



GLI SHERPA CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

# **CARTA DEI SERVIZI**

**1° giugno 2020**

Gentile Signora/e,

questo opuscolo Le permetterà di conoscere la nostra organizzazione, i servizi offerti, gli obiettivi che l'Associazione persegue, al fine di rispondere in modo mirato alle sue aspettative.

L'Associazione è accreditata dalla ATS Val Padana quale Ente erogatore di Cure palliative domiciliari a favore dei malati oncologici o affetti da patologie croniche degenerative in fase avanzata.

Il servizio è gratuito.

La sede legale dell' Associazione è a Curtatone (MN) in Piazza Corte Spagnola, 1.

Qualora ritenesse necessario ricevere ulteriori precisazioni, è a sua disposizione la Segreteria dell'Associazione aperta tutti i giorni feriali dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,30 alle 18,30. Il sabato dalle 9,00 alle 12.

La Segreteria è contattabile anche telefonicamente ai numeri 0376/478116 e al 3339173200, via fax 0376 478116 o via mail: [gli.sherpa@libero.it](mailto:gli.sherpa@libero.it).

Potrà altresì consultare il profilo dell'Associazione al sito: [www.glisherpamn.org](http://www.glisherpamn.org).

La ringraziamo per l'attenzione e La invitiamo a trasmetterci i suoi suggerimenti finalizzati a migliorare il nostro servizio.

**Il Presidente**

Dott. Claudio Pegoraro

## CHI SIAMO

L'Associazione "Gli Sherpa" è una organizzazione non lucrativa di utilità sociale, costituita nel 2002, per l'iniziativa di 9 soci fondatori. L'Atto costitutivo risale al 23 settembre 2002 e nel 2004 è stato seguito il primo paziente. L'Associazione opera nel territorio della Provincia di Mantova e di Casalmaggiore.

- **Sede legale e operativa:** Piazza Corte Spagnola, 1 – 46010 Curtatone (MN). La sede è raggiungibile con l'autobus- linea 9 –Mantova/Montanara, che si ferma proprio davanti alla sede.

In auto, sempre da Mantova, può essere raggiunta attraverso la S.P. 10 "Sabbionetana", proseguendo fino all'abitato di Montanara. All'altezza della chiesa, si deve girare a sinistra per imboccare via Ateneo Pisano; superate le scuole elementari, la sede dell'Associazione è immediatamente visibile, trovandosi nella ex barchessa ristrutturata della "Corte Spagnola" sede anche del Comune di Curtatone.

- **Sede periferica di Bozzolo:** Via Matteotti, 7 – 46012 Bozzolo (MN)

- **Sede periferica di Castiglione delle Stiviere:** presso Croce Rossa località Ghisiola, 1 – 46043 Castiglione delle Stiviere (MN)

► L'Associazione è accreditata e a contratto col Servizio Sanitario Nazionale ed eroga **gratuitamente cure palliative domiciliari** sia ai **malati oncologici** che a quelli **affetti da patologie croniche degenerative in fase critica o terminale** quali malattie polmonari croniche ostruttive, malattie cardiache, SLA e malattie del motoneurone, sclerosi multipla e Parkinson, malattie epatiche croniche gravi, malattie renali croniche gravi, demenza in presenza di difficoltà alla deglutizione, ecc., svolgendo altresì attività di supporto diretto alla famiglia e fornendo direttamente i farmaci correlati alla patologia e alle complicanze della stessa.

## MISSION

Gli Sherpa salvaguardano il senso e la dignità della vita accompagnando il paziente e la sua famiglia in quel tratto in cui non si persegue la guarigione ma la qualità della vita, integrando le competenze tecniche con quelle relazionali. Si impegna per recuperare l'aspetto umano della sofferenza e della morte come elementi naturali che fanno parte della vita ma anche per mantenere o restituire il più a lungo possibile, condizioni di stabilità ai propri pazienti.

Offre i propri servizi per mantenere nella propria casa, accanto ai famigliari, i malati, sapendoli ascoltare, comprenderne l'esperienza, non facendoli sentire soli. Stare al fianco della persona che muore, cogliendone e comprendendone le sofferenze, rende più facile elaborare la perdita anche in chi sopravvive: è in tal modo che si recupera "un senso" alla morte del proprio congiunto o paziente: attraverso la consapevolezza e la sensazione di averne non solo rispettato i desideri, ma soprattutto condiviso il percorso. Nel fine vita, la presenza costante, qualificata e fidata dei nostri operatori diventa per il familiare e per il Care giver, fonte di sicurezza e di sostegno e favorisce l'emergere di risorse personali capaci di leggere e comprendere al meglio i bisogni del congiunto.

Allo scopo di garantire la qualità dell'assistenza e prevenire il logoramento dei propri operatori esposti a situazioni a forte carico emotivo, gli Sherpa organizzano periodicamente spazi di confronto e lavori di gruppo, di supervisione e rielaborazione delle emozioni connesse ai processi assistenziali, guidati da operatori qualificati e investono energie e risorse per sensibilizzare l'opinione pubblica sulle Cure palliative finalizzate al controllo del dolore e per diffonderle tra tutti gli operatori della Sanità mantovana. Organizzano infatti corsi di formazione professionale, incontri, convegni, interventi sulla stampa, alla televisione locale, anche in collaborazione con gli altri Erogatori di cure palliative appartenenti alla Rete locale della ASST di Mantova. Gli Sherpa hanno adottato un proprio Codice etico affisso nella sala di attesa della sede e scaricabile dal sito internet degli Sherpa: [www.glisherpamn.org](http://www.glisherpamn.org)

## ATTIVITÀ SPECIFICHE

Gli Sherpa si avvalgono di **Equipe assistenziali** composte da professionisti **esperti in Cure palliative** (Medici palliativisti, Medici specialisti, Infermieri, Operatori di igiene, Fisioterapisti, Psicologi, Assistente sociale e spirituale, Dietista e da Volontari, garantendo interventi di **livello base** se il malato ha bisogni clinico-assistenziali a decorso stabile e con minor tendenza a sviluppare complicanze e di **livello specialistico** se il malato ha bisogni clinici complessi legati all'instabilità clinica e a sintomi di difficile controllo

Ogni persona assistita è affidata ad una Equipe assistenziale costituita da un Medico e due Infermiere supportati, secondo necessità, da Medici specialisti di varie discipline, Fisioterapisti, Psicologi, Operatori socio sanitari, Dietista e Assistente sociale. Mettendo al centro il malato, l'equipe valuta i suoi problemi ponendo particolare attenzione alle condizioni di fragilità sociale, familiare ed economica che si associano ai problemi clinici e assistenziali.

All'interno della Equipe, è individuata, per ogni malato, la figura dell'infermiere "Case manager" che coordina il percorso individuale del malato e del suo nucleo familiare e si pone come referente della continuità del percorso assistenziale.

Questa organizzazione permette di mettere in atto **Piani assistenziali individuali (PAI)** finalizzati a:

- a. consentire al malato di rimanere nel proprio ambiente domestico e vicino ai propri affetti
- b. controllare puntualmente il dolore fisico e psicologico come la depressione legata alla perdita della posizione sociale, del proprio ruolo familiare, al senso di impotenza, alla alterazione dell'aspetto fisico, alle difficoltà di comunicazione con i medici, alla delusione per le risposte insoddisfacenti ai trattamenti, alla consapevolezza, più o meno espressa, della morte.
- c. sostenere la famiglia durante la malattia e nella fase del lutto
- d. evitare i ricoveri ospedalieri inappropriati

## COLLABORAZIONI ESTERNE

Gli Sherpa fanno parte del **Dipartimento interaziendale per le Cure palliative (DICP) della ATS Val Padana e delle Reti locali di cure palliative delle ASST di Mantova e di Cremona** e promuovono l'integrazione e la collaborazione tra gli Ospedali e il Territorio con la finalità di garantire la continuità assistenziale a favore del malato e della sua famiglia.

Gli Sherpa operano inoltre in collaborazione con:

- i Medici di Medicina Generale
- gli altri Erogatori di cure palliative, a domicilio e in Hospice, delle tre reti locali della ATS Val Padana (Mantova, Cremona e Crema)
- le Strutture ospedaliere e di ricovero regionali ed extra regionali
- i Servizi sociali dei Comuni
- l'Associazione Oncologica Alto Mantovano di Castiglione delle Stiviere,
- l'Hospice Villa Carpaneda di Rodigo e l'Hospice di Lonato (BS) cui forniscono sulla base di una apposita convenzione, un nucleo di volontari appositamente formati che offrono un sostegno di tipo relazionale ai degenti

## RISORSE UMANE

Gli Sherpa possono contare sul seguente **personale retribuito**:

- 1 Medico Direttore sanitario
- 10 Medici palliativisti
- 10 Infermieri professionali
- 1 Infermiera coordinatrice
- 5 Operatore Socio Sanitario (OSS)
- 5 Fisioterapisti
- 3 Psicologi
- 1 Assistente sociale
- 1 Dietista
- 2 Operatori amministrativi
- 1 Responsabile formazione interna
- 1 Medico del lavoro
- 1 Consulente del lavoro
- 1 ASA addetta all'assistenza relazionale a domicilio

Può contare inoltre sul supporto di **31 soci volontari attivi non retribuiti** e precisamente:

- 2 Medici palliativisti
- 2 Infermiere
- 1 Responsabile della sicurezza
- 14 Volontari addetti all'organizzazione, alla segreteria, alla contabilità, alla ricerca fondi e alla sensibilizzazione dell'opinione pubblica sulle Cure palliative
- 1 Revisore dei conti
- 8 Volontari addetti all'assistenza relazionale presso l'Hospice di Rodigo e Lonato
- 2 Volontari addetti alla formazione

## COME ATTIVARE IL SERVIZIO

- La **segnalazione agli Sherpa** può avvenire presso la nostra sede o telefonicamente o tramite mail:
  - direttamente da parte del paziente o del familiare
  - a seguito di dimissione dalla struttura di ricovero
  - su proposta del Medico di famiglia
  - su proposta dei Servizi sociali
- L'Operatore addetto alla accoglienza delle domande di assistenza, organizza **colloquio iniziale**, se necessario entro 24 ore, con i familiari (se possibile, con la persona malata) finalizzato alla accertare la presenza dei criteri che rendono possibile l'attivazione delle Cure palliative al domicilio. Di norma il colloquio viene effettuato presso la nostra sede ma anche al domicilio del paziente, da una Infermiera Sherpa
- salvo diverse esigenze espresse dalla famiglia, entro 48 ore dal colloquio iniziale, avviene la **presa in carico** tramite l'effettuazione di una prima visita domiciliare da parte del Medico palliativista e dell'Infermiera dell'Equipe assistenziale. Durante la prima visita domiciliare viene redatto, spiegato e condiviso con il Care giver (familiare o altro soggetto di riferimento, convivente) e, se possibile, col paziente, il Piano di assistenza individuale (PAI) nel quale vengono descritte tutte le prestazioni mediche infermieristiche e assistenziali di cui necessita il paziente.

## COPERTURA ASSISTENZIALE

L'Associazione garantisce la **copertura assistenziale medica e infermieristica 24 ore su 24 tutti i giorni della settimana, festivi compresi.**

Gli interventi socio-sanitari domiciliari di tutti i nostri operatori sono programmati e personalizzati sui bisogni e le necessità di ogni singolo paziente

L'Associazione garantisce inoltre la **reperibilità telefonica attiva sulle 24 ore**, al numero **333 9173200** cui, in caso di urgenze, il paziente o i familiari possono telefonare per attivare l'Infermiera e il Medico reperibile

## TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO

Ad ogni paziente o, se impossibilitato, al Care giver, è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti la salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente, e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento dell'accettazione viene richiesto al paziente il consenso alle cure e al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali all'espletamento del servizio. Gli Sherpa sono titolari del trattamento dei dati.

## UFFICIO DI RELAZIONE COL PUBBLICO (URP)

Gli Sherpa garantiscono informazioni chiare ed esaurienti relativamente a tutti gli interventi effettuati e la possibilità di avvalersi di un Ufficio di relazioni col pubblico, sede di ascolto, di analisi dei bisogni e di risposta alle esigenze dei pazienti e dei loro familiari accogliendo **reclami, suggerimenti e ringraziamenti.**

L'Ufficio attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi provvedendo a dare risposta all'interessato per le segnalazioni che si presentano di immediata soluzione.

Nelle situazioni che richiedono un approfondimento, l'istanza viene inoltrata alla Direzione Sherpa che si fa carico di rispondere entro 30 giorni dalla richiesta.

## SCHEDA RILEVAZIONE APPREZZAMENTI o RECLAMI

Il/la sottoscritto/a.....  
Residente a ..... prov..... Via.....n..... tel:.....  
In qualità di  assistito  familiare  tutore  amministratore di sostegno dell'assistito  
Sig.....

desidera evidenziare alla Direzione degli Sherpa quanto segue:

.....  
.....

*Ai sensi del D. Lgs. 196/03 e s.m.i. autorizza l'Associazione Gli Sherpa Onlus al trattamento dei dati personali di cui sopra.*

Data

Firma

## ORARI DI APERTURA DELLA SEDE

dal lunedì al venerdì: 8,30-12,30 / 14,30-18,30 - sabato: 9-12

telefoni: 0376 478116 - 333 9173200

mail: gli.sherpa@libero.it

sito web: [www.glisherpamn.org](http://www.glisherpamn.org)

## DIMISSIONE DEL PAZIENTE

Al termine della assistenza, verrà consegnato al paziente o ai famigliari, il **Questionario di gradimento del servizio** con richiesta di restituirlo alla Associazione direttamente presso la nostra sede o per posta.

### QUESTIONARIO DI GRADIMENTO

data.....

Compilato da

paziente     familiare     consegnato direttamente     inviato per posta

*N.B.: per ogni domanda apporre la croce su un solo quadretto di risposta (laddove possibile è lasciata la facoltà di più risposte)*

#### INFORMAZIONI GENERALI DEL PAZIENTE

Sesso:             maschio     femmina  
Età in anni:            .....  
Nazionalità:     italiana     straniera  
Scolarità:         nessuna     scuola obbligo     sc. Superiore     laurea/altro titolo universitario

#### AREA INFORMAZIONE

##### 1. E' SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE SUL SERVIZIO?

per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto così così	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	non saprei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

#### AREA CONTINUITA' ED ASSISTENZA

##### 2. DAL PUNTO DI VISTA PRATICO, SONO STATE SODDISFATTE LE ESIGENZE DEL PAZIENTE ?

MEDICO:	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto così così	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	non saprei
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
INFERMIERA PROFESSIONALE	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto così così	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	non saprei
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
OPERATORE SOCIO SANITARIO	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto così così	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	non saprei
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TERAPISTA	per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto così così	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	non saprei
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

**3. E' SODDISFATTO, IN GENERALE, DELL'ORGANIZZAZIONE DELLA EQUIPE ( ORARI, TURNAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE, ECC.) ?**

per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto così così	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	non saprei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**AREA RELAZIONALE**

**4. E' SODDISFATTO, DEL RAPPORTO CHE SI E' CREATO CON GLI OPERATORI CHE SI SONO OCCUPATI DEL PAZIENTE ?**

per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto così così	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	non saprei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**5. NEL COMPLESSO, QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI " GLI SHERPA O.N.L.U.S." ?**

per nulla soddisfatto	poco soddisfatto	soddisfatto così così	abbastanza soddisfatto	molto soddisfatto	non saprei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**6. NEL COMPLESSO, COME GIUDICA LA QUALITA' DELLA VITA DEL PAZIENTE NEL PERIODO DI CURA ?**

migliorata	come prima	peggiorata	non saprei
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nel ringraziarla della cortese collaborazione, si informa che i risultati della presente indagine saranno utilizzati in forma riservata per migliorare la qualità del servizio della nostra ASSOCIAZIONE e pertanto essere messi a disposizione della Autorità Sanitaria (se richiesto) per valutazioni statistiche, nel rispetto delle disposizioni di legge.