dell'Ospedale di Cremona (Largo Priori, n. 1 - Palazzina n. 9).

Entrando dall'ingresso principale, è possibile raggiungere in auto la sede, al di fuori della quale sono presenti dei posti auto riservati.

**Sono presenti dei cartelli che riportano la dicitura "Hospice" e "Ambulatorio di terapia del dolore e cure Palliative".**

L'accesso all'area ed al parcheggio interno dell'Ospedale è consentito ai familiari ed ai parenti dei degenti in Hospice.

E' necessario **comunicare al servizio di portineria esterna l'intenzione di raggiungere l'Hospice** o la sede dell'ambulatorio di terapia del dolore e cure palliative per poter entrare con mezzi propri.

## Quali sono i criteri di accoglienza presso l'Hospice?

Il **giorno del ricovero** viene **concordato solitamente con i parenti e con il personale** del reparto dimettente se il paziente è ricoverato o assistito in assistenza domiciliare.

Il giorno del colloquio d'ingresso i parenti vengono accompagnati nelle zone comuni dell'Hospice dal coordinatore infermieristico se presente in struttura, o dall'infermiere che ha eseguito il colloquio. Se disponibili stanze libere, è possibile visitare anche le stanze di degenza.

**La presenza dei familiari e degli amici non è condizionata da orario alcuno**, ma dipende esclusivamente dalla volontà del malato, ed è ritenuta importante al punto che l'Hospice offre gratuitamente, ad uno di loro, la possibilità di soggiornare con il malato e di condividere alcuni aspetti della vita quotidiana.

## Quali sono i criteri di presa in carico e dimissione dei pazienti?

I pazienti possono essere presi in carico in Hospice o in assistenza domiciliare, a seguito di **segnalazione del medico di base, dello specialista ospedaliero, dei familiari o del malato** stesso. Un medico specialista palliativista, assieme ad un infermiere valutano i bisogni clinici, e socio-assistenziali del paziente e ne valutano l'idoneità alla presa in carico.

Verrà poi eseguito un **colloquio preliminare alla presa in carico**. In caso di assistenza domiciliare, la effettiva presa in carico verrà confermata durante il primo accesso domiciliare a casa del paziente.

In caso di assistenza domiciliare, verrà rilasciato al domicilio la cartella clinica, un foglio informativo dove sono riportati i nomi del personale ed i recapiti telefonici, il numero di telefono ed orari di apertura della segreteria e ambulatorio di cure palliative, un questionario di Customer Satisfaction.

## Come avviene la dimissione al domicilio o il trasferimento in altri reparti?

Seguendo la volontà del paziente o necessità cliniche valutate dall'equipe curante, possono essere necessari dei trasferimenti presso altri reparti/UO dell'ASST Cremona o di altre strutture, oppure dimessi al domicilio.

**In caso di trasferimenti interni verranno utilizzati i mezzi di trasporto ospedalieri** più idonei (solitamente ambulanza), secondo le modalità comuni a tutta l'azienda e a totale carico della stessa.

**In caso di dimissione al domicilio** in assistenza domiciliare in cure palliative o in altre modalità di assistenza (ADI) **la centrale dei trasporti si farà carico di reperire un automezzo per l'orario di dimissione concordato**. Anche in questo caso il trasferimento sarà a carico della ASST Cremona.

In caso di dimissioni definitive, o in altre strutture, la centrale trasporti reperirà un automezzo idoneo presente sul territorio, ma in questo caso il costo del trasporto sarà a carico dei famigliari.

Alla dimissione verrà consegnata una lettera di dimissione dove sarà dettagliata la descrizione della terapia.

Il personale medico del reparto si occuperà di contattare il personale medico della struttura ricevente o il medico di base se dimissione al domicilio, per garantire un'adeguata continuità di cura.

## Cosa succede se non vi sono stanze libere in Hospice?

Qualora non vi fossero a disposizione stanze libere presso la struttura le richieste vengono inserite in una **lista d'attesa informatizzata** secondo alcuni criteri di priorità.

La priorità del ricovero viene influenzata dalla data di inserimento, dalla gravità del quadro clinico e dal controllo dei sintomi al momento della valutazione, con una priorità per i pazienti non ricoverate in ambienti protetti (pazienti domiciliari o in assistenza domiciliare).

## Quali prestazioni possono essere erogate in Hospice e in assistenza domiciliare in Cure Palliative?

La presa in carico in Hospice e in assistenza domiciliare prevede l'erogazione di prestazioni cliniche ed assistenziali finalizzate ad ottenere il miglior controllo possibile dei sintomi che sono causa di sofferenza del malato; **l'assistenza è globale sia sul piano fisico che psicologico ed assistenziale**, da personale dedicato e formato sulle cure palliative.

Queste **prestazioni** sono **erogate sia in regime di ricovero in Hospice, sia al domicilio, sia attraverso ricoveri in Day Hospital** per le procedure più complesse e che necessitano un'osservazione più prolungata, ma non il ricovero in ospedale.

## Come è articolata l'attività di Cure Palliative Domiciliari?

L'Assistenza domiciliare in cure palliative è articolata secondo le necessità dei pazienti e dei familiari dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 ed il sabato dalle 8.00 alle 12.00.

I giorni festivi vengono coperti da reperibilità infermieristica e medica, per fronteggiare eventuali necessità urgenti degli assistiti.

## Pet Therapy e Danza Movimento Terapia

Vengono effettuate con cadenza quindicinale Solitamente il mercoledì pomeriggio, Attività Assistite con Animali (Pet Therapy). L'attività, in ottemperanza con le linee guida nazionali sugli Interventi assistiti con animali hanno la finalità di:

- contenere la sofferenza psicologica, tramite una attività di distrazione, socializzazione e condivisione dei degenti e familiari;
- migliorare i rapporti relazionali tra malati e familiari ,medici infermieri;
- prevenzione dell' incidenza di born out degli operatori della struttura coinvolti.

Un'altra attività complementare eseguita è la Danza Movimento Terapia (DMT), adatta a sviluppare momenti di benessere personale facilitando la comunicazione e la condivisione.

La specificità della DMT si riferisce al linguaggio del movimento corporeo e al processo creativo. E' un'esperienza basata sull'unità mente-corpo, sull'atteggiamento e sul pensiero che accompagna ogni momento.

il Laboratorio di DMT propone piccole danze da stimoli sonori e immaginativi, momenti di rilassamento muscolare, attivazioni e improvvisazioni, esercizi di respirazione in un contesto privo di giudizio, rilassante ed accogliente.

## Gestione segnalazione reclami

L'utente o altra persona da lui delegata (es. familiare, avvocato, associazione, ufficio di pubblica tutela, centro tutela diritti del malato), può presentare reclamo attraverso il **“modulo reclamo/encomio”** disponibile presso l'URP dell'Ospedale di Cremona, allegato alla presente Carta dei Servizi e sul sito internet [www.asst-cremona.it](http://www.asst-cremona.it) , sezione URP.

**Sono considerate segnalazioni** a tutti gli effetti anche quelle inviate per posta, e-mail, web, social media e organi di informazione (stampa, tv...), oppure consegnate a mano, purché **datate e firmate**.

Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, l'URP dell'ASST di Cremona predisponde nota di risposta all'utente.

## Rilevazione grado di soddisfazione degli utenti

La raccolta dei questionari di Customer Satisfaction degli utenti avviene mediante le **apposite cassette** affisse all'ingresso dell'Hospice e nell'attesa dell'ambulatorio o consegnata in busta chiusa agli operatori del servizio domiciliare.

**I dati raccolti vengono elaborati annualmente** con l'obiettivo di conoscere le aspettative ed il grado di soddisfazione degli utenti che usufruiscono delle prestazioni sanitarie in regime di ricovero, in ambulatorio e in assistenza domiciliare.

## Modalità di riconoscimento degli operatori

Il personale che opera all'interno dell'Hospice e che si occupa dell'assistenza domiciliare è riconoscibile ed identificabile tramite il **badge apposto sugli abiti**.

Sui badge sono riportati in maniera chiara e leggibile:

- l'appartenenza dell'operatore all'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Cremona;
- la qualifica professionale (medico, infermiere, etc.);
- il nome e cognome dell'operatore.

Un ulteriore elemento identificativo del personale dell'Hospice è la **foggia dell'uniforme** indossata (Medico: camice bianco; Infermiere: casacca bianca con colletto blu; OSS: casacca e pantaloni azzurri).

## Come richiedere una copia della documentazione sanitaria

La richiesta di copia della cartella clinica può essere presentata:

- **dal diretto interessato** munito di documento di identità;
- da altro soggetto **delegato**, munito di apposita delega e di copia di documento di identità del delegante;
- dal **genitore esercente la potestà in caso di minorenni**;
- dal **tutore** previa produzione di copia dell'atto di nomina;
- dall'amministratore di sostegno, previa produzione di copia del decreto di nomina del Giudice Tutelare;
- dagli eredi legittimi, previo accertamento del loro stato di erede, da provarsi anche con dichiarazione sostitutiva di certificazione, fatta in sede di sottoscrizione della richiesta.

**La richiesta può essere fatta all'Ufficio consegna referti e cartelle cliniche – Padiglione 12 - presso il CUP**, dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 18.00 ed il sabato dalle ore 8.00 alle 12.00).

La richiesta può essere presentata anche per posta o via fax (0372 405620), utilizzando la modulistica aziendale (scaricabile al sito [www.asst-cremona.it](http://www.asst-cremona.it), sezione URP), allegando copia del documento di riconoscimento e ricevuta del pagamento.

La cartella clinica può essere inviata, su richiesta, al domicilio del paziente tramite posta con raccomandata R/R, con spese di spedizione a carico del destinatario.

La documentazione viene consegnata entro i termini di seguito indicati:

- cartelle cliniche/cartelle di pronto soccorso/cartelle ambulatoriali:  
30 giorni dalla richiesta se effettuata in via ordinaria;  
5 giorni lavorativi dalla richiesta se effettuata in via d'urgenza.
- documentazione radiologica/iconografica e relativi referti: 5 giorni lavorativi dalla richiesta
- le richieste di documentazione sanitaria effettuate ai sensi dell'art.4 della Legge 8/3/2017 n.24 sono evase entro 7 giorni dalla richiesta.

Il rilascio di copia della documentazione sanitaria è subordinato al pagamento anticipato (ad eccezione delle prestazioni di radiologia) così come specificato:

- cartelle cliniche: tariffa ordinaria €15,00 - tariffa con diritto d'urgenza € 30,00
- altri documenti sanitari cartacei: € 0,50 a facciata (foglio A3 o A4) oppure tariffa forfettaria prevista per le cartelle cliniche se più conveniente per il richiedente

Per le copie di materiale radiografico viene inoltre applicato l'importo di € 10,00 per ogni CD, € 10,50 per ogni DVD.

Eventuali informazioni possono essere richieste al numero di telefono 0372 405391.

## Segreteria Hospice

Ospedale di Cremona

Largo Priori, 1 - 26100 Cremona

Tel/Fax 0372 405167

e-mail: [hospice.cremona@gmail.com](mailto:hospice.cremona@gmail.com)

Orario: 8.30 - 12.30/14.30 - 18.30

## **Segreteria A.C.C.D.**

Via Palestro, 1 - 26100 Cremona

Tel/Fax 0372 413198

e-mail: [accd@accdcr.org](mailto:accd@accdcr.org)

Orario: 8.30 - 12.30 / 14.30 - 18.30

### Allegati:

1. Questionario di gradimento Hospice
2. Questionario di gradimento cure palliative domiciliari
3. Questionario di gradimento ambulatori
4. Modulo Reclami/Encomi