



LA CARTA DEI SERVIZI

DELL'UNITA' OPERATIVA TERAPIA DEL DOLORE CURE PALLIATIVE-HOSPICE



realizzato con



SODALIS
CSV CENTRO SERVIZI
PER IL VOLONTARIATO
DELLA PROVINCIA
DI SALERNO



Hospice

“la casa di Lara“
Va Salvatore Calenda 162 Salerno

CONTATTI

089 693223

089 693211

089 693209

LA CARTA DEI SERVIZI DELL'UNITÀ OPERATIVA TERAPIA DEL DOLORE CURE PALLIATIVE-HOSPICE

PREMESSA

Gentile signore/a, l'opuscolo che Le presentiamo è la Carta dei Servizi dell'Unità di Cure Palliative -Terapia del Dolore - Hospice del Distretto 66 di Salerno.

Tale documento Le permetterà di conoscere i principali interventi assistenziali e socio-sanitari che la nostra Unità Operativa mette a disposizione dei cittadini e Le fornirà informazioni utili sulle modalità di accesso ai nostri servizi.

La Carta dei Servizi (Lg.273/1995) è “il documento che la legge italiana ha voluto si adottasse nel processo di innovazione dei rapporti tra istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. Essere informato correttamente permette al cittadino una scelta consapevole ed in quest'ottica la Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti per affermare la centralità dell'utente nel Sistema Sanitario”.

Essa, infatti, non rappresenta soltanto un opuscolo informativo, ma permette agli utenti di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi offerti, attraverso “Questionari di valutazione del grado di Soddisfazione” che prevedono uno spazio dedicato alle Segnalazioni e ai Suggerimenti.

Cosa sono le Cure Palliative

Le Cure Palliative sono cure attive e globali rivolte alle persone affette da una malattia in fase avanzata che non risponde più a terapie specifiche. Esse hanno per obiettivo il miglioramento della qualità di vita quando aumentare o salvaguardare la sua quantità non è più possibile o attuabile. Tale scopo è perseguito non solo attraverso il controllo dei sintomi fisici, ma intervenendo anche sulle dimensioni psicologiche, sociali e spirituali della sofferenza.

La legge 15 marzo 2010, n.38 concernente **:Disposizioni per garantire l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore** “è una legge fortemente innovativa, che per la prima volta tutela e garantisce l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore da parte del malato nell'ambito dei livelli essenziali di assistenza (LEA), al fine di assicurare il rispetto della dignità e dell'autonomia della persona umana, il bisogno di salute, l'equità nell'accesso all'assistenza, la qualità delle cure e la loro appropriatezza riguardo alle specifiche esigenze”.

Da diversi anni, inoltre, si parla sempre di più di Cure Palliative Precoci, intendendo con questo termine la presa in carico in Cure Palliative (in regime domiciliare o ambulatoriale) di pazienti con malattia oncologica in stadio avanzato, ma che ancora si può giovare di terapie specifiche

L'UNITA' OPERATIVA DI CURE PALLIATIVE-TERAPIA DEL DOLORE HOSPICE DEL DISTRETTO 66 DELL'ASL SALERNO

SERVIZI OFFERTI

L'attività della nostra Unità Operativa, che opera sul territorio salernitano (comuni di Salerno e Pellezzano) da circa 18 anni, si esplica attraverso diverse tipologie di assistenza :

□ **Assistenza domiciliare “specializzata”**, diretta alle persone affette da neoplasie in stadio avanzato , anche se ancora in trattamento chemio e/o radioterapico , ma con sintomi legati alla estensione di malattia

□ **Consulenza a domicilio**, su richiesta del medico di base o dell'ADI, per **“terapia del dolore”**

□ **Ricovero ordinario in Hospice**, quando l'assistenza a domicilio non è possibile per problemi legati ai sintomi o di ordine socio-ambientale

□ **Ricovero diurno in Hospice (Day-Hospice)**, allo scopo di ridurre il carico della famiglia, nei pazienti che, pure se non più curabili con trattamenti oncologici, hanno ancora una discreta autonomia e che necessitano o di terapie endovenose o di una valutazione più approfondita del sintomo dolore.

□ **Il Centro Impianti Vascolari (PICC-Mid-line-CVC)**, dedicato ai pazienti ricoverati in Hospice ed ai pazienti in carico a domicilio in Cure Palliative o in ADI.

Il Centro Impianti vascolari è allocato in un ambiente dedicato all'interno della struttura Hospice (il “Day Hospice/Sala CVC-

PICC”) ed è dotato di tutti i requisiti strutturali, tecnologici ed impiantistici necessari. Il personale operante presso il Centro è altamente qualificato e formato da aziende del settore certificate. L'accesso al Centro avviene previa Consulenza c/o l'Hospice o a domicilio e successiva programmazione della data dell'impianto.

L'ÉQUIPE

L'attività delle cure palliative è espressione di un lavoro multidisciplinare. Solo la presenza nell'équipe di diverse professionalità, con metodologie e visioni diverse, ma tra loro integrate, può garantire una risposta adeguata ai molteplici e complessi bisogni del malato in fase di malattia avanzata o terminale, sia a domicilio che in Hospice.

L'equipe multidisciplinare è composta da: medici, infermieri, OSS, assistenti sociali, psicologi

Referenti: dr. Apicella Antonio Dirigente responsabile U.O

dr. Savignano Alfonso Coordinatore infermieristico

Altro medico referente: dr. Lombardi Rosaria

Staff Medico:

Dr. Rosario D'Angella

Dr. Margherita Picillo

MISSION E VALORI

La differenza tra le cure palliative prestate a domicilio e l'Hospice è determinata solo dal luogo, non dai principi e dagli obiettivi, che sono condivisi.

La nostra MISSION è garantire ad ogni paziente:

- il diritto di ricevere un'assistenza qualificata nella sede più idonea (domicilio e/ o Hospice)
 - un approccio individualizzato, che tenga conto dei valori e delle scelte del paziente e della sua famiglia
 - una “presa in carico” improntata sull' Uguaglianza e l'Imparzialità, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio economiche.
- In ogni aspetto dell'assistenza è **prioritario il rispetto della volontà del paziente.**

L'ASSISTENZA

Il tipo di assistenza offerto è finalizzato non solo al sollievo del dolore e degli altri sintomi, ma al “prendersi cura” della persona anche sotto l'aspetto psicologico, sociale e spirituale, con una costante attenzione a tutto ciò che si può fare per migliorare la qualità della vita.

Per ogni paziente è prevista l'elaborazione di un Piano Assistenziale Individuale (PAI) multiprofessionale, basato sull'analisi dei bisogni di quella persona e della sua famiglia in quel determinato momento; per questo motivo il PAI è sempre suscettibile di modifiche adeguate al mutare dei bisogni.

Al paziente e ai suoi familiari vengono proposti colloqui individuali con lo psicologo, con funzione di sostegno e di accompagnamento.

L' ASSISTENZA DOMICILIARE “SPECIALIZZATA”

Il domicilio è la sede privilegiata per assistere il malato.

Le condizioni necessarie perché possano essere erogate le cure palliative domiciliari sono:

- consenso alle cure domiciliari
- indicazioni, in pazienti in fase avanzata di malattia, al trattamento di tipo palliativo, finalizzato al miglioramento della qualità di vita ed al controllo dei sintomi legati alla progressione della malattia e non agli effetti collaterali dei trattamenti chemio- o radioterapici (che possono comunque essere ancora attuabili : Cure Palliative Precoci)
- ambiente abitativo e supporto familiare idoneo
- livello di complessità ed intensità delle cure compatibili con l'ambiente domestico
- disponibilità della famiglia a collaborare, con presenza di un familiare di riferimento *unico ed affidabile (care giver)*

L'équipe delle cure palliative domiciliari, in collaborazione con il medico di medicina generale, dopo una prima valutazione per la presa in carico, effettua interventi programmati e personalizzati .

I medici sono in servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e garantiscono, salvo casi particolari, una visita di controllo ogni 7-15 giorni per ciascun paziente in carico.

Gli infermieri sono in servizio dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00, mentre nelle ore notturne (dalle 20,00 alle 8,00) e nei giorni festivi ne è garantita la reperibilità .

In base alle necessità è, inoltre, garantita la fornitura di farmaci, alcuni materiali di medicazione e gli ausili ed i presidi necessari

per l'assistenza.

La prima visita per la valutazione della presa in carico viene effettuata su **richiesta del medico di medicina generale (MMG) o per dimissione protetta da un reparto ospedaliero.**

Nel primo caso sarà sufficiente che il MMG contatti la nostra U.O. al n. **089/693200** (dalle 08.00 alle 09.30 e dalle 13.00 alle 15.00)* e comunichi telefonicamente i dati relativi al paziente ed alla patologia di cui è affetto. In caso di Dimissione Protetta da un reparto di degenza ordinaria il medico ospedaliero dovrà contattare la nostra U.O.(sempre al n. 089/693200)* almeno 3 giorni prima della presunta dimissione, al fine di concordare la data di dimissione, che dovrà coincidere con quella della nostra prima visita domiciliare per la presa in carico.

I tempi di attivazione variano dai due ai tre giorni lavorativi dal momento della richiesta.

*nelle altre fasce orarie e/o se al numero telefonico suddetto non risponde nessuno, il medico potrà lasciare un proprio recapito telefonico al n. **089/693209** (Portineria Hospice) e sarà contattato non appena un operatore rientrerà dalle attività domiciliari.

L' HOSPICE “LA CASA DI LARA”

L'Hospice “La casa di Lara” è la nostra struttura residenziale per le cure palliative ed è situata a Salerno in via Salvatore Calenda.

Rappresenta l'alternativa al domicilio per i pazienti prevalentemente affetti da patologie neoplastiche in fase avanzata/terminale per i quali non c'è più indicazione a trattamenti curativi volti al miglioramento o alla stabilizzazione della malattia .

Modalità e criteri di accesso

Per i pazienti già in carico alla nostra UO a domicilio, è compito della nostra équipe valutare la necessità del ricovero in Hospice e, ottenuto il consenso del paziente, inserire quest'ultimo in lista d'attesa.

Per i pazienti residenti al di fuori del distretto 66 di Salerno e per i pazienti ricoverati in ospedale, la richiesta di ricovero in Hospice può essere presentata dal medico di medicina generale o dai medici ospedalieri. La richiesta va redatta su apposito modulo disponibile presso la struttura, oppure scaricabile dal sito internet dell'ASL SALERNO (www.aslsalerno.it → Assistenza domiciliare → Hospice → Hospice “La Casa di Lara” : in fondo alla pagina dedicata cliccare su “scarica modulo”), deve essere compilata in ogni sua parte dal medico e firmata sia da quest'ultimo che dal paziente e/o dal familiare di riferimento (se il paziente è impossibilitato a firmare) come consenso informato al ricovero in Hospice.

Per il ricovero in Hospice di pazienti oncologici/oncoematologici, al modulo di richiesta va acclusa

l'attestazione di *malattia off-therapy* (non indicazione ad ulteriori trattamenti specifici : chemioterapie, terapie biologiche o radioterapia) rilasciata dallo specialista oncologo/ematologo di riferimento.

Per il ricovero dei pazienti non oncologici, al modulo di richiesta va acclusa l'attestazione dello specialista di riferimento del paziente (es. neurologo, pneumologo, cardiologo, epatologo, nefrologo...) di patologia cronico-evolutiva end-stage, da specificare e dettagliare (es. insufficienza cardiaca NYHA IV, che presenta ipotensione alteriosa e/o ritenzione di liquidi, segni di cachessia e che ha richiesto più di un'ospedalizzazione negli ultimi 6 mesi).

La documentazione può essere inviata via fax al n.089/693210 oppure scannerizzata ed inviata per e-mail al seguente indirizzo: ds66.medicinadolore@aslsalerno.it.

I servizi sociali, così come i cittadini, possono contattarci ai n. **089/693223 -693211-693209** per chiedere informazioni sui requisiti e le modalità di accesso all' Hospice.

Dopo valutazione della richiesta, se sussistono i requisiti, il paziente viene inserito in lista di attesa. La gestione di questa lista non si limita al solo criterio cronologico, ma tiene conto di una serie di variabili legate alla necessità del paziente e al contesto familiare in cui vive.

Il ricovero è indicato in presenza di due delle seguenti condizioni:

- Aspettativa di vita presumibilmente inferiore ai 90 giorni, ma superiore alle 4 settimane
- Ridotto livello di autonomia (Karnofsky Performance

Status ≤ 50)

□ Sintomi fisici non ben gestibili a domicilio e per i quali non è indicato il ricovero in un reparto ospedaliero per acuti

□ Ragioni di ordine sociale, psicologico o ambientale che impediscono di attuare un' Assistenza Domiciliare, quali:

1. paziente che vive solo o con familiare anziano poco o non autosufficiente;
2. abitazione non idonea per le condizioni cliniche del paziente;
3. grave difficoltà, anche transitoria, della famiglia a prendersi cura del paziente

Le camere e gli spazi

L'Hospice è stato realizzato in maniera tale da consentire al paziente ed ai suoi familiari di sentirsi accolti in un ambiente quanto più possibile vicino a quello della propria casa .

Le camere di degenza sono concepite in modo da garantire la dignità, la tutela della privacy ed il benessere psicologico degli ospiti . Tutte le stanze sono singole, dotate di servizi igienici attrezzati ed arredate con colori caldi ed armoniosi . I letti di degenza, a tre snodi, sono regolabili elettronicamente - anche dal paziente - e pertanto adattabili ad ogni esigenza. In ogni camera sono inoltre presenti linea telefonica, aria condizionata, televisore, minifrigo ed un divano/poltrona letto per consentire il pernottamento di un familiare/accompagnatore .

E' possibile, inoltre, personalizzare la stanza con oggetti ed arredi cari e familiari al paziente, proprio come se fosse a casa propria .

Su ciascuno dei due piani di assistenza c'è un'area comune di

socializzazione molto spaziosa, attrezzata con tavoli, poltroncine, televisore e un pianoforte, dove i pazienti, insieme con gli operatori, i familiari ed i volontari hanno l'opportunità di trascorrere parte del loro tempo.

La cucina-tisaneria di reparto è a disposizione, oltre che degli operatori e dei volontari, anche dei familiari e/o accompagnatori per riscaldare le pietanze nel fornello a Microonde.

IL VOLONTARIATO

Con la nostra Unità Operativa collabora, da più di 15 anni, l'Associazione di volontariato "Noi per te", che presta la sua opera sia a domicilio che in Hospice offrendo una presenza discreta ed un sostegno ai malati ed ai loro familiari, assicura un aiuto fattivo nelle iniziative dell'équipe, è impegnata nella diffusione della cultura delle Cure Palliative e della Terapia del dolore e, grazie ai fondi raccolti con il 5 X mille e le donazioni di privati cittadini, finanzia l'acquisto di beni necessari a migliorare l'assistenza ed il confort dei nostri pazienti.

ASSISTENZA SPIRITUALE

Gli ospiti dell' Hospice possono essere assistiti spiritualmente da un sacerdote presente all'interno della struttura in orari stabiliti. Per coloro che professano culti differenti da quello cattolico, è possibile prendere accordi con rappresentanti di altre religioni.

INFORMAZIONI UTILI

Orario di visita continuativo dalle ore 9,00 alle ore 21,00, compatibilmente con le attività di assistenza (pulizia delle stanze, medicazioni, igiene del paziente,...), ponendo attenzione a non sovraffollare la stanza di degenza e cercando di evitare, tra le 14,00 e le 16,00, di disturbare chi eventualmente riposa nelle stanze adiacenti.

Telefoni è consentito l'uso dei cellulari all'interno della Struttura, compatibilmente con la quiete degli ospiti. Ciascuna camera, inoltre, è dotata di un telefono di linea fissa abilitato solo per ricevere telefonate.

Pasti il servizio mensa garantisce ogni giorno i pasti per l'ospite ed un accompagnatore. I tre pasti principali vengono serviti alle ore : 8,00 - 12,00 - 17,00. E' consentito agli ospiti di consumare i pasti insieme ai familiari che lo desiderino; in questo caso, poiché il servizio mensa prevede il pasto per un solo accompagnatore, gli altri commensali dovranno provvedere autonomamente, portando pietanze già preparate da casa o utilizzando la cucina.

OCCORRENTE PER IL RICOVERO

Oltre agli effetti necessari all'igiene personale (sapone, asciugamani, creme , shampoo , phon etc) si consiglia di portare :

- gli indumenti ritenuti più comodi per il proprio soggiorno
- la biancheria per un letto singolo necessaria al familiare / accompagnatore che pernotta insieme al paziente
- i farmaci assunti dal paziente prima del ricovero
- tutto ciò che il paziente ritiene possa rendere la stanza più familiare e la sua permanenza più confortevole
- è importante portare tutta la documentazione sanitaria relativa alla patologia per cui il paziente si ricovera in Hospice

ASL Salerno
Azienda Sanitaria Locale Salerno



Hospice

“la casa di Lara”

Va Salvatore Calenda 162 Salerno

CONTATTI

089 693223

089 693211

089 693209