



Fondazione "Angelo Passerini"

Casa di Riposo Valsabbina Onlus

CARTA DEI SERVIZI HOSPICE

SOMMARIO

- A) PRESENTAZIONE
- B) INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA
- C) NORME COMPORTAMENTALI
- D) PRESTAZIONI
- E) VERIFICA E TUTELA

PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi dell'Hospice della Casa di Riposo Valsabbina Onlus si ricollega al principio fondamentale di garanzia della qualità dei servizi erogati al cittadino ed è lo strumento che tutela il diritto alla salute. La carta è lo strumento completo di informazione su tutte le prestazioni offerte dall'Hospice, affinché l'utente possa conoscere le modalità per accedervi. Lo scopo principale è quello di garantire agli utenti il rispetto dei loro diritti e in quanto pazienti la massima dignità.

L'hospice della fondazione viene inaugurato il 02 settembre 2006 con una capienza di 8 posti letto abilitati, accreditati e a contratto.

Le cure Palliative

"Le cure Palliative sono cure attive e complete dei pazienti, in un momento in cui la malattia non risponde più ai trattamenti di cura e quando il controllo del dolore o di altri sintomi e dei problemi di carattere psicologico, sociale e spirituale è fondamentale. Complessivamente lo scopo della cura è quello di dare al paziente e ai suoi familiari una migliore qualità di vita. Le cure palliative affermano la vita e considerano la morte come un processo normale. Le cure palliative danno importanza al sollievo dal dolore e da altri sintomi, integrano gli aspetti fisici, psicologici e spirituali della cura del paziente, offrono un sistema di assistenza al malato perché possa vivere in modo attivo fino alla morte, ed un sistema di sostegno alle famiglie per aiutarle ad affrontare la malattia e il lutto" (Organizzazione mondiale della sanità).

Le cure palliative si configurano come una cura attiva attraverso:

1. globalità di intervento terapeutico non limitato al controllo dei sintomi fisici, ma esteso al supporto psicologico, relazionale, sociale e spirituale.
2. La valorizzazione delle risorse del paziente e della sua famiglia
3. Il rispetto della persona malata

Il lavoro svolto all'interno della struttura dall'equipe è quello di garantire al paziente la possibilità di vivere in un ambiente confortevole che garantisca risposte concrete alle sue reali esigenze.

L'equipe multidisciplinare

L'Hospice ha come obiettivo quello di garantire una assistenza qualificata concentrando l'attenzione sul malato e le sue esigenze.

L'equipe multidisciplinare composta dal medico, psicologo, infermiere, assistente sociale, fisioterapista, ausiliario e volontario si riunisce periodicamente per analizzare le singole realtà dei pazienti e del suo nucleo familiare e si prefigge come scopo la presa in carico globale del paziente attraverso il controllo non solo dei sintomi fisici ma anche di quelli psico-emozionali e pratici.

Il personale dell'Hospice è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nome, la fotografia e la qualifica di ogni operatore.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA Hospice

La Struttura

La sede della Fondazione Angelo Passerini è Nozza di Vestone, l'hospice della Fondazione Angelo Passerini si colloca al primo piano dell'ala nuova è un reparto autorizzato e accreditato per numero 8 posti letto.

La struttura si compone di stanze singole con: televisore, aria condizionata, servizi igienici attrezzati, dispositivo di chiamata, luce individuale, letto regolato elettronicamente, poltrona letto per ospiti.

Il piano dispone di aree comuni di socializzazione, si tratta di un ampio e confortevole salone nel quale ospiti e familiari hanno l'opportunità di condividere il loro tempo.

In condivisione con la RSA è possibile usufruire del servizio mensa, del locale Bar, di un salone per attività animative e ricreative e di una ampia palestra.

La struttura è priva di barriere architettoniche e all'interno dell'hospice sono stati utilizzati dei colori per distinguere le aree destinate alla degenza dei pazienti da quelle riservate ai servizi.

Come si raggiunge l'hospice della Fondazione Angelo Passerini

L'Hospice presso la Fondazione "Angelo Passerini" è ubicato in Via Passerini n.8 a Nozza di Vestone.

L'Hospice è raggiungibile con i seguenti mezzi:

- automobile

Da Brescia percorrere la tangenziale est e proseguire verso Vestone, uscire a Nozza e seguire le indicazioni per Fondazione Angelo Passerini.

- mezzi pubblici

Autotrasporti SIA direzione Vestone.

L'ingresso per le ambulanze è situata in Passerini n. 8. La struttura non dispone di un servizio di trasporto.

NORME COMPORTAMENTALI

UFFICIO ACCOGLIENZA

La Fondazione Angelo Passerini assolve la sua missione svolgendo la propria attività nel pieno rispetto della dignità umana, con il massimo impegno per garantire agli Ospiti la migliore assistenza ed un elevato comfort, perché durante la permanenza essi possano ricevere tutte le cure e l'assistenza di cui abbisognano.

Per questo tutto il Personale, principale attore del processo di qualificazione, deve attenersi a comportamenti adeguati, con il massimo della professionalità e della trasparenza, in totale collaborazione per il raggiungimento degli scopi istituzionali.

L'ufficio Accoglienza e Relazioni con il Pubblico è a completa disposizione per qualsiasi necessità.

Ufficio Accoglienza, telefoni e telefax

L'ufficio accoglienza è a disposizione del pubblico nei seguenti giorni ed orari: dal Lunedì al Venerdì:

- ❖ Dalle ore 08.30 alle ore 12.30
- ❖ Dalle ore 14.00 alle ore 16.00

L'Ufficio è raggiungibile telefonicamente al numero 0365\81151 o con il fax al numero 0365\821044.

E' possibile richiedere visite guidate alla struttura rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico: il responsabile U.R.P. e/o la Coordinatrice dei Servizi sono a disposizione per illustrare gli ambienti ed i vari servizi offerti.

L'indirizzo e.mail è: segreteria@fondazioneangelopasserini.it e il sito internet www.fondazioneangelopasserini.it

MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per accedere al Servizio serve:

1. Rivolgersi all'Ufficio Accoglienza per l'espletamento delle pratiche amministrative, la spiegazione dell'iter procedurale di accettazione e la compilazione della modulistica in uso formata da:
 - ❖ domanda di ricovero;
 - ❖ Scheda clinica conoscitiva di pre accettazione (certificato medico).
2. Colloquio di pre-ingresso con i medici di reparto e/o psicologo.
3. Al termine della procedura sopra descritta la domanda viene inserita nella lista d'attesa che non si basa solo sulla data di richiesta ma di una serie di variabili legate alle necessità del paziente e del contesto familiare in cui vive.
4. L'Ufficio Accoglienza riferirà l'esito della domanda ai richiedenti, che saranno informati anche sui relativi tempi di attesa.
5. L'ufficio Accoglienza contatterà i familiari per predisporre l'ingresso in struttura. I familiari dovranno presentare, al momento del ricovero, la seguente documentazione:
 - ❖ Carta di identità in corso di validità
 - ❖ Codice fiscale
 - ❖ Tessera sanitaria ed eventuale tessera di esenzione ticket
 - ❖ Fotocopia dell'eventuale verbale di accertamento dello stato di invalidità.
 - ❖ Documentazione medica disponibile relativa al periodo precedente il ricovero.
6. Per il ricovero oltre agli effetti necessari per l'igiene personale si consiglia di portare:
 - Salviette
 - Scarpe
 - Magliette
 - Biancheria intima
 - Calze in cotone
 - Pigiama e/o camicia da notte.

INGRESSO, PRESA IN CARICO E DEGENZA

Il giorno dell'ingresso l'ospite viene accolto dal dipendente amministrativo che provvede al suo trasferimento in infermeria per la visita medica e procede con i familiari alla raccolta/scambio di informazioni. In seguito compila, inserendo i dati anagrafici, la prima pagina della Cartella Infermieristica Hospice e della Cartella clinica Hospice, documentazione che viene consegnata in reparto/nucleo insieme a copia della documentazione sanitaria, dei documenti personali ed modulo della privacy.

Visita Medica

Il medico in collaborazione con l'infermiere procede alla valutazione delle condizioni psico-fisiche dell'ospite, alla registrazione dei dati raccolti in termini di anamnesi e in termini di interventi da effettuare e alla predisposizione di eventuali strumenti per la raccolta/inserimento dati.

Accoglienza in reparto

Effettuata la visita medica il personale infermieristico, in collaborazione con il personale OSS di reparto, accoglie l'ospite, lo mette a conoscenza dell'ambiente/spazi a sua disposizione, e lo informa sui momenti che caratterizzano la vita della struttura.

E' individuata all'interno dell'équipe la figura del care manager con funzione di coordinamento di natura gestionale organizzativa sulle attività assistenziali di uno o più pazienti in carico alla struttura. E' garantito il servizio psico/sociale e ad ogni ospite viene assegnata la figura del case manager con funzioni di coordinamento del percorso individuale del malato e del suo nucleo familiare.

Gli orari della giornata

Ore 06.00 – 08.00 sveglia e igiene personale

Ore 08.30 – 09.00 colazione

Ore 08.30 – 11.30 attività sanitarie, di riabilitazione e di animazione

Ore 11.45 – 12.00 inizio pranzo

Ore 17.30 – 18.00 inizio cena

Ore 19.00 – 22.00 allettamento

Gli orari delle attività possono subire modifiche in relazione alle esigenze individuali degli ospiti.

Orario di visita

L'accesso per le visite agli ospiti è libero dalle ore 08.00 alle ore 20.00.

Le visite sono ammesse limitatamente a due ospiti per camera.

È possibile visitare il proprio familiare in qualsiasi momento della giornata, con la raccomandazione di evitare interferenze nelle attività della casa. E' possibile per una persona accedere o pernottare in struttura al di fuori dell'orario di visita previa comunicazione all'ufficio accettazione e/o al responsabile di reparto.

Per il visitatore è possibile pranzare col proprio familiare prenotando il pasto entro le ore 09.00 al prezzo stabilito dal fornitore del servizio mensa.

Rapporti e comunicazioni con i familiari

La collaborazione dei familiari, anche a fini terapeutici, è molto importante: la loro presenza risulta particolarmente gradita, nel rispetto delle regole di funzionamento del reparto.

Per ogni evenienza, è indispensabile poter comunicare in qualunque momento e con la massima rapidità, con i familiari degli ospiti. I familiari quindi dovranno indicare all'Ufficio accoglienza e Relazioni con il pubblico il proprio o i propri recapiti (indirizzo, telefono ed eventualmente il fax), ed ogni successiva variazione, anche se temporanea.

I permessi di uscita

I familiari della persona ricoverata possono chiedere permessi di uscita giornalieri o licenze per più giorni rivolgendosi al medico per l'espletamento della specifica procedura.

Fumo

Ai sensi della normativa vigente è assolutamente vietato fumare negli ambienti chiusi, in particolare nelle stanze di degenza, nei corridoi, negli ambulatori, nelle palestre, nelle sale comuni, nei bar. I trasgressori saranno passibili di una sanzione amministrativa.

Assistenza religiosa

Gli ospiti di fede cattolica possono essere assistiti spiritualmente da una figura religiosa presente nel gruppo volontari. Per coloro che professano culti differenti, e laddove sia richiesta una assistenza spirituale, la direzione potrà prendere accordi con ministri di culto di altre religioni.

Volontariato

L'hospice si impegna a sviluppare una collaborazione con le associazioni di volontariato. All'interno della struttura è attivo un servizio di volontariato grazie al contributo dell'associazione Avulss. Il volontario riveste una funzione di sostegno ai pazienti e ai loro familiari.

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

DIMISSIONI/TRASFERIMENTO

Le dimissioni possono essere richieste in qualsiasi momento da parte di familiari o dell'interessato, previa segnalazione al medico del reparto di degenza e

comunicazione all'Ufficio Accoglienza. Al paziente verrà rilasciata una lettera di dimissioni nella quale sono riportate tutte le informazioni relative al ricovero e le eventuali terapie da eseguire a domicilio. Lasciando la stanza è importante controllare di aver preso tutti gli effetti personali e di espletare le pratiche di dimissione presso l'ufficio accoglienza.

Qualora l'utente chieda di essere dimesso contro il parere del medico è obbligato a firmare una dichiarazione che solleva la struttura da ogni responsabilità causata da questa decisione.

Il rilascio della cartella clinica

Per ottenere il rilascio di una copia della cartella clinica, occorre inoltrare la domanda agli uffici della Direzione Sanitaria, che fornirà le dovute informazioni il rilascio avverrà entro 7 giorni dalla data della domanda previo versamento di spese di segreteria per euro 6,00 (sei/00).

VERIFICA E TUTELA

La soddisfazione del cliente

La Fondazione Angelo Passerini si impegna a valutare la soddisfazione degli ospiti, delle famiglie e degli operatori mediante l'utilizzo di apposito questionario (*Allegato1*) e a diffonderne i risultati con cadenza annuale, mediante l'apposizione in bacheca di uno schema riassuntivo degli stessi.

I reclami

Gli ospiti e i familiari che lamentano situazioni di irregolarità, inefficienza o insoddisfazione possono sporgere reclamo, per iscritto o verbalmente, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (**URP**) presso l'Accoglienza o utilizzando l'apposita scheda allegata (*Allegato2*) alla carta dei servizi (scheda lamenti/apprezzamenti).

Ad esso verrà data immediata risposta nei casi di facile soluzione, mentre verranno esperite le necessarie indagini per i casi più complessi.

La Fondazione si impegna a condurre approfondita analisi delle situazioni di disagio segnalate, al fine di individuarne le cause e gli opportuni correttivi, l'esito degli accertamenti e le iniziative intraprese per il soddisfacimento delle istanze degli ospiti e dei familiari verranno comunicate al richiedente entro 30 giorni.

Nozza di Vestone, 10/05/2018

Per IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
IL PRESIDENTE
(Giovanni Zambelli)