



ANCORA - o.n.l.u.s.

Ente accreditato ATS Insubria Regione Lombardia-UCP-DOM

Associazione di assistenza domiciliare per la cura ed il sollievo dei malati e delle loro famiglie.

Sede legale: P.zza Prepositura 1, Erba (Co)

Sede operativa: Via Diaz 6, Longone al Segrino (Co)

CARTA DEI SERVIZI

L'Associazione Ancora Onlus si rivolge ai malati affetti da patologie oncologiche e non oncologiche in fase avanzata, quando tutti i tentativi di cura con terapie specifiche non sono più efficaci oppure quando, benché siano ancora in atto terapie specifiche, il paziente presenta sintomi per cui sono necessarie terapie palliative di supporto.

In questa fase di malattia esiste la possibilità di attuare interventi che hanno lo scopo di migliorare lo stato psicofisico e la qualità di vita del malato. L' Unità Cure Palliative Domiciliari (UCP-Dom), che opera nell'ambito dell'Associazione Ancora, offre i supporti necessari per permettere una vita dignitosa e un sostegno nella sofferenza ai malati e alle loro famiglie.

Chi può accedere al servizio

Il servizio viene erogato ai pazienti residenti nel Distretto Brianza della ATS Insubria che comprende i seguenti comuni:

Albavilla, Alserio, Alzate Brianza, Anzano del Parco, Asso, Barni, Caglio, Canzo, Caslino d'Erba, Castelmarte, Erba, Eupilio, Lambrugo, Lasnigo, Longone al Segrino, Magreglio, Merone, Monguzzo, Orsenigo, Ponte Lambro, Proserpio, Pusiano, Rezzago, Sormano, Valbrona.

Attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio UCP-Dom può essere effettuata a seguito di:

- Dimissione protetta della struttura di ricovero, a seguito della valutazione del medico palliativista della struttura stessa
 - Proposta del medico specialista
 - Proposta del Medico Medicina Generale (MMG)
 - Accesso diretto da parte del paziente o del care-giver
 - Segnalazione dei Servizi sociali
-
- L'attivazione prevede la compilazione di apposito modulo di Segnalazione scaricabile dal sito www.ancora-onlus.org o reperibile presso la sede dell'Associazione Ancora; tale modulo dovrà essere compilato in tutte le sue parti e potrà essere inviato per e-mail, fax o consegnato direttamente presso l'Ufficio Segreteria dell'UCP-Dom stessa.
 - A seguito del ricevimento della segnalazione si provvederà a fissare un colloquio telefonico preliminare (temporaneamente, stante l'emergenza Covid-19 il colloquio avviene telefonicamente) con i familiari entro 24 ore presso la sede operativa dell'Associazione Ancora, durante il quale si raccoglieranno i dati anagrafici, le persone di riferimento, la diagnosi, il sunto anamnestico, i presidi in uso, il grado di consapevolezza del paziente e della famiglia, la descrizione del nucleo familiare. Si individuerà quindi il setting assistenziale più appropriato e si verificherà l'eleggibilità alle cure palliative domiciliari, si presenteranno e condivideranno le finalità delle cure e la modalità di erogazione delle stesse.
 - Se il contesto familiare non consente l'effettuazione del colloquio o se esistono i requisiti di urgenza il colloquio può essere svolto presso il domicilio.
 - Dopo il primo colloquio, entro 48 ore, l'UCP-Dom si attiva e viene effettuata una prima visita/accesso al domicilio (previo triage Covid-19 telefonico) da parte del medico palliativista e dell'Infermiera che seguirà il paziente (Case Manager). Obiettivo di questa prima visita, oltre che la diretta conoscenza del paziente, è definire i bisogni globali della persona e della famiglia, il livello di gravità e di progressione della malattia sulla base di criteri generali, specifici per patologia e attraverso strumenti validati, la programmazione di un piano terapeutico-assistenziale individualizzato (PI/PAI) e viene istituito un fascicolo sanitario che rimane al domicilio del paziente.
 - L'intensità assistenziale è determinata in base ai bisogni del malato e della famiglia e rimodulata al modificarsi delle condizioni e dei bisogni dell'assistito e dei suoi famigliari.
 - La presa in carico del paziente prevede il coinvolgimento del MMG.

L'attività erogata dall'Associazione Ancora è completamente gratuita in quanto a carico del Sistema Socio Sanitario di Regione Lombardia

Ruolo delle figure professionali per il servizio a domicilio

- Il Medico Palliativista valuta le condizioni cliniche del paziente ed imposta la terapia mantenendo i contatti con il MMG e/o con i Medici Specialisti.
- La Care-Manager svolge il processo di pianificazione, coordinamento, gestione e revisione dell'assistenza. Il Care-Manager di conseguenza, è la figura professionale che ha la responsabilità di facilitare e coordinare l'assistenza dei pazienti durante la loro presa in carico, determinando insieme all'equipe di assistenza obiettivi e durata del percorso.
- La Case-Manager si fa carico del percorso individuale di cura della persona malata e del suo nucleo di appartenenza, divenendo referente dell'effettiva continuità del percorso stesso.
- L'Infermiera valuta e provvede ai bisogni assistenziali del malato, controlla l'andamento dei sintomi in relazione alla terapia prescritta, educa i famigliari all'accudimento del malato e alla corretta somministrazione della terapia.
- L'operatore Socio Sanitario (OSS) collabora a soddisfare i bisogni del malato, supporta e svolge funzione di istruzione alla famiglia impegnata nel percorso assistenziale.
- Lo Psicologo, qualora l'equipe ne ravvisi la necessità o l'assistito e i suoi famigliari ne richiedano l'intervento, interviene nella realizzazione del piano di cura, nel processo di comunicazione, nell'individuazione e supporto all'accompagnamento psicologico al termine della vita.
Lo Psicologo supporta, oltre al malato, la famiglia, gli operatori ed i volontari.
- I Volontari, opportunamente formati per l'intervento a domicilio, svolgono funzioni di compagnia al malato e supporto alla famiglia nelle attività della vita quotidiana.
- La Fisioterapista viene attivata qualora l'equipe, con la famiglia, ritengano opportuna una valutazione specialistica fisioterapica atta a fornire una formazione adeguata per la movimentazione dell'assistito, diminuire il sovraccarico fisico del personale che assiste il malato,
- La Dietista viene attivata qualora l'equipe, con la famiglia, ritenga opportuna una valutazione specialistica predisponendo interventi di supporto metabolico-nutrizionale finalizzati al miglioramento della qualità di vita, soprattutto in casi di trattamenti radio-chemioterapici palliativi.
- L'Assistente Sociale viene attivata in caso di necessità.

Ogni operatore è dotato di un cartellino nominativo di riconoscimento con indicata la qualifica professionale.

L'equipe dell'Associazione Ancora è composta da:

Dr. Ferretto Maurizio: Specialista Anestesia e Rianimazione, Medico Palliativista e Direttore Responsabile dell'Equipe

Dr. Minotti Mario: Specialista Anestesia e Rianimazione, Medico Palliativista

Dr. D'Amico Giuseppe: Specialista Anestesia e Rianimazione, Medico Palliativista

Dr.ssa Candiago Sabrina: Medico Palliativista

Dr.ssa Franchi Sabrina: Medico Palliativista

Regorda Sarah: Infermiera, Coordinatrice Care Manager dell'Equipe

Anzani Raffaella: Infermiera

Cammarata Liana: Infermiera

Da Silveira Akolè: Infermiera

Marconato Patrizia: Infermiera

Morini Elisa: Infermiera

Somaschini Simona: Infermiera

Cruz Medina Jimmy David : Operatore Socio Sanitario – OSS

Pannullo Alfonsina : Operatore Socio Sanitario – OSS

Rubjeka Merita : Operatore Socio Sanitario - OSS

Cortina Maria : Fisioterapista

Sbetti Marialuisa : Fisioterapista

Galimberti Barbara : Assistente sociale

D.ssa Marchetti Isabella : Psicologa – Psicoterapeuta

Fragiacomo Claudia : Dietista

Sala Giovanni : Assistente Spirituale

Volontari : appositamente formati per svolgere un servizio a domicilio

Per informazioni e per attivare il servizio:

Associazione Ancora Onlus Via Diaz 6 22030 Longone al Segrino (Co)

Telefono segreteria: **031-335.71.27** Fax: 031-335.71.27

Orario segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore **9.00** alle ore **14.00**

E' in funzione un servizio di **segreteria telefonica** attivo 24 h.

Sito internet: **ancora-onlus.org**

Mail: ancoraonlus@virgilio.it – Segreteria

Mail: ancora.assistenza@ancora-onlus.org – Ufficio infermieristico

Reperibilità telefonica

La reperibilità telefonica è prevista 7 giorni su 7, 24 ore su 24 organizzata nel seguente modo:

- Alla famiglia dell'assistito verrà comunicato il numero di telefono del medico che lo prenderà in carico e che sarà reperibile **tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00**
- Alla famiglia dell'assistito verranno comunicati i numeri di telefono delle infermiere che lo prenderanno in carico e che saranno reperibili **dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00**
- Per le reperibilità notturne e del sabato, domenica e festivi dalle ore **8.00 alle ore 20.00** contattare il numero telefonico di reperibilità: **031-5626100**

Valutazione della soddisfazione del servizio offerto

E' presente nel fascicolo sanitario al domicilio un questionario di valutazione atto a migliorare la qualità del servizio offerto dall'Associazione Ancora Onlus. Tale questionario dovrà essere compilato a partire dal primo mese di assistenza, chiuso nella busta allegata e consegnato agli operatori del servizio di assistenza domiciliare.

Per eventuali reclami

E' possibile segnalare in forma assolutamente anonima eventuali disservizi o reclami in merito al servizio offerto, compilando la scheda allegata alla Carta dei Servizi e presente nel fascicolo sanitario al domicilio del paziente.

Chiudere in una busta da porre nella cassetta della posta presente all'ingresso dell'Associazione Ancora Onlus.

Gli eventuali reclami recapitati saranno presi in gestione **entro 3 giorni** dal ricevimento.

In caso di dimissioni

All'atto di dimissione del paziente per cessata condizione di eleggibilità alle cure palliative, per scelta della famiglia e/o dell'assistito o per trasferimento in altro presidio sanitario, verrà redatta lettera di dimissione medica ed infermieristica.

Acquisizione documentazione sanitaria

Sarà possibile da parte della famiglia richiedere copia della documentazione del fascicolo sociosanitario mediante compilazione dell'apposito modulo reperibile presso la segreteria.

La richiesta potrà essere inoltrata a partire dai 30 giorni successivi alla chiusura del documento sanitario e potrà successivamente essere ritirata presso la segreteria dopo 15 giorni dalla presentazione della domanda.

Trasporti per trattamenti radioterapici

L'Associazione Ancora Onlus mette a disposizione dell'utente di cui sia aperto un fascicolo sanitario, un servizio di trasporto/accompagnamento per effettuare sedute di radioterapia o chemioterapia, limitatamente ai presidi sanitari di Como/Lecco.

Per usufruire di tale servizio occorre che l'utente sia autosufficiente e deambulante in modo autonomo. Il servizio è stato temporaneamente sospeso in funzione dell'emergenza Covid-19.

Come raggiungerci

Per raggiungere la sede operativa dell'associazione Ancora Onlus in auto, sia arrivando da Erba che da Canzo, percorrere la strada Valassina fino a raggiungere Longone al Segrino. Incontrando l'unica rotonda in centro al paese, sopra la Farmacia e la Posta si trovano gli uffici dell'Associazione Ancora.

La stazione ferroviaria più vicina si trova ad Erba e da lì partono i bus di Asf verso Longone/Canzo. L'accesso al pubblico è stato temporaneamente sospeso in funzione dell'emergenza Covid-19.

La presente Carta dei Servizi viene integrata con il "Piano organizzativo gestionale per la gestione dell'emergenza da COVID-19" del 03/07/2020.

Longone al Segrino

Revisione effettuata in data 21 giugno 2021

Il Responsabile Sanitario
Dr. Ferretto Maurizio