

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST Nord Milano



CURE PALLIATIVE E TERAPIA DEL DOLORE CARTA DEI SERVIZI

INDICE

1. Cure Palliative e Terapia del Dolore: Introduzione	2
2. Il senso dell'offerta di un'assistenza di Cure Palliative e i criteri di accesso	3
3. Primo contatto e avvio dell'assistenza domiciliare	4
4. L'organizzazione quotidiana delle cure domiciliari	5
5. Diritti dei pazienti e dei familiari	6
6. Relazioni con il pubblico e grado di soddisfazione dell'utenza	7
7. Il sostegno delle ONLUS all'attività dell'UO Cure Palliative	8
8. Sedi e contatti	9

1. Cure Palliative e Terapia del Dolore dell'ASST Nord Milano: Introduzione

La Struttura Complessa "Cure Palliative e Terapia del Dolore dell'ASST Nord Milano" svolge le seguenti attività Socio Sanitarie:

- assistenza domiciliare di Cure Palliative sul territorio del distretto Parco Nord (Cinisello Balsamo, Bresso, Cusano Milanino e Cormano) e del Distretto Media Valle del Lambro (Sesto San Giovanni, Cologno Monzese),
- degenza Hospice (Ospedale Bassini),
- ambulatorio e consulenze ospedaliere (Ospedali Bassini e Città di Sesto S. Giovanni).

Il Servizio di Cure Palliative Domiciliari e degenza Hospice è rivolto a pazienti affetti da malattie inguaribili in fase avanzata. L'ambulatorio è rivolto a pazienti in fase avanzata di malattia ma ancora in grado di accedere alla struttura ospedaliera. Attraverso uno specifico questionario di soddisfazione, Le chiederemo di fornirci indicazioni per un miglioramento del Servizio ricevuto.

La presente Carta dei Servizi è disponibile sul sito internet dell'ASST Nord Milano all'indirizzo www.asst-nordmilano.it

La Struttura Complessa di Cure Palliative dell'ASST Nord Milano è stata istituita a maggio 2010 ma affonda le sue radici nel lontano 1984, rappresentando quindi una delle prime realtà pubbliche di assistenza domiciliare e ambulatoriale di Cure Palliative nate a livello nazionale. Dal 2012 l'offerta assistenziale si è ampliata con l'apertura di un Hospice da 10 posti letto e l'espansione dell'attività consulenziale all'interno dell'Ospedale Città di Sesto S. Giovanni.

Oggi la Struttura Complessa di Cure Palliative dell'ASST Nord Milano assiste annualmente oltre 600 pazienti affetti da malattie inguaribili in fase avanzata nei vari setting di cura citati.

Il personale è costituito da medici, psicologi, infermieri, operatori socio-sanitari e assistente sociale con **consolidata esperienza** pluriennale nel campo delle Cure Palliative coinvolti annualmente in uno specifico **piano di formazione**. Le figure di fisioterapista e dietista, laddove ritenute necessarie in funzione del Piano di Assistenza Individuale, sono assicurate dai Servizi presenti nell'Azienda. Tutti gli operatori sono identificabili attraverso **tesserino di riconoscimento** rilasciato dall'Ente Ospedaliero.

2. Il senso dell'offerta di un'assistenza di Cure Palliative e i criteri di accesso

Quando una **malattia** diventa "inguaribile", il controllo dei **sintomi** e il mantenimento della miglior **qualità di vita** possibile diventano gli obiettivi principali delle cure. Le **Cure Palliative**, attraverso un programma assistenziale portato al domicilio del malato, erogato da operatori esperti in stretta collaborazione con i familiari, rispondono a questi obiettivi.

Perché ciò sia possibile è indispensabile che **il malato desideri effettivamente essere curato a domicilio** e che abbia un **solido nucleo di appoggio**.

Per i pazienti con situazioni cliniche e socio-assistenziali più fragili o complesse viene offerta la possibilità di assistenza presso la nostra struttura **Hospice** dell'Ospedale Bassini o altra struttura Hospice della Rete Hospice Milano.

I criteri di accesso

Le Cure Palliative Domiciliari e il ricovero in Hospice sono erogati in modo totalmente **gratuito** a malati oncologici e non-oncologici non più suscettibili di trattamenti attivi volti alla guarigione della malattia e che, per questo motivo, si trovano ad affrontare le ultime fasi della propria vita. I criteri clinici di inguaribilità adottati sono quelli definiti da linee guida e raccomandazioni nazionali e internazionali.

Per accedere al Servizio l'utente può contattare direttamente la Struttura Complessa (numero 02 5799 8145 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 16.00 o scrivi alla mail cure.palliative@asst-nordmilano.it) sia su indicazione del Medico di Medicina Generale o di altro Specialista di patologia, sia per iniziativa personale.

Riguardo alle Cure Palliative Domiciliari un adeguato intervento assistenziale si può realizzare solo in presenza di un solido nucleo familiare che possa garantire un accudimento continuativo della persona malata.

3. Primo contatto e avvio delle Cure Palliative Domiciliari

Storicamente operiamo su un territorio che comprende i 6 comuni del Nord Milano: Cinisello Balsamo, Sesto San Giovanni, Cormano, Bresso, Cusano Milanino e Cologno Monzese.

L'équipe di Cure Palliative fornisce un **programma di presa in carico globale** in cui il medico è responsabile del piano di cure che viene pianificato e concordato, ove necessario, con il Medico di Medicina Generale e lo specialista della patologia cronica (es.: oncologo, neurologo, cardiologo, nefrologo, etc.). Questo è un aspetto importante perché "messaggi" discordanti ricevuti da medici differenti creano nel malato e nella famiglia ansia e disorientamento in un momento di importante fragilità emotiva. Concordare obiettivi e piano di cura permette al malato di percepirsi all'interno di un percorso di cura unico, e pone le basi per una migliore accettazione dell'inguaribilità della malattia e aiuta il malato a non sentirsi abbandonato al termine della propria vita.

Per **accedere al Servizio** di Cure Palliative Domiciliari o Hospice è richiesto un **colloquio** su appuntamento con un familiare stretto del malato o una persona da lui delegata. Durante il colloquio i medici del Servizio entrano per la prima volta in contatto con il malato e con la sua famiglia: è un momento prezioso e fondamentale per iniziare a lavorare su obiettivi condivisi. La data della prima visita domiciliare viene concordata secondo le esigenze espresse da paziente e familiari o in accordo con la struttura ospedaliera presso la quale il paziente è eventualmente ricoverato; riguardo al ricovero in Hospice, a seguito del colloquio, il paziente viene inserito in lista d'attesa per il ricovero presso la nostra Struttura o in alcuni casi segnalato ad una o più Strutture di degenza di cure palliative della Rete Hospice Milano.

4. L'organizzazione quotidiana delle Cure Palliative Domiciliari

Ad ogni malato assistito a domicilio vengono assegnati un medico e un infermiere che elaborano un Piano Assistenziale Individuale e attuano il programma di cure più appropriate in funzione dei bisogni del paziente. Altre figure professionali (psicologo, OSS, fisioterapista, dietista e assistente sociale) vengono attivate secondo il Piano Assistenziale Individuale.

Visite programmate

Il momento centrale dell'assistenza è rappresentato dalle visite domiciliari programmate svolte da medici, infermieri e operatori sociosanitari. Il numero delle visite settimanali varia in base alle condizioni cliniche del paziente e in funzione dei suoi bisogni.

Pronta disponibilità per le urgenze

Al di fuori delle attività programmate, la nostra équipe fornisce un Servizio di pronta disponibilità H24, medica e infermieristica, per urgenze non altrimenti trattabili.

Fornitura di farmaci, presidi e attrezzature

È prevista la fornitura del materiale sanitario necessario alla gestione clinica e la consegna diretta o la prescrizione dei farmaci. Alcuni presidi possono essere forniti, senza alcun costo, per tutto il tempo necessario, tramite la nostra Struttura.

Trasferimento in Hospice o interruzione dell'assistenza

Durante il percorso di Cure Palliative Domiciliari è possibile che si manifesti la necessità o il desiderio di un ricovero di sollievo o il trasferimento definitivo delle cure in regime di ricovero. La nostra Struttura ha un Hospice presso l'Ospedale Bassini di Cinisello Balsamo in grado di accogliere con diritto di priorità i nostri malati assistiti a casa; in alternativa, su richiesta della persona assistita e/o della sua famiglia, l'équipe delle Cure Palliative Domiciliari ha la possibilità di accedere ad altre strutture Hospice della Rete Cure Palliative della Città Metropolitana Milano.

È anche possibile concordare un'interruzione dell'assistenza sia per stabilità clinica del paziente sia per volontà del paziente stesso o comunque quando vengono meno i minimi requisiti assistenziali per un adeguato percorso di cure domiciliari. In questi casi la Struttura si fa carico di aiutare la famiglia a trovare la soluzione assistenziale più idonea.

5. Diritti dei pazienti e dei familiari

La ASST Nord Milano recepisce e promuove il **rispetto dei diritti dei pazienti e dei familiari** attraverso idonee politiche mirate alla loro divulgazione. Il personale è chiamato ad agire nel rispetto della persona umana, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni sociali e nel rispetto dei codici deontologici professionali e delle leggi e norme vigenti.

La ASST Nord Milano esplicita nel **Codice Etico Comportamentale** i propri valori ed i principi fondamentali e si impegna a garantire:

Eguaglianza	dei diritti dei cittadini. Ognuno ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni sociali.
Imparzialità	nell'erogazione del servizio. Verso gli utenti si assume un comportamento obiettivo, imparziale, neutrale.
Continuità	nell'erogazione dell'assistenza. I servizi sono erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni e con la maggior possibile integrazione fra i livelli ed i percorsi di assistenza e cura centrati sul cittadino/utente.
Diritto di scelta	del cittadino che può scegliere la struttura sanitaria che ritiene possa rispondere meglio alle proprie esigenze e che non deve ricevere alcuna pressione al riguardo.
Partecipazione	del cittadino all'erogazione delle prestazioni del servizio pubblico attraverso una corretta informazione, la possibilità di esprimere il proprio giudizio con questionari di gradimento e la presentazione di suggerimenti e /o reclami.
Efficienza ed efficacia	del servizio pubblico che deve essere erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati.
Rispetto	dei diritti, delle volontà, delle convinzioni e, per quanto possibile, delle differenti usanze ed esigenze.

6. Relazioni con il pubblico e grado di soddisfazione dell'utenza

Gli operatori delle Cure Palliative e dell'Hospice sono sempre **disponibili a confrontarsi** con il paziente e i familiari autorizzati attraverso consenso scritto del paziente relativamente allo sviluppo del percorso di assistenza domiciliare.

Rilascio Documentazione Sanitaria

É possibile richiedere, compilando l'apposito modulo, copia del Fascicolo Sanitario di ricovero Hospice o di Cure Palliative Domiciliari (modulo disponibile in PDF sul sito ASST Nord Milano).

La richiesta va presentata all'Ufficio Cartelle Cliniche dell'Ospedale Bassini. Modalità, tempi di attesa e costi per il rilascio della copia conforme della suddetta documentazione sanitaria saranno comunicati, al momento della richiesta, dal personale addetto.

L'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** (URP) dell'ASST Nord Milano, inoltre, riceve e prende in carico ogni suggerimento o richiesta di miglioramento del servizio, nonché le segnalazioni elogiative inviate dai Cittadini e tutte le espressioni di insoddisfazione che richiedono in modo esplicito o implicito una risposta. Gli operatori dell'URP forniscono telefonicamente, per e-mail o di persona, informazioni ai Cittadini sulle attività dell'ASST Nord Milano. Il modulo per la rilevazione di apprezzamenti/reclami è in formato elettronico e compilabile sul sito dell'ASST Nord Milano all'indirizzo www.asst-nordmilano.it (Home → URP-Relazioni con il pubblico → Segnalazioni).

*URP - Ospedale Bassini, Palazzina Uffici, Piano Terra, Settore A.
Aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00.*

Una **valutazione della qualità** del Servizio offerto viene effettuata tramite la consegna ai familiari di un **questionario di soddisfazione**: i familiari del paziente, al termine dell'assistenza domiciliare o in Hospice, sono invitati a compilarlo per via informatica tramite QR-code fornito al momento della presa in carico. Responsabile della raccolta informatica e dell'elaborazione periodica dei dati ricevuti è l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP): la valutazione dei risultati è ritenuta un'attività indispensabile per verificare l'eventuale necessità di impostare opportuni programmi di miglioramento.

7. Il sostegno delle ONLUS all'attività delle Cure Palliative

La Struttura Complessa di Cure Palliative dell'ASST Nord Milano si avvale del significativo sostegno di alcune **Associazioni non-profit** che dal **1984** che hanno contribuito alla nascita e allo sviluppo delle cure palliative a Milano e permesso l'avvio e la prosecuzione della **nostra** attività:



Una Mano alla Vita - Onlus
www.unamanoallavita.it



Fondazione Floriani
www.fondazionefloriani.eu



Lega per la Lotta contro i Tumori
www.legatumori.mi.it



Cancro Primo Aiuto
www.cpaonlus.org



**Associazione Italiana
contro Leucemie, Linfomi
e Mielomi**
ailmilano@pec.net

8. Sede e Contatti

La Struttura Complessa di Cure Palliative ha sede presso l'**Ospedale Bassini** di Cinisello Balsamo in **via M. Gorki, 50**. La segreteria si trova al 2° piano ed è attiva dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 16:00. Il recapito telefonico è **02 5799.8145** e l'e-mail è cure.palliative@asst-nordmilano.it.

Per contattare l'Hospice, telefonare allo **02 5799.8131**



L'ospedale Bassini usufruisce di una comoda accessibilità per quel che riguarda la rete dei **servizi di trasporto pubblici**, anche in riferimento alla città di Milano e ai comuni limitrofi:

- in Autobus (702 Cologno M2-Sesto FS M1; 727 e Z229 Cusano-Sesto FS M1; z218 Sesto FS M1 FS-Monza) e in Tram (31 Milano Bicocca-Cinisello)
- in metropolitana (linea 5 Lilla Bignami e poi tram 31).

Di fronte all'ospedale, inoltre, c'è un **parcheggio** con *posti auto a pagamento e posti gratuiti per disabili*. Per le persone accompagnate che necessitano di spostarsi su sedia a rotelle è attivo un servizio di sosta breve (20 minuti) adiacente all'atrio principale dell'ospedale.

Inquadra il QR Code per compilare il questionario di gradimento del servizio:





@asstnordmilano

#LaSaluteADuePassiDaTe

www.asst-nordmilano.it