



*Fondazione della Fraternità – ONLUS”
Sant’Andrea Hospice*

Carta dei servizi e Regolamento



Premessa

La Carta dei Servizi è il documento, voluto dalla legge italiana, con cui ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

La Carta è anche lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

La Carta dei Servizi del Sant'Andrea Hospice è una guida per fare conoscere al cittadino le attività socio-sanitarie di questa struttura ed uno strumento atto a migliorare la qualità dei servizi stessi coinvolgendo l'utente nella valutazione delle prestazioni erogate. Per tale motivo è soggetta a periodiche verifiche e aggiornamenti.

1) INFORMAZIONI GENERALI

Cosa sono le cure palliative?

Le cure palliative sono tutte quelle pratiche attive rivolte alla dimensione fisica, psicologica, emozionale, sociale e spirituale del malato con lo scopo di migliorarne la qualità della vita residua offrendo una risposta globale ed efficace ai suoi bisogni. Offrono un supporto pratico e psicologico alla famiglia durante la malattia del loro caro.

Che cosa è un Hospice?

L'hospice è una struttura residenziale socio-sanitaria con le caratteristiche di "casa" per le persone affette da patologie evolutive irreversibili che non rispondono più alle terapie specifiche finalizzate alla guarigione o alla stabilizzazione della malattia e che quindi necessitano di cure palliative.

Le caratteristiche dell'Sant'Andrea Hospice

Il Sant'Andrea Hospice accoglie le persone affette da patologia in stadio avanzato e terminale.

È dotato di 12 posti letto in confortevoli camere singole, ciascuna con servizi igienici propri e dotata

di poltrona letto per consentire la presenza anche notturna di un accompagnatore.

Dispone di locali comuni a disposizione degli ospiti e dei loro familiari, tra cui una tisaneria, la sala pranzo, un ampio soggiorno, un luogo di culto.

10 dei 12 posti letto autorizzati, sono accreditati con il Servizio Sanitario Regionale e convenzionati con l'Azienda Sanitaria Provinciale CZ.

2) MISSION ISTITUZIONALE DELL'SANT'ANDREA HOSPICE

I nostri valori ispiratori

sono quelli affermati nella Carta dei diritti dei morenti, elaborata dalla C.E.F.F. (Comitato Etico presso la Fondazione Floriani), Di seguito riportata.

Chi sta morendo ha diritto:

1. Ad essere considerato come una persona sino alla morte
2. A essere informato sulle sue condizioni, se lo vuole
3. A non essere ingannato e a ricevere risposte veritiere
4. A partecipare alle decisioni che lo riguardano e al rispetto della sua volontà
5. Al sollievo del dolore e della sofferenza
6. A cure ed assistenza continue nell'ambito desiderato
7. A non subire interventi che prolunghino il morire
8. A esprimere le sue emozioni
9. All'aiuto psicologico e al conforto spirituale, secondo le sue convinzioni e la sua fede
10. Alla vicinanza dei suoi cari
11. A non morire nell'isolamento e in solitudine
12. A morire in pace e con dignità

La nostra missione è

1. Garantire:

- a. **la migliore qualità di vita residua** dell'ospite, nel pieno rispetto della dignità umana, attraverso l'attuazione di un **piano assistenziale personalizzato** e finalizzato alla prevenzione e al controllo del **dolore totale** (fisico, psicologico, spirituale e sociale) che prova ogni essere umano quando la malattia si aggrava irrimediabilmente e la sua vita volge al termine.
- b. l'eguaglianza di tutti gli ospiti rispetto al soddisfacimento delle loro necessità, senza alcuna discriminazione di qualsiasi natura.
- c. il rispetto e la continuità delle abitudini di vita degli ospiti con il solo limite della sicurezza e delle esigenze degli altri ospiti.
- d. il rispetto delle volontà e delle scelte dell'ospite, prime fra tutte, quella al ricovero ed alla permanenza in Hospice.

2. Fornire sostegno ai familiari, sottoposti in questa fase, a stressors multifattoriali. Aiutarli nella fase di preparazione alla morte del proprio caro

3. Favorire e promuovere la presenza e la partecipazione all'assistenza dei familiari dei pazienti.

4. Promuovere la collaborazione con enti e associazioni di Volontariato.

5. **Rappresentare** un luogo per i cittadini in cui poter realizzare attività culturali - informative in materia di cure palliative.
6. **Ridurre** il numero eccessivo di ricoveri impropri presso le strutture ospedaliere di persone in stato avanzato e progressivo di malattia.
7. **Proporsi** per lo sviluppo della rete di cure palliative in Calabria, offrendo un contributo nell'avanzamento degli attuali standard regionali per allinearsi con le esperienze più positive del territorio nazionale.
8. **Farsi** promotori di attività di formazione per gli operatori e i volontari nel settore delle cure palliative.

3) MODALITÀ DI ACCESSO

Il Sant'Andrea Hospice si inserisce quale parte integrante della rete di assistenza territoriale dell'ASP di Catanzaro. È un servizio pubblico gratuito in grado di offrire i servizi previsti dai livelli assistenziali propri della rete di cure palliative.

La proposta di affidamento in Hospice deve pervenire al Punto Unico di Accesso (PUA).

La richiesta può essere fatta:

1. dall' Ospedale (dimissioni protette);
2. dal Medico di Medicina Generale;
3. da altra Struttura Residenziale;
4. dai Servizi Territoriali, in particolare dall'Unità operativa di Cure Palliative

In alcuni casi è possibile l'accesso diretto dei pazienti in hospice ed il giorno del ricovero è sempre concordato tra l'inviante, il familiare ed il medico responsabile dell'hospice.

Accoglienza e inserimento in Hospice

L'ospite, al suo arrivo in hospice, viene accolto insieme con i familiari e/o accompagnatore ed informato sull'attività ed i servizi offerti.

Viene visitato dal medico e dall'infermiere che instaurano un primo piano terapeutico e assistenziale, centrato, in questa fase, sul controllo dei sintomi e sulla soddisfazione dei bisogni prioritari. Il piano viene poi proposto a tutto il personale dell'hospice e quindi ridefinito in Piano Assistenziale Individuale (PAI).

I familiari vengono accompagnati a prendere visione dei locali comuni. Durante la visita, viene illustrato e spiegato l'uso del sistema di chiamata presente in ogni stanza di degenza e nei servizi igienici

Cosa portare

Carta di identità

Tessera sanitaria

Documentazione clinica recente

Verbale di invalidità

Farmaci della terapia in corso

Ausili utilizzati

Effetti personali necessari (es. spazzolino da denti, dentifricio, ecc)

Abiti e biancheria personale (pigiamina, camicia da notte, vestaglia, pantofole, tuta da ginnastica, scarpe comode, asciugamani per uso personale). I pazienti sono liberi riguardo alla scelta dell'abbigliamento da indossare in hospice.

Si consiglia di portare anche tutto ciò che si considera utile e/o caro per potere personalizzare la camera di degenza e renderla quanto più familiare e confortevole.

4) VITA NELLA STRUTTURA

Orario di visite

L'accesso in Hospice è possibile sia nelle ore diurne che notturne, tutti i giorni della settimana e durante tutto l'anno.

Fino alle ore 21.00 il parente può accedere liberamente alla struttura; dalle ore 21.00 è necessario, essendo chiusa la porta di accesso, utilizzare il citofono posto all'ingresso principale.

Il personale di turno in Hospice provvederà, previo riconoscimento, all'apertura della porta.

L'accesso nelle ore notturne è consentito solo per situazioni di emergenza o programmate.

Durante la notte potrà soggiornare, nella stessa camera di degenza, un familiare o un amico.

La presenza di parenti nelle ore notturne viene registrata.

Salvo diverse indicazioni da parte dei medici o della caposala, durante la visita medica, le prestazioni infermieristiche e l'igiene della stanza, i parenti/amici sono invitati ad uscire e attendere nei locali comuni.

Orario dei pasti

I pasti vengono portati nel locale tisaneria addetto al personale dove vengono preparati per essere serviti agli ospiti.

Ospiti e familiari possono usufruire del secondo locale tisaneria messo a loro disposizione per la preparazione di bevande.

Previa segnalazione, il pasto viene servito anche al familiare o all'accompagnatore che collabora all'assistenza del malato ed è a pagamento.

5) MODALITÀ DI DIMISSIONE

Premesso che il ricovero in hospice dovrà avere un'estensione temporale non superiore ai 30 giorni e, comunque, contenuta al massimo in 90 giorni, la dimissione dell'ospite avviene, di norma, in regime di dimissione programmata e concordata con l'Unità di Valutazione Territoriale e nel caso in cui sussistano le seguenti condizioni:

- Espresso desiderio del malato
- Stabilizzazione dei sintomi e buon controllo terapeutico
- Condizione clinica compatibile con l'assistenza domiciliare
- Condizioni abitative adeguate ad un'assistenza domiciliare
- Disponibilità dei familiari al rientro al domicilio e/o presenza di una rete assistenziale adeguata

Dimissione volontaria

Criteri

Si realizza, di norma, in fase preagonica/agonica qualora il malato abbia esplicitamente espresso agli operatori dell'Hospice e/o ai familiari il desiderio di trascorrere presso il proprio domicilio o in altra sede le ultime ore della propria vita; considerata la difficoltà di individuare in tutti i casi dei parametri predittivi dell'imminenza della morte, sarà cura dei medici avvisare di ciò i familiari, al fine di una decisione condivisa e tempestiva.

Modalità

- Passaggio di informazioni clinico assistenziali dell'ospite al Medico di Medicina Generale di riferimento: stesura della relazione clinica integrata di dimissione indirizzata al MMG, completa delle informazioni clinico-assistenziali, delle terapie in corso, dei presidi terapeutici necessari al domicilio.
- Colloquio con i familiari e, quando possibile, con il malato (se vigile e cosciente)
- Definizione modalità di trasporto al domicilio. Si precisa che se il trasporto avviene in ambulanza o con autista della Fondazione è a pagamento.
- Consenso alla dimissione firmato dal paziente o, se non in grado, dal suo referente

6) GLI OPERATORI DEL SANT'ANDREA HOSPICE

Gli operatori del Sant'Andrea Hospice sono medici, infermieri professionali, psicologa, fisioterapista, assistente sociale, operatori socio-sanitari e socio-assistenziali, assistente spirituale.

L'equipe multidisciplinare concorre e condivide tutte le tappe del percorso del Piano Assistenziale individuale dell'ospite: la valutazione, il processo decisionale, il programma di intervento sul paziente e la sua famiglia.

Tutti gli operatori sono riconoscibili dal tesserino di identificazione che ne riporta il nominativo e la qualifica.

7) CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

- Elevata intensità assistenziale, alta professionalità, limitata tecnologia.
- Attività di équipe multi professionale che lavora costantemente in interazione con l'ospite ed i familiari.

8) I SERVIZI EROGATI

Assistenza medica: è assicurata la presenza/pronta disponibilità medica per 365 giorni l'anno, 24h/24h.

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

Servizio di Psicologia per il sostegno psicologico dell'ospite e dei familiari.

Servizio di Assistenza Sociale: ha funzioni di sostegno ed aiuto sia al malato sia ai familiari per consulenze e assistenza nell'attivazione di pratiche socio-assistenziali.

Servizio di Fisioterapia che effettua, su richiesta del medico, prestazioni finalizzate al mantenimento dell'autonomia ed alla prevenzione delle complicanze da ipomobilità ed al controllo del dolore.

Assistenza Spirituale per gli Ospiti ed i familiari che lo richiedono. Per coloro non di religione cattolica, l'assistenza religiosa viene erogata da parte di altri ministri di culto invitati dall'ospite e/o accompagnatore.

9) QUALITÀ, RISERVATEZZA, TRASPARENZA

Il Sant'Andrea Hospice è dotato di apparecchiature in regola con le disposizioni delle leggi vigenti in materia sanitaria.

Gli utenti vengono informati, tramite modulistica, dei diritti riconosciuti dall'art. 13, legge n. 196/2003, sul trattamento dei dati sanitari.

L'ospite ha il diritto all'informazione ed al consenso informato sul suo stato di salute, gli accertamenti e le terapie proposte. Inoltre ha il diritto di fare annotare in cartella sanitaria le proprie osservazioni personali.

Per tutelare il diritto alla privacy dell'ospite i medici, le infermiere e lo psicologo sono autorizzati a fornire informazioni sulle sue condizioni al suo medico curante ed esclusivamente ad uno o più familiari indicati dal malato stesso quali referenti. Non possono essere rilasciate informazioni a parenti o amici se non precedentemente identificati come referenti né potranno essere rilasciate informazioni telefoniche.

Come in ogni comunità il furto o lo smarrimento di denaro o altri valori sono sempre possibili, benché l'amministrazione si adoperi affinché ciò non accada, è possibile il deposito presso la Direzione Amministrativa di valori non altrimenti collocabili da parte dell'ospite.

10) FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO

Il Sant'Andrea Hospice è impegnato:

- Nella formazione ed aggiornamento continuo a tutti gli operatori coinvolti nell'assistenza basati sui principi delle Cure Palliative, con controlli di apprendimento e competenza secondo le linee guida più aggiornate.
- Nella ricerca clinica, farmacologica, umanistica e bioetica.
- All' Educazione Socio-Sanitaria
- Nel supporto psicologico costante all'equipe.
- Al miglioramento continuo delle qualità delle prestazioni erogate attraverso l'attivazione delle procedure per la Certificazione di Qualità.

REGOLAMENTO

1. L'hospice deve essere vissuto come un ambiente domestico dotato però di tutta l'assistenza necessaria al paziente. È necessaria la presenza di un familiare che accompagni l'ospite durante la degenza. Per questo le camere sono dotate di una poltrona letto. Ai familiari si chiede di collaborare per far fronte a tutte le esigenze materiali e morali del paziente nel rispetto delle sue libere scelte.
2. La sistemazione dei pazienti nelle camere tiene conto delle esigenze del paziente ma anche degli aspetti organizzativi di reparto e viene concordata e condivisa dall'equipe.
3. Ognuno deve tener presenti le esigenze degli altri pazienti nell'uso delle strutture comuni, nell'impiego di apparecchi radiotelevisivi, nell'evitare rumori o disturbi di qualsiasi genere.
4. All'interno della struttura è vietato fumare.
5. Il paziente ed i suoi familiari possono usufruire di tutti gli spazi e servizi comuni presenti in Hospice: Oasi di preghiera, soggiorno, sala polivalente, giardini e spazi esterni.
6. È possibile ricevere telefonate in camera.
7. Il familiare che accompagna l'ospite durante la degenza può far uso della tisaneria di piano dedicata ai parenti per preparare bevande o riscaldare pasti già cucinati, avendo cura di utilizzare opportunamente gli utensili da cucina, riporre il cibo nella dispensa o nel frigorifero apponendo il nome sulla confezione, eliminare i residui di cibo senza attendere che diventino maleodoranti, lavare e riporre accuratamente tutte le stoviglie utilizzate.
9. Per qualsiasi problema di convivenza o di assistenza il paziente, o i suoi familiari, possono far riferimento al Medico Responsabile Coordinatore o alla Direzione Amministrativa.
10. La Direzione Amministrativa non si assume alcuna responsabilità per la scomparsa di oggetti preziosi o di denaro che l'Ospite abbia con sé.