



Centro di Cure Palliative

CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI



Fondazione Sanità e Ricerca
Edizione 2017 - Rev.0. Valida fino a nuova emissione

DCA n. U00317 del 13.10.2016
DCA n. U00134 del 21.04.2017

Centro di Cure Palliative

CARTA DEI SERVIZI



Caro Lettore,

scrivo nella speranza di trasferirle lo spirito che contraddistingue il Centro di Cure Palliative della Fondazione Sanità e Ricerca. Ho scelto la professione di medico perché credo nel lavoro socialmente utile

e nella dedizione al prossimo come manifestazione di coscienza etica. Ho avuto la fortuna di veder nascere questa struttura nel 1998 e, come direttore sanitario, ho il privilegio di contribuire alla sua gestione quotidiana ribadendo costantemente i valori che ispirano l'operato di tutti coloro che qui prestano la propria attività. In questo Centro ci prendiamo cura dei bisogni clinici e assistenziali della persona e, al tempo stesso, cerchiamo di rispondere alle necessità del suo nucleo familiare. Spero che questo sintetico documento le possa facilitare l'approccio al servizio di cui necessita e descrivere in modo esaustivo le principali linee assistenziali che il Centro può mettere a sua disposizione. Per qualsiasi chiarimento o consiglio troverà la collaborazione del nostro personale, che sarà a sua completa disposizione al telefono e direttamente presso la struttura. Le sarò grato se vorrà contribuire a migliorare il nostro servizio comunicandoci suggerimenti e osservazioni utili a rispondere in modo sempre più efficace alle esigenze dei nostri assistiti.

Dr. Italo Penco
Direttore sanitario





Fondazione Sanità e Ricerca

Via Alessandro Poerio, 100 - 00152 - Roma

CENTRALE OPERATIVA

Tel. 06 588991 - Fax 06 5818619

e-mail: centraleoperativa@fondazione.sr.it

Aperta tutti i giorni, inclusi i festivi - dalle 7.00 alle 19.00 - per le informazioni generali e le pratiche amministrative, e dalle 19.00 alle 7.00 per il servizio di triage sui pazienti seguiti a domicilio.

DIRETTORE SANITARIO

Italo Penco - i.penco@fondazione.sr.it

Iscritto all'Albo Medici-Chirurghi di Roma, posizione 40355

RESPONSABILE CENTRO DI CURE PALLIATIVE

Patrizia Ginobbi - p.ginobbi@fondazione.sr.it

**RESPONSABILE AMBULATORIO DI CURE PALLIATIVE
E TERAPIA DEL DOLORE**

Walter Tirelli - w.tirelli@fondazione.sr.it

COORDINAMENTO SERVIZI ASSISTENZIALI

Monica Fornarola - m.fornarola@fondazione.sr.it

COORDINAMENTO INFERMIERISTICO

Diana Chumpitaz - d.chumpitaz@fondazione.sr.it

QUALITÀ E PRIVACY

Sara Antonucci - s.antonucci@fondazione.sr.it



INTRODUZIONE

Che cos'è la Carta dei Servizi	8
Diritti e doveri del malato	8
Le cure palliative	10

PRESENTAZIONE

La Fondazione Sanità e Ricerca	11
Missione	12
La struttura	13

CENTRO DI CURE PALLIATIVE

Hospice	16
Assistenza domiciliare	16
Ambulatorio di Cure Palliative e Terapia del Dolore	17

**INFORMAZIONI GENERALI
E ACCESSO AI SERVIZI**

Accettazione	18
La vita in reparto	19
Il personale del Centro	21
Dimissioni	24

**IL SISTEMA QUALITÀ SICUREZZA
E TRASPARENZA**

26





Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto realizzare nel processo d'innovazione dei rapporti tra istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. In particolare, nel settore sanitario, tutela il diritto alla salute del cittadino.

A CHI SI RIVOLGE

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini utenti del Servizio Sanitario Nazionale, gli operatori della sanità, i medici di medicina generale e le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

A COSA SERVE

La Carta dei Servizi dà informazioni sulle prestazioni offerte dalle strutture sanitarie e sulle modalità di accesso ad esse, tutelando il rispetto dei diritti del paziente e garantendo la massima trasparenza verso l'utente. Con questo spirito è stata realizzata la Carta dei Servizi del Centro di Cure Palliative, che la invitiamo a leggere. Le chiediamo la sua collaborazione nel comunicarci eventuali osservazioni, suggerimenti o reclami utili al miglioramento della qualità della nostra assistenza. A tale scopo può utilizzare un apposito modulo, disponibile in formato cartaceo presso l'ufficio accettazione e in formato elettronico nel sito www.fondazione-sanitaericerca.it alla sezione «Segnalazioni».

Diritti e doveri del malato

I diritti dei cittadini utenti delle strutture sanitarie sono tutelati dalla legge di riforma del Servizio Sanitario Nazionale. Il Centro di Cure Palliative della Fondazione Sanità e Ricerca pone al centro della sua azione la persona e i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività e il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

DIRITTO AL RISPETTO DELLA PERSONA – Il paziente ha diritto ad essere curato e assistito con premura e attenzione, nel pieno rispetto della dignità personale e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE – Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso, e a ricevere informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. Ha altresì il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

CONSENSO INFORMATO – Rappresenta una modalità con cui il paziente esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto medico sulla sua persona. Il paziente, prima di essere sottoposto a procedure mediche o a terapie più o meno invasive, ha il diritto di ricevere le notizie opportune e necessarie ad esprimere un consenso per una scelta consapevole.

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA – Il paziente ha diritto che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute e ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto il personale sanitario e non. L'utilizzo dei dati personali dei pazienti da parte della struttura è regolato dalla «Legge sulla privacy».

DIRITTO DI TRASMETTERE RECLAMI E SUGGERIMENTI – Il paziente e i suoi familiari hanno il diritto di presentare reclami 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 e assistenziale. Il cittadino ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportune.

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 delle cure palliative è 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, e un sistema di sostegno alle famiglie per aiutarle ad affrontare la malattia e il lutto». (WHO – Organizzazione Mondiale della Sanità).

Le cure palliative specialistiche si caratterizzano per:

- la valorizzazione delle risorse del paziente e della sua famiglia
- la molteplicità delle figure coinvolte nel piano di cura
- il pieno rispetto dell'autonomia e dei valori della persona malata
- l'inserimento efficace nella rete dei servizi sanitari e sociali
- l'intensità e la complessità assistenziale
- la continuità di cura

La Fondazione Sanità e Ricerca



La Fondazione Sanità e Ricerca nasce dalla Fondazione Roma, da sempre impegnata per rispondere ai bisogni delle persone più fragili. È una organizzazione senza fini di lucro, con sede a Roma, che opera nel settore dell'assistenza socio-sanitaria e svolge attività di ricerca. La Fondazione Sanità e Ricerca è dotata di un Centro per le cure palliative (accreditato con il Servizio Sanitario Regionale) e assiste persone parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti, in particolare persone affette da malattie neuro-degenerative: Sclerosi Laterale Amiotrofica (SLA) e demenza di Alzheimer. Un hospice – il primo del Centro-Sud d'Italia, nato per volontà del professore e avvocato Emmanuele F.M. Emanuele – accoglie trenta persone in fase avanzata di malattia, assistite da équipe multidisciplinari di cure palliative specialistiche.

La struttura offre anche un reparto per i malati di Sclerosi Laterale Amiotrofica – che possono beneficiare di ricoveri di sollievo periodici ed essere assistiti nel fine vita – ed un servizio semi-residenziale dedicato alle persone affette da demenza di Alzheimer, per la riattivazione cognitiva e il mantenimento delle capacità residue.

Nei tre servizi – cure palliative, SLA e Alzheimer – è adottato un modello assistenziale integrato, che prevede anche un setting domiciliare, in cui le équipe operano



sul territorio per prendersi cura delle persone nel loro domicilio. L'assistenza è modulata sui molteplici bisogni del malato (fisici, psicologici e spirituali) e i familiari sono sostenuti con azioni formative mirate al potenziamento delle competenze per la gestione della malattia.

L'attività di ricerca della Fondazione è condotta in collaborazione con Istituti di eccellenza in Italia, per lo sviluppo di progetti innovativi e la realizzazione di dispositivi bio-meccanici e protesici.

Missione

La Fondazione Sanità e Ricerca è da diversi anni impegnata nell'assistenza a persone affette da malattie inguaribili, con esigenze di cura complesse.

Nel decorso delle malattie cronico degenerative, il mantenimento della dignità umana e del maggior livello possibile di qualità della vita è un diritto sancito nella Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo (adottata dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite il 10 dicembre 1948) e un atto doveroso contemplato nei codici deontologici delle professioni sanitarie.

In piena coerenza con quanto sancito dalle norme internazionali – e in assoluta aderenza al principio di sussidiarietà che ispira l'opera degli enti senza fini di lucro – la Fondazione è quotidianamente impegnata ad offrire cure eccellenti, garantendo la centralità della persona nel rispetto della sua dignità.

La Fondazione, grazie alla sua connotazione di Ente no-profit, investe le risorse disponibili al proprio interno, configurandosi come un laboratorio di modelli assistenziali che sperimentano l'efficienza dei processi e l'appropriatezza dei servizi. L'intento è quello di mettere a disposizione della collettività (Istituzioni, Enti, etc.) i risultati conseguiti, nella speranza di poter offrire un contributo allo sviluppo del sistema socio-

sanitario. L'integrazione tra le differenti tipologie di prestazioni è garanzia di una totale presa in carico del paziente, adattando l'erogazione del servizio alle reali necessità dell'individuo e del suo nucleo familiare.

La struttura

La struttura si sviluppa su circa 2.200 mq suddivisi in cinque piani, che comprendono quattro reparti – di cui tre dedicati alle cure palliative ed uno all'assistenza SLA (Sclerosi Laterale Amiotrofica), con tre letti per ricoveri di sollievo – una palestra per la riattivazione motoria, aree di attività ambulatoriale e di diagnostica di laboratorio. Ciascun reparto di cure palliative consta di 10 camere singole.

I piani di degenza dispongono di un salottino, in cui gli ospiti e i familiari possono condividere il loro tempo. Al terzo piano è situata una piccola biblioteca con un pianoforte (a disposizione dei pazienti e delle loro famiglie), all'interno della quale vengono organizzate attività occupazionali.

Il quarto piano ospita Il Centro Diurno Alzheimer, composto da un salone per le attività di gruppo, uno spazio attrezzato per la fisioterapia, una stanza per la stimolazione multisensoriale, una grande terrazza per le attività occupazionali e l'ortoterapia. La struttura dispone di uno spazio verde esterno e di una cappella.

Ubicazione e mezzi di trasporto

Il Centro di Cure Palliative della Fondazione Sanità e Ricerca si trova a Roma, in Via Alessandro Poerio n. 100 (quartiere Monteverde) nel XII Municipio, zona che rientra nelle competenze della ASL Roma 3. Situato in un quartiere centrale e ben collegato, il Centro è facilmente raggiungibile da tutte le zone della città.





• **AUTOBUS 75**

Fermata Via A. Poerio – capolinea (Marino)

• **TRAM 8**

Fermata stazione Trastevere, a piedi per 800 metri

• **TRENO**

- FL3 fermata stazione Quattro Venti,
a piedi per 700 metri
- FL1-FL3-FL5 fermata stazione Trastevere,
a piedi per 900 metri

Contatti

Centrale Operativa

Tel. 06.588991 - Fax 06.5818619

e-mail: centraleoperativa@fondazione.sr.it

Sito web: www.fondazione.sanitaericerca.it

Il Centro di Cure Palliative della Fondazione Sanità e Ricerca ha come obiettivo quello di fornire un'assistenza qualificata e a misura d'uomo, garantendo il mantenimento della migliore qualità di vita possibile.

Grazie al lavoro coordinato e integrato di un'équipe multidisciplinare – composta da medico palliativista, psicologo, infermiere, fisioterapista, operatore socio-sanitario (OSS), assistente sociale, assistente spirituale, volontario – il Centro modula l'intervento assistenziale secondo le necessità del paziente e del suo nucleo familiare, effettuando una presa in carico «globale» della persona attraverso il controllo dei sintomi fisici e psico-emozionali, il sostegno psicologico, l'umanizzazione dell'impatto terapeutico.

L'équipe redige un Piano Assistenziale Individuale (PAI) – condiviso con il paziente e i suoi familiari – che tiene conto di tutte le necessità di cura. Il PAI è costantemente monitorato e aggiornato all'interno dell'équipe con il supporto della cartella clinica elettronica, che permette di verificare in tempo reale l'andamento, l'efficacia e la qualità dell'assistenza.

La struttura dispone di un laboratorio di analisi chimico-cliniche dotato di moderne apparecchiature, rispondenti alle più recenti norme in materia di Qualità. Il Laboratorio è dedicato alle persone che usufruiscono dei servizi del Centro e svolge indagini utili alla valutazione dello stato clinico del paziente, rilasciando i referti direttamente ai medici della struttura.

Il Centro di Cure Palliative della Fondazione Sanità e Ricerca è accreditato con il Servizio Sanitario Regionale sia per l'assistenza residenziale che domiciliare e garantisce la reperibilità medica costante 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.



Riconosciuto nel panorama sanitario nazionale per l'eccellenza nelle cure palliative, offre i seguenti servizi gratuiti:

- Hospice
- Assistenza domiciliare
- Ambulatorio di Cure Palliative e Terapia del Dolore

Hospice

Nato nel 1998, l'hospice è un luogo ad alta specializzazione nella cura delle persone con malattie cronico-degenerative inguaribili ed 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 e una facile accessibilità.

L'hospice mette a disposizione trenta camere singole di degenza dotate di: letto regolabile elettronicamente con dispositivo di chiamata e luce individuale, servizi igienici attrezzati, telefono, televisore, aria condizionata, frigorifero, guardaroba, poltrona letto per gli ospiti. Al malato e ai suoi familiari è offerta la possibilità di personalizzare la camera con corredi ed oggetti propri.

Assistenza domiciliare

Oltre all'assistenza in hospice, il Centro di Cure Palliative della Fondazione accoglie fino a 120 persone in assistenza domiciliare. Studi scientifici hanno dimostrato i benefici della terapia a domicilio, setting da privilegiare ogni qual volta le condizioni cliniche e sociali lo consentono. L'assistenza domiciliare garantisce visite periodiche delle figure professionali che compongono l'équipe multidisciplinare, modulate in base alle necessità terapeutiche previste nel PAI. Un servizio logistico assicura la disponibilità dei farmaci, dei presidi e delle attrezzature necessari alle cure

direttamente a casa del paziente. Per le persone assistite a domicilio è sempre disponibile il servizio di reperibilità medica h24. Nelle ore notturne è inoltre attivo un servizio di triage telefonico gestito dagli infermieri del Centro.

Ambulatorio di Cure Palliative e Terapia del Dolore

L'attività dell'ambulatorio è rivolta prevalentemente alle persone che manifestano dolore cronico secondario a neoplasia, a degenerazione osteo-articolare o del sistema nervoso, nonché a vasculopatie periferiche.

L'attività prevede anche l'erogazione del servizio a persone affette da malattia inguaribile, che necessitano di una supervisione clinica per il contenimento degli episodi di dolore ma non di una assistenza intensiva.

L'Ambulatorio di Terapia del Dolore e Cure Palliative rappresenta un punto di riferimento nella tutela del diritto a non soffrire. Il servizio è gratuito.



Per accedere ai servizi di assistenza del Centro di Cure Palliative della Fondazione Sanità e Ricerca è necessario presentare l'apposito modulo di richiesta della struttura, diverso per ciascuno dei servizi offerti. Il modulo può essere ritirato in formato cartaceo presso l'ufficio accettazione della struttura ed è disponibile in formato elettronico nel sito www.fondazione-sanitaericerca.it, alla sezione «Servizi». Per poter accedere ai servizi, il modulo deve essere compilato in ogni sua parte e sottoscritto da un medico (Medico di Medicina Generale o di struttura sanitaria pubblica o accreditata), per poi essere trasmesso alla Centrale Operativa della struttura a mezzo fax, e-mail o consegnato a mano.

Centrale Operativa

Tel. 06 588991 - Fax 06 5818619
e-mail: centraleoperativa@fondazione-sr.it

Aperta tutti i giorni, inclusi i festivi, dalle ore 7.00 alle 19.00 – per le informazioni generali e le pratiche amministrative – e dalle 19.00 alle 7.00 per il servizio di triage sui pazienti seguiti a domicilio.

Accettazione

L'accettazione del paziente, in regime di hospice o domiciliare, avviene con la seguente modalità:

- Contatto con la Centrale Operativa per la compilazione della modulistica socio-anagrafica, l'espletamento delle pratiche amministrative, l'indicazione sul concreto iter procedurale di accettazione
- Valutazione del quadro clinico espressa dall'Unità Valutativa Multidimensionale della ASL Roma 3
- Idoneità per l'accesso al servizio e inserimento in una graduatoria/lista d'attesa
- Presa in carico

La gestione della graduatoria/lista d'attesa rispetta sia il criterio cronologico della richiesta di assistenza, sia una serie di variabili che riguardano le necessità specifiche del paziente e del suo contesto familiare. Per il trasferimento presso il Centro l'utente dovrà provvedere autonomamente.

Per il ricovero sono necessari:

Documenti

- Documento d'identità
- Documentazione medica relativa al periodo precedente il ricovero (se disponibile)
- Tessera sanitaria
- Codice fiscale

Effetti personali

Oltre ai prodotti per l'igiene personale (saponi, creme, shampoo, etc.), si consiglia di portare:

- Scarpe con suola antiscivolo
- Magliette
- Biancheria intima
- Calze di cotone
- Pigiama e/o camicia da notte
- Vestaglia

La vita in reparto

Al momento dell'ingresso in reparto l'ospite viene accolto al piano dal personale infermieristico, che illustra le modalità attraverso cui poter usufruire dei servizi.

Orario di visita – Continuativo dalle 7.00 alle 22.00 tutti i giorni della settimana. È possibile accedere o pernottare nella struttura anche al di fuori dell'orario di visita, previa richiesta ed autorizzazione da parte dell'ufficio accettazione.

Permessi di uscita – Con il benestare del personale medico e per giustificati motivi, possono essere concessi



permessi orari per allontanarsi dall'hospice. Il permesso dovrà essere chiesto attraverso un apposito modulo compilato dal paziente o, in caso di impedimento, da un suo familiare.

Telefono – Ogni stanza dispone di un apparecchio telefonico privato a tariffazione.

Bar – All'ingresso del Centro è situato un bar-caffetteria che rimane aperto dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 18.00 ed il sabato dalle 7.00 alle 12.00.



Pasti – La qualità dell'alimentazione rappresenta un requisito importante nel regime di assistenza residenziale. Un servizio interno di cucina garantisce ogni giorno la possibilità di scelta tra diversi piatti combinati a piacere dal paziente (fatte salve le limitazioni di dieta). Un servizio a pagamento permette al familiare che presta assistenza di ordinare un pasto da consumare assieme al paziente; per poterne usufruire è necessario avvisare il reparto con un giorno di anticipo.

Giornali – Il Centro di Cure Palliative mette a disposizione nelle aree comuni alcune copie dei principali quotidiani nazionali.

Assistenza spirituale e religiosa – Gli ospiti possono essere assistiti spiritualmente da un sacerdote di fede cattolica presente all'interno della struttura in orari stabiliti.

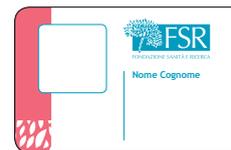
Il Centro è anche provvisto di una cappella in cui viene celebrata la S. Messa. Per coloro che professano culti differenti, la Direzione prende accordi con rappresentanti di altre religioni.

Taxi e Ambulanze – Per richiedere un taxi ci si può rivolgere al centralino. Nel caso in cui, al momento delle dimissioni, si rendesse necessario il trasferimento in ambulanza, si può chiedere il reperimento del mezzo all'ufficio accettazione; il costo è a carico del paziente.

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

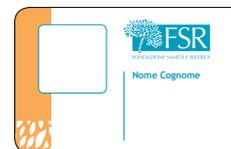
Il personale del Centro

Il personale operante in struttura è facilmente riconoscibile dal tesserino identificativo, che riporta il nome, la qualifica e il codice *ID* dell'operatore.



MEDICI E PSICOLOGI

Il colore rosso identifica i medici e gli psicologi



INFERMIERI ED ALTRE FIGURE DEDICATE ALL'ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA

Il colore arancione identifica il personale infermieristico, fisioterapico, i terapisti occupazionali e gli assistenti sociali





OSS E AUSILIARI

Il colore verde identifica il personale dedicato al supporto assistenziale, all'accudimento degli ospiti e alla sanificazione dei locali del Centro



PERSONALE AMMINISTRATIVO

Il colore turchese identifica il personale che svolge attività amministrativa o altre funzioni di tipo non sanitario

Direttore Sanitario – È responsabile dell'organizzazione e della conduzione dei servizi sanitari e del personale a questi dedicato.

Medici – Sono responsabili del coordinamento dell'équipe multidisciplinare e referenti per lo stato clinico generale, l'iter diagnostico e terapeutico, il programma assistenziale del paziente. In hospice è assicurata la presenza medica continuativa nelle 24 ore per 365 giorni l'anno. A domicilio, oltre alle visite programmate secondo le necessità del paziente, un servizio di reperibilità diurna e notturna garantisce l'intervento di un medico in caso di urgenza.

Psicologi – Garantiscono un servizio specializzato e permanente di sostegno psicologico a pazienti e familiari.

Coordinatore del personale infermieristico – Assicura la gestione dell'assistenza infermieristica, tecnico-sanitaria, di assistenza di base ed alberghiera del Centro, coerentemente agli indirizzi forniti dalla Direzione Sanitaria. Garantisce il rispetto delle norme di buona pratica professionale in base alle linee guida validate scientificamente per la disciplina di appartenenza, nel rispetto dell'integrità della persona.

Infermieri – Sono responsabili dell'assistenza infermieristica generale al paziente, attraverso un intervento di tipo tecnico ed educativo-relazionale. In hospice è garantita la presenza continuativa nelle 24 ore per 365 giorni l'anno. A domicilio gli accessi infermieristici rispondono ai bisogni dell'assistito, definiti dal Piano Assistenziale Individuale (PAI) elaborato dall'équipe multidisciplinare e dalla stessa quotidianamente aggiornato.

Fisioterapisti – Svolgono chinesiterapia secondo il Piano Assistenziale Individuale del paziente, per il mantenimento delle attività di vita quotidiana e la prevenzione delle complicanze da disabilità.

Operatori Socio Sanitari – Coadiuvano l'équipe infermieristica nelle attività terapeutiche, garantendo l'igiene degli ambienti e dei dispositivi sanitari e assistendo i pazienti per tutto ciò che concerne la cura della persona.



Ausiliari Socio Sanitari – Collaborano con il personale infermieristico nelle quotidiane attività del reparto. Garantiscono la pulizia degli ambienti.

Terapista occupazionale – Organizza attività che, nel rispetto delle abilità conservate e dei desideri espressi dal paziente, siano di ausilio e di stimolo al «fare» come



strumento di cura e di riscoperta del sé. Propone attività di intrattenimento per i pazienti e i loro familiari.

Assistente sociale – Offre consulenza, supporto e orientamento sia al malato sia ai suoi familiari, dando informazioni sui loro diritti e garantendo l'accesso ai servizi, alle risorse e alle tutele a loro riservati.

Fornisce un servizio di consulenza per l'attivazione delle risorse presenti sul territorio e per la gestione di pratiche specifiche di cui il paziente possa necessitare, all'interno di un particolare progetto assistenziale.

Volontari – Svolgono attività socio-assistenziali di sostegno alle persone accolte nella struttura sanitaria, appositamente formati da un responsabile, che ne valuta le competenze e trasferisce le conoscenze necessarie a ricoprire il ruolo gestendo la relazione d'aiuto con gli ospiti e i loro familiari. L'Associazione Volontari Circolo S. Pietro, aderente alla Federazione Cure Palliative, svolge una importante attività di volontariato all'interno della struttura.

Assistente spirituale – Per i pazienti che facciano richiesta di assistenza spirituale, in hospice opera un sacerdote. Per i pazienti di religione non cattolica, su richiesta l'assistenza religiosa può essere erogata da altri ministri di culto.

Centrale Operativa – Fornisce assistenza telefonica e amministrativa, gestisce le procedure amministrative ed organizzative dell'attività, dalla ricezione della richiesta di attivazione del servizio alla presa in carico del paziente, garantendo - per le persone assistite a domicilio - un servizio di triage e l'intervento dell'équipe anche in urgenza.

Dimissioni

Al momento di lasciare il Centro viene rilasciata una lettera di dimissioni, nella quale sono sinteticamente riportate le informazioni relative al ricovero ed i consigli su eventuali terapie da effettuare a casa. Lasciando la stanza è

importante non dimenticare gli effetti personali ed espletare le pratiche amministrative di dimissione presso l'ufficio accettazione, dove potrà altresì essere ritirata l'eventuale documentazione clinica personale consegnata al momento del ricovero. Qualora il paziente chiedesse di essere dimesso contro il parere dei sanitari, lo stesso è tenuto a firmare una dichiarazione che sollevi la struttura da ogni responsabilità conseguente a questa decisione. In caso di inosservanza delle norme comportamentali del Centro il paziente potrà essere dimesso, essendo venuto meno il rapporto fiduciario tra medico ed ospite che è alla base di ogni attività terapeutica.

Cartella Clinica

È possibile chiedere copia della cartella clinica, che viene rilasciata entro sette giorni. Per richiedere copia della cartella clinica, il paziente, la persona dallo stesso delegata o gli aventi diritto sono tenuti a presentare i seguenti documenti:

- delega scritta (su carta semplice) o autocertificazione della persona avente diritto
- fotocopia del documento di identità del paziente (con firma in originale)
- proprio documento d'identità

La cartella clinica in formato elettronico viene rilasciata gratuitamente, quella in formato cartaceo previo pagamento di Euro 30,00.

Qualità

La Fondazione Sanità e Ricerca, al fine di monitorare la qualità dei servizi assistenziali, si è dotata di un sistema di gestione per la Qualità certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001:2008. La Politica per la Qualità adottata persegue i principi fondamentali della missione aziendale: *«offrire cure eccellenti garantendo la centralità della*





persona nel rispetto della sua dignità» attraverso equità, appropriatezza, continuità di cura, efficienza, efficacia e qualità percepita.

Qualità percepita

Il paziente ed i suoi familiari possono presentare reclami e/o suggerimenti utili al miglioramento dell'attività assistenziale attraverso la compilazione di un modulo specifico disponibile in formato cartaceo presso l'accettazione della struttura o attraverso il format elettronico presente nel sito www.fondazione-sanita-ricerca.it nella sezione «Segnalazioni». La segnalazione può essere fornita anche in forma anonima.

È inoltre disponibile presso la struttura, e accluso alla documentazione consegnata a domicilio, il «Questionario di rilevazione del gradimento del servizio ricevuto», strumento attraverso il quale la Fondazione invita gli utenti ad esprimere il proprio parere circa il servizio, al fine di migliorare la qualità dell'assistenza.

Il questionario, compilabile anche in forma anonima, può essere trasmesso alla Fondazione per posta o depositato nell'apposita cassetta collocata accanto al banco di accettazione all'ingresso dell'edificio.

Sicurezza

Le apparecchiature utilizzate nel corso dell'erogazione del servizio sono in regola con le disposizioni delle leggi vigenti in materia sanitaria. Le attività sanitarie vengono effettuate in ambienti e con strumenti idonei da personale specializzato. Come previsto dal D.lgs. 81/2008, il personale è opportunamente formato per intervenire a tutela della sicurezza degli utenti in caso di necessità; in situazioni di pericolo e/o di necessità di evacuazione dell'edificio, gli utenti sono tenuti a seguire scrupolosamente le indicazioni del personale di servizio incaricato a gestire le emergenze.

Trasparenza e Privacy

Le informazioni riguardanti lo stato di salute del paziente ed ogni altra notizia personale sono sottoposti al vincolo della riservatezza, cui è tenuto il personale sanitario e amministrativo. L'utilizzo dei dati personali del paziente da parte della struttura è regolato dalla legge sulla privacy.

Fondazione Sanità e Ricerca, titolare del trattamento dei dati, in ottemperanza a quanto stabilito dal D.lgs. 196/2003, ha provveduto a nominare i responsabili e gli incaricati del trattamento dati secondo gli ambiti di operatività.

Le procedure, le nomine e gli adempimenti relativi al decreto legislativo di riferimento sono descritti nel Documento Attuativo Privacy (DAP) che viene aggiornato annualmente.

Gli utenti possono avvalersi dei diritti di cui all'art. 7 del Codice Privacy (D.Lgs.196/03), anche verbalmente, contattando l'Ufficio Qualità e Privacy.





La persona. La sua cura.