



# CARTA DEI SERVIZI

**HOSPICE**

**“VIA DELLE STELLE”  
REGGIO CALABRIA**



*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 di questa Azienda ASP 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 del Servizio Sanitario, gli operatori della Sanità, i Medici di Medicina Generale, e 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.*

*La Direzione*



## SOMMARIO

Informazioni generali	4
Cosa sono le cure palliative	4
Cosa è un hospice	4
A chi si rivolge	5
L'hospice	5
Attività assistenziali e modalità di accesso	6
Obiettivi	6
I servizi	7
Modalità di accesso	7
La vita nella struttura	8
Come raggiungere l'hospice	8
L'assistenza religiosa	8
Dimissioni	9
Da sapere...	9
Il personale	10
Gli operatori dell' hospice	10
Il Volontariato	10
Diritti e doveri del malato	11
Per la qualità del servizio	12



## INFORMAZIONI GENERALI

### Che cosa sono le cure palliative

Le cure palliative sono cure attive, totali, per le persone la cui malattia di base non risponde più a trattamenti specifici. Si esplicano attraverso:

- la globalità dell'intervento terapeutico non limitato al controllo dei sintomi fisici e del dolore, ma esteso al supporto psicologico, relazionale, sociale e spirituale, con un alto livello di assistenza specialistica;
- la valorizzazione delle risorse della persona e della sua famiglia;
- la molteplicità delle figure coinvolte nel piano di cura;
- il pieno rispetto dell'autonomia e dei valori della persona;

Il piano di cura è volto a garantire la migliore qualità di vita possibile alla persona malata, tenendo sotto controllo il dolore e gli altri sintomi, prestando attenzione all'aspetto psicologico e sociale, per offrire una risposta adeguata alle sue esigenze, nel rispetto della sua volontà e dei suoi principi.

### Cos'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.

Destinatari delle cure palliative sono i pazienti affetti da una malattia evolutiva irreversibile, nel loro ultimo periodo di vita, quando le cure specifiche non trovano più indicazione o quando i pazienti stessi, consapevoli della loro situazione, lo richiedono.

### L'hospice

L'hospice 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 ed una facile accessibilità. Ciò che distingue un hospice da un ospedale, non sono solo la composizione e le metodologie operative dell'équipe sanitaria, ma le caratteristiche organizzative e logistiche della struttura.



L'hospice è un luogo ad alta specializzazione per quanto attiene la gestione dei sintomi fisici e psicologici, e dove si considera il malato primariamente come una persona. È al tempo stesso un ambiente confortevole nel quale stanze singole e personalizzate, e la creazione di spazi di accoglienza per ospiti e 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, amicale garantendo elevata qualità dell'assistenza e relazioni umane autentiche, indispensabili per favorire il mantenimento di una dignitosa qualità della vita.



## ATTIVITÀ ASSISTENZIALE E MODALITÀ DI ACCESSO

La filosofia delle Cure Palliative è di alleviare la sofferenza della persona malata, qualunque sia la sua età e la sua diagnosi, garantendole la miglior qualità di vita possibile fino al termine dei



suoi giorni, circondata dai suoi cari. Nelle Cure Palliative non esistono soluzioni standard: ogni situazione è singolare e necessita di una valutazione accurata dei bisogni della persona, dei suoi sintomi, della sua personalità e delle sue scelte.

## Obiettivi

- Completare l'assistenza domiciliare senza sostituirsi ad essa.
- Integrare la rete domiciliare nei casi di difficoltà della famiglia.
- Ricoverare per un tempo breve nell'eventualità di dover controllare e stabilizzare la terapia.
- Dare informazione e orientamento a malati e familiari: documentazione e procedure necessarie per l'attivazione dei servizi di assistenza domiciliare e ingresso in hospice.
- Sostenere le persone care nella gestione finale della malattia e del lutto attraverso l'intervento diretto di psicologi specializzati.
- Accogliere, in casi di bisogni particolari, per il solo ricovero diurno.

L'hospice è parte integrante della rete di assistenza territoriale della Azienda USP di Reggio Calabria. L'hospice è un servizio pubblico gratuito in grado di offrire autonomamente tutti i servizi previsti dai livelli assistenziali propri della rete di cure palliative, e quindi di assicurare la piena continuità assistenziale. Tutte le attività sono a carico del S.S.N.

Il progetto di ricovero in Hospice nasce nel settembre del 2000 grazie ad un accordo di programma fra l'ASP di Reggio Calabria e la Lega italiana per la lega contro i tumori sezione di Reggio Calabria. Quest'ultima ha donato all'ex ASL un terreno di 1500 metri quadrati, un congruo contributo economico e il progetto architettonico definitivo.

L'Hospice è stato creato per accogliere temporaneamente persone affette da malattie terminali non adeguatamente assistibili a casa con un'aspettativa di vita non superiore ai quattro mesi.

È intuibile che il distacco sia dalla propria abitazione che dalla famiglia sia di frequente un passo molto doloroso per la persona ammalata che, da un giorno all'altro, si trova a vivere in una struttura sconosciuta, con persone e abitudini nuove e diverse da quelle familiari.

Sensibili a questo aspetto del ricovero in Hospice, lasciamo al paziente la possibilità di personalizzare, se lo desidera, la propria stanza, portandovi oggetti di uso comune (radio, cd musicali, libri.....) o dal particolare valore affettivo (fotografie, ricordi...), che possano ricreare quell'ambiente familiare in grado di mettere a proprio agio la persona.

L' Hospice garantisce la possibilità di risiedere presso la struttura e pernottare anche ad un familiare.

L'edificio include aree dedicate all'attività ambulatoriale e di degenza.

L'area di degenza consta di 11 camere ad uso singola, con: telefono, televisione, aria condizionata, mini frigo, servizi igienici attrezzati, guardaroba, dispositivo di chiamata, luce individuale, letto a regolazione elettrica, poltrona letto per gli accompagnatori. È possibile personalizzare le camere con corredi ed oggetti propri.

La zona di degenza possiede aree di socializzazione, salottini per gli ospiti e per i loro familiari, che hanno anche la possibilità di avere accesso ad una cucina "la Tisaneria" dove preparare e/o riscaldare del cibo.

Ambulatorio: l'ambulatorio di cure palliative dell'hospice è a disposizione anche per i malati seguiti a domicilio dal Servizio, con le stesse modalità multidisciplinari applicate a domicilio e in hospice.



L'hospice non sostituisce il domicilio... L'accesso in Hospice non è diretto: possono accedere alla struttura, di norma, solo le persone malate seguite dall'assistenza palliativa domiciliare.

L'accettazione della persona avviene con il seguente percorso procedurale di accettazione: Le richieste saranno valutate entro massimo tre giorni da un'équipe di valutazione, concordata con il Centro di Salute di appartenenza, che andrà a valutare la persona al suo domicilio. La priorità per l'accesso all'Hospice non si limita al solo criterio cronologico della richiesta di assistenza, ma si basa su una serie di variabili che riguardano le necessità dell'interessato e del contesto familiare.

La persona verrà comunque seguita dalla rete dei servizi domiciliari e avrà dall'équipe dell'hospice una risposta alla richiesta presentata.

Documenti necessari:

Documento d'identità

Documentazione medica disponibile relativa al periodo precedente il ricovero

Tessera sanitaria magnetica

Impegnativa del medico (richiesta)

Occorrente per il ricovero:

Oltre agli effetti necessari all'igiene personale (asciugamani, saponi, creme, shampoo etc.), si consiglia di portare:

Scarpe chiuse con suola antiscivolo

Biancheria intima

Calze di cotone

Pigiama e/o camicia da notte

Tutto ciò che si ritiene necessario per il proprio benessere

### Ubicazione e mezzi di trasporto

L'Hospice "Via delle stelle" è ubicato a Reggio Calabria in zona Modena - San Sperato in Via Delle Camelie. L'hospice è facilmente accessibile da tutte le zone della città.

Autobus n° 117 – 126 - 10

### Recapiti telefonici e e-mail

Centralino 0965/683611 - Fax 0965/683620

Indirizzo e-mail [laviadellestelle@legalmail.it](mailto:laviadellestelle@legalmail.it) – amministrazione:

[lavial05@associaz2.191.it](mailto:lavial05@associaz2.191.it)

Contatto con la segreteria al numero **0965/683611 0965/683620**: per la compilazione della modulistica socio-anagrafica, l'espletamento delle pratiche amministrative e la spiegazione dell'iter di accesso.

### La vita nella struttura

Al momento dell'**ingresso** ogni ospite verrà accolto dal personale infermieristico che si prenderà cura di illustrare le modalità per usufruire dei servizi.

**Mediazione Culturale:** per gli ospiti di altre culture è disponibile un servizio (gratuito) di mediazione culturale per meglio interpretare i bisogni e supportare operatori nelle risposte adeguate.



**Orario di visita:** continuativo dalle 8.00 alle 20.00 tutti i giorni della settimana. Gli orari di visita sono flessibili e vengono concordati in base alle esigenze del paziente e dei familiari, si invitano i visitatori a rispettare gli orari delle attività di reparto del mattino (fino alle ore 10:30) e il riposo pomeridiano dei pazienti (dalle ore 13:30 alle ore 15:30). Le visite, comunque, non devono essere effettuate oltre le ore 21:00

**Pasti:** la qualità dell'alimentazione rappresenta un requisito importante nell'hospice. Un servizio di cucina garantisce ogni giorno varie possibilità di scelta tra diverse portate.

**Telefoni:** ogni stanza dispone di un apparecchio telefonico privato, da cui è possibile solo ricevere telefonate.

**Fumo:** ai sensi della normativa vigente è vietato fumare negli ambienti chiusi, nei corridoi, nelle corsie, negli ambulatori, nelle sale comuni.

**Permessi di uscita:** su parere del medico, possono essere rilasciati per autorizzare la temporanea uscita dall'hospice. Il permesso dovrà essere chiesto attraverso l'apposito modulo compilato dall'ospite o da un familiare presentato al Coordinatore Infermieristico.

**Ambulanze:** se al momento delle dimissioni si rendesse necessario il trasferimento in ambulanza sarà il nostro personale ad organizzarlo.

## L'assistenza religiosa

L'Hospice è provvisto di una sala di preghiera multiconfessionale dove le persone possono professare la propria fede nel rispetto reciproco di tutte le convinzioni religiose. Gli ospiti potranno ricevere liberamente il conforto di un assistente spirituale all'interno della struttura. Se l'ospite è nell'impossibilità di contattare un assistente spirituale, il Coordinatore Infermieristico è a disposizione per offrire informazioni o reperire un ministro di culto delle principali confessioni.

## Dimissioni

La dimissione protetta sarà concordata con l'interessato, i familiari ed il medico di medicina generale; nei giorni precedenti verrà valutato l'addestramento del familiare di riferimento e predisposta la richiesta dei presidi sanitari necessari. Verranno attivati i servizi territoriali di appartenenza che collaborano con il servizio di cure palliative; verrà programmato, se occorre, il servizio di trasporto in ambulanza.

Verrà consegnata la documentazione clinica, la scheda della terapia ed eventuali farmaci e presidi sufficienti per le successive 24/48 ore.

## Da sapere. . .

### Cartella clinica

È possibile richiedere fotocopia della cartella clinica in base alle normative vigenti. Per informazioni ci si può rivolgere al Coordinatore Infermieristico.





## IL PERSONALE

### **Gli operatori dell'hospice**

Il personale dell'hospice è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore.

**Responsabile:**

è responsabile del piano clinico assistenziale, supervisiona l'attività dell'équipe e coordina le diverse figure sanitarie coinvolte nell'assistenza al fine di garantire la continuità delle cure.

**Medico palliativista:**

partecipa alla stesura del piano di cura e relativi interventi clinici. A lui si può fare riferimento circa ogni questione relativa allo stato di salute o per informazioni circa gli esami e le terapie praticate.

**Psicologo:**

L'hospice garantisce un servizio specializzato permanente di supporto psicologico ad utenti e familiari.

**Coordinatore infermieristico:**

organizza e coordina l'assistenza infermieristica del reparto e funge da raccordo con i centri di cure palliative del territorio e le associazioni di volontariato.

**Infermiere:**

è l'operatore professionale responsabile dell'assistenza generale infermieristica attraverso un intervento tanto tecnico quanto educativo e relazionale.

**Operatore Socio Sanitario:**

collabora con il personale infermieristico nelle quotidiane attività di reparto e nell'assistenza.

**Fisioterapista:**

secondo il programma terapeutico elaborato dal personale medico garantisce motoria

**Assistente Sociale:**

si occupa dei problemi sociali del malato e della sua famiglia e collabora nella programmazione degli ingressi in hospice.



## Volontariato

L'hospice si impegna a sviluppare una fattiva collaborazione con le Associazioni di Volontariato presenti nel settore specifico delle cure palliative.

All'interno della Struttura è attivo un servizio di volontariato cui gli utenti possono fare riferimento quotidianamente. Il volontariato riveste funzioni, differenti ed integrate con quelle degli altri componenti dell'équipe, svolgendo una insostituibile attività di sostegno ai malati ed i loro familiari.

Pertanto il volontario deve essere formato e preparato nella relazione d'aiuto. Per questo è previsto un programma di sostegno e di aiuto per il volontario affinché possa svolgere proficuamente la propria attività a favore ed a beneficio della persona e dei suoi familiari. L'elemento caratterizzante dell'attività del volontario in hospice, rispetto ad altre strutture ospedaliere, è proprio quello di far parte di un'équipe per migliorare la qualità della vita del malato e della famiglia che lo assiste. Il riconoscimento dei volontari è consentito da un apposito cartellino di identificazione.



## DIRITTI E DOVERI DEL MALATO

I diritti degli utenti delle strutture sanitarie sono tutelati dalla legge di riforma del S.S.N. L'hospice pone al centro della propria azione la persona e i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività e il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

- Diritto al rispetto della persona: la persona ha diritto ad essere curata e assistita con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della sua dignità, dei suoi valori e della sua religione.
- Diritto all'informazione: la persona ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso, e a ricevere notizie complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. Ha altresì il diritto di poter identificare immediatamente il personale che la ha in cura.
- Consenso informato: rappresenta una modalità con cui la persona esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto medico sulla sua persona. La persona, prima di essere sottoposta a procedure mediche o a terapie invasive, ha il diritto di ricevere tutte le informazioni opportune e necessarie ad esprimere un consenso effettivamente informato
- Diritto alla riservatezza: la persona ha il diritto a 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 sanitario e non. L'utilizzo dei dati personali degli assistiti è regolato dalla "legge sulla privacy".
- Diritto di proporre 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: gli ospiti hanno il dovere, nel rispetto dei regolamenti interni alla struttura, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso gli altri ospiti, il personale, gli ambienti e le strutture. Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari è condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Gli ospiti hanno diritto a una corretta informazione sulla struttura sanitaria, ma è anche loro preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportune.



## PER LA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Fondazione “La Via delle Stelle” è impegnata a promuovere una cultura della presa in carico orientata alla persona con un’organizzazione dei servizi che sia efficiente ed efficace, puntando sul continuo miglioramento della qualità delle prestazioni offerte.

L’hospice si ispira a questa filosofia, ponendo la massima attenzione sulla qualità dell’assistenza fornita e rendendo la persona parte attiva di tutto il processo assistenziale. A questo fine utilizza la ricerca, come strumento di innovazione e di appropriatezza clinica ed assistenziale, con la collaborazione/ condivisione dei propri assistiti e i loro familiari.

### Controllo di qualità

- È presente un gruppo di studio composto da personale interno e da consulenti esterni per la raccolta di indicatori di qualità (ad esempio, monitoraggio del numero di cadute, fratture, lesioni da decubito, ecc.)
- Ulteriore compito, sarà quello di creare una base di dati, da aggiornare in maniera continuativa, per il monitoraggio degli indici qualitativi (rispetto e dignità della persona; rispetto dei tempi di erogazione del servizio; assicurazione della professionalità degli operatori).
- Viene somministrato un questionario, rivolto agli utenti ed ai loro familiari, per valutare il grado di soddisfazione delle cure ricevute a cadenza annuale per gli ospiti e ad ogni dimissione per gli utenti dell’IDR. I risultati dei questionari divengono oggetto di verifica organizzativa gli eventuali disservizi segnalati.

### Reclami

Eventuali disservizi vanno gestiti come segue:

- l’utente prende il “Modulo reclami” e lo imbuca debitamente compilato nella cassetta “proposte e reclami”
- la Direzione esegue una valutazione tecnica, ed identifica le eventuali cause di non conformità e le responsabilità, apporta l’appropriata “azione correttiva”
- il Responsabile Assicurazione Qualità provvede a contattare l’utente entro e non oltre due giorni dall’inoltro del reclamo, indicando i tempi necessari per la risoluzione del problema
- la Direzione verifica che la decisione operativa si sia rivelata adeguata e corretta
- tutte le attività inerenti i reclami, dall’inoltro alle azioni correttive, vengono registrate ed archiviate assieme a tutti i documenti tecnici generati per risolvere la non conformità individuata.

