

Servizi oncologia

Come possiamo aiutarvi

Informazioni per pazienti, parenti
e tutori

Introduzione

Questo foglietto è disegnato per informarvi sul supporto disponibile a voi e vostri cari a Imperial College Healthcare NHS Trust (ICHT). Vi informa su come potete accedere al nostro aiuto e consiglio e su come lavorano insieme le nostre varie team.

Vi ricordiamo che i nostri team sono qui per voi durante tutta la cura e il trattamento presso ICHT, non solo all'inizio. Nessuna domanda è troppo grande o troppo piccola.

Supporto da parte dei nostri ospedali

Servizio di navigazione Macmillan

Il servizio di navigazione Macmillan è un servizio telefonico per i pazienti di oncologia dell'ICHT e i loro familiari, amici e assistenti. I navigatori sono il primo e unico punto di contatto per qualsiasi vostra domanda o dubbio.

Il nostro team di navigazione può:

- Fornirvi informazioni su vostri appuntamenti
- Indicarvi la giusta direzione se non siete sicuri con chi dovete parlare
- Consigliarvi sui prossimi gruppi di pazienti ed eventi gestiti dal nostro servizio di supporto Macmillan, e da altri enti di beneficenza e organizzazioni locali
- Consigliarvi su dove accedere a consigli, aiuto e supporto
- Prenotare per essere richiamati dal vostro infermiere specialista clinico (CNS), in caso di domanda clinica sul cancro o sulle cure

Se preferite parlarci in un'altra lingua, si prega di chiedere ai Navigatori per un interprete durante la chiamata.

Il servizio di navigazione Macmillan è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 16:30 (esclusi festivi). Il servizio è chiuso per formazione giovedì dalle 14:00 alle 14:45.

Si prega di non chiamare il servizio di Navigazione se si ha bisogno di cure mediche urgenti o si è in situazione di crisi: chiamare invece il 111 o il 999 per un consiglio immediato.

Servizio di navigazione Macmillan: 020 3313 0303

Infermiere specialista clinico (CNS)

Il vostro CNS viene talvolta definito infermiere specializzato, operatore chiave o infermiere Macmillan. Lavorano a stretto contatto con consulenti, oncologi, chirurghi e operatori di supporto in ambito oncologico come parte di un team multidisciplinare più ampio (MDT). È possibile che avete incontrato il vostro CNS quando vi è stato detto che avete il cancro, oppure potevate incontrarlo durante uno dei primi appuntamenti in clinica.

Il vostro CNS è qui per rispondere a qualsiasi vostra domanda clinica e per darvi supporto durante tutta la cura. Possono aiutarvi a comprendere la diagnosi del cancro e le opzioni di trattamento a vostra disposizione. Se avete domande o dubbi tra visite cliniche, potrebbe essere utile rivolgersi al vostro CNS.

Il vostro CNS può anche fornirvi consigli pratici, ad esempio su come potete accedere a prescrizioni gratuite essendo paziente oncologico, e dare consigli sul supporto emotivo disponibile. Se avete la sensazione che la vostra salute mentale sia stata influenzata dal cancro, il vostro CNS può consigliarvi servizi che potrebbero aiutarvi. Possono suggerirvi gruppi di sostegno, applicazioni o servizi di ascolto personali, o consigliarvi a riferirsi a un team di specialisti come il nostro team di psico-oncologia.

Potete contattare il vostro CNS chiamando il servizio di navigazione Macmillan. I navigatori prenderanno nota delle vostre domande e prenoteranno una chiamata con il vostro CNS, per assicurarsi che abbiano un tempo dedicato per parlare con voi. La maggior parte delle richiamate è possibile entro la stessa settimana.

Il vostro CNS funziona come parte di un team di CNS, quindi potreste parlare con più di un CNS mentre siete sotto la nostra cura. Se non siete sicuri chi è il vostro CNS, il servizio di navigazione può aiutarvi a scoprirlo.

Valutazione Olistica dei Bisogni (HNA)

HNA è una discussione tra voi e il CNS o un operatore di supporto oncologico, che valorizza l'approccio individuale. Rappresenta per voi un'altra opportunità per dirci di quale supporto avete bisogno.

L'HNA non riguarda solo i sintomi fisici del cancro o gli effetti collaterali del trattamento, ma anch *qualsiasi* esigenza o preoccupazione che potreste avere. Ad esempio potete essere preoccupati per le vostre finanze, sentirsi diversamente a riguardo del proprio corpo o avere delle questioni sulla vostra fede per via del cancro. HNA è un'opportunità di parlare di ciò che è importante per voi e ci aiuta a garantire di potervi supportare nel migliore dei modi.

Di solito vi verrà offerto un HNA nel momento della diagnosi e poi di nuovo a inizio o fine del trattamento. Potete richiedere un HNA aggiuntivo e farlo tramite il servizio di navigazione.

Team di psico-oncologia

Il team di psico-oncologia offre un servizio di assistenza psicologica specialistica alle persone affette da cancro, nonché ai loro partner, familiari o accompagnatori. Il team è composto da psicologi clinici e consulenti, che possono fornire supporto per la salute mentale e input terapeutici.

Il team lavora con le persone che riscontrano difficoltà legate al cancro, come:

- Ansia, panico o preoccupazione difficili da gestire
- Sentirsi giù o depresso per la maggior parte del tempo
- Difficoltà nel prendere decisioni o nell'affrontare i trattamenti contro il cancro
- Difficoltà relazionali, ad es. con il partner, in famiglia o con il personale ospedaliero
- Immagine corporea o difficoltà sessuali

Se ritenete che potete trarre beneficio dal lavorare con la psico-oncologia, parlate con il vostro CNS che può indirizzarvi a questo servizio, se appropriato.

Servizio di supporto informativo oncologico Macmillan

Il servizio di supporto informativo oncologico di Macmillan presso il nostro trust offre supporto emotivo, pratico e finanziario e informazioni a chiunque sia affetto da cancro.

I team sono presenti per ascoltarvi e darvi supporto, che sia una questione specifica o anche se non siete sicuri di cosa volete dire. Il team si prenderà il tempo per conoscervi, scoprire cosa conta per voi e fornirvi il giusto supporto.

Potete accedere al supporto faccia a faccia in uno dei nostri due centri o parlare con il team tramite telefono oppure e-mail. Non avete bisogno di un appuntamento e potete parlare con il team tutte le volte che ne avete bisogno, che si tratti di una chat una tantum o di una conversazione continua.

Il servizio gestisce anche una serie di gruppi settimanali online di pazienti, che offrono la possibilità di parlare di cancro con altri pazienti in un ambiente rilassato. Non è necessario iscriversi ogni settimana: potete partecipare in base al vostro programma.

Il consulente per i benefit Macmillan può anche offrirvi consigli personalizzati su ulteriore sostegno finanziario e sovvenzioni che potrebbero essere disponibili.

Il servizio è aperto dal lunedì al giovedì, esclusi i giorni festivi. Nostri centri si trovano in:

- Ospedale di Charing Cross, vicino agli ascensori principali
- Ospedale Hammersmith, nel centro Garry Weston

Per ulteriori informazioni chiamate al **020 3313 5170** e lasciate un messaggio o contattateci via mail al

imperial.macmillansupportservice@nhs.net

Altro supporto utile

Maggie's west London

Maggie's è un ente di beneficenza contro il cancro che fornisce supporto emotivo, pratico e sociale alle persone affette da cancro, alle loro famiglie e ai loro amici. Il centro combina una splendida architettura, spazi rilassanti, un team professionale di personale di supporto e la capacità di parlare e condividere esperienze con una comunità di persone che hanno vissuto esperienze simili. I centri di Maggie's sono luoghi che offrono ambienti caldi, amichevoli e informali. Spazi pieni di luce e aperti, con un grande tavolo da cucina al centro dell'edificio.

Maggie's west London si trova nell'area del Charing Cross Hospital ma è indipendente dal nostro ospedale. Il centro è aperto dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 17:00. Per maggiori informazioni chiamare **020 7386 1750**.

Come posso lasciare un feedback sulla mia visita?

Il nostro obiettivo è fornire il miglior servizio possibile e il personale sarà felice di rispondere a qualsiasi vostra domanda. Se avete qualsiasi **suggerimenti** o **commenti** parlate con un membro del personale o contattate il servizio di consulenza e collegamento con i pazienti (**PALS**) al numero **020 3312 7777** (10.00 – 16.00, dal lunedì al venerdì). Può anche inviare un e-mail a PALS all'indirizzo imperial.pals@nhs.net Il team PALS ascolterà le sue preoccupazioni, suggerimenti o domande e spesso può anche aiutarvi a risolvere vostre problemi.

In alternativa, potreste voler presentare un reclamo contattando il nostro ufficio reclami:

Ufficio reclami, quarto piano, Salton House, St Mary's Hospital, Praed Street

Londra W2 1NY

E-mail: ICHC-tr.Complaints@nhs.net

Telefono: **020 3312 1337 / 1349**

Formati alternativi

Questo opuscolo può essere fornito su richiesta in caratteri grandi o di facile lettura, come registrazione sonora, in Braille o in lingue alternative. Si prega di contattare il team comunicazioni: imperial.communications@nhs.net

Wi-Fi

Wi-fi è disponibile al nostro Trust. Per maggiori informazioni visitate il nostro sito: www.imperial.nhs.uk

