

## **CARTA DEI SERVIZI UNITA' DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI U.C.P. DOM.**

### **Centrale operativa regionale**

Via Don Paolo Antonini 12 – Casalmaggiore (Cr) 26041  
Telefono: 0375.203641 – mobile: 320.3527363 – fax 0375.323033 – mail:  
[adi.casalmaggiore@universiis.com](mailto:adi.casalmaggiore@universiis.com)

### **Prima sede secondaria**

Via Francesco Novati 56 – Cremona 26100  
Telefono 0372.752951 – mobile: 389.3172635 – fax 0372.753030 – mail:  
[adi.cremona@universiis.com](mailto:adi.cremona@universiis.com)

### **Altra centrale operativa afferente ad altre ATS di Regione Lombardia**

Via Goffredo Mameli 1 – Cardano Al Campo (Va) 21010  
Telefono: 0332.285820 – mobile: 392.9314214 – fax: 0332.1642185 – mail:  
[adi.varese@universiis.com](mailto:adi.varese@universiis.com)

Ultima pubblicazione,  
01 gennaio 2020

Il Presidente del C.d.A. di  
UNIVERSIIS  
**Andrea Della Rovere**

<b>INDICE DELLA CARTA DEI SERVIZI U.C.P. DOM. DI UNIVERSIIS</b>	
Pagina 4	Che cos'è la carta dei servizi - presentazione
Pagina 5	Codice etico e modello organizzativo d. lgs. 231/2001
Pagina 5	Cosa sono le cure palliative domiciliari: missione e obiettivi
Pagina 6	A chi è rivolto il servizio di cure palliative domiciliari
Pagina 7	Prestazioni erogate e professionalità coinvolte
Pagina 8	Orari e tempistiche di attivazione del servizio – territori in cui operiamo
Pagina 9	Costo del servizio e costo dell'estrazione del Fa.Sa.S.
Pagina 10	Come funzionano le cure palliative: dalla presa in carico alle dimissioni
Pagina 14	Le nostre sedi, indirizzi, orari e contatti
Pagina 17	Diritti degli utenti
Pagina 18	Doveri delle istituzioni
Allegato 1	Questionario di gradimento
Allegato 2	Modulo segnalazioni/reclami

*Ma i medici conoscevano il loro dovere.*

*Bisognava in ogni caso conservare ai parenti il più a lungo possibile quella vita, mentre un calmante avrebbe subito provocato la resa dello spirito senza più opposizione.*

*I medici non sono al mondo per facilitare la morte, ma per conservare la vita a qualunque prezzo. In favore di ciò spingono anche certi principi religiosi e morali, dei quali avevano sentito parlare all'università, anche se in quel momento non se li ricordavano bene...*

*Da "I Buddenbrook di Thomas Mann"*

## CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** (C.d.S.) è uno strumento con il quale si intende fornire alla popolazione e agli enti territoriali tutte le informazioni relative alle attività del servizio di cure palliative domiciliari della **Società Cooperativa Sociale Universiis**. Secondo le ultime indicazioni di legge, la carta dei servizi viene infatti considerata un requisito indispensabile nell'erogazione del sotteso servizio. La carta dei servizi possiede le seguenti finalità:

- \* Fornire agli utenti e alle loro famiglie informazioni chiare sui loro diritti.
- \* Informare sulle procedure per accedere ai servizi.
- \* Indicare le modalità di erogazione delle prestazioni.
- \* Assicurare la tutela degli utenti, individuando gli obiettivi del servizio e controllando che vengano raggiunti attraverso azioni di verifica e monitoraggio.

Il servizio di cure palliative domiciliari di UNIVERSIIS rende pubblica la propria carta dei servizi dalla quale sarà possibile conoscere:

- \* L'ente che gestisce il servizio.
- \* L'organizzazione del servizio.
- \* Le sue modalità di funzionamento.
- \* I servizi forniti.
- \* I fattori di qualità, gli indicatori e gli standard di qualità garantiti.
- \* Le modalità di rilevazione della soddisfazione dell'utente.
- \* La sua partecipazione al miglioramento continuo del servizio e di reclamo.

## PRESENTAZIONE

UNIVERSIIS è una cooperativa sociale che fornisce servizi sanitari, socio-sanitari e socio-assistenziali; si ispira ai principi che sono alla base del lavoro cooperativo: mutualità, solidarietà, democraticità, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, legame col territorio. Operando soprattutto nel campo dei servizi alla persona, il nostro primo obiettivo è costituito dal raggiungimento di un'alta qualità dei servizi prestati, in grado di garantire la presa in carico integrale ed integrata dei bisogni degli assistiti, mettendo a disposizione, al loro domicilio, grazie alla maturata esperienza in ambito di **Unità Cure Palliative Domiciliari** (U.C.P. Dom.), le risorse professionali più appropriate. Universiis è così in grado di offrirle, oggi, il servizio di U.C.P. Dom. assicurando l'erogazione di cure palliative e di terapia del dolore garantendone l'attivazione entro 24 ore dalla segnalazione.

## **CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO**

La Cooperativa ha adottato il proprio codice etico, deliberato dal consiglio di amministrazione, che può essere visionato da tutti sul sito aziendale: [www.universiis.it](http://www.universiis.it). Inoltre, tale codice etico, ed altri documenti aziendali sono tutti esposti nelle bacheche pubbliche presso le nostre sedi territoriali.

Inoltre, è stata effettuata la valutazione dei rischi per l'adempimento del Modello Organizzativo ai sensi del D. Lgs. 231/2001 con la successiva nomina dell'organismo di vigilanza di sostanza monocratica.

## **DEFINIZIONE DELL'UNITA' DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI (U.C.P. DOM.)**

Citando l'allegato: "A" della d.g.r. X/5918 di regione Lombardia l'U.C.P. Dom. è un servizio territoriale a favore di persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita. L'U.C.P. Dom. è uno dei nodi erogativi della rete regionale e locale di cure palliative ai sensi della d.g.r. X/5918 ed operano al suo interno in modo organizzato e coordinato sulla base di protocolli formalizzati nell'ambito della rete. Erogano prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo e psicologico, aiuto infermieristico, assistenza tutelare e sostegno spirituale, accertamenti diagnostici, fornitura dei farmaci, dei dispositivi medici, presidi ed ausili previsti dal Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.), nonché dei preparati per nutrizione artificiale.

## **MISSIONE ED OBIETTIVI**

La missione di UNIVERSIIS è prendersi cura della salute, della sicurezza, del benessere dei suoi assistiti (scopo) attraverso la progettazione, la realizzazione e la gestione di servizi sanitari e socio sanitari (attività) che permettano un nuovo modo di curarsi (vision). UNIVERSIIS nasce dalla maturata e consolidata esperienza di un team affiatato di medici, infermieri professionali e tecnici della riabilitazione, al fine di dare risposta al bisogno di:

- \* Personalizzare e dare continuità al percorso assistenziale del paziente.
- \* Ricercare l'appropriatezza e l'efficacia delle cure.
- \* Realizzare una gestione integrata ed efficiente del processo di cura.

Sempre più raramente, qualsiasi sia la forma o l'espressione del disagio e del bisogno, esso si centra e definisce nell'individuo che lo dichiara.

L'evoluzione in ambito cure palliative sottolinea la necessità di dare seguito con strumenti e risposte concrete, certe ed efficaci a quel principio di umanizzazione delle cure che deve trovare pieno compimento in una visione dei servizi che trasli il proprio asse di riferimento dall'offerta alla domanda. Obiettivo principale è quindi la centralità delle persone.

Bisogni variabili in un tempo limitato: l' U.C.P. Dom. infatti è finalizzata a:

- \* Accompagnare la persona nelle diverse fasi di progressione della malattia e nel suo avvicinamento all'exitus promuovendo un'assistenza qualitativamente valorizzata dall'appropriatezza degli interventi supportati dall'integrazione della rete di offerta locale di cure palliative ai sensi della d.g.r. X/5918 e senza dispersioni inutili di energie organizzative.
- \* Promuovere l'umanizzazione generalizzata delle cure favorendo un percorso umano e partecipato ponendo il malato al centro della cura nella sua completezza fisica, psicologica e sociale.
- \* Contenere il carico sociale per la famiglia, i care-giver e la collettività dovuto alle elevate necessità assistenziali di questa tipologia di malati.
- \* Garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale.
- \* Evitare ricoveri inappropriati e l'ospedalizzazione dei malati.
- \* Evitare il ricorso improprio al pronto soccorso, anche attraverso la prevenzione di eventi acuti e la risposta assistenziale a possibili episodi critici.

### **A CHI SI RIVOLGE**

L'U.C.P. Dom. si rivolge a soggetti bisognosi di cure sanitarie e/o socio sanitarie che temporaneamente o permanentemente non sono in grado, per motivi vari, di accedere a servizi ambulatoriali e a strutture sanitarie, progressivamente più complessi e fragili dal punto di vista clinico e sociale, affetti da patologie oncologiche e non oncologiche che rappresentano l'ultima fase evolutiva della malattia, nella quale confluiscono varie condizioni morbose che, pur provenendo da branche specialistiche diverse, sono assimilabili tra loro in termini di bisogni assistenziali e di cura, essendo caratterizzate dalla necessità di forte integrazione tra area sanitaria e sociosanitaria. Oltre a quanto sopra specificato si precisa che il servizio U.C.P. Dom. è rivolto a persone in situazione di fragilità, caratterizzate dalle seguenti condizioni, e così:

- \* Non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo.
- \* Non deambulabilità.
- \* Non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali.

## **PRESTAZIONI EROGATE E PROFESSIONALITÀ COINVOLTE**

Universiis prende in carico i bisogni socio-sanitari dei suoi assistiti sulla base di un piano di assistenza individuale che coinvolge un mix di operatori professionalmente qualificati (medici palliativisti, infermieri, fisioterapisti, psicologi, assistenti sociali, assistenti spirituali, dietisti) in un percorso di cura con fornitura del relativo materiale sanitario. l'utente che usufruisce del servizio U.C.P. Dom. viene raggiunto al proprio domicilio da personale qualificato per la somministrazione di prestazioni di natura socio-sanitaria:

### **AREA INFERMIERISTICA**

- \* Educazione sanitaria/terapeutica
- \* Monitoraggio parametri vitali
- \* Prevenzione lesioni da pressione
- \* Medicazione lesioni da pressione e di altra natura
- \* Gestione stomie
- \* Gestione accessi venosi
- \* Gestione Sondino NG/PEG/alimentazione enterale e parenterale
- \* Gestione derivazioni urinarie esterne
- \* Gestione alvo

### **AREA FISIOTERAPICA**

- \* Rieducazione motoria, riabilitazione ortopedica e neurologica
- \* Rieducazione respiratoria
- \* Mobilizzazione
- \* Educazione famiglia
- \* Addestramento ausili

### **AREA MEDICINA SPECIALISTICA**

- \* Consulenza di medici specializzati in fisiatria, geriatria, cure palliative e terapia del dolore
- \* Consulenza psicologica ed educativa

## AREA SOCIO ASSISTENZIALE DI SUPPORTO AD ALTRE FIGURE

- \* Mobilizzazione della persona
- \* Igiene personale
- \* Corretta deambulazione
- \* Educazione all'igiene al care giver dell'utente

Sono inoltre garantite anche attività di tipo sociale a rilievo sanitario e di natura specialistica in base ai bisogni dell'utenza presa in carico e in base al P.A.I., assicurate attraverso il supporto di psicologi, assistenti sociali, dietisti, logopedisti e assistenti spirituali. La frequenza degli interventi e la loro natura verranno stabiliti in fase di accesso al servizio, ed eventualmente rivalutati in seguito, e saranno garantiti tramite la stesura e il rispetto del P.A.I. Le differenti figure professionali che a vario titolo entrano in contatto con gli Utenti sono riconoscibili attraverso un cartellino identificativo che riporta nome, cognome, foto dell'operatore e qualifica professionale.

## ORARI DEL SERVIZIO E GIORNI DELLA SETTIMANA

La continuità assistenziale è garantita dal lunedì alla domenica, per almeno dieci ore die dal lunedì al venerdì e sei ore die il sabato ed i festivi, anche attraverso la pronta disponibilità, in funzione degli interventi stabiliti dal P.A.I. Inoltre, viene garantita una reperibilità telefonica 24 ore su 24, 7 giorni su 7 per i pazienti in carico al servizio U.C.P. Dom. Al fine del raggiungimento degli obiettivi qualitativi del servizio erogato, la reperibilità telefonica si sviluppa sulla individuazione di personale in grado di dare adeguate indicazioni e di attivare prontamente il personale addetto al servizio richiesto. È garantita la pronta disponibilità medica e infermieristica sulle 24 ore, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al care giver. Tutti gli operatori della cooperativa sono forniti di telefoni aziendali.

## TERRITORI IN CUI UNIVERSIIS OPERA

Di seguito, per ogni A.S.S.T. di competenza, vengono declinati i principali distretti in cui operiamo con i relativi comuni. L'elenco è a titolo indicativo e non esaustivo, e così:

### A.T.S. VAL PADANA (A.S.ST. DI CREMONA)

**Distretto di Casalmaggiore** (Ca' d'Andrea, Calvatone, Casalmaggiore, Casteldidone, Cingia de' Botti, Drizzona, Gussola, Martignana di Po, Motta Baluffi, Piadena, Rivarolo del Re ed Uniti, San Giovanni in Croce, San Martino del Lago, Scandolara Ravara, Solarolo Rainerio, Spineda, Tornata, Torre de' Picenardi, Torricella del Pizzo, Voltido) - **Distretto di Cremona** (Acquanegra Cremonese, Annicco, Azzanello, Bonemerse, Bordolano, Cappella Cantone, Cappella de' Picenardi, Casalbuttano ed Uniti, Casalmorano, Castelverde, Castelvisconti, Cella Dati, Cicognolo, Corte de' Cortesi con



Cignone, Corte de' Frati, Cremona, Crotta d'Adda, Derovere, Formigara, Gabbioneta-Binanuova, Gadesco-Pieve Delmona, Gerre de' Caprioli, Grontardo, Grumello Cremonese ed Uniti, Isola Dovarese, Malagnino, Olmeneta, Ostiano, Paderno Ponchielli, Persico Dosimo, Pescarolo ed Uniti, Pessina Cremonese, Pieve d'Olmi, Pieve San Giacomo, Pizzighettone, Pozzaglio ed Uniti, Robecco d'Oglio, San Bassano, San Daniele Po, Scandolara Ripa d'Oglio, Sesto ed Uniti, Soresina, Sospiro, Spinadesco, Stagno Lombardo, Vescovato, Volongo).

**A.T.S. DELL'INSUBRIA  
(A.S.S.T. VALLE OLONA E A.S.S.T. SETTE LAGHI)**

**Distretto di Varese** (Comuni di Barasso, Bodio Lomnago, Brinzio, Casciago, Cazzago Brabbia, Comerio, Galliate Lombardo, Inarzo, Lozza, Luvinata, Malnate, Varese) – **Distretto di Arcisate** (Comuni di Arcisate, Besano, Bisuschio, Brusimpiano, Cantello, Clivio, Cuasso al Monte, Cuasso al Piano, Induno Olona, Porto Ceresio, Saltrio, Viggiù) – **Distretto di Busto Arsizio** (Comune di Busto Arsizio) – **Distretto di Castellanza** (Comuni di Castellanza, Fagnano Olona, Gorla Maggiore, Gorla Minore, Marnate, Olgiate Olona, Solbiate Olona) – **Distretto di Tradate** (Comuni di Castelseprio, Castiglione Olona, Gornate Olona, Lonate Ceppino, Tradate, Vedano Olona Venegono Inferiore, Venegono Superiore) – **Distretto di Gallarate** (Comuni di Albizzate, Cairate, Cassano Magnago, Cavaria con Premezzo, Gallarate, Jerago con Orago, Oggiona Santo Stefano, Samarate, Solbiate Arno) – **Distretto di Somma Lombardo** (Comuni di Arsago Seprio, Besnate, Cardano al Campo, Casorate Sempione, Ferno, Golasecca, Lonate Pozzolo, Somma Lombardo) – **Distretto di Azzate** (Comune di Azzate, Brunello, Buguggiate, Carnago, Caronno Varesino, Casale Litta, Castronno, Crosio della Valle, Daverio, Gazzada Schianno, Morazzone, Mornago, Sumirago) – **Distretto di Saronno** (Comuni di Caronno Pertusella, Cislago, Gerenzano, Origgio, Saronno, Uboldo).

**A.T.S. MILANO CITTA' METROPOLITANA  
(A.S.ST. DI BUSTO ARSIZIO E A.S.S.T. ROHDENSE)**

**Distretto di Rho** (Comuni di Cornaredo, Lainate, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Vanzago) – **Distretto di Garbagnate Milanese** (Comune di Garbagnate Milanese) – **Distretto di Legnano** (Comuni di Busto Garolfo, Canegrate, Cerro Maggiore, Dairago, Legnano, Nerviano, Parabiago, Rescaldina, S. Giorgio su Legnano, S. Vittore Olona, Villa Cortese). **Distretto di Castano Primo** (Comuni di Arconate, Bernate Ticino, Buscate, Castano Primo, Cuggiono, Inveruno, Magnago, Nosate, Robecchetto con Induno, Turbigo, Vanzaghella).

Universiis ha individuato, per ogni sede territoriale di cui sopra, una risorsa addetta al front-office con funzioni di referente per i rapporti con gli uffici territoriali preposti alla protezione giuridica e ai servizi sociali tra gli impiegati amministrativi che curano l'apertura del medesimo ufficio.

**COSTO DEL SERVIZIO E COSTO DELL'ESTRAZIONE DEL FA.SA.S.**

Il servizio di cure palliative domiciliari per l'utenza è gratuito, in quanto tutte le prestazioni sono a carico del S.S.R. (Servizio Sanitario Regionale). E' altresì gratuito l'estrazione della cartella clinica al momento della chiusura dell'assistenza.

## **TEMPISTICHE DI PRESA IN CARICO**

La presa in carico olistica dell'utenza avviene con la seguente modalità e tempi massimi dal ricevimento della segnalazione:

- \* Entro le 24 ore è garantito il colloquio di presa in carico con i famigliari ed eventualmente il malato.
- \* Entro le 48 ore dal colloquio è garantita la prima visita.
- \* Entro le 72 ore dal primo accesso è garantita la redazione del Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)

## **CRITERI, MODALITA' D'ACCESSO DELL'UTENTE, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE IN REGIME DI CURE PALLIATIVE**

UNIVERSIIS - in qualità di **Unità d'Offerta** (U.d.O.) accreditata per l'U.C.P. Dom. si pone in linea con le normative sancite dalla d.g.r. X/5918 quale soggetto erogatore nel profilo U.C.P. Dom. favorendo la presa in carico proattiva del malato in dimissione dalle unità d'offerta del S.S.N. per acuti, sub acuti e del territorio. Nell'ottica di armonizzazione dello sviluppo delle reti di cure palliative in attuazione della legge regionale 23/2015 di evoluzione del sistema sociosanitario lombardo, Universiis ha chiesto e ottenuto la riqualificazione per l'inserimento come nodo nella **Rete Regionale di Cure Palliative (R.R.C.P.)** e nella **Rete Locale di Cure Palliative (R.L.C.P.)**. Il livello assistenziale (dei quattro possibili) cui Universiis è in grado di avviare la presa in carico della persona malata è quello "domiciliare"; offrendo un complesso integrato di cure con il setting specifico attraverso un'équipe multi professionale e multidisciplinare dedicata (con prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, riabilitativo, psicologico, O.S.S., di assistenza sociale, logopedista, dietista) a seconda delle esigenze specifiche.

### **Modalità di accesso del malato:**

Alla segnalazione che dovesse pervenire dal M.M.G./P.L.S., dall'A.S.S.T. come dimissione protetta, dal territorio -o prossimamente anche dalla Rete delle Cure Palliative- viene garantita la tempestività della presa in carico (entro le 24 ore) e la continuità dei percorsi assistenziali nei diversi setting. In particolare con la rete delle cure palliative l'accesso del malato avverrà a seguito di una segnalazione.

### **Segnalazione da parte di:**

- \* Dimissione protetta dalla struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa.
- \* Proposta di un medico specialista.
- \* Proposta del M.M.G. / P.L.S.

- \* Accesso diretto da parte del paziente o del caregiver.
- \* Segnalazione dei servizi sociali.
- \* Altre realtà territoriali (A.D.I. ordinaria)

### **Colloquio di valutazione della segnalazione stessa:**

Il colloquio di norma viene effettuato presso la sede di UNIVERSIIS congiuntamente dal medico e dall'infermiere, con i familiari e, quando possibile, con il malato; per l'individuazione del più appropriato setting assistenziale e della verifica della sussistenza dei criteri di eleggibilità definiti dalla normativa regionale in vigore tempo per tempo. I pazienti eleggibili all'interno del servizio sono i seguenti:

- \* Pazienti neoplastici terminali.
- \* Affetti da patologie croniche dell'apparato respiratorio, cardio-circolatorio, epatico-renale, metabolico, e da patologie neurologiche ed infettive.

Durante il colloquio vengono acquisiti, assieme alle informazioni cliniche, i numeri di telefono dei medici che hanno avuto in carico l'assistito ed eventualmente del M.M.G. / P.L.S. al fine di raccordarsi con loro e dare al paziente quella immagine di continuità nelle cure che renda più accettabile il passaggio alle cure palliative.

### **L'eventuale avvio del percorso assistenziale prevede:**

- \* La condivisione da parte del nucleo familiare (in particolare con l'identificazione del caregiver) e, quando possibile, del malato, in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e della prognosi della malattia.
- \* L'individuazione all'interno dell'équipe, del personale sanitario (referente clinico medico ed infermiere) di riferimento per ogni paziente al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia.

### **Presenza in carico si snoda attraverso le seguenti fasi:**

- \* La prima visita al domicilio del paziente avviene congiuntamente da parte del medico (referente clinico) con l'infermiere (case manager), in occasione della quale viene dato l'avvio del percorso e la **valutazione multidimensionale** (V.Md.) attraverso le schede e le scale in uso, al fine di definire i bisogni globali della persona e della famiglia, il livello di gravità e di progressione della malattia sulla base di criteri generali e specifici per patologia, attraverso gli strumenti validati adottati a livello della Rete Regionale e/o altri strumenti validati a discrezione di UNIVERSIIS.
- \* Viene definito il **Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)** e il **Progetto Individuale (P.I.)** da parte del medico palliativista (referente clinico) in condivisione con l'équipe multidisciplinare e multi professionale, sulla base della valutazione multidimensionale.

- \* Su segnalazione da parte dell'équipe, lo psicologo garantisce, in base alla lettura del bisogno, un servizio di supporto al lutto per i familiari per un periodo limitato, con eventuale successivo affidamento ai servizi territoriali.
- \* Viene garantito, qualora necessario, il supporto di un O.S.S. con frequenza assistenziale, a seconda delle esigenze specifiche della famiglia per l'igiene del malato, decise dal medico palliativista.
- \* Se necessario viene programmato l'intervento riabilitativo di fisioterapista in casi specifici (mantenimento capacità motoria residua, supporto a FKT respiratoria, ecc.).
- \* Possono essere attivate figure complementari, secondo quanto delineato dal P.A.I., specifiche per esigenze particolari quali l'assistente sociale, la dietista e la logopedista.

### **Copertura del servizio:**

La cooperativa UNIVERSIIS garantisce le seguenti condizioni di esercizio:

- \* Interventi di base e interventi specialistici a seconda dell'intensità assistenziale necessaria, per rispondere adeguatamente ai bisogni dei malati e delle loro famiglie.
- \* Pronta disponibilità medica ed infermieristica sulle 24 ore, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o caregiver in funzione del P.A.I., anche sulla base di accordi con altre strutture accreditate per le cure palliative (ad esempio Hospice) nell'ambito della Rete di cure palliative.
- \* Supporto consulenziale alle strutture residenziali per anziani e disabili al fine di garantire agli ospiti le necessarie cure palliative.
- \* Fornitura diretta di farmaci, presidi e ausili (limitatamente a quelli elencati nella normativa regionale in vigore tempo per tempo.)

### **La dimissione dalle cure palliative domiciliari:**

La dimissione del paziente inserito presso l'U.C.P. Dom. può avvenire, oltre che per sopravvenuto exitus, per il profilarsi di impossibilità gestionale al domicilio del paziente. Evenienza possibile a seguito di comparsa di sintomi che richiedono impegno assistenziale sproporzionato in rapporto al quadro clinico e alle risorse del caregiver. Il case manager provvede alla chiusura della cartella del paziente avendo cura di controllare la conformità della compilazione, ritira il Fa.Sa.S. consegnandolo all'impiegata amministrativa per la conservazione. La dimissione, inoltre, può anche avvenire per il passaggio dell'utente ad altro snodo erogativo della rete di cure palliative, ad esempio presso il livello strutturale (hospice).

### **Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria:**

La richiesta di accesso alla documentazione sociosanitaria deve essere formulata per iscritto da un familiare di primo grado, o dall'amministratore di sostegno munito dei poteri, o dal tutore. La documentazione verrà rilasciata gratuitamente entro trenta giorni dal ricevimento della richiesta all'ufficio dell'assistenza domiciliare territorialmente competente.

### **Sistema di valutazione della soddisfazione del cliente:**

La valutazione della soddisfazione del cliente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio e il gradimento sui servizi erogati. I questionari, che una volta raccolti saranno analizzati in équipe, vengono somministrati, con cadenza annuale, a tutti gli Utenti del Servizio i quali nella compilazione possono avvalersi dell'aiuto di un familiare o di altra persona di fiducia.

### **Tutela della privacy e consenso informato:**

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate. Al momento dell'accettazione viene richiesto al paziente il consenso alle cure e al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della U.C.P. Dom. UNIVERSIIS è titolare del trattamento dei dati raccolti.

### **Figure di riferimento:**

La cooperativa UNIVERSIIS garantisce inoltre, alla presa in carico dell'utenza, l'individuazione per ogni assistito del personale sanitario (medico e infermiere) di riferimento al fine di garantire la continuità del rapporto con l'assistito e la famiglia. Per ogni sede territoriale sono inoltre previste le seguenti figure, e così.

- \* **Referente clinico:** figura individuata nel medico palliativista assegnato ad ogni utente, responsabile del programma diagnostico-terapeutico dell'assistito e punto di riferimento dello stesso e dei suoi famigliari. Il referente clinico è esclusivo nei profili ad alta intensità (cure palliative specialistiche) mentre è simultaneo con il medico curante nelle cure palliative di base (bassa intensità).
- \* **Case manager / operatore tutor:** figura individuata per ogni malato con funzione di coordinamento del percorso di cure e con funzioni di raccordo tra utente, famiglia, care-giver ed equipe palliativa assegnata.
- \* **Referente amministrativo:** è la figura che gestisce i rapporti amministrativi (attivazione / modifica / cessazione del piano di cure) tra il servizio U.C.P. Dom., l'équipe assegnata al paziente, e l'A.S.S.T. / A.T.S. di riferimento.
- \* **Care manager:** è la figura che coordina tutte le attività socio sanitarie di una determinata sede territoriale.



## LE NOSTRE SEDI, INDIRIZZI, ORARI E CONTATTI

### Centrale operativa regionale

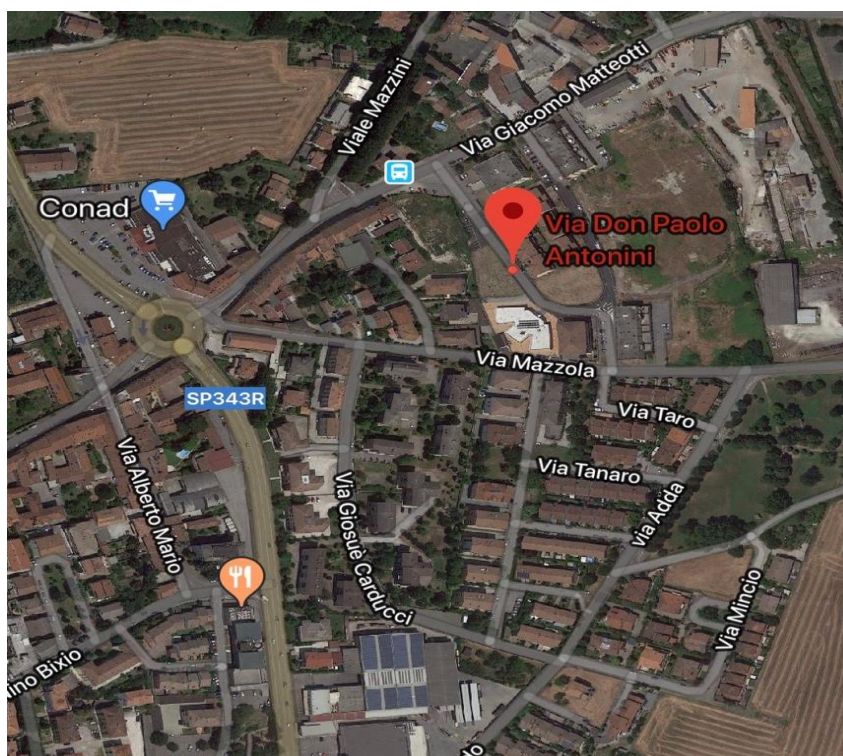
Via Don Paolo Antonini 12– Casalmaggiore (Cr) 26041

Telefono: 0375.203641 – mobile: 320.3527363 – fax: 0375.323033 – mail:

[adi.casalmaggiore@universiis.com](mailto:adi.casalmaggiore@universiis.com)

Orari apertura dal lunedì al venerdì: dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00

Responsabile medico: Dott. Romano Paolucci – Care manager: Manola Fontana - Responsabile amministrativo: Maria Padova



### Siamo raggiungibili con i seguenti mezzi di trasporto:

- \* Ferrovia FS linea Brescia – Parma. dalla stazione ferroviaria di Casalmaggiore 400 mt.
- \* Linea bus da Cremona linea K204 con arrivo alla stazione bus di via Trento.
- \* Linea bus da Parma con arrivo alla stazione bus di Via Trento.
- \* In auto autostrada A1 uscita Parma direzione Mantova – Cremona – Casalmaggiore.
- \* In auto autostrada A21 uscita Cremona direzione Casalmaggiore – Mantova.
- \* In auto autostrada A22 uscita Mantova nord direzione Sabbioneta - Parma - Casalmaggiore

**Prima sede secondaria**

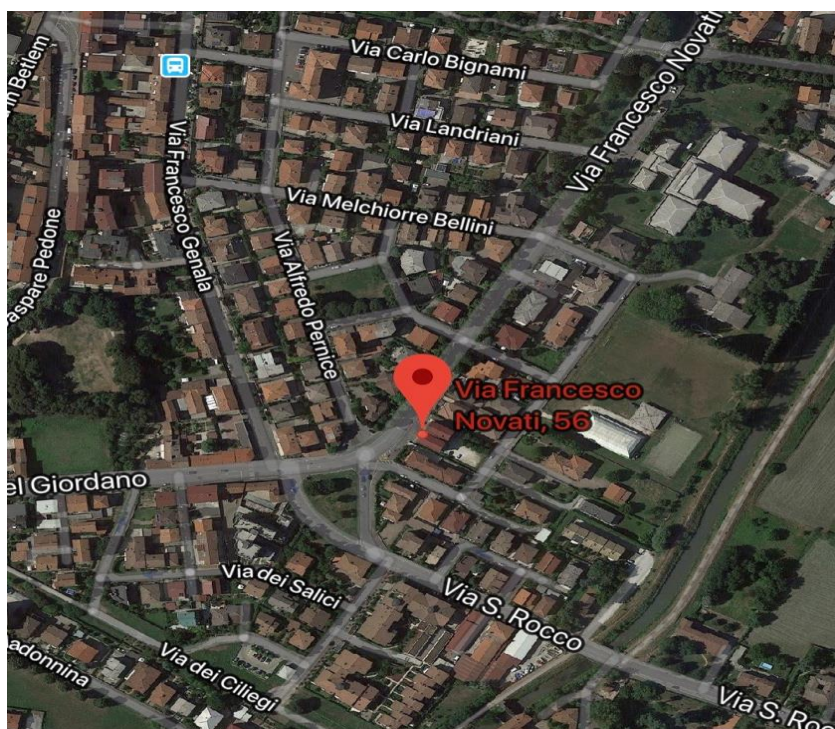
Via Francesco Novati 56 – Cremona 26100

Telefono 0372.752951 – mobile: 389.3172635 – fax 0372.753030 – mail:

[adi.cremona@universiis.com](mailto:adi.cremona@universiis.com)

Orari di apertura dal lunedì al venerdì: dalle ore 09:00 alle ore 13:00

Responsabile medico: Dott. Romano Paolucci – Care manager: Manola Fontana – Responsabile amministrativo: Alessandra Beltrami



**Siamo raggiungibili con i seguenti mezzi di trasporto:**

- \* Ferrovia FS linea Milano Stazione centrale – Mantova. Con bus linea K107.
- \* Ferrovia Fs linea Parma – Brescia. Con Bus linea K107.
- \* Da Parma autostrada A1 direzione A21-dir per Cremona.
- \* Da Milano autostrada A1 direzione A21/E70 direzione Brescia - Cremona.
- \* Da Mantova prendere strada provinciale ex strada statale 10 in direzione Cremona.



**Altra centrale operativa afferente ad altre ATS di Regione Lombardia**

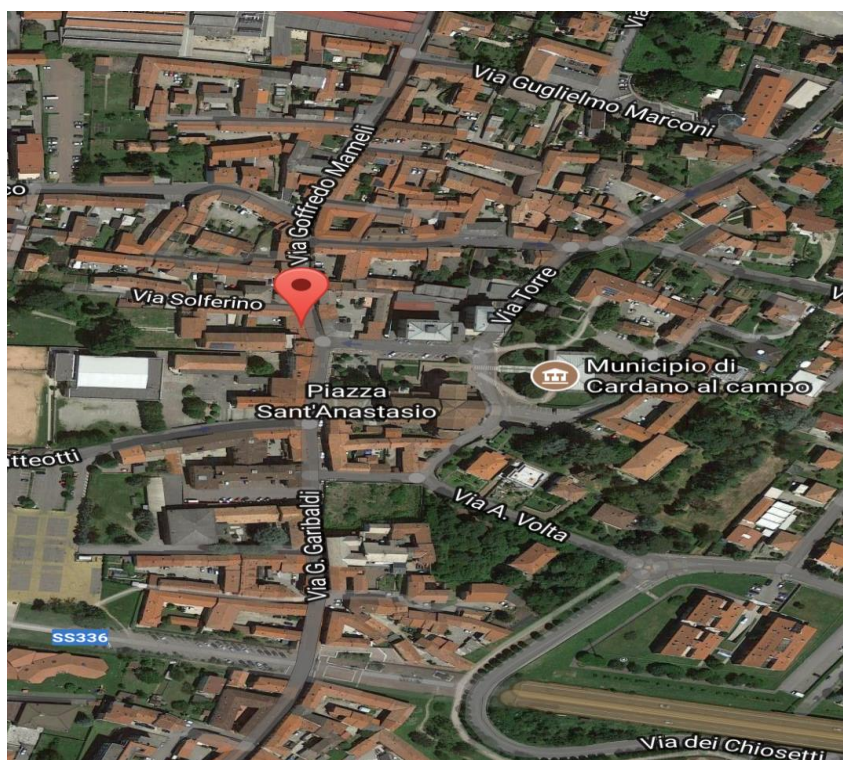
Via Goffredo Mameli 1 – Cardano Al Campo (Va) 21010

Telefono 0332.285820 – mobile: 392.9314214 – fax 0332.1642185 – mail:

[adi.varese@universiis.com](mailto:adi.varese@universiis.com)

Orari apertura dal lunedì al venerdì: dalle ore 08:30 alle ore 13:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:30

Responsabile medico: Dott. Romano Paolucci – Care manager: Selena Bertolli – Responsabile amministrativo: Tania Castiglioni



**Siamo raggiungibili con i seguenti mezzi di trasporto:**

- \* Ferrovia FS di Gallarate con bus di linea fermata sulla sinistra della Chiesa Parrocchiale.
- \* Ferrovia Fs di Busto Arsizio con bus fermata sulla sinistra della Chiesa Parrocchiale.
- \* In auto da Varese autostrada A8 uscita Busto Arsizio SS336 uscita Cardano Al Campo.
- \* In auto da Milano autostrada A8 uscita Busto Arsizio SS336 uscita Cardano Al Campo.



Per tutte le nostre sedi sopra riportate, al di fuori dei giorni ed orari sopra indicati è sempre attivo un servizio di segreteria telefonica per eventuali reclami e comunicazioni urgenti. Il servizio di reperibilità telefonica è attivo 24h su 24 tutti i giorni dell'anno. E' inoltre possibile far pervenire l'apposito modulo reclami, consegnato all'utente al momento dell'apertura del titolo, direttamente all'ufficio territorialmente competente, al nostro operatore domiciliare, o via email agli indirizzi sopra specificati.

Tutti i reclami presentati per iscritto riceveranno risposta entro 48 ore.

## **DIRITTI DEGLI UTENTI**

Tutti i nostri utenti hanno i seguenti diritti, e così:

- \* Sviluppare e conservare la propria individualità e libertà.
- \* Conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.
- \* 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.
- \* Conservare la libertà di scegliere dove vivere.
- \* Essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.
- \* Vivere con chi desidera.
- \* Avere una vita di relazione.
- \* Essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.
- \* Essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.
- \* 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

## DOVERI DELLE ISTITUZIONI

Tutte le istituzioni che trattano direttamente o indirettamente di assistenza domiciliare devono rispettare i seguenti doveri, e così:

- \* 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.
- \* Rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
- \* 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.
- \* 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.
- \* 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 ed 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.
- \* Favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
- \* Evitare nei confronti dell'anziano ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione
- \* Fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità 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.
- \* Contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli utenti.
- \* 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.