

Centro Accoglienza e
Servizi (CAS)
ASL NO

Borgomanero



Azienda Sanitaria Locale NO
Ospedale SS Trinità di Borgomanero



Il CAS coinvolge le Associazioni di Volontariato?

Dr.ssa Incoronata Romaniello
Responsabile CAS ASL NO

Torino, 9 dicembre 2019



- 5/2004 nasce la SSVD di Oncologia PO Borgomanero (attualmente SC)



9/2004 nasce l'Associazione Mimosa Amici del DH Oncologico di Borgomanero a sostegno della SSVD di Oncologia e del CAS

- Il CAS è sempre stato parte integrante delle attività della Oncologia anche se nel tempo ha subito varie riorganizzazioni fino alla strutturazione in CAS ASL NO (Sportello Centrale + Sportelli Delocalizzati)





associazione


mimosa
amici del dh oncologico borgomanero



Sostegno al CAS



Recupero e arredo degli ambienti





Supporto informatico

- PC/scanner/stampanti
- Supporto alla postazione video – conferenza
- WI-FI sala GIC
- TV per punto ristoro
- Poltrone per sala prelievi e terapia del CAS



Punto ristoro per i pazienti





Progetto farmaci

Kit preparazione
colonscopia

Kit preparazione
per allergici





Stampa materiale informativo

COD: 022/all/18/Rev.0



Diritti del malato e dei lavoratori

CAS BORGOMANERO ASL NO



Azienda Sanitaria Locale NO
Ospedale SS Trinità di Borgomanero

Centro Accoglienza e
Servizi (CAS)
ASL NO

Borgomanero





Materiali informativi per i pazienti



Capelli e chemioterapia

COSA PORTO A TAVOLA

Incoronata Romaniello
Debora Stramba
Anna Maria Canton

Ricette: Giovanni Allegro





Questionario Customer Satisfaction

| QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION DEL CENTRO ACCOGLIENZA E SERVIZI (CAS) | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|--|---|---|---|---|---|
| Condizioni Ambiente | 1 Spazio a disposizione | | | | | |
| | 2 Pulizia e igiene | | | | | |
| | 3 Gradevolezza e comodità arredi | | | | | |
| | 4 Luminosità | | | | | |
| | 5 Temperatura | | | | | |
| Accesso al Servizio | 6 Tempi della privacy | | | | | |
| | 7 Confortevolezza dell'ambiente | | | | | |
| | 8 Visibilità segnaletica del servizio | | | | | |
| Accoglienza e servizio | 9 Facilità di accesso | | | | | |
| | 10 Orario di apertura | | | | | |
| | 11 Facilità di contatto telefonico | | | | | |
| | 12 Attenzione del personale al momento del suo arrivo | | | | | |
| Accoglienza e servizio | 13 Riservatezza dell'ambiente | | | | | |
| | 14 Tempo dedicato | | | | | |
| | 15 Cortesia | | | | | |
| | 16 Disponibilità d'ascolto | | | | | |
| | 17 Attenzione ai bisogni e alle problematiche riferite | | | | | |
| Organizzazione ed efficienza | 18 Chiarezza e completezza delle informazioni | | | | | |
| | 19 Rispetto della privacy | | | | | |
| | 20 Tempi di attesa per prenotazione ed esecuzione esami | | | | | |
| | 21 Confort e continuità assistenziale nel percorso di malattia | | | | | |
| | 22 Verifica telefonica degli appuntamenti | | | | | |
| Completenessi quanto è soddisfatto dal CAS? | 23 Attenzione servizi di trasporto | | | | | |
| | 24 Fornitura materiale informativo e farmaci | | | | | |
| | 25 Eventuali commenti | | | | | |



Modalità di accesso al CAS:

33% dall' esterno

67 % dall' Ospedale

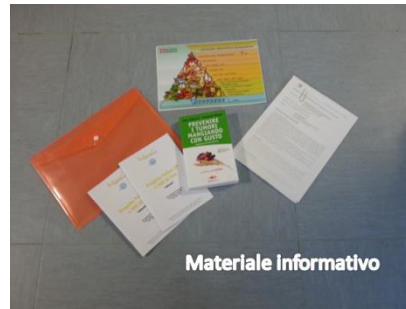
Presenza di care giver: 88%

Percentuale soddisfazione con punteggio 4 e 5 (in una scala da 1-5):

- Spazio a disposizione: 93%
- Pulizia igiene: 96%
- Gradevolezza e comodità arredi: 87%
- Luminosità: 93%
- Temperatura: 90%
- Tutela della privacy: 92%
- Confortevolezza dell'ambiente: 91%
- Visibilità segnaletica del servizio: 91%
- Facilità di accesso: 88%
- Orario di apertura: 96%
- Facilità di contatto telefonico: 93%
- Attenzione del personale al momento del suo arrivo: 96%
- Cortesia del personale: 97%
- Riservatezza dell'ambiente: 93%
- Tempo dedicato: 97%
- Cortesia: 97%
- Disponibilità d'ascolto: 97%
- Attenzione ai bisogni e alle problematiche riferite: 99%
- Chiarezza e completezza delle informazioni: 98%
- Rispetto della privacy: 96%
- Tempi di attesa per prenotazione ed esecuzione esami: 95%
- Confort e continuità assistenziale nel percorso di malattia: 96%
- Verifica telefonica degli appuntamenti: 96%
- Attivazione servizi di trasporto: 6%
- Fornitura materiale informativo e farmaci: 17% (108 non hanno risposto)
- **Complessivamente quanto è soddisfatto dal CAS: 98%**
- Eventuali commenti: il 97% non ha commenti



Supporto al FUCSAM





Supporto a protocolli di studio



PROGETTO PROTEUS DONNA





Progetto CAS Territorio

“INTEGRAZIONE CAS E TERRITORIO PER MIGLIORARE LA PRESA IN CURA DEL PAZIENTE”

IL BISOGNO

- Aumentare numero di pazienti inviati al CAS per attivare PDTA oncologici
- Dare risposte concrete ai bisogni socio assistenziali rilevati in fase di accoglienza al CAS

METODOLOGIA

- Creazione gruppo di lavoro
- Fase di conoscenza reciproca Ospedale/Territorio
- Rilevamento dei bisogni/criticità
- Programmazione attività da svolgere per rispondere ai bisogni e alle criticità rilevate
- Richiesta fondi per eseguire mandato
- Scelta degli indicatori



Il gruppo di lavoro

- **Personale CAS**
- **Enti Gestori**
- **Direttore Distretto e UCAD**
- **Personale UOCP**
- **DipSA**
- **Personale dei Distretti e del CAP**
- **MIMOSA ma....anche altre ASSOCIAZIONI attraverso la collaborazione con il Ciesseti**



PROMUOVERE LE ATTIVITA' E LE MODALITA' OPERATIVE DEL CAS

- **Costruzione e distribuzione del nuovo dépliant CAS/Territorio e distribuito (30700 dépliant)**
- **Costruzione e distribuzione del manuale operativo del CAS Territorio nel 2016 con aggiornamenti del 2017 e 2018**
- **Promozione del CAS presso l'UCAD, i capi equipe dei MMG, gli specialisti di branca, i Direttori di Dipartimento, CPSE e CPSI**
- **Promozione del CAS tramite i cedolini a tutti i dipendenti della ASL**
- **Inserimento nel sito della ASL del nuovo dépliant CAS/Territorio**
- **Preparazione e sistemazione presso Distretti, ASL NO e PO di Borgomanero di roll up con manifesto divulgativo del CAS**



PROMUOVERE RAPPORTI DI COLLABORAZIONE CON LA RETE LOCALE DI VOLONTARIATO

- **Promozione delle attività del CAS al CIESSETI (Centro Servizi per il Territorio "Solidarietà e Sussidiarietà" Novara e VCO)**
- **Incontro con le Associazioni di Volontariato e costruzione del Manuale CAS Volontariato**
- **Redazione del Patto di Alleanza ASL NO/Associazioni di Volontariato per il supporto assistenziale al CAS. Il Patto è stato Deliberato dalla ASL NO il 18/10/2018**
- **Condivisione del Progetto con il Responsabile del Servizio Sociale Aziendale**
- **Attivazione del TAVOLO di LAVORO PERMANENTE CAS TERRITORIO**



CREARE INTERCONNESSIONI TRA I SISTEMI OPERATIVI CAS E TERRITORIO

- **Interfacciato il sistema OKDH (cartella clinica informatizzata del CAS) con ECVMED (portale dei MMG) permettendo l'invio di relazioni del CAS ai MMG**
- **Implementazione dell' OKDH presso Ambulatorio di UOCP per la condivisione pazienti e la continuità di percorso**
- **Utilizzo dell'OKDH per la gestione dei GIC (Gruppi Interdisciplinari e Cura)**



IMPLEMENTARE LE COMPETENZE DEGLI OPERATORI SOCIO SANITARI NELLA GESTIONE DEL PAZIENTE ONCOLOGICO

- Incontro formativo CAS/Enti Gestori (2017)
- Corso di formazione CAS Territorio ECM FAD/frontale (2018)
- Corso sul counseling
- Corso per i VOLONTARI delle Associazioni Aderenti

A seguito di questa esperienza è stata inoltre programmata la formazione del 2018:

- **Gruppo di Miglioramento:** Il controllo dello stress lavoro correlato: costruiamo il team
- **Gruppo di Miglioramento:** Obiettivo Fumo: insegniamo ai nostri pazienti a smettere di fumare
- **L'uso della Mindfulness** per il controllo dello stress negli operatori sanitari
- **Hub & Spoke** che cosa è cambiato nella gestione del paziente oncologico- Revisione dei PDTA aziendali



ELABORARE PERCORSI DI CURE INTEGRATI E DIVULGARLI

- Eseguita la mappatura dei PDTA aziendali
- Eseguita l'integrazione ai PDTA aziendali della A = assistenziali (per PDTA colon e mammella)
- Proposto corso “Hub & Spoke che cosa è cambiato nella gestione del paziente oncologico” che ha permesso la revisione dei PDTA aziendali
- Eseguiti 3 incontri con UCAD per revisione di tutti i PDTA aziendali, interaziendali e PDTA CAS
- Valutazione delle criticità e gestione delle problematiche legate all'ingresso del paziente nei PDTA aziendali
- Implementazione del Questionario di Customer Satisfaction con informatizzazione del questionario
- Condivisione dei percorsi con i VOLONTARI

Tavolo Permanente CAS Territorio



CENTRO SERVIZI
PER IL TERRITORIO
Solidarietà e Sussidiarietà

NOVARA-VCO



SovraComune
Borgomanero

il dono è un gesto d'amore



FORTI E SERENE



PROGETTO
CAS_TERRITORIO



Associazione Volontari Ospedalieri onlus ARONA



Associazione Volontari Ospedalieri Borgomanero



Cosa ha fatto nel 2019

- **Questionario on-line per valutare livello di conoscenza del personale ASL NO del CAS**

- **Riedizione del Manuale Operativo CAS-Territorio-Volontariato**

- **Supporto al Progetto Screening**

- **Formazione/Informazione del personale e dei volontari**



Progetto screening



Aiutaci anche tu a prevenire il cancro
Leggi e metti in pratica il Codice Europeo Contro il Cancro

A cura di Dr.ssa Isabella Bazzocchi - Direttore SC Oncologia PO Borgomanero - ASI, NO



*Lo screening ti chiama:
tu rispondi!*





Lo screening ti chiama: tu rispondi

Progetto collaborativo per la promozione degli screening

- Preparare materiale informativo
- Rilevare il livello di conoscenza degli screening oncologici degli operatori sanitari attraverso un questionario on line
- Organizzare corsi di formazione per il personale sanitario e per i volontari coinvolti
- Organizzare evento di lancio della campagna di promozione di screening: il 19/10/2019.



Lo screening ti chiama: tu rispondi

Progetto collaborativo per la promozione degli screening

- Promuovere il materiale territorio attraverso la rete Ospedale/Territorio: **volontari**/23 farmacie/27 MMG/Enti gestori: 10.000 copie distribuite
- Inserimento del materiale informativo su sito ASL NO e delle Associazioni aderenti
- Spedizione del materiale con giornale dell'AVIS
- Il 27/12/2019 saranno distribuiti altri 10000 libretti tramite la stampa diocesana



Progetti per il 2020



"Candido"
An'associazione onestà e altru' a' spijna



Oggi sto bene, ma un giorno potrei trovarmi nella condizione di non poter decidere autonomamente sul mio corpo

Ho il diritto di esprimere le mie volontà attraverso le **DAT** Disposizioni Anticipate di Trattamento

Disposizioni anticipate di trattamento: a che punto siamo?

8 febbraio 2020

AULA MAGNA Ospedale di Borgomanero

- **Ore 9,15:** accoglienza
- **Ore 9,30:** inizio

Termine lavori previsto per le ore 13.00

Relatori:

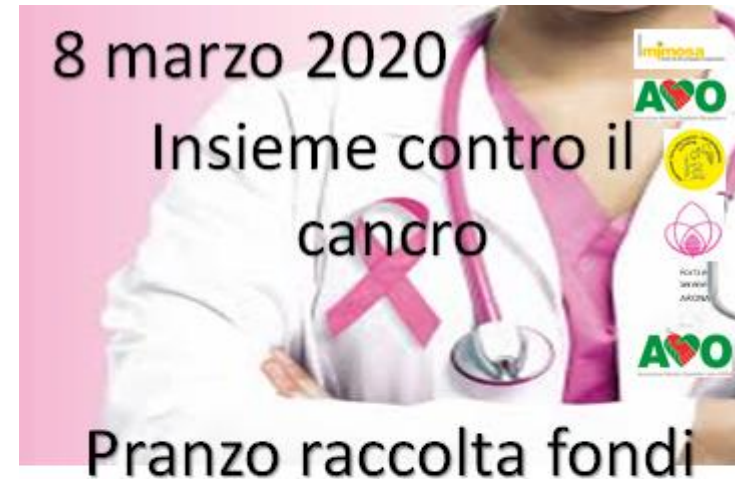
Medico: Dr.ssa Sandra Grazioli e Davide Colombo

Moralista: Prof. Giannino Piana

Avvocato: Paolo Maria Ferri

Ingresso libero

Con il Patrocinio: ASL NO



Dove?

A Santa Cristina, presso la Struttura Don Luciano Lilla, traversa di via Quagliotti

Quale è il programma della giornata?

Ore 11.00 Accoglienza

Ore 11.15 Tumori femminili a che punto siamo? Cosa possiamo fare?

Ore 12.30 Pranzo secondo regole della prevenzione

A chi va il ricavato?

Ai progetti per la prevenzione oncologica organizzati e sostenuti dalle Associazioni di volontariato

Posti disponibili?

250

Come prenotare?

Telefonare al N. 340/6565971 il lunedì, mercoledì e venerdì dalle 14.00 alle 16.00



Progetti per il 2020

- Progetto Benessere per i dipendenti ASL NO
- Formazione continua dei Volontari
- Inserimento Musicoterapia al CAS

.....e la storia continua



Cosa abbiamo imparato da questa esperienza



CENTRO SERVIZI
PER IL TERRITORIO
solidarietà e sussidiarietà

NOVARA-VCO



Il dono è un gesto d'amore



Associazione Volontari Ospedalieri onlus ARONA



Associazione Volontari Ospedalieri Borgomanero

«Anche quanto la strada da percorrere è lunga e faticosa insieme è più facile»