

CARTA DEI SERVIZI

MISSION AZIENDALE

I principi ispiratori della nostra attività sono alcuni valori fondamentali dell'uomo: la disponibilità all'ascolto e alla condivisione, l'altruismo, la difesa dei diritti primari e della libertà, il pensare e l'agire disinteressato.

La nostra realtà si occupa in ambito domiciliare dei malati in fase terminale mediante un approccio globale alla persona e al suo nucleo familiare impegnandosi a diffondere la cultura dei diritti dei malati, della solidarietà e dell'assistenza fino alla fine della vita.

Il paziente nel suo contesto socio-familiare rappresenta il centro del nostro operare e ci proponiamo di tutelarlo e accompagnarlo nell'aggravarsi della sua malattia, di sostenerlo con interventi coordinati e integrati tra professionisti, impegnandoci non solo a contenere il dolore, ma a stemperare l'angoscia, la solitudine e la paura, intrecciando una relazione d'aiuto paritetica con lui e la sua famiglia, dal momento che consideriamo primariamente il nucleo paziente/famiglia una risorsa fondamentale da valorizzare.

IN COSA CONSISTE UCP-DOM

Utilizzando un approccio multidisciplinare ed interdisciplinare in équipe, le cure palliative rispondono ai bisogni della persona affetta da patologia cronica evolutiva e/o in fase avanzata e della sua famiglia, garantendo la presa in carico globale secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale vigente.

Le Cure palliative assicurano il sollievo dal dolore e dagli altri sintomi fisici, psicologici, spirituali, tutelando la dignità e l'autonomia della persona e considerano la morte un processo naturale che non deve essere anticipato né ritardato. L'intervento è orientato al miglioramento della qualità della vita e può influire positivamente sul decorso della malattia attraverso un adeguato controllo sintomatologico e un appropriato supporto assistenziale.

Le cure palliative integrano gli aspetti clinici, psicologici, relazionali e sociali e della cura dei pazienti e offrono un sistema di supporto volto a consentire al malato di vivere nel modo più attivo e dignitoso possibile fino al termine della vita. Viene inoltre garantito sostegno alla famiglia e al caregiver durante tutto il percorso assistenziale e qualora necessario, anche nell'elaborazione del lutto.

Il servizio si realizza mediante la definizione e l'attuazione del **"piano di cura"** di assistenza domiciliare integrata - P.A.I. - elaborato in accordo con il Medico di Medicina Generale dell'assistito e definisce i bisogni assistenziali, gli obiettivi di cura, il livello di intensità dell'assistenza sia di base che specialistica, la frequenza degli accessi domiciliari e la modalità di monitoraggio e rivalutazione periodica.

Ogni accesso viene regolarmente registrato e viene rilasciata una copia cartacea al domicilio della documentazione sanitaria.

Le figure professionali coinvolte operano in equipe multiprofessionale e possono comprendere: l'Infermiere, il terapeuta della riabilitazione (secondo i bisogni), l'Operatore Socio-Sanitario (OSS) e Medici specialisti (Medici Palliativisti) e psicologo.

I singoli professionisti intervengono sulla base delle indicazioni del **"piano di cura"** – P.A.I.

I nominativi del personale assegnato ad ogni paziente saranno riportati in una scheda dedicata consegnata al momento dell'attivazione del servizio.

L'attivazione del servizio avviene a seguito di segnalazione appropriata da parte del Medico di Assistenza Primaria, dello specialista o delle strutture sanitarie, con presa in carico del paziente entro 48 ore dalla richiesta (in caso di urgenza entro le 24 ore dalla richiesta); è attivo 7 giorni su 7 per 10 ore al giorno, dal lunedì al venerdì, e 6 ore al giorno il sabato ed i festivi, secondo le indicazioni del PAI.

È inoltre garantita la pronta disponibilità medica e infermieristica nelle 24 ore, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al caregiver. I recapiti telefonici del personale reperibile assegnato ad ogni paziente saranno riportati in una scheda dedicata consegnata al momento dell'attivazione del servizio.

L'intervento si inserisce nella rete locale di Cure Palliative, promuovendo la continuità tra ospedale e territorio e assicurando appropriatezza, qualità e umanizzazione delle cure.

CHI PUO' ACCEDERE

Ci rivolgiamo a tutti i malati terminali e alle loro famiglie per garantire assistenza e cura, secondo i dettami delle cure palliative e le direttive dall'Organizzazione Mondiale della Sanità: un approccio che migliora la qualità della vita dei malati e delle loro famiglie, attraverso la prevenzione e il sollievo della sofferenza per mezzo di un'identificazione precoce e di un ottimale trattamento del dolore e delle altre problematiche di natura fisica, psicosociale e spirituale.

La sussistenza dei criteri di arruolamento sociosanitari e clinico-assistenziali viene valutata nel corso di un colloquio orientativo svolto dal Referente Medico dell'UdO o dall'altro medico dell'equipe delegato.

I principali criteri di presa in carico sono: residenza e/o domicilio sanitario presso i comuni che afferiscono ai distretti sanitari ATS Milano corrispondenti ai seguenti territori dell'ASST Nord Milano, ASST della Città metropolitana di Milano (Distretto di Milano), con patologia oncologica e/o cronica in fase avanzata/terminale che non necessita più di terapia antitumorale, non autosufficienza, presenza di uno o più referenti per l'assistenza quotidiana con caratteristiche di continuità, adeguatezza e disponibilità.

Il servizio è completamente a carico del SSN.

EVENTUALI DIMISSIONI O TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA

Se, per qualsiasi motivo, la gestione domiciliare del paziente diventasse troppo complessa, è possibile, a seguito di un approfondimento del bisogno da parte dell'equipe multiprofessionale valutare il trasferimento del paziente presso un ulteriore setting di cura, quale struttura sanitaria hospice, quanto più vicino al domicilio del paziente stesso e/o del suo caregiver. Per farlo è necessario che il medico palliativista/specialista/MAP rediga una relazione clinica per richiedere la valutazione del ricovero sanitario in hospice, in accordo con i familiari del paziente. Il Medico che ha in carico il paziente potrà contattare direttamente gli Hospice per segnalare/condividere il caso specifico.

Il paziente verrà inserito in una lista di attesa e chiamato alla prima disponibilità di posto letto: è necessario premunirsi dell'impegnativa del suo Medico di Assistenza Primaria o del medico palliativista/specialista con la dicitura "Si richiede Ricovero **sanitario in Hospice per cure palliative**".

DIRITTI DEI PAZIENTI

- Diritto all'uguaglianza e all'imparzialità.

Ognuno ha diritto a ricevere le cure mediche più appropriate, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale. Tutti i pazienti vengono seguiti con la stessa professionalità.

- Diritto alla continuità.

Gli operatori della struttura hanno il dovere di assicurare al malato la continuità della cura, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e psichico.

Diritto di scelta:

In conformità alle normative vigenti:

- l'utente ha diritto di scegliere tra le diverse strutture sanitarie che erogano il servizio sul territorio;
 - l'utente ha diritto di informazione sul proprio iter diagnostico e terapeutico; può accettare o rifiutare le proposte formulate dai Medici esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del consenso informato;
 - l'utente ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti sul proprio stato di salute.
- Diritto alla partecipazione.
È garantita la partecipazione consensuale dell'utente alla prestazione del servizio secondo le vigenti normative.
L'utente può accedere alle informazioni, in possesso della struttura, che lo riguardano e può manifestare una propria opinione, può suggerire miglioramenti operativi dei servizi tramite la compilazione dei questionari che vengono successivamente analizzati dalla struttura ospedaliera.
 - Diritto all'efficacia ed efficienza.
Gli operatori hanno conoscenze tecniche-scientifiche organizzative sempre aggiornate da corsi di formazione interna ed esterna. L'obiettivo è quello di raggiungere una migliore efficacia nei confronti dell'utente salvaguardando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse che vengono utilizzate quotidianamente.
 - Diritto all'informazione sanitaria.
 - Diritto alla privacy.

RICHIESTA COPIA FaSas

Copia del Fascicolo Sanitario (FaSas) può essere richiesta all'ufficio accettazione degenze, collocato al piano terra, tramite la compilazione di apposito modulo. La consegna della stessa avviene in circa 45 giorni dalla data della richiesta.

IRCCS di Sesto S.G.

Le copie di CARTELLE UCPDOM potranno essere ritirate personalmente al costo di € 20,00 (IVA inclusa). Qualora si richieda di recapitare la documentazione al Suo domicilio, il costo della spedizione è di € 11,00, per un totale di € 31,00 (IVA inclusa), da pagare con contrassegno, in contanti, al corriere.

La informiamo inoltre che esclusivamente per le CARTELLE UCPDOM potrà eseguire il pagamento personalmente, all'atto della consegna del modulo, presso l'Ufficio cui richiede la copia della cartella oppure tramite bonifico sul conto corrente IBAN IT96P 02008 05364 000500083125 intestato a MultiMedica S.p.a., riportando nella causale del bonifico: COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA INTESTATA A (NOME, COGNOME, CODICE FISCALE).

Qualora voglia presentare richiesta via e-mail o via fax deve inviare copia della ricevuta di bonifico eseguito, unitamente al modulo compilato e alla copia del documento d'identità, ai seguenti riferimenti:

- indirizzo e-mail - accettazione.degenze@multimedica.it;
- n° fax - 02/24.20.94.89.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

È stato predisposto un questionario di valutazione della customer satisfaction che potrà essere compilato dal paziente o da un familiare al fine di valutare il livello di soddisfazione circa il servizio ricevuto (MD-UCPDOM-011 "Questionario di gradimento").

Il personale dedicato al Servizio UCPDOM, durante il primo mese di assistenza, consegnerà all'utente/care-giver il questionario e contestualmente farà firmare all'utente/care-giver il modulo di dichiarazione ricevimento questionario (MD-UCPDOM-064).

Annualmente viene elaborato un report basato sui risultati del customer e delle misure di miglioramento che viene pubblicato sul periodico aziendale disponibile al pubblico.

RECLAMI

Il paziente, qualora incontri difficoltà, disservizi o qualora volesse proporre suggerimenti, è invitato a rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), attivo al primo piano dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00 - tel. 02-24209288.

Il reclamo può essere presentato verbalmente o per iscritto. In ogni caso, l'utente può avvalersi dell'assistenza dell'URP. Al momento della presentazione del reclamo, l'URP comunica all'utente il nominativo del responsabile dell'indagine e, qualora vi fosse necessità di svolgere indagini o approfondimenti specifici, i tempi previsti di svolgimento della stessa. L'ufficio riferisce comunque all'utente con la massima celerità e non oltre i 30 giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, l'eventuale rimozione delle irregolarità riscontrate e l'eventuale ristoro del danno arrecato.

COME RAGGIUNGERCI

Metropolitana Linea 1: fermata Sesto Rondò, uscita V.le Gramsci, Autobus 713

Metropolitana Linea 3: fermata Zara, Autobus 723 direzione Monza

Metropolitana Linea 5: fermata Bignami

Metrotranvia 31: fermata Parco Nord

Autobus 727 con partenza dalla Stazione Centrale

Radio Taxi Sesto S. Giovanni: 02/24.48.88

Stazione FFSS Sesto S. Giovanni: 02/2421989

Radiotaxi Milano: 02/6969

L'ospedale è dotato di ampio parcheggio riservato, con accesso da V.le Fulvio Testi.

Per ulteriori informazioni e per attivare il servizio:

IRCCS MultiMedica S.p.A.

UCPDOM - Cure Palliative Domiciliari

Riferimenti:

Dott. Biffi Andrea - Sig. Lombardo Francesco

Via Milanese 300 - 20099 Sesto S. Giovanni (Mi)

Tel. 02/24209042 Fax 02/24209832

e-mail: curepalliative@multimedica.it

Apertura della segreteria: dal lun al ven dalle 7.30 alle 15.00

Presenza di segreteria telefonica negli orari di chiusura.

(Si riceve previo appuntamento dal lun al ven dalle 9.00 alle 14.00)