

REGIONE DEL VENETO



ULSS9  
SCALIGERA

DISTRETTI DELL'AZIENDA ULSS 9

## CARTA DEI SERVIZI

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA DI  
CURE PALLIATIVE



**DIRETTORE: DOTT. EZIO TRIVELLATO**

Telefono Segreteria: 045 6338462 – 045 6338464

*e-mail:* [curepalliative@aulss9.veneto.it](mailto:curepalliative@aulss9.veneto.it)

## ÉQUIPE

Direttore

Dott. Ezio Trivellato

Incarico di Funzione Organizzativa

Dott. ssa M. Federica Castellini

Segreteria UOC Cure Palliative

Donatella Lonardi

Nuclei di Cure Palliative – Distretto 1 (Verona Città)

Dott.ssa Federica Merlin

Dott. Paolo Bonfante

Dott. Marco Recchia

Dott. Nicola Pisoni

Centrale Operativa ADI – Via XXIV maggio, 37

Tel. 045 8073600 – e-mail: [adid1viacampania@aulss9.veneto.it](mailto:adid1viacampania@aulss9.veneto.it)

Centrale Operativa ADI – Via Del Capitel

Tel. 045 8787703 – e-mail: [adid1viadelcapitel@aulss9.veneto.it](mailto:adid1viadelcapitel@aulss9.veneto.it)

Nuclei di Cure Palliative – Distretto 2 (Est Veronese)

Dott. Giuseppe Larosa

Dott. ssa Giulia Merlin

Dott. Alessio Avanzini

Dott. ssa Elisa Spada

Centrale Operativa ADI – Via Bengasi

Tel. 045 500136 – e-mail: [adiviabengasi@aulss9.veneto.it](mailto:adiviabengasi@aulss9.veneto.it)

Centrale Operativa ADI – Zona Est

Tel. 045 6138433 e-mail: [adisanbonifacio@aulss9.veneto.it](mailto:adisanbonifacio@aulss9.veneto.it)

Nuclei di Cure Palliative – Distretto 3 (Legnago-Bovolone)

Dott.ssa Valentina Zambonin

Centrale Operativa ADI

Tel. 0442 622800 – e-mail: [coadi.legnago@aulss9.veneto.it](mailto:coadi.legnago@aulss9.veneto.it)

Nuclei di Cure Palliative – Distretto 4 (Villafranca-Bussolengo)

Dott. ssa Laura Borin

Dott. ssa Irene Salvetti

Dott. ssa Liliana Orlandi

Dott. ssa Giulia Perina

Dott. ssa Monica Zecchini

Centrale Operativa ADI – Bussolengo

Tel. 045 6712395 – e-mail: [coadi.bussolengo@aulss9.veneto.it](mailto:coadi.bussolengo@aulss9.veneto.it)

Centrale Operativa ADI – Villafranca – Isola della Scala

Tel. 045 6338487 – e-mail: [adivillafranca@aulss9.veneto.it](mailto:adivillafranca@aulss9.veneto.it)

Hospice Marzana

Dott. Carlo Chemello – Medico Palliativista

Dott.ssa Paola Verdari – Coordinatore

Hospice Peschiera

Dott.ssa Veronica Yehia – Medico Palliativista

Dott.ssa Todesco Daniela – Coordinatore

Hospice Cologna Veneta

Dott. Pedelini Giovanni – Medico Palliativista

Dott.ssa Boscaro Giovanna – Coordinatore

Collabora con l'*équipe* di assistenza domiciliare il dott. Fabrizio Varalta, psicologo Ulss 9 Scaligera, che funge da supporto nei casi in cui emergesse il bisogno al paziente e alla famiglia per gestire l'impatto psicologico ed emotivo della malattia, la elaborazione delle mutate condizioni di vita e la eventuale elaborazione del lutto.

## ATTIVITÀ

Le cure palliative sono rivolte alle persone affette da malattie non più responsive alle terapie mirate alla guarigione.

La pratica della medicina palliativa si basa sulla prevenzione e sul sollievo della sofferenza attraverso il controllo dei sintomi, il trattamento del dolore e delle altre manifestazioni, sulla cura degli aspetti psicologici e spirituali, tra essi collegati. In questo ambito il controllo del dolore per l'aggravamento dei sintomi, le problematiche psicologiche, sociali e spirituali assumono caratteristiche di fondamentale importanza.

Valutazione e trattamento devono essere centrati *in primis* e non solo sul malato ma anche sulla famiglia che là dove è possibile assicura un ruolo di unità collaborante.

Erogare cure palliative richiede la competenza di diverse figure professionali in funzione dell'accertamento e del trattamento della complessità dei bisogni (sia di tipo oncologico o non oncologico) nelle diverse fasi di malattia.

I membri del *team* delle Cure Palliative sono:

- Medico palliativista
- Infermiere ADI (Assistenza Domiciliare)
- Medico di medicina generale
- Psicologo
- Fisioterapisti
- Assistenti spirituali
- Nutrizionisti
- Le Associazioni di volontariato

Collaborazione, coordinazione e comunicazione sono gli elementi chiave per l'integrazione effettiva di queste figure professionali e dei servizi operanti.

L'obiettivo delle cure palliative è quello di garantire sollievo alla sofferenza globale e valorizzare la qualità di vita residua per il paziente e i suoi familiari.

Esso si attua attraverso "interventi di base", con la collaborazione del medico di medicina generale, interventi di *équipe* specialistiche, in rapporto alla aumentata complessità dei sintomi nel fine vita.

Le condizioni necessarie perché possano essere erogate le cure palliative a domicilio sono:

Consenso alle cure domiciliari

Indicazioni, in pazienti in fase evolutiva o avanzata di malattia, al trattamento di tipo palliativo

Ambiente abitativo e familiare idoneo

Livello di complessità e intensività delle cure compatibili con l'ambiente domestico

Disponibilità della famiglia alla collaborazione assistenziale

## AMBITI E STRUTTURE DI EROGAZIONE

Le cure palliative sono fornite nel rispetto dei valori e dei desideri del malato, che esprime il consenso all'attivazione delle cure (DGR. 553 del 2018), e dei familiari.

La Legge Nazionale n. 38/2010, "Disposizioni per garantire l'accesso alle Cure Palliative e alla terapia del dolore", tutela il diritto del cittadino ad accedere alle cure palliative e alla terapia del dolore.

L'attività di cure palliative si svolge in quattro direzioni: Domicilio, Hospice e ambulatorio; mentre nei reparti ospedalieri e nelle strutture intermedie viene svolta, su richiesta, attività di consulenza.

## DOMICILIO

Interviene capillarmente su tutta la superficie territoriale del distretto, per consulenze o per prese in carico dei distretti. Sono erogate dai nuclei di cure palliative sulla base di procedure condivise. Si articolano sui seguenti livelli:

- Cure palliative di base, rivolte a malati con bisogni assistenziali non particolarmente elevati. Sono coordinate dal medico di medicina generale (mmg)
- Cure palliative specialistiche, rivolte a malati con bisogni complessi richiedono un elevato livello di competenza e modalità di lavoro interdisciplinare. Le cure palliative specialistiche sono coordinate, in concerto e in accordo con il mmg, dall'UOCP (Unità Operativa di Cure Palliative) attraverso i Nuclei di Cure Palliative Distrettuali

L'assistenza domiciliare prevede accessi da parte del medico palliativista in numero variabile a seconda del quadro clinico e del progetto individuato.

La persona assistita potrà ricevere a domicilio, qualora indicati e se sussistono i requisiti previsti dalla normativa vigente, gli ausili necessari a garantire la miglior qualità assistenziale possibile (esempio letto materasso antidecubito...).

L'assistenza di base (igiene quotidiana alla persona, monitoraggio notturno, mobilizzazione, somministrazione di terapia programmata e al bisogno) è affidata ai familiari/*caregiver* o da altri assistenti. A tale riguardo i famigliari riceveranno interventi di educazione terapeutica da parte del personale sanitario.

La famiglia avrà i riferimenti telefonici per supporto di tipo terapeutico/organizzativo da parte del mmg, dall' *équipe* di Cure Palliative, dalle centrali di assistenza domiciliare integrata (ADI) in base all'orario di operatività.

## OSPEDALE

Attraverso consulenze, visione per eventuale presa in carico prima della dimissione ospedaliera, con percorso di dimissione protetta. La definizione del piano assistenziale avverrà in sede di UVMD.

## AMBULATORIO CURE SIMULTANEE

In cui opera un *team* multidisciplinare per la valutazione dei bisogni del paziente e l'attivazione del PAI per la prosecuzione delle cure.

Gli ambulatori sono situati presso:

- Ospedale di Villafranca
- Ospedale di Legnago
- Ospedale di San Bonifacio

## HOSPICE

Strutture residenziali pubbliche e/o convenzionate che fanno parte della Rete di Cure palliative per la cura dei trattamenti e delle complicità delle gravi patologie non più gestibili a domicilio.

Gli Hospice del territorio di Verona sono:

- Marzana, struttura pubblica con 14 posti letto
- Peschiera, presso il centro servizi Pederzoli, struttura convenzionata con 10 posti letto
- Cologna Veneta, struttura convenzionata con 7 posti letto

## SERVIZI OFFERTI

Le cure palliative offrono un punto di riferimento per il malato e la sua famiglia fornendo un'assistenza domiciliare con servizi specializzati:

- Terapie, controllo del dolore e degli altri sintomi
- Terapia nutrizionale
- Gestione presidi antalgici, cannule tracheostomiche, CVC (cateteri venosi per infusione/nutrizione), cateteri vescicali, controllo parametri vitali, educazione sanitaria, toracentesi, paracentesi, SNG, medicazioni varie, posizionamento e gestione a domicilio PICC, MIDLINE ecc.
- Supporto psicologico e sociale
- Prescrizioni presidi
- "Cure simultanee"
- Presenza nei *week-end* e nel pomeriggio del personale infermieristico dalle ore 7.00 alle 21.00 del Servizio ADI

## COLLABORAZIONE CON IL TERZO SETTORE:

- ADO, Assistenza Domiciliare Oncologica – ODV-ETS. Nasce nel 1992 a Verona iniziando a fornire assistenza domiciliare gratuita ai malati di tumore a fine vita secondo i canoni e i criteri scientifici delle Cure Palliative con una propria *équipe* di medici e infermieri volontari.

Dal 2006 al 2019 i medici palliativisti di ADO sono stati incaricati dall'Ulss di gestire l'assistenza presso l'Hospice "San Giuseppe" e nel 2011 hanno costituito il primo Nucleo Cure Palliative territoriale con *équipe* formata dal personale dell'Hospice, fornendo continuità assistenziale h 24 e offrendo un percorso dentro/fuori di continuità di cura.

Attualmente offre, attraverso un Centro di Ascolto, informazioni e orientamento sui percorsi assistenziali e interventi di sostegno psicologico.

Fornisce attività assistenziale domiciliare gratuita per la gestione dell'igiene personale ai pazienti in fase di fine vita e alle famiglie, ad opera di OSS formati e dedicati, attivati su segnalazione dei medici palliativisti dell'Ulss 9.

Ha costituito un gruppo AMA (Auto Mutuo Aiuto) per l'elaborazione del lutto. Organizza corsi di reclutamento e formazione per volontari secondo la normativa vigente. Effettua eventi di informazione-divulgazione sulle Cure Palliative. Opera in convenzione con l'Ulss 9 e l'AOUI di Verona. I volontari formati offrono vicinanza e conforto ai pazienti e alle famiglie degenti presso l'Hospice San Giuseppe di Marzana, la UOC di Oncologia e a Domicilio.

Le attività di ADO sono autofinanziate, l'area di intervento è prevalentemente la città di Verona.

- AMO Baldo Garda ETS, collabora con l'Ulss 9 per la diffusione sul territorio dei principi di Cure Palliative. L'Associazione AMO opera nell'ambito territoriale del Distretto 4 Ovest Veronese in particolare nell'area Bardo Garda e zone limitrofe. Tale modello operante dal 2003 persegue i seguenti obiettivi: consentire alla persona malata assistenza domiciliare, rispettare la libera scelta dal malato, assicurare continuità delle cure a domicilio, assicurare sostegno ai familiari e evitare ricoveri inutili e inappropriati. Offre assistenza attraverso rapidità di attivazione (entro 24 ore), stabilità degli operatori, continuità delle cure con la pronta disponibilità infermieristica e la consulenza telefonica nelle 24 ore, inclusi fine settimana e festivi. L'*équipe* è composta da medici palliativisti, medici di medicina generale, psicologi, infermieri, fisioterapisti, operatori socio sanitari, guida spirituale e volontari.

L'attivazione avviene attraverso il medico di medicina generale del paziente stesso, dall'UOC Cure Palliative, dalla assistente sociale o dal reparto di degenza.

L'associazione opera in convenzione con l'Ulss ed è rivolta all'assistenza palliativa domiciliare dei pazienti residenti nel Distretto 4 Ovest Veronese dell'Ulss 9 Scaligera.

- L'*Acerò di Daphne*. Associazione ODV che promuove la diffusione della cultura e della pratica delle Cure Palliative, affinché esse diventino sempre più disponibili e accessibili a tutte le persone con malattie croniche e progressive inguaribili. La carta dei servizi prevede interventi gratuiti di assistenza spirituale, sostegno psicologico, psicoterapia, fisioterapia, musicoterapia, mindful yoga, *caring massage*, corsi di elaborazione del lutto, e uno sportello di consulenza per le DAT. Tutte le attività sono autofinanziate. In base ad una convenzione in essere tra Ulss 9 Scaligera e L'*Acerò di Daphne* le prestazioni vengono erogate a domicilio o in altri luoghi di cura, su indicazione e monitoraggio dei medici palliativisti dell'Ulss 9 afferenti all'UOC Cure Palliative.

## MODALITÀ DI ACCESSO

I pazienti presi in carico dall' UOC Cure Palliative provengono da:

- Ospedale. Attraverso segnalazione diretta (dimissione protetta) o tramite Centrale Operativa Territoriale (COT) per i pazienti ricoverati. Alla richiesta segue una Valutazione Multidimensionale (UVMD), atta a definire un Piano Assistenziale Individuale (PAI).
- Domicilio: su segnalazione del medico di medicina generale o del pediatra di libera scelta, con relative specifiche di intervento dell'infermiere di Assistenza Domiciliare (ADI), dei servizi sociali o di un familiare.

## CRITERI DI ELEGGIBILITÀ PER LE CURE PALLIATIVE

Vincolanti:

Paziente con patologia inguaribile in fase avanzata

Completamento di tutte le principali indagini diagnostiche relative alla patologia

Indice di Karnofsky < 50 (indice di *performance* fisica)

Criteri prioritari:

Presenza di *caregiver* (per attivazione ADI)

Adeguatezza strutturale del domicilio

Informativa al paziente e al *caregiver*

## IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per il 2024 l'UOC Cure Palliative assume l'impegno di condividere la Carta dei Servizi con le Associazioni di Tutela dei Cittadini e/o di Volontariato, al fine di favorire la partecipazione dei destinatari dei servizi offerti al processo di condivisione e comunicazione.

Questa Carta dei Servizi è stata condivisa con:

- ADO, Assistenza Domiciliare Oncologica ([www.adoverona.org](http://www.adoverona.org))
- AMO Baldo Garda ETS ([www.amobaldogarda.org](http://www.amobaldogarda.org))
- L'Acero di Daphne ([www.lacerodidaphne.org](http://www.lacerodidaphne.org))





## L'OSPEDALE PARLA LA TUA LINGUA

### SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE

The hospital speaks your language. If you are hospitalized and need an interpreter you can obtain one, the service is free and by appointment.

المستشفى يتكلم لغتك: إذا كنت بحاجة لمترجم بالمستشفى يمكنك ان تطلب مساعدة شخص يتكلم لغتك. الخدمة مجانية لكن عليكم اخذ موعد

医院会说 您的语言: 如果您住院和需要翻译, 您能得到一个。这是免费的服务(应该约定)

Bolnica govori tvoj jezik. Ako ti je potreban prevodilac u bolnici možeš zatražiti pomoć osobe koja govori tvoj jezik. Usluga je besplatna ali je potrebno prethodno zakazati sastanak.

Spitalul vorbește limba ta: dacă ai nevoie de un traducator în spital, poți cere ajutorul unei persoane care vorbește limba ta. Serviciul este gratuit și cu programare.

O hospital fala a tua lingua. Se você precisa de um intérprete no hospital, pode pedir ajuda a uma pessoa que fala a tua lingua. O serviço é gratuito e com hora marcada.

El hospital habla su idioma. Si usted necesita un intérprete en el hospital, se puede pedir ayuda a alguien que hable su idioma. El servicio es gratuito y con cita previa.

مستشفى يتكلم لغتك: إذا كنت بحاجة لمترجم بالمستشفى يمكنك ان تطلب مساعدة شخص يتكلم لغتك. الخدمة مجانية لكن عليكم اخذ موعد

#### PER INFORMAZIONI

##### OSPEDALE DI SAN BONIFACIO

e-mail: [mara.fasoli@aulss9.veneto.it](mailto:mara.fasoli@aulss9.veneto.it)

##### OSPEDALE DI LEGNAGO

e-mail: [emanuela.marchiori@aulss9.veneto.it](mailto:emanuela.marchiori@aulss9.veneto.it)

##### OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILLAFRANCA

e-mail: [gabriella.franzon@aulss9.veneto.it](mailto:gabriella.franzon@aulss9.veneto.it)



Questa Carta dei Servizi è stata realizzata dal personale dell'Unità Operativa.  
È una delle Carte che compongono la Carta dei Servizi dell'Azienda Ulss 9 Scaligera,  
realizzata secondo il modello definito dall'UOS Ufficio Relazioni con il Pubblico - Comunicazione e Marketing,  
condiviso con le Associazioni di Tutela dei Diritti dei cittadini che operano nel territorio  
(Tribunale dei Diritti del Malato – Cittadinanzattiva – sezione di Verona).

Data di redazione e approvazione: 12 novembre 2024