



	REGIONE PIEMONTE AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA "MAGGIORE della CARITA'" – Novara SSVD CURE PALLIATIVE E HOSPICE Direttore: Dr.ssa Elvira CATANIA	
STANDARD DI SERVIZIO		

INDICE

PRESENTAZIONE S.s.V.d. CURE PALLIATIVE - HOSPICE	2
LA MISSION.....	2
ATTIVITA' DI ECCELLENZA E GARANZIE SPECIFICHE.....	3
ambulatorio	3
DATI DI ATTIVITA' E INDICATORI.....	3
GARANZIE SPECIFICHE	3
ACCESSIBILITA' E TEMPI DI ATTESA.....	5
PROGETTI DI MIGLIORAMENTO.....	5
DATI DI ATTIVITA' E INDICATORI.....	6
GARANZIE SPECIFICHE	6
ACCESSIBILITA' E TEMPI DI ATTESA.....	8
PROGETTI DI MIGLIORAMENTO.....	8



PRESENTAZIONE S.S.v.D. CURE PALLIATIVE - HOSPICE

La Struttura Semplice a valenza Dipartimentale (S.S.v.D.) Cure palliative – Hospice è operativa all'interno del Dipartimento Medico ed Oncologico.

Il servizio è rivolto a tutti i pazienti con sintomi non controllati, derivanti da patologie evolutive. Alla struttura accedono prevalentemente pazienti oncologici che, in qualunque fase della malattia, abbiano necessità di trattamento del dolore o dei sintomi.

La S.S.v.D. Cure Palliative - Hospice è la struttura di riferimento aziendale per il trattamento del dolore oncologico.

La proposta assistenziale è articolata in tre principali settori: l'assistenza ambulatoriale, la degenza in Hospice e l'attività di consulenza nei reparti di degenza ordinaria. Inoltre, il personale medico della struttura partecipa attivamente agli incontri dei GIC aziendali in ambito onco-ematologico.

Presso la S.S.v.D. Cure Palliative viene garantita la formazione degli studenti del Corso di Laurea in Scienze Infermieristiche e del Corso di Laurea in Medicina e Chirurgia, oltre che degli studenti del Corso di Formazione per Medici di Medicina Generale.

La S.S.v.D. Cure palliative ha ottenuto per l'A.O.U. Maggiore della Carità di Novara l'accreditamento ESMO (European Society for Medical Oncology) per le cure integrate in oncologia e cure palliative dal 2017.

LA MISSION

L'attuale legge in tema di cure palliative, la n. 38 del 15 marzo 2010, definisce *"«cure palliative»: l'insieme degli interventi terapeutici, diagnostici e assistenziali, rivolti sia alla persona malata sia al suo nucleo familiare, finalizzati alla cura attiva e totale dei pazienti la cui malattia di base, caratterizzata da un'inarrestabile evoluzione e da una prognosi infausta, non risponde più a trattamenti specifici;"*

Le cure palliative sono una disciplina giovane, che si caratterizza per l'attenzione al paziente ed alla qualità di vita, prima ancora che alla malattia.

Nel 1967 nasce a Londra, per opera di Cicely Saunders, il primo Hospice del mondo; nel 1973, in Canada, Balfour Mount avvia a Montreal un progetto analogo e lo contestualizza in una nuova disciplina: le Cure Palliative.

Nel 1986, grazie al contributo sostanziale di Vittorio Ventafridda, nasce la scala del dolore a tre gradini dell'OMS.

Negli anni a venire le cure palliative si sono radicate in Italia, grazie alla sinergia tra operatori sanitari ed il mondo del volontariato sociale, con un percorso che ha portato alla trasformazione di un movimento culturale in una disciplina specialistica. È nel 1999 che viene normata la realizzazione degli hospice, e nel 2013 viene istituita la disciplina Cure Palliative, inquadrata dal MIUR nell'area della medicina diagnostica e dei servizi. Nel mezzo, un pilastro fondamentale nella normativa inerente le cure palliative: la legge 38 del 2010, che definisce, tra l'altro, i criteri di accesso alle cure palliative ed alla terapia del dolore. Il concetto di cure palliative si è molto evoluto negli ultimi 50 anni, passando dalla gestione della terminalità all'integrazione con le altre discipline, prima con le cure palliative precoci e successivamente con le cure simultanee; ad esempio, in ambito oncologico le cure palliative possono essere offerte anche assieme ai trattamenti antitumorali specifici. Nel 2012 l'American Society of Clinical Oncology (ASCO) ha raccomandato di considerare la combinazione delle cure oncologiche standard e delle cure palliative precocemente nel corso della malattia, per tutti i pazienti con neoplasia metastatica e/o con neoplasia sintomatica.



ATTIVITA' DI ECCELLENZA E GARANZIE SPECIFICHE

AMBULATORIO

L'ambulatorio è dedicato all'assistenza di pazienti con indicazione esclusiva a cure palliative (Best Supportive Care) oppure a pazienti in trattamento (ad esempio con chemioterapia, radioterapia o terapie biologiche) con necessità di trattamento del dolore o dei sintomi, oppure di terapia di supporto, finalizzati a migliorare la qualità della vita e la tolleranza ai trattamenti in corso (simultaneous care).

Il servizio è operativo dal lunedì al venerdì (dalle 8 alle 15, esclusi i festivi).

Le prestazioni ambulatoriali, per quanto dirette principalmente a pazienti oncologici, possono essere erogate anche in favore di pazienti affetti da patologie non oncologiche, che abbiano indicazione ad assistenza in cure palliative.

L'assistenza ambulatoriale viene erogata presso i locali dell'Ambulatorio di Cure Palliative, situati al primo piano del Padiglione Vecchio della sede staccata di viale Piazza D'Armi n. 1 a Novara (ex S. Giuliano), in una sede ampliata e completamente rinnovata all'inizio del 2018.

Presso l'ambulatorio è garantita assistenza medica, infermieristica e psicologica; è presente l'Assistente Spirituale e sono attivi i volontari dell'Associazione Idea Insieme Onlus.

DATI DI ATTIVITA' E INDICATORI

DATI DI ATTIVITA' E INDICATORI	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
Numero prestazioni erogate	14250	14694	16168

GARANZIE SPECIFICHE

GARANZIE CLINICO / ORGANIZZATIVE / ASSISTENZIALI

L'ambulatorio di Cure palliative garantisce assistenza sia a pazienti per i quali non siano più proponibili trattamenti oncologici volti al trattamento della malattia di base, sia a pazienti per i quali sia necessario un trattamento sintomatico e di supporto durante il trattamento chemioterapico e/o radioterapico, mediante l'implementazione di percorsi di simultaneous care.

L'accesso al servizio avviene mediante contatto con la segreteria (tel. 0321.3734960), gestita da personale amministrativo, mediante richiesta dello specialista di riferimento oppure del Medico di Medicina Generale.

Le prestazioni erogate in contesto ambulatoriale sono:

- Impostazione e gestione della terapia del dolore e dei sintomi per pazienti candidati a Best Supportive Care
- Impostazione e gestione della terapia del dolore e dei sintomi per pazienti candidati a Simultaneous Care
- Visita oncogeriatrica ed ematogeriatrica
- Prelievo ematico e di altri fluidi biologici
- Gestione di accessi venosi centrali e periferici a lunga permanenza
- Manovre invasive (paracentesi, toracentesi)
- Terapia infusiva e di supporto
- Trasfusione di sangue ed emocomponenti
- Posizionamento di catetere vascolare periferico a media e lunga permanenza tipo Microcath e Midline
- Ecografia clinica
- Agopuntura (ambulatorio dedicato 1 giorno alla settimana)
- Supporto Psicologico (sia al paziente che ai familiari, anche per il supporto al lutto)

Tutte le prestazioni possono essere eseguite sia nel contesto di un'assistenza articolata, definita come "presa



in carico del paziente" da parte del servizio, oppure come singole prestazioni rese al paziente su specifica richiesta dello specialista di riferimento oppure del Medico di Medicina Generale.

Il personale medico dell'ambulatorio garantisce anche l'attività di consulenza in contesto di degenza ordinaria dell'Azienda, su richiesta dei medici di riferimento, ed è finalizzata all'impostazione della terapia del dolore e di supporto durante la degenza ed all'individuazione del percorso assistenziale più adeguato per il paziente (Ambulatorio, Hospice o Cure Palliative domiciliari).

In aderenza alla vigente normativa, il percorso assistenziale viene definito dal medico palliativista di riferimento per la struttura (in questo caso, il personale medico della SSvD Cure Palliative ed Hospice dell'AOU Maggiore della Carità).

Il personale medico dell'Ambulatorio è impegnato nelle turnazioni di guardia interdivisionale presso il Presidio ospedaliero S. Rocco di Galliate.

Tutte le attività sono svolte nel rispetto delle direttive aziendali.

GARANZIE PROFESSIONALI

Presso l'ambulatorio sono operativi:

- 1 Dirigente Medico Responsabile della S.S.v.D. Cure Palliative - Hospice
- 1 CPSE Coordinatore Infermieristico della S.S.v.D. Cure Palliative - Hospice
- 3 medici
- 3 CPS Infermiere
- 1 OSS
- 1 Psicologa
- 1 Assistente spirituale (1 giorno a settimana)
- 2 Unità di personale Amministrativo, con mansioni di gestione della segreteria e dell'accoglienza dei pazienti
- Volontari dell'Associazione Idealinsieme Onlus

Il personale operante presso la Struttura ha effettuato specifici percorsi di formazione in cure palliative (master, congressi, formazione sul campo), al fine di garantire prestazioni di qualità, in aderenza alle indicazioni e linee guida nazionali ed internazionali di riferimento per la disciplina.

Tutto il personale partecipa alla riunione d'equipe settimanale; è prevista supervisione psicologica per il personale.

Tutti i Volontari operanti nel servizio sono formati in aderenza alle linee guida in materia; il personale della S.S.v.D. Cure Palliative – Hospice partecipa alla formazione dei Volontari.

Inoltre, presso la struttura è operante un medico con specifica formazione in ecografia clinica, un medico con specifica formazione in agopuntura (in servizio presso l'Hospice, disponibile in ambulatorio un giorno alla settimana), un medico specialista in geriatria, un medico specialista in oncologia e personale infermieristico addestrato al posizionamento di accessi vascolari a permanenza con metodica ecoguidata.

GARANZIE TECNOLOGICO / STRUTTURALI

L'ambulatorio, localizzato presso la sede di Viale Piazza D'Armi n. 1, si compone di segreteria, sala d'attesa, 5 ambulatori per visite, 3 stanze per degenza breve (giornaliera) con letto e poltrona, 2 stanze per la somministrazione della terapia infusiva (in totale, sono disponibili 5 letti ed 11 poltrone), locali dedicati all'attività infermieristica (sala prelievo e medicheria, locale per attività gestionale), locale per i volontari dell'Associazione Idealinsieme Onlus, cucina di servizio, sala riunioni, magazzino ed altri locali tecnici. Le stanze per la terapia e la sala d'attesa sono dotate di TV; è inoltre disponibile un sistema di diffusione audio; tutti gli ambienti sono climatizzati.



Al fine di garantire prestazioni adeguate per qualità e sicurezza, sono a disposizione del servizio:

- un ecografo con ecocolordoppler ed elastosonografia, sonda lineare e convex, per l'attività diagnostica e per l'esecuzione delle manovre invasive (quando necessario)
- un ecografo con sonda lineare dedicato al reperimento di accessi vascolari
- un elettrocardiografo
- una bilancia pesapersone professionale
- un dinamometro professionale
- saturimetri

GARANZIE SCIENTIFICHE

Nell'impostazione clinica è garantita l'aderenza alle linee guida definite delle principali Società Scientifiche del settore.

ACCESSIBILITA' E TEMPI DI ATTESA

L'attività ambulatoriale si svolge al 1° piano del Padiglione Vecchio della Sede distaccata dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Novara, sita in viale Piazza d'Armi n.1, presso ex Ospedale San Giuliano; vi si accede dall'ingresso principale e si giunge al piano per il tramite di elevatori, senza barriere architettoniche.

L'orario di servizio istituzionale prevede l'apertura al pubblico dalle ore 08.00 alle ore 15.00, dal lunedì al venerdì.

La prenotazione della prima visita è possibile per via telefonica (segreteria: 0321.373 4960).

Le visite programmabili vengono effettuate entro 5 giorni, le visite urgenti o per particolari richieste (toracentesi, paracentesi, ecografia) vengono effettuate in giornata qualora la richiesta sia pervenuta entro le ore 10.00, entro le 24 ore successive qualora la richiesta sia pervenuta oltre tale orario.

Le tempistiche indicate sono da considerare in relazione all'orario di servizio della S.S.v.D. Cure Palliative - Hospice (dalle ore 08.00 alle ore 15.30, dal lunedì al venerdì), per cui una prestazione richiesta dopo le ore 10.00 del venerdì potrà essere effettuata il lunedì successivo.

TEMPI DI ATTESA	2022
Prima visita programmabile	5 giorni
Visita per evento intercorrente, dolore o altri sintomi scompensati, ecografia clinica urgente, esecuzione di manovre invasive	per richieste (da parte del medico curante, ospedaliero o MMG) pervenute entro le ore 10.00, il giorno stesso; dopo le ore 10.00, il giorno successivo.
Visita per posizionamento di catetere vascolare periferico tipo Midline	da concordare con il medico curante (ospedaliero o MMG) in base alla necessità del paziente
Supporto psicologico	7 giorni

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

- Implementazione di progetti di comunicazione e diffusione della cultura delle Cure Palliative diretti verso i reparti dell'Azienda.
- Potenziamento dell'attività di consulenza nei reparti di Degenza Ordinaria, anche mediante la realizzazione di una miniequipe dedicata.
- Implementazione di un progetto di telemedicina, in armonia con i percorsi aziendali già avviati.
- Implementazione di percorsi di formazione del personale di nuovo inserimento; prosecuzione della formazione continua del personale operante presso il servizio.
- Prosecuzione di programmi per la palliazione non oncologica, finalizzati sia alla valutazione di fattibilità che alla definizione di percorsi clinici con alcune aree specialistiche e per determinate patologie di interesse palliativo.



HOSPICE

L'Hospice è la struttura dedicata al ricovero temporaneo di pazienti affetti da patologie evolutive (prevalentemente pazienti oncologici) con dolore o altri sintomi non compensati, associati a condizioni cliniche, familiari o sociali non idonee per la gestione a domicilio.

L'Hospice, con i suoi 10 posti letto, è situato presso il Presidio Ospedaliero S. Rocco di Galliate, al primo piano.

Il ricovero ha come finalità principali il miglioramento della qualità di vita del paziente in fase avanzata di malattia ed il supporto alla famiglia, tramite interventi di carattere multidisciplinare, comprendenti il monitoraggio ed il trattamento dei sintomi e la riduzione (anche temporanea) del carico assistenziale.

DATI DI ATTIVITA' E INDICATORI

ATTIVITA' HOSPICE	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
Numero ricoveri in Hospice	212	182	156
Degenza media (giorni)	14,3	15,5	16,5

GARANZIE SPECIFICHE

GARANZIE CLINICO / ORGANIZZATIVE / ASSISTENZIALI

La richiesta di ricovero viene inoltrata al Distretto Sanitario di residenza del paziente dopo valutazione del medico palliativista, che definisce l'indicazione al ricovero e dispone l'inserimento in lista d'attesa. Il ricovero viene successivamente programmato secondo criteri clinici, per favorire un corretto utilizzo delle risorse disponibili, mediante l'accoglienza di pazienti che presentino effettive necessità cliniche ed assistenziali.

Durante la degenza è garantita assistenza medica, infermieristica e psicologica; sono inoltre disponibili terapisti della riabilitazione, musicoterapista e assistente spirituale. Sono quotidianamente presenti in reparto i volontari dell'Associazione Idea Insieme Onlus.

Le prestazioni erogate in contesto di ricovero sono:

- Impostazione e gestione della terapia del dolore e dei sintomi
- Prelievo ematico e di altri fluidi biologici
- Gestione di accessi venosi centrali e periferici a lunga permanenza
- Manovre invasive (paracentesi, toracentesi)
- Terapia infusiva e di supporto
- Trasfusione di sangue ed emocomponenti
- Posizionamento di catetere vascolare periferico a media e lunga permanenza tipo Microcath e Midline
- Ecografia clinica
- Agopuntura
- Supporto Psicologico (sia al paziente che ai familiari, anche per il supporto al lutto)

Non esistono orari di visita, per cui l'accesso al reparto per incontrare i pazienti è libero, negli orari di apertura del Presidio Ospedaliero e nel rispetto delle necessità di pazienti e personale sanitario, salvo limitazioni per necessità di servizio o gestionali o dettati dall'emergenza sanitaria.

La programmazione dell'eventuale dimissione è effettuata in tempo utile per consentire la continuità assistenziale.

Il personale medico dell'Hospice garantisce anche l'attività di consulenza in contesto di degenza ordinario presso il Presidio Ospedaliero S. Rocco di Galliate, su richiesta dei medici di riferimento, ed è finalizzata



all'impostazione della terapia del dolore e di supporto durante la degenza ed all'individuazione del percorso assistenziale più adeguato per il paziente (Ambulatorio, Hospice o Cure Palliative Domiciliari).

Il personale medico dell'Hospice è impegnato nelle turnazioni di guardia interdivisionale presso il Presidio ospedaliero S. Rocco di Galliate.

Tutte le attività sono svolte nel rispetto delle direttive aziendali.

GARANZIE PROFESSIONALI

Presso l'Hospice sono operativi:

- 1 Dirigente Medico Responsabile della S.S.v.D. Cure Palliative - Hospice
- 1 CPSE Coordinatore Infermieristico della S.S.v.D. Cure Palliative - Hospice
- 2 medici
- 7 CPS Infermiere/i (6 turnisti, 1 part-time)
- 7 OSS
- 1 psicologa
- 1 assistente spirituale in relazione alle richieste.
- 1 fisioterapista
- 1 operatore di musicoterapia
- 1 assistente sociale aziendale, in coordinamento con la SC di appartenenza
- Volontari dell'Associazione Idealinsieme Onlus

Il personale operante presso la Struttura ha effettuato specifici percorsi di formazione in cure palliative (master, congressi, formazione sul campo), al fine di garantire prestazioni di qualità, in aderenza alle indicazioni e linee guida nazionali ed internazionali di riferimento per la disciplina.

Tutto il personale partecipa al briefing quotidiano per l'impostazione dell'attività clinica; è prevista supervisione psicologica per il personale.

Tutti i Volontari operanti nel servizio sono formati in aderenza alle linee guida in materia; il personale della S.S.v.D. Cure Palliative – Hospice partecipa alla formazione dei Volontari.

Inoltre, presso la struttura è operante un medico con specifica formazione in agopuntura; a richiesta sono disponibili un medico con specifica formazione in ecografia clinica, un medico specialista in geriatria ed un medico specialista in oncologia (regolarmente operanti presso l'ambulatorio del medesimo servizio).

E' presente in servizio personale infermieristico addestrato al posizionamento di accessi vascolari a permanenza con metodica ecoguidata

GARANZIE TECNOLOGICO / STRUTTURALI

L'hospice, localizzato presso il Presidio Ospedaliero S. Rocco di Galliate, si compone di 10 camere di degenza singole (dotate di bagno, frigorifero, angolo cottura, TV, poltrona-letto per ospite-assistente), sala comune, segreteria, studi medici, sala riunioni, stanza per i Volontari dell'Associazione Idealinsieme Onlus, locali tecnici. E' inoltre disponibile un sistema di diffusione audio. E' presente connessione ad internet tramite wi-fi. Tutti gli ambienti sono climatizzati.

Al fine di garantire prestazioni adeguate per qualità e sicurezza, sono a disposizione del servizio:

- saturimetri
- Un ecografo portatile con ecocolordoppler, sonda convex e lineare
- Un elettrocardiografo
- Tablet con connessione ad internet per favorire la relazione ed i contatti a distanza tra pazienti e familiari, mediante videochiamate, se necessario.

GARANZIE SCIENTIFICHE



Nell'impostazione clinica è garantita l'aderenza alle linee guida definite delle principali Società Scientifiche del settore.

ACCESSIBILITA' E TEMPI DI ATTESA

All'Hospice si accede solo in regime di ricovero programmato e sulla base di una lista di attesa redatta secondo il criterio temporale di arrivo delle richieste, ma la chiamata (a partire dal 2017) avviene sulla base del triage.

TEMPI DI ATTESA	2018	2019
Ricovero (attesa media in giorni)	6,5	4,2

PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

- Implementazione di progetti di comunicazione e diffusione della cultura delle Cure Palliative diretti verso i reparti dell'Azienda.
- Implementazione di percorsi di formazione del personale di nuovo inserimento; prosecuzione della formazione continua del personale operante presso il servizio.
- Prosecuzione di programmi per la palliazione non oncologica, finalizzati sia alla valutazione di fattibilità che alla definizione di percorsi clinici con alcune aree specialistiche e per determinate patologie di interesse palliativo.
- Miglioramento dell'applicazione del percorso aziendale in merito alla donazione di cornee

Redatto: Dr. Piazza Simone	Verificato: Dr.ssa Edit Shahi	Approvato: Dr.ssa Elvira Catania	Data emissione: 30/06/2022	Vers. 8 – 30/06/2022 
STS_Palliative_Hospice_Vers8_220630.docx			Pag. 8 di 8	