

LA CARTA DEI SERVIZI DELLA RETE LOCALE DI CURE PALLIATIVE

La Carta dei Servizi nell'ambito della Rete Locale di Cure Palliative è uno strumento completo di informazione dei servizi offerti, affinché l'utente ed i suoi familiari possano conoscere le modalità per accedervi.

Lo scopo principale è quello di garantire agli utenti il pieno rispetto dei loro diritti e, in quanto pazienti, la massima dignità.

Essere informato correttamente, permette al cittadino una scelta consapevole.

In questa ottica la Carta dei Servizi **rappresenta uno degli strumenti** per affermare **la centralità del cittadino** nel Sistema Socio Sanitario, nella massima trasparenza verso l'utente.

LA RETE LOCALE DI CURE PALLIATIVE (RLCP)

La rete locale di cure palliative offre una serie di servizi rivolti a pazienti affetti da malattie inguaribili in fase avanzata che vanno dalle attività ambulatoriali rivolte a pazienti in fase avanzata di malattia ma ancora in grado di accedere alla struttura ospedaliera a forme di assistenza domiciliare o in strutture residenziali.

Il personale che opera nei diversi setting di cura è costituito da medici, psicologi, infermieri e operatori socio-sanitari con consolidata esperienza pluriennale nel campo delle cure palliative e che per tale ambito sono coinvolti annualmente in uno specifico piano di formazione. Le figure del fisioterapista, nutrizionista, dietista e assistente sociale sono assicurate dai Servizi presenti nell'Azienda e attivabili in funzione del Piano di Assistenza Individuale.

QUANDO E COME ACCEDERE ALL'ASSISTENZA DI CURE PALLIATIVE

Quando una malattia diventa "inguaribile" il controllo dei sintomi e il mantenimento della miglior qualità di vita possibile diventano gli obiettivi principali delle cure.

Le cure palliative si pongono questi obiettivi, attraverso un programma assistenziale che si sviluppa prima in un ambiente ambulatoriale per essere poi portato al domicilio del malato. Perché ciò sia possibile è indispensabile che il malato desideri effettivamente essere curato a domicilio e che sia presente un solido nucleo familiare che possa garantire un accudimento continuativo della persona malata.

Per i pazienti con situazioni cliniche e socio-assistenziali più complesse viene offerta la possibilità di assistenza presso le strutture residenziali di Hospice.

In ogni setting il servizio è comunque erogato da operatori esperti in stretta collaborazione con i familiari.

I CRITERI DI ACCESSO

L'assistenza domiciliare di cure palliative e il ricovero in Hospice vengono erogate in modo totalmente gratuito a malati oncologici e non-oncologici non più suscettibili di trattamenti attivi volti alla guarigione della malattia e che, per questo motivo, si trovano ad affrontare le ultime fasi della propria vita.

I criteri clinici di inguaribilità adottati sono quelli definiti da linee guida e raccomandazioni nazionali e internazionali. Per accedere al servizio di cure domiciliari o residenziali è necessario che ci sia una richiesta da parte del Medico di Medicina Generale o dello Specialista che ha in cura la persona.

La domanda verrà presa in carico dall'Unità valutativa di cure palliative che, confrontandosi con il malato, la famiglia e il Medico di Medicina Generale stabilirà il percorso di cure più appropriato alle esigenze della persona.

Qualora il malato sia già in cura presso il centro ambulatoriale di cure palliative saranno i medici del centro ad attivare le cure domiciliari o residenziali.

A seguito dell'attivazione la persona viene inserita in lista d'attesa, ma in ogni caso nel periodo che intercorre tra la segnalazione e l'effettiva attivazione del servizio la Rete locale di cure palliative assicurano in ogni caso il supporto e le cure palliative essenziali.

L'Équipe di Cure Palliative fornisce un programma di presa in carico globale in cui il medico palliativista è responsabile del piano di cure che viene pianificato e concordato, ove necessario, con il Medico di Medicina Generale e lo specialista della patologia cronica.

LA CONDIVISIONE DEL PERCORSO DI CURE

Il primo colloquio con il malato e la sua famiglia o con la persona che il malato individua come suo caregiver di riferimento è un momento prezioso e fondamentale per iniziare a lavorare su obiettivi condivisi.

Concordare obiettivi e piano di cura permette al malato di percepirsi all'interno di un percorso di cura unico, pone le basi per una migliore accettazione della malattia e aiuta le persone a non sentirsi abbandonate al termine della propria vita.

Gli operatori delle equipe di cure palliative sono sempre disponibili a confrontarsi con il paziente e i familiari autorizzati attraverso consenso scritto del paziente relativamente allo sviluppo del percorso di assistenza domiciliare.

Il piano di cura riguarda non solo la persona malata ma anche la sua famiglia e si estende ad uno spazio dedicato all'elaborazione dell'esperienza di malattia e di perdita.

L'equipe di cure palliative ha il compito di tenere sotto controllo il dolore e i sintomi quali la dispnea, i disturbi del sonno, la nausea, il vomito e i disturbi intestinali, gli stati di ansia e agitazione e ogni altro malessere e disagio, sia fisico che psichico, causati dal progredire della malattia, dando sostegno al suo nucleo familiare.

L'ORGANIZZAZIONE DELLE CURE AMBULATORIALI

L'accesso all'ambulatorio di cure palliative avviene tramite una prima visita prenotata al CUP o tramite richiesta di consulenza se la persona è ricoverata.

Da quel momento il piano di cura viene concordato e gestito direttamente con l'Equipe della UOSD di cure palliative che programmerà visite di controllo programmate (a domicilio o in ambulatorio), attività di teleassistenza e telemedicina e interventi di supporto (trattamenti farmacologici). L'equipe si potrà avvalere di altri servizi presenti in azienda quali l'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e le Unità di Continuità Assistenziale (UCA). La progressione delle condizioni di salute della persona determinerà il passaggio ai setting di cura successivi.

L'ORGANIZZAZIONE DELLE CURE DOMICILIARI PALLIATIVE SPECIALISTICHE

Ad ogni malato viene assegnato un medico e un infermiere che elaborano un Piano Assistenziale Individuale e attuano il programma di cure più appropriate in funzione dei bisogni del paziente. Altre figure professionali vengono attivate secondo il piano assistenziale individuale. Il momento centrale dell'assistenza è rappresentato dalle visite domiciliari programmate dall'equipe sulla base alle condizioni cliniche del paziente e in funzione dei suoi bisogni. Al di fuori delle attività programmate, è previsto un Servizio di pronta disponibilità H24, medica e infermieristica, per urgenze non altrimenti trattabili. È prevista la fornitura del materiale sanitario necessario alla gestione clinica e la consegna diretta o la prescrizione dei farmaci.

L'ORGANIZZAZIONE DELLE CURE IN HOSPICE

L'Hospice è una struttura residenziale che garantisce un'offerta socio-sanitaria con bassa tecnologia, ma con elevata intensità assistenziale e competenza specifica. Esso si propone come alternativa all'abitazione della persona ogni qualvolta vi siano situazioni non più gestibili a domicilio.

La qualità degli spazi progettati facilita il benessere ambientale e psicologico e favorisce la presenza dei famigliari a fianco della persona malata.

DIRITTI DEI PAZIENTI E DEI FAMIGLIARI

Eguaglianza dei diritti dei cittadini

Ognuno ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni sociali.

Imparzialità nell'erogazione del servizio

Verso gli utenti si assume un comportamento obiettivo, imparziale, neutrale.

Continuità nell'erogazione dell'assistenza

I servizi sono erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni e con la maggior possibile integrazione fra i livelli ed i percorsi di assistenza e cura centrati sul cittadino/utente.

Diritto di scelta e consenso informato del cittadino

Il cittadino può scegliere la struttura sanitaria che ritiene possa rispondere meglio alle proprie esigenze senza ricevere alcuna pressione al riguardo. La persona, prima di essere sottoposta a procedure mediche o a terapie, ha il diritto di ricevere le notizie necessarie ad esprimere un consenso per una scelta consapevole.

Partecipazione e informazione del cittadino

Diritto del cittadino a partecipare al proprio progetto di cura, ottenendo dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso ad esse, e ricevendo comunicazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia.

Efficienza ed efficacia del servizio pubblico

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra risorse impegnate, attività svolte e risultati.

Rispetto e personalizzazione della cura dei diritti, delle volontà, delle convinzioni.

Ogni persona assistita ha diritto al riconoscimento della sua specificità e a trattamenti differenziati e ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita.

Riservatezza delle informazioni

Sono informazioni che riguardano il proprio stato di salute e ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza secondo la normativa vigente sulla privacy.

La persona e la sua famiglia in qualità di assistiti hanno il dovere

di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso gli altri, il personale, gli ambienti e le attrezzature. Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari diviene condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Attraverso uno specifico questionario di soddisfazione Le chiederemo di fornirci indicazioni per un miglioramento del Servizio ricevuto.

Il questionario di soddisfazione, compilabile direttamente on line accedendo alla pagina portale della Asl di Viterbo, all'indirizzo **www.asl.vt.it**, nella sezione dedicata della home page "Questionari di gradimento" sarà anonimo e i dati verranno raccolti dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Con cadenza periodica i risultati dei questionari di soddisfazione vengono analizzati per verificare la necessità di impostare programmi di miglioramento.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), inoltre, riceve e prende in carico ogni suggerimento o richiesta di miglioramento del servizio, nonché le segnalazioni e i reclami di insoddisfazione che richiedono in modo esplicito o implicito una risposta.

Il modulo per la segnalazione è scaricabile sul portale aziendale **www.asl.vt.it**, nella pagina dedicata "Urp".

Sedi e Contatti

UOSD CURE PALLIATIVE - Ospedale Santa Rosa – Viterbo

Cure palliative e simultanee (attività programmate in ambulatoriale, a domicilio e in telemedicina, attività di consulenza, unità valutativa di cure palliative)

Centralino 0761 3391

Visita la pagina web: www.asl.vt.it/terapia-del-dolore-e-cure-palliative

CASA DI CURA VILLA ROSA - Provincia italiana Suore Ospedaliere del Sacro Cuore di Gesù

Hospice Nostra Madre (residenziale e domiciliare)

Viale Francesco Baracca, 21 - 01100 Viterbo

Centralino 0761 33781

Visita la pagina web: www.viterbo.ospedaliere.it/servizi-per-il-paziente/hospice/

Carta dei Servizi: www.viterbo.ospedaliere.it/ufficio-relazioni-con-il-pubblico-urp/

CASA DI CURA NEPI - Gruppo San Raffaele

Hospice – Centro per le cure palliative (residenziale e domiciliare)

Via Cassia Bis Km 37, 01036 Località Umiltà, Nepi VT

Centralino: 0761 5289 Email: info@casadicuranepi.it

Visita la pagina web: www.sanraffaele.it/servizi/hospice-casa-di-cura-nepi/

Carta dei Servizi:

www.sanraffaele.it/wp-content/uploads/2023/11/Nepi_carta_servizi_nov-2023.pdf

CASA DI CURA NUOVA SANTA TERESA - Gruppo Ro. Ri. srl

Hospice Residenziale e Domiciliare

Strada Prov.le Tuscanese, snc 01100 – Viterbo

Centralino 0761 2391 Email: info@nuovasantateresa.it

Visita la pagina web: www.casadicuranuovasantateresa.it/hospice/

Carta dei Servizi:

www.casadicuranuovasantateresa.it/wpcontent/uploads/2023/09/Carta-dei-servizi

La presente Carta dei Servizi è disponibile sul sito internet della Asl di Viterbo www.asl.vt.it

Ultimo aggiornamento: 28 aprile 2025



Asl Viterbo social