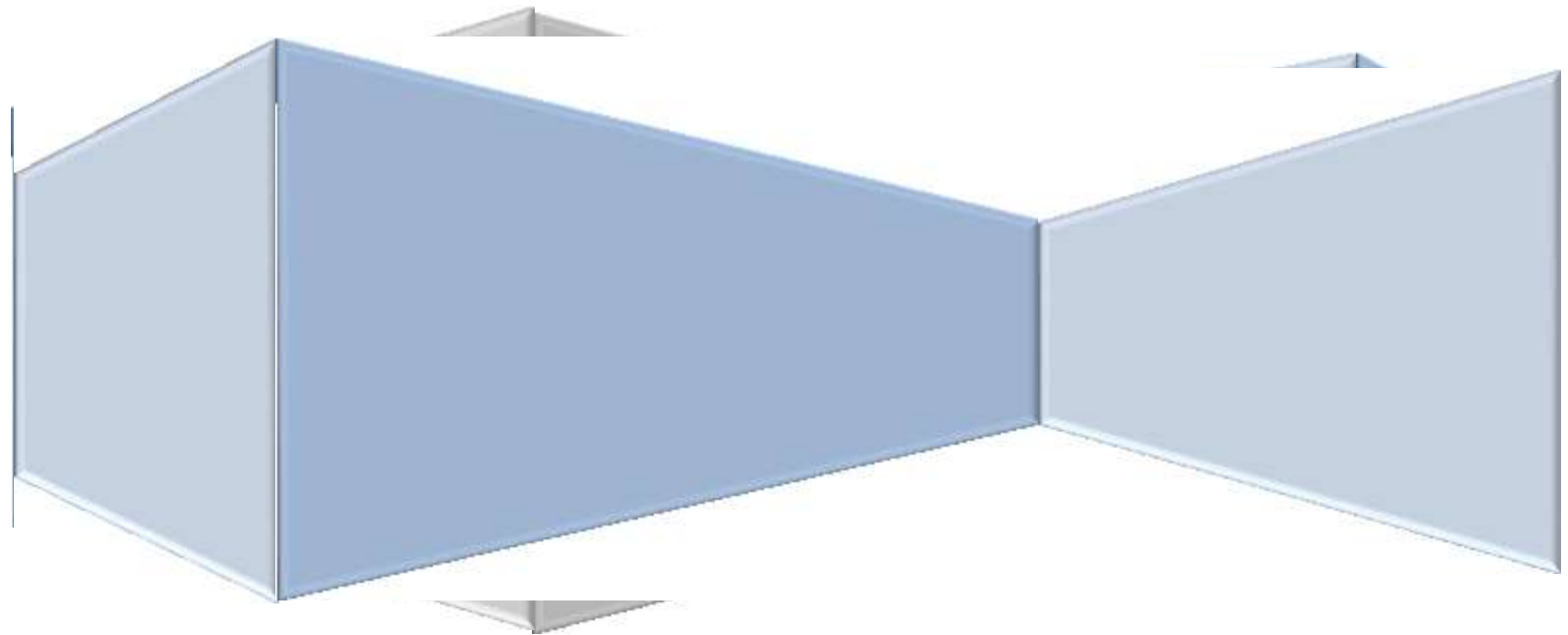


BAGLIORI DI LUCE
HOSPICE VIVIANA CAMPANELLI

Azienda Sanitaria Unica Regionale - Area Vasta 5
Distretto Sanitario di San Benedetto del Tronto



Sommario

Presentazione.....	3
Principi fondanti	3
Impegni della struttura nei confronti delle persone.....	3
Obiettivi e Politica per la Qualità	4
Come verificiamo il rispetto degli impegni legati agli obiettivi.....	5
Modalità di accesso alle cure palliative.....	5
L'Equipe multidisciplinare	6
Strutturazione “Bagliori di luce. Hospice Viviana Campanelli”	7
L'ingresso dei visitatori.....	7
<i>Il vitto</i>	7
<i>La tisaneria</i>	8
<i>La cappellina</i>	8
<i>Il fumo</i>	8
<i>Emergenze (incendio, scosse telluriche ecc.)</i>	8
<i>Richiesta copia della cartella clinica</i>	9
<i>Consenso ai trattamenti</i>	9
<i>Tutela</i>	10
<i>Il Volontariato</i>	10
<i>Indicatori</i>	11
<i>Come raggiungerci</i>	12

Lettera del Direttore

Gentili Signore e Signori

La Carta dei Servizi dell'Hospice "Bagliori di luce Viviana Campanelli" ha lo scopo di far conoscere le attività offerte, la metodologia di lavoro adottata e gli impegni che la nostra struttura si assume per garantire i diritti degli Ospiti e delle loro famiglie.

La Carta dei Servizi è uno strumento volto alla tutela del diritto all'assistenza e alle informazioni ritenute utili per scelte consapevoli.

In questa ottica l'Hospice riflette nella propria Carta dei Servizi l'impegno ad assistere con professionalità, competenza, sollecitudine ed umanità, quanti gli si rivolgono.

Ringraziamo fin da ora tutti coloro, Ospiti, Familiari e Associazioni, che vorranno contribuire, con le loro osservazioni e suggerimenti, al miglioramento dei nostri servizi.

Direttore del Distretto Sanitario di S. Benedetto del Tronto

Dott.ssa Maria Teresa Nespeca

Direttore di Unità Operativa Complessa di Oncologia

Dr.ssa Maria Francesca Giorgi

Coordinatore

Dott.ssa Lucia Mielli

Presentazione

Bagliori di luce. Hospice Viviana Campanelli è una struttura sanitaria residenziale gestita dal Distretto di S. Benedetto del Tronto, Area Vasta 5 dell'Azienda Sanitaria Unica Regionale (ASUR Marche) che si colloca nella rete delle Cure Palliative con l'obiettivo di "prendersi cura" (o per motivi sanitari o sociali) dell'assistito in fase di progressiva e irreversibile malattia e della sua famiglia.

E' collocato al 5° piano dello Stabilimento Ospedaliero Madonna del Soccorso di San Benedetto del Tronto.

Il luogo d'elezione per l'assistenza al malato terminale rimane sempre il domicilio, ma quando quest'ultimo è temporaneamente o definitivamente inidoneo, l'Hospice costituisce un'importante alternativa al suo naturale luogo di cura, come è la propria casa.

Le Cure Palliative sono caratterizzate da un'assistenza attiva e totale alle persone affette da patologie in fase terminale, dove la malattia non risponde più alle terapie ed il controllo del dolore, dei sintomi, degli aspetti emotivi, spirituali e dei problemi sociali diventa predominante.

L'obiettivo è quello di recuperare la migliore qualità di vita possibile attraverso vari interventi non solo di carattere sanitario, ma anche psicologico, sociale e spirituale, rivolti sia alla persona malata sia al suo nucleo familiare.

L'assistenza in Hospice è totalmente gratuita ed è a carico del Sistema Sanitario Nazionale.

Principi fondanti

Bagliori di luce. Hospice Viviana Campanelli intende assicurare il rispetto della dignità e, per quanto più possibile, l'autonomia della persona, il benessere fisico e psicologico, l'equità nell'accesso all'assistenza, la qualità ed appropriatezza delle cure, così come auspicato dal dettato normativo ex Legge Nazionale n. 38 del 15 marzo 2010.

Impegni della struttura nei confronti delle persone

I principi su cui si basa la presente Carta dei Servizi sono improntati al rispetto di quanto enunciato nella *Carta dei Diritti dei Morenti*.

Chi sta morendo ha diritto:

1. A essere considerato come persona sino alla morte

2. A essere informato sulle sue condizioni, se lo vuole
3. A essere partecipe alle decisioni che lo riguardano e al rispetto della sua volontà
4. Al sollievo del dolore e della sofferenza
5. A cure ed assistenza continue nell'ambiente desiderato
6. A non subire interventi che prolunghino il morire
7. A esprimere le sue emozioni
8. All'aiuto psicologico e al conforto spirituale, secondo le sue convinzioni e la sua fede
9. Alla vicinanza dei suoi cari
10. A non morire nell'isolamento e in solitudine
11. A morire in pace e con dignità

Obiettivi e Politica per la Qualità

L'Hospice eroga quindi la terapia di supporto e la terapia palliativa in regime di residenzialità ed è una struttura a cui si accede previa valutazione multidimensionale svolta dall'Unità Valutativa Integrata (UVI) del Distretto Sanitario.

La struttura è autorizzata e accreditata dalla Regione Marche e l'attività assistenziale è garantita da percorsi diagnostico-terapeutici coerenti con le più aggiornate linee guida nazionali ed internazionali, sostenuta da un'intensa attività di formazione.

La politica della qualità adottata dall'Hospice, segue una linea di condotta che riconosce la centralità dei bisogni, delle aspettative e della volontà della persona malata, rispettando la tutela della salute fisica e psichica, della libertà e della dignità della persona, attraverso un approccio multidisciplinare e la formulazione di appositi Piani Assistenziali Individualizzati (PAI).

Lo specifico delle Cure Palliative è la centralità dell'assistito e della sua famiglia in riferimento al complesso delle opportunità assistenziali che sono offerte dall'equipe. Il processo clinico-assistenziale si esercita attraverso una fase di:

1. Accesso/accoglienza
2. Erogazione dell'assistenza
3. Dimissione
4. Accompagnamento alla morte ed elaborazione del lutto

Le principali aree sulle quali vengono focalizzati gli obiettivi e i piani per la qualità sono le seguenti:

- Appropriatelyzza delle prestazioni terapeutiche ed assistenziali
- Mantenimento e miglioramento della tutela delle condizioni assistenziali degli ospiti
- Mantenimento e miglioramento dell'assistenza alberghiera
- Miglioramento della vigilanza sulle condizioni sanitarie degli ospiti
- Miglioramenti dei sistemi informativi e dei servizi infrastrutturali
- Soddisfazione delle persone malate e dei familiari.

Come verificiamo il rispetto degli impegni legati agli obiettivi

Il sistema di gestione della qualità per obiettivi comporta la responsabilizzazione e la motivazione della direzione, dei responsabili e di tutti i professionisti coinvolti.

Strumenti di verifica del rispetto degli impegni assunti:

- Monitoraggio degli obiettivi per la qualità, con reporting e azioni correttive a fronte di scostamenti rispetto agli obiettivi /target
- Cicli di audit interni
- Riesame da parte della direzione
- Feedback delle indagini sulla soddisfazione dei malati e dei familiari
- Reclami
- Il sistema di segnalazione e trattamento di non conformità, scostamenti, eventi avversi ed eventi sentine

Modalità di accesso alle cure palliative

Si accede tramite la compilazione di una istanza redatta su apposito modulo dal Medico di Medicina Generale (MMG), o dal Medico Palliativista o dal Medico delle diverse Unità Operative Ospedaliere che dovrà pervenire al Punto Unico di Accesso (PUA) del Distretto Sanitario, sito in via Romagna, 7 a S. Benedetto del

Tronto.

Il PUA attiva l'Unità Valutativa Integrata (UVI) che valuterà la persona e se riterrà più appropriato l'Hospice rispetto alle condizioni cliniche e socio-ambientali del malato, lo inserirà in una lista d'attesa. In caso di non immediata disponibilità del posto letto, verrà predisposto un PAI per garantire l'assistenza a domicilio, o in un'altra struttura residenziale o prevedendo una posticipazione di qualche giorno della dimissione ospedaliera, se il malato si trova in regime di degenza ospedaliera.

L'Equipe multidisciplinare

L'Equipe nel suo complesso deve garantire le competenze in merito a:

- Assistenza medica
- Assistenza infermieristica
- Assistenza sociale
- Assistenza psicologica
- Consulenze di altri professionisti secondo quanto disposto dal Piani di Assistenza Individuale

Tutte le attività dell'Hospice sono improntate all'Evidence Based Medicine (EBM) e all'Evidence-Based Nursing (EBN) nel rispetto delle linee guida e standard nazionali e internazionali.

L'equipe multidisciplinare è composta dal medico palliativista e dal medico specialista del caso, infermieri, psicologi, assistenti sociali, fisioterapisti, operatori socio sanitari, assistente spirituale e nei prossimi mesi anche da volontari. Lo strumento fondamentale dell'equipe è il Piano Assistenziale Individualizzato, che viene redatto dopo un lavoro congiunto tra tutti i professionisti coinvolti, monitorato e rivalutato periodicamente.

Il personale è preparato sia professionalmente che umanamente ad assistere gli ospiti. Non vengono effettuate sperimentazioni terapeutiche.

Durante il periodo di degenza compete al medico valutare se confermare, modificare o interrompere la terapia precedentemente seguita a domicilio o in ospedale. Durante la degenza non devono essere assunti farmaci di propria iniziativa.

E' assolutamente vietato somministrare agli ospiti terapie differenti da quelle riportate in cartella, i farmaci non autorizzati dai medici dell'Hospice, verranno immediatamente ritirati.

L'Equipe assistenziale prevede per gli 8 posti letto la presenza di:

- n. 1 Medico Palliativista (4 ore settimanali per ospite)

- n. 1 Coordinatore
- n. 6 Infermieri per garantire l'assistenza nelle 24 ore
- n. 7 Operatori Socio Sanitari per garantire l'assistenza nelle 24 ore
- n. 1 Psicologo per 8 ore settimanali
- Medico Specialista/Fisioterapista/Dietista/Assistente Sociale quando richiesto dal Piano di Assistenza Individuale.

Tutto il Personale è a disposizione per assistere le persone nel migliore dei modi, nell'ambito delle attività proprie dei diversi ruoli professionali.

Strutturazione "Bagliori di luce. Hospice Viviana Campanelli"

L'Hospice ha a disposizione 8 posti letto. Le camere di degenza sono tutte singole e dotate di comfort alberghiero, bagno privato e poltrona letto per un accompagnatore. Ogni stanza ha il letto di degenza articolato elettricamente, gas medicali e aspirazione centralizzata, l'aria condizionata, un frigo-bar. E' corredata da un armadio personale, da un tavolo ed un apparecchio televisivo LCD e un telefono per ricevere chiamate dall'esterno, passate all'ospite, acquisito il suo consenso, dal personale in servizio. Ogni stanza è inoltre dotata di filodiffusione e di un sistema innovativo di chiamata per il personale.

Per offrire un'atmosfera più familiare, gli ospiti possono personalizzare la propria camera con oggetti portati da casa.

L'Hospice è dotato di due saloni polivalenti con vista mare, un luogo per momenti di incontro con amici e familiari, compresi i bambini, dove si può usufruire di giochi da tavolo e vedere la televisione. Attiguo ad una delle due stanze si trova l'Internet Point con tre postazioni PC e il Wi-Fi raggiungibile da ogni parte della struttura.

L'ingresso dei visitatori

L'accesso per amici, parenti, conoscenti e bambini è auspicato anche quotidianamente, senza limitazioni di orario. Occorre però rispettare la privacy e riposo degli ospiti, nonché il regolare svolgimento delle attività sanitarie e di assistenza. Pertanto l'accesso alle stanze può essere temporaneamente limitato in caso di visite mediche, operazioni di pulizia ed assistenza, riposo diurno e notturno.

Il vitto

Vengono serviti tre pasti al giorno: Colazione: tra le 7.30 e le 8.00 - Pranzo: tra le 12.00 e le 13.00 - Cena: tra le 18.00 e le 19.00.

L'ospite può scegliere tra vari menù, salvo limitazioni di carattere medico, indicando le proprie preferenze o intolleranze al Coordinatore Infermieristico o all'Infermiere in turno. Anche per un familiare che soggiorni in Hospice, è prevista la possibilità di ricevere il pranzo, prenotandolo presso gli uffici amministrativi del CUP (piano 0).

La Tisaneria

Lungo il corridoio si affaccia la "Tisaneria", una stanza che presenta al suo interno una cucinetta con fuochi a induzione, un forno a microonde, un bollitore e un grande frigo-congelatore, a completa disposizione degli ospiti e dei loro familiari, utilizzando contenitori personalizzati nominativi. Nel rispetto di tutti, sono a cura del fruitore la pulizia e il ripristino dell'ambiente appena utilizzato.

La cappellina

La Cappellina è situata al quarto piano. Si può richiedere al personale in turno la presenza dell'Assistente Spirituale della religione d'appartenenza.

Il fumo

Nel rispetto delle disposizioni legislative in materia, della salute propria e di quella altrui, nell'Hospice e nel suo perimetro è assolutamente vietato fumare. Si rammenta inoltre, che fumare nei locali dove vige il divieto, per la presenza di segnalatori di fumo, può comportare l'attivazione del relativo allarme e le conseguenti procedure di allerta.

Emergenze (incendio, scosse telluriche ecc.)

Ai sensi della D. Lgs 81/08, il personale è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza delle persone.

All'interno della struttura sono indicate chiaramente tutte le vie di esodo.

È importante prenderne visione. In caso di situazione a rischio (incendio, fumo, interruzione di energia elettrica, terremoti, ecc.):

- evitare ogni condizione di panico;

- affidarsi e seguire scrupolosamente le direttive del personale di servizio;
- non utilizzare gli ascensori se non autorizzati dal personale di servizio.

Richiesta copia della cartella clinica

La copia della cartella clinica può essere richiesta con apposito modulo da compilare in Ufficio Accettazione secondo le modalità organizzative del servizio, presso gli uffici della Cassa/CUP - piano 0 Stabilimento Ospedaliero.

Consenso ai trattamenti

In caso di desiderio espresso da parte del malato, questi ha diritto a ricevere un'informazione chiara e completa circa il proprio stato di salute e sulle possibili prospettive diagnostico-terapeutiche. I professionisti sono impegnati a rispettare le volontà dei malati, purché queste non siano in contrasto con i principi etici delle professioni sanitarie, con le norme vigenti e con quelli dell'Hospice.

Ogni comunicazione clinica-assistenziale a parenti, ivi compreso il coniuge, ad amici e conoscenti, deve essere preventivamente autorizzata dall'interessato. A tal fine, l'ospite dovrà compilare e firmare uno specifico modulo inerente l'autorizzazione alla comunicazione a terzi dei propri dati personali sensibili, indicando i soggetti da lui autorizzati (nominativo, e reperibilità telefonica) a ricevere informazioni inerenti il proprio stato di salute. Tale modulo, conservato nella cartella clinica, dovrà essere consultato dal personale sanitario prima di fornire a terzi indicazioni sulle condizioni cliniche del malato.

Per qualsiasi atto medico, ad eccezione di quelli compiuti in situazione di emergenza e di incapacità ad esprimere il "consenso informato", è necessario che il malato acconsenta.

Tramite sottoscrizione di specifica modulistica, al momento dell'ingresso in struttura, vengono acquisiti dal paziente:

- il consenso al trattamento dei dati sensibili, ai sensi della vigente normativa sulla privacy;
- il consenso generico all'accoglienza presso l'Hospice, ai sensi dell'art. 11, art. 12, art.13, art. 26 del Codice di Deontologia Medica (2014);
- il consenso a chi fornire le informazioni sul suo stato di salute;

- per particolari attività cliniche il consenso deve essere acquisito per iscritto, tramite firma su apposito documento contenente un'adeguata informativa sull'intervento proposto e sulle possibili complicanze, immediate o tardive. Qualora l'assistito non fosse in grado di esprimere il consenso, la scelta spetta al medico che lo prescrive.

Tutela

L'URP raccoglie reclami, segnalazioni di problemi, disagi e disservizi che gli utenti possono aver incontrato nel rapporto con la struttura. Alle segnalazioni di rapida soluzione viene data risposta immediata. Per i reclami di particolare complessità l'URP predispone l'istruttoria necessaria alla definizione della risposta e della successiva azione di miglioramento.

L'URP assicura inoltre una **informazione** chiara e riservata sulle attività, servizi, percorsi (cosa fare per), sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni.

- Piano 0 Palazzina Corpo F - nel perimetro dell'Ospedale Madonna del Soccorso.

Recapiti:

Email: urp.av5@sanita.marche.it

Pec: areavasta5.asur@emarche.it

San Benedetto del Tronto:

centralino +39 0735 7931- URP: +39 0735 793507

Ascoli Piceno:

centralino +39 0736 358111 - URP: +39 0736 358450

Il Volontariato

Verrà attivata una fattiva collaborazione ad opera di volontari debitamente formati, appartenenti a tutti gli effetti all' équipe multidisciplinare.

Indicatori

1. numero assistiti in Hospice suddivisi per patologia
2. tasso di utilizzo dei posti letto in Hospice nell'anno
3. degenza media in Hospice
4. numero di assistiti deceduti in Hospice sul totale di assistiti dimessi nell'anno
5. percentuale di famiglie entrate in contatto con l'equipe dell'Hospice dopo il decesso
6. valutazione della percezione dell'assistito/famiglia relativa all'assistenza ricevuta che comprende la valutazione della gestione del dolore
7. numero medio di formazione per operatore all'anno
8. formazione minima di due giornate (16 ore) per operatore all'anno
9. prevenzione del burn-out (numero di sedute di supervisione all'anno)
10. numero di assistiti presi in carico con tempo di attesa uguale o inferiore ai tre giorni su il totale di assistiti presi in carico dall'Hospice
11. numero di ricoveri di assistiti nei quali il periodo di ricovero in Hospice è minore o uguale a sette giorni su il totale del numero di ricoveri in Hospice
12. numero di ricoveri di assistiti nei quali il periodo di ricovero in Hospice è maggiore o uguale a trenta giorni su il totale del numero di ricoveri in Hospice

Revisione

La presente Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente.

Come raggiungerci

Bagliori di luce. Hospice Viviana Campanelli
c/o Ospedale Madonna del Soccorso – 5° Piano lato Sud
Via Manara, 7
63074 S. Benedetto del Tronto (AP)
Centralino 0735.7931

Dall'Autostrada

Da Nord: uscita *Grottammare*. Procedere verso Sud lungo la SS. 16

Da Sud: uscita *S. Benedetto del Tronto*. Procedere verso Nord lungo la SS. 16

Bus dalla Stazione Ferroviaria di S. Benedetto del Tronto

Linea 1+6 - Tratta Cupramarittima – Martinsicuro – ai minuti '40 di ogni ora

Circolare B - ai minuti '15 di ogni ora

Bus dalla Stazione Ferroviaria di Porto d'Ascoli

Circolare B - ai minuti '50 di ogni ora

Bus dalla Stazione Ferroviaria di Ascoli Piceno

Linea N. 01EXTR - ogni '30 minuti

Biglietti e informazioni - Start tel. 0736 2355

