

# Cure Palliative e Hospice

## Carta dei servizi



La carta di servizi delle cure palliative e hospice è nata dall'esigenza di dare informazioni utili e dettagliate agli ospiti ed ai loro parenti sul funzionamento del reparto, per rendere più confortevole il ricovero. È il documento che la legge italiana ha introdotto nel processo di innovazione dei rapporti tra istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali servizi vengono erogati.

Abbiamo cercato di costruire una brochure semplice e di veloce consultazione, rimanendo comunque sempre a disposizione per qualsiasi chiarimento.

L'équipe Cure Palliative e Hospice.

Revisione	Data	Descrizione
01	07/2022	Revisione in seguito ad indicazioni azioni migliorative conseguente a sopralluogo ATS
02	05/2023	Revisione in seguito ad indicazioni azioni migliorative conseguente a sopralluogo ATS
03	10/2023	Emissione in seguito ad indicazioni azioni migliorative conseguente a sopralluogo ATS
04	11/2023	Aggiornamento customer

## INDICE

<i>PRINCIPI ETICI E DEONTOLOGICI</i> .....	4
<i>DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA ASSISTITA</i> .....	4
<i>HOSPICE: COS'È E A CHI SI RIVOLGE</i> .....	5
<i>RUOLO DELLA FAMIGLIA</i> .....	6
<i>LA GESTIONE DEL TEMPO NELLA REALTÀ DELL'HOSPICE</i> .....	6
<i>CRITERI DI RICOVERO E DIMISSIONE IN HOSPICE</i> .....	7
<i>MODALITÀ DI RICHIESTA DI RICOVERO E STRUTTURAZIONE DELLA LISTA D'ATTESA</i> .....	8
<i>L'EQUIPE IN HOSPICE</i> .....	10
<i>VOLONTARIATO</i> .....	11
<i>INFORMAZIONI UTILI</i> .....	12
<i>LE CURE PALLIATIVE DOMICILIARI</i> .....	14
<i>CRITERI DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONE IN UCP-DOM</i> .....	14
<i>CHI PUO' FARE LA SEGNALAZIONE</i> .....	15
<i>RIFERIMENTI UTILI</i> .....	15
<i>MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</i> .....	15
<i>FORNITURA DI FARMACI, AUSILI E PRESIDI</i> .....	17
<i>TUTELA DELLA PRIVACY</i> .....	18
<i>SUGGERIMENTI E RECLAMI</i> .....	18
<i>MODALITÀ E TEMPISTICHE PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA</i> .....	19
<i>SEDE LEGALE E OPERATIVA</i> .....	20
<i>COME RAGGIUNGERCI</i> .....	20

Allegati: QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE HOSPICE/UCPDOM/AMBULATORIO

MODULO SEGNALAZIONE SUGGERIMENTO-RECLAMO-ENCOMIO

## PRINCIPI ETICI E DEONTOLOGICI

I principi fondamentali che ispirano le cure palliative sono:

- Il rispetto dell'autonomia, dei valori e della cultura della persona assistita e della sua famiglia.
- La creazione e il mantenimento di un rapporto tra équipe curante e persona assistita basato sulla comunicazione, la trasparenza e la condivisione degli obiettivi della cura.
- L'attenzione non solo ai bisogni fisici della persona assistita, ma anche a quelli emozionali, psicologici, sociali e spirituali.
- il sostegno della famiglia attraverso un'opera di informazione, consiglio, aiuto pratico e informazione continua.
- la personalizzazione, la continuità e l'intensità delle cure per ridurre al minimo la sofferenza e il disagio.

4

## DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA ASSISTITA

La nostra struttura pone al centro della propria azione la persona e i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività e il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

Diritto al rispetto della persona: la persona ha diritto ad essere curata e assistita con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della sua dignità, dei suoi valori e della sua religione.

Diritto all'informazione: la persona ha il diritto di ottenere nella struttura sanitaria tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e ricevere notizie complete e comprensibili circa la cura, la diagnosi e la prognosi della sua malattia.

Consenso informato: rappresenta una modalità con cui la persona esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto medico sulla sua persona. La persona, prima di essere sottoposta a procedure mediche o terapie invasive, ha il diritto di ricevere tutte le informazioni opportune necessarie ad esprimere un consenso effettivamente informato.

Diritto alla riservatezza: la persona ha il diritto a che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute e ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto tutto il personale sanitario e non. L'utilizzo dei dati personali degli assistiti è regolato dalla legge sulla privacy.

Diritto di proporre reclami e suggerimenti: la persona e i suoi familiari hanno il diritto di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitarie e sociali.

Doveri del malato: gli ospiti hanno il dovere, nel rispetto dei regolamenti interni alla struttura, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso gli altri ospiti, il personale, gli ambienti e le strutture. Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari è condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale. Gli ospiti hanno diritto a una corretta informazione sulla struttura sanitaria, ma è anche il loro preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportune.

## HOSPICE: COS'È E A CHI SI RIVOLGE

Il termine inglese Hospice è un neologismo internazionale dal significato unico e preciso: centro residenziale di Cure palliative.

È un luogo di accoglienza e ricovero temporaneo nel quale l'assistito, con malattia evolutiva a prognosi infausta in fase avanzata, viene accompagnato con un appropriato sostegno medico, infermieristico, psicologico e spirituale affinché le viva con dignità e nel modo meno traumatico e doloroso possibile.

È altresì inteso come una sorta di prolungamento e integrazione della propria casa, ed è incluso anche il sostegno psicologico e sociale le persone che sono legate. L'obiettivo principale del ricovero in Hospice non è la cura della malattia, ma il controllo dei sintomi che essa provoca, la riduzione della sofferenza in tutte le sue forme, il supporto al malato e dalla sua famiglia.

L'hospice non è dotato dei servizi diagnostici e delle attrezzature tipiche delle strutture ospedaliere, non essendoci indicazioni al loro utilizzo nelle fasi più avanzate delle malattie evolutive. Le cure erogate in Hospice sono tuttavia cure intense, continue, di alta professionalità e umanità e si fondano, oltre che su trattamenti farmacologici, sull'accudimento, l'ascolto, il sostegno, il rispetto della persona.

In caso di repentino peggioramento delle condizioni cliniche e/o insorgenza di complicanze acute, non è prevista l'attuazione di misure di tipo rianimatorio o il trasferimento in reparti ospedalieri. Saranno invece tempestivamente messe in atto tutte le manovre necessarie a ridurre al minimo la sofferenza. Poiché l'hospice accoglie malati affetti da malattie evolutiva prognosi infausta in fase avanzata, è previsto un ricovero limitato nel tempo e indicativamente, di durata non superiore a tre mesi indipendentemente dal periodo trascorso, se le condizioni generali dell'ospite si stabilizzano, le équipe curante in collaborazione con malato la sua famiglia valuterà la possibilità di un ritorno al domicilio o il trasferimento in altra struttura di lungodegenza idonea. In ogni caso la dimissione sarà effettuata in modo protetto, tenendo inadeguata considerazione le necessità della persona assistita e della famiglia. All'interno dell'ospite si ha un approccio sanitario che va oltre l'aspetto puramente medico della cura, intesa non tanto come finalizzata la guarigione fisica, ma letteralmente al "prendersi cura" della persona nel suo insieme.

Il nostro hospice, con 12 posti letto accreditati, è situato all'interno della struttura ospedaliera di Casalpusterlengo ed è costituito da 12 camere singole con bagno privata attrezzato per disabili, armadio guardaroba, divano letto per l'eventuale presenza di un accompagnatore anche durante la notte. Ogni camera è dotata di comfort quale aria condizionata e televisione. L'assistito stesso, se

lo desidera, può personalizzare la camera con oggetti di arredamento portati dal proprio domicilio (si suggerisce tuttavia di evitare di portare oggetti di valore). In hospice sono presenti anche locali comuni quali: due soggiorni e due cucine dove i parenti possono prepararsi bevande e pietanze. Inoltre c'è una sala per la musicoterapia, la sala della spiritualità e un bagno attrezzato con cromoterapia e diffusione musicale.

### **RUOLO DELLA FAMIGLIA**

In hospice la famiglia può essere presente senza limiti di orario e riveste un ruolo importante nel perseguire il benessere del proprio caro interagendo attivamente con l'équipe sanitaria, partecipando al soddisfacimento di determinati bisogni (somministrazione dei pasti, attività complementari).

Non esistono orari di entrata e di uscita e sono garantiti anche i pasti, a pagamento, per gli accompagnatori. Dall'hospice sono bandite regole e divieti riguardanti l'orario, al fine di consentire la presenza di parenti ed amici in qualsiasi momento. L'assistenza in hospice è gratuita e l'accesso alla struttura avviene attraverso reparti ospedalieri o dal domicilio tramite richiesta che può essere compilata dallo specialista, dal medico di medicina generale o dalla persona assistita/familiari.

### **LA GESTIONE DEL TEMPO NELLA REALTÀ DELL'HOSPICE**

Il trascorrere del tempo in hospice è scandito dall'organizzazione di attività diversionali, grazie alle quali l'ospite e la sua famiglia possono dimenticare per qualche istante le loro preoccupazioni, trovando "un attimo solo per loro".

Le attività sono suddivise all'interno della settimana come segue:

- Lunedì: **cura dei capelli**  
Il servizio di parrucchiere è garantito su prenotazione dalla volontaria.
- Martedì: **giornata gastronomica**  
La cena viene preparata dalle volontarie dell'associazione "Il Samaritano" e servita agli ospiti in alternativa al normale menù giornaliero.
- Mercoledì: **intrattenimento con musica dal vivo**  
Alle ore 16:00 presso uno dei due saloni.
- Giovedì: **musicoterapia**  
Sono stati dimostrati effetti benefici sulla musica in varie patologie: sia l'ascolto che l'attività musicale consentono migliore controllo della sintomatologia dolorosa e una migliore

gestione delle emozioni, delle paure delle ansie legate alla malattia. È rivolta all'ospite e alla famiglia. Il musicista terapeuta sarà presente in reparto per tutto il pomeriggio.

- Venerdì: **arteterapia**

È un intervento di aiuto e di sostegno, che si compie attraverso attività artistiche e creative, fondato sui benefici psicologici e di riflesso fisici derivati dalla produzione artistica degli ospiti. Attraverso l'attività artistica diventa possibile conoscersi ed esprimersi al di là dei limiti della comunicazione verbale. È rivolta agli ospiti alla famiglia. La terapeuta del colore sarà presente tutta la mattina.

7

Tutti i pomeriggi (ad eccezione della domenica) verrà servito the e biscotti dalle signore volontarie dell'associazione "Il Samaritano".

Tutti i pomeriggi ci sarà la visita dei Frati Cappuccini, per chi lo desidera. I Frati sono disponibili anche per chiamate personali.



### **CRITERI DI RICOVERO E DIMISSIONE IN HOSPICE**

Il ricovero in hospice è legato alla verifica preliminare della presenza delle seguenti condizioni:

- Malattia a prognosi infausta in fase progressiva presumibilmente inarrestabile.
- Presenza di sintomi fisici che non consentono o sconsigliano il trattamento domiciliare e per i quali non è indicato il ricovero in strutture per acuti.

- Impossibilità, transitoria o definitiva, della cura a domicilio per ragioni di ordine sociale, psicologico ambientale.
- Condivisione dell'avvio del percorso di cura da parte del nucleo familiare, in particolare dal caregiver e, quanto possibile, da parte del malato, in base al livello di conoscenza e consapevolezza della diagnosi e prognosi di malattia.

La valutazione deve considerare anche la possibilità e l'opportunità di variazione del livello/sede di assistenza in base all'evolversi del quadro clinico e dei bisogni del malato e della sua famiglia.

Al momento dell'ingresso ogni persona assistita verrà accolta dal personale socio sanitario che si prenda cura di illustrare le modalità per la fruizione dei servizi. In particolare:

- si informa su ciò che la persona ammalata gradisce
- comunica la composizione delle équipe che si prenderà cura della persona assistita
- comunica le informazioni necessarie relative alla struttura
- accompagna la persona ammalata in camera e ne spiega il funzionamento.

Su richiesta dell'assistito/persona di riferimento, in presenza dei criteri di eleggibilità, è possibile che il paziente venga dimesso dal setting residenziale e preso in carico nel servizio di cure palliative domiciliari. In tal caso verrà concordata la dimissione protetta con l'infermiera caremanager e organizzato il trasporto in ambulanza.

Qualora vengano meno i criteri di eleggibilità che hanno determinato la presa in carico, la dimissione protetta dal servizio o il trasferimento ad altra struttura vengono concordati con l'interessato, i familiari ed il medico di medicina generale; nei giorni precedenti viene valutato l'addestramento del familiare di riferimento e predisposta la richiesta dei presidi sanitari necessari.

Vengono attivati i servizi territoriali di appartenenza necessari che collaborano con il servizio di cure palliative; viene organizzato, se occorre, il servizio di trasporto in ambulanza.

Viene consegnata la documentazione clinica, la scheda della terapia ed eventuali farmaci e presidi sufficienti per le successive 24/48 ore.

### **MODALITÀ DI RICHIESTA DI RICOVERO E STRUTTURAZIONE DELLA LISTA D'ATTESA**

In caso di indisponibilità immediata di posti letto, le persone segnalate per il ricovero in Hospice vengono inserite in una lista d'attesa.

Dal 1 ottobre 2019 è stata istituita una lista unica di attesa per il ricovero nei cinque hospice afferenti alla Rete Locale Cure Palliative di Milano Est: hospice di Casalpusterlengo della ASST di Lodi, hospice di Melzo della ASST Melegnano Martesana, hospice di Melegnano della Fondazione Castellini,



hospice di Codogno dell'ASP Basso Lodigiano e hospice di Inzago della Fondazione Sacra Famiglia, per un totale di 56 posti letto dislocati nei cinque hospice e con sede operativa nella SC Cure palliative e Hospice della ASST di Lodi, azienda capofila della Rete Locale di Cure Palliative di Milano Est.

È stata messa a punto una modulistica unica (modulo unico di richiesta di ricovero in hospice) così da ridurre il disagio per gli utenti o il personale di reparti ospedalieri o i medici di medicina generale che in questo modo non devono compilare cinque richieste differenti.

È stato creato uno strumento comune di valutazione di idoneità al ricovero in hospice, la cui compilazione consente l'attribuzione di un punteggio di gravità che quindi genera una priorità di accesso in hospice secondo criteri clinici, logistici e sociali.

La segnalazione può avvenire ad opera dei medici curanti (medici di medicina generale, medici ospedalieri, medici dei servizi di assistenza domiciliare, medici delle dimissioni protette), dei familiari o dei servizi sociali ospedalieri o comunali.

La richiesta di ricovero, possibilmente accompagnata da documentazione clinica, dovrà essere effettuata compilando la scheda "modulo unico richiesta ricovero in hospice" (scaricabile dal sito [www.asst-lodi.it](http://www.asst-lodi.it)) e inviandola ai recapiti indicati sul modulo.

La prima segnalazione deve fornire le seguenti indicazioni minime:

- nome, cognome, data di nascita, sesso, stato civile, residenza della persona assistita, numero telefonico;
- nome, cognome e recapito, anche telefonico del caregiver;
- nome, cognome recapito, anche telefonico, di chi segnala;
- motivazione della richiesta di ricovero in hospice;
- diagnosi principale, eventuale sintomatologia presente;
- grado di consapevolezza della diagnosi (persona assistite e familiari);
- eventuali annotazioni supplementari.

Entro due giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, le équipe multiprofessionali dei cinque ospiti afferenti alla RLCP Milano Est provvedono ad effettuare la valutazione dell'idoneità per l'accesso in hospice. In fase di valutazione deve essere richiesta all'interessato/familiare la preferenza per uno o più di uno dei cinque Hospice afferenti alla RLCP Milano Est.

Per la valutazione dell'idoneità per l'accesso in hospice viene utilizzato uno strumento appositamente elaborato che prevede l'attribuzione di un punteggio sulla base della valutazione

clinica e sociale/familiare del paziente e del setting assistenziale. I dati raccolti generano un'unica lista d'attesa di ricovero con l'indicazione del punteggio riportato nella scheda di valutazione e la struttura prescelta in base alla preferenza espressa in fase di valutazione.

### L'EQUIPE IN HOSPICE

I professionisti che operano all'interno dell'hospice vengono identificati attraverso il cartellino di riconoscimento dove viene riportato nome, cognome, qualifica e attraverso i vari colori riportati sulle divise.

#### PERSONALE SANITARIO:

- Medico palliativista, psicologo, assistente sociale: *camice bianco*;
- Coordinatore infermieristico: *divisa bianca con riga blu*;
- Infermieri: *divisa bianca*;
- Operatori socio sanitari: *divisa azzurra*;
- Fisioterapista: *divisa bianca con riga rossa*.

#### PERSONALE NON SANITARIO:

- Volontari dell'associazione "il SAMARITANO": *casacca con righe lilla e pantaloni lilla*;
- assistente spirituale;
- impresa di pulizia: *divisa bianca*.

Il personale sanitario si prende cura dell'assistito nella sua globalità attraverso un percorso terapeutico-assistenziale condiviso con lui e la sua famiglia, che prevede interventi mirati a favorire una migliore qualità di vita.

I volontari coadiuvano il personale sanitario attraverso interventi alberghieri e di socializzazione con l'ospite e la sua famiglia.

Gli operatori adottano un modello di aggiornamento continuo (journal club) anche attraverso riunioni periodiche dell'équipe multidisciplinare con discussione dei casi e la supervisione di esperti (psicologo).

È garantita la presenza costante (24 ore su 24) in hospice di almeno due infermieri e di un operatore sociosanitario il mattino, un infermiere e un operatore sociosanitario nel turno di pomeriggio e di

notte. La presenza del medico è assicurata sui sette giorni settimanali. Nelle ore in cui il medico non è presente ne è comunque garantita la reperibilità.

È garantita la consulenza dello psicologo, dell'assistente sociale del fisioterapista.

Inoltre, la presenza giornaliera del cappellano (frate cappuccino) garantisce a coloro che lo desiderano l'assistenza religiosa.

L'hospice si avvale, quando necessario, delle consulenze di specialisti (ad esempio dietista).

Il medico di medicina generale ha libero accesso all'hospice e, se lo desidera, può collaborare con le équipe nella formulazione del piano di cura.



## **VOLONTARIATO**

L'hospice si impegna a sviluppare una fattiva collaborazione con le associazioni di volontariato presenti nel settore specifico delle cure palliative. All'interno della struttura è attivo un servizio di volontariato, associazione "il SAMARITANO" onlus, cui gli utenti possono fare riferimento quotidianamente.

Il volontariato riveste specifiche funzioni socio assistenziali, differenti ed integrate con quelle degli altri componenti delle équipe, svolgendo un'insostituibile attività di sostegno ai malati e ai loro familiari.

Pertanto il volontario deve essere formato e preparato nella relazione d'aiuto: l'approccio dilettantesco può nuocere all'equilibrio e alla serenità tanto del volontario, che delle stesse persone malate. Per questo è previsto un programma di sostegno e di aiuto per il volontario, affinché possa svolgere proficuamente la propria attività a favore ed a beneficio della persona e dei suoi familiari. L'elemento caratterizzante l'attività del volontario in hospice, rispetto ad altre strutture ospedaliere, è proprio quello di far parte di un'équipe per migliorare la qualità della vita del malato e della famiglia che lo assiste. I volontari sono identificabili mediante un apposito cartellino di identificazione e da una divisa con righe lilla e pantaloni lilla.

Ad integrazione dell'attività a tempo pieno del dirigente psicologo della SC Cure Palliative e Hospice, presso la nostra unità operativa operano anche altre psicologhe ed educatrici tramite convenzioni con le associazioni Il SAMARITANO e PALLIUM.

### INFORMAZIONI UTILI

- **Orari di visita:** l'ingresso è libero. Solo per la fascia notturna (dalle 22 alle 6) si prega di avvisare anticipatamente il personale.
- **Cucine** (tisanerie): sono due, una per ogni ala del reparto. Sono a disposizione degli ospiti e dei loro familiari. Sono dotate di elettrodomestici sia per cucinare cibi personalizzati, sia per riscaldare.
- **Buono pasto:** i familiari che desiderano usufruire del pasto ospedaliero, da condividere in camera con il proprio caro, potranno acquistare il buono pasto presso l'ufficio accettazione (8.30-16). Il pasto dovrà essere prenotato presso gli operatori dell'hospice il giorno precedente.
- **Soggiorni:** sono due, una per ogni ala del reparto, divisi in:
  - spazio ludico* (giochi in scatola per i bambini);
  - angolo della lettura* (biblioteca);
  - spazio video* (presenza di televisore).
- **Bagno attrezzato:** dotato di vasca con cromoterapia e diffusione musicale (l'ospite può ascoltare la musica che preferisce caricata su una chiavetta USB).
- **Sala della spiritualità:** aperta tutto il giorno, per meditazione e/o preghiere.
- **Parrucchiera:** servizio gratuito su prenotazione il lunedì.

- **Servizio lavanderia:** servizio gratuito su richiesta al coordinatore infermieristico (per persone in difficoltà).
- **Feste per compleanni o altre ricorrenze:** possono essere organizzate nelle camere o nei soggiorni.
- **Questionario di gradimento:** è importante che vengano compilati perché ci servono per migliorare continuamente

N.B. Il personale suggerisce di non lasciare in custoditi oggetti personali e/o di valore.

## LE CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

Secondo l'Organizzazione Mondiale della Sanità, le cure palliative sono "l'insieme di interventi terapeutici ed assistenziali finalizzati alla cura attiva e totale dei malati la cui malattia di base non risponde più ai trattamenti specifici. Fondamentale è il controllo del dolore e degli altri sintomi e, in genere, dei problemi psicologici, sociali e spirituali. Obiettivo delle cure palliative è il raggiungimento della migliore qualità della vita possibile per i malati e le loro famiglie."

Le Cure Palliative nascono dal superamento dell'approccio specialistico tradizionale (disease oriented), per focalizzarsi sul malato e sulla valutazione globale e multidisciplinare dei suoi problemi (person oriented) per promuovere la dignità della persona e la qualità della vita, con particolare attenzione agli elementi soggettivi e alle condizioni di fragilità sociale, familiare ed economica che si associano ai problemi clinici e assistenziali, nel principio dell'umanizzazione delle cure.

Luogo privilegiato in cui praticare le cure palliative è il domicilio del malato, la casa è il contenitore naturale della vita di una persona, offre maggiore comodità, la vicinanza dei familiari, maggior possibilità di distrazione: "poter restare a casa, con i propri cari, disponendo di un supporto professionale nella gestione delle cure, può costituire un'opportunità importante per la persona e la sua famiglia, consente infatti di mantenere i propri ritmi, le proprie abitudini, il contatto con le proprie cose con le persone ritenute importanti".

### CRITERI DI PRESA IN CARICO E DIMISSIONE IN UCP-DOM

I criteri di eleggibilità alla presa in carico e UCP-DOM sono i seguenti:

- malattia a prognosi infausta in fase progressiva presumibilmente inarrestabile.
- condivisione dell'avvio del percorso di cura da parte del nucleo familiare, in particolare dal Care Giver e, quando possibile, da parte del malato, in base al livello di conoscenze e consapevolezza della diagnosi e prognosi di malattia.
- presenza al domicilio di un Caregiver attivo nelle 24 ore.
- presenza di sintomi fisici per i quali non è indicato il ricovero in strutture per acuti.

La valutazione deve considerare anche la possibilità e l'opportunità di variazione del livello/setting di assistenza in base all'evolversi del quadro clinico e dei bisogni del malato della sua famiglia.

### *CHI PUO' FARE LA SEGNALAZIONE*

Medico di medicina generale, medico ospedaliero, persona stessa o suoi familiari, altri setting di cura.

### *RIFERIMENTI UTILI*

Per la richiesta di attivazione dell'assistenza dell'Unità di Cure Palliative Domiciliari contattare il numero 0371/376477 o 0371/376210 dalle ore 8:30 alle ore 15:30 e/o inviare il modulo di attivazione scaricabile all'indirizzo [www.asst-lodi.it](http://www.asst-lodi.it)

Talvolta, a seguito di difficoltà cliniche o gestionali è possibile che si provveda a trasferire il paziente nelle strutture residenziali della rete (Hospice). In tal caso l'equipe domiciliare provvederà ad effettuare formale richiesta di ricovero e valutazione del paziente e, disponibilità del posto letto ad organizzarne il trasporto in ambulanza.

Qualora invece vengano meno i criteri di leggibilità che hanno determinato la presa in carico, la dimissione protetta del servizio o il trasferimento ad altra struttura vengono concordati con l'interessato, i familiari ed il medico di medicina generale; nei giorni precedenti viene valutato l'addestramento dei familiari di riferimento e predisposta la richiesta dei presidi sanitari necessari. Vengono attivati i servizi territoriali di appartenenza necessari che collaborano con il servizio di cure palliative. Viene consegnata la documentazione clinica, la scheda della terapia ed eventuali farmaci e presidi sufficienti per le successive eventi 24/48 ore.

### *MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO*

L'unità di cura palliative domiciliari eroga un'assistenza domiciliare alla persona affetta da malattia 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.

Le cure palliative, in un'ottica di continuità assistenziale, mirano al controllo dei sintomi fisici ed alla risposta dei bisogni psicologici, sociali e spirituali della persona e della famiglia. Il loro scopo è quello di garantire la migliore qualità di vita, l'accompagnamento ad una morte dignitosa e il sostegno al lutto.

Come da DGR 5918/16, l'Unità di Cure Palliative domiciliare (UCPDOM) garantisce:

1. interventi di base e interventi specialistici definiti sulla base della differente intensità assistenziale necessaria per rispondere adeguatamente ai bisogni dei malati delle loro famiglie;
2. pronta disponibilità medico/infermieristica sulle 24 ore, per entrambi i livelli assistenziali, anche per la necessità di fornire supporto alla famiglia e/o al Caregiver in funzione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato).

Gli interventi sono programmati e articolati in base al PAI:

- 7 giorni su 7
- 10 ore/die da lunedì a venerdì
- 6 ore/die il sabato i festivi

3. Il supporto consulenziale alle strutture residenziali per anziani e disabili al fine di garantire agli ospiti le necessarie cure palliative.

L'assistenza è quindi erogata nelle forme:

- LIVELLO BASE: Interventi programmabili rivolti a malati con bisogni clinici assistenziali a decorso stabile con minor tendenza a sviluppare complicanze.
- LIVELLO SPECIALISTICO: interventi che richiedono un elevato livello di competenze e modalità di lavoro interdisciplinare rivolti a malati con bisogni clinici e assistenziali complessi legati anche all'instabilità clinica e ai sintomi di difficile controllo, per quali gli interventi di base sono inadeguati.

La presa in carico rispetto alle seguenti tempistiche:

- colloquio di presa in carico con i familiari (se è possibile con la persona malata) deve avvenire il prima possibile comunque deve essere garantita, se necessario, da parte della struttura che vi sia era disponibile ad effettuare il colloquio entro 24 ore dalla segnalazione - prima visita entro 48 ore dal colloquio, salvo differenti esigenze espresse dalla famiglia
- redazione del piano assistenziale individuale PAI con identificazione del livello intensità assistenziale di accesso, di base o specialistico, entro 72 ore dalla prima visita.

Le prestazioni sono erogate da un'équipe multidisciplinare composta da:

- medico palliativista



- coordinatore infermieristico
- infermiera care manager
- infermiera case manager
- operatore sociosanitario
- psicologo
- assistente sociale
- assistente spirituale
- fisioterapista.

Quando necessario è possibile richiedere consulenze specialistiche intraospedaliere.

Il personale medico e infermieristico possiede competenze previste dalla normativa vigente per l'erogazione di Cure palliative. E' dedicato prevalentemente all'attività di Cure palliative domiciliari. I professionisti che operano nell'UCP-DOM vengono identificati tramite la divisa e il cartellino di riconoscimento, dove è riportato nome, cognome e qualifica.

### *FORNITURA DI FARMACI, AUSILI E PRESIDI*

Come previsto dalla delibera N. X/5918 del 28/11/2016 è garantita la fornitura diretta di tutti i farmaci inerenti il piano terapeutico delle cure palliative (vedi apposito elenco regionale) e dei farmaci di fascia H (ad esclusivo ospedaliero). La fornitura di ausili e presidi è garantita solo dopo valutazione del reale necessità della persona assistita da parte dell'équipe. Il percorso di cure palliative domiciliari configura una presa in carico della persona assistita e della famiglia da parte dell'équipe con responsabilità diretta e completa del percorso clinico-terapeutico con coinvolgimento del medico di medicina generale

### **TUTELA DELLA PRIVACY**

La riservatezza dei dati personali, in particolare di quelli sensibili, è garantita dalle norme contenute nel codice per la privacy, il quale prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali di ogni individuo, nonché di dignità di ciascuno con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni e all'identità personale. Il trattamento dei dati sarà quindi improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi.

L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Lodi, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire il codice sulla privacy.

### **SUGGERIMENTI E RECLAMI**

L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Lodi garantisce all'utente il diritto di informazione e di partecipazione. Segnalazioni, suggerimenti, elogi e reclami sia verbali che scritti possono essere presentati all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

Il servizio accoglienza funge da primo punto di riferimento per l'utente che necessita di informazione, assistenza ed ascolto e, in caso di reclamo, si attiva per la risoluzione dell'evento quando questo sia determinato da fattori critici semplici, trasferendo invece all'ufficio dedicato le situazioni che richiedono l'avvio dell'istruttoria.

E' possibile rivolgersi indifferentemente:

- all'URP- Ospedale Maggiore di Lodi via Savoia 1, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 17 (e-mail [urp@asst-lodi.it](mailto:urp@asst-lodi.it));
- al Servizio Accoglienza - postazione principale -Largo Donatori del Sangue 1, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 16 -sabato dalle 8 alle 12.

La SC di Cure Palliative e Hospice ha adottato un proprio questionario di soddisfazione specifico per ogni setting di erogazione: residenziale, domiciliare ambulatoriale.

I questionari vengono distribuiti e raccolti dagli operatori della SC e periodicamente trasmessi all'Ufficio Relazione con il Pubblico che provvederà ad effettuare l'analisi dei dati e la conseguente presa in considerazione delle criticità emerse.

Per quanto riguarda il grado di soddisfazione degli operatori, vengono valutate eventuali richieste di trasferimento e dimissioni (fatto salvo dei pensionamenti) e/o il tasso di assenze avvenuti nel corso dell'anno. Presso l'Hospice di Casalpusterlengo è a disposizione degli operatori una cassetta nella quale ciascun operatore può in maniera anonima segnalare criticità o problematiche rilevanti. La cassetta viene aperta ogni tre mesi dai responsabili della SC e eventuali segnalazioni saranno oggetto di discussione durante le riunioni di equipe settimanali.

Si allegano alla carta di servizi:


- Moduli di rilevazione del grado di soddisfazione (utenza/familiare) per ogni setting di cura (UCP-DOM, Hospice, Ambulatorio);
- Scheda di rilevazione di apprezzamenti/reclami;

Entrambe possono essere consegnate agli operatori della SC Cure Palliative e Hospice oppure inviate via posta, fax, e-mail/PEC a: Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) Largo Donatori del Sangue, 1 - 26900 Lodi; Tel: 0371372975 Fax: 0371372977 e-mail: protocollo@pec.asst-lodi.it oppure urp@asst-lodi.it oppure imbucate nelle apposite cassette poste presso gli ospedali/distretti di: Lodi, Codogno, Sant'Angelo Lodigiano e Casalpusterlengo.

### **MODALITÀ E TEMPISTICHE PER L'ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

Le modalità, caratteristiche e i costi per ottenere il rilascio della documentazione socio sanitaria sono disponibili al sito:

<https://www.asst-lodi.it/web/guest/modulistica-richiesta-e-ritiro-copia-conforme-di-documentazione-clinica>



Direttore ff SC Cure Palliative e Hospice: Dr.ssa Franchi Benedetta

Mail: benedetta.franchi@asst-lodi.it

Coordinatore infermieristico SC Cure Palliative e Hospice: Carmelo Collemi

Mail: carmelo.collemi@asst-lodi.it

### **SEDE LEGALE E OPERATIVA**

La sede dell'Unità di Cure Palliative è ubicata presso il Presidio Ospedaliero di Casalpusterlengo (quarto piano) via Fleming 1, 26841 Casalpusterlengo (LO) telefono 0371/376477-0371/376210.

### *Sedi operative*

Nell'operatività quotidiana l'Unità di Cure Palliative si avvale di due ulteriori sedi operative presso ex Ospedale FISSIRAGA, via FISSIRAGA 15, Lodi e presso l'Ospedale Delmati, SP 19 n.1 Sant'Angelo Lodigiano (LO).

### **COME RAGGIUNGERCI**

Presidio Ospedaliero di Casalpusterlengo:

Via Fleming 1 - 26841 Casalpusterlengo (LO) Centralino 0377/924707

In auto: uscita dell'autostrada A1 Casalpusterlengo. Nei pressi dell'ospedale sono disponibili vari parcheggi.

Trasporto pubblico: dalla stazione ferroviaria l'AUTOSERVIZI FORTI collega la stazione all'ospedale di Casalpusterlengo.





Ospedale Maggiore di Lodi  
Distretti e Presidi Lodigiani

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Lodi

## INDAGINE DI SODDISFAZIONE HOSPICE

SC Cure Palliative e Hospice

<b>D06 Assistenza del personale medico</b> (disponibilità, cortesia)	1	2	3	4	5	6	7
	Per niente soddisfatto						Molto soddisfatto
<b>D07 Cure a Lei prestate</b>	1	2	3	4	5	6	7
	Per niente soddisfatto						Molto soddisfatto
<b>D08 Informazioni ricevute sul Suo stato di salute e sulle cure prestate</b>	1	2	3	4	5	6	7
	Per niente soddisfatto						Molto soddisfatto
<b>D09 Rispetto della riservatezza personale</b>	1	2	3	4	5	6	7
	Per niente soddisfatto						Molto soddisfatto
<b>D10 Organizzazione dell'Ospedale nel suo insieme</b>	1	2	3	4	5	6	7
	Per niente soddisfatto						Molto soddisfatto
<b>D11 Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione</b> (riguardo a: uso di farmaci, presidi o protesi, alimentazione, attività fisica, abitudini quotidiane, eventuali visite di controllo)	1	2	3	4	5	6	7
	Per niente soddisfatto						Molto soddisfatto

**D11a Durante il ricovero ha avuto bisogno di terapia antidolorifica?**  SI  NO

**D11b Quanto è soddisfatto della terapia antidolorifica ricevuta?**

1	2	3	4	5	6	7
Per niente soddisfatto						Molto soddisfatto

**D12 Complessivamente quanto è soddisfatto della Sua esperienza di ricovero?**



1	2	3	4	5	6	7
Per niente soddisfatto						Molto soddisfatto

**D13 Consiglierebbe ad altri questo Ospedale?**

1	2	3	4	5	6	7
Per niente soddisfatto						Molto soddisfatto

**Commenti**

Grazie della collaborazione

 <p>Ospedale Maggiore di Lodi Distretti e Presidi Lodigiani</p> <hr/> <p>Sistema Socio Sanitario</p>  <p>Regione Lombardia</p> <p>ASST Lodi</p>	<p><b>INDAGINE DI SODDISFAZIONE</b> UCPDOM</p> <p>SC Cure Palliative e Hospice</p>	
---	--	--

Data di compilazione \_\_\_/\_\_\_/20\_\_\_



Gentile Signora, Egregio Signore,

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 Assistenza Specialistica Territoriale di Cure Palliative e quali sono le aree che necessitano di miglioramento.

<b>INFORMAZIONI GENERALI SULLA PERSONA CHE COMPILA IL QUESTIONARIO</b>					
	<input type="radio"/> familiare	<input type="radio"/> assistente familiare	<input type="radio"/> altro		
SESSO	<input type="radio"/> maschio	<input type="radio"/> femmina	Età in anni _____		
NAZIONALITA'	<input type="radio"/> italiana	<input type="radio"/> europea	<input type="radio"/> extraeuropea		
SCOLARITA'	<input type="radio"/> nessuna	<input type="radio"/> scuola dell'obbligo	<input type="radio"/> scuola superiore	<input type="radio"/> laurea/altro	
PROFESSIONE	<input type="radio"/> casalinga	<input type="radio"/> operaio	<input type="radio"/> impiegato	<input type="radio"/> dirigente	<input type="radio"/> pensionato
	<input type="radio"/> commerciante	<input type="radio"/> studente	<input type="radio"/> disoccupato	<input type="radio"/> altro	<input type="radio"/> artigiano

<b>ACCOGLIENZA</b>
1. COME VALUTA L'ACCESSO AL SERVIZIO DI CURE PALLIATIVE IN QUANTO A CORTESIA E DISPONIBILITA'?
<input type="radio"/> SCARSO <input type="radio"/> SUFFICIENTE <input type="radio"/> DISCRETO <input type="radio"/> BUONO <input type="radio"/> OTTIMO
2. DOPO QUANTI GIORNI E' STATO FISSATO IL PRIMO COLLOQUIO PER AVVIARE IL PROGRAMMA DI CURE DOMICILIARI?
<input type="radio"/> OLTRE 15 GG <input type="radio"/> TRA 7 E 15 GG <input type="radio"/> TRA 3 E 6 GIORNI <input type="radio"/> MENO DI 3 GG
3. E' SODDISFATTO DEL TEMPO CHE E' INTERCORSO TRA IL PRIMO COLLOQUIO E L'INIZIO DEL PROGRAMMA DI ASSISTENZA DOMICILIARE?
<input type="radio"/> PER NULLA <input type="radio"/> POCO <input type="radio"/> ABBASTANZA <input type="radio"/> MOLTO

<b>ASSISTENZA MEDICA ED INFERMIERISTICA</b>
4. DURANTE IL PERIODO DI CURA ERA INFORMATO SU QUALI ERANO GLI OPERATORI SANITARI (MEDICO E INFERMIERE) DEDICATI ALLE CURE DEL MALATO?
<input type="radio"/> MAI <input type="radio"/> SI, A VOLTE <input type="radio"/> SI, SPESSO <input type="radio"/> SI, SEMPRE
5. COME CONSIDERA IL RISPETTO DELLA RISERVATEZZA PERSONALE (comunicazioni di informazioni riservate, svolgimento di azioni delicate da parte degli operatori, etc...)?
<input type="radio"/> SCARSO <input type="radio"/> SUFFICIENTE <input type="radio"/> DISCRETO <input type="radio"/> BUONO <input type="radio"/> OTTIMO
6. COME VALUTA LA FREQUENZA DELLE VISITE DOMICILIARI RISPETTO ALLE NECESSITA' DEL MALATO?
<input type="radio"/> SCARSO <input type="radio"/> SUFFICIENTE <input type="radio"/> DISCRETO <input type="radio"/> BUONO <input type="radio"/> OTTIMO

 Ospedale Maggiore di Lodi Distretti e Presidi Lodigiani	<b>INDAGINE DI SODDISFAZIONE UCPDOM</b>	
Sistema Socio Sanitario  <b>Regione Lombardia</b> <b>ASST Lodi</b>	SC Cure Palliative e Hospice	

<b>7. IN CASO DI CHIAMATA URGENTE, COME VALUTA LA TEMPESTIVITÀ' DI RISPOSTA ALLA CHIAMATA DA PARTE DEGLI OPERATORI DELLE CURE PALLIATIVE?</b>
<input type="radio"/> SCARSO <input type="radio"/> SUFFICIENTE <input type="radio"/> DISCRETO <input type="radio"/> BUONO <input type="radio"/> OTTIMO
<b>8. E' SODDISFATTO DELLE INDICAZIONI FORNITE SU COME UTILIZZARE A DOMICILIO FARMACI, PRESIDII, PROTESI?</b>
<input type="radio"/> PER NULLA <input type="radio"/> POCO <input type="radio"/> ABBASTANZA <input type="radio"/> MOLTO
<b>9. E' SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI E DEI CONSIGLI RICEVUTI IN MERITO A COME ALIMENTARE, MUOVERE, CURARE L'IGIENE PERSONALE, ASSISTERE IL MALATO?</b>
<input type="radio"/> PER NULLA <input type="radio"/> POCO <input type="radio"/> ABBASTANZA <input type="radio"/> MOLTO
<b>10. COME HA VALUTATO LE MODALITÀ' E I TEMPI DI FORNITURA DI CARROZZINE, MATERASSI ANTIDECUBITO, etc...?</b>
<input type="radio"/> SCARSO <input type="radio"/> SUFFICIENTE <input type="radio"/> DISCRETO <input type="radio"/> BUONO <input type="radio"/> OTTIMO
<b>11. E' RIMASTO SODDISFATTO DELLE MODALITÀ' DI PRESCRIZIONE DEI FARMACI?</b>
<input type="radio"/> PER NULLA <input type="radio"/> POCO <input type="radio"/> ABBASTANZA <input type="radio"/> MOLTO
<b>12. DURANTE IL PERIODO DI ASSISTENZA DOMICILIARE HA AVUTO NECESSITA' DI RICORRERE AD ALTRI SERVIZI DI ASSISTENZA?</b>
<input type="radio"/> 118 <input type="radio"/> GUARDIA MEDICA <input type="radio"/> PRONTO SOCCORSO <input type="radio"/> NO
<b>13. DAL PUNTO DI VISTA DEI RAPPORTI UMANI E' RIMASTO SODDISFATTO DEGLI OPERATORI DEL SERVIZIO DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI?</b>
<input type="radio"/> PER NULLA <input type="radio"/> POCO <input type="radio"/> ABBASTANZA <input type="radio"/> MOLTO
<b>14. IN GENERALE COME VALUTA IL SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI?</b>
<input type="radio"/> SCARSO <input type="radio"/> SUFFICIENTE <input type="radio"/> DISCRETO <input type="radio"/> BUONO <input type="radio"/> OTTIMO

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 riconsegnare il questionario compilato agli operatori medico/infermieristici di riferimento del Servizio.

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.







Ospedale Maggiore di Lodi  
Distretti e Presidi Lodigiani

Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia

ASST Lodi

INDAGINE DI SODDISFAZIONE  
AMBULATORIO

SC Cure Palliative e Hospice

**D06 Rispetto degli orari previsti**

1 2 3 4 5 6 7  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D07 Attenzione ricevuta dal personale medico** (accuratezza della visita, cortesia)

1 2 3 4 5 6 7  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D08 Chiarezza e completezza delle informazioni e delle spiegazioni ricevute**

1 2 3 4 5 6 7  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D09 Attenzione ricevuta dal personale infermieristico /tecnico** (accuratezza, cortesia, informazioni)

1 2 3 4 5 6 7  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D10 Rispetto della riservatezza personale**

1 2 3 4 5 6 7  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D11 Complessivamente quanto è soddisfatto del nostro Servizio?**

1 2 3 4 5 6 7  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**D12 Consiglierebbe ad altri questa struttura?**

1 2 3 4 5 6 7  
Per niente soddisfatto Molto soddisfatto

**Commenti**

Grazie della collaborazione



## MODULO SEGNALAZIONE - SUGGERIMENTO RECLAMO - ENCOMIO

Pagina 2 di 3

Spazio riservato all'URP

### INFORMATIVA PRIVACY - UFFICIO PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Ai sensi degli artt. 13 e 14 Reg. UE n. 2016/679 e del D.lgs. 196/2003 aggiornato dal D.lgs. 101/2018

#### 1. QUALI DATI RACCOGLIAMO E PERCHÉ?

In relazione al servizio prestato, possiamo raccogliere: cognome, nome, sesso, data di nascita, scolarità, professione, numero di telefono, indirizzo di posta elettronica/PEC o di residenza/domicilio, tipo e numero di documento d'identità e firma del segnalante; cognome, nome, luogo e data di nascita, tipo e numero di documento d'identità e firma di eventuale delegante; cognome, nome, luogo e data di nascita, tipo e numero di documento d'identità e firma di eventuale delegato, erede, genitore/persona esercente la potestà genitoriale, tutore, curatore, amministratore di sostegno con delega specifica alla tutela della salute della persona direttamente interessata ai fatti segnalati; dati sanitari della persona direttamente interessata ai fatti, relativamente al contenuto segnalato e per segnalazioni di genere sanitario. In generale, in assenza dei dati elencati non potremo garantire i servizi di cui al successivo punto 2 ed ottemperare agli obblighi di legge connessi.

#### 2. A QUALE SCOPO UTILIZZIAMO I SUOI DATI PERSONALI?

I dati personali sono trattati per compiti istituzionali di interesse pubblico e per poter adempiere agli obblighi derivanti dalle normative che, a partire dalla Legge 7 Giugno 2000, n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni" definiscono le attività dell'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico. In particolare, i dati vengono utilizzati per la gestione/risoluzione della segnalazione ricevuta.

#### 3. IN CHE MODO TRATTIAMO I SUOI DATI PERSONALI E PER QUANTO TEMPO POTREMO CUSTODIRLI?

I dati sono trattati in maniera da garantire un'adeguata sicurezza e protezione. Ai sensi del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (UE/2016/679) con trattamento si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, la diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione. La conservazione dei dati rispetta i tempi stabiliti dal vigente Titolare di classificazione e Massimario di scarto di Regione Lombardia.

#### 4. A CHI POSSIAMO COMUNICARE I SUOI DATI PERSONALI?

Per le finalità di cui al punto 2, i dati raccolti possono essere condivisi con i dipendenti aziendali o gli Organi Istituzionali coinvolti gestione/risoluzione nella segnalazione. I Suoi dati non saranno ulteriormente diffusi. All'interno del programma di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza (Customer Satisfaction) di Regione Lombardia, alcuni dati anonimi quali età, sesso, scolarità e professione, vengono trasmessi per fini statistici.

#### 5. COME POSSIAMO RICAVARE I SUOI DATI PERSONALI?

I dati personali sono acquisiti principalmente da lei stesso. Il processo di gestione/risoluzione della segnalazione di cui al punto 2, può comprendere l'acquisizione dei dati di contatto/relativi alle prenotazioni ambulatoriali della persona direttamente interessata ai fatti segnalati, attraverso le anagrafiche aziendali, nonché dei dati sanitari della persona direttamente interessata ai fatti, relativamente al contenuto segnalato e per segnalazioni di genere sanitario.

#### 6. I SUOI DATI POSSO ESSERE TRASFERITI IN PAESI AL DI FUORI DELL'UNIONE EUROPEA (UE)?

No, non è previsto alcun trasferimento di dati verso paesi Extra UE, né al di fuori di quanto indicato al punto 4.

#### 7. QUANDO E PERCHÉ È RICHIESTO IL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI? IN CASO DI MANCATA ESPRESSIONE O RIFIUTO COSA ACCADE?

Nel caso la segnalazione sia di genere sanitario, è necessario fornire il consenso per l'acquisizione dei dati sanitari della persona direttamente interessata ai fatti segnalati, relativamente all'oggetto della segnalazione. Se chi scrive non è la persona direttamente interessata, occorre la delega con consenso dell'interessato. Se l'interessato è un minore, persona soggetta a provvedimento di tutela o deceduto, chi scrive deve presentare la dichiarazione sostitutiva, con espressione del consenso in caso la segnalazione sia di genere sanitario. Qualora il consenso non venga espresso o venga negato, oppure manchino la delega o le dichiarazioni sostitutive quando dovute, la segnalazione di genere sanitario verrà archiviata senza ulteriormente procedere.

#### 8. QUALI SONO I SUOI DIRITTI E A CHI SI PUÒ RIVOLGERE?

In base al Reg.to UE 2016/679, Capo III:

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: dell'origine dei dati personali; delle finalità e modalità del trattamento; della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato; dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere:
  - a. l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
  - b. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
  - c. l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;
  - d. copia delle informazioni in nostro possesso in un formato comune e interoperabile;
  - e. la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi, in tutto o in parte: per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;Inoltre, l'interessato ha il diritto di:
  - f. revocare il consenso in qualsiasi momento, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prima della revoca;
  - g. proporre reclamo ad un'Autorità di Controllo.Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti contattando:

- **Titolare del trattamento dei dati personali:** Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Lodi, Piazza Ospedale, 10 – 26900 Lodi, Tel.: 0371-371; Indirizzo e-mail: protocollo@pec.asst-lodi.it
- **Responsabile della Protezione dei Dati personali (DPO) ASST di Lodi:** Dott.ssa Maria Francesca Fasano, Piazza Ospedale, 10 – 26900 Lodi, Tel.: 0371-376419; Fax: 0371- 374496; Indirizzo e-mail: dpo@asst-lodi.it

**MODULO  
SEGNALAZIONE - SUGGERIMENTO  
RECLAMO - ENCOMIO**

Pagina 3 di 3

Spazio riservato all'URP

**CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI, DELEGA, DICHIARAZIONI SOSTITUTIVE**

Ai sensi del Reg. UE n. 2016/679 e del D.lgs. 196/2003 aggiornato dal D.lgs. 101/2018 e degli ARTT. 46 e 47 del DPR 445/2000

**1. Se il segnalante è la persona direttamente interessata ai fatti di natura sanitaria:**

Io sottoscritto/a .....nato/a ..... il .....  
documento d'identità n. .... rilasciato da ..... il .....  
letta l'informativa alla precedente pagina 2:  **ACCONSENTO**  **NON ACCONSENTO** al trattamento dei dati personali.

Data ..... Firma .....

**Allegare copia del documento d'identità indicato** (se la compilazione avviene alla presenza del personale dell'URP, il documento può essere solo esibito).

**2. Se il segnalante agisce per conto di altra persona maggiorenne in grado di intendere e volere:**

**DELEGA**

In qualità di persona direttamente interessata ai fatti oggetto della presente segnalazione, letta l'informativa alla precedente pagina 2, io sottoscritto/a

.....nato/a ..... il .....  
documento d'identità n. .... rilasciato da ..... il .....

**ACCONSENTO** al trattamento dei miei dati personali e **DELEGO** il Sig./la Sig.ra .....

nato/a ..... il ..... documento d'identità n. .... rilasciato da  
..... il ..... a rappresentarmi nei confronti dell'URP.

Data ..... Firma del delegante .....

Firma del delegato .....

**Allegare copia dei documenti d'identità indicati.**

**3. Se il segnalante è genitore o altra persona esercente la potestà genitoriale/  
tutore/curatore/amministratore di sostegno con delega specifica alla tutela della salute della persona  
direttamente interessata ai fatti:**

**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE**

(ART. 46 - DPR 445/2000)

Io sottoscritto/a .....nato/a ..... il .....  
documento d'identità n. .... rilasciato da ..... il .....

consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni false e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti, dichiaro di essere

genitore esercente la potestà genitoriale  persona esercente la potestà genitoriale  tutore  curatore  amministratore di sostegno con delega specifica  
alla tutela della salute di (Cognome e nome) ....., persona direttamente interessata ai fatti

oggetto della presente segnalazione. Letta l'informativa alla precedente pagina 2,  **ACCONSENTO**  **NON ACCONSENTO** al trattamento dei  
dati personali.

Data ..... Firma .....

**Allegare copia del documento d'identità indicato** (se la compilazione avviene alla presenza del personale dell'URP, il documento può essere solo esibito).

**4. Se il segnalante è erede della persona direttamente interessata ai fatti:**

**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI ATTO NOTORIO E DI CERTIFICAZIONE**

(ARTT. 46 e 47 - DPR 445/2000)

Io sottoscritto/a .....nato/a ..... il .....  
documento d'identità n. .... rilasciato da ..... il .....

consapevole delle sanzioni penali in caso di dichiarazioni false e della conseguente decadenza dai benefici eventualmente conseguiti, dichiaro di essere

erede legittimo  erede testamentario del Sig./della Sig.ra ..... deceduto/a il .....

Letta l'informativa alla precedente pagina 2,  **ACCONSENTO**  **NON ACCONSENTO** al trattamento dei dati personali.

Data ..... Firma .....

**Allegare copia del documento d'identità indicato** (se la compilazione avviene alla presenza del personale dell'URP, il documento può essere solo esibito).