

Sistema Socio Sanitario



DIPARTIMENTO FRAGILITÀ - ASST LECCO

RETE LOCALE CURE PALLIATIVE

Direttore Dr. Gianlorenzo Scaccabarozzi

L.go Mandic 1
23807 MERATE - LC

Segreteria
tel. 039 5916466 - fax 039 5916467

dipartimento.fragilita@asst-lecco.it

ASST LECCO

DIPARTIMENTO FRAGILITA'

RETE LOCALE CURE PALLIATIVE

CARTA DEI SERVIZI

Giugno 2018

CARTA DEI SERVIZI

La "carta dei servizi" è uno strumento di informazione e di comunicazione nei confronti dei cittadini e degli stake-holder.

QUADRO DI CONTESTO

Le cure domiciliari rivolte a persone non-autosufficienti con bisogni sanitari, socio-sanitari e socio-assistenziali, richiedono la disponibilità di professionisti qualificati capaci di affrontare i bisogni dei malati e delle loro famiglie.

Il malato in condizione di elevata fragilità, spesso caratterizzata da complessi bisogni fisici, psicologici e sociali, necessita di una presa in carico globale e di prestazioni proporzionate ed appropriate. La famiglia necessita di risposte organizzate e competenti in grado di sostenere anche il carico assistenziale, psico-emotivo e socio-relazionale.

Un approccio di questo tipo supera la tradizionale impostazione dei servizi socio-sanitari e socio-assistenziali: in questi anni si è evidenziato infatti il rischio di frammentazione, cui è esposto il malato, che si ripercuote su ciò che gli gravita intorno.

I servizi del DIFRA, attraverso le Sedi Operative, hanno contribuito a cambiare la prospettiva verso la cura delle fragilità, spesso anche estreme, affrontando i bisogni attraverso la gestione unitaria di percorsi integrati di cure domiciliari tenendo presente la sostenibilità degli interventi in base alle risorse a disposizione ed ai criteri di appropriatezza e proporzionalità delle cure. Un approccio di questo tipo ha molteplici vantaggi ma innanzitutto garantisce il rispetto della dignità del malato, che può così continuare a vivere nel proprio ambiente, circondato dagli affetti familiari e da tutto ciò che gli appartiene e che lo rappresenta. La casa è infatti un setting di cura che favorisce la coesione del sistema delle opportunità dei servizi a condizione che essa stessa venga "curata e protetta".

In questo scenario, la posizione del familiare e/o del caregiver è di primo piano: perno imprescindibile della cura a domicilio, la sua presenza costituisce il criterio d'eleggibilità fondamentale alla presa in carico. Infatti, da una parte il caregiver è un riferimento di interfaccia con il sistema professionale sanitario e sociale, dall'altra è una figura di prossimità affettivamente significativa per il malato.

"Fragilità e Domicilio" delineano dunque un contesto di cura privilegiato con l'obiettivo di assicurare i diritti previsti dalla legge 38/2010":

- a) *assistere le persone in condizioni di non autosufficienza e/o fragilità con patologie trattabili a domicilio;*
- b) *garantire la continuità assistenziale per i dimessi dalle strutture sanitarie e/o socio-sanitarie con necessità di prosecuzione delle cure;*
- c) *supportare la famiglia;*
- d) *recuperare le capacità residue di autonomia e di relazione;*
- e) *migliorare la qualità di vita anche nella fase terminale.*

LA MISSION DEL DIFRA

Il Dipartimento della Fragilità (DIFRA- ASST Lecco) è una struttura gestionale, che opera in stretto raccordo con le Direzioni Sanitarie e Socio Assistenziale, coordina la Rete Locale di Cure Palliative ed eroga l'assistenza al malato ed alla sua famiglia attraverso le Unità Operative di Cure Palliative domiciliari ed ospedaliere e l'Unità Operativa di Continuità delle Cure e ADI.

Il DIFRA è una realtà che vanta una storia ventennale di attività impreziosita nel tempo da virtuose collaborazioni sviluppatasi con i Medici di Medicina Generale, i presidi ospedalieri di Lecco, Bellano e Merate, le Residenze Sanitarie per Anziani, gli Istituti di riabilitazione, i Servizi Sociali comunali, l'Hospice il "Nespolo" e le Associazioni di volontariato in particolare l'Associazione Fabio Sassi Onlus, l'Associazione per la Cura dei Malati in trattamento Palliativo - A.C.M.T. e la Fondazione Floriani.

Il DIFRA opera sull'intera provincia di Lecco. Le prestazioni vengono erogate con oneri a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale.

L'assistenza ai malati fragili in stato di debolezza fisica e psichica, tanto più se prossimi al termine della loro vita, impegna una quota sempre più importante di risorse, tempo e consapevolezza professionale.

Per la storia e la complessità dei fattori che sottendono il loro dolore, i malati più gravi sono ricondotti al paradigma della "fragilità" dove l'irreversibilità o la cronicità della malattia si accompagnano ad una evolutività e variabilità dei bisogni al punto che la famiglia è spesso anch'essa sottoposta ad un sistema di fragilità che la rende oggetto d'attenzione.

In questa prospettiva lo sviluppo ed il consolidamento dei servizi a favore della fragilità hanno richiesto anche per il DIFRA la realizzazione di condizioni strutturali, gestionali e professionali in grado di sviluppare percorsi assistenziali integrati, salvaguardando la qualità e l'efficacia dell'assistenza nonché l'efficienza nella combinazione e nell'utilizzo delle risorse.

Il DIFRA risponde ai bisogni della fascia più debole della popolazione, intesi in senso clinico, riabilitativo e sociale con l'obiettivo di realizzare la globalità dell'intervento terapeutico nel pieno rispetto dell'autonomia e dei valori della persona malata con una adeguata intensità assistenziale, la gestione complessiva dei bisogni, la promozione delle abilità residue tramite percorsi diagnostici-terapeutici e assistenziali domiciliari definiti nel Piano Assistenziale Individuale (PAI).

OBIETTIVI SPECIFICI

Il DIFRA sviluppa l'offerta di cure e di assistenza a complessità differenziata nel rispetto della dignità della persona, con particolare attenzione alle sue necessità attraverso una rete di opportunità e setting assistenziali in grado di offrire la migliore e possibile integrazione tra differenti livelli di intervento (domicilio-ospedale-strutture residenziali) e i numerosi professionisti coinvolti (specialisti, Medici di Medicina Generale, Assistenti Sociali territoriali) favorendo:

- *la continuità dei percorsi di cura e di assistenza attraverso la valorizzazione dell'integrazione professionale, gestionale ed istituzionale e il governo in rete dei servizi territoriali e ospedalieri;*
- *il coordinamento della Rete Locale di Cure Palliative che coinvolge le Unità di Cure Palliative Domiciliari, le Unità di Cure Palliative ospedaliere, gli Hospice, gli Ospedali e le strutture residenziali;*
- *il coinvolgimento della Rete Long Term Care;*
- *la riduzione delle degenze ospedaliere e dei ricoveri inappropriati;*
- *la valorizzazione della rete di assistenza informale e il sostegno del terzo settore (volontariato).*

LINEE DI INTERVENTO E ATTIVITA'

Le Cure Domiciliari hanno sviluppato in maniera più compiuta atteggiamenti e comportamenti professionali per buone pratiche "alla fine della vita e per le disabilità gravi".

Le attività professionali sono supportate da indirizzi tecnico-scientifici ed organizzativi costantemente aggiornati ed uniformemente applicati al fine di assumere decisioni consapevoli e opportune per "quel paziente" e in "quel momento".

L'uniformità di indirizzo tecnico scientifico è assicurata da una programmazione delle attività flessibile ed aggiornata, dalla predisposizione di linee guida e protocolli per lo sviluppo di procedure standardizzate e l'adozione di sistemi di controllo.

PROCEDURE ASSISTENZIALI

Per rispondere alle diverse problematiche cliniche, assistenziali, riabilitative, sociali con l'obiettivo di realizzare la globalità dell'intervento terapeutico, una adeguata intensità dell'assistenza, una reale continuità della cura e una gestione complessiva dei bisogni, l'offerta domiciliare per "l'area della fragilità" comprende: le cure palliative e di fine vita, le cure geriatriche, le cure riabilitative, il supporto psicologico, sociale ed educativo. Nell'ambito delle Cure Domiciliari integrate è assicurato, attraverso la figura dell'Assistente Sociale, il raccordo con gli uffici sul territorio che si occupano di protezione giuridica e Servizi Sociali territoriali.

Le procedure assistenziali standardizzate a cui il DIFRA fa riferimento per l'erogazione di Cure Domiciliari ed ospedaliere riguardano:

- Accesso;
- Accoglienza;
- Valutazione multidimensionale ;
- Acquisizione del consenso informato e del consenso al trattamento dei dati;
- Presa in carico, stesura ed aggiornamento del Piano Assistenziale Individuale-PAI ed individuazione del setting assistenziale;
- Erogazione delle attività;
- Valutazione eventi clinici intercorrenti;
- Assolvimento debiti informativi;
- Controllo di gestione;
- Gestione cartella clinica e fascicolo socio assistenziale sanitario - FaSAS;
- Risk management;
- Customer satisfaction.

ALTRE INFORMAZIONI

IL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALIZZATO (PAI)

Il bisogno clinico assistenziale, funzionale e sociale viene valutato attraverso idonei strumenti che consentano la definizione del programma di cura ed il conseguente impegno di risorse. Per ogni tipologia assistenziale è prevista la stesura di un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI), che delinea gli obiettivi personalizzati ed i relativi interventi professionali, secondo il principio guida di continuità delle cure a differenti livelli di intensità.

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO: "CUSTOMER"

Nel mese successivo a quello in cui ha termine il periodo di assistenza domiciliare, viene inviato al malato e/o ai suoi familiari un questionario di gradimento per valutare la qualità del servizio erogato e per segnalare eventuali disservizi e/o possibili aree di miglioramento (allegati 2 e 3).

Al questionario è allegata apposita busta preaffrancata che l'utente potrà utilizzare per l'invio della risposta.

La valutazione dei questionari di gradimento ricevuti viene effettuata con cadenza semestrale. I risultati vengono presentati, valutati e discussi nelle riunioni d'equipe e nel comitato di dipartimento. Viene applicata la procedura aziendale prevista per la gestione di eventuali segnalazioni negative anche attraverso i periodici audit.

CODICE ETICO AZIENDALE

Gli operatori del DIFRA si attengono alle indicazioni contenute nel Codice Etico Comportamentale deliberato dalla ASST della Provincia di Lecco.

Gli operatori del DIFRA in qualità di dipendenti pubblici, in ambito lavorativo, sono inoltre tenuti al rispetto della normativa vigente in riferimento alla propria identificazione che così recita:

"I dipendenti delle amministrazioni pubbliche che svolgono attività a contatto con il pubblico sono tenuti a rendere conoscibile il proprio nominativo mediante l'uso di cartellini identificativi o di targhe da apporre presso la postazione di lavoro" (art.55- movies- D. Lgs 27/10/2009 n. 150).

FORMAZIONE

Il Dipartimento garantisce a tutti gli operatori un piano annuale di formazione continua allo scopo di sviluppare competenze, conoscenze e abilità professionali.

DIRITTI IN MATERIA DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE CLINICA-SANITARIA E AL FASCICOLO SOCIO ASSISTENZIALE SANITARIO - FaSAS (L. 241/90).

Il DIFRA è responsabile, unitamente al malato e alla sua famiglia, della corretta tenuta della documentazione clinica relativa ai pazienti assistiti nel rispetto delle vigenti normative in materia di tutela dei dati sensibili (D.Lgs. 196/2003 - privacy). E' inoltre responsabile dell'acquisizione del consenso informato per le procedure sanitarie che lo prevedono.

Al momento della presa in carico viene richiesto al malato, dopo opportuna informativa ed illustrazione, di sottoscrivere il modulo di consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari.

Al termine del periodo di assistenza il malato o gli aventi diritto possono richiedere copia conforme della documentazione clinico-sanitaria e/o del fascicolo FaSAS personale utilizzando apposita modulistica reperibile presso le sedi operative del DIFRA.

Entro 7gg lavorativi dalla data di ricezione della richiesta, viene rilasciata la documentazione di cui trattasi (L. 8 marzo 2017 n. 24 "Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie"). Il richiedente potrà scegliere di ritirare la documentazione personalmente, delegare una terza persona o l'invio tramite posta ordinaria con costi a carico. In tutti i casi il richiedente dovrà comunque dimostrare di aver provveduto alla liquidazione degli oneri di riproduzione che ammontano attualmente ad Euro 20,00 per ogni rilascio, indipendentemente dal numero delle pagine che compongono il documento. Il pagamento dovrà avvenire utilizzando il bollettino di c/c/p intestato all'ASST di Lecco.

URP – UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO – reclami, encomi, segnalazioni

Su tutto il territorio provinciale sono presenti Uffici Relazione con il Pubblico e sportelli informativi che rispondono alle varie segnalazioni volte a tutelare i diritti delle persone assistite.

L'URP entro 30 giorni dalla data della segnalazione/reclamo/encomio, che deve essere presentato utilizzando apposita modulistica (allegato 1), ai sensi della normativa vigente e in applicazione della procedura aziendale "Gestione delle segnalazioni dei cittadini", fornirà riscontro scritto.

Gli utenti del DIFRA possono quindi presentare eventuali reclami e/o segnalazioni od encomi direttamente presso gli URP aziendali che sono contattabili ai seguenti indirizzi:

- **URP presidio di Lecco** - palazzina dell'Amministrazione
Lunedì, Martedì, Giovedì, Venerdì 8.30-12.30 = 14.00-16.00
Mercoledì 8.30-15.30 Tel. 0341.489105 – Fax 0341.489104 urp@asst-lecco.it
 - **URP presidio di Merate** - palazzina dell'Amministrazione
da Lunedì a Venerdì 9.30-12.30 = 14.00-16.00
Tel. 039.5916431 – Fax 039.5916420 urp.merate@asst-lecco.it
- URP presidio di Bellano** - palazzina Direzione Sanitaria -
da Lunedì a Venerdì 9.30-12.30 = 14.30-15.30
Tel. 0341.829206 – Fax 0341.821115 dir.san.be@asst-lecco.it

DIFENSORE CIVICO TERRITORIALE – reclami, segnalazioni

Gli assistiti del Dipartimento della Fragilità – ASST di Lecco, i loro legali rappresentanti o i loro familiari, possono chiedere l'intervento del difensore civico territoriale in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni altra eventuale necessità. Sul sito della Provincia di Lecco (www.provincia.lecco.it/difensore-civico) sono reperibili tutti i riferimenti per contattare il Difensore Civico Territoriale.

IL DIRIFRA RECEPISCE E FA PROPRIE LE SEGUENTI DIRETTIVE

1. CARTA DEI DIRITTI DELLA PERSONA ANZIANA (D.G.R. N. 7435 del 14/12/2001 – Allegato D)

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze delle quali la società può valersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico/fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e culturale della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- *Istituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario-assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici che privati);*
- *Agenzie di informazione e più in generale mass-media;*
- *Famiglie e formazioni sociali.*

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.

Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- *Il principio di "giustizia sociale" enunciato nell'art. 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli ostacoli di ordine economico e sociale che, limitando di fatto la libertà e l'uguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La lettura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrittibile in una classe di età particolare poiché si estende in tutto l'arco della vita;*

- Il principio di "solidarietà", enunciato nell'art. 2 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili di solidarietà politica, economica e sociale. A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia della effettiva realizzazione dei diritti della persona;
- Il principio di "salute" enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività a garantire cure gratuite agli indigenti.

Va inoltre ricordato che al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) nella dichiarazione di Alma Alta (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

La tutela dei diritti riconosciuti

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, dall' individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico all' effettività del loro servizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dallo sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti.

Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'Ufficio di Pubblica Tutela (UTP) e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio sanitario e socio assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.

La persona anziana (fragile) al centro di diritti e di doveri

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro ordinamento giuridico e l'adozione di una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

LA PERSONA HA DIRITTO:	LA SOCIETÀ E LE ISTITUZIONI HANNO IL DOVERE:
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica
Di conservare e vedere rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistiche o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza	Di rispettare le modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di correggerle e di deriderle, senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione stessa	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile e opportuna. Resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione
Di vivere con chi desidera	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di interazione
Di avere una vita di relazione	Di evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
Di essere messa in condizione di	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità

esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività	di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza	Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana

2.CARTA DEI DIRITTI SUL DOLORE INUTILE: CITTADINANZATTIVA onlus

<p>1. Diritto a non soffrire inutilmente</p> <p>Ciascun individuo ha diritto a vedere alleviata la propria sofferenza nella maniera più efficace e tempestiva possibile</p>	<p>2. Diritto al riconoscimento del dolore</p> <p>Tutti gli individui hanno diritto ad essere ascoltati e creduti quando riferiscono del loro dolore</p>
<p>3. Diritto di accesso alla terapia del dolore</p> <p>Ciascun individuo ha diritto ad accedere alle cure necessarie per alleviare il proprio dolore</p>	<p>4. Diritto ad una assistenza qualificata</p> <p>Ciascun individuo ha diritto a ricevere assistenza al dolore, nel rispetto dei più recenti e validati standard di qualità</p>
<p>5. Diritto ad una assistenza continua</p> <p>Ogni persona ha diritto a vedere alleviata la propria sofferenza con continuità e assiduità, in tutte le fasi della malattia</p>	<p>6. Diritto ad una scelta libera ed informata</p> <p>Ogni persona ha diritto a partecipare attivamente alle decisioni sulla gestione del proprio dolore</p>
<p>7. Diritto del bambino, dell'anziano e dei soggetti che "non hanno voce"</p> <p>I bambini, gli anziani e i soggetti che "non hanno voce" hanno lo stesso diritto a non provare dolore inutile</p>	<p>8. Diritto a non provare dolore durante gli esami diagnostici invasivi e non</p> <p>Chiunque debba sottoporsi ad esami diagnostici, in particolare quelli invasivi, deve essere trattato in maniera da prevenire eventi dolorosi</p>

3. LE CURE AL MALATO INGUARIBILE E SUPPORTO ALLA FAMIGLIA.

Vedasi anche i contributi:

- della FEDERAZIONE CURE PALLIATIVE Onlus – www.fedcp.org
- dell'ORGANIZZAZIONE MONDIALE DELLA SANITA' – W.H.O. Regional Office for Europe – www.euro.who.int, in particolare con i documenti:
 - *Palliative Care for older people: better practices*
 - *Strengthening of palliative care as a component of integrated treatment throughout the life course*

DIPARTIMENTO FRAGILITÀ - ASST LECCO

RETE LOCALE CURE PALLIATIVE

Direttore Dr. Gianlorenzo Scaccabarozzi

L.go Mandic 1
23807 MERATE - LCSegreteria
tel. 039 5916466 - fax 039 5916467dipartimento.fragilita@asst-lecco.it**MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE:**

- AUTORIZZO, ai sensi dell'art. 13 e 79 del D.lgs. 196 del 30/06/2003, l'ASST di Lecco al trattamento dei dati personali e sensibili miei (o della persona che rappresento) per fini amministrativi nel rispetto della privacy conformemente a quanto disciplinato dall'art. 7, 8 e 9 del suddetto Decreto.

La segnalazione da Lei compilata può essere consegnata o inviata tramite fax o e-mail ad uno dei seguenti Uffici Relazioni con il Pubblico :

Ufficio Relazioni con il Pubblico, via dell'Ereмо, 9/11, 23900 **Lecco**tel. 0341/489105 fax 0341/489104
email: urp@asst-lecco.itUfficio Relazioni con il Pubblico, via Carlo Alberto, 25, 23822 **Bellano (LC)**tel. 0341/829206 fax 0341/821115
email: dirsan.be@asst-lecco.itUfficio Relazioni con il Pubblico, largo Mandic, 1, 23807 **Merate (LC)**tel. 039/5916431 fax 039/5916420
email: urp.merate@asst-lecco.it

Data

Firma

(in caso di presentazione non in forma elettronica)

SPAZIO RISERVATO ALL'URP

NUM. PRATICA

Segnalazione ricevuta il:

Classificazione

Inviato alla Struttura:

in data

Risposta verbale dell'URP all'utente:

DIPARTIMENTO FRAGILITÀ - ASST LECCO

RETE LOCALE CURE PALLIATIVE

Direttore Dr. Gianlorenzo Scaccabarozzi

L.go Mandic 1
23807 MERATE - LC

Segreteria
tel. 039 5916466 - fax 039 5916467

dipartimento.fragilita@asst-lecco.it

Sistema Socio Sanitario



Ufficio Relazioni con il Pubblico
Referente: dott.ssa Lidia Zambelli
Via dell'Eremo, 9/11 - 23900 Lecco
Tel. 0341.489105 - Fax. 0341.489104
e-mail : urp@asst-lecco.it

DELEGA

Ai sensi e per gli effetti del D.Lgs n.196 del 30/06/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" le segnalazioni presentate da persona diversa dal diretto interessato, affinché possano ricevere una risposta scritta è necessario che siano accompagnate da regolare delega.

Il/la sottoscritto/a _____

identificato con documento di riconoscimento allegato in copia,

delega a ricevere riscontro alla segnalazione di cui sopra il/la

Sig./Sig.ra _____

rapporto/grado di parentela _____

identificabile in base al documento di riconoscimento allegato in copia.

Firma _____

Firma del delegato _____

Luogo _____

Data ____/____/____

DIPARTIMENTO FRAGILITÀ - ASST LECCO

RETE LOCALE CURE PALLIATIVE

Direttore Dr. Gianlorenzo Scaccabarozzi

L.go Mandic 1
23807 MERATE - LCSegreteria
tel. 039 5916466 - fax 039 5916467dipartimento.fragilita@asst-lecco.it

ALLEGATO 2 - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CURE GERIATRICHE E RIABILITATIVE


 Rete Locale Cure Palliative
 Direttore: Dott. Gianlorenzo Scaccabarozzi
 L.go Mandic, 1 - 23807 Merate (LC)
 Tel. 039.5916466 Fax. 039.5916467
 e-mail dipartimento.fragilita@asst-lecco.it

 Azienda ASST di Lecco
 Unità d'offerta Dipartimento della Fragilità - cure geriatriche/riabilitative
 Data compilazione ___ / ___ / ____

Gentile signora/e, le chiediamo di dedicare qualche minuto per rispondere, in maniera del tutto anonima, ad alcune domande che ci permetteranno di capire se è rimasto/a soddisfatto/a del servizio di cure domiciliari geriatriche e riabilitative e quali sono le aree che necessitano di un miglioramento.

INFORMAZIONI GENERALI SULLA PERSONA CHE COMPILA IL QUESTIONARIO											
<input type="checkbox"/> assistito		<input type="checkbox"/> familiare		<input type="checkbox"/> colf/badante		<input type="checkbox"/> altro					
SESSO		<input type="checkbox"/> maschio		<input type="checkbox"/> femmina		età in anni _____					
NAZIONALITA'		<input type="checkbox"/> italiana		<input type="checkbox"/> comunitaria		<input type="checkbox"/> extracomunitaria					
SCOLARITA'		<input type="checkbox"/> nessuna		<input type="checkbox"/> scuola obbligo		<input type="checkbox"/> scuola sup. <input type="checkbox"/> laurea/altro					
PROFESSIONE		<input type="checkbox"/> casalinga		<input type="checkbox"/> operaio		<input type="checkbox"/> impiegato		<input type="checkbox"/> dirigente		<input type="checkbox"/> pensionato	
		<input type="checkbox"/> artigiano		<input type="checkbox"/> commerciante		<input type="checkbox"/> studente		<input type="checkbox"/> disoccupato		<input type="checkbox"/> altro	
ACCOGLIENZA											
1. COME VALUTA L'ACCESSO AL SERVIZIO IN QUANTO A CORTESIA E DISPONIBILITA'?											
SCARSO		SUFFICIENTE		DISCRETO		BUONO		OTTIMO			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
2. COME VALUTA LA TEMPISTICA DELLA PRESA IN CARICO?											
SCARSO		SUFFICIENTE		DISCRETO		BUONO		OTTIMO			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
ASSISTENZA MEDICA, INFERMIERISTICA e RIABILITATIVA											
3. DURANTE IL PERIODO DI CURA ERA INFORMATO SU QUALI ERANO GLI OPERATORI SANITARI (MEDICO, INFERMIERE, TERAPISTA DELLA RIABILITAZIONE) DEDICATI ALLE CURE DEL MALATO?											
MAI		SI, A VOLTE		SI, SPESSO		SI, SEMPRE					
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>					
4. COME CONSIDERA IL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE (comunicazioni di informazioni riservate, svolgimento di azioni delicate da parte degli operatori, privacy, ecc...)?											
SCARSO		SUFFICIENTE		DISCRETO		BUONO		OTTIMO			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
5. COME VALUTA COMPLESSIVAMENTE LE PRESTAZIONI RICEVUTE?											
SCARSO		SUFFICIENTE		DISCRETO		BUONO		OTTIMO			
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>			
6. SE IL SUO PROGRAMMA DI CURA PREVEDEVA L'INTERVENTO DOMICILIARE DI PERSONALE INFERMIERISTICO, È STATO SODDISFATTO DELLA CORTESIA, DELLA PROFESSIONALITA', DELLA SOLLECITUDINE DIMOSTRATA?											
NON PREVISTO		SCARSO		SUFFICIENTE		DISCRETO		BUONO		OTTIMO	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
7. SE IL SUO PROGRAMMA DI CURA PREVEDEVA L'INTERVENTO DOMICILIARE DI PERSONALE DELLA RIABILITAZIONE, È STATO SODDISFATTO DELLA CORTESIA, DELLA PROFESSIONALITA', DELLA SOLLECITUDINE DIMOSTRATA?											
NON PREVISTO		SCARSO		SUFFICIENTE		DISCRETO		BUONO		OTTIMO	
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	

DIPARTIMENTO FRAGILITÀ - ASST LECCO

RETE LOCALE CURE PALLIATIVE

Direttore Dr. Gianlorenzo Scaccabarozzi

L.go Mandic 1
23807 MERATE - LCSegreteria
tel. 039 5916466 - fax 039 5916467dipartimento.fragilita@asst-lecco.it

Sistema Socio Sanitario



Dipartimento della Fragilità

Rete Locale Cure Palliative

Direttore: Dott. Gianlorenzo Scaccabarozzi

L.go Mandic, 1 - 23807 Merate (LC)

Tel. 039.5916466 Fax. 039.5916467

e-mail dipartimento.fragilita@asst-lecco.it

8. SE IL SUO PROGRAMMA DI CURA PREVEDEVA L'INTERVENTO DOMICILIARE DI PERSONALE MEDICO, È STATO SODDISFATTO DELLA CORTESIA, DELLA PROFESSIONALITÀ, DELLA SOLLECITUDINE DIMOSTRATA?					
NON PREVISTO <input type="checkbox"/>	SCARSO <input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE <input type="checkbox"/>	DISCRETO <input type="checkbox"/>	BUONO <input type="checkbox"/>	OTTIMO <input type="checkbox"/>
9. È STATO SODDISFATTO DELLE INDICAZIONI FORNITE SU COME UTILIZZARE A DOMICILIO FARMACI, PRESIDI, PROTESI?					
PER NULLA <input type="checkbox"/>	POCO <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA <input type="checkbox"/>	MOLTO <input type="checkbox"/>		
10. È STATO SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI E DEI CONSIGLI RICEVUTI IN MERITO A COME ALIMENTARE, MUOVERE, CURARE L'IGIENE PERSONALE, ASSISTERE IL MALATO?					
PER NULLA <input type="checkbox"/>	POCO <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA <input type="checkbox"/>	MOLTO <input type="checkbox"/>		
11. COME HA VALUTATO LE MODALITÀ E I TEMPI DI FORNITURA DI CARROZZINE, MATERASSI ANTIDECUBITO, ECC. DA PARTE DEGLI UFFICI COMPETENTI?					
SCARSO <input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE <input type="checkbox"/>	DISCRETO <input type="checkbox"/>	BUONO <input type="checkbox"/>	OTTIMO <input type="checkbox"/>	
Non ne ho fatto uso <input type="checkbox"/>					
12. DURANTE LE FASCE ORARIE IN CUI ERA PREVISTA L'ASSISTENZA DOMICILIARE, HA AVUTO NECESSITÀ DI RICORRERE AD ALTRI SERVIZI DI ASSISTENZA?					
SI: 118 <input type="checkbox"/>	GUARDIA MEDICA <input type="checkbox"/>	PRONTO SOCCORSO <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>		
13. DAL PUNTO DI VISTA DEI RAPPORTI UMANI È RIMASTO SODDISFATTO DEGLI OPERATORI DEL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI?					
PER NULLA <input type="checkbox"/>	POCO <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA <input type="checkbox"/>	MOLTO <input type="checkbox"/>		
14. IN GENERALE COME VALUTA IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI?					
SCARSO <input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE <input type="checkbox"/>	DISCRETO <input type="checkbox"/>	BUONO <input type="checkbox"/>	OTTIMO <input type="checkbox"/>	

Se lo desidera può darci dei suggerimenti per rendere più efficace il nostro operato: ad esempio, se potesse, che cosa cambierebbe nel nostro servizio?

Eventuali osservazioni _____

Grazie per la collaborazione, le sue valutazioni saranno utili a migliorare la qualità dei nostri servizi.

La preghiamo ora di imbustare il questionario nella busta preaffrancata consegnata dal servizio e di spedirlo al destinatario individuato sulla busta.

Le ricordiamo che è fondamentale che il questionario giunga a destinazione per consentire una valutazione dell'efficacia e della qualità del servizio nonché per riprogettare gli aspetti che risultino essere inadeguati.

Rev. 00 maggio 2017

ALLEGATO 3 - QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE CURE PALLIATIVE

 Azienda ASST di Lecco
 Unità Operativa Dipartimento della Fragilità
 Data compilazione ___ / ___ / _____

Gentile signora/e, le chiediamo di dedicare qualche minuto per rispondere, **in maniera del tutto anonima**, ad alcune domande che permetteranno di capire se è rimasto/a soddisfatto/a del servizio di Ospedalizzazione Domiciliare per Cure Palliative e quali sono le aree che necessitano un miglioramento.

INFORMAZIONI GENERALI SULLA PERSONA CHE COMPILA IL QUESTIONARIO				
<input type="checkbox"/> familiare	<input type="checkbox"/> colf	<input type="checkbox"/> altro		
SESSO	<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina	Età in anni _____	
NAZIONALITA'	<input type="checkbox"/> italiana	<input type="checkbox"/> comunitaria	<input type="checkbox"/> extracomunitaria	
SCOLARITA'	<input type="checkbox"/> nessuna	<input type="checkbox"/> scuola obbligo	<input type="checkbox"/> scuola sup.	<input type="checkbox"/> laurea/altro
PROFESSIONE	<input type="checkbox"/> casalinga <input type="checkbox"/> artigiano	<input type="checkbox"/> operaio <input type="checkbox"/> commerciante	<input type="checkbox"/> impiegato <input type="checkbox"/> studente	<input type="checkbox"/> dirigente <input type="checkbox"/> disoccupato <input type="checkbox"/> pensionato <input type="checkbox"/> altro
ACCOGLIENZA				
1. COME VALUTA L'ACCESSO AL SERVIZIO DI CURE PALLIATIVE IN QUANTO A CORTESIA E DISPONIBILITA'?				
SCARSO <input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE <input type="checkbox"/>	DISCRETO <input type="checkbox"/>	BUONO <input type="checkbox"/>	OTTIMO <input type="checkbox"/>
2. DOPO QUANTI GIORNI E' STATO FISSATO IL PRIMO COLLOQUIO PER AVVIARE IL PROGRAMMA DI CURE DOMICILIARI?				
OLTRE 15 GG <input type="checkbox"/>	TRA 7 E 15 GG <input type="checkbox"/>	TRA 3 E 6 GG <input type="checkbox"/>	MENO DI 3 GG <input type="checkbox"/>	
3. E' SODDISFATTO DEL TEMPO CHE E' INTERCORSO TRA IL PRIMO COLLOQUIO E L'INIZIO DEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA DOMICILIARE?				
PER NULLA <input type="checkbox"/>	POCO <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA <input type="checkbox"/>	MOLTO <input type="checkbox"/>	
ASSISTENZA MEDICA ED INFERMIERISTICA				
4. DURANTE IL PERIODO DI CURA ERA INFORMATO SU QUALI ERANO GLI OPERATORI SANITARI (MEDICO E INFERMIERE) DEDICATI ALLE CURE DEL MALATO?				
MAI <input type="checkbox"/>	SI, A VOLTE <input type="checkbox"/>	SI, SPESSO <input type="checkbox"/>	SI, SEMPRE <input type="checkbox"/>	
5. COME CONSIDERA IL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE (comunicazioni di informazioni riservate, svolgimento di azioni delicate da parte degli operatori, ecc...)?				
SCARSO <input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE <input type="checkbox"/>	DISCRETO <input type="checkbox"/>	BUONO <input type="checkbox"/>	OTTIMO <input type="checkbox"/>
6. COME VALUTA LA FREQUENZA DELLE VISITE DOMICILIARI RISPETTO ALLE NECESSITA' DEL MALATO?				
SCARSO <input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE <input type="checkbox"/>	DISCRETO <input type="checkbox"/>	BUONO <input type="checkbox"/>	OTTIMO <input type="checkbox"/>
7. IN CASO DI CHIAMATA URGENTE, COME VALUTA LA TEMPESTIVITA' DI RISPOSTA ALLA CHIAMATA DA PARTE DEGLI OPERATORI DELLE CURE PALLIATIVE?				
SCARSO <input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE <input type="checkbox"/>	DISCRETO <input type="checkbox"/>	BUONO <input type="checkbox"/>	OTTIMO <input type="checkbox"/>
Non ne ho mai avuto bisogno <input type="checkbox"/>				
8. E' SODDISFATTO DELLE INDICAZIONI FORNITE SU COME UTILIZZARE A DOMICILIO FARMACI, PRESIDI, PROTESI?				
PER NULLA <input type="checkbox"/>	POCO <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA <input type="checkbox"/>	MOLTO <input type="checkbox"/>	

DIPARTIMENTO FRAGILITÀ - ASST LECCO

RETE LOCALE CURE PALLIATIVE

Direttore Dr. Gianlorenzo Scaccabarozzi

L.go Mandic 1
23807 MERATE - LCSegreteria
tel. 039 5916466 - fax 039 5916467dipartimento.fragilita@asst-lecco.it

Sistema Socio Sanitario

Regione
Lombardia
ASST Lecco
 Dipartimento della Fragilità
 Rete Locale Cure Palliative
 Direttore: Dott. Gianlorenzo Scaccabarozzi
 L.go Mandic, 1 – 23807 Merate (LC)
 Tel. 039.5916466 Fax. 039.5916467
 e-mail: dipartimento.fragilita@asst-lecco.it

9. E' SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI E DEI CONSIGLI RICEVUTI IN MERITO A COME ALIMENTARE, MUOVERE, CURARE L'IGIENE PERSONALE, ASSISTERE IL MALATO?				
PER NULLA <input type="checkbox"/>	POCO <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA <input type="checkbox"/>	MOLTO <input type="checkbox"/>	
10. COME HA VALUTATO LE MODALITA' E I TEMPI DI FORNITURA DI CARROZZINE, MATERASSI ANTIDECUBITO ETC?				
SCARSO <input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE <input type="checkbox"/>	DISCRETO <input type="checkbox"/>	BUONO <input type="checkbox"/>	OTTIMO <input type="checkbox"/>
Non ne ho fatto uso <input type="checkbox"/>				
11. E' RIMASTO SODDISFATTO DELLE MODALITA' DI PRESCRIZIONE DEI FARMACI?				
PER NULLA <input type="checkbox"/>	POCO <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA <input type="checkbox"/>	MOLTO <input type="checkbox"/>	
12. DURANTE IL PERIODO DI ASSISTENZA DOMICILIARE HA AVUTO NECESSITA' DI RICORRERE AD ALTRI SERVIZI DI ASSISTENZA?				
<input type="checkbox"/> 118 <input type="checkbox"/> GUARDIA MEDICA <input type="checkbox"/> PRONTO SOCCORSO			SI: <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
13. DAL PUNTO DI VISTA DEI RAPPORTI UMANI E' RIMASTO SODDISFATTO DEGLI OPERATORI DEL SERVIZIO DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI?				
PER NULLA <input type="checkbox"/>	POCO <input type="checkbox"/>	ABBASTANZA <input type="checkbox"/>	MOLTO <input type="checkbox"/>	
14. IN GENERALE COME VALUTA IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI?				
SCARSO <input type="checkbox"/>	SUFFICIENTE <input type="checkbox"/>	DISCRETO <input type="checkbox"/>	BUONO <input type="checkbox"/>	OTTIMO <input type="checkbox"/>

Se lo desidera può darci dei suggerimenti per rendere più efficace il nostro operato: ad esempio, se potesse, che cosa cambierebbe nel nostro servizio?

Eventuali osservazioni

Grazie per la collaborazione, le sue valutazioni saranno utili a migliorare la qualità dei nostri servizi.

La preghiamo ora di imbustare il questionario nella busta preaffrancata consegnata dal servizio e di spedirlo al destinatario individuato sulla busta.

Le ricordiamo che è fondamentale che il questionario giunga a destinazione per consentire una valutazione dell'efficacia e della qualità del servizio nonché per riprogettare gli aspetti che risultino essere inadeguati.