



PER NON LASCIARE CHE IL DOLORE  
PORTI VIA LA DIGNITÀ.

## SOMMARIO

### INFORMAZIONI GENERALI

Cosa sono le cure palliative  
Cosa è un hospice  
A chi si rivolge  
L'hospice dell'Area Vasta 4 Fermo

### ATTIVITÀ ASSISTENZIALI E MODALITÀ DI ACCESSO

Mission  
Obiettivi  
I servizi  
Modalità di accesso  
Accoglienza e presa in carico  
Dimissioni  
Da sapere...

### IL PERSONALE

Responsabili  
Gli operatori dell'Hospice

### DIRITTI E DOVERI DEL MALATO

Per la qualità del servizio

### IL DIRETTORE DISTRETTO 2

DOTT. VINCENZO REA



La carta dei servizi è il documento che la legge italiana ha voluto realizzare nel processo di innovazione dei rapporti tra istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. L'obiettivo costante della nostra Area Vasta 4 è infatti quello di coniugare il miglioramento dell'assistenza con il rispetto per la persona cui questa è rivolta e la tutela dei suoi diritti, ed essere adeguatamente informati consente l'esercizio consapevole del diritto di scelta.

In quest'ottica la Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti per affermare la centralità del cittadino nel Servizio Sanitario .

La Carta dei Servizi dell'Hospice è innanzitutto una guida, ideata per

far conoscere l'attività di questa struttura, il personale che vi opera, le modalità di accesso a una pluralità di soggetti quali: gli Utenti, gli Operatori del Servizio Sanitario, i Medici di Medicina Generale, le Associazioni di Volontariato e di tutela dei diritti del cittadino.

Attraverso questa Carta vogliamo realizzare anche una comunicazione che renda leggibili, assieme ai servizi erogati nella struttura, i principi fondamentali su cui i servizi stessi si fondano: equità d'accesso, appropriatezza delle cure, continuità, qualità dell'assistenza.

E tali sono i nostri impegni, convinti come siamo che queste siano le costanti che devono caratterizzare un servizio sanitario pubblico.





## INFORMAZIONI GENERALI

### CHE COSA SONO LE CURE PALLIATIVE

“Le Cure Palliative sono cure attive e complete dei pazienti, in un momento in cui la malattia non risponde più ai trattamenti di cura e quando il controllo del dolore o di altri sintomi e dei problemi di carattere psicologico, sociale e spirituale è fondamentale.

Complessivamente lo scopo delle Cure Palliative è dare al paziente e ai suoi familiari una migliore qualità di vita.

Le Cure Palliative affermano la vita e considerano la morte come un processo normale.

Le Cure Palliative danno importanza al sollievo dal dolore e da altri sintomi, integrano gli aspetti fisici, psicologici e spirituali della cura del paziente, offrono un sistema di assistenza al malato perché possa vivere in modo attivo fino alla morte, ed un sistema di sostegno alle famiglie per aiutarle ad affrontare la malattia e il lutto”.

Le Cure Palliative si configurano quindi come una cura attiva, totale, di malati la cui malattia di base non risponde più a trattamenti specifici, attraverso:

- La globalità dell'intervento terapeutico non limitato al controllo dei sintomi fisici, ma esteso al supporto psicologico, relazionale, sociale e spirituale.
- La valorizzazione delle risorse del paziente e della sua famiglia.
- La molteplicità delle figure coinvolte nel piano di cura.
- Il pieno rispetto dell'autonomia e dei valori della persona malata.
- Il pieno inserimento e la forte integrazione nella rete dei servizi sanitari e sociali.
- L'intensità e la globalità dell'assistenza.
- La continuità della cura.

Il nostro piano di cura è volto a garantire la migliore qualità di vita possibile al paziente, tenendo sotto controllo il dolore e tutti i sintomi che scaturiscono dalla malattia, prestando attenzione all'aspetto psicologico e socio ambientale riuscendo ad offrire un approccio adeguato alle sue reali esigenze.

### COSA È UN HOSPICE

L'hospice è struttura residenziale che ha le caratteristiche di una casa, rappresenta un'offerta socio-sanitaria con bassa tecnologia, ma con elevata “intensità assistenziale” e competenze specialistiche; si propone come alternativa all'abitazione della persona ogni qualvolta vi siano situazioni non più gestibili a domicilio, sia che si tratti di sintomi dovuti alla malattia che sono difficili da gestire a casa o di esigenze di altro genere (ad esempio se la persona è sola o se i parenti non sono in grado, anche momentaneamente, di fornire l'assistenza necessaria). Il modello organizzativo dell'hospice attua modalità operative, relazionali e ambientali che rispecchiano questa filosofia di cura fondata sull'ascolto e sulla comprensione dei bisogni, delle aspettative delle persone e delle loro famiglie, sulla personalizzazione degli interventi, sull'attenzione ai particolari per creare il più possibile un clima accogliente.

### A CHI SI RIVOLGE?

L'hospice si propone di dare sollievo alle famiglie offrendosi come sostituzione residenziale temporanea, rendendo partecipi del piano di cura sia la famiglia che la rete amicale, ed è destinato all'ospitalità delle persone con malattie in fase avanzata a rapida evoluzione, per le quali ogni terapia finalizzata alla guarigione della malattia di base non è possibile





## INFORMAZIONI GENERALI

### L'HOSPICE DI MONTEGRANARO

L'Hospice è inserito nel Presidio Territoriale di Montegranaro, sotto la responsabilità della Direzione del Distretto. Si trova al 3° piano, confortevole ed accogliente. Ha l'ingresso accessibile dall'entrata principale di Via dell'Ospedale n° 1.

La struttura è suddivisa in una zona di accoglienza con alcuni spazi comuni, tra cui un soggiorno, una cucina solo per i degenti dove il familiare se vuole può preparare dei cibi, una sala lettura con un ampio spazio dove trascorrere un po di tempo svolgendo attività di vario genere, oltre ad una zona tecnica e 10 confortevoli camere singole. Tutte le camere, ideate con particolare attenzione al benessere psicologico dell'ospite, sono concepite con pareti, dai colori caldi ed armoniosi; i letti a tre snodi regolabili elettronicamente sono adattabili ad ogni esigenza; oltre al normale arredo, una poltrona letto per consentire ai familiari dei degenti di pernottare in Struttura, un tv color, un dispositivo di chiamata ed un telefono completano le dotazioni della stanza. Ogni camera è inoltre dotata di servizi igienici attrezzati, guardaroba. È possibile personalizzare le camere con corredi ed oggetti propri. Le visite di familiari e amici sono libere dalle 7.00 alle 21.00. Sono ammessi i bambini.

In alcune occasioni le visite possono essere regolate per desiderio del paziente o per esigenze di servizio.

Con il termine "Hospice" si intende una struttura di ricovero che accoglie temporaneamente o stabilmente pazienti in fase avanzata di malattia, ma per i quali molto può essere fatto per garantire la migliore qualità della vita mediante:

- il sollievo dai sintomi
- la presa in carico delle problematiche psicologiche e spirituali dell'ammalato e dei familiari più vicini.

Ove possibile, con le necessarie attenzioni da parte del Medico di Base e dei servizi assistenziali presenti sul territorio, indirizza e accompagna il ritorno al proprio domicilio.



## ATTIVITÀ ASSISTENZIALI E MODALITÀ DI ACCESSO

### LA MISSION

La mission dell'Hospice di Montegranaro ha lo scopo di garantire:

- il diritto di ogni persona, che affronta la fase avanzata di malattia, a ricevere cure appropriate nelle sedi più idonee;
- continuità assistenziale che possa migliorare la qualità di vita dei malati e fornire adeguato supporto ai familiari;
- indirizzo e assistenza alle opportunità di cure a domicilio, che permettano a chi lo desidera di essere assistito a casa;
- riduzione dei ricoveri ospedalieri, talvolta impropri, in fase avanzata di malattia;
- informazioni ai cittadini sulle cure palliative.

### OBIETTIVI DELL'HOSPICE:

**Presa in carico "globale"** del paziente e della famiglia, con particolare attenzione ai bisogni emergenti, siano essi di natura clinica, psicologica, sociale e spirituale.

**Tutela del paziente** con possibilità relazionali del tutto simili ad un ambiente familiare e con le garanzie di efficienza, efficacia e appropriatezza clinico-assistenziale.

**Sorveglianza continua**, ma discreta sullo stato clinico dell'ammalato, per un rapido equilibrio sintomatologico. Accudimento con la garanzia dei migliori e più appropriati approcci assistenziali.



### I SERVIZI DELL'HOSPICE

L'Hospice è organizzato in modo da garantire il benessere psicologico e relazionale del malato e dei suoi familiari, il comfort ambientale, la sicurezza nell'utilizzo degli spazi, la tutela della privacy ed una facile accessibilità.

Ciò che distingue l'Hospice da un ospedale, non sono solo la composizione e le metodologie operative dell'équipe, ma anche le caratteristiche organizzative e logistiche della struttura.

L'Hospice è un luogo ad alta specializzazione per quanto attiene la gestione dei sintomi e in primo luogo del dolore, ma dove è ancora possibile considerare il paziente come una persona e non un numero di posto letto.

Un ambiente piccolo e confortevole nel quale stanze singole e personalizzate, e la creazione di "spazi di accoglienza" per i familiari, permettono il rispetto della privacy e attenzione ai bisogni primari.

Un luogo dove si tutelano i bisogni psicologici di "sicurezza" e di "appartenenza" al proprio nucleo familiare garantendo una elevata qualità dell'assistenza medico-infermieristica e relazioni umane autentiche, indispensabili per favorire il mantenimento di una dignitosa qualità della vita.

### MODALITÀ DI ACCESSO ALL'HOSPICE

#### ACCOGLIENZA E INSERIMENTO

L'accoglienza e l'inserimento in Hospice è un momento molto delicato, sia per il malato che per i suoi familiari. È compito dell'équipe assistenziale consentire al malato di mantenere i propri legami affettivi ed offrire ad ogni nuovo Ospite un ambiente che si adatti il più possibile ai suoi bisogni ed alle sue aspettative.

#### CRITERI DI AMMISSIONE

Il Coordinatore Infermieristico dell'UOC Ospedaliera attiva il percorso della dimissione protetta ospedaliera per l'ammissione dell'Utente Interno. Per l'Utente Esterno, il MMG, su apposita modulistica, chiede la valutazione dell'U.V.I. per l'ammissione del paziente all'Hospice.

#### GESTIONE LISTE DI ATTESA

Il Responsabile della Lista di Attesa è il Direttore del Distretto. Il Gestore della Lista di Attesa è il Coordinatore Infermieristico dell'Hospice. La gestione avviene sulla base del punteggio risultante dalla scheda adottata per l'Hospice.

Il paziente viene accettato secondo le modalità stabilite dalle procedure interne di accettazione e presa in carico.

### ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

L'accoglienza e la presa in carico clinico-assistenziale sono in capo al Personale Infermieristico e prevedono la presenza della documentazione sanitaria e del P.A.I. L'accettazione del paziente avviene attraverso varie fasi:

#### Contatto con lo staff dell'Hospice

per la compilazione della modulistica socio-anagrafica e la spiegazione dell'iter procedurale di accettazione.

#### Documenti necessari:

Documento d'identità; Documentazione medica disponibile relativa al periodo precedente il ricovero; Tessera sanitaria; Impegnativa del Medico di Medicina Generale o medico Ospedaliero; Codice fiscale

#### Segnalazione

le richieste di ricovero possono pervenire alla coordinatrici da un familiare o da chi si occupa del malato o dal malato stesso, dal medico di Medicina Generale, dal medico ospedaliero, dall'assistente sociale, ma il ricovero si attiva solo con il consenso della persona malata o della sua famiglia.

Nel corso del primo contatto, colloquio telefonico o colloquio in sede, viene chiesta la documentazione medica aggiornata e tutto ciò che possa dare informazioni utili per attivare il nucleo dell'Unità Valutativa per l'inserimento del paziente.

In questa occasione viene compilata una scheda del malato.

- La richiesta con tutta la documentazione viene inviata al N.I.V.D che valuta se la richiesta di ammissione all'hospice è di competenza e, in caso affermativo, ne autorizza il ricovero.
- La coordinatrice ricontatta la famiglia del malato per comunicare la risposta e provvede ad informare la coordinatrice dell'hospice della valutazione effettuata e invia la valutazione e la cartella compilata in sede di valutazione.





## ATTIVITÀ ASSISTENZIALI E MODALITÀ DI ACCESSO

### MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

La gestione operativa dell'attività di ricovero in hospice è affidata alla coordinatrice dell'Hospice ed in sua mancanza ad un infermiere delegato; questi provvederanno ad assicurare l'immediata presa in carico di tipo clinico assistenziale, accertando le condizioni del paziente da un punto di vista generale. L'infermiere ed il medico concorrono unitamente

alla prima fase della determinazione dei bisogni atualizzando il piano di assistenza provvisorio da proporre a tutto il personale dell'hospice che verrà in seguito confermato e ridefinito in sede di briefing ed equipe. Il P.A.I (Piano di Assistenza Individuale) viene aggiornato quotidianamente in seguito al briefing (consegne tra le ore 14.00 e le 14,30) tra le varie figure professionali coinvolte nell'assistenza al paziente e alle riunioni dell'equipe quindicinali a cui sono tenuti a partecipare per confrontarsi sulle soluzioni

di eventuali problematiche insorte, verificare gli obiettivi raggiunti e determinare quelli da raggiungere a medio e a lungo termine. Strumento indispensabile di registrazione e verifica dei risultati sono la cartella clinica integrata con la cartella infermieristica e i verbali di equipe.

### LA VITA NELLA STRUTTURA

Il personale dell' hospice intrattiene i propri ospiti organizzando giochi da tavolo tipo giochi con le carte, monopoli, mosaici, composizioni con il pongo, disegni e altro; inoltre ogni tanto organizza progetti di solidarietà con strutture esterne come scuole elementari, nelle ricorrenze quali il Natale, Pasqua ecc... Spesso si procede con il progetto cucina e quindi si occupano i nostri ospiti nella preparazione di alcuni cibi tipo pizza, torte ed altri cibi. Ogni occasione è buona per intrattenerci con loro e fargli trascorrere momenti sereni e gioiosi.

### ACCOMPAGNAMENTO ALLA MORTE ED ELABORAZIONE DEL LUTTO

L'assistenza al morente è concordata all'interno dell'equipe multidisciplinare, data la complessità dei problemi, soprattutto psicologici e deontologici, che può assumere. Il gruppo degli infermieri, data la frequenza e l'intensità dei contatti con il morente, conta sull'appoggio degli altri professionisti, in primo luogo il medico e la psicologa, discutendo e stabilendo di comune accordo i principi essenziali ai quali attenersi, nell'interesse e nel rispetto della maggior qualità di vita auspicata all'assistito. I bisogni della persona in fase terminale non sono diversi da quelli di qualsiasi paziente, ma nel morente sono più intensi ed il loro soddisfacimento non può essere rimandato nel tempo. Per questo motivo la pianificazione dell'assistenza si basa, oltre che sullo stato di salute e sul soddisfacimento dei bisogni fisiologici, anche e soprattutto su quelli di sicurezza, di amore, di considerazione e di autorealizzazione (gerarchia dei bisogni di Maslow). L'obiettivo dell'assistenza in questa fase della vita è quello di proporre al paziente un'atmosfera in cui sia possibile una morte serena, in cui sia libero dal dolore pur rimanendo cosciente ed eventualmente anche in grado di comunicare.

L'impegno degli operatori dell'Hospice è quello anche di sostenere in questa fase i familiari del malato terminale, sia nel momento del decesso che in quello dell'elaborazione del lutto (particolare stato emotivo che potrebbe essere vissuto non solo al momento della perdita del proprio congiunto ma anche precedentemente).





## GLI OPERATORI DELL'HOSPICE



### LE DIMISSIONI

Le dimissioni sono sempre "protette". Quando le condizioni lo permettono e/o la persona lo desidera, il malato può essere dimesso per il domicilio. Le dimissioni, in ogni caso, sono sempre programmate anticipatamente con il malato, i familiari, il servizio di assistenza domiciliare ed il Medico di Medicina Generale. Alla dimissione viene consegnata la lettera di dimissione sia medica che infermieristica, completa delle informazioni cliniche-assistenziali, delle terapie in corso, dei presidi medici necessari al domicilio.



### DA SAPERE...

I nostri ospiti quando le condizioni cliniche lo permettono e vi è un buon controllo della sintomatologia possono usufruire di particolari permessi per il Week-end e trascorrerlo con la famiglia tra le mura domestiche e poi rientrare in hospice.

### TELEFONI

Ogni stanza dispone di un apparecchio telefonico privato. È possibile ricevere telefonate in entrata mentre, per ogni telefonata effettuata verso l'esterno occorre chiedere la linea al centralino.

### PASTI

La qualità dell'alimentazione rappresenta un requisito importante nell'Hospice. Un servizio di cucina garantisce ogni giorno la possibilità di scelta tra diversi piatti combinati (fatte salve le limitazioni di dieta).

### QUALITÀ

Per gli ospiti sarà possibile esprimere il proprio parere circa il servizio offerto dalla Struttura al fine di consentire un continuo miglioramento nella qualità dei suoi servizi

### SUPPORTO SPIRITUALE

Gli ospiti possono essere assistiti spiritualmente.

### L'EQUIPE CLINICO-ASSISTENZIALE

L'equipe professionale dell'Hospice è così composta:

- Medici oncologi, fra i quali il Responsabile Clinico, nella persona del Direttore dell'U.O.C. Oncologia, Dr. Lucio Giustini, che assicura il governo dell'offerta clinica ai pazienti;
- Una Psicologa che assicura il sostegno a pazienti e famiglie;
- Consulenti medici specialistici (anestesista, fisiatra, dermatologo, cardiologo, ortopedico, etc.) di cui è prevista la presenza settimanale, programmata e/o a richiesta.
- 1 Coordinatore Infermieristico: figura dedicata che si raccorda con Ospedale e Territorio e presiede ai percorsi organizzativi di accettazione, accoglienza e presa in carico.
- 6 infermieri a tempo pieno
- 7 operatori socio sanitari di supporto all'assistenza
- Fisioterapisti
- Assistente Spirituale

Tutta l'equipe è a disposizione per fornire informazioni e risposte alle richieste degli utenti.

### IL RESPONSABILE

Il Responsabile organizzativo e gestionale è il Direttore del Distretto Sanitario n° 2, Dr. Vincenzo Rea, che presidia il percorso igienico, organizzativo e clinico-assistenziale, dalla dimissione protetta ospedaliera ai livelli assistenziali territoriali.





## DIRITTI E DOVERI DEL MALATO



Tel. 0734. 6255228 - Fax 0734.6255229



### SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Gli ospiti hanno la possibilità di dare dei suggerimenti o inoltrare reclami durante o dopo il ricovero.

Le segnalazioni saranno utili per comprendere eventuali problemi e attivare miglioramenti nel servizio. Il Responsabile Clinico e la Coordinatrice dell'Hospice sono sempre a disposizione per un ascolto attento e per dare una prima risposta. In alternativa malati e familiari possono inviare una lettera all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che provvederà a dare una risposta.

Un questionario valutativo anonimo, con spazio per osservazioni personali, viene inoltre consegnato alle dimissioni o eventualmente inviato a domicilio con preghiera di restituzione.

### Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Zeppilli, 18 - 63900 Fermo

Tel. 0734.6252017/2334

Fax 0734.6252931

urp@asl11.marche.it

### I DIRITTI DEL MALATO

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

**Diritto al rispetto della persona.** Il paziente ha diritto ad essere curato e assistito con premura e attenzione, nel pieno rispetto della dignità della persona e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

**Diritto all'informazione.** Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso, e a ricevere informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia.

**Ha altresì il diritto di poter identificare** immediatamente le persone che lo hanno in cura.

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

**Diritto alla riservatezza.** Il paziente ha diritto che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute e ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto il personale sanitario e non. L'utilizzo dei dati personali dei pazienti da parte della struttura è regolato dalla "legge sulla privacy".

**Diritto di proporre reclami e suggerimenti.** Il paziente e i suoi familiari hanno il diritto di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e sociale.

### I DOVERI DEL MALATO

Gli ospiti hanno il dovere, nel rispetto dei regolamenti interni alla struttura, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature.

Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari diviene condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale. Il cittadino ha diritto a una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportune.





Contrada Santa Maria - Tel. 0734. 6255228 - Fax 0734. 6255229