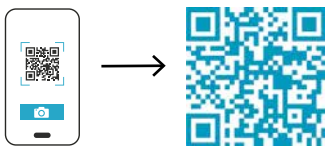




Centro di Cure Palliative

CARTA DEI SERVIZI

## Fondazione Sanità e Ricerca



Inquadra il Codice QR con la fotocamera del tuo smartphone per accedere a tutti i servizi della Fondazione.

CARTA DEI SERVIZI

### **CENTRO DI CURE PALLIATIVE**

Edizione 23.04.26. 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.

**Fondazione Sanità e Ricerca** è accreditata per l'attività di cure palliative residenziali e domiciliari.  
DCA n. U00251 del 04.07.2019

CERTIFIED  
**ISO 9001**





Centro di Cure Palliative

CARTA DEI SERVIZI



Caro Lettore,  
Le scrivo con l'intento di presentare la missione di Fondazione Sanità e Ricerca e l'attività del suo Centro di Cure Palliative, che offre assistenza specialistica, in hospice e a domicilio, a persone affette da malattie neoplastiche o patologie cronico-degenerative in fase

avanzata, per il mantenimento della migliore qualità di vita possibile.

In Italia le cure palliative sono regolamentate dalla Legge n. 38 del 15 marzo 2010, e riconosciute nell'ambito dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA); possono essere erogate precocemente nel corso della malattia – in integrazione con altre terapie –, modificando il decorso clinico sotto il profilo qualitativo e incrementando l'aspettativa di vita.

Attivo dal 1998 – ancor prima che la legge italiana introducesse formalmente la tutela e la garanzia di accesso alle cure palliative – il Centro è una struttura ad alta specializzazione, con équipe multidisciplinari dedicate alla cura dei bisogni clinici, psicologici ed emotivi della persona fragile. All'assistenza nelle cure palliative, la Fondazione affianca quella del suo Centro di Cure per la non autosufficienza, con i servizi di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI), i servizi per le demenze e per la Sclerosi Laterale Amiotrofica, in cui la struttura ha una esperienza pluriennale.

Mi auguro che la lettura di questo opuscolo possa essere utile a conoscere i servizi e l'assistenza che possiamo garantire; per qualsiasi richiesta, chiarimento o consiglio, troverà la collaborazione del nostro personale, a cui potrà



fare sempre riferimento sia telefonicamente che di persona.

Le sarò grato se vorrà comunicarci eventuali osservazioni e suggerimenti sulla qualità dell'assistenza, per noi importanti al fine di poter rispondere in modo sempre più efficace alle necessità delle persone che abbiamo in cura.

Dr. Italo Penco  
Direttore sanitario





### Fondazione Sanità e Ricerca

Via Alessandro Poerio, 100 – 00152 – Roma

#### DIRETTORE SANITARIO

Italo Penco – [i.penco@fondazione.it](mailto:i.penco@fondazione.it)

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

#### SERVIZIO ACCOGLIENZA

Tel. 06.588991 – Fax 06.5818619

e-mail: [accoglienza@fondazione.it](mailto:accoglienza@fondazione.it)

Per informazioni generali e pratiche amministrative il servizio è attivo: dal lunedì al sabato dalle ore 7.00 alle ore 19.00 domenica e festivi dalle ore 7.00 alle ore 13.00

#### MEDICO RESPONSABILE CENTRO DI CURE PALLIATIVE

Patrizia Ginobbi – [p.ginobbi@fondazione.it](mailto:p.ginobbi@fondazione.it) – Tel. 06.58899903

#### MEDICO RESPONSABILE AMBULATORIO DI CURE PALLIATIVE E TERAPIA DEL DOLORE

Walter Tirelli – [w.tirelli@fondazione.it](mailto:w.tirelli@fondazione.it) – Tel. 06.58899818

#### MEDICO RESPONSABILE SERVIZIO DI PSICOLOGIA

Luigi Lombardo – [l.lombardo@fondazione.it](mailto:l.lombardo@fondazione.it) – Tel. 06.58899813

#### COORDINAMENTO INFERMIERISTICO RESIDENZIALE

Diana Chumpitaz – [d.chumpitaz@fondazione.it](mailto:d.chumpitaz@fondazione.it) – Tel. 06.58899889

Mihaela Ursu – [m.ursu@fondazione.it](mailto:m.ursu@fondazione.it) – Tel. 06.58899821

#### COORDINAMENTO INFERMIERISTICO DOMICILIARE

Fabio Panuccio – [f.panuccio@fondazione.it](mailto:f.panuccio@fondazione.it) – Tel. 06.58899333

#### CENTRALE OPERATIVA

Tel. 06.58899912 – Fax 06.5818619 – e-mail: [cocp@fondazione.it](mailto:cocp@fondazione.it)





<b>INTRODUZIONE</b>	<b>8</b>
Che cos'è la Carta dei Servizi	8
Diritti e doveri del malato	9
Le cure palliative	11
<b>PRESENTAZIONE</b>	<b>13</b>
Fondazione Sanità e Ricerca	13
Missione	14
Struttura	14
<b>CENTRO DI CURE PALLIATIVE</b>	<b>16</b>
Hospice	17
Assistenza domiciliare	17
Ambulatorio di Cure Palliative e Terapia del Dolore	18
<b>INFORMAZIONI GENERALI E ACCESSO AI SERVIZI</b>	<b>19</b>
Accoglienza	19
La vita in reparto	20
Dimissioni	22
Struttura organizzativa	24
Ruoli e responsabilità	25
<b>COME ARRIVARE</b>	<b>28</b>
<b>QUALITÀ – SICUREZZA – TRASPARENZA</b>	<b>29</b>
Qualità	29
Suggerimenti - Encomi - Reclami - Gradimento del Servizio	29
Sicurezza	30
Privacy	31
Organismo di Vigilanza	32
Trasparenza	32





### 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 di Fondazione Sanità e Ricerca, 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-sanita-ericerca.it](http://www.fondazione-sanita-ericerca.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. 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 il diritto di essere curata e assistita con premura e attenzione, nel pieno rispetto della sua dignità personale 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 e assistenziale. 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 interventi terapeutici ed assistenziali finalizzati alla cura attiva e totale della persona fragile, affetta da cronicità complesse, ad evoluzione sfavorevole, che non rispondono più a trattamenti specifici. Sono efficaci nel controllo del dolore e degli altri sintomi che causano sofferenza, integrano gli aspetti psicologici e spirituali nella cura della persona. Hanno come elementi cardine della propria azione la discussione su aspettative e valori della persona assistita attraverso la pianificazione condivisa delle cure, la gestione dei sintomi psicofisici e il supporto al nucleo familiare.

Le cure palliative possono essere necessarie nelle diverse fasi evolutive della malattia, dalla diagnosi sino al fine vita, e si possono quindi realizzare durante l'intero percorso di cura della persona in diversi *setting* assistenziali, che costituiscono la rete di cure palliative (ambulatorio, domicilio, ospedale, hospice). L'obiettivo delle cure palliative è il raggiungimento della migliore qualità di vita possibile per la persona malata e la sua famiglia.

Le cure palliative domiciliari e residenziali (hospice) si collocano nell'ambito dell'assistenza socio-sanitaria territoriale.

Nella definizione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) il ricorso alle cure palliative «migliora la qualità della vita dei malati e delle loro famiglie che si trovano ad affrontare problematiche associate a malattie inguaribili, attraverso la prevenzione e il sollievo dalla sofferenza per mezzo di un'identificazione precoce e di un ottimale trattamento del dolore e di altre problematiche di natura fisica, psicologica, sociale e spirituale».



Esse, quindi:

- affermano la vita e considerano la morte come un evento naturale
- non accelerano né ritardano la morte, nulla hanno a che vedere con qualsiasi forma di accanimento terapeutico o di eutanasia
- provvedono al sollievo dal dolore e dagli altri disturbi
- integrano agli aspetti sanitari gli aspetti psicologici, sociali e spirituali dell'assistenza
- offrono un sistema di supporto alla famiglia sia durante le fasi della malattia, sia durante il lutto
- possono essere applicate precocemente nella malattia, in combinazione con le misure che tendono a prolungare la vita, come per esempio la chemioterapia e la radioterapia.

### **Normativa**

Nel nostro Paese, l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore è un diritto garantito dalla Legge 15 marzo 2010, n.38. La legge, tra le prime in Europa, tutela tale diritto all'art.1 ed individua le reti di assistenza dedicate alle cure palliative e alla terapia del dolore del paziente adulto e pediatrico.

Con la Conferenza Stato-Regioni del 27 luglio 2020 sono stati approvati due importanti documenti per l'accreditamento della Rete di Cure Palliative e della Rete di Terapia del Dolore per l'adulto. La Rete di Cure Palliative prevede l'istituzione di un organismo di coordinamento regionale, con il compito di monitorare le Reti Locali di Cure Palliative (RLCP), deputate a garantire i bisogni dei malati con continuità assistenziale in ogni *setting* di cura.

Successivamente, il 25 marzo 2021 la Conferenza Stato-Regioni ha anche approvato l'importante accordo su «Accreditamento della rete di terapia del dolore e cure palliative pediatriche» ai sensi della legge 38/2010.





### Fondazione Sanità e Ricerca

Fondazione Sanità e Ricerca è un ente privato senza fini di lucro che opera nel settore dell'assistenza socio-sanitaria.

Prima realtà del Centro-Sud Italia a dotarsi di un Hospice, aperto nel 1998 per iniziativa della Fondazione Roma, la Struttura è organizzata in un Centro di Cure Palliative per malati inguaribili – trenta sono le persone assistite in residenza (Hospice), centoventi a domicilio – e in un Centro di Cure per la non autosufficienza, che offre servizi per persone in situazione di fragilità caratterizzata da parziale o totale non autosufficienza (ADI – Assistenza Domiciliare Integrata di I-II-III fascia), persone con demenza (counseling, Centro Diurno Alzheimer, assistenza domiciliare), persone con Sclerosi Laterale Amiotrofica (ricoveri di sollievo). L'Ambulatorio di Terapia del Dolore, aperto all'utenza esterna, offre servizi specialistici per la cura del dolore cronico secondario a neoplasia, a degenerazione osteoarticolare o del sistema nervoso, nonché a vasculopatie periferiche.

I Servizi sono modulati per rispondere ai molteplici bisogni della persona – fisici, psicologici, sociali e spirituali – e i familiari sono sostenuti con azioni formative mirate al potenziamento delle competenze per la gestione dell'assistenza e per il contenimento dello stress correlato. La Fondazione è inoltre impegnata nello sviluppo di attività di ricerca in collaborazione con Istituti di eccellenza in Italia.

La Struttura è accreditata con il Servizio Sanitario Regionale e i servizi offerti non comportano alcun onere economico per le persone assistite; il sostegno di Fondazione Roma, storico ente privato della Capitale, garantisce la totale gratuità delle cure.



## Missione

Fondazione Sanità e Ricerca è da molti anni impegnata nell'assistenza a persone fragili, con esigenze di cura complesse. Nel decorso delle malattie cronicodegenerative, 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 sono dedicate alle cure palliative, due a persone con Sclerosi Laterale Amiotrofica, per ricoveri di sollievo. Il piano terra



ospita la direzione sanitaria, gli ambulatori di cure palliative e terapia del dolore, il Servizio Accoglienza, il Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata, il Servizio di Assistenza Domiciliare Alzheimer e la Centrale Operativa. Al quarto piano è ubicato il Centro Diurno Alzheimer, composto da un salone centrale per le attività di gruppo, uno spazio per i momenti ricreativi e di riposo, due ambienti per le attività di riattivazione motoria e cognitiva, un'ampia terrazza (utilizzata anche per l'ortoterapia), una stanza di stimolazione multisensoriale. La struttura dispone inoltre di aree comuni e salottini – utili alle attività occupazionali degli ospiti e dei loro familiari – e di una piccola biblioteca con un pianoforte.





Il Centro di Cure Palliative di Fondazione Sanità e Ricerca offre assistenza qualificata e personalizzata, garantendo il mantenimento della migliore qualità di vita possibile. Grazie al lavoro coordinato e integrato di équipe multidisciplinari - composte da medico palliativista, infermiere, fisioterapista, operatore sociosanitario, psicologo, assistente sociale, 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. Il Centro di Cure Palliative di Fondazione Sanità e Ricerca è accreditato con il Servizio Sanitario Regionale sia per l'assistenza residenziale che domiciliare; i servizi offerti non comportano alcun onere per la persona assistita. È garantita la reperibilità medica costante 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

Riconosciuto nel panorama sanitario nazionale per la Specializzazione nelle cure palliative, offre i seguenti servizi:

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

Il Centro è accreditato dal Ministro della Salute, di concerto con il Ministro dell'Università e della Ricerca, come Centro complementare territoriale di tirocinio per la rete formativa della Scuola di specializzazione in "Medicina e Cure Palliative".



## Hospice

Nato nel 1998, l'hospice è un luogo ad alta specializzazione nella cura delle persone affette da malattie neoplastiche o patologie cronico-degenerative in fase avanzata 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 programmate 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, tutti i giorni dell'anno. 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. Per accedere ai servizi dell'Ambulatorio di Terapia del Dolore – aperto all'utenza esterna - è necessario rivolgersi al Servizio Accoglienza della struttura 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](http://www.fondazione-sanitaericerca.it) alla sezione «Servizi». Il modulo deve essere compilato in ogni sua parte e sottoscritto da un Medico di Medicina Generale o di struttura sanitaria pubblica o privata accreditata. Per le persone residenti nella ASL Roma 3, le richieste devono essere inviate alla Centrale Operativa Territoriale Aziendale (COT-A) dell'ASL Roma 3 all'indirizzo di posta elettronica [cot.a@aslroma3.it](mailto:cot.a@aslroma3.it). Per le persone residenti nelle altre ASL del Lazio, le richieste devono essere inviate alla Centrale Operativa Territoriale Aziendale (COT-A) di residenza.

### 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 della modalità 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.

Per il trasferimento presso il Centro la persona dovrà provvedere autonomamente.

### Liste d'attesa

La persona ritenuta idonea al servizio di cure palliative (residenziale/domiciliare) viene inserita in una lista d'attesa generata da un algoritmo, che comprende parametri



valutativi clinici (correlati alla gravità della patologia e all'aspettativa di vita), sociali (correlati all'autosufficienza della persona) e familiari, in funzione del livello di assistenza che la famiglia può offrire.

Nel sito web della Fondazione sono pubblicati i tempi medi di attesa.

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 e la cura della persona, si consiglia di portare biancheria intima di ricambio, pigiama/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.

L'orario di visita può variare in funzione di situazioni legate ad emergenze sanitarie che mettano a rischio la salute pubblica, degli operatori sanitari e degli ospiti.

Normalmente l'orario è 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 e dietro autorizzazione del personale medico.

**Orari per i colloqui** – La Responsabile del Centro di Cure Palliative è disponibile per eventuali colloqui con i familiari



delle persone assistite nella fascia oraria 13.00-14.00, previo appuntamento da fissare con il Servizio Accoglienza. L' équipe medica è sempre disponibile al confronto durante le visite in reparto, nella fascia oraria mattutina e dalle ore 15.00 alle 18.00, previa richiesta al personale infermieristico del reparto. Qualora non fosse possibile recarsi in struttura, i medici sono disponibili anche telefonicamente nella stessa fascia oraria, contattando il Servizio Accoglienza, che provvederà a trasferire la chiamata e/o a fornire assistenza per diverse ulteriori necessità.

**Permessi di uscita** – Con il benessere del personale medico, e per giustificati motivi, possono essere concessi permessi orari e giornalieri (nell'arco della stessa giornata) per uscire 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 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 e periodici 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 all'interno della struttura, inclusi gli spazi esterni di accesso.

## Dimissioni

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 sociosanitario 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**

Per avere copia della cartella clinica la persona assistita, quella delegata o gli aventi diritto sono tenuti a presentare al Servizio Accoglienza della struttura i seguenti documenti:

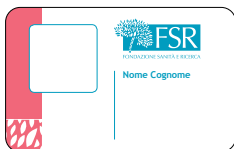
- delega scritta (su carta semplice) o autocertificazione della persona avente diritto
- fotocopia del documento di identità del paziente (con firma in originale)
- documento d'identità della persona delegata al ritiro.

La cartella clinica è rilasciata entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta, con la possibilità di integrare eventuali documenti mancanti entro un massimo di 30 giorni.



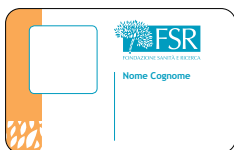
## Struttura organizzativa

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



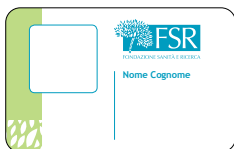
### MEDICI E PSICOLOGI

colore rosso



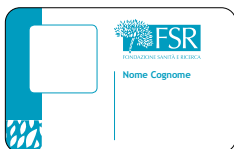
### INFERMIERI - FISIOTERAPISTI- TERAPISTI OCCUPAZIONALI- LOGOPEDISTI-ASSISTENTI SOCIALI

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.



## Ruoli e responsabilità

### Direttore Sanitario

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

### 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.

### 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.

### 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 della persona assistita, secondo quanto previsto nel Piano Assistenziale Individuale (PAI) elaborato dall'équipe



multidisciplinare e dalla stessa quotidianamente aggiornato.

### **Fisioterapisti**

Svolgono chinesiterapia 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.

### **Coordinatore del personale infermieristico**

Organizza l'accoglienza e identifica i bisogni assistenziali della persona. Assicura la gestione dell'assistenza infermieristica e tecnico-sanitaria, 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.

### **Psicologi**

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

### **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. Propone attività di intrattenimento per i pazienti e i loro familiari.



### **Assistente sociale**

Offre consulenza, supporto e orientamento sia al malato che 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.

### **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.

### **Volontari**

Svolgono attività socio-assistenziali di sostegno alle persone accolte nella struttura, 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.





Il Centro di Cure Palliative di 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@fondazioneesr.it](mailto:accoglienza@fondazioneesr.it)

Sito web: [www.fondazione-sanitaericerca.it](http://www.fondazione-sanitaericerca.it)





## Qualità

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 volte al miglioramento continuo di ogni aspetto del servizio erogato.

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.

## Suggerimenti - Encomi - Reclami - Gradimento del Servizio

La persona assistita ed i suoi familiari possono presentare suggerimenti, encomi e/o reclami utilizzando:

- il format elettronico presente nel sito [www.fondazione-sanita-ericerca.it](http://www.fondazione-sanita-ericerca.it), nella sezione «Segnalazioni»



- l'apposito modulo disponibile presso il servizio Accoglienza della Struttura. Il modulo può altresì essere ricevuto via e-mail facendo richiesta alla Centrale Operativa: [cocp@fondazioneesr.it](mailto:cocp@fondazioneesr.it)

Il Centro di Cure Palliative si impegna a rispondere ai reclami entro 30 giorni. È inoltre disponibile presso la struttura, e accluso alla documentazione consegnata a domicilio, il «Questionario di rilevazione del gradimento del servizio ricevuto».

Tale questionario, compilabile anche in forma anonima, può essere trasmesso alla Fondazione tramite gli operatori domiciliari, o consegnato presso il Servizio Accoglienza.

## 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 da personale specializzato, in ambienti e con strumenti idonei.

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 i servizi di assistenza domiciliare passa da riflessione, analisi e valutazione dei rischi da parte delle funzioni responsabili, 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 polizza assicurativa – prevista ai sensi dell'art. 10 Legge 24/2017 con la Compagnia AmTrust, polizza RCI00010004470.

## Privacy

Le informazioni riguardanti lo stato di salute della persona assistita ed ogni altra notizia personale sono sottoposte 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, da parte della Struttura, dei dati personali della persona assistita è regolato dalla normativa in materia di protezione dei dati. Fondazione Sanità e Ricerca, 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-mail: [dpo\\_fsr@unilavoro.org](mailto:dpo_fsr@unilavoro.org)) 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), sottoposto ad aggiornamento annuale.

Fondazione Sanità e Ricerca garantisce l'ottemperanza del Regolamento EU 2016/679 e il rispetto dei diritti delle persone assistite e dei loro familiari, che per motivi legittimi possono opporsi (anche verbalmente) al trattamento dei propri dati contattando l'Ufficio Qualità e Privacy (e-mail: [privacy@fondazioneisr.it](mailto:privacy@fondazioneisr.it)).



## 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 (OdV) che esercita funzioni di controllo, al fine di evitare potenziali reati societari.

Il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo è pubblicato nel sito web aziendale.

## Trasparenza

In ottemperanza alla normativa vigente in materia di trasparenza per le strutture che erogano servizi in regime di autorizzazione e accreditamento, nel sito web aziendale sono pubblicati i dati relativi ai reclami, i tempi di attesa per accedere al servizio e le prestazioni erogate.









La persona. La sua cura.

[www.fondazionesanitaericerca.it](http://www.fondazionesanitaericerca.it)