

	Hospice Teramo	
	CARTA DEI SERVIZI	Rev 00

HOSPICE AUSL Teramo

Carta dei servizi

DESCRIZIONE dell'attività

L'Hospice è una unità operativa di degenza, nata per rispondere ai bisogni clinici, assistenziali, psicologici ed esistenziali del Malato in fase avanzata e progressiva di malattia e per fornire supporto ai suoi familiari.

Seppur non espressamente dedicato alla malattia neoplastica, sono soprattutto i pazienti oncologici che presentano la complessità dei sintomi che richiede il ricovero in Hospice.

Più dell'80% dei malati affetti da tumore in fase avanzata di malattia presenta dolore. Oltre al dolore possono essere presenti altri sintomi, spesso accompagnati da una sofferenza psicologica, che può coinvolgere anche la famiglia.

Al fine di controllare il dolore, è necessaria un'assistenza continuativa, completa, globale, che tiene conto delle diverse dimensioni (la dimensione fisica, psicologica, spirituale e quella sociale), su cui il dolore totale si sviluppa e che trova una risposta nelle cure palliative.

Le cure palliative sono l'insieme di interventi medici, infermieristici, psicologici, socio-assistenziali, spirituali attraverso i quali l'equipe curante "si prende cura" del malato e della sua famiglia.

Hanno lo scopo di controllare il dolore fisico e di dare sollievo e supporto alle altre dimensioni del dolore attraverso la personalizzazione della cura medica e dell'approccio assistenziale e psicologico.

Le cure palliative hanno un approccio olistico, globale, multi-dimensionale realizzato da un'equipe multi-disciplinare, la quale cerca di garantire la miglior qualità della vita possibile al malato ed alla sua famiglia.

Il rispetto della persona si concretizza nell'attenzione alle abitudini di vita, ai suoi ritmi e alla privacy, nella riduzione al minimo dei tempi di attesa e delle formalità.

Il personale dell'Hospice deve essere fortemente impegnato a realizzare un ambiente ospitale e familiare, stimolando e valorizzando le relazioni interpersonali.

L'Hospice deve integrarsi con tutte le realtà sanitarie strutturate delle reti delle cure palliative della provincia di Teramo al fine di:

- contribuire a garantire la continuità assistenziale clinica e di supporto psicologico fra le diverse modalità assistenziali,
- assicurare l'adeguata assistenza laddove le strutture deputate all'assistenza domiciliare e la famiglia non possano garantirla e quindi:
 - a pazienti con problematiche cliniche che necessitano di accoglienza in un ambiente specialistico ed un monitoraggio sulle 24 ore,
 - a pazienti la cui famiglia necessiti di un temporaneo sollievo dalla cura continuativa del malato,
 - a pazienti privi di supporto familiare,
- permettere una "dimissione protetta" al domicilio: le dimissioni sono preventivamente concordate con il Medico di Medicina Generale del Paziente e con i servizi deputati all'assistenza domiciliare.

Caratteristiche dell'Hospice

L'Hospice dispone di 10 camere singole. In tutte le camere è presente una poltrona letto a disposizione dei familiari che desiderino rimanere vicino al paziente anche nelle ore notturne. Ogni camera è dotata di bagno privato, aria condizionata.

Compatibilmente con le indicazioni mediche, gli ospiti dell' Hospice possono scegliere i pasti nell'ambito del menù giornaliero.

Anche gli accompagnatori dei degenti possono usufruire dei pasti del servizio ristorazione. Per questo servizio è richiesto un rimborso spese.

Gli orari dei pasti sono i seguenti:

- colazione: dalle ore 8.00 alle ore 9.00
- pranzo: dalle ore 12.00 alle ore 13.00
- cena: dalle ore 18.30 alle ore 19.30.

L'accessibilità alle Attività Sanitarie

Ricoveri

Modalità di accesso

L'Hospice non è una struttura alternativa all'Unità Operativa ospedaliera o al domicilio, bensì complementare ed integrata con essi, al quale si accede quando non risultano più adeguate, temporaneamente o stabilmente, le modalità assistenziali proposte da tali strutture.

All'Hospice si accede qualora ne venga fatta richiesta da parte del Medico di Medicina Generale o del Medico Ospedaliero.

Durante tutto il periodo di degenza il Medico di Medicina Generale del Paziente ha facoltà di accesso alla cartella clinica del Paziente per fornire, per iscritto, eventuali valutazioni clinico-terapeutiche sul caso clinico.

Dimissione

Le dimissioni sono sempre "protette". Quando le condizioni lo permettono, il Paziente può essere dimesso al domicilio o presso strutture sanitarie e/o assistenziali nell'ambito della rete assistenziale integrata di Cure Palliative.

In ogni caso, le dimissioni sono pianificate in anticipo con:

- il Paziente
- i familiari
- il Medico di Medicina Generale

Le dimissioni vengono eseguite dal Lunedì al Giovedì, nel primo pomeriggio, mai il Venerdì e nei giorni festivi poiché i primi giorni di domiciliarizzazione sono sempre i più delicati.

Alla dimissione viene consegnata la lettera di dimissione completa

- a) delle informazioni cliniche
- b) delle terapie in corso
- c) dei presidi medici necessari

Il personale sanitario medico e di assistenza dell' Hospice è a disposizione del Paziente e dei familiari anche dopo la dimissione, per consigli telefonici, in particolare in quelle fasce orarie non coperte dal Servizio Infermieristico domiciliare dell' AUSL e dal Medico di Medicina Generale di riferimento.

Punti di informazione

Per tutte le informazioni di tipo sanitario occorre rivolgersi al medico della struttura, i cui orari di ricevimento vengono forniti dal personale di reparto. Le informazioni di tipo sanitario, per motivi di privacy, non vengono fornite per telefono.

È possibile rivolgersi al coordinatore infermieristico o delegato per avere informazioni sulle modalità e tempi di ricovero, orari di visita e numeri telefonici dei pazienti ricoverati.

Il Sistema Qualità

L'Hospice pone la persona al centro del proprio operato e considera la qualità elemento determinante di tutta l'attività.

Per questo ha individuato degli **indicatori** per misurare gli impegni dichiarati; inoltre il personale medico e infermieristico ha individuato anche degli indicatori al fine di verificare la qualità dell'assistenza prestata. Tali valutazioni avvengono con periodicità definita.

Gli impegni

La Carta dei Servizi vuole essere un'efficace strumento informativo per favorire concretamente la tutela e la partecipazione dei cittadini (e delle Associazioni che li rappresentano) alla gestione della propria salute. Risponde a questi obiettivi la **descrizione dei fattori di qualità** che riteniamo prioritari e l'impegno a rispettare e migliorare gli standard adottati.

<i>Indicatore di qualità</i>	<i>Standard di qualità</i>
INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA	
Accoglienza all'ingresso	Tutti i pazienti sono accolti da personale specificatamente preparato.
Comfort	In tutte le camere è presente una poltrona letto a disposizione dei familiari che desiderino rimanere vicino al paziente anche nelle ore notturne. Ogni camera è dotata di bagno privato, aria condizionata, telefono. È a disposizione dei familiari una cucinetta – tisaneria e un soggiorno provvisto di libri e riviste. Servizio ristorazione Compatibilmente con le indicazioni mediche, gli ospiti dell' Hospice possono scegliere i pasti nell'ambito del menù giornaliero. Anche gli accompagnatori dei degenti possono usufruire dei pasti del servizio ristorazione.
Documentazione sui servizi	All'ingresso è in distribuzione la Carta dei servizi e in ogni stanza è disponibile una guida ai servizi.
Informazioni sulla sicurezza	In ogni stanza sono affisse le planimetrie specifiche e le istruzioni comportamentali da seguire in caso di emergenza.
Identificazione degli operatori	Ogni operatore sanitario è identificato con nome, cognome e funzione
Documentazione per il medico curante	Alla dimissione viene consegnata ad ogni Paziente una lettera a firma del medico di reparto, indirizzata al medico curante, contenente chiarimenti e informazioni sul tipo di ricovero, sulle terapie effettuate e sul trattamento post dimissione.
RISPETTO DEL TEMPO	
Lista di attesa per il ricovero	In Struttura è consultabile la lista d'attesa e i relativi tempi di attesa nel rispetto della normativa della privacy
Numero giorni mediamente necessari per ricevere una copia della cartella clinica (dalla data di richiesta)	15 giorni

Orari distribuzione dei pasti (menù personalizzato a scelta sulla base di un menù giornaliero)	Colazione: 08.00-09.00, Pranzo: 12.00-13.00, Cena: 18.30-19.30
Orario ricevimento visite	Continuativa dalle ore 07.30 alle ore 21.00, ogni giorno della settimana. Al di fuori di tali orari le visite sono permesse previa autorizzazione e registrazione, a tutela degli ospiti e degli operatori.
RISPETTO DELLA DIGNITÀ	
Frequenza della pulizia delle camere di degenza	2 pulizie al giorno
Frequenza della pulizia dei servizi igienici	2 pulizie al giorno
Frequenza dei cambi di biancheria	Almeno 1 volta al giorno
Comfort delle camere di degenza	Telefono, aria condizionata, servizi igienici, guardaroba personale, dispositivo di chiamata, luce individuale, letto regolabile (2 elettronicamente), e possibilità di personalizzare la stanza con propri oggetti
Disponibilità di servizi igienici attrezzati	Ogni servizio igienico della struttura è dotato di ausili per facilitare le attività motorie.
Disponibilità parrucchiere, barbiere e podologo	E' permesso l'ingresso di operatori di fiducia del Paziente chiamati dallo stesso previa comunicazione alla Coordinatrice Infermieristica
PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE	
Dotazione e Qualifica del Personale Medico	Conformità ai requisiti previsti dagli standard della Regione Abruzzo
Dotazione e Qualifica del Personale Infermieristico tecnico e assistenziale	Conformità ai requisiti previsti dagli standard della Regione Abruzzo
Selezione del personale sanitario	Superamento delle prove di selezione: <ul style="list-style-type: none"> • colloquio con scheda di valutazione • valutazione pratica durante periodo di addestramento
Aggiornamento del personale medico, infermieristico, tecnico e assistenziale	Programma annuale di corsi di aggiornamento/formazione