

## **CARTA DEI SERVIZI**

### ▪ **A chi è rivolto il servizio**

L'Associazione **ACCANTO Onlus** si rivolge ai malati cronici quando la malattia non risponde più alle terapie aventi come scopo la guarigione oppure quando, benché siano ancora in atto terapie specifiche, il paziente presenta sintomi per cui sono necessarie terapie palliative di supporto. In questa fase di malattia esiste la possibilità di attuare interventi che hanno lo scopo di migliorare lo stato psicofisico e la qualità di vita del malato: in particolare offre i supporti necessari per permettere una vita dignitosa e un sostegno nella sofferenza ai malati e alle loro famiglie.

L'Associazione **ACCANTO Onlus** svolge questo servizio in regime di accreditamento da parte della Regione Lombardia per il territorio dell'ASST Lariana per l'ATS Insubria e dell'ASST Valtellina e Alto Lario per l'ATS della Montagna.

### ▪ **Come è organizzato il servizio di accreditamento con ATS Insubria e Montagna**

In seguito alla riorganizzazione da parte della regione Lombardia (DGR 5918/16) la richiesta di Cure Palliative può essere direttamente fatta all'Unità di Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom) dalle strutture ospedaliere, dal Medico di Medicina Generale ed anche direttamente dal paziente o da un familiare/conoscente. Previo un colloquio conoscitivo viene attivata la prima visita da parte di un medico palliativista e da un infermiere e sui dati clinici, psicologici ed assistenziali compatibili con gli strumenti forniti dalla Regione, viene attivato il servizio e predisposto il Piano Assistenziale Individualizzato.

### ▪ **Chi può accedere al servizio**

Il servizio viene erogato **GRATUITAMENTE**, nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, ai pazienti residenti in tutti i comuni dell'ASST Lariana (ex Distretto/Area Territoriale di Como ed ex Distretto MAL, ambito territoriale di Menaggio) e nei Comuni dell'ASST Valtellina e Alto Lario (ex Distretto MAL - ambito territoriale di Dongo).

La **REPERIBILITÀ** del medico e dell'infermiere per il singolo malato è di 7 giorni su 7 per 24 ore su 24.

Le **ATTIVITÀ DOMICILIARI** sono programmate 5 giorni su 7 per 8 ore (dal lunedì al venerdì) e per 6 ore il sabato.

Può essere erogato anche a cittadini domiciliati in uno dei suddetti comuni ma che abbia la residenza all'interno della Regione Lombardia. Per i residenti al di fuori della Regione Lombardia deve preventivamente essere richiesto, alla Regione di appartenenza, una certificazione dell'assunzione del carico di spesa.

### ▪ **Per l'attivazione del servizio si richiede**

- Una segnalazione scritta da parte dell'interessato/famiglia o del suo MMG o dall'ente ospedaliero in cui il paziente è in cura (l'ATS Insubria ha predisposto un modulo unico) da consegnare alla sede dell'Associazione in modo diretto, telematico o fax.
- Dopo l'accettazione da parte dell'Associazione inizia la procedura della presa in carico del paziente, entro 48/72 ore.
- Viene organizzato un Primo Colloquio con i familiari, con lo scopo di valutare: la consapevolezza del malato e della famiglia rispetto alla diagnosi ed alla prognosi, la situazione familiare e sociale del malato, le condizioni abitative, le aspettative rispetto al servizio, i bisogni infermieristici e la criticità sintomatica. Infine vengono date informazioni su cosa sono le Cure Palliative e come vengono gestite da parte dell'Associazione presentando anche tutti gli operatori che possono essere richiesti, compresi i volontari. Il primo colloquio, di norma, viene effettuato entro 24/48 ore dal primo contatto.
- Se il contesto familiare non consente l'effettuazione del colloquio o se esistono i requisiti di urgenza il colloquio viene fatto presso il domicilio insieme alla Prima Visita.
- Dopo il primo colloquio, entro 24/48 ore, viene effettuata la Prima Visita al domicilio da parte del medico palliativista e dell'infermiere che poi seguirà il paziente, con la presenza, se disponibile, del Medico di Medicina Generale. Obiettivo di questa prima visita, oltre che la diretta conoscenza del paziente, è la programmazione di un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).
- Il numero degli accessi domiciliari è determinato, in accordo con il malato e la famiglia, in base ai bisogni del malato stesso e continuamente rimodulato al modificarsi delle condizioni cliniche.
- In qualsiasi momento l'assistenza può essere sospesa su decisione del malato, della famiglia e/o da parte dell'Associazione se vengono a mancare i requisiti di fiducia e collaborazione.
- L'Associazione si impegna ad assicurare la continuità assistenziale in caso di trasferimento o ricovero.
- Le prestazioni di Cure Palliative Domiciliari sono completamente gratuite per l'utente.

- Dopo almeno 30 gg. di assistenza viene consegnato alla famiglia un "Questionario di Soddisfazione" che, in busta chiusa ed in forma anonima, deve essere restituito alla segreteria dell'Associazione. Tale questionario deve essere inteso come stimolo e verifica delle prestazioni e ha come obiettivo il miglioramento delle stesse.
- Nella cartella lasciata al domicilio sono presenti i moduli e le relative spiegazioni per comunicare eventuali Disservizi ed Eventi Avversi.
- Nella cartella a domicilio è presente l'informazione circa la possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico territoriale, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità; inoltre l'informazione della possibilità di accedere all'Ufficio relazioni con il pubblico e all'Ufficio di pubblica tutela delle ATS.

## ▪ Ruolo delle figure professionali per il servizio a domicilio

Il *Medico Palliativista* valuta le condizioni cliniche del paziente ed imposta la terapia mantenendo i contatti con il MMG e/o con i Medici Specialisti. L'*Infermiera* valuta e provvede ai bisogni assistenziali del malato, controlla l'andamento dei sintomi in relazione alla terapia prescritta, educa i familiari all'accudimento del malato e alla corretta somministrazione della terapia. L'*Operatore OSS* collabora nel provvedere ai bisogni assistenziali del malato. Lo *Psicologo*, qualora l'équipe ne ravvisi la necessità, interviene nella realizzazione del piano di cura, nel processo di comunicazione, nell'individuazione e supporto all'accompagnamento psicologico al termine della vita. Lo psicologo supporta, oltre al malato, la famiglia, gli operatori ed i volontari. I *Volontari*, opportunamente formati, svolgono funzioni di intrattenimento al malato, supporto alla famiglia e alla consegna dei farmaci. Le *Altre Figure Professionali*, presenti in équipe, vengono utilizzate qualora l'équipe di riferimento del paziente ne ravvisi la necessità.

## ▪ L'équipe dell'Associazione **ACCANTO Onlus**

**Dr. Gianluigi Rossi:** medico palliativista,  
direttore/responsabile sanitario

**Dr. Alessandra Caprani:** medico palliativista

**Dr.ssa Sabrina Candiago:** medico palliativista

**Dr. Maurizio Ferretto:** medico palliativista

**Dr.ssa Elisa Rava:** psicologa

**Dr.ssa Silvia Casale:** assistente sociale

**Volontari:** appositamente formati per svolgere un servizio a domicilio, attivi solo nell'ASST Lariana (ex Distretto/Area Territoriale di Como).

**Dr. Maurizio Volpi:** consulente geriatria

**Dr.ssa Maria Taddei:** consulente fisiatra

**Dr.ssa Claudia Fragiaco:** dietista

**Giovanni Magni:** educatore

**Paola Soldati:** infermiera, care manager dell'Associazione

**Laura Berterini e Don Andrea Messaggi:** assistenti spirituali

**Christian Bernasconi e Elena Vellati:** fisiochinesiterapisti

**Dr. Gino Frassi:** consulente legale

### **ASST LARIANA**

**Claudia Esmeraldi:** infermiera

**Michela Menoni:** infermiera

**Morena Pozzi:** infermiera

**Nadia Rossotti:** infermiera

**Paola Soldati:** infermiera e care manager

**Caterina Galasso:** Operatrice Socio Sanitaria (OSS)

**Giuseppe Iannacone:** Operatore Socio Sanitaria (OSS)

**Carmen Perrotta:** Operatrice Socio Sanitaria (OSS)

**Liviu Preda:** Operatrice Socio Sanitaria (OSS)

**Massimo Rossi:** Operatore Socio Sanitaria (OSS)

### **ASST VALTELLINA E ALTO LARIO**

**Rita Bizzozzero:** infermiera

**Patrizia Dell'Orto:** infermiera

**Caterina Galasso:** Operatrice Socio Sanitaria (OSS)

**Giuseppe Iannacone:** Operatore Socio Sanitaria (OSS)

## Per informazioni ed attivazione del servizio

**Sede operativa:** Como - Albate, via Giovane Italia 12/C

**orari:** da lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 16.00

**Telefono/segreteria:** 031 309135 **Fax:** 031 3108511

**Cellulare di reperibilità:** 3493266134

**Per eventuali Disservizi:** 031 309138 oppure 3493266134

La Documentazione Sanitaria può essere richiesta, per iscritto, alla sede operativa dopo la cessazione dell'Assistenza. Potrà essere ritirata in sede, gratuitamente, dopo 10 gg. dalla richiesta.