

CARTA DEI SERVIZI

SC RETE CURE PALLIATIVE E HOSPICE TRIESTE

A COSA SERVE UNA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di presentazione del Servizio di Cure Palliative di ASUGI operante nel territorio di Trieste e provincia.

Si propone di informare i cittadini sui servizi erogati, spiegare le modalità per accedervi, rispondere al bisogno di essere contattati e raggiunti, nonché coinvolgere i cittadini stessi nel processo di miglioramento continuo e sviluppo della qualità del servizio.

E' rivolta a tutte le persone che pensano di aver bisogno di cure palliative, ai pazienti già in carico al servizio, ai loro familiari e ai loro medici curanti. Rappresenta un impegno concreto di trasparenza da parte del servizio e dei suoi operatori, su ciò che si offre e sulle modalità di erogazione.

NOTA

Questo opuscolo riporta le informazioni valide al momento della stampa e viene periodicamente aggiornato. Tra un'edizione e l'altra potrebbero subentrare modifiche nell'operatività.

DOVE SIAMO

Ospedale Maggiore, Via della Pietà 2/1, Trieste

Il piano – stanze 2A - 2B - 2C – 2D

Telefono: 040 399-2229; 040 399-2499

Mail: cure.palliative@asugi.sanita.fvg.it

ORARI SEGRETERIA

Da lunedì a venerdì, dalle 8:00 alle 13:00

ORARIO DI SERVIZIO

Da lunedì a venerdì, dalle 8:00 alle 16:00

Si riceve per colloqui dal lunedì al venerdì, su appuntamento.

Le visite (domiciliari, ambulatoriali, nelle Strutture ospedaliere e/o Intermedie) vengono concordate con l'équipe e non necessariamente rientrano nelle fasce orarie suddette.

Il nostro personale medico e sanitario ha cura di lasciare ai malati e ai loro familiari anche recapiti di telefonia mobile per poter essere più facilmente contattabile (vedi pagine seguenti).

Il Servizio Infermieristico Domiciliare (SID) è integrato con la Rete di Cure Palliative. L'assistenza infermieristica domiciliare è attiva 7 giorni su 7 per 12 ore al giorno con reperibilità nelle ore notturne, in caso di urgenze assistenziali.

In caso di necessità al di fuori dell'orario di servizio dell'équipe, è possibile rivolgersi al proprio Medico di Medicina Generale e/o alla Guardia Medica (al numero di telefono 800 614 302), che assicura copertura dei bisogni sulle 24 ore.

LA NOSTRA EQUIPE

Medici Palliativisti

Dr.ssa. Loredana Macaluso

mail: loredana.macaluso@asugi.sanita.fvg.it

Dr. Fabio Gorza

mail: fabio.gorza@asugi.sanita.fvg.it

Dr.ssa Sandra Casagrande

mail: sandra.casagrande@asugi.sanita.fvg.it

Dr.ssa Clara Ferreira

mail: clara.ferreira@asugi.sanita.fvg.it

Dr.ssa Raffaella Antonione

Mail: raffaella.antonione@asugi.sanita.fvg.it

Coordinatrice Infermieristica

Annamaria Marsilli

mail: annamaria.marsilli@asugi.sanita.fvg.it

Infermiere Palliative

Alessia Gerebizza

mail: alessia.gerebizza@asugi.sanita.fvg.it

Fausta Lorenzon

mail: fausta.lorenzon@asugi.sanita.fvg.it

Arianna Finelli

mail: arianna-finelli@asugi.sanita.fvg.it

Gabriella Cortello

mail: benvenutagabriella.cortello@asugi.sanita.fvg.it

Fisioterapiste

Antonella Monticco

mail: antonella.monticco@asugi.sanita.fvg.it

Marta Liguori

mail: marta.liguori [@asugi.sanita.fvg.it](mailto:marta.liguori@asugi.sanita.fvg.it)

Andrea Ussai

mail: andrea.ussai@asugi.sanita.fvg.it

Operatrici Socio-Sanitarie

Barbara Sila

mail: barbara.sila@asugi.sanita.fvg.it

Lorella Spadaro

mail: lorella.spadaro@asugi.sanita.fvg.it

COSA SONO LE CURE PALLIATIVE

Secondo la definizione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità: "Le cure palliative sono un approccio che migliora la qualità della vita dei malati e delle famiglie che si confrontano con i problemi associati a malattie inguaribili, attraverso la prevenzione e il sollievo dalla sofferenza per mezzo dell'identificazione precoce, dell'approfondita valutazione e del trattamento del dolore e di altri problemi fisici, psico-sociali e spirituali."

Le cure palliative sono garantite, nell'ambito dei Livelli Essenziali di Assistenza, dalla Legge 38 del 2010, che le definisce come "l'insieme degli interventi terapeutici, diagnostici e assistenziali, rivolti sia alla persona malata sia al suo nucleo familiare, finalizzati alla cura attiva e totale dei pazienti la cui malattia di base, caratterizzata da

un'inarrestabile evoluzione e da una prognosi infausta, non risponde più a trattamenti specifici”.

Le cure palliative si rivolgono principalmente alle persone giunte alla fase terminale di ogni malattia cronica ed evolutiva: malattie oncologiche, ma anche neurologiche, respiratorie, cardiologiche e nefrologiche.

Negli ultimi anni inoltre, le cure palliative si rivolgono sempre più spesso anche alla persona che ancora riceve terapie “attive” specialistiche (ad esempio la chemioterapia e/o la radioterapia) con il fine di migliorarne la qualità di vita, e in alcuni casi di prolungarla. In questo caso sono definite “Cure palliative precoci e/o simultanee”.

Le cure palliative quindi:

Si pongono l'obiettivo di dare qualità e dignità alla vita fino alla morte, nel rispetto delle proprie convinzioni e dei valori personali, culturali e

religiosi, anche nel rispetto della normativa di legge (Legge 219/17) affermano la vita e considerano la morte come un evento naturale non accelerano né ritardano la morte provvedono al sollievo dal dolore e dagli altri sintomi, grazie a evidenze scientifiche e di letteratura integrano gli aspetti psicologici, sociali e spirituali dell'assistenza utilizzano un approccio multi-professionale e interdisciplinare per rispondere alle necessità dei pazienti e delle loro famiglie possono essere applicate precocemente nella malattia, in combinazione con le misure/terapie specialistiche che mirano a prolungare la vita offrono un sistema di supporto per aiutare la famiglia durante la malattia e durante il lutto.

COSA OFFRIAMO e FACCIAMO

Per garantire la copertura dei bisogni del malato e della sua famiglia in qualsiasi luogo di cura o residenza, le Cure Palliative operano, su tutto il territorio di Trieste, ogni giorno, dal lunedì al venerdì, grazie ad un sistema di “Rete”.

Il personale medico e sanitario dell'équipe infatti collabora ed è in costante contatto con gli Specialisti ospedalieri e territoriali, con i MMG e con i Distretti Sanitari, assicurando la multidisciplinarietà e l'integrazione dei percorsi di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione. L'équipe è in contatto anche con i Colleghi del Servizio dell'Emergenza Aziendale, per garantire, in caso di urgenze, la continuità del percorso di cura.

L'attività dell'équipe è garantita:

- in ambulatorio (soprattutto per le persone che stanno ancora ricevendo trattamenti “attivi” come chemio e/o radioterapia; “cure precoci e simultanee”)
- a domicilio (interventi di base, a supporto del Medico di Medicina generale, e specialistici)
- in assistenza residenziale (Hospice; ospedale; Strutture Intermedie)

Le visite ambulatoriali vengono svolte prevalentemente negli ambulatori presso la sede di Via Pietà 2/1. Questa modalità di presa in carico “simultanea” e “precoce”, consente una continuità dell'assistenza e di cura lungo tutto il percorso della malattia, che può essere anche di anni, e viene svolta grazie all'integrazione con i diversi Specialisti (Oncologi, Cardiologi,

Pneumologi, Neurologi, etc). Questo approccio di cura ha dimostrato di riuscire a garantire una migliore qualità di vita al malato e alla sua famiglia e, in alcuni casi, anche di aumentarne la sopravvivenza.

Le visite domiciliari sono condotte in équipe multiprofessionale, in genere da un medico e un infermiere palliativista. Cercano di garantire il soddisfacimento di bisogni fisici, assistenziali, sociali, psicologici, spirituali presso il domicilio del malato. La copertura dei bisogni viene espletata anche grazie a collaborazioni con altre strutture, professionisti e associazioni, attraverso percorsi strutturati o contatti formali, sempre tracciabili nella documentazione clinica, anche quando le prestazioni non sono erogabili dalla struttura stessa.

In base alla complessità dei bisogni del malato e della famiglia, vi sono due livelli di assistenza:

1. Livello Base: le cure sono coordinate dal Medico di Medicina Generale, in collaborazione con il Servizio Infermieristico dei Distretti di competenza (SID), con buona conoscenza di base delle cure palliative. Il Servizio di Cure Palliative funge da “consulente” su richiesta dei colleghi e può supportare in scelte e decisioni terapeutiche. Gli interventi hanno una complessità medio-bassa.

2. Livello Specialistico: è garantito direttamente dall'équipe specialistica e risponde a bisogni clinici e assistenziali di complessità elevata (sintomi difficili, instabilità clinica, complessità assistenziale, etc), sempre in collaborazione e cooperazione con il Medico di Medicina Generale.

In entrambi i casi, il programma di cura viene condiviso con il malato e la sua famiglia, grazie alla redazione di un Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Sempre a domicilio, è possibile effettuare consulenze infermieristiche per il monitoraggio, l'educazione, l'empowerment dei malati e dei caregivers e consulenze fisioterapiche per la valutazione del bisogno di ausili, per eventuali brevi cicli di riattivazione motoria e educazione alla movimentazione.

Assistenza in regime Residenziale

- L'équipe di Cure Palliative può supportare i colleghi anche quando il malato è ricoverato in ospedale o in una Struttura Intermedia, attraverso attività di consulenza, con l'intento di supportare

nella gestione di bisogni clinici e di favorire la continuità delle cure verso il domicilio.

- Quando insorgono sintomi difficilmente gestibili al proprio domicilio o vi sono situazioni socio-assistenziali critiche, che pregiudicano la permanenza a casa, anche se per periodi limitati, è possibile chiedere l'accoglienza in Hospice, parte integrante della Rete di Cure Palliative.

Il ricovero in Hospice permette da una parte l'erogazione di prestazioni sanitarie complesse, dall'altra il comfort il più vicino possibile a quello del proprio domicilio. Inteso come una sorta di prolungamento e integrazione della propria dimora, l'Hospice ha, in parte, le caratteristiche della casa e, in parte, quelle di una struttura sanitaria.

In Hospice opera un'équipe multidisciplinare, composta da medici, infermieri, psicologi, volontari, fisioterapisti e altre figure, sempre nell'ottica della cura globale del malato.

L'accoglimento in Hospice tiene conto delle condizioni cliniche del malato, dei problemi socio-familiari rilevati e della disponibilità dei posti letto. Attualmente i posti letto si trovano in Hospice presso la casa di Cura Pineta del Carso ad Aurisina (struttura accreditata e convenzionata con ASUGI).

Indirizzo: Viale Stazione 26 -34011- Duino-Aurisina(TS)

Telefono: centralino 040 3784 111; reparto 040 3784 150

Sito web: www.asugi.sanita.fvg.it

ALTRI SERVIZI OFFERTI

La segreteria assicura un'attività di accoglienza delle richieste e delle segnalazioni.

Per i pazienti in carico all'équipe, è possibile valutare l'organizzazione di trasporti verso le sedi ospedaliere per visite specialistiche, indagini e trattamenti, previo contatto e con congruo preavviso, anche in relazione alle disponibilità aziendali.

La segreteria è anche il luogo dove i pazienti o i loro caregivers possono accordarsi per il ritiro di impegnative, richiesta di colloqui e altre necessità peculiari, chiedere e ricevere informazioni personalizzate.

VOLONTARIATO

Il servizio di Cure Palliative collabora con Associazioni di Volontariato presenti sul territorio. L'attività di volontariato è un'importante espressione di partecipazione e di solidarietà che l'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina riconosce, favorendone e promuovendone il contributo. Le Associazioni di Volontariato offrono un prezioso contributo al sostegno alle persone sofferenti e alle loro famiglie, aiutano le persone più sole e fragili, svolgendo piccoli e grandi servizi che integrano anche il lavoro della Rete di Cure Palliative. L'elenco delle associazioni è consultabile al link aziendale: www.asuji.sanita.fvg.it

SERVIZIO DI MEDIAZIONE CULTURALE

Quando necessario, il servizio di Cure Palliative può avvalersi del supporto di Mediatori Linguistici e Culturali, per ottimizzare la comunicazione tra gli operatori e il malato e la sua famiglia.

COME SI ACCEDE ALLA RETE DI CURE PALLIATIVE

Alla Rete di Cure Palliative attualmente, fino a entrata in vigore del nuovo assetto Aziendale, si accede con impegnativa del Medico di Medicina Generale, del Medico del Distretto di competenza o del Medico Specialista (“Visita Multidisciplinare Cure Palliative”) che deve essere inviata all’indirizzo mail della Segreteria:

cure.palliative@asugi.sanita.fvg.it

In casi particolari, la segnalazione può essere fatta dai familiari, dall'Infermiere del Distretto Sanitario, dai Servizi Sociali o dalle Associazioni di Volontariato, sempre con l'avvallo e impegnativa del Medico di Medicina Generale.

La prima visita, auspicabilmente in Unità di Valutazione Multidimensionale, costituita dal team Cure Palliative, dal Medico di Medicina Generale ed eventuali altre figure se ritenute utili, provvederà a redigere il Piano Assistenziale Individuale (PAI). Il PAI e i relativi provvedimenti terapeutici e procedurali vengono condivisi con il malato secondo il principio del consenso informato (Legge 219/2017) e annotati nella documentazione clinica, assieme alla presenza di eventuali barriere linguistiche, fisiche, etc. Vengono utilizzati strumenti di valutazione validati e accettati a livello nazionale e internazionale, per

definire l'appropriatezza della presa in carico e il grado di complessità di cura richiesta.

Il referto della visita sarà disponibile on line, sul Dossier Sanitario Elettronico, dal giorno seguente all'accesso e all'espletamento della visita.

La documentazione sanitaria firmata digitalmente è l'equivalente elettronico di una tradizionale firma apposta su carta e ne assume lo stesso valore legale.

Eventuali controlli successivi saranno concordati al momento della prima visita o telefonicamente, in base alle condizioni cliniche e ai bisogni.

COPIA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La copia della documentazione sanitaria può essere richiesta presso i Centri Unici di Prenotazione (CUP) degli Ospedali Maggiore e di Cattinara.

Se il richiedente è il malato, è sufficiente un documento di riconoscimento in corso di validità.

Se vi è un tutore/curatore/amministratore di sostegno si necessita di un documento di riconoscimento in corso di validità e autocertificazione dello status.

Se vi è altra persona, si necessita di delega firmata, di un documento di riconoscimento in corso di validità e di un documento del delegato.

Tutte le informazioni e la modulistica sono disponibili al seguente link aziendale:

www.asugi.sanita.fvg.it

COMUNICARE UN SUGGERIMENTO, UN ELOGIO O UN RECLAMO

L'Azienda garantisce la funzione di tutela degli utenti e promuove gli interventi per il miglioramento dei servizi e l'adeguamento alle esigenze dei cittadini. Raccogliere i suggerimenti provenienti dagli utenti e dai loro familiari è un'azione fondamentale per ogni azienda che desideri realmente migliorare i servizi offerti ai cittadini.

Le osservazioni e i reclami permettono di mettere in campo delle azioni correttive e preventive, nell'ottica di monitorare continuamente la qualità dei servizi erogati; d'altra parte anche gli encomi e gli elogi aiutano a sottolineare ciò che di buono e utile si sta già facendo, aumentando la soddisfazione degli operatori stessi impegnati in

prima linea nelle attività di assistenza, cura, riabilitazione e prevenzione.

Oltre alla disponibilità ad accogliere suggerimenti e osservazioni direttamente nelle nostre sedi, ricordiamo che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) di ASUGI Trieste assicura la funzione di ascolto dei bisogni dei cittadini nelle seguenti sedi:

Ufficio Relazioni con il Pubblico

E-mail: urp.trieste@asugi.sanita.fvg.it

Orario: da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 13:00

Ufficio Area Territoriale

Sede

Via Giovanni Sai 1/3 - 34128 Trieste - 2° piano

Telefono: 040 3997180

Numero verde: 800 991170

Documento redatto da: Comunicazione, Relazioni esterne
aziendali, Ufficio stampa, su testi ed immagini forniti da Rete di
Cure Palliative ed Hospice

Rev_02_maggio_2023