



Aggiornato a giugno 2022

AZIENDA USL TOSCANA NORDOVEST
Distretto Zona AVC-VDE
VOLTERRA

CARTA DEI SERVIZI

UF CURE PALLIATIVE AVC
Dipartimento Sanità Territoriale

Responsabile ad interim Dott.ssa ANGELA GIOIA
Dirigente Infermieristica Territoriale AVC-VDE Davide Traballoni

Sede UF Cure Palliative AVC

Edificio: Biffi – I Piano
Ospedale Santa Maria Maddalena, Borgo S. Lazzero, 5, 56048 Volterra PI
(percorso: Parcheggio Interno –Linea Urbana 1 e 2)

Il presente foglio accoglienza è stato predisposto per fornire l'informazione all'utenza sui servizi offerti nel nostro reparto, sia di ricovero che ambulatoriali. I contatti (numeri di telefono, fax e mail) di riferimento del nostro reparto sono i seguenti:

Numeri telefonici utili

Responsabile ad interim U.F. Cure Palliative AVC	Dott.ssa A. Gioia	050/959934
Medici di Cure Palliative	Dott.ssa S. Caponi	0588/91898
	Dott. G. Cardinali	0588/91898
	Dott.ssa M. Picchi	0588/91898
	Psicologa Dr.ssa C. Nieri (Associazione non più Sola) e Dott.ssa M. Andreini	0588/91898
UF Cure Palliative AVC c/o Osp.S. Maria Maddalena		0588/91898
Ambulatorio Cure Palliative c/o Osp.S. Maria Maddalena		0588/91805
Hospice, Borgo S. Lazzero 5 Volterra		0588/91745
IFC UO Oncologia Medica Pontedera e Volterra - Lucia Gherardini		0587 098778
IFC Attività Distrettuali/Domiciliari – Volterra - Laura Gazzina		0588/91657
IFC Attività Distrettuali/Domiciliari – Pomarance - Annalisa Moretti		0588/62451

ATTIVITA' DOMICILIARE

Assistenza domiciliare a pazienti oncologici e non oncologici

Il responsabile dell'attivazione del servizio di assistenza domiciliare di Cure Palliative è il Medico di Medicina Generale (Medico di Famiglia, MMG), che insieme all'infermiere e al Medico Palliativista definisce il Piano Assistenziale Individuale (PAI)

Le prestazioni vengono erogate gratuitamente e in maniera integrata a domicilio dell'utente da un'equipe multidisciplinare di medici specialisti, infermieri, psicologo, etc; ciò permette una adeguata e qualificata assistenza domiciliare nel pieno rispetto della privacy.

La **segnalazione** del paziente al servizio ADICP può essere effettuata anche telefonicamente dal:

medico di medicina generale

medico del reparto di degenza

familiare

infermiere

associazione di volontariato

ACOT con dimissione programmata

L'**attivazione** della presa in carico del paziente è di competenza del MMG (con il quale sarà stabilito il percorso terapeutico domiciliare). E' indispensabile che il MMG contatti direttamente il servizio per concordare la data del primo accesso a domicilio dell'utente.

Previo accordo con il MMG, entro 72 ore viene erogata la prestazione domiciliare

In tale occasione, se possibile contestualmente, il MMG con il medico Palliativista e l'infermiere redigeranno la cartella clinica, stabiliranno il PAI e la frequenza delle prestazioni e individueranno **un referente familiare di riferimento indispensabile per alla gestione domiciliare di queste terapie (caregiver).**

L'attività è garantita dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 14.00

La reperibilità telefonica per i pazienti in carico è prevista dalle ore 8.00 alle 18.00 dal lunedì al sabato.

Documentazione Richiesta

Copia della lettera di dimissione ospedaliera o di certificazione medica nella quale risultino la diagnosi e la terapia prescritta, Copia attestato di esenzione,

Copia tessera sanitaria, Copia documento di identità, Copia documento invalidità Civile

Informazioni sul ricovero presso Hospice

Di concerto con il MMG ed il Medico Palliativista, potrà essere attivato il trasferimento presso l'Hospice di Volterra dell'Azienda USL Toscana Nordovest. In caso di indisponibilità del posto letto a Volterra il paziente potrà essere ricoverato in hospice a Pisa.

HOSPICE

Attività di ricovero

L'Hospice di Volterra dell'Azienda USL Nordovest è una struttura residenziale della rete di Cure Palliative ove vengono erogati interventi sanitari di Medicina Palliativa ad alta complessità assistenziale e, quando possibile, limitata tecnologia e scarsa invasività; vi soggiornano utenti con malattia oncologica e non, residenti nell'ambito della Zona Distretto AVC (dell'ex USL5) oggi USL Toscana Nordovest.

Non sono previsti ricoveri in regime di urgenza ma solo ricoveri programmati, considerata la tipologia del reparto residenziale e la necessità della valutazione dei criteri di eleggibilità.

Come si accede all'Hospice

La **segnalazione** del paziente al medico palliativista può essere effettuata anche telefonicamente dal:

- medico di medicina generale
- medico del reparto di degenza
- familiare
- infermiere
- associazione di volontariato
- ACOT con dimissione programmata

La **richiesta di ricovero** deve essere effettuata dal medico di medicina generale, se il paziente è a domicilio, o dal medico di reparto, se il paziente è ricoverato.

Il ricovero sarà effettuato quanto prima ed in caso di indisponibilità di posto letto, il paziente verrà inserito in una lista di attesa, gestita dal Medico Palliativista, che darà priorità all'urgenza palliativa (dolore non controllato, fame d'aria, occlusione intestinale, agitazione psicomotoria) e quindi all'ordine di arrivo delle richieste.

Documentazione Richiesta

Copia della lettera di dimissione ospedaliera o di certificazione medica nella quale risultino la diagnosi e la terapia prescritta, Copia attestato di esenzione, Copia tessera sanitaria, Copia documento di identità, Copia documento invalidità Civile

Sistemazione

Gli ospiti hanno a disposizione **una stanza con un letto, un bagno dedicato, spazio cucina e soggiorno.**

La camera è dotata oltre che di una televisione di un secondo letto per un solo familiare.

Sarà cura del familiare predisporre il letto per il suo utilizzo e far uso di un abbigliamento per la notte consono al luogo. Nell'assegnazione della stanza sarà tenuto conto oltre che delle necessità assistenziali e sanitarie anche della collocazione logistica più rispondente ai bisogni dell'ospite.

L'utente può portare nella propria stanza oggetti personali, sempre che ciò non contrasti con i diritti degli altri ospiti.

E' **assolutamente vietato** introdurre apparecchi elettrici o a gas quali stufette, fornelli, ferri da stiro ecc, così come la detenzione di apparecchi o materiali infiammabili o candele accese.

Permanenza

La permanenza in Hospice è limitata al tempo necessario per il raggiungimento degli obiettivi previsti dal piano sanitario-assistenziale individuale predisposto.

Il periodo massimo di ricovero di 29 giorni potrà essere prolungato previa autorizzazione dell'equipe multidisciplinare e del Responsabile in concerto con il medico di medicina generale.

Il medico consegnerà all'utente ed al familiare di riferimento i documenti relativi a **Consenso Informato** fornendo tutte le necessarie informazioni e spiegazioni ai trattamenti.

Equipe

Il paziente ammesso in Hospice è preso in carico dall'equipe di cure palliative di cui è parte integrante il Medico di Medicina Generale; pertanto quest'ultimo può programmare quanti accessi ritenga opportuno effettuare alla struttura per favorire il rapporto di continuità con il malato e facilitare il ritorno al domicilio, quando possibile.

La presenza di personale sanitario infermieri e OSS è garantita H24, 7 giorni su 7.

La presenza del medico in struttura è garantita dalle ore 11.00 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 9.00 alle ore 11.00 sabato. In assenza del medico palliativista il personale in servizio fa riferimento alla continuità assistenziale (guardia medica e 118).

Oltre all'attività residenziale, l'Hospice offre visite ambulatoriali di terapia del dolore e cure palliative e attività di Day Hospice concordate con il medico palliativista e il responsabile di struttura.

Day Hospice

Lunedì-venerdì dalle 9.00-14.00 previa valutazione e redazione piano terapeutico-assistenziale; prima valutazione ambulatoriale previo appuntamento telefonico 058891745 --- su richiesta del medico di medicina generale.

Orario visite

La struttura rimane aperta, per favorire le visite agli utenti dalle ore 08.00 alle ore 20.00; segnalando, al personale sanitario presente in reparto, la propria presenza nella fascia oraria notturna, (20.00 – 08.00) (per motivi di sicurezza durante la notte dovrà rimanere in camera dove è presente una poltrona letto per il familiare)

Orario pasti

I pasti vengono distribuiti alle 12.00 e alle 18.30 circa agli **utenti in regime di ricovero, non è previsto il servizio mensa per i familiari.**

Assistenza psicologica

La psicologa è presente in hospice il martedì ed il venerdì dalle ore 10.00 alle ore 14.00, con disponibilità ad incontri ulteriori su appuntamento.

Assistenza spirituale e religiosa

La struttura è aperta a qualsiasi confessione religiosa e prevede percorsi di accompagnamento e supporto spirituale. Per richieste è possibile rivolgersi al personale del reparto.

Informazioni mediche

E' possibile avere un colloquio con i medici del reparto tutti i giorni dalle ore 12.00 alle ore 13.00, salvo necessità della presenza del medico in attività assistenziali urgenti.

Consegna lettera di dimissioni e/o referti

Alla dimissione del paziente, in concerto con il Medico di Medicina Generale, potrà essere attivata l'ADI, ADI Cure Palliative oppure può essere segnalato e richiesto il trasferimento in RSA o in Cure Intermedie.

All'atto della dimissione del paziente, che può essere anche richiesta formalmente dal paziente stesso, il personale sanitario provvederà a redigere una relazione scritta sul percorso assistenziale svolto durante il ricovero e sul successivo percorso assistenziale del paziente necessario a domicilio.

Come richiedere la cartella clinica

La cartella clinica può essere richiesta, dall'avente diritto, al personale della struttura dalle ore 11 alle ore 12 dal lunedì al venerdì con apposita modulistica. La copia sarà consegnata al richiedente previa consegna della ricevuta del pagamento del ticket.

Attività ambulatoriale

Prestazione	Dove viene svolta	Come si prenota	specialista	Giorni e orari
Visita terapia del dolore oncologico e cure palliative	Ambulatorio di Cure palliative	058891805	Medico palliativista	lunedì e mercoledì dalle 11.00 alle 13.00
Colloquio Psicologico	Ambulatorio di Cure palliative	058891805 (martedì e venerdì)	Psicologa	martedì e venerdì dalle 10.00 alle 14.00

La visita ambulatoriale viene richiesta dal medico di medicina generale (medico di famiglia) o dallo specialista. Le prestazioni ambulatoriali vengono eseguite in regime di pagamento del ticket o **in esenzione**, se l'utente ne è titolare.

Il ticket può essere pagato online a questo indirizzo <http://www.uslnordovest.toscana.it/servizi-online>.

Obbligo di disdetta e malum

Se l'utente non può presentarsi ad una qualsiasi visita specialistica o prestazione diagnostico-terapeutica, indipendentemente dal tempo di attesa previsto, deve comunicarlo al CORD almeno 48 ore prima della data prenotata.

In caso contrario l'utente, se non esente, è tenuto a pagare il ticket previsto per la prestazione richiesta.

ATTIVITA' DI CONSULENZA

(ospedale, RSA, ospedale di comunità, Cure Intermedie, etc)

Prestazione	Dove viene svolta	Come si richiede	specialista	Giorni e orari
Visita terapia del dolore oncologico e cure palliative	Sede del paziente in AVC Ospedale SS Maria Maddalena	058891805	Medico palliativista	lunedì e mercoledì dalle 11.00 alle 13.00

Associazioni di volontariato che operano in reparto e supportano il percorso di cure palliative

L'Associazione "Non Più Sola" sostiene economicamente un contratto libero professionale per uno psicologo dedicato all'Hospice, all'assistenza domiciliare cure palliative, compresi i componenti dell'equipe di cure palliative per il supporto domiciliare ai pazienti in cure palliative della Zona AVC-VDE

INFORMAZIONI DI TIPO GENERALE

Rispetto della Privacy

Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio n°679 del 27 aprile 2016 e D.Lgs. 196/2003 (Testo Unico Privacy), come novellato dal D.Lgs. n° 101 del 2018 di adeguamento dell'ordinamento nazionale alla normativa comunitaria

In riferimento alla disciplina indicata in grassetto e riguardante la materia della protezione dei dati personali, si comunica che durante tutto il processo di erogazione delle prestazioni, sia di ricovero sia ambulatoriali, l'Azienda è impegnata a garantire un uso lecito, corretto e trasparente delle informazioni personali che La riguardano, attraverso l'adozione di misure organizzative e tecniche che possano rappresentare idonei sistemi di sicurezza e di protezione dei dati trattati.

Consenso Informato

I cittadini utenti dei servizi e/o ricoverati hanno diritto ad essere informati dagli operatori sanitari, con un linguaggio comprensibile, sui rischi collegati a particolari pratiche sanitarie e quindi sulla possibilità di accettarle o meno in maniera consapevole (consenso informato).

In Hospice è garantita la possibilità di usufruire al bisogno di un mediatore linguistico o culturale.

L'Azienda Toscana Nordovest garantisce **la tutela dei diritti del cittadino.**

Chi desidera presentare SUGGERIMENTI, RECLAMI, SEGNALAZIONI o ELOGI, può rivolgersi:

- All'Ufficio Relazioni con il Pubblico URP (sedi e orari a questo indirizzo <http://www.uslnordovest.toscana.it/urp>)
- Telefonare al numero unico 0585498005 dalle ore 9.00 alle ore 13.00
- **Oppure**

Inviare una mail all'indirizzo urp.pisa@uslnordovest.toscana.it o all'indirizzo di posta certificata aziendale direzione.uslnordovest@postacert.toscana.it

Nel sito aziendale alla pagina dell'URP è possibile scaricare il modulo per presentare ringraziamenti segnalazioni reclami
<http://www.uslnordovest.toscana.it/ringraziamenti-segnalazioni-reclami>

EMERGENZA COVID19

Per il ricovero in Hospice il medico di medicina generale/medico di corsia deve richiedere il tampone per ricerca dell'RNA virale per la presenza di Coronavirus Sars-Cov-2 il cui referto deve essere negativo all'ingresso in hospice (Ordinanza del Presidente n. 34 del 14.04.2020 All. A).

Al fine di prevenire possibili trasmissioni d'infezioni, gli accessi all'Hospice da parte dei visitatori seguono le indicazioni regionali che regolano gli accessi alle strutture sociosanitarie territoriali.

Le misure per fronteggiare l'emergenza epidemiologica possono essere modificate in ottemperanza alla normativa regionale vigente.