

CARTA DEI SERVIZI

STRUTTURA COMPLESSA
CURE PALLIATIVE

ASST FATEBENEFRATELLI SACCO



Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ASST FATEBENEFRATELLI SACCO

SOMMARIO

UNITÀ DI OFFERTA.....	3
HOSPICE.....	3
Modalità operative presa in carico, accesso e dimissioni in Hospice.....	4
Accoglienza ed accettazione del paziente in Hospice	5
Modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività in Hospice	5
Composizione dell'equipe multidisciplinare in Hospice.....	5
AMBULATORI DI TERAPIA DEL DOLORE E TERAPIA DI SUPPORTO	6
Modalità operative di accesso ed erogazione del servizio.....	7
ASSISTENZA DOMICILIARE.....	8
Modalità operative presa in carico, accesso e dimissioni in assistenza domiciliare	8
Accoglienza ed accettazione del paziente in assistenza domiciliare.....	9
Modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività in assistenza domiciliare	9
Composizione dell'equipe multidisciplinare in assistenza domiciliare	9
DIRITTI DELL'ASSISTITO E SERVIZI ACCESSORI.....	10

UNITÀ DI OFFERTA

La Struttura Complessa di Cure Palliative dell'ASST Fatebenefratelli Sacco nasce in seguito alla creazione dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale Fatebenefratelli Sacco ed approvazione del POAS il 1° dicembre 2017.

Tale struttura è costituita da due Hospice, uno presso il P.O. Fatebenefratelli e una presso il P.O. Sacco, da una Unità Cure Palliative Domiciliare (UCP-Dom) con due punti di erogazione nei due presidi ospedalieri e da ambulatori di terapia del dolore e terapie di supporto, anch'essi attivi in entrambi i Presidi ospedalieri.

Le cure palliative hanno come destinatari i *malati con patologia cronica in fase avanzata e non più suscettibile di trattamenti attivi volti alla guarigione, sia oncologici che non oncologici*, e devono essere orientate a garantire al paziente percorsi semplificati, tempestivi e flessibili di accesso ai servizi. La complessità e la variabilità dei bisogni del malato in questa fase della malattia richiedono spesso interventi rapidi e una frequente rimodulazione dell'intensità di cura e del *setting* assistenziale.

L'obiettivo principale dell'approccio palliativo è la promozione della miglior qualità di vita possibile, attraverso il controllo dei sintomi e la costante attenzione ai bisogni fisici, psicologici, sociali e spirituali del paziente. Grande importanza è riservata alla presenza umana e alla relazione, per la valorizzazione dell'unicità dell'individuo e dell'irripetibilità del momento vissuto.

HOSPICE

Il termine inglese Hospice deriva etimologicamente dal latino *hospitium* derivante a sua volta da *hospes* (ospiti) e designava anticamente il luogo dove si alloggiavano forestieri e amici. L'iniziativa si allargò progressivamente a malati di ogni tipo privi di risorse d'assistenza e si costituirono così i primi ospedali "moderni" per l'epoca gestiti dai religiosi appartenenti all'Ordine di San Giovanni di Dio – Fatebenefratelli. Tale concetto venne ripreso nel 1967 da Cicely Saunders che fondò a Londra il primo Hospice moderno, il *St. Crispin's Hospice*, con l'idea di recuperare il concetto di cura globale della persona associandola agli aspetti più moderni della medicina nelle cure palliative. La necessità di prendersi cura del paziente e della sua famiglia nella sua globalità, sino alla fase terminale della malattia, ha fatto sì che nel corso degli anni entrambi gli aspetti di cura del paziente siano progressivamente cresciuti, in entrambi i Presidi, con l'obiettivo non solo di "terapia che guarisce" quanto piuttosto di "cure" che confortano il malato e le persone che lo circondano.

La Struttura Complessa di Cure Palliative dell'ASST Fatebenefratelli Sacco eroga prestazioni di ricovero nei due Hospice:

- **"Casa Claudia Galli" presso il Presidio Fatebenefratelli**
- **"Santa Francesca Cabrini" presso il Presidio Sacco**

Entrambi gli Hospice aderiscono al progetto **"Rete tra gli Hospice della città di Milano"** per favorire l'accesso dei pazienti a tali strutture secondo reali criteri di priorità, evitando ospedalizzazioni inappropriate e sovrapposizioni d'intervento (es. colloqui di attivazione) tra i vari Hospice. Le richieste vengono inserite in un'unica lista d'attesa della "Rete tra gli Hospice della città di Milano" basata su indicatori di bisogni clinici e sociali, validati e condivisi dai componenti della Rete per individuare le priorità di ricovero in Hospice.

L'**Hospice "Casa Claudia Galli"** si trova al 3° piano dell'Edificio Oftalmico del Presidio Ospedaliero Fatebenefratelli.

Entrata Via Castelfidardo 15, Milano (zona centro)

MM gialla fermata Repubblica

MM verde fermata Moscova

TRAM 9 – 10 – 33

BUS 43

L'Hospice "Casa Claudia Galli", interamente finanziato dall'Associazione Progetto Oncologia UMAN.A Onlus e donato al Presidio Fatebenefratelli, ha iniziato l'attività di ricovero nel 2003.

Il reparto, come previsto dai criteri dell'accreditamento istituzionale della Regione Lombardia (d.g.r. 38133/98, DGR 5918 del 28/11/2016), è dotato di 8 posti letto accreditati in camere singole, dotate di posto letto per l'accompagnatore, bagno privato, frigobar, televisione, aria condizionata, gas medicali e aspiratori.

Vengono forniti gratuitamente i pasti anche all'accompagnatore ed ogni paziente, nel rispetto delle proprie abitudini, può "personalizzare" la propria camera con oggetti di uso comune o di valore affettivo.

La retta di ricovero è totalmente a carico del Sistema Sanitario Nazionale.

L'Hospice è inoltre dotato di aree comuni come soggiorno, tisaneria (dove è possibile scaldare pasti e bevande per gli accompagnatori) e di idonei ambienti di servizio (studio medici, locale per i volontari, sala riunioni, bagno per visitatori, lavanderia, ecc.). La zona di supporto logistico presenta caratteristiche strutturali e finiture atte a garantire efficienza del lavoro e la massima sicurezza dal punto di vista igienico e sanitario, sia verso i pazienti che verso gli operatori.

L'orario di visita è dalle 8.00 alle 20.00 tutti i giorni. Data l'emergenza pandemica da COVID 19 tali orari sono stati rimodulati in ottemperanza alle indicazioni ministeriali, regionali e della Direzione e vengono adeguati in funzione dell'evolversi della pandemia e delle indicazioni delle autorità competenti.

È presente accesso per disabili.

L'Hospice "Santa Francesca Cabrini" è situato all'interno del Padiglione 21 del Presidio Sacco.

Entrata Via G. Battista Grassi 74, Milano (zona nord).

TRAM 1 – 12 direzione Roserio

Servizio navetta interno al Presidio per raggiungere il Padiglione 21 fermata G

Il reparto, come previsto dai criteri dell'accreditamento istituzionale della Regione Lombardia (d.g.r. 38133/98, DGR 5918 del 28/11/2016) è articolato su 2 piani ed è composto da 15 posti letto accreditati in camere singole, dotate di posto letto per l'accompagnatore, bagno privato, frigobar, televisione, aria condizionata, gas medicali e aspiratori.

Vengono forniti gratuitamente i pasti anche all'accompagnatore ed ogni paziente, nel rispetto delle proprie abitudini, può "personalizzare" la propria camera con oggetti di uso comune o di valore affettivo.

La retta di ricovero è totalmente a carico del Sistema Sanitario Nazionale.

L'Hospice è inoltre dotato di aree comuni di soggiorno e di idonei ambienti di servizio (studio medici, locale per i volontari, sala riunioni, bagno per visitatori, lavanderia, ecc.). La zona di supporto logistico presenta caratteristiche strutturali e finiture atte a garantire efficienza del lavoro e la massima sicurezza dal punto di vista igienico e sanitario, sia verso i pazienti che verso gli operatori.

L'orario di visita è dalle 8.00 alle 20.00 tutti i giorni. Data l'emergenza pandemica da COVID 19 tali orari sono stati rimodulati in ottemperanza alle indicazioni ministeriali, regionali e della Direzione e vengono adeguati in funzione dell'evolversi della pandemia e delle indicazioni delle autorità competenti.

È presente accesso per disabili.

Modalità operative presa in carico, accesso e dimissioni in Hospice

La segnalazione per la presa in carico del paziente può essere effettuata indifferentemente dal MMG, medico ospedaliero, familiare, medico delle cure palliative domiciliari e assistente sociale, alla:

Segreteria della S.C. di Oncologia Medica

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.30.

P.O. Fatebenefratelli 02.63632223/2226 – P.O. Sacco 02.39042493

Si provvederà a fissare un appuntamento per il colloquio per l'inserimento del paziente nella lista d'attesa.

Il Case Manager provvede a:

Eseguire il colloquio di valutazione della segnalazione con il familiare/referente per l'analisi della documentazione relativa al caso, la rilevazione dei criteri di eleggibilità, la compilazione della scheda raccolta dati del paziente (con la relativa griglia di valutazione dei bisogni).

Richiedere il consenso al trattamento dei dati.

Illustrare le modalità organizzative del ricovero in un reparto Hospice.

Inserire il paziente nella lista d'attesa della rete Hospice; il familiare/referente può, a questo punto, indicare una o più preferenze di Hospice della rete. Da ciò consegue che in un determinato Hospice possa essere ricoverato un paziente per il quale il familiare/referente aveva fatto il primo colloquio in altra struttura della rete.

Nel 95-97% dei casi il paziente decede in Hospice, negli altri casi il paziente si attiva una dimissione protetta (RSA, assistenza domiciliare Cure Palliative) secondo le procedure aziendali.

La dimissione del Paziente viene registrata sul sistema informativo aziendale: Aurora per il P.O. Fatebenefratelli e Galileo per il P.O. Sacco.

Accoglienza ed accettazione del paziente in Hospice

L'accettazione amministrativa del paziente viene eseguita secondo procedura aziendale ed è informatizzata sul sistema operativo aziendale Aurora per il Presidio Fatebenefratelli e su sistema operativo aziendale Galileo per il Presidio Sacco.

L'accoglienza in Hospice è espletata dal coordinatore infermieristico che illustra:

- la struttura del reparto
- orario di accesso dei visitatori
- orario del pranzo e della cena
- locali ad uso comune
- l'unità di degenza
- i giorni e gli orari di presenza dei volontari
- la presenza del ministro del culto
- gli orari delle funzioni religiose
- l'orario di colloquio con i medici

Modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività in Hospice

- Durante il ricovero, nel massimo rispetto della dignità ed integrità del paziente, vengono effettuate visite mediche e rilevazioni dei parametri vitali e del dolore, in relazione allo specifico progetto terapeutico.
- La somministrazione delle terapie e le cure igieniche sono erogate conciliando le necessità del paziente e il rispetto delle esigenze cliniche.
- La nutrizione è gestita dal Servizio Nutrizionale dell'ASST Fatebenefratelli Sacco tenendo conto sia delle esigenze cliniche che delle preferenze personali e culturali.
- Secondo il PAI vengono effettuati esami clinici e strumentali per il monitoraggio più adeguato al singolo paziente di alcune criticità che condizionano la qualità di vita dello stesso.

Composizione dell'equipe multidisciplinare in Hospice

Fanno parte dell'equipe multidisciplinare e multi-professionale di cura le seguenti figure professionali in possesso di adeguata formazione ed esperienza:

- medico
- infermiere
- OSS
- psicologo
- assistente sociale
- altre figure professionali individuate in base alle specifiche esigenze

Il personale operante nella struttura possiede le competenze previste dalla normativa vigente per l'erogazione di cure palliative.

Sono inoltre assicurate le seguenti figure:

- fisioterapista
- dietista
- assistente spirituale
- volontari

La presenza di tali figure è funzionale al Piano di Assistenza Individuale e nel rispetto della volontà e della libertà di coscienza del cittadino.

L'equipe medica prevede la presenza di medici palliativisti, coordinati dal Direttore della S.C. di Cure Palliative. La responsabilità medico-assistenziale della gestione complessiva del paziente (diagnosi e terapia) afferisce in tutti i casi al personale medico ed infermieristico dell'Hospice.

La copertura dell'attività assistenziale viene effettuata:

nell'Hospice "Casa Claudia Galli" dai Medici Palliativisti

- in guardia attiva dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 e dalle 8.00 alle 13.00 nei giorni festivi e prefestivi
- dalle 20.00 alle 8.00 dei giorni feriali e dalle 13.00 alle ore 8.00 dei giorni festivi e prefestivi, l'assistenza medica è garantita dalla guardia interdivisionale dei Medici Oncologi con esperienza pluriennale in cure palliative.

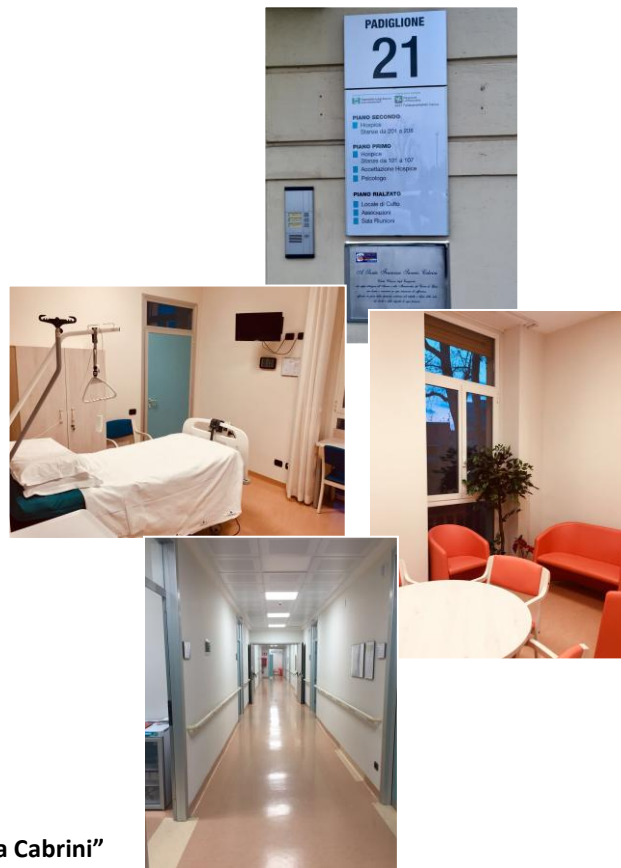
nell'Hospice "Santa Francesca Cabrini" dai Medici Palliativisti

- in guardia attiva dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 e dalle 9.00 alle 13.00 nei giorni festivi e prefestivi dai Medici Palliativisti;
- dalle 18.00 alle 9.00 dei giorni feriali e dalle 13.00 alle ore 9.00 dei giorni festivi e prefestivi, dalla guardia interdivisionale dei Medici infettivologi con esperienza pluriennale in cure palliative presso l'Hospice Infettivi del P.O. Sacco.

Tutto il personale operante in Hospice è in possesso ed esibisce il proprio cartellino di riconoscimento a norma di legge.



Hospice "Casa Claudia Galli"



Hospice "Santa Francesca Cabrini"

AMBULATORI DI TERAPIA DEL DOLORE E TERAPIA DI SUPPORTO

La finalità è quella di supportare tutti i pazienti che presentino sintomatologie dolorose non controllate da precedenti trattamenti e sintomi relativi a tossicità prevedibili nel corso di trattamenti oncologici attivi. Vengono seguiti anche pazienti che per età, comorbidità e stadio di malattia non possono essere sottoposti a terapie attive, ma a sole terapie di supporto.

L'ambulatorio di terapia del dolore e di terapia di supporto del **P.O. Fatebenefratelli** è attivo dal 2007 e si trova al 3° piano dell'Edificio.

Entrata Via Castelfidardo 15, Milano (zona centro)

MM gialla fermata Repubblica

MM verde fermata Moscovia

TRAM 9 – 10 – 33

BUS 43

L'ambulatorio di terapia del dolore e di terapia di supporto del **P.O. Sacco** è attivo dal 2012 e si trova al piano terra del Padiglione 1.

Entrata Via G. Battista Grassi 74, Milano (zona nord).

TRAM 1 – 12 direzione Roserio

Servizio navetta interno al Presidio per raggiungere il Padiglione 1 – Oncologia DH – fermata P

Modalità operative di accesso ed erogazione del servizio

La segnalazione del paziente può essere effettuata o direttamente dallo stesso o indifferentemente dal MMG, dai medici ospedalieri e della Struttura di Oncologia oppure da un familiare, alla segreteria della S.C. di Oncologia Medica, dal:

lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00

P.O. Fatebenefratelli 02.63632223/2226 – P.O. Sacco 02.39042493

La segreteria provvederà a fissare un appuntamento per la visita.

Il Medico Palliativista provvede a:

- visionare la documentazione clinica del paziente e, se necessario, richiedere il consenso al trattamento dei dati;
- eseguire un colloquio di valutazione in base alle caratteristiche dei sintomi lamentati dal paziente (dolore o altro);
- effettuare una visita clinica e stilare un programma di terapia la cui efficacia verrà verificata in controlli successivi, programmati direttamente dal medico;

Il medico palliativista si avvale, secondo le necessità, dell'ausilio di infermieri della S.C. di Cure Palliative.

Viene inoltre erogato, in ambedue i presidi, **servizio di consulenze** per terapia del dolore e di supporto per pazienti degenti presso altri reparti. La richiesta viene attivata tramite il sistema operativo aziendale Aurora per il presidio Fatebenefratelli e tramite il sistema operativo aziendale Galileo per il presidio Sacco ed espletata entro 72 h.

ASSISTENZA DOMICILIARE

L'attività di Assistenza Domiciliare presso il presidio Fatebenefratelli inizia nel 1994, mentre nel Presidio Sacco inizia nel 1995. Entrambe le Assistenze Domiciliari hanno fatto parte della sperimentazione del Progetto Urbano Sottoprogetto 2 della Regione Lombardia per l'assistenza sul territorio dei pazienti oncologici terminali, successivamente certificato Joint Commission nel 2009.

L'Unità di Cure Palliative Domiciliare (UCP DOM) è la modalità assistenziale che si prende cura del paziente in stato avanzato di malattia garantendo, a chi lo desidera, la cura e la permanenza a domicilio.

La "mission" dell'UCP DOM è quella di prendersi cura del paziente con patologie in fase avanzata nelle sue molteplici dimensioni ed esigenze (clinica, psicologica, socio-familiare e spirituale) garantendo dignità e supporto psicologico alle persone che stanno vivendo un momento difficile della loro esistenza in modo da rendere possibile, se lo desiderano, la cura e la permanenza al domicilio.

Gli attori di questo processo di cura sono il paziente, la famiglia, l'equipe di cura (medico, infermiere, operatore sociosanitario e psicologo e, in funzione dei bisogni, fisioterapista, assistente sociale, dietologo e volontario).

I valori fondamentali su cui si fonda l'operato del Servizio sono:

- centralità e soddisfazione del paziente/utente
- diritto di scelta del cittadino, imparzialità, partecipazione del cittadino, umanizzazione
- continuità dell'assistenza, semplificazione dei percorsi ed integrazione
- approccio multidisciplinare, integrato e coordinato con momenti sistematici e strutturati di confronto
- efficacia delle prestazioni
- orientamento al miglioramento continuo degli operatori
- motivazione e valorizzazione delle risorse umane.

Sono presenti due punti di erogazione:

UCP DOM P.O. Fatebenefratelli

Edificio Oftalmico - 3° piano

Entrata Via Castelfidardo 15, Milano (zona centro)

MM gialla fermata Repubblica

MM verde fermata Moscova

TRAM 9 – 10 – 33

BUS 43

UCP DOM P.O. Sacco

Padiglione 1 – piano terra

Entrata Via G. Battista Grassi 74, Milano (zona nord).

TRAM 1 – 12 direzione Roserio

Servizio navetta interno

Entrambi i punti di erogazione sono dotati degli idonei ambienti di servizio (segreteria, locale per la conservazione della documentazione sanitaria, locale ad uso magazzino sanitario e locale per i colloqui).

Modalità operative presa in carico, accesso e dimissioni in assistenza domiciliare

La presa in carico del malato terminale, deve essere orientata a garantire al malato percorsi semplificati, tempestivi e flessibili di accesso ai servizi. La complessità e la variabilità dei bisogni del malato in fase terminale richiedono spesso interventi rapidi e una frequente rimodulazione dell'intensità di cura e del *setting* assistenziale.

L'accesso all'UCP DOM avviene su richiesta del medico specialista o del MMG, oppure per accesso diretto da parte del paziente o del *caregiver* con presentazione di richiesta di attivazione su ricettario regionale.

La segreteria è attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00

P.O. Fatebenefratelli 02.63632223/2226 – P.O. Sacco 02.39042493

La proposta viene valutata dal medico Palliativista sulla base dei criteri di eleggibilità; viene quindi fissato il primo colloquio.

Nella maggior parte dei casi il paziente decede presso il domicilio; nel caso di un trasferimento in Hospice o presso altra struttura, il Referente Clinico provvederà alla stesura di una relazione clinica e la dimissione del paziente verrà registrata in cartella all'atto della chiusura della stessa.

Accoglienza ed accettazione del paziente in assistenza domiciliare

Il primo colloquio per la presa in carico, su appuntamento con la famiglia e/o il *caregiver*, deve avvenire il prima possibile e comunque, in caso di necessità, entro 24 ore dalla segnalazione.

Il colloquio è finalizzato ad illustrare le modalità operative e tutti i servizi offerte dall'equipe (sostegno psicologico, supporto e compagnia da parte di volontari), a raccogliere il consenso della famiglia/paziente all'assistenza proposta e all'apertura della cartella clinica di assistenza domiciliare con raccolta dei dati anagrafici, clinico-anamnestici e sociali. Al termine del colloquio verrà programmata la prima visita domiciliare da effettuarsi entro 48 ore dal colloquio e comunque in funzione delle condizioni cliniche del paziente; nel caso il paziente risulti al momento del colloquio ricoverato in ospedale la presa in carico dello stesso avviene al momento della comunicazione da parte della famiglia e/o del *caregiver* dell'avvenuta dimissione.

Modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività in assistenza domiciliare

Ad ogni paziente viene assegnato un medico referente e un infermiere dedicato che lo seguiranno per tutto il percorso assistenziale. All'atto della prima visita, effettuata congiuntamente da medico e infermiere, viene fornito il numero telefonico di riferimento per il contatto diurno e quello per la reperibilità 24 ore su 24 e tutte le informazioni relative alle modalità assistenziali.

Entro 72 ore dalla prima visita verrà stilato il Piano di Assistenza Individuale (PAI) e, in base a questo, verranno successivamente erogate visite mediche e accessi infermieristici e socioassistenziali.

Composizione dell'equipe multidisciplinare in assistenza domiciliare

Fanno parte dell'equipe multidisciplinare e multi-professionale di cura le seguenti figure professionali in possesso di adeguata formazione ed esperienza:

- medico
- infermiere
- OSS
- psicologo
- volontari
- altre figure professionali individuate in base alle specifiche esigenze

Il personale dell'UCP DOM possiede le competenze previste dalla normativa vigente per l'erogazione di cure palliative.

Sono inoltre assicurate le figure professionali del fisioterapista, del dietista e dell'assistente sociale, attivabili in funzione del Piano di Assistenza Individuale.

La responsabilità medico-assistenziale della gestione complessiva del paziente (diagnosi e terapia) afferisce in tutti i casi al personale medico ed infermieristico dell'equipe di Assistenza Domiciliare.

A supporto e integrazione di competenze organizzative e gestionali del medico è presente all'interno dell'equipe infermieristica una figura con formazione specifica in cure palliative che ha la funzione di coordinamento.

Gli interventi sono programmati in base al PAI e possono essere articolati come segue:

- 7 giorni su 7
- 10 ore/die dal lunedì al venerdì
- 6 ore/die il sabato e i festivi

Sulle 24 ore è garantita la pronta disponibilità medica e infermieristica.

DIRITTI DELL'ASSISTITO E SERVIZI ACCESSORI

Tutti i servizi sono erogati nel rispetto dei diritti dei pazienti. In particolare: diritto alla riservatezza e alla privacy, diritto di accesso alle cure palliative nel rispetto dell'integrità psico-fisica della persona e diritto a ricevere un'informazione chiara e trasparente. Gli assistiti e i loro familiari possono richiedere e avere assistenza durante le fasi di dimissione e trasferimento in altre strutture, al fine di assicurare la continuità delle cure.

Nell'ottica di un continuo monitoraggio del servizio offerto, l'Unità di Cure Palliative ha affidato all'URP dell'ASST Fatebenefratelli Sacco, la gestione dei reclami e delle segnalazioni.

L'URP provvede a dare risposta alle segnalazioni di immediata soluzione e predispone la procedura istruttoria per quei problemi che richiedano un approfondimento. Il tempo massimo previsto per la risposta è di 30 giorni.

L'Ufficio di Pubblica Tutela interviene in tutti i casi nei quali le istanze degli utenti non trovano una soluzione soddisfacente.

URP P.O. Fatebenefratelli

Tel 02 6363.2406

Fax 02.6363.2276

lun-ven: 9.00-12.30/14.00-16.00

urp.fbf@asst-fbf-sacco.it

URP P.O. Sacco

Padiglione 8

Tel. 02.3904.2352

Fax 02.3904.2574

lun-ven: 8.00-16.00

urp.sacco@asst-fbf-sacco.it

Nell'ottica del miglioramento continuo sono definiti degli strumenti per valutare il grado di soddisfazione degli utenti, dei *caregiver* e degli operatori. Si svolge periodicamente un'attività di rilevazione della Customer Satisfaction, al fine di valutare la qualità percepita dagli utenti dell'Hospice e delle cure domiciliari attraverso la distribuzione di due tipi di questionari. I questionari possono essere compilati direttamente dagli utenti o essere somministrati tramite intervista condotta da un operatore. I dati, anonimi, che si ricavano dall'analisi dei questionari raccolti rappresentano un prezioso contributo per l'implementazione di azioni di miglioramento. Per quanto riguarda gli operatori, la modalità è data dai colloqui individuali.

Copia della cartella clinica e degli esami radiologici eseguiti durante il ricovero possono essere richiesti dal paziente o da una persona da lui delegata, con una fotocopia del documento dell'interessato. I costi sono segnalati nel "Modulo per la richiesta di copia della cartella clinica" aziendale.

Il ritiro della documentazione sanitaria potrà essere effettuato a partire dal 30° giorno successivo alla richiesta presso l'Ufficio Referti dietro esibizione della ricevuta di pagamento rilasciata al momento della presentazione della richiesta. I costi di fotocoproduzione variano in base al numero di pagine contenute nella cartella.

P.O. Fatebenefratelli

tel. 02 6363.2753 da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 15.30.

P.O. Sacco

La richiesta va presentata all'Ufficio Ricoveri o inviata tramite fax al n. 02 3904.3140.