



Centro di Cure Palliative

CARTA DEI SERVIZI



Fondazione Sanità e Ricerca è accreditata per l'attività di cure palliative residenziali e domiciliari.

CARTA DEI SERVIZI - CENTRO DI CURE PALLIATIVE
Edizione luglio 2019 - Rev.1. Valida fino a nuova
emissione. La Carta dei Servizi è soggetta a revisione
annuale e viene aggiornata, su disposizione del Direttore
sanitario, ogni qual volta intervengono cambiamenti
organizzativi nei servizi.



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

SERVIZIO ACCOGLIENZA

Tel. 06.588991 - Fax 06.5818619
e-mail: accoglienza@fondazione.sr.it

Attivo

dal lunedì al sabato ore 7.00 - 19.00
domenica e festivi ore 7.00 - 13.00
per informazioni generali e pratiche amministrative

dal lunedì al sabato ore 19.00 - 7.00
domenica e festivi ore 13.00 - 19.00
per il servizio di triage sui pazienti assistiti a domicilio

DIRETTORE SANITARIO

Italo Penco
i.penco@fondazione.sr.it
Iscritto all'Albo Medici-Chirurghi
di Roma, posizione 40355

MEDICO RESPONSABILE CENTRO DI CURE PALLIATIVE

Patrizia Ginobbi
p.ginobbi@fondazione.sr.it

MEDICO RESPONSABILE SERVIZIO DI PSICOLOGIA

Luigi Lombardo
l.lombardo@fondazione.sr.it

MEDICO RESPONSABILE AMBULATORIO DI TERAPIA DEL DOLORE

Walter Tirelli
w.tirelli@fondazione.sr.it

RESPONSABILE SERVIZIO ACCOGLIENZA

Monica Fornarola
m.fornarola@fondazione.sr.it
Tel. 06.58899310

COORDINAMENTO INFERMIERISTICO

Diana Chumpitaz
d.chumpitaz@fondazione.sr.it

SERVIZIO SOCIALE

Alice Summa
a.summa@fondazione.sr.it
Tel. 06.58899393

Qualità e Privacy

Sara Antonucci
s.antonucci@fondazione.sr.it
Tel. 06.58899334





INTRODUZIONE	8
Che cos'è la Carta dei Servizi	8
Diritti e doveri del malato	9
Le cure palliative	10
PRESENTAZIONE	12
Fondazione Sanità e Ricerca	12
Missione	13
Struttura	14
CENTRO DI CURE PALLIATIVE	15
Hospice	16
Assistenza domiciliare	16
Ambulatorio di Cure Palliative e Terapia del Dolore	17
INFORMAZIONI GENERALI E ACCESSO AI SERVIZI	18
Accoglienza	18
La vita in reparto	19
Il personale del Centro	21
Ubicazione e mezzi di trasporto	25
Dimissioni	25
IL SISTEMA QUALITÀ SICUREZZA E TRASPARENZA	27
Qualità	27
Sicurezza	28
Trasparenza e Privacy	29
Organismo di vigilanza	29





Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto venisse realizzato 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 Salute, 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 della persona e garantendo la massima trasparenza.

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 il Servizio Accoglienza (all'ingresso della struttura) 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. La 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 – La persona ha diritto ad essere curata e assistita con premura e attenzione, nel pieno rispetto della sua dignità e delle proprie convinzioni etiche e religiose.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE – La persona ha il diritto di partecipare al proprio progetto di cura, ottenendo dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso ad esse, e ricevendo comunicazioni 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 l'hanno in cura.

DIRITTO ALLA PERSONALIZZAZIONE DELLA CURA – Ogni persona assistita ha diritto al riconoscimento della sua specificità derivante da età, sesso, nazionalità, condizione di salute, cultura, religione e a ricevere – in ragione di tale specificità – trattamenti differenziati.

DIRITTO ALLA NORMALITÀ – Ogni persona assistita ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita.

CONSENSO INFORMATO – Rappresenta una modalità con cui la persona esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto medico. La persona, prima di essere sottoposta 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 – La persona 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 tutto il personale di cura. L'utilizzo dei dati personali da parte della struttura è regolato dalla «Legge sulla privacy».

DIRITTO DI TRASMETTERE RECLAMI E SUGGERIMENTI – La persona e i suoi familiari hanno il diritto di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e sociale.

DOVERI DEL MALATO – La persona in cura ha il dovere, nel rispetto dei regolamenti interni alla struttura, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso gli altri, 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 opportuni.

Le cure palliative

«Le cure palliative sono cure attive e complete della persona, 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 alla persona e ai suoi familiari una migliore qualità di vita. Le cure palliative affermano la vita e considerano la morte come un processo naturale.



Le cure palliative danno importanza al sollievo dal dolore e da altri sintomi, integrano gli aspetti fisici, psicologici e spirituali della cura della persona, offrono un sistema di assistenza al malato affinché 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 secondo l'OMS:

- forniscono sollievo dal dolore e da altri sintomi che possono provocare sofferenza
- affermano la vita e considerano la morte come un processo naturale
- non devono costituire elemento di remissività rispetto all'alta intensità di cure quando indicata e proporzionata ai bisogni reali e al profilo clinico della persona
- non intendono anticipare o ritardare la morte
- integrano gli aspetti psicologici e spirituali della cura della persona
- offrono un sistema di supporto per aiutare la persona a vivere più attivamente possibile fino alla morte
- offrono un sistema di supporto per aiutare la famiglia a far fronte alla malattia della persona e, successivamente, al lutto
- utilizzano un approccio di *team* multiprofessionale per rispondere alle esigenze della persona e della sua famiglia, ivi compresa la consulenza sul lutto, se indicato
- migliorano la qualità di vita, potendo anche influenzare positivamente il corso della malattia
- sono applicabili precocemente nel corso della malattia, anche in combinazione con altre terapie utilizzate, allo scopo di prolungare la vita e migliorarne la qualità; includono le indagini diagnostiche necessarie per comprendere e gestire complicanze cliniche che sono possibili fonti di ulteriore sofferenza.





Fondazione Sanità e Ricerca



La Fondazione Sanità e Ricerca è un ente senza fini di lucro, con sede a Roma, che opera nel settore dell'assistenza socio-sanitaria e svolge attività di ricerca.

È organizzata in un Centro di Cure Palliative – trenta sono le persone in fase avanzata di malattia assistite in residenza (Hospice), centoventi a domicilio – e in un Centro di Cure per le non autosufficienze, che offre servizi per persone con Sclerosi Laterale Amiotrofica (letti di sollievo e assistenza domiciliare), persone con demenza (counseling, centro diurno, assistenza domiciliare), persone in situazione di fragilità caratterizzata da parziale o totale non autosufficienza (ADI - Assistenza Domiciliare Integrata di I-II-III livello).

Un Ambulatorio di Terapia del Dolore – aperto all'utenza esterna – offre servizi specialistici per la cura del dolore cronico secondario a neoplasia, a degenerazione osteo-articolare o del sistema nervoso, nonché a vasculopatie periferiche.

In tutti i servizi, l'assistenza socio-sanitaria è modulata in base ai molteplici bisogni – fisici, psicologici, sociali e spirituali – della persona malata 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 molti anni impegnata nell'assistenza a persone fragili, 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 le 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, reinveste 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, ecc.) 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 della persona, adattando l'erogazione del servizio alle reali necessità dell'individuo e del suo nucleo familiare.



Struttura

La struttura (con una superficie di circa 2.200 mq) si sviluppa su cinque piani, di cui tre di degenza.

Trenta camere singole con bagno interno sono dedicate alle cure palliative, due ai pazienti con Sclerosi Laterale Amiotrofica, che possono beneficiare di ricoveri di sollievo.

La struttura dispone inoltre di aree comuni e salottini – utili alle attività occupazionali dei pazienti e dei loro familiari – e di una piccola biblioteca con un pianoforte.

Il quarto piano ospita Il Centro Diurno Alzheimer, composto da un salone per le attività di gruppo, uno spazio attrezzato per la fisioterapia, una grande terrazza per le attività occupazionali e l'ortoterapia.

La struttura dispone di uno spazio per la preghiera.





Il Centro di Cure Palliative della Fondazione Sanità e Ricerca ha come obiettivo quello di fornire un'assistenza qualificata e personalizzata, 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, assistente sociale, operatore socio-sanitario, assistente spirituale, volontario – il Centro modula l'intervento assistenziale secondo i bisogni della persona e del suo nucleo familiare, garantendo una presa in carico «globale» della persona attraverso il controllo dei sintomi fisici e psico-emozionali, interventi per il benessere sociale e l'umanizzazione dell'impatto terapeutico. L'équipe redige un Piano Assistenziale Individuale (PAI) – condiviso con la persona 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 dedicato alle persone che usufruiscono dei servizi del Centro. Dotato di moderne apparecchiature, svolge indagini utili alla valutazione dello stato clinico della persona, 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, frigobar, guardaroba, poltrona letto per gli ospiti.

Al malato e ai suoi familiari è offerta la possibilità di personalizzare la camera con corredi ed oggetti personali.

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, da privilegiare ogni qual volta le condizioni cliniche e sociali della persona malata lo consentono. L'assistenza domiciliare garantisce un medico referente per ciascun malato e visite periodiche delle figure professionali che compongono l'équipe multidisciplinare, modulate in base alle necessità terapeutiche previste nel Piano Assistenziale Individuale.

Un servizio logistico assicura la disponibilità dei farmaci, dei presidi e delle attrezzature necessari alle cure, che vengono consegnati direttamente a casa della persona. Per le persone assistite a domicilio è sempre disponibile il servizio di continuità/reperibilità medico-infermieristica nell'arco dell'intera giornata (inclusi i festivi) ed il *triage* infermieristico notturno gestito dal Centro.



Nel caso in cui i bisogni della persona e dei suoi familiari dovessero cambiare, il Centro garantisce il *setting* assistenziale più appropriato, in un *continuum* bidirezionale tra domicilio e hospice.

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 un'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 dell'Ambulatorio di Terapia del Dolore – aperto all'utenza esterna – è necessario rivolgersi al Servizio Accoglienza e presentare una richiesta motivata, redatta e firmata da un Medico di Medicina Generale o dal medico curante. Tutti i servizi offerti dall'Ambulatorio sono gratuiti, a totale carico della Fondazione.





Per accedere al servizio di cure palliative del Centro è necessario presentare l'apposito modulo di richiesta. Il modulo può essere ritirato presso il Servizio Accoglienza, all'ingresso della struttura, o scaricato in formato elettronico nel sito www.fondazione-sanitaericerca.it alla sezione «Servizi». Per poter accedere al servizio di cure palliative 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 al Servizio Accoglienza della struttura a mezzo fax, e-mail o consegnato a mano.

Servizio Accoglienza

Tel. 06.588991– Fax 06.5818619

e-mail: accoglienza@fondazione.sr.it

Sito web: www.fondazione-sanitaericerca.it

Attivo

dal lunedì al sabato ore 7.00 -19.00

domenica e festivi ore 7.00 -13.00

per informazioni generali e pratiche amministrative

Accoglienza

L'accoglienza della persona, in regime di hospice o domiciliare, avviene con le seguenti modalità:

- contatto con il Servizio Accoglienza della struttura 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 generata da un algoritmo basato su tre criteri: valutazione del quadro clinico;



- valutazione della condizione sociale; cronologia (data di invio alla struttura della richiesta di accesso al servizio)
- presa in carico

Per il trasferimento presso il Centro la persona 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, ecc.), 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 al Servizio Accoglienza.

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 dalla persona o, in caso di impedimento, da un suo familiare.

Assistenza integrativa non sanitaria – La Fondazione dà ai familiari dei pazienti la possibilità di avvalersi di persone che svolgano assistenza a pagamento, integrativa e/o sostitutiva a quella familiare. Tale facoltà è normata in adempimento a quanto previsto dal Dipartimento Sociale della Regione Lazio. Al momento del ricovero, il Servizio Accoglienza fornisce al familiare le informazioni e la modulistica necessari.



Telefono – Ogni stanza dispone di un apparecchio telefonico privato.

Bar – La struttura dispone di un bar caffetteria, che offre anche piatti caldi e freddi. Un servizio a pagamento permette di ordinare pasti (pranzo/cena) da consumare insieme alla persona nella stanza di degenza.

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).



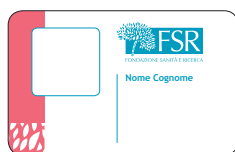
Giornali – Il Centro di Cure Palliative mette a disposizione nelle aree comuni alcune copie dei principali quotidiani nazionali.

Taxi e Ambulanze – Per richiedere un taxi ci si può rivolgere al Servizio Accoglienza. Nel caso in cui, al momento delle dimissioni, si rendesse necessario il trasferimento in ambulanza, si può chiedere il reperimento del mezzo al Servizio Accoglienza; il relativo costo è a carico della persona.

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

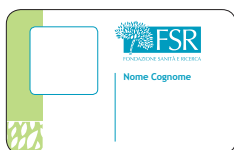
Il personale della struttura è facilmente riconoscibile dal tesserino identificativo, che riporta il nome, la qualifica e il codice *ID*dell'operatore.



MEDICI E PSICOLOGI
colore rosso

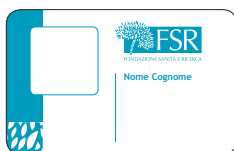


**INFERMIERI - FISIOTERAPISTI-
TERAPEISTI OCCUPAZIONALI-
LOGOPEDISTI-ASSISTENTI
SOCIALI**
colore arancione



OPERATORI SOCIO SANITARI E AUSILIARI

colore verde



PERSONALE AMMINISTRATIVO

colore turchese

Nella struttura operano inoltre i volontari dell'Associazione Circolo S.Pietro, riconoscibili dalla spilla del Circolo stesso.

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 della persona. 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 della persona, 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 alla persona 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 chinesioterapia secondo il Piano Assistenziale Individuale della persona, 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 e assistono i pazienti nella cura della persona.

Ausiliari – 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 dalla persona, 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 la persona dovesse 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 agli ospiti e ai loro familiari. L'Associazione Volontari Circolo S. Pietro svolge un'importante attività di volontariato all'interno della struttura.



Assistente religioso e spirituale – Gli ospiti di confessione cattolica possono essere assistiti da un sacerdote presente in struttura in orari stabiliti. Per coloro che professano fedi diverse da quella cattolica la Direzione prende accordi con rappresentanti di altre religioni. È possibile inoltre richiedere il conforto di un assistente spirituale e/o l'intervento di un mediatore culturale.

Servizio Accoglienza – 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 della persona.

Centrale Operativa – Tale servizio, attivo 24 ore al giorno (inclusi i festivi), programma l'attività del personale socio-sanitario dedicato all'assistenza domiciliare, garantendo un servizio di *triage* infermieristico e l'intervento dell'équipe assistenziale anche in urgenza.



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

Servizio Accoglienza

Tel. 06.588991 – Fax 06.5818619

e-mail: accoglienza@fondazione-sr.it

Sito web: www.fondazione-sanita-ericerca.it

Dimissioni

La Fondazione Sanità e Ricerca considera la continuità assistenziale un obiettivo ed una strategia per migliorare la qualità delle cure.

Al momento delle dimissioni, la persona e la sua famiglia vengono accompagnati al servizio socio-sanitario più idoneo, che può prevedere anche un'integrazione con il territorio: distretti socio-sanitari e medici di medicina generale.



Al momento di lasciare il Centro viene rilasciata una lettera di dimissioni, nella quale sono sinteticamente riportate le informazioni relative al ricovero e le indicazioni sul piano di cura da seguire.

Lasciando la stanza è importante non dimenticare gli effetti personali ed espletare le pratiche amministrative di dimissione presso il Servizio Accoglienza, da cui ottenere l'eventuale documentazione clinica personale consegnata alla struttura al momento del ricovero.

Qualora la persona chiedesse di essere dimessa contro il parere dei sanitari è tenuta a firmare una dichiarazione che sollevi la struttura da ogni responsabilità conseguente a questa decisione. In caso di inosservanza delle norme comportamentali del Centro la persona potrà essere dimessa.

Cartella Clinica

È possibile chiedere copia della cartella clinica, che viene rilasciata entro sette giorni dalla data della richiesta.

Per avere copia della cartella clinica – previo pagamento dei costi di produzione –, il paziente, la persona dallo stesso delegata o gli aventi diritto sono tenuti a presentare al Servizio Accoglienza della struttura i seguenti documenti:

- delega scritta (su carta semplice) o autocertificazione della persona avente diritto
- fotocopia del documento di identità della persona assistita (con firma in originale)
- documento d'identità della persona delegata al ritiro.





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.

La qualità è quindi valutata attraverso gli strumenti del modello di gestione adottato:

- appropriati indicatori di *performance* assistenziale monitorati dal Medico coordinatore congiuntamente alla Direzione sanitaria
- raccolta e analisi della soddisfazione dei propri assistiti, attraverso il questionario di qualità percepita
- analisi e gestione dei reclami, suggerimenti e lettere di ringraziamento.

Attraverso questi strumenti, annualmente vengono analizzati i dati e attivate le azioni necessarie volte al miglioramento continuo di ogni aspetto del servizio erogato.

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 il Servizio Accoglienza della struttura o attraverso il *format* elettronico presente nel sito www.fondazione-sanitaericerca.it nella sezione «Segnalazioni».

La segnalazione può essere fornita anche in forma anonima. La Fondazione si impegna a dare risposta ai reclami (pervenuti in forma non anonima) nell'arco di due settimane dalla data di segnalazione dell'episodio. 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 presso il Servizio Accoglienza, all'ingresso della struttura. 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.

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.

L'ottemperanza alla normativa per servizi di assistenza domiciliare passa da riflessione, analisi e valutazione dei rischi da parte delle funzioni responsabili della Fondazione, allo scopo di trasmettere agli operatori le informazioni necessarie alla prevenzione e all'immediato riconoscimento delle situazioni di pericolo e di danno.

Aspetti assicurativi

La Fondazione ha provveduto a stipulare, a copertura di tutte le sue attività e servizi erogati, apposita copertura assicurativa – prevista ai sensi dell'art. 10 Legge 24/2017 – con la Compagnia UnipolSai (polizza n.162558617).



Trasparenza e Privacy

Le informazioni riguardanti lo stato di salute del paziente ed ogni altra notizia personale sono sottoposti al vincolo della riservatezza – in base ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della persona e dei suoi dati –, cui è tenuto il personale sanitario e amministrativo. L'utilizzo dei dati personali del paziente da parte della struttura è regolato dalla normativa in materia di protezione dei dati. Fondazione Sanità e Ricerca, titolare del trattamento dei dati, in ottemperanza a quanto stabilito dal regolamento EU 2016/679 e dal D.lgs.196/2003 s.m.i., ha provveduto a nominare il responsabile della protezione dei dati e ad autorizzare gli operatori al trattamento dati secondo gli ambiti di operatività. Le procedure, le nomine e gli adempimenti relativi alla normativa di riferimento sono descritti nel Documento Attuativo Privacy (DAP) che viene aggiornato annualmente. Fondazione Sanità e Ricerca, Titolare del Trattamento, garantisce l'ottemperanza del Regolamento EU 2016/679, in particolare la trasparenza (art. 12 e seguenti) e il rispetto dei diritti delle persone assistite e dei loro familiari (art. 15 e seguenti), che per motivi legittimi possono opporsi (anche verbalmente) al trattamento dei propri dati contattando l'Ufficio Qualità e Privacy.

Organismo Di Vigilanza

Fondazione Sanità e Ricerca ha adottato un sistema di sorveglianza in adempimento al D.L. 231/2001 con nomina di un Organismo Di Vigilanza che esercita funzioni di controllo, al fine di evitare potenziali reati societari.





FONDAZIONE SANITÀ E RICERCA



La persona. La sua cura.

www.fondazionesanitaericerca.it