

# Carta dei Servizi

Hospice “Guido Negri”

Thiene (VI)

## INTRODUZIONE

Presso la Fondazione “Opera Immacolata Concezione – Onlus” di Thiene (VI) è operativo l’HOSPICE - Centro Residenziale di Cure Palliative - “Guido Negri”.

L’Hospice “Guido Negri” è accreditato presso la Regione Veneto ed offre un servizio altamente professionale e **completamente gratuito**.

### LA FONDAZIONE O.I.C. – ONLUS E L’HOSPICE: POLITICA DELLA QUALITÀ

Forte e costante tensione, senza esitazione, alla promozione verso la persona, ed in particolare della persona anziana, riconoscendone, come tale, la sua dignità.

In particolare valorizzando questa stagione della vita come risorsa e potenzialità.

Il tutto creando situazioni e contesti in cui la relazione tra le persone, tra le generazioni, tra i ruoli, tra gli ambienti, diventi testimonianza concreta della possibilità che ognuno ha, di crescere sempre più in pienezza, secondo l’ispirazione cristiana che contraddistingue la nostra Fondazione e nel costante perseguimento di finalità di solidarietà sociale

In questo contesto l’Hospice “Guido Negri” di Thiene, incarna quelli che sono gli obiettivi generali della Fondazione e li fa propri prendendosi carico delle persone che stanno soffrendo e per cui non esistono cure. Il tutto cercando di creare un ambiente che possa aiutare queste persone a sentirsi come a casa, con la presenza dei propri cari, nel rispetto di quelle che sono le necessità ed i bisogni.

L’Hospice “Guido Negri” risulta essere in perfetta sintonia con i principi cristiani della Fondazione OIC e con l’organizzazione del lavoro e la ricerca di metodi lavorativi e assistenziali sempre più efficaci e orientati al benessere della persona. L’Hospice G. Negri assicura, inoltre, che i piani clinico assistenziali sono formulati nel rispetto dei valori e delle credenze dei pazienti.

### COSA SONO LE CURE PALLIATIVE

Le Cure Palliative rappresentano una risposta integrata ai bisogni del malato. Sono finalizzate non solo alla cura dei sintomi che peggiorano la qualità della vita, ma sono l'essenza stessa del "**prendersi cura**" della persona.

Le Cure Palliative sono rivolte alla dimensione fisica, psicologica, emozionale, sociale e spirituale del malato e della sua famiglia.

## L'HOSPICE E L'ASSISTENZA

Gli utenti che possono usufruire dell'Hospice "Guido Negri" possono essere distinti in tre gruppi:

- 1-pazienti in dimissione da reparti protetti per acuti dall'Ospedale;
- 2-pazienti dal domicilio per i quali il medico richieda un ambiente protetto;
- 3-malati seguiti dal nucleo di cure palliative.

Le cure palliative, erogate in Hospice, consistono nell'assistenza attiva e totale ai pazienti terminali, quando la malattia non risponde più alle terapie ed il controllo del dolore o degli altri sintomi, oltre che degli aspetti emotivi, spirituali e sociali diventa predominante. 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.

La presenza di familiari e amici è gradita, per poter ricreare lo spirito dell'assistenza ed il clima domestico della propria casa; inoltre, al familiare è anche offerta l'opportunità di pernottare a fianco del proprio caro.

## IL PERSONALE DELL'HOSPICE

In Hospice è garantita un'assistenza medica, infermieristica ed assistenziale, 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno.

**L'équipe è multidisciplinare** ed è composta da medici, psicologa, coordinatore infermieristico, infermieri professionali, operatori socio-sanitari, assistente sociale ed assistente spirituale.

L'équipe sanitaria, operante alle dipendenze dell'ULSS 7 Pedemontana, è stata particolarmente preparata e motivata al supporto dei malati inguaribili ed alla relazione con le loro famiglie.

All'assistente sociale ed alla psicologa i familiari dei malati possono rivolgersi per colloqui individuali di sostegno. Per questa attività, svolta nell'ambito dei servizi erogati dall'Hospice, è necessario rivolgersi ai medici responsabili o al coordinatore.

L'assistenza spirituale, nell'ambito della religione cattolica, è curata da un prete che visita i malati giornalmente e si rende particolarmente disponibile anche nei confronti dei familiari, nella delicata opera di conforto spirituale.

Le differenti figure professionali che a vario titolo entrano in contatto con gli Ospiti sono

riconoscibili attraverso un cartellino identificativo che riporta nome, cognome, foto dell'operatore e qualifica professionale.

## **COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi è requisito necessario ai fini dell'autorizzazione all'esercizio come da DGR 84/2007.

L'introduzione della Carta dei Servizi rappresenta un elemento fortemente innovativo che impegna l'Ente erogatore di servizi a ragionare anche in un'ottica di *"soddisfazione dell'utente sulla qualità delle prestazioni ricevute"*, spostando quindi l'attenzione, oltre che alla fornitura di servizi, anche sul miglioramento continuo della qualità dell'assistenza.

Le funzioni di informazione tradizionali sono oggi affiancate da meccanismi di misurazione del servizio, di individuazione degli standard di qualità e definizione degli obiettivi di miglioramento.

In altre parole, attraverso la Carta dei Servizi, il legislatore punta a realizzare un sistema di promozione e gestione della qualità dei servizi, i cui elementi primari sono:

- completa informazione dei servizi offerti;
- valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi, mediante relazioni annuali, riunioni pubbliche, indagini sulla soddisfazione degli utenti;
- applicazione di forme di tutela dei diritti dei cittadini.

La Carta dei Servizi dell'Hospice "Guido Negri", intende perseguire tre obiettivi:

1. informare i cittadini presentando i servizi offerti all'interno dell'Hospice;
2. incrementare un processo già avviato, teso al miglioramento della qualità della prestazioni offerte;
3. offrire il diritto di partecipazione inteso come "il diritto della persona di venire a conoscenza delle prestazioni disponibili e la possibilità di esprimere il proprio consenso davanti ad ogni prestazione proposta".

## **DIRITTI E DOVERI DELL'OSPITE**

**Diritto al rispetto e alla cura della persona:** l'utente ha diritto a ricevere tutte le informazioni di cui necessita, complete e comprensibili relative alle diagnosi, la cura, le prestazioni erogate, l'organizzazione della struttura, con il preciso dovere di esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportune.

**Consenso informato:** rappresenta una modalità con cui il paziente e la sua famiglia esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto medico sulla sua persona.

**Diritto alla riservatezza:** il paziente ha diritto che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute ed ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo di riservatezza, cui è tenuto il personale sanitario e non, il tutto regolato dalla "legge sulla privacy".

**Diritto di proporre reclaim e suggerimenti:** l'ospite e la sua famiglia hanno il diritto di presentare reclaim e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e sociale.

**Doveri del malato:** gli ospiti hanno il dovere, nel rispetto dei regolamenti interni alla struttura, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature. Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari diviene condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

## CARATTERISTICHE STRUTTURALI

La Struttura di 9 posti letto è caratterizzata da tutti i requisiti previsti per attuare un programma di cure palliative dedicato alle persone affette da malattie inguaribili in fase avanzata e terminale, non assistibili presso il proprio domicilio.

Ogni stanza singola, dotata di servizi igienici indipendenti, è inserita in un contesto predisposto per garantire il più elevato livello di **umanizzazione** possibile: aree di socializzazione, possibilità per i familiari di rimanere all'interno della struttura durante tutta la giornata, senza limiti di accesso o di tempo, disponibilità per un familiare di dormire nella stessa stanza accanto al malato, area per la preparazione di cibi personalizzati (cucinetta-tisaneria).

E' possibile portare con sé ciò che è ritenuto utile o caro per personalizzare la stanza.

L'accesso in Hospice è consentito 24 ore su 24, nei limiti del rispetto per gli altri ricoverati.

## MODALITA' DI ACCESSO IN HOSPICE

La presa in carico del paziente avviene tramite la segreteria UVMD dell'ULSS 7 Pedemontana. In casi di urgenza l'UVMD si concretizza nel confronto rapido ed informale tra il medico di famiglia e il responsabile UVMD. Per i pazienti in dimissione da reparti per

acuti dell'ospedale, l'accesso all'ospedale di comunità avviene tramite il percorso delle dimissioni protette.

## MODALITA' DI DIMISSIONE

Il paziente viene dimesso dalla struttura secondo il progetto definito in UVMD che, dovrà necessariamente prevedere anche i termini di dimissione. In caso di necessità potrà essere prevista una rivalutazione entro i 30 giorni.

In tale occasione vengono richiesti i documenti necessari per l'ingresso (carta d'identità, codice fiscale, tessera sanitaria).

## SPAZI COMUNI E SERVIZI FRUIBILI

La Struttura è dotata di una **biblioteca** aggiornata con le più recenti pubblicazioni. Al piano terra della Residenza "Guido Negri", accanto all'ingresso, è installato un **telefono pubblico** funzionante con scheda.

Sempre al piano terra della Struttura è stato attrezzato un **locale bar** con distributore automatici di bevande, che funzionano con moneta o con chiave magnetica, da richiedersi alla Direzione.

## PRESTAZIONI E ASSISTENZA

Preso l'Hospice "Guido Negri" è assicurata la presenza medica continuativa nelle 24 ore, per 365 giorni l'anno, completata dal supporto diagnostico e specialistico dell'ULSS 7 Pedemontana e, all'occorrenza, delle strutture sanitarie territoriali.

### Assistenza infermieristica

In Hospice è garantita la presenza continuativa nelle 24 ore, per 365 giorni l'anno, di infermieri coadiuvati da operatori assistenziali con specifica competenza, per la soddisfazione dei bisogni e delle necessità dell'Ospite.

### Servizio di Assistenza Sociale

L'assistente sociale all'interno di un progetto personalizzato di presa in carico, fornisce un servizio consulenziale per l'attivazione delle risorse del territorio e per la gestione di pratiche relative a pensione, invalidità e forniture di ausili.

### Servizio di Psicologia Clinica

L'Unità Operativa di Psicologia Clinica, su richiesta del medico dell'hospice, effettua prestazioni diagnostiche e terapeutiche rivolte al paziente ed alla famiglia. Tali approcci contribuiscono ad inquadrare in modo puntuale le caratteristiche psicologiche e relazionali dell'utenza e favoriscono la pianificazione e la realizzazione di piani individualizzati di intervento.

### **Servizio di Riabilitazione**

L'Unità Operativa di Riabilitazione effettua, su richiesta del medico dell'Hospice e previa valutazione fisiatrica, prestazioni riabilitative finalizzate al mantenimento dell'autonomia ed alla prevenzione delle complicanze della disabilità.

### **Servizio di Assistenza Spirituale**

Per gli Ospiti che lo richiedano, in Hospice opera un assistente spirituale. Per gli ospiti non di religione cattolica, l'assistenza religiosa può essere erogata, su richiesta, da parte di altri ministri di culto.

## **INFORMAZIONI E REGOLE DI CONVIVENZA**

Tutte le camere sono predisposte con attacco TV e linea telefonica diretta.

Si ricorda che è vietato:

- introdurre elettrodomestici quali fornelli e ferri da stiro nella camera;
- fumare in camera e nel reparto;
- conservare cibi deperibili in camera;
- tenere animali in camera.

Si consiglia ai gentili Ospiti di non conservare in camera cospicue somme di denaro ed oggetti di valore. La Direzione non si assume alcuna responsabilità in caso di furto o smarrimento.

**L'orario delle visite è libero:** si richiede, come regola di buon senso, di rispettare i divieti di passaggio, peraltro brevi, durante le pulizie degli ambienti ed il giro visite del personale infermieristico e medico

## **LA MISSIONE AZIENDALE E LA POLITICA DELLA QUALITÀ'**

La missione aziendale prevede che l'accoglienza del malato non sia limitata al semplice assistenzialismo, ma orientata all'applicazione di prestazioni sanitarie, infermieristiche e di supporto psicologico volte sia al paziente che alla famiglia.

Gli strumenti per raggiungere tale scopo sono:

- la formazione continua del personale, al fine di sostenere, negli Operatori, la motivazione nel "lavoro di cura" ed il continuo aggiornamento della preparazione professionale;
- l'apertura dell'Hospice sul territorio, al fine di instaurare forme di collaborazione con le Istituzioni presenti nel tessuto civile e sociale;

- la ricerca di indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy;
- l'effettuazione di indagini sulla soddisfazione del cliente: Ospiti, familiari, ma anche operatori, mediante la somministrazione di idonei questionari.

L'Equipe di Direzione del Sistema di Qualità, composta da tutte le figure professionali che operano all'interno dell'Hospice, ha individuato i seguenti obiettivi primari per la qualità:

- **Miglioramento della Qualità della vita.**
- **Orientamento costante al benessere**, al soddisfacimento dei bisogni espressi ed impliciti dei malati, dei loro congiunti e del personale.
- Comprensione, valutazione e soddisfacimento dei bisogni del malato grave intensificando gli interventi negli ultimi giorni di vita, perché **la morte sia dignitosa e libera da ogni sofferenza.**
- Controllo dei sintomi, in particolare del dolore, fino all'ultimo istante di vita, per **lenire le sofferenze del malato e dei suoi familiari.**
- **Corresponsabilità:** la Qualità è per tutti gli operatori della Struttura un approccio spontaneo, che si fonda sulla responsabilità individuale di ogni singolo collaboratore.
- **Utilizzo minimo di strumenti diagnostici** associato all'impiego, per quanto possibile, di **trattamenti semplici e poco invasivi.**
- **Definizione dei livelli di servizio** tramite l'individuazione di indicatori di efficienza/inefficienza.
- **Ricerca di una nuova comunicazione con il malato**, sincera e senza inganno.
- **Rispetto delle normative in vigore** (legate ai servizi e/o prodotti forniti).
- **Correzione e prevenzione delle situazioni non conformi**, attraverso l'analisi e l'eliminazione delle cause che hanno determinato scostamenti fra i risultati prefissati e quelli ottenuti.
- **Coinvolgimento di tutto il personale** impiegato nel Hospice, il quale deve essere perfettamente al corrente della necessità qualitativa legata alla propria attività.
- **Ricerca e sviluppo** di tecnologie/cure palliative sempre nuove.



## COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

Per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, la Fondazione mette a disposizione metodi di lavoro e infrastrutture di supporto adeguate per favorire il coinvolgimento del personale ed il miglioramento dell'ambiente di lavoro.

In particolare, sono importanti le riunioni effettuate con il personale che hanno cadenza settimanale; inoltre, sono previste riunioni con l'ULSS 7 Pedemontana ed in particolare con la Centrale Operativa Unica ogni settimana in cui vengono discussi tutti i casi e apportate le necessarie variazioni al piano terapeutico.

Annualmente è previsto una riunione di riesame in cui la Direzione della Residenza "Guido Negri" effettua una valutazione dell'andamento del servizio di Hospice, esplicitando i dati sulla qualità quali:

- risultati questionari;
- eventuali reclami;
- proposte di miglioramento;
- verifica dell'adeguatezza della politica per la qualità.

Particolare attenzione viene posta al **rispetto delle normative di sicurezza** ed a tutte le normative riguardanti **l'igiene ambientale e degli alimenti**. Le attività, gli ambienti e le attrezzature di lavoro sono infatti oggetto di costante **manutenzione** eseguita e **registrata secondo quanto previsto dal Sistema Qualità aziendale, dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e dal D.Lgs. n. 196/03 e Reg. 679/2016.**

## MISURAZIONI ANALISI MIGLIORAMENTI

L'Hospice "Guido Negri" ha pianificato ed attuato processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento per dimostrare la conformità dei servizi, assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità, migliorare in modo continuo l'efficacia del servizio.

## LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL MALATO

La valutazione della soddisfazione del malato e dei propri familiari viene svolta attraverso la compilazione di un questionario costituito da una serie di domande: tali domande sono relative a giudizi sui servizi erogati (servizi sanitari, servizio di ospitalità e servizi generali) e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza.

I questionari vengono somministrati all'uscita dell'ospite e valutati nel corso delle riunioni mensili di equipe.

## L'ACCOGLIENZA DEL MALATO IN HOSPICE

Prima dell'ingresso nel Hospice, risulta indispensabile avere informazioni precise e dettagliate, non solo sulla salute psico-fisica del malato, ma anche sulle sue abitudini e sul suo ambiente di provenienza. A tale proposito viene organizzato un colloquio preliminare con i familiari.

E' altresì utile un'attenta **valutazione multidisciplinare**, così che si possa dare alla persona malata, da subito, **un'assistenza adeguata e personalizzata**, che si tradurrà nel progetto assistenziale individualizzato (P.A.I.). **Tale attività viene effettuata dall'UVMD dell'ULSS 7 Pedemontana in cui partecipano anche personale della Fondazione OIC.**

Il momento dell'entrata è molto importante per il malato, che è quindi accolto con le modalità stabilite: in particolare è richiesta la presenza attiva del Coordinatore Infermieristico, del Medico e dell'Infermiera di reparto.

La fase di inserimento è importante anche per raccogliere ulteriori notizie sul nuovo malato: attitudini, risorse proprie ed esterne, legami, eventuali problemi relazionali con i familiari, abitudini di vita, possibilità di coinvolgimento rispetto alle scelte per il futuro.

## RIFERIMENTO

Presso la Fondazione OIC – Onlus di Thiene è sempre disponibile il Coordinatore infermieristico dalle ore 9.00 alle ore 14.00 da lunedì al venerdì.

E' possibile parlare con i medici pregio appuntamento tutti i gironi dalle 12 alle 13.

Il numero di telefono è: 0445309000