



GUIDA AI SERVIZI

SC RETE CURE

PALLIATIVE

E HOSPICE

AREA GIULIANA

Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina

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 e spiegare le modalità per accedervi, rispondere rispetto alle modalità di intervento e di contatto, nonché coinvolgere l'utenza stessa 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 alla Rete, 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.

LA NOSTRA STRUTTURA

Chi siamo.....	4
Numeri utili e recapiti.....	4
Dove siamo.....	8
Cosa sono le Cure Palliative.....	9
Cosa facciamo.....	12

AMBULATORI

Ambulatorio Ospedale Maggiore.....	19
Altri servizi offerti.....	21

ACCESSO E DOCUMENTAZIONE

Servizio prenotazioni.....	23
Copia di documentazione sanitaria.....	26

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Servizio di mediazione culturale.....	27
Come comportarsi in Ospedale.....	28
Tutela e partecipazione dei cittadini.....	29

LA NOSTRA STRUTTURA

Chi siamo

SC rete e cure palliative area giuliana

Direttore: Dr. Raffaella Antonione

Telefono: 040 399 6596

E-mail: raffaella.antonione@asugi.sanita.fvg.it

Riceve per colloqui dal lunedì al venerdì, su appuntamento, previo contatto telefonico e/o mail, compatibilmente con la sua attività.

Responsabile infermieristico: Anna Maria Marsilli

Telefono: 040 399 6593

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

Riceve per colloqui dal lunedì al venerdì, su appuntamento, previo contatto telefonico e/o mail, compatibilmente con la sua attività.

La nostra équipe

Medici Palliativisti

Dr.ssa Sandra Casagrande

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

Dr.ssa Clara Ferreira

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

Dr. Fabio Gorza

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

Dr.ssa. Loredana Macaluso

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

Infermiere Palliativiste

Gabriella Cortello

Mail:

benvenutagabriella.cortello@asugi.sanita.fvg.it

Arianna Finelli

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

Fausta Lorenzon

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

Caterina Padoan

Mail: caterina.padoan@asugi.sanita.fvg.it

Fisioterapisti

Marta Liguori

Mail: marta.liguori@asugi.sanita.fvg.it

Antonella Monticco

Mail: antonella.monticco@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

Dopo la prima visita, il personale medico e sanitario lascia ai malati e ai loro familiari i recapiti di telefonia mobile per poter essere più facilmente contattabile.

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 sanitarie 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.

Per le emergenze e/o urgenze, l'équipe di Cure Palliative ha stabilito modalità di collaborazione

con il Servizio dell'Emergenza Territoriale, in modo da poter garantire continuità di cura e di informazioni, anche nelle giornate festive, nelle fasce orarie in cui le équipes non sono in servizio e durante le ore notturne

Dove siamo

Numeri utili e recapiti

Sede

ITIS, Via Pascoli 31, (c/o ITIS, secondo piano)

Telefono: 040 399-6594

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

Orari Segreteria

Da lunedì a venerdì dalle 7:30 alle 14:00

Orario di servizio

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

Le visite e le consulenze (domiciliari, ambulatoriali, nelle Strutture ospedaliere e/o Intermedie) vengono concordate tra équipe e il malato e la sua famiglia e non necessariamente rientrano nelle fasce orarie suddette.

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 non ancora in fase terminale e che si sottopone ancora a terapie “attive” specialistiche (ad

esempio la chemioterapia e/o la radioterapia), affiancando lo Specialista e collaborando con lui, al 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 convinzioni e dei valori personali, culturali e religiosi del malato, 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 controllo del dolore e degli altri sintomi, grazie alla conoscenza dei suoi operatori basata su evidenze scientifiche e di letteratura*

- *Integrano gli aspetti psicologici, sociali e spirituali dell'assistenza*
- *Utilizzano un approccio multi-professionale e multi-disciplinare per rispondere alle necessità dei pazienti e delle loro famiglie*
- *Possono essere applicate precocemente nel corso della 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 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 e i Sanitari Ospedalieri e Territoriali, con i Medici di Medicina Generale, con i Distretti Sanitari e le Centrali Operative Territoriali, assicurando la multidisciplinarietà, l'integrazione e la continuità dei percorsi di diagnosi, cura, prevenzione e riabilitazione, oltre alla comunicazione e alla trasmissione di informazioni, nel rispetto delle normative di privacy. L'équipe è in contatto anche con i Colleghi del Servizio dell'Emergenza Territoriale, per garantire, in caso di urgenze, la continuità del percorso di cura pianificato e condiviso in precedenza.

L'attività dell'équipe è garantita:

- a **domicilio** (interventi di base, a supporto del Medico di Medicina Generale, e specialistici,

generalmente riservati alle persone più fragili, non autosufficienti e non più in grado di uscire)

- in **assistenza residenziale** (Hospice; Ospedale; Strutture Intermedie, Strutture Protette)
- in **ambulatorio** (soprattutto per le persone autosufficienti o in grado di uscire di casa, o che stanno ancora ricevendo trattamenti “attivi” come chemio e/o radioterapia; “cure precoci e simultanee”)

Le **visite domiciliari** sono condotte in équipe multiprofessionale, in genere composta da un medico e un infermiere palliativista. Si cerca 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 e Servizi, 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 o Protetta, attraverso attività di consulenza, con l'intento di aiutare 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 o peculiari, che pregiudicano la permanenza a domicilio, anche 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 quanto 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 di una 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 per il malato.

L'accoglienza in Hospice tiene conto delle condizioni cliniche del malato, dei problemi socio-familiari rilevati e della disponibilità dei posti letto. Attualmente l'Hospice è ospitato presso la Casa di Cura Pineta del Carso ad Aurisina (struttura privata afferente al Policlinico FVG, accreditata e convenzionata con ASUGI).

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

Telefono: centralino 040 3784 111; reparto 040 3784 150

Le **visite ambulatoriali** vengono svolte prevalentemente negli ambulatori presso la sede di Via Pietà 2/1. Questa modalità di presa in carico “simultanea” e/o “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 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.

Ambulatorio

Ambulatorio Ospedale Maggiore

È importante portare con sé la documentazione clinica già in possesso ed inerente la malattia per

cui si riceve la prestazione o relativa ad altre malattie rilevanti.

Prima di essere sottoposti a qualsiasi trattamento o procedura viene richiesto di sottoscrivere un consenso scritto, dopo aver ricevuto una adeguata informazione su modalità e finalità.

La consegna del referto della visita è immediato, alla conclusione della visita stessa, o concordato nelle modalità e tempistiche con il malato.

Eventuali controlli successivi saranno prescritti e prenotati contestualmente alla prima visita.

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

Attestazione di presenza per motivi di lavoro

È possibile richiedere l'attestazione di presenza all'accettazione dell'ambulatorio della Struttura (presso la Segreteria, dalle 8 alle 14).

Segreteria ambulatori: telefono 040 399 2229

Orario di segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 14:00.

Accesso: con impegnativa del curante e previo appuntamento telefonico attraverso la segreteria.

Prestazioni fornite: valutazione clinica (vista multidisciplinare cure palliative); in caso di necessità, procedure/trattamenti come paracentesi ed emotrasfusioni.

Altri servizi offerti

La segreteria assicura un'attività di accoglienza delle richieste e delle segnalazioni, oltre a fornire informazioni e suggerimenti agli utenti che lo desiderano.

Per i pazienti in carico alle équipes, è possibile valutare l'organizzazione di trasporti per visite

specialistiche, indagini e trattamenti, 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.

Volontariato

Il servizio di Cure Palliative collabora con alcune 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

sole e fragili, svolgendo attività e servizi che integrano il lavoro della Rete di Cure Palliative.

Supporto Psicologico

In caso di bisogni psicologici complessi, le équipe si adoperano per soddisfare le necessità del malato o del familiare grazie alla collaborazione con Professionisti Aziendali o di Associazioni del Terzo Settore.

Servizio di assistenza spirituale

Quando le équipe intercettano bisogni spirituali, possono mettere in contatto il malato con i Ministri di Culto, se desiderato, grazie a percorsi e accordi Aziendali.

Accesso alla rete di cure palliative e documentazione

Alla Rete di Cure Palliative attualmente, 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 l’impegnativa del Medico di Medicina Generale. In casi particolari si può richiedere l’attivazione delle Cure Palliative anche previo contatto telefonico (040 399 2229), dal lunedì al venerdì (dalle 8:00 alle 14:00); al momento della prima

visita sarà comunque necessario produrre una impegnativa del proprio MMG.

N.B. Nel caso si sia esenti dal pagamento del ticket a vario titolo, controllare che il codice di esenzione sia stato regolarmente inserito sull'impegnativa. Se dovesse mancare, è fondamentale fare apporre il codice esenzione dal medico prescrittore prima di ogni prenotazione. Durante la prima visita, auspicabilmente in Unità di Valutazione Multidimensionale, costituita dal team Cure Palliative, dal Medico di Medicina Generale ed eventuali altre figure in base alle peculiarità della singola situazione, si 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 ad altre notizie

utili alla presa in carico del malato. 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 è disponibile online, sui sistemi informatici aziendali; una copia viene lasciata al domicilio del malato.

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, direttamente dall'interessato o

da soggetto legittimato esibendo o fornendo copia di entrambi i documenti di riconoscimento validi e compilando un apposito modulo di richiesta presso i Centri Unici di Prenotazione (CUP) degli Ospedali Maggiore e di Cattinara.

La copia della documentazione sanitaria può essere ritirata personalmente o da persona delegata presso gli sportelli CUP dell'Ospedale ove è stata fatta la richiesta, oppure al momento della richiesta può essere chiesto l'invio a domicilio, in questo caso il pagamento avverrà in contrassegno.

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

https://asugi.sanita.fvg.it/it/servizi/amm_referti_documento_sanitaria.html

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Servizio di mediazione culturale

Il personale del servizio può avvalersi, se necessario, dell'aiuto di mediatori linguistico - culturali come supporto alle attività clinico assistenziali al fine di favorire la comunicazione fra pazienti stranieri e personale sanitario.

L'utente può avvisare l'ambulatorio o le équipe domiciliari per tempo al fine dell'attivazione del servizio.

Come comportarsi in Ospedale

Le persone che accedono all'Ospedale, siano esse pazienti o visitatori devono tenere comportamenti rispettosi nei confronti dell'équipe curante, degli altri pazienti e dei beni della struttura.

All'interno dell'Ospedale è vietato:

- fumare
- fare uso di bevande alcoliche
- tenere in funzione i cellulari nelle aree non autorizzate
- usare apparecchi elettrici
- introdurre e detenere oggetti taglienti o altri oggetti pericolosi

La persona che deve effettuare la visita e ha necessità di allontanarsi, anche se permane all'interno dell'Ospedale, deve informare il personale sanitario.

Gli accompagnatori non devono presentare sintomatologia quali tosse, raffreddore, febbre; possono contagiare le persone presenti.

Tutela e partecipazione dei cittadini

L'Azienda sanitaria si impegna a verificare costantemente l'adeguatezza delle prestazioni offerte. 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.

Punti di forza o disservizi potranno essere comunicati direttamente al Direttore, al Coordinatore infermieristico, oppure all'ufficio Relazioni con il Pubblico con le seguenti modalità:

- A mezzo posta
- Attraverso le apposite cassette presenti presso gli ospedali:
 - Ospedale Maggiore: nell'ingresso principale di Piazza dell'Ospitale, 1 (TS)
 - Ospedale di Cattinara presso l'Ufficio URP, Palazzina Direzione Infermieristica
- Telefonando al numero: 800 991170
- Recandosi ad uno degli sportelli URP (presenti presso l'ospedale di Cattinara e Maggiore) Orario: da lunedì a venerdì dalle 8:30 alle 13:00
- Via e-mail: urp.trieste@asugi.sanita.fvg.it
- Inviando una segnalazione/reclamo/elogio on line:
https://asugi.sanita.fvg.it/it/schede/s_home_page/segnalazioni.html
- Attraverso gli organi di informazione-stampa.

Periodicamente, inoltre, c'è la possibilità di compilare dei questionari di gradimento.

*Documento redatto da: SSD Comunicazione, URP, Relazioni esterne e Ufficio stampa su testi conformi al piano regionale, forniti dalla SC rete cure palliative e hospice area giuliana.
Versione del documento: revisione (novembre 01) (anno 2024)*