

|                                                                                  |                          |                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------|
|  | HOSPICE<br>San Francesco | CARTA DEI<br>SERVIZI<br><br>Pag.   <b>1 di 20</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------------|

## CARTA DEI SERVIZI HOSPICE

### INDICE:

Presentazione dell'Hospice San Francesco  
Informazioni su attività e servizi  
Standard di qualità, impegni e programmi  
Informazione, tutela e partecipazione

### ALLEGATI:

Questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari  
Modulo reclamo per disservizio  
Tutela privacy  
Regolamento  
Carta dei Diritti  
Consenso Informato alla cura

|                                                                                  |                          |                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|
|  | HOSPICE<br>San Francesco | CARTA DEI<br>SERVIZI<br><br>Pag.   2 di 20 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|

Gentile Ospite,

La Carta dei Servizi che le abbiamo consegnato costituisce il documento che Le permetterà di prendere rapidamente visione di tutti i servizi offerti. E' un documento importante in quanto riassume tutti gli obiettivi e i principi che orientano le scelte assistenziali e gestionali dell'Hospice San Francesco.

La Carta dei Servizi è innanzitutto una guida, ideata per far conoscere l'attività di questa struttura, il personale che vi opera, le modalità di accesso a una pluralità di soggetti quali: gli utenti del Servizio Sanitario, gli operatori della Sanità, i Medici di Medicina Generale e le Associazioni di Volontariato e di tutela dei diritti del cittadino.

All'interno può trovare La Carta dei Diritti del malato, che guida i nostri percorsi socio-sanitario-assistenziali nel valorizzare e porre al centro la persona e i suoi bisogni.

Ci preme precisare che Lei e i Suoi familiari avrete un ruolo fondamentale e determinante all'interno del team socio-assistenziale nella realizzazione del Progetto Assistenziale Individualizzato che verrà preparato dai nostri professionisti e di cui Lei sarà protagonista.

Per questa ragione invitiamo sia Lei sia i Suoi familiari a contribuire, attraverso consigli e segnalazioni, alla realizzazione di questo importante momento progettuale che La riguarda.

Attraverso questa Carta vogliamo realizzare anche una comunicazione che renda leggibili, assieme ai servizi erogati nella struttura, i principi fondamentali su cui i servizi stessi si fondano: equità d'accesso, appropriatezza delle cure, continuità e qualità dell'assistenza.

Il nostro Staff sarà sempre a Vostra disposizione per venire incontro alle Vostre esigenze al fine di garantire un confortevole soggiorno.

|                                                                                  |                          |                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|
|  | HOSPICE<br>San Francesco | CARTA DEI<br>SERVIZI<br><br>Pag.   3 di 20 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|

## PRESENTAZIONE DELL'HOSPICE SAN FRANCESCO

### Fini istituzionali

L'Hospice San Francesco è una struttura residenziale per pazienti affetti da malattie progressive ed in fase avanzata, a rapida evoluzione e a prognosi infausta per i quali ogni terapia finalizzata alla guarigione o alla stabilizzazione della patologia non è più possibile o comunque risulta inappropriata. L'Hospice eroga servizi socio-sanitario-assistenziali dedicati a coloro che necessitano di cure palliative.

L'obiettivo principale è di accompagnare la persona e la sua famiglia in questa fase della vita, nel pieno rispetto della sua dignità, mediante il controllo del dolore e del disagio fisico e psichico con lo scopo di:

- integrare il servizio di cure palliative domiciliare;
- sostituire il domicilio qualora quello del malato non sia idoneo;
- permettere ai malati di superare situazioni difficilmente gestibili al domicilio;
- supporto in caso di rete familiare carente e/o assente;
- sollevare le famiglie dal carico assistenziale, anche per un periodo temporaneo;
- facilitare la continuità delle relazioni affettive.

### Ente gestore

Il soggetto gestore è COOPSELIOS, con sede legale a Reggio Emilia (RE) in via Gramsci 54/S, Codice Fiscale e P. IVA 01164310359.

Coopselios è una cooperativa sociale in grado di offrire soluzioni avanzate ai bisogni socio assistenziali ed educativi e nel rispetto delle credenze sociali, culturali, religiose di ogni utente a cui si rivolge. Inoltre è in grado di offrire una gamma di servizi diversificata, seguendo le più moderne pratiche nel campo della cura e dell'assistenza e, contemporaneamente, adeguandosi alle culture e alle diverse specificità territoriali, instaurando rapporti con le istituzioni e l'associazionismo locale e promuovendo sul territorio azioni di sensibilizzazione e promozione di una cultura della persona, del servizio e dell'integrazione.

### L'Hospice San Francesco

L'Hospice, inserito nel Nucleo Ninfea dell'immobile condiviso con la R.S.A. San Francesco, è collocato al primo piano della struttura, di nuova realizzazione, risponde a tutte le norme strutturali, previste e richieste dalla normativa regionale vigente in materia e in particolare alla D.G.R. n°5918 del 28.11.2016 recante "Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Strutture Residenziali per pazienti terminali, altrimenti dette Hospice".

La capienza massima dell'Hospice prevede l'occupazione di 10 posti letto residenziali concentrati su un unico piano, abilitati, accreditati e a contratto. L'Hospice San Francesco è completamente privo di barriere architettoniche e i numerosi spazi comuni risultano a completa disposizione di tutti gli ospiti e dei visitatori, facilitando così occasioni per la socializzazione.

|                                                                                  |                          |                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|
|  | HOSPICE<br>San Francesco | CARTA DEI<br>SERVIZI<br><br>Pag .   4 di 20 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|

Al piano terreno dell'immobile si trovano sede alcuni ambienti, locali e servizi condivisi con la R.S.A. San Francesco, in particolare:

- ingresso con portineria e telefono e spazio per le relazioni con il pubblico;
- spogliatoio per il personale maschile e femminile con servizi igienici;
- camera ardente con relativi servizi;
- spazio per dolenti;
- sala per il culto;
- locali per uso amministrativo;
- cucina, dispensa e locali accessori per lavanderia e stireria;
- magazzini vari.

L'Hospice dispone di n°10 camere singole tali da permettere la permanenza notturna di un accompagnatore. Le camere sono tutte dotate di servizio igienico.

Vi sono inoltre i seguenti servizi ad uso esclusivo e dedicato per l'Hospice:

- locale di postazione per il personale di assistenza;
- deposito sporco dotato di vuotatoio e lava padelle;
- bagno assistito;
- cucina – tisaneria;
- servizi igienici per personale;
- soggiorno polivalente;
- sala pranzo;
- ambulatorio – medicheria;
- deposito attrezzature, carrozzine e materiali di consumo;
- deposito biancheria pulita;
- locale per terapie antalgiche;
- locale per la preparazione e manipolazione dei farmaci e preparazioni nutrizionali;
- locale per i colloqui con il personale;
- deposito sporco;
- spogliatoio per il personale femminile con servizi igienici;
- spogliatoio e locali di sosta e lavoro per il personale volontario;
- locale per riunioni di équipe.

Nell'Hospice San Francesco non sono previste prestazioni ambulatoriali in regime diurno.

## LE CURE PALLIATIVE

Le cure palliative sono cure attive, totali, che si esplicano attraverso:

- la globalità dell'intervento terapeutico non limitato al controllo dei sintomi fisici, ma esteso al supporto psicologico, relazionale, sociale e spirituale, con un alto livello di assistenza specialistica;

|                                                                                  |                          |                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|
|  | HOSPICE<br>San Francesco | CARTA DEI<br>SERVIZI<br><br>Pag.   5 di 20 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|

- la valorizzazione delle risorse della persona e della sua famiglia;
- la molteplicità delle figure coinvolte nel piano di cura;
- il pieno rispetto dell'autonomia e dei valori della persona;
- la formazione di una rete assistenziale nel territorio che si integra fortemente con le aziende ospedaliere e i servizi sociali, che permette una reale continuità della cura.

Il piano di cura è volto a garantire la migliore qualità di vita possibile alla persona malata, tenendo sotto controllo il dolore e gli altri sintomi, prestando attenzione all'aspetto psicologico e sociale, per offrire una risposta adeguata alle sue esigenze, nel rispetto della sua volontà e dei suoi principi.

### **Cos'è un Hospice**

L'Hospice è una struttura residenziale che ha le caratteristiche il più simili possibile ad una casa, rappresenta una unità d'offerta socio-sanitaria con elevata "intensità assistenziale" e competenze specialistiche; si propone come alternativa all'abitazione della persona ogni qualvolta vi siano situazioni non più gestibili a domicilio sia che si tratti di sintomi dovuti alla malattia che sono difficili da gestire a casa o di esigenze di altro genere (ad esempio se la persona è sola o se i parenti non sono in grado, anche momentaneamente, di fornire l'assistenza necessaria).

Il modello organizzativo dell'Hospice attua modalità operative, relazionali e ambientali che rispecchiano questa filosofia di cura fondata sull'ascolto e sulla comprensione dei bisogni, delle aspettative delle persone e delle loro famiglie, sulla personalizzazione degli interventi, sull'attenzione ai particolari per creare il più possibile un clima accogliente.

### **A chi si rivolge**

L'Hospice si propone di dare sollievo alle famiglie offrendosi come sostituzione residenziale temporanea, rendendo partecipi del piano di cura sia la famiglia che la rete amicale, ed è destinato all'ospitalità delle persone con malattie in fase avanzata a rapida evoluzione, per le quali ogni terapia finalizzata alla guarigione della malattia di base non è possibile.

### **I valori ispiratori e gli obiettivi**

L'Hospice è organizzato in modo da garantire il benessere psicologico e relazionale della persona e dei suoi familiari, il comfort ambientale, la sicurezza nell'utilizzo degli spazi, la tutela della privacy ed una facile accessibilità. Ciò che distingue un Hospice da un ospedale non sono solo la composizione e le metodologie operative dell'équipe sanitaria, ma anche le caratteristiche organizzative e logistiche della struttura.

L'Hospice è un luogo ad alta specializzazione per quanto attiene la gestione dei sintomi fisici e psicologici, e dove si considera il malato primariamente come una persona. E' al tempo stesso un ambiente confortevole nel quale stanze singole e personalizzate, e la creazione di spazi di accoglienza per ospiti e familiari, permettono il rispetto della privacy e una particolare

|                                                                                   |                          |                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|
|  | HOSPICE<br>San Francesco | CARTA DEI<br>SERVIZI<br><br>Pag.   6 di 20 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|

attenzione ai bisogni primari. E' un luogo dove si tutelano i bisogni psicologici di sicurezza e di appartenenza al proprio nucleo familiare e amicale garantendo un'elevata qualità dell'assistenza e relazioni umane autentiche, indispensabili per favorire il mantenimento di una dignitosa qualità della vita.

L'attività di cura ed assistenza che si svolge in Hospice è indirizzata da alcuni irrinunciabili valori che costituiscono altrettanti diritti per gli utenti, ai quali è richiesto il semplice rispetto di alcune regole di convivenza.

I principi ispiratori che in questa sede si affermano sono:

- la centralità dell'Ospite e della sua personalità rispetto ad ogni altra esigenza operativa;
- l'eguaglianza di tutti gli Ospiti rispetto al soddisfacimento dei loro bisogni e delle loro esigenze, senza alcuna discriminazione di qualsiasi natura (fisica, psichica, sociale, culturale, spirituale o religiosa ed economica);
- l'imparzialità di tutti coloro che operano a qualsiasi titolo e con qualsiasi ruolo nei confronti dei malati ospitati, o di coloro che lo saranno;
- il rispetto e la continuità delle abitudini di vita degli Ospiti con il solo limite della sicurezza e delle esigenze degli altri Ospiti;
- la possibilità di scelta dell'Ospite rispetto al ricovero ed alla permanenza in Hospice e rispetto ai servizi, dal punto di vista sia normativo che tecnico-professionale;
- la partecipazione dell'Ospite in modo diretto e indiretto (attraverso proprie rappresentanze) al miglioramento della qualità delle prestazioni e dell'organizzazione.

L'Hospice si propone infatti di assistere le persone sofferenti di gravi malattie croniche a carattere evolutivo, per le quali non sono più ritenute efficaci terapie mediche. L'Hospice è pertanto finalizzato alla remissione dei sintomi legati alla patologia specifica ed a prendersi cura della sofferenza psicologica, sociale e spirituale del malato.

Nell'impegno ad ottenere la migliore qualità di vita possibile per i malati, è ritenuto fondamentale rispettare l'autonomia, la dignità e il diritto a ricevere risposte veritiere, permettendo la scelta tra diverse possibili alternative di cura e cercando sempre di personalizzare l'assistenza in funzione delle caratteristiche, dei bisogni e dei desideri di ognuno. Laddove possibile, l'Hospice si propone di favorire il rientro dei malati alla propria casa, il luogo ritenuto più idoneo per effettuare Cure Palliative, ma anche di sollevare le famiglie quando a domicilio non vi sono le condizioni necessarie per affrontare le condizioni della persona malata. L'Hospice favorisce la presenza della famiglia accanto al congiunto ricoverato compatibilmente con le criticità e le limitazioni dovute alla fase di emergenza sanitaria e, tenendo sempre conto della volontà del paziente, fornisce informazioni chiare, continue ed il più possibile univoche sul suo stato di salute, mettendolo in grado di partecipare al progetto assistenziale.

### **I servizi erogati e lo staff dell'Hospice San Francesco**

In Hospice San Francesco è garantita un'assistenza medica tutti i giorni con reperibilità sulle 24 ore e un'assistenza infermieristica continuativa 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

|                                                                                  |                          |                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|
|  | HOSPICE<br>San Francesco | CARTA DEI<br>SERVIZI<br><br>Pag.   7 di 20 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|

In Hospice San Francesco opera uno staff multi professionale composto da:

- **Responsabile Sanitario:** è responsabile del piano clinico assistenziale, supervisiona l'attività del gruppo di lavoro e coordina le diverse figure sanitarie coinvolte nell'assistenza al fine di garantire la continuità delle cure;
- **Medici e medici palliativisti:** presenti 5h al giorno 7 giorni su 7 e reperibili 24 ore al giorno, che consentono continuità nella cura e nella relazione. A loro spetta la valutazione sanitaria degli ospiti da inserire, la responsabilità del percorso di cura, la supervisione e il coordinamento di tutte le attività sanitarie, la gestione dei farmaci e delle attrezzature sanitarie e la prescrizione di menù personalizzati e diete speciali. Partecipano inoltre alla stesura del piano di cura e relativi interventi clinici. A loro si può fare riferimento circa ogni questione relativa allo stato di salute o per informazioni circa gli esami e le terapie praticate;
- **Coordinatore Infermieristico:** ha il compito di coordinare il personale assistenziale, infermieristico, riabilitativo e servizi generali dell'Hospice, predisporre la turnistica del personale, vigilare affinché tutto il personale assistenziale e infermieristico osservi scrupolosamente le procedure predisposte. Ricopre inoltre il ruolo di Care Manager, occupandosi dell'inserimento del paziente e dei suoi familiari e facendo loro da interlocutore con il gruppo di lavoro durante la degenza. E' una sorta di "facilitatore" del percorso di cura al fine di garantire all'utente e alla sua famiglia il maggior comfort possibile.
- **Infermieri:** presenti in Struttura 24 ore al giorno, garantiscono assistenza infermieristica caratterizzata da: somministrazione della terapia farmacologica, somministrazione terapie antalgiche, assistenza continua e diretta a ospiti critici, medicazioni quotidiane di lesioni cutanee e prevenzione delle piaghe da decubito;
- **Psicologo:** garantisce un servizio specializzato permanente di supporto psicologico ad utenti e familiari;
- **Addetti ai servizi assistenziali qualificati:** in possesso di titolo di studio regionale, garantiscono la loro presenza nelle attività di assistenza diretta all'ospite: igiene, vestizione, alimentazione, idratazione, gestione dell'incontinenza, supporto negli spostamenti e nella deambulazione. Gli addetti ai servizi assistenziali collaborano inoltre con il personale infermieristico nelle quotidiane attività di reparto e nell'assistenza;
- **Educatori:** laureati in Scienze dell'educazione o titolo equipollente. Nei rarissimi casi in cui un loro intervento possa essere ritenuti utile al benessere del paziente, hanno il compito di promuovere attività individuali;
- **Assistente Sociale:** garantisce globalità e personalizzazione dell'intervento, la salvaguardia del rapporto di cura malato-famiglia e autodeterminazione del paziente. Ricopre inoltre il ruolo di Case Manager all'interno dell'equipe, con la funzione di gestire e supervisionare il percorso dell'utente e dei suoi familiari durante il percorso di cura.
- **Fisioterapisti:** garantiscono il supporto fisioterapico in caso di necessità.
- **Assistente spirituale:** garantisce il supporto spirituale indipendentemente dal credo del paziente.
- **Dietista:** garantisce una dieta adatta alla patologia dell'utente. La ditta alla quale sono esternalizzati i pasti, ha tra i propri professionisti anche questa figura.



|                                                                                  |                          |                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|
|  | HOSPICE<br>San Francesco | CARTA DEI<br>SERVIZI<br><br>Pag.   8 di 20 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|

Le risorse professionali presenti rispondono, per quantità, agli standard disposti dalla Regione Lombardia per l'autorizzazione al funzionamento e all'accreditamento.

E' possibile effettuare, su richiesta del medico dell'Hospice, accertamenti non invasivi ritenuti opportuni, a patto che siano coerenti con il Piano di Assistenza Individuale sottoscritto per ogni Ospite al momento dell'ingresso e, successivamente, con cadenza settimanale per tutta la durata della degenza.

Alla stesura del Piano di Assistenza Individuale, oltre ai medici, al coordinatore infermieristico, e agli infermieri professionali collaborano anche lo psicologo e l'assistente sociale.

La presenza in Hospice delle suddette figure professionali è conforme ai requisiti richiesti dalla Regione Lombardia per l'autorizzazione e accreditamento della struttura ai sensi della D.G.R. n°5918 del 28.11.2016.

Se necessario, possono essere effettuati brevi cicli di terapia riabilitativa finalizzati principalmente al mantenimento delle attività della vita quotidiana, alla prevenzione delle complicanze da ipomobilità ed al controllo del dolore.

E' inoltre assicurata la presenza della figura professionale della dietista, attivabile su richiesta del paziente e/o dei suoi familiari o su valutazione dell'equipe multidisciplinare.

Sono inoltre presenti le seguenti figure professionali:

**Responsabile di Servizio:** si occupa della gestione della struttura nel suo complesso, delle relazioni istituzionali, della corretta applicazione della normativa vigente e del rispetto delle misure di Sicurezza;

**Addetto Amministrativo;**

**Podologo;**

**Parrucchiere ed estetista;**

**Operatore di Manutenzione.**

## **Volontariato**

L'Hospice San Francesco si impegna a sviluppare una fattiva collaborazione con le Associazioni di Volontariato presenti nel settore specifico delle cure palliative.

All'interno della Struttura è attivo un servizio di volontariato cui gli utenti possono fare riferimento quotidianamente. Il volontario riveste funzioni, differenti ed integrate con quelle degli altri componenti dell'equipe, svolgendo una insostituibile attività di sostegno ai malati ed i loro familiari.

Pertanto il volontario deve essere formato e preparato nella relazione d'aiuto. Per questo è previsto un programma di sostegno e di aiuto per il volontario affinché possa svolgere proficuamente la propria attività a favore ed a beneficio della persona e dei suoi familiari.

L'elemento caratterizzante dell'attività del volontario in Hospice, rispetto ad altre figure

ospedaliere, è proprio quello di far parte di un'equipe per migliorare la qualità della vita del



|                                                                                  |                          |                                            |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|
|  | HOSPICE<br>San Francesco | CARTA DEI<br>SERVIZI<br><br>Pag.   9 di 20 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------------|

malato e della famiglia che lo assiste.

Il riconoscimento dei volontari è consentito da un apposito cartellino di identificazione. così come meglio specificato in altro capitolo della presente Carta dei Servizi.

L'eventuale introduzione di attività di volontariato all'interno dell'Hospice viene prima valutata dall'equipe.

#### **CODICE ETICO – MODELLO ORGANIZZATIVO EX DLGS. 231/2001**

Coopselios ha adottato a partire da novembre 2009 un Codice Etico. Il Codice Etico costituisce la Carta dei Diritti e dei Doveri che Coopselios riconosce e condivide e che sono validi per tutti i livelli dell'attività d'impresa. I principi e i valori contenuti all'interno del Codice Etico costituiscono gli obblighi ai quali adempiere nell'esercizio della propria mansione lavorativa e sono vincolanti per gli amministratori, soci/dipendenti della cooperativa e per tutti gli stakeholder.

Con il Codice Etico Coopselios intende ribadire e rafforzare valori come la responsabilità etica nelle relazioni, l'equità e la trasparenza verso i propri soci e dipendenti verso l'esterno.

#### **Ubicazione della struttura: dove si trova e come si raggiunge**

La struttura si trova in Pinarolo Po (PV) in via Don Luigi Rovelli n°12 nei pressi della frazione Castellazzo di Bressana Bottarone, è facilmente raggiungibile dall'uscita Casteggio dell'autostrada Torino-Piacenza (A21) e dall'uscita di Bereguardo-Pavia Nord dell'autostrada Milano-Genova (A7).

Tel. 0383/898.419

Fax. 0383/886201

E-mail: [rsa-sanfrancesco@coopselios.com](mailto:rsa-sanfrancesco@coopselios.com)

Sito WEB: [www.coopselios.com](http://www.coopselios.com)

|                                                                                  |                          |                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|
|  | HOSPICE<br>San Francesco | CARTA DEI<br>SERVIZI<br><br>Pag.   10 di 20 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|



Per informazioni è possibile contattare l'Assistente Sociale presente in Struttura reperibile al numero di telefono 0383/898.419.

## INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI

### Accoglienza e inserimento

L'accoglienza e l'inserimento in Hospice è un momento molto delicato, sia per il malato che per i suoi familiari. E' compito dell'équipe assistenziale consentire al malato di mantenere i propri legami affettivi ed offrire ad ogni nuovo Ospite un ambiente che si adatti il più possibile ai suoi bisogni ed alle sue aspettative.

Si consiglia di portare da casa gli effetti personali strettamente necessari: per esempio spazzolino da denti, dentifricio, biancheria personale, vestaglia, pantofole, tute da ginnastica, scarpe comode.

E' consentito portare con sé ciò che è ritenuto utile o caro per personalizzare la camera di degenza, pur nel rispetto delle normative di sicurezza e antincendio.

La collaborazione fra il personale dell'Hospice e i familiari dei ricoverati rappresenta un riferimento fondamentale per garantire le migliori condizioni assistenziali ai degenti.

Gli operatori sono sempre disponibili a ricevere e a fornire, nel rispetto della privacy, tutte le indicazioni più opportune sulla vita e sulle esigenze degli Ospiti. A tal scopo è previsto un locale

|                                                                                  |                          |                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|
|  | HOSPICE<br>San Francesco | CARTA DEI<br>SERVIZI<br><br>Pag.   11 di 20 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|

per i colloqui del personale di ampie dimensioni e atto a garantire il giusto comfort e la privacy. E' possibile avere colloqui con il coordinatore infermieristico o con il medico responsabile della struttura, previo appuntamento con i Medici e negli spazi opportunamente individuati al piano terra.

### **Modalità di accesso in Hospice**

Possono richiedere l'accesso in Hospice pazienti affetti da malattie progressive ed in fase avanzata, a rapida evoluzione e a prognosi infausta per i quali ogni terapia finalizzata alla guarigione o alla stabilizzazione della patologia è inappropriata o non più possibile.

E' necessario presentare la richiesta medica redatta su ricettario regionale del Medico di Medicina Generale per i pazienti che provengono da domicilio, o la richiesta del Medico Ospedaliero se il paziente è ricoverato.

La segnalazione può anche pervenire da un familiare o dai Servizi Sociali.

Questa richiesta, unitamente alla Domanda di Ammissione, a una Scheda Clinica Conoscitiva, documentazione medica disponibile e alla fotocopia del documento di identità e alla carta regionale dei servizi va consegnata in Hospice per consentire l'inserimento del paziente in lista d'attesa.

L'accettazione in Hospice è subordinata al parere positivo espresso dal Responsabile Sanitario in collaborazione con il Coordinatore Infermieristico.

Il Responsabile Sanitario, valutata positivamente la documentazione, comunica all'Addetto Amministrativo la conferma dell'ospite in lista d'attesa, il quale al momento della disponibilità del posto letto, contatta l'ospite e/o i suoi familiari per concordare la data e l'ora dell'ingresso.

Il giorno prima dell'ingresso, l'addetto amministrativo comunica al personale la data e l'orario di ingresso del nuovo ospite tramite documentazione scritta e all'atto dell'ingresso, insieme al Care Manager, provvederà ad accompagnare in camera l'ospite illustrando ai familiari in separata sede la struttura e l'organizzazione dei servizi interni.

L'équipe multidisciplinare presente composta da medici, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione e addetti socio assistenziali, tutti identificabili a mezzo di tesserino di riconoscimento, provvede alla presa in carico dell'ospite, seguendo il protocollo qui di seguito specificato:

- il Medico si reca nella camera dell'ospite, esegue la prima visita, compila la documentazione in uso e, con l'aiuto dei familiari e del Referente Infermieristico, acquisisce tutte le informazioni necessarie sull'ospite;
- l'Infermiere provvede a comunicare con i familiari per completare i dati di presa in carico dell'ospite annotando: abitudini alimentari e dieta (evidenziando la presenza di intolleranze alimentari); lo stato della dentizione e l'uso di protesi dentarie; la capacità di orientamento spazio-temporale; il bisogno di aiuto per l'igiene e la vestizione; la continenza; le abitudini connesse al sonno ed alla veglia; la capacità di deambulazione ed ausili eventualmente necessari; patologie pregresse e in corso; terapie e modalità di somministrazione; eventuali allergie a farmaci; l'eventuale prenotazione in atto di visite specialistiche e/o esami;
- il Medico, insieme a tutta l'équipe socio-sanitaria ed ai familiari, provvede ad effettuare la valutazione multidimensionale dell'ospite ed a formulare il piano assistenziale individualizzato,
-

|                                                                                  |                          |                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|
|  | HOSPICE<br>San Francesco | CARTA DEI<br>SERVIZI<br><br>Pag.   12 di 20 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|

- favorendo il coordinamento degli interventi assistenziali.

### **Occorrente per il ricovero**

Oltre agli effetti necessari all'igiene personale (creme, ecc.) si consiglia di portare:

- scarpe chiuse con suola antiscivolo;
- biancheria intima;
- calze di cotone;
- pigiama e/o camicia da notte;
- tutto ciò che si ritiene necessario per il proprio benessere, pur nel rispetto della normativa di sicurezza e antincendio.

### **Lista d'attesa**

La collocazione in lista d'attesa è il risultato di un insieme di criteri: l'urgenza della domanda, le richieste urgenti da parte dei Servizi Sociali, l'ordine cronologico delle domande pervenute.

Non sono quantificabili i tempi medi di attesa per l'ingresso.

### **Modalità di passaggio tra setting di cura**

In relazione alle esigenze clinico assistenziali, alla decisione del paziente e/o caregiver e alla valutazione dell'equipe che ha in carico il paziente è possibile effettuare un passaggio tra diversi setting.

In tutti i casi in cui l'equipe che ha in carico il paziente predisponga il passaggio di setting chiudendo il percorso assistenziale, quest'ultimo sarà riaperto nel nuovo setting solo quando il passaggio sarà effettivamente organizzato. Le schede di valutazione accompagneranno il paziente durante tutto il percorso (vedi allegato "Relazione di dimissione/trasferimento").

### **Dimissione**

**Dimissione:** in caso di stabilizzazione clinica, può essere prevista la presa in carico da parte di altri servizi al di fuori della rete, previa compilazione del modulo "Relazione di dimissione/trasferimento".

**Decesso:** procedere con la chiusura della scheda da parte di chi ha in carico il paziente nel momento del decesso

**Volontaria:** la richiesta di uscita volontaria deve essere dichiarata nel fascicolo sanitario e nel documento di dimissione. Andrà dichiarata la tipologia assistenziale a cui il paziente avrà successivamente accesso

In ogni caso è compito di chi ha in carico l'utente garantire una dimissione protetta, laddove non vi sia condivisione del percorso di cura da parte dell'utente e/o del familiare.

|                                                                                  |                          |                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|
|  | HOSPICE<br>San Francesco | CARTA DEI<br>SERVIZI<br><br>Pag.   13 di 20 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|

Il posto letto, il relativo armadio e comodino saranno liberati dagli effetti personali dell'anziano e saranno conservati presso la struttura per max 30gg. Scaduto tale termine Coopselios si solleva da qualsiasi responsabilità.

### **Recesso**

Sia l'ospite e/o il garante sia il soggetto gestore dell'Hospice potranno recedere dal rapporto con il preavviso minimo di 5 giorni.

La comunicazione della data di recesso da parte dell'ospite e/o del delegato deve essere fatta all'Assistente Sociale, la quale provvederà a trasmettere tale informazione all'Hospice e all'equipe socio-sanitaria tramite comunicazione scritta.

Il giorno previsto per le dimissioni il Medico rilascerà all'ospite una lettera di dimissioni e l'originale della documentazione clinica consegnata all'ingresso dell'ospite.

La dimissione protetta sarà concordata con l'interessato, i familiari ed il medico di medicina generale; nei giorni precedenti verrà valutato l'addestramento del familiare di riferimento e predisposta la richiesta dei presidi sanitari necessari. Verranno attivati i servizi territoriali di appartenenza che collaborano con il servizio di cure palliative; verrà programmato, se occorre, il servizio di trasporto in ambulanza.

Verrà consegnata inoltre la documentazione clinica, la scheda della terapia ed eventualmente farmaci e presidi sufficienti per le successive 24/48 ore.

### **Presidi sanitari e ausili**

L'Hospice provvede per il periodo di ricovero alla fornitura dei farmaci, degli ausili per la gestione dell'incontinenza (pannoloni, cateteri, ecc.), dei presidi per la prevenzione e cura delle lesioni cutanee da decubito, degli ausili per la deambulazione e gli spostamenti (bastoni, deambulatori, carrozzine, ecc.), fino all'ottenimento di ausili personali per il superamento di patologie acute o per il loro utilizzo durante la terapia riabilitativa individuale.

### **Servizio ristorazione**

I pasti vengono confezionati all'interno della struttura, utilizzando i locali della cucina interna. IL servizio è affidato alla cooperativa di servizi e ristorazione SOVITE spa di Pavia che provvede sia all'approvvigionamento delle materie prime che all'approntamento dei pasti. Fornisce inoltre consulenza con una dietista e garantisce, dietro prescrizione medica, la preparazione di menù personalizzati e di diete speciali.

Gli ospiti in nutrizione parenterale seguono programmi dietetici specifici per qualità e modalità di somministrazione.

L'eventuale imboccamento degli ospiti che lo necessitano è assicurato dagli Addetti ai servizi

Assistenziali e dagli infermieri.



|                                                                                  |                          |                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|
|  | HOSPICE<br>San Francesco | CARTA DEI<br>SERVIZI<br><br>Pag.   14 di 20 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|

Il menù è articolato su quattro settimane, varia con l'avvicinarsi delle stagioni e subisce modifiche nei giorni festivi e durante le festività.

I pasti vengono trasportati ai reparti attraverso appositi carrelli termici che consentono di mantenere i cibi ad una temperatura adeguata, come previsto dalla normativa HACCP che regola la preparazione degli alimenti secondo criteri di sicurezza e qualità.

### **Ristoro per i familiari**

Per i parenti e i visitatori che ne facessero richiesta, è possibile pranzare o cenare col proprio caro in apposite sale o in camera, prenotandosi presso la reception almeno un giorno prima. Sono comunque presenti bar, ristoranti e pizzerie nel centro del Comune di Bressana Bottarone e del Comune di Pinarolo Po, a poche centinaia di metri dalla RSA.

### **Servizio lavanderia e stireria**

Presso l'Hospice San Francesco è disponibile un servizio di lavanderia e stireria per il vestiario personale dell'ospite.

Si provvede invece al servizio di lavanderia per quanto riguarda la biancheria piana (lenzuola, copriletto, tovaglie etc...).

Nel caso di capi personali di particolare valore o pregio si consiglia di provvedere in proprio, in quanto la tipologia di lavaggio effettuato con macchinari industriali ad acqua e a temperature elevate che garantiscono igiene e sicurezza alla comunità non è idoneo al trattamento dei capi delicati.

I CAPI IN DOTAZIONE ALL'OSPITE SARANNO MUNITI DI IDENTIFICATIVO.

### **Servizio parrucchiere**

Presso le sale comuni dell'Hospice e della R.S.A. San Francesco è attivo il servizio parrucchiere. Il servizio è garantito e gratuito per un taglio e/o piega al mese. Le eventuali richieste aggiuntive sono a pagamento secondo un listino prezzi presente in reception.

### **Servizio podologico**

Su indicazione medica è previsto il servizio a pagamento da parte di un professionista qualificato abilitato alla cura delle patologie del piede.

### **L'assistenza religiosa**

L'Hospice condivide con la R.S.A. il locale di culto sito al Piano Terreno nelle vicinanze del salone polivalente, dove viene celebrata la S. Messa.

Gli ospiti aderenti ad altre convinzioni religiose possono chiedere l'assistenza secondo la propria fede. Gli ospiti potranno ricevere liberamente il conforto di un assistente spirituale all'interno dell'Hospice.

Se l'Ospite è nell'impossibilità di contattare un assistente spirituale, il Coordinatore Infermieristico è a disposizione per offrire informazioni o provare a reperire un ministro di

|                                                                                  |                          |                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|
|  | HOSPICE<br>San Francesco | CARTA DEI<br>SERVIZI<br><br>Pag.   15 di 20 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|

culto delle principali confessioni.

### **Servizio reception**

Il centralino/reception è attivo e presidiato dalle ore 8.30 alle ore 17.30 dal lunedì al venerdì. Costituisce il primo contatto con la Struttura. Al centralino è possibile ritirare modulistiche, avere indicazioni sugli spazi della struttura, prenotare il servizio di parrucchiera.

### **Oggetti personali**

Si suggerisce di non tenere per sé oggetti personali di valore o grosse somme di denaro per i quali la Direzione non risponde in caso di smarrimento o furto. Presso la Direzione è attivo un servizio di custodia valori dichiarati e registrati.

### **Permessi di uscita**

Su parere del medico, possono essere rilasciati permessi di uscita per autorizzare la temporanea uscita dall'Hospice. Il permesso dovrà essere chiesto attraverso l'apposito modulo compilato dall'Ospite o da un familiare presentato al Coordinatore Infermieristico.

### **Orario di visita**

E' possibile l'accesso in Hospice sia nelle ore diurne sia nelle ore notturne, tutti i giorni della settimana durante tutto l'anno.

E' possibile il pernottamento in Hospice di un familiare nella stessa camera di degenza che, allo scopo, è arredata con letto o poltrona-letto.

Tali agevolazioni possono subire delle limitazioni transitorie in relazione alla necessità di rispettare il comfort e la privacy dell'Ospite (visite mediche, igiene personale, interventi assistenziali) o la sanificazione degli ambienti.

L'orario di visita degli ospiti da parte dei non accompagnatori è consentito tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

In fase di POST EMERGENZA COVID – 19 – FASE DI TRANSIZIONE e fino al 31.12.2023 l'accesso dei famigliari in reparto è consentito con l'utilizzo della mascherina chirurgica/FFP2 e non è consentita la permanenza continuativa e notturna in reparto per gli accompagnatori.

### **Ambulanze**

Su richiesta, con costo a carico dell'ospite, si organizzano trasporti per eventuali visite specialistiche o in caso di dimissione.

### **Divieto di fumo**



|                                                                                  |                          |                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|
|  | HOSPICE<br>San Francesco | CARTA DEI<br>SERVIZI<br><br>Pag.   16 di 20 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|

Per rispetto della propria e dell'altrui salute e per ragioni di sicurezza è vietato fumare in tutta la struttura.

### **Norme antincendio**

La struttura è dotata di un piano di emergenza ed evacuazione con specifiche procedure operative in grado di attivarsi tempestivamente.

Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc...);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni ed i rischi.

Il personale dell'Hospice è formato e addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza degli ospiti.

### **Modalità di riconoscimento degli operatori**

Tutto il personale operante a qualsiasi titolo presso l'Hospice è dotato di cartellino di riconoscimento ben esposto e agevolmente percepibile, in ogni momento visibile all'ospite ed ai suoi familiari, che riporta le seguenti informazioni:

- fotografia;
- nome e cognome;
- qualifica.

### **Divieti da osservare:**

- 1) utilizzare apparecchi elettrici salvo autorizzazione
- 2) manomettere l'impianto elettrico, installare prolunghe o raccordi
- 3) tenere e fare uso di fornelli di qualsiasi genere, scaldini e stufette
- 4) utilizzare coperte collegate all'impianto elettrico
- 5) utilizzare ferri da stiro o altri oggetti simili
- 6) utilizzare nei servizi igienici asciugacapelli, rasoi elettrici od ogni altra apparecchiatura elettrica
- 7) conservare recipienti con liquidi o gas infiammabili o tossici
- 8) conservare liquidi di ogni genere in recipienti differenti da quelli originali
- 9) collocare arredi personali e attrezzature di proprietà senza specifica autorizzazione
- 10) conservare in camera biancheria od effetti personali in quantità maggiore rispetto alle necessità concordate con i Responsabili della Struttura.
- 11) Utilizzare coltelli, accendini o altri oggetti che potrebbero compromettere l'incolumità individuale e di tutta la comunità.

### **Qualità, riservatezza, trasparenza**

L'Hospice è dotato di apparecchiature in regola con le disposizioni delle leggi vigenti in materia sanitaria. Le visite e gli esami strumentali vengono effettuati in ambienti idonei da personale medico specializzato.

Come previsto dalla vigente normativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, il personale è addestrato ad intervenire a tutela della sicurezza degli utenti in caso di necessità. Gli utenti vengono edotti, tramite modulistica, dei diritti riconosciuti dall'art. 13 D. Lgs. n°196/2003 sul trattamento dei dati sanitari.

L'Ospite ha il diritto di informazione ed al consenso informato sul suo stato di salute, gli accertamenti e le terapie proposte. Inoltre ha il diritto di annotare o far annotare in cartella sanitaria le proprie osservazioni personali e di chiedere in qualsiasi momento copia della documentazione clinica.

All'interno della struttura è presente la reception e l'assistente sociale ai quali potranno essere richieste informazioni e delucidazioni.

Come in ogni comunità, il furto o lo smarrimento di denaro o altri valori sono sempre possibili, benché la struttura si adoperi affinché ciò non accada.

### **Accesso alla cartella socio-sanitaria**

L'accesso alla documentazione socio-sanitaria (rilascio copie fotostatiche, visione documenti, comunicazione informativa) è ammesso ai soggetti legittimati (persona a cui sono riferiti tutore, amministratore di sostegno, terze persone purché delegate in forma scritta dagli aventi diritto di cui sopra, eredi legittimi o testamentari in seguito ad accertamento anche attraverso atto notorio della qualifica di erede).

La richiesta deve essere effettuata su apposito modulo ritirabile presso la struttura ed indirizzata al Responsabile Sanitario della struttura. Il rilascio delle copie della documentazione richiesta avverrà entro 7gg dalla data di richiesta. L'eventuale diniego di accessi agli atti verrà comunicato per iscritto e motivato dal responsabile del Procedimento.

I costi per il rilascio sono a carico del richiedente e sono i seguenti: fino a 30 fogli €30,00 (IVA esclusa), oltre 30 fogli € 0,30 (IVA esclusa) per ciascun foglio aggiuntivo.

### **Reclami**

Gli utenti e i familiari hanno il diritto di sporgere reclamo ogni qualvolta lo ritengano necessario, utilizzando l'apposita scheda presente alla reception.

Entro 7gg dalla data di presentazione del reclamo, il Responsabile del Servizio programma un incontro in cui verrà redatto un verbale indicante, in sintesi, quanto comunicato dal cliente: valutazione dell'evento, individuazione delle cause, eventuali azioni da intraprendere.

|                                                                                  |                          |                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|
|  | HOSPICE<br>San Francesco | CARTA DEI<br>SERVIZI<br><br>Pag.   18 di 20 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|

Il verbale deve essere firmato dal Responsabile di Servizio e sottoscritto dal cliente per presa visione; una copia del verbale verrà inviata all'Ufficio Qualità.

Qualora non sia possibile effettuare l'incontro con il cliente (per esclusiva impossibilità del cliente stesso) il Responsabile di Servizio è tenuto ad inviare una risposta scritta al cliente stesso.

I dati relativi ai reclami vengono elaborati dal Responsabile Sistema Qualità Aziendale al fine di acquisire informazioni sugli eventi più frequenti di insoddisfazione e intraprendere le opportune azioni di miglioramento.

### **STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

L'Hospice San Francesco fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

#### **Aspetti strutturali e organizzativi**

L'Hospice San Francesco è ubicato all'interno di un immobile di nuova costruzione e soddisfa tutti i requisiti strutturali previsti in materia dalla normativa della Regione Lombardia. La documentazione relativa al funzionamento è depositata presso la Direzione.

#### **Qualità delle prestazioni**

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'équipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli ospiti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione

#### **Formazione**

I piani formativi del personale sono studiati con l'obiettivo di realizzare un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti. Tutti i profili professionali sono coinvolti nei processi formativi finalizzati a:

- migliorare la comunicazione;
- favorire lo sviluppo del lavoro di équipe;
- garantire il costante aggiornamento degli operatori.

Il controllo dei risultati della formazione è esercitato dalla Direzione in qualità di responsabile per la pianificazione e sviluppo dei programmi.

|                                                                                  |                          |                                             |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|
|  | HOSPICE<br>San Francesco | CARTA DEI<br>SERVIZI<br><br>Pag.   19 di 20 |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---------------------------------------------|

### Strumenti di verifica e controllo

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti sono previsti:

1. somministrazione periodica di un **Questionario di soddisfazione degli ospiti e dei familiari**, i cui risultati vengono diffusi convocando una riunione con tutti i parenti degli ospiti;
2. incontri periodici con i familiari per la presentazione dei programmi ed i progetti, per la condivisione degli obiettivi e lo scambio delle informazioni.

### INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

L'Hospice considera fondamentali i rapporti con gli ospiti ed i loro familiari.

#### Informazione

La predisposizione e diffusione di documenti informativi (Carta dei Servizi, Regolamento, Accordo di Inserimento, ecc.) costituisce uno dei principali canali di informazione.

#### Partecipazione

La funzione di partecipazione si realizza attraverso forme di coinvolgimento degli ospiti e degli organismi che li rappresentano.

L'Hospice garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, almeno annualmente, effettuando idonea diffusione dei risultati conseguiti.

La verifica sulla qualità del servizio e sull'attuazione degli standard viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari, indagini campionarie ed interviste sul grado di soddisfazione degli utenti.

#### Informazione, privacy e sicurezza

Al fine di gestire privacy, informazione e sicurezza si è previsto quanto segue:

1. trattamento e gestione dei dati personali secondo la normativa sulla privacy di cui al D.Lgs. 101/2018; l'utilizzo dei dati personali viene autorizzato attraverso sottoscrizione di apposito modulo di **Tutela privacy**
2. riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
3. accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al parente da parte del medico referente;
4. partecipazione informata dell'ospite alle cure fornite, con sottoscrizione, ove richiesto, di Consenso informato alla cura
5. sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.