



Hospice
Villa Speranza

CARTA DEI SERVIZI

Società Benefit Gemelli Medical Center S.p.A. S.B.
Hospice Villa Speranza

Via della Pineta Sacchetti, 235 - 00168 Roma Tel. 06.3500169 r.a. fax 06.3053208

E-mail: info@hospicevillasperanza.it

Sede Legale : Via della Pineta Sacchetti, 231/D - 00168 Roma

PEC: gmc.spa@pec.it

SOCIETÀ SOGGETTA ALL'ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO DELL'UNIVERSITÀ CATTOLICA DEL SACRO CUORE

INDICE

SEZIONE I - PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI	4
1.1. PRESENTAZIONE DELL'HOSPICE VILLA SPERANZA	4
1.2. COSA SONO LE CURE PALLIATIVE	5
1.3. ORGANIZZAZIONE	6
1.4. LA STRUTTURA	6
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	6
2.1. IMPEGNI DELLA STRUTTURA NEI CONFRONTI DEI CITTADINI	7
2.2. CONTATTI	7
2.3. COME RAGGIUNGERCI	8
SEZIONE II - LA STRUTTURA E I SERVIZI EROGATI	9
1.1 ATTIVITÀ SANITARIA DI CURE PALLIATIVE	9
1.2 COME ACCEDERE ALL'ASSISTENZA	11
1.3 CRITERI DI AMMISSIONE PER L'ACCESSO	11
1.4 HOSPICE RESIDENZIALE	12
1.5 RICOVERO IN HOSPICE RESIDENZIALE	13
1.6 INFORMAZIONI UTILI	13
1.6.1 L'ingresso dei visitatori	13
1.6.2 Orario di visita	13
1.6.3 Cosa portare per la degenza	14
1.6.4 Ingresso animali domestici	14
1.6.5 La terrazza delle Rose	14
1.6.6 Il Salone dei Tigli	14
1.6.7 La Cappella	14
1.6.8 Wi-Fi	14
1.6.9 Il vitto	14
1.6.10 Il silenzio	15
1.6.11 Il fumo	15
1.6.12 Emergenze (incendio, scosse telluriche ecc.)	15
1.7 UNITÀ DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI	15
1.8 RICOVERO IN HOSPICE DOMICILIARE	16
1.9 UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO	17
1.10 ASSISTENZA RELIGIOSA	17
1.11 IL VOLONTARIATO	18
1.12 PERCORSI DI MEDIAZIONE LINGUISTICA-CULTURALE	19
1.13 RICHIESTA COPIA DELLA CARTELLA CLINICA	19
SEZIONE III - STANDARD DI QUALITÀ	19

1.1	CERTIFICAZIONE ISO 9001:2015.....	19
1.2	OBIETTIVI E POLITICA PER LA QUALITÀ	20
1.3	COME VERIFICHIAMO IL RISPETTO DEGLI IMPEGNI LEGATI AGLI OBIETTIVI	20
SEZIONE IV - MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA		21
1.1	DIRITTI DELL'UTENTE (DPCM 19/05/1995)	21
1.2	DOVERI DELL'UTENTE	22
1.3	TUTELA DELLA PRIVACY.....	22
1.4	IL CONSENSO AI TRATTAMENTI.....	23
1.5	IL SERVIZIO RECLAMI	24
1.6	URP (UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO)	24
1.7	RELAZIONE SULLO STATO DEI LIVELLI DEI SERVIZI	24
1.8	INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	25
1.9	SICUREZZA DELLE CURE E GESTIONE DEL RISCHIO	25

La **CARTA DEI SERVIZI** è il documento con il quale l'Hospice Villa Speranza assume una serie di impegni nei confronti del cittadino utente riguardo i propri servizi, delle famiglie e delle persone con fragilità sia fisica che legata alla rete familiare. Le modalità di erogazione di questi servizi, gli standard di qualità e informa sulle modalità di tutela previste. L'introduzione della Carta dei Servizi come strumento di tutela per i cittadini si ha con la Direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s., "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." è stata dettata la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi, demandando al Presidente del Consiglio dei Ministri di fissare, con proprio provvedimento, gli schemi generali di riferimento delle relative carte.

La presente Carta dei Servizi è redatta secondo le linee guide indicate del Decreto del Commissario ad Acta 6 ottobre 2014, n. U00311 - Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio".

Nella Carta dei Servizi si dichiara quali servizi si intende erogare, le modalità e gli standard di qualità che si intende garantire e si impegna a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto. **Tale documento è stato redatto con il coinvolgimento e il supporto di tutto il personale della struttura e viene revisionato periodicamente sulla base delle necessità aziendali o dei cittadini/utenti.**

SEZIONE I - PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1. PRESENTAZIONE DELL'HOSPICE VILLA SPERANZA

La "Casa di Cura Villa Speranza" nasce con la costruzione dell'edificio nel 1950, esordendo con l'assistenza sanitaria per persone con traumi da guerra. In seguito con il boom economico e un conseguente incremento delle nascite diventa una clinica ostetrica; rinnovandosi nuovamente tra gli anni '80/'90 in una casa di cura per lungodegenti rispondendo alle esigenze di ricovero per soggetti anziani. Dal 1999 la Casa di Cura Villa Speranza diventa l'Hospice "Villa Speranza" una struttura che eroga prestazioni sanitarie di Cure Palliative.

Il progetto sperimentale nacque dalla collaborazione tra l'Università Cattolica del Sacro Cuore, la Fondazione Policlinico Agostino Gemelli e la Casa di Cura Villa Speranza con l'Azienda Sanitaria Locale ROMA 1 (Ex RM E) denominato "Progetto Hospice - Villa Speranza", presentato in Regione Lazio nel gennaio del 1999. Il progetto viene approvato dalla Regione Lazio nel 26/04/1999 con Delibera n° 2244 dando inizio alle cure palliative all'interno della Casa di Cura Villa Speranza. Esso perseguiva la creazione di un Hospice per un "continuum clinico-assistenziale" che seguisse il percorso del paziente nelle diverse fasi della malattia. Gli elementi caratterizzanti di tale modello assistenziale erano:

- Controllo del dolore e degli altri sintomi al fine di permettere al paziente di condurre un'esistenza piena;

- Attenzione verso la persona piuttosto che verso gli aspetti diagnostico-curativo della malattia;
- Attenzione per la qualità piuttosto che per la durata residua della vita;
- Attenzione rivolta all'intero nucleo familiare del paziente

Ulteriore passo nelle cure palliative si svolse con la delibera dell'ASL RM E n° SP 1465 del 31/12/2001 nella quale venne approvata la II° fase del progetto sperimentale per la realizzazione di posti letto in cure palliative in assistenza domiciliare.

La conclusione del progetto avvenne con nell'aprile del 2003 confermando "il modello" di erogazione del servizio il quale raccorda cure palliative in ricovero di residenzialità e cure palliative in ricovero di domiciliarità, in un "continuum assistenziale" assicurando la presa in carico del paziente da parte dell'equipe socio-sanitaria.

L'equipe socio-sanitaria opera fornendo le risposte assistenziali al paziente più appropriate in relazione alla fase della malattia, rispettandone le scelte, fino ad accompagnarlo nella fase terminale della vita sostenendone la famiglia.

Dal 1999 ad oggi l'Hospice Villa Speranza ha assistito oltre 9000 pazienti.

L'Hospice Villa Speranza è una struttura sanitaria, gestita dalla Società Benefit Gemelli Medical Center S.p.A., autorizzata ed accreditata con Decreto del Commissario ad Acta n. U00115 del 09/04/2013 con il Servizio Sanitario Regionale per l'attività di Cure Palliative.

1.2. COSA SONO LE CURE PALLIATIVE

Le cure palliative sono la cura attiva e globale prestata al paziente quando la malattia non risponde più alle terapie aventi come scopo la guarigione. Il controllo del dolore e degli altri sintomi, dei problemi psicologici, sociali e spirituali assume importanza primaria. Le cure palliative hanno carattere interdisciplinare e coinvolgono il paziente, la sua famiglia e la comunità in generale. Prevedono una presa in carico del paziente che si preoccupi di garantire i bisogni più elementari ovunque si trovi il paziente, a casa o in ospedale. Le cure palliative rispettano la vita e considerano il morire un processo naturale. Il loro scopo non è quello di accelerare o differire la morte, ma quello di preservare la migliore qualità della vita possibile fino alla fine (Società Europea di Cure Palliative).

L'origine del termine palliativo deriva dai vocaboli latini pallium, mantello greco portato anche a Roma, e Palliare, che significa coprire con il pallio. Le radici di questa parola rendono più facile la comprensione del suo attuale significato; un palliativo è infatti un rimedio che attenua i sintomi della malattia, senza intervenire direttamente sulla causa, con approccio globale alla persona.

L'Hospice è il luogo dove, le Cure Palliative vengono erogate ininterrottamente da una équipe multidisciplinare in grado di garantire la presa in carico globale del paziente e della famiglia, mediante l'insieme degli interventi sanitari - sociali ed assistenziali.

L'assistenza può essere realizzata attraverso due metodiche di intervento:

- Ricovero in Assistenza Residenziale;
- Ricovero in Assistenza Domiciliare;

L'ASSISTENZA IN HOSPICE, SIA RESIDENZIALE CHE DOMICILIARE, È TOTALMENTE GRATUITA ED È A CARICO DEL SISTEMA SANITARIO NAZIONALE

1.3. ORGANIZZAZIONE

Presidente: P.F. Meneghini

Direttore Generale: G. Alviti

Responsabile Sanitario: S. Quici

Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione: G. Fazi

Responsabile Amministrativo: M. Toreti

Ufficio del personale: E. Dezi

Facility Management e Acquisti: G. Fazi

Operations, Accreditamento, Formazione, Qualità: F.M. Gemelli

1.4. LA STRUTTURA

L'Hospice "Villa Speranza" insiste su un'area di 2.272 mq. Ubicata tra i due rami di Via della Pineta Sacchetti all'altezza di Via di Villa Maggiorani; la zona circostante è caratterizzata da insediamenti abitativi di tipo residenziale ed insediamenti a servizio pubblico (Fondazione Policlinico Gemelli). La struttura è dotata di un parcheggio gratuito destinato ai pazienti ed ai loro familiari

Attualmente la capacità ricettiva dell'Hospice è di 30 posti letto in regime di ricovero residenziale e 120 posti letto in regime di ricovero domiciliare presso la casa del paziente.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Hospice Villa Speranza intende assicurare il rispetto della dignità e dell'autonomia della persona, il bisogno di salute, l'equità nell'accesso all'assistenza, la qualità delle cure e la loro appropriatezza, come viene auspicato dall'impegno legislativo della Legge 38 del 15 marzo 2010.

Le Cure Palliative erogate nell'Hospice rappresentano una risposta integrata, terapeutica ed assistenziale, ai bisogni del paziente e della sua famiglia.

Nel perseguire il proprio obiettivo l'Hospice Villa Speranza si prende cura della persona e della sua famiglia, ma anche di tutti quei soggetti considerati fragili attivando attraverso l'Assistente Sociale tutti i servizi di competenza. Vengono presi in considerazione tutti gli aspetti della vita del paziente, con particolare attenzione alla sfera psicologica, sociale e spirituale, per migliorare la qualità di vita del paziente e dare supporto al suo nucleo familiare.

2.1. IMPEGNI DELLA STRUTTURA NEI CONFRONTI DEI CITTADINI

I principi su cui si basa la presente Carta dei Servizi comprendono l'impegno dell'Hospice Villa Speranza nel rispetto dei diritti dei pazienti.

- **Uguaglianza**

L'Hospice Villa Speranza si impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi erogati a tutti i cittadini senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità e a rispettare, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona.

- **Imparzialità**

L'Hospice Villa Speranza si impegna ad assicurare a tutti i cittadini un comportamento equanime ed evita atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei loro confronti.

- **Continuità**

L'Hospice Villa Speranza si impegna ad assicurare la continuità quali-quantitativa e la regolarità dei servizi, delle terapie e dell'assistenza.

Qualora si verificassero discontinuità nel servizio, la Struttura si impegna a far subire il minor disagio possibile ai pazienti.

- **Diritto di scelta**

Ogni cittadino ha diritto di scegliere, nell'ambito di servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi, nel contempo il personale sanitario e assistenziale fornisce al paziente informazioni, in modo completo, chiaro e comprensibile, sullo stato di salute, sui possibili percorsi assistenziali e sulla loro efficacia.

- **Partecipazione**

Garantisce ai cittadini la possibilità di collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato e, privilegiando l'informazione e la scelta pesata delle cure e delle modalità terapeutiche, garantisce che i principi enunciati nella presente Carta dei Servizi siano condivisi e riesaminati attraverso i suggerimenti che giungono dai vari soggetti interessati (utenti, pazienti, Associazioni di volontariato, Enti Locali, ecc.)

- **Efficienza ed efficacia**

Persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi, adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi e mantenendo sempre al centro il paziente e le sue necessità.

2.2. CONTATTI

UFFICIO ACCETTAZIONE

Tel. 06 3500169 r.a. - Fax 06 3053208

e-mail: accettazione@hospicevillasperanza.it

Orario: Lunedì-Domenica 7.00 - 19.40

Informazioni sulle modalità di ricoveri, accettazione pazienti, richiesta cartella clinica

AMMINISTRAZIONE: M. Toreti

e-mail: m.toreti@gemellimc.it

AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE: E. Dezi

e-mail: e.dezi@gemellimc.it

UFFICIO CONTABILITÀ: E. Pallante

e-mail: e.pallante@gemellimc.it

ACCREDITAMENTO, FORMAZIONE E QUALITÀ: F.M. Gemelli

e-mail: fm.gemelli@gemellimc.it

FACILITY MANAGEMENT E ACQUISTI: G. Fazi

e-mail: g.fazi@gemellimc.it

SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE: G. Fazi

e-mail: servizioprevenzione@gemellimc.it

UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO: I. Ienco

Email: urp@hospicevillasperanza.it

SEGRETERIA RESPONSABILE SANITARIO : D. Tummeacciu

e-mail: d.tummeacciu@gemellimc.it

SEGRETERIA DIREZIONE GENERALE: E. Culla

e-mail: segreteria@gemellimc.it

UFFICIO STAMPA: C. Olivieri

e-mail: c.olivieri@gemellimc.it

I contatti qui non presenti sono visibili dettagliatamente sul nostro sito internet

www.hospicevillasperanza.it

2.3. COME RAGGIUNGERCI



Metropolitana

Linea A. Fermate: Valle Aurelia - Cornelia o Battistini. In superficie è necessario prendere le seguenti linee di autobus, che hanno fermate all'ingresso del Policlinico:



Autobus

Linea 980 (percorso: Valle Aurelia - Pineta Sacchetti, Ospedale San Filippo Neri);

Linea 446 (Circonvallazione Cornelia - Pineta Sacchetti - Cortina d'Ampezzo - Ponte Milvio - Piazza Mancini);

Linea 146 (Battistini - Pineta Sacchetti - Policlinico Gemelli).

Treno

Dalla stazione Termini prendere la metropolitana fino a Valle Aurelia, poi il treno della linea FM3 Roma-Viterbo e scendere alla fermata "Gemelli".

Autostrada

Chi proviene da Sud (Napoli), dopo essersi immesso nel Grande Raccordo Anulare, può prendere:

- L'uscita 1 - Via Aurelia (direzione Piazza Irnerio - Via della Pineta Sacchetti)
- L'uscita 2 - Via Boccea (direzione Via di Torrevecchia - Via della Pineta Sacchetti).

Chi proviene da Nord (Firenze) può prendere

- L'uscita 3 - Via Cassia (direzione Via Trionfale - Via della Pineta Sacchetti) del Grande Raccordo Anulare.

SEZIONE II - LA STRUTTURA E I SERVIZI EROGATI

1.1 ATTIVITÀ SANITARIA DI CURE PALLIATIVE

RESPONSABILE SANITARIO: Dott. S. Quici

email: s.quici@hospicevillasperanza.it

CAPOSALA: I. Ferruzzi

email: i.ferruzzi@hospicevillasperanza.it

Un principio fondamentale di tutte le attività cliniche dell'Hospice è un approccio professionale che assuma le valenze positive della Evidence Based Medicine (EBM) e sappia trasferire in modo critico nella realtà dell'Hospice il contenuto di linee guida e standard nazionali e internazionali.

Le Cure Palliative si rivolgono a persone affette da malattie progressive in fase avanzata e a rapida evoluzione, per le quali ogni intervento è rivolto a migliorare la qualità di vita.

Pertanto la modalità assistenziale è multidisciplinare, per garantire un intervento assistenziale unitario, volto ad assicurare un'assistenza efficace all'accompagnamento della persona nella sua complessità e nel suo percorso di vita.

All'interno della struttura i servizi sono così dislocati:

- | | |
|--|-------------|
| • Responsabile Sanitario | Piano Terra |
| • URP | Piano Terra |
| • Unità di Cure Palliative Domiciliari | Piano Terra |
| • Accettazione | Piano Terra |
| • Servizio Sociale | Piano Terra |

• Cappella	Piano Terra
• Reparto Residenziale	Piano I°
• Day Hospice	Piano I°
• Reparto Residenziale	Piano II°
• Reparto Residenziale	Piano III°
• Uffici Amministrativi	Piano IV°
• Ambulatorio e Colloqui Clinici	Piano IV°
• Servizio Psicologia	Piano IV°
• Medico di Guardia	Piano IV°
• Aula Didattica	Piano IV°
• Volontariato	Piano Seminterrato
• Assistente Spirituale	Piano Seminterrato
• Terapista Occupazionale	Piano Seminterrato
• Camera Mortuaria	Piano Seminterrato
• Servizio Prenotazione Pasti	Piano Seminterrato

I servizi sono erogati al paziente ricoverato secondo le seguenti attività:

- Hospice Residenziale
- Cure Palliative Domiciliari
- Ambulatorio Clinico
- Day Hospice
- Servizio di Psicologia
- Servizio di Fisioterapia
- Servizio di Terapia Occupazionale
- Servizio Assistenza Sociale
- Assistente Spirituale
- Associazione di Volontariato

L'équipe è composta da medici, infermieri, psicologi, assistenti sociali, fisioterapisti, terapeuta occupazionale (solo in struttura), ausiliari socio sanitari (solo in struttura), assistente spirituale e volontari.

Il personale è preparato sia professionalmente che umanamente ad assistere i pazienti. 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.

È vietato somministrare ai degenti terapie differenti da quelle riportate in cartella clinica. I farmaci non autorizzati dai medici dell'Hospice verranno immediatamente ritirati.

I farmaci necessari alla Cure Palliative vengono forniti dal Servizio Farmaceutico dell'ASL ROMA 1.

1.2 COME ACCEDERE ALL'ASSISTENZA

Per avere accesso alla nostra assistenza si può scaricare il modulo di “Richiesta di attivazione delle cure palliative specialistiche” dal sito

www.hospicevillasperanza.it oppure richiederlo all' Ufficio Accettazione.

Il modulo - compilato e firmato dal familiare o dal paziente e dal medico curante (ospedaliero o di base) va consegnato o inviato via fax al numero 06.3053208.

Il modulo è lo stesso sia per l'assistenza residenziale sia per quella domiciliare ma bisogna specificare la preferenza barrando la casella apposita.

La richiesta viene inviata alla Centrale Operativa Aziendale dell'ASL ROMA 1 (C.O.A. Cure Palliative), che ne valuta l'appropriatezza della domanda.

Una volta resa idonea la richiesta dalla C.O.A., il Responsabile Sanitario la inserisce nella lista d'attesa dandone comunicazione al servizio sociale informandola anche per la disponibilità della presa in carico del paziente.

Il Servizio Sociale comunica la disponibilità alla presa in carico del paziente al presidio sanitario presso cui è ricoverato o direttamente al suo domicilio.

- Per il ricovero presso l'Hospice **Residenziale**, tale comunicazione avverrà attraverso fax al reparto di provenienza o telefonicamente al paziente e/o familiare, comunicando data ed ora del ricovero.
- Per il ricovero presso le Cure Palliative **Domiciliari**, il servizio sociale contatta telefonicamente la famiglia e/o paziente per fissare un appuntamento obbligatorio per l'esecuzione del colloquio clinico per organizzare l'attivazione dell'assistenza presso il domicilio del paziente.

1.3 CRITERI DI AMMISSIONE PER L'ACCESSO

Sono criteri generali per l'ammissione presso l'Hospice Villa Speranza:

- Paziente adulto affetto da patologia con prognosi infausta
- Dichiarazione medica effettuata sul modulo di presa in carico con attestante:
- fase di terminalità - limitata autonomia funzionale PS < o = a 40 (Karnofsky <50) - Severità dei sintomi e necessita di cure palliative;
- Prognosi di sopravvivenza ragionevolmente non superiore a sei mesi
- Severità dei sintomi e necessita di cure palliative; la presa in carico in casi attentamente selezionati anche in cure attive con finalità palliative in simultaneous care;

Criteri per il ricovero in Hospice Residenziale

- Non idoneità della famiglia e dell'abitazione per l'espletamento dell'assistenza domiciliare;

- Paziente solo;
- Assenza di un familiare di riferimento (caregiver).

Criteri per il ricovero in Hospice Domiciliare

- La presenza di un familiare di riferimento (caregiver) per il reale concretizzarsi delle terapie e dell'assistenza a domicilio (previo colloquio);
- Cambio setting assistenziale (dal domiciliare al residenziale) per mancanza del requisito precedente
- Collaborazione con il Medico di Medicina Generale

1.4 HOSPICE RESIDENZIALE

L'Hospice Residenziale ha a disposizione 30 stanze di degenza per ospitare i nostri utenti.

Le camere di degenza, sono tutte singole e dotate di comfort alberghiero, bagno privato e poltrona letto (o sedia reclinabile) per un accompagnatore.

Ogni stanza ha il letto di degenza elettrico articolato, impianto distribuzione ossigeno e vuoto centralizzata, e la struttura è completamente climatizzata. È corredata da un armadio personale, da un tavolo, un apparecchio televisivo Lcd e un telefono. Ogni stanza è inoltre dotata di un sistema di chiamata per il personale che permette di avvertire in caso di bisogno.

Per offrire un'atmosfera più familiare, i pazienti possono personalizzare la propria camera utilizzando oggetti personali. In ogni stanza il paziente e la sua famiglia ha a disposizione la "bacheca delle emozioni" che può essere utilizzata per affiggere foto familiari.

Nell'Hospice non ci sono limitazioni al numero o all'età dei visitatori, salvo che per le attività sanitarie e di assistenza e per il riposo diurno e notturno dei pazienti. Ogni malato può avere accanto a sé una persona per lui significativa durante l'arco dell'intera giornata.

L'Hospice Residenziale è il luogo dove è possibile ricoverare il paziente che necessita di cure palliative e non può essere seguito al proprio domicilio per motivi logistici o socio-familiari. In Hospice Residenziale il paziente troverà un'equipe in grado prendersi cura di lui e della sua famiglia e che ha come obiettivo primario il controllo del dolore e degli altri sintomi, fisici, psicologici e spirituali.

Ciò che differenzia l'Hospice Residenziale da un normale reparto ospedaliero è la sua filosofia di intervento, orientata al "prendersi cura" della persona con malattia inguaribile, sapendo che la risposta alle sofferenze è data non solo dagli interventi sanitari, ma anche dal supporto di cure amorevoli ed empatiche.

L'assistenza sanitaria medico-infermieristica è assicurata 24 ore su 24.

1.5 RICOVERO IN HOSPICE RESIDENZIALE

Al momento del ricovero è bene individuare all'interno della famiglia un referente (caregiver) che partecipi al percorso assistenziale del paziente.

Il Caregiver al momento del ricovero deve portare con sé tutta la documentazione clinica in possesso e consegnare copia di un documento di identità valido del paziente, la tessera sanitaria e il codice fiscale.

È necessario ricordarsi di portare con sé la biancheria personale, gli asciugamani e gli effetti personali. Durante la degenza è consigliabile tenere con sé i soli effetti personali non di valore.

Nelle giornate successive al ricovero, il familiare di riferimento verrà contattato per fissare un appuntamento per un colloquio clinico con lo Psicologo ed il Medico. Il colloquio è finalizzato a fornire ed orientare le informazioni cliniche e ad individuare le risorse familiari. Durante l'incontro al familiare (care-giver) vengono fornite anche informazioni sull'organizzazione dell'assistenza.

L'équipe multidisciplinare sulla base dell'informazioni raccolte nel colloquio clinico adegua l'assistenza ai bisogni clinico-assistenziali rilevati.

L'équipe multidisciplinare è così composta:

- Dirigente Medico
- Medici
- Caposala
- Infermieri
- Psicologo
- Fisioterapista
- Terapista Occupazionale
- Assistente Sociale
- Operatore Socio Sanitario
- Ausiliario Socio Sanitario
- Volontari

1.6 INFORMAZIONI UTILI

1.6.1 L'ingresso dei visitatori

Le visite di amici, parenti e conoscenti sono consentite anche quotidianamente. Occorre però rispettare privacy e riposo degli ospiti, nonché il regolare svolgimento delle attività sanitarie e di assistenza.

Pertanto l'accesso alle stanze può essere limitato in caso di visite mediche, operazioni di pulizia ed assistenza, riposo diurno e notturno.

1.6.2 Orario di visita

L'orario di visita ai pazienti ricoverati è dalle 7.00 alle 19.40 sette giorni su sette. Attenersi il più possibile a questo orario è indispensabile per il buon funzionamento dell'intero reparto. Durante la notte sarà consentito la permanenza ad un solo familiare previa richiesta su uno specifico modulo. I visitatori non devono sovraffollare le stanze di degenza, sedere sul letto del

paziente, né depositare nella sala di degenza i propri oggetti personali. Un'attenzione particolare deve essere rivolta ai bambini minori di 18 anni. Informare il coordinatore infermieristico di reparto nel caso si desideri incontrare un minore.

1.6.3 Cosa portare per la degenza

Al momento del ricovero sarà opportuno portare tutto il necessario per l'igiene personale (sapone intimo, bagnoschiuma, crema con ossido di zinco, crema idratante, salviette umidificate per adulti, asciugamani, tovaglioli di carta, set da barba, set per unghie, pettine) e per l'abbigliamento (cambi comodi tipo pigiama o camicia da notte, biancheria intima, pantofole antiscivolo).

Durante la degenza si consiglia non tenere in camera alcun oggetto di valore né somme di denaro.

Si informa che la struttura declina ogni responsabilità in caso di furto, smarrimento o di beni lasciati nelle stanze di degenza per lungo tempo dopo la dimissione dei pazienti.

1.6.4 Ingresso animali domestici

La struttura permette l'ingresso di animali domestici purché si rispettino le normali quotidiane attività sanitarie e gli stessi ospiti ricoverati, sempre e comunque previa autorizzazione da parte della Caposala.

1.6.5 La terrazza delle Rose

Al Primo piano di degenza grazie alla donazione di una paziente, la quale aveva il desiderio di lasciare uno spazio dove poter guardare il cielo, è stata realizzata "La terrazza delle rose", concepita non solo con finalità estetiche ma per diventare un luogo da vivere, un punto d'incontro per i pazienti ed i familiari affinché tutti, indistintamente, possano trarne vantaggio. Un giardino godibile come prolungamento esterno degli spazi della quotidianità, attrezzato con televisore, distributore di bevande calde ed aria condizionata.

1.6.6 Il Salone dei Tigli

Al piano terra dell'Hospice è situato un salone vetrato polivalente, utilizzato anche per la proiezione di film e luogo di momenti di incontro, su cui si affaccia la piccola cappella dell'Hospice.

1.6.7 La Cappella

La Cappella è situata al piano terra e le funzioni Religiose avvengono il lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00, il martedì dalle ore 15.00 alle ore 19.00, la domenica alle ore 11.00. Per i pazienti che desiderano partecipare alla Santa Messa domenicale è possibile, previa autorizzazione medica, richiedere il supporto di un volontario. L'Assistente Spirituale può esser contattato tramite gli operatori sanitari ai piani di degenza.

1.6.8 Wi-Fi

La struttura mette a disposizione un servizio wi-fi gratuito utilizzabile da tutti gli ospiti e visitatori.

1.6.9 Il vitto

In reparto vengono serviti tre pasti al giorno: Colazione tra le 7.15 e le 8.00 - Pranzo tra le 12.00 e le 13.00 - Cena tra le 18.00 e le 19.00.

Anche per un familiare che soggiorna in Hospice è prevista, sempre gratuitamente, la possibilità di ricevere il pranzo e la cena compilando un apposito modulo. La Struttura assicura al paziente ed eventualmente ai propri familiari la possibilità di scelta dei pasti nel rispetto del proprio credo religioso e delle sue esigenze cliniche.

1.6.10 Il silenzio

È indispensabile osservare il silenzio e rispettare la tranquillità di ciascun reparto, soprattutto nelle fasce orarie che vanno dalle ore 13.00 alle ore 15.00 e dalle 22.00 alle 7.00. Infatti, consapevoli di far parte di una comunità, gli utenti devono evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri ospiti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.). In particolare il volume della televisione e/o degli apparecchi radiofonici deve essere tenuto basso. Gli ospiti sono pregati di rispettare il riposo notturno e diurno degli altri e di evitare ogni forma di rumore inutile dopo le ore 22.00.

1.6.11 Il fumo

Nel rispetto delle disposizioni legislative in materia, della salute propria e di quella altrui, negli ambienti chiusi dell'Hospice Villa Speranza è assolutamente vietato fumare.

Va rammentato, 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 collettive.

1.6.12 Emergenze (incendio, scosse telluriche ecc.)

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

All'interno di ogni reparto di degenza sono presenti le planimetrie indicanti 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.

1.7 UNITÀ DI CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

Le Équipe di Cure Palliative domiciliari assistono quotidianamente 120 pazienti sul territorio romano, che si estende da Via Portuense seguendo il quadrante nord fino a Via Nomentana comprendendo le periferie estreme di Roma Nord e Nord-Ovest e della totalità del territorio le ASL ROMA 1 e ASL ROMA 2.

Con l'assistenza domiciliare erogata nel "luogo della abitazione del malato" si consente alla famiglia, opportunamente guidata e sostenuta dall'équipe multidisciplinare, di prendersi cura del malato e rendere l'abitazione del paziente luogo ideale e privilegiato per le cure palliative. L'assistenza nelle cure palliative domiciliari è prevalentemente di tipo medico, infermieristico e riabilitativo di

elevato livello di complessità con instabilità clinica e sintomi di difficile controllo, che richiedono interventi di assistenza individuali pianificati, fornendo un supporto alla famiglia, nella continuità assistenziale è possibile effettuare un ricovero in Hospice Residenziale per dar sollievo alla famiglia in accordo con il paziente. Il ricovero in Hospice Residenziale può avvenire anche nel caso in cui non vi siano più le condizioni di sostegno da parte del nucleo familiare.

1.8 RICOVERO IN HOSPICE DOMICILIARE

L'organizzazione del lavoro prevede, il Colloquio propedeutico all'attivazione dell'assistenza domiciliare.

Il Colloquio è finalizzato alla raccolta di informazioni del paziente e dell'assetto del nucleo familiare, viene effettuato dalla psicologa la quale fornisce alla famiglia anche le informazioni sul funzionamento dell'assistenza domiciliare. Durante il colloquio viene identificato un familiare referente (caregiver) che funge da intermediario tra l'equipe assistenziale, il paziente e gli altri membri della famiglia. Successivamente viene consegnata una lettera informativa con la comunicazione della prossima presa in carico da consegnare al medico di base.

Si rammenta di portare la documentazione clinica del paziente e documenti di identità e tessera sanitaria.

Il primo giorno di attivazione dell'assistenza sarà effettuata la prima visita presso il domicilio del paziente dal Medico e da un infermiere dell'equipe domiciliare.

Il Colloquio clinico con lo Psicologo dell'equipe domiciliare di riferimento del paziente avviene nei primi giorni di assistenza domiciliare ed è finalizzato alla valutazione dei bisogni psicologici del paziente e del nucleo familiare, affinché si possa avere una visione globale delle necessità dal punto di vista clinico psicologico e sociale seguendo un approccio multidisciplinare.

L'equipe multidisciplinare sulla base dell'informazioni raccolte nelle fasi della presa in carico propone una assistenza al paziente e al nucleo familiare adeguata ai bisogni clinico- assistenziali rilevati e si attiverà per le visite a domicilio sulla base del Piano di Assistenza Individuale (PAI).

Gli obiettivi definiti e gli interventi programmati nel PAI, sono costantemente condivisi con paziente e familiari, attraverso il dialogo con ciascun operatore e colloqui dedicati sia a domicilio che in struttura

Ogni équipe multidisciplinare è così composta:

- Dirigente Medico
- Medici
- Caposala
- Infermieri
- Psicologo
- Fisioterapista
- Assistente Sociale
- Volontari

Nell'esecuzione delle visite domiciliari ogni medico ed infermiere dispone di un telefono per gestire la reperibilità diurna e notturna, Le équipe di Cure Palliative domiciliari hanno in dotazione autovetture aziendali per effettuare le visite a casa del paziente.

Medici ed infermieri sono a disposizione tutti i giorni, domenica e festivi compresi, 24 ore su 24.

Ogni paziente e familiare (caregiver) avrà a disposizione all'inizio dell'assistenza un elenco con nomi e numeri telefonici degli operatori.

- L'organizzazione settimanale dei Medici è così suddivisa:
Lunedì - Martedì - Mercoledì - Giovedì - Venerdì dalle ore 08.00 alle 20.00
Sabato e Domenica e festivi dalle ore 08.00 alle ore 14.00

Pronta disponibilità Medica:

Lunedì - Martedì - Mercoledì - Giovedì - Venerdì dalle ore 20.00 alle 8.00
Sabato e Domenica dalle ore 14.00 alle ore 08.00 del giorno successivo

- L'organizzazione settimanale degli infermieri è così suddivisa:
Lunedì - Martedì - Mercoledì - Giovedì - Venerdì dalle ore 07.00 alle 20.00
Sabato e Domenica dalle ore 07.00 alle ore 14.00

Pronta disponibilità Infermieristica:

Lunedì - Martedì - Mercoledì - Giovedì - Venerdì dalle ore 20.00 alle 7.00
Sabato e Domenica e festivi dalle ore 14.00 alle ore 7.00 del giorno successivo

- In caso di necessità il paziente o il familiare (Caregiver) può contattare il medico in reperibilità di turno e chiedere una prima assistenza telefonica. Sarà il medico a valutare la necessità di un eventuale intervento a casa del paziente.
- Riunione d'Equipe: ogni équipe periodicamente effettua una riunione di condivisione.

1.9 UFFICIO RELAZIONE CON IL PUBBLICO

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico - URP - assicura una informazione chiara e riservata sulle attività, sui servizi, sui percorsi (cosa fare per), sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni (orari, sedi, documentazione necessaria, numeri di telefono) e sui tempi di attesa.

Il Responsabile dell'URP riceve e gestisce tutti i possibili reclami cercando ove possibile di aiutare il cittadino ad avere risposte il prima possibile.

1.10 ASSISTENZA RELIGIOSA

Gli utenti di fede cattolica sono seguiti dall'Assistente Spirituale, che assicura, attività pastorali settimanali.

Il nostro Assistente Spirituale è all'interno di una rete assistenziale interculturale ed il paziente può richiedere la presenza del Ministro del culto di appartenenza.

Coloro che sono di confessione diversa dalla cattolica possono richiedere l'assistenza spirituale dei propri ministri avvertendo la caposala.

Si garantisce adeguato sostegno spirituale ai Pazienti ed ai relativi familiari, sia nella fase antecedente al decesso che in quella di elaborazione del lutto, nel rispetto della volontà e della libertà di coscienza degli interessati.

Al momento del ricovero, comunque, il personale sanitario si informa sulle particolari esigenze dell'utente nel rispetto delle sue diversità culturali e religiose.

1.11 IL VOLONTARIATO

Nell'Hospice è presente una fattiva collaborazione dei volontari, appartenenti all'équipe multidisciplinare e formati dall'Associazione di Volontariato **“Insieme - Associazione Volontari in Cure Palliative”**.

I volontari svolgono le loro attività sia nei reparti dell'Hospice Residenziale e sia nelle quattro equipe dell'Hospice domiciliare. Partecipano alle riunioni delle singole equipe e vengono considerati membri effettivi delle stesse.

Due volte al mese svolgono una riunione con la supervisione di un nostro Psicologo incaricato.

L'Associazione è un'Organizzazione di Volontariato iscritta nel Registro Regionale del Lazio con la determina n° B00578 del 26/01/2012 con sede operativa presso l'Hospice Villa Speranza in Via della Pineta Sacchetti, 235 - 00168 Roma.

Presso l'Hospice Villa Speranza operano numerose Associazioni con Volontari preparati che, animati da spirito di solidarietà nei confronti di chi soffre. Offrono aiuto e servizi ai malati e ai loro familiari per varie esigenze che esulano dall'assistenza medico-infermieristico, in particolare nei seguenti ambiti:

- Assistenza sanitaria;
- Assistenza psicologica;
- Servizi sociali;
- Sensibilizzazione mirata alla prevenzione e alla cura di specifiche patologie.

Il dialogo, l'ascolto, i contatti con le famiglie, i piccoli acquisti, il disbrigo di pratiche urgenti sono alcuni aspetti del loro servizio. Per contattarli è sufficiente rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

CITTADINANZATTIVA - TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO

Il Tribunale per i diritti del malato afferisce a “Cittadinanzattiva Onlus” quale movimento di partecipazione civica, nato nel 1978, che opera in Italia e in Europa per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori. Il Tribunale per i diritti del malato è composto da cittadini attivi che si impegnano a titolo volontario e che hanno in comune la volontà di garantire l'uguaglianza dei diritti di tutti i cittadini nella sanità. Attraverso lo sportello URP è possibile ricevere gratuitamente informazioni, assistenza e consulenza ai cittadini in ambito sanitario; e utilizzare la forza delle segnalazioni per promuovere azioni politiche e di tutela su questioni problematiche e criticità del panorama sanitario. Orari di apertura al pubblico: martedì e giovedì dalle 11.00 - alle 13.00 Contatti: Tel. 06.36.71.81 e-mail: pitroma@cittadinanzattiva.it

1.12 PERCORSI DI MEDIAZIONE LINGUISTICA-CULTURALE

Il mediatore culturale è un agente bilingue che media tra partecipanti monolingue ad una conversazione appartenenti a due comunità linguistiche differenti. La funzione della mediazione interculturale è quella di facilitare la comprensione e l'inserimento dei cittadini stranieri nel contesto sociale del paese di accoglienza.

L'Hospice Villa Speranza collabora con il "programma integra" per creare le condizioni affinché il paziente, impossibilitato nella comunicazione con gli operatori a causa degli ostacoli di comprensione linguistica e culturale, possa esprimere i propri bisogni, le richieste, i dubbi, ed avere una corretta comprensione di ciò che gli accade da momento della presa in carico e per tutta la durata dell'assistenza.

1.13 RICHIESTA COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

La copia della cartella clinica può essere richiesta al Responsabile Sanitario con un modulo specifico da compilare in Ufficio Accettazione.

Le modalità per richiedere la cartella clinica sono le seguenti:

- il paziente o un suo delegato deve compilare un apposito modulo di "richiesta copia cartella clinica", con documento di riconoscimento in corso di validità.
- la cartella clinica può essere ritirata anche da un delegato previa compilazione di un apposito modulo da consegnare all'ufficio accettazione al momento del ritiro. Il delegato deve presentarsi con documento di riconoscimento in corso di validità
- 7 giorni dalla richiesta, la cartella clinica può essere ritirata.

Le richieste urgenti sono ammesse solo per motivi sanitari documentati (attestazione del medico curante, ASL per ricovero all'estero, etc.) le copie autentiche di cartelle richieste e non ritirate entro 90 giorni dalla data di consegna prevista saranno mandate al macero senza nulla a pretendere da parte dell'utente stesso.

SEZIONE III - STANDARD DI QUALITÀ

1.1 CERTIFICAZIONE ISO 9001:2015

L'Hospice Villa Speranza a partire dal 2012 ha ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione della Qualità secondo gli standard ISO 9001:2008, conseguendo nel marzo 2018 la transazione alla nuova norma ISO 9001:2015. Il Sistema di Gestione di questa organizzazione è stato valutato e giudicato conforme ai requisiti della norma dall'ente certificatore Bureau Veritas Italia SpA in relazione all'erogazione delle attività assistenziali di Cure Palliative Residenziali e Domiciliari

1.2 OBIETTIVI E POLITICA PER LA QUALITÀ

L'Hospice è un punto di riferimento a cui possono rivolgersi per le cure palliative tutti i cittadini residenti nella Regione Lazio. L'attività di assistenza è garantita da percorsi diagnostico-terapeutici coerenti con le più aggiornate linee guida nazionali ed internazionali

La Politica della Qualità adottata dall'Hospice segue una linea di condotta che riconosce la centralità delle esigenze e delle aspettative del cittadino che accede alla struttura e usufruisce delle prestazioni erogate, e rispetta la tutela della vita, della salute fisica e psichica, della libertà e della dignità della persona. Al perseguimento degli obiettivi di miglioramento dei servizi sono dedicati piani di azione e/o piani assistenziali individuali.

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
- Piena occupazione della capacità assistenziale
- Mantenimento e miglioramento dell'assistenza alberghiera
- Miglioramento della vigilanza sulle condizioni sanitarie degli ospiti
- Miglioramento dei sistemi informativi e dei servizi infrastrutturali
- Soddisfazione dei pazienti e dei familiari

1.3 COME VERIFICHIAMO IL RISPETTO DEGLI IMPEGNI LEGATI AGLI OBIETTIVI

Il sistema di gestione comporta la responsabilizzazione e la motivazione della Direzione, dei Responsabili e di tutto il Personale interessato.

Il sistema di gestione fornisce quali principali strumenti di verifica del rispetto degli impegni presi per la Qualità:

- Monitoraggio dei piani di azione finalizzati agli 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
- Risultati delle indagini sulla soddisfazione dei familiari
- Risultati del servizio reclami
- Sistema di segnalazione e trattamento di non conformità, scostamenti, eventi avversi ed eventi sentinella.
- Meccanismi di tutela del paziente e di verifica degli impegni

SEZIONE IV - MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

1.1 DIRITTI DELL'UTENTE (DPCM 19/05/1995)

L'accesso ai servizi è garantito ai cittadini in maniera equa, nel rispetto della dignità della persona e senza discriminazioni di nessun genere.

Il paziente deve ricevere informazioni su diagnosi, terapia, rischi e possibili alternative, in modo completo e aggiornato.

L'Hospice deve rispettare la documentata volontà del paziente a non ricevere o a delegare ad altro soggetto tali informazioni. Nessuno può essere sottoposto a trattamenti sanitari senza un espresso consenso informato. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoriale.

Al paziente devono essere evitati sofferenze e dolore non necessari.

Il paziente ha diritto ad ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

Il paziente ed i suoi familiari devono essere messi in condizione di identificare gli operatori e il nome del medico responsabile delle cure.

Il paziente ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

Il paziente ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalle malpratiche e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza. Il paziente ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

Il paziente ha diritto al rispetto delle proprie convinzioni religiose e all'assistenza religiosa.

Il paziente o i familiari hanno diritto a presentare reclami e segnalazioni e a ricevere, relativamente agli stessi, una risposta scritta o verbale.

Il diritto di accesso agli atti è garantito nei modi e nei tempi previsti dalla legislazione.

1.2 DOVERI DELL'UTENTE

Comportamento

Gli ospiti ed i loro familiari sono invitati ad assumere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ospiti, e collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione.

Rispetto dell'ambiente

Gli ospiti e i loro familiari sono tenuti al rispetto degli arredi e delle attrezzature che si trovano all'interno delle strutture, nonché gli ambienti comuni esterni.

Terapie

Gli utenti non possono praticare altre terapie oltre a quelle prescritte dai medici che li hanno in cura e riportate in cartella; terapie effettuate a domicilio o in altra struttura sanitaria prima dell'ingresso vanno comunicate al medico responsabile al momento del ricovero.

Apparecchi telefonici e radiotelevisivi

L'uso di tali apparecchiature deve essere effettuato in modo da non recare disturbo agli altri degenti e deve, in ogni caso, cessare alle ore 22.00.

Altre attrezzature

È vietato l'uso di qualsiasi apparecchiatura elettrica, come anche di apparecchiature a fiamma libera.

Modalità di assistenza

È vietato agli utenti ed ai loro familiari interferire con il personale sanitario per quanto concerne le modalità di assistenza. Eventuali gravi disservizi che dovessero verificarsi tra utenti e personale sanitario, o tra personale sanitario e parenti, saranno segnalati tempestivamente ai responsabili.

Orari

Per non intralciare le attività assistenziali è importante il rispetto degli orari di visita. In caso di necessità, il Responsabile Sanitario, dopo valutazione dell'équipe di reparto, potrà autorizzare permessi al di fuori degli orari stabiliti.

1.3 TUTELA DELLA PRIVACY

Le registrazioni che contengono informazioni relative all'utente del nostro servizio sono gestite in modo da assicurare la tutela della privacy nel trattamento dei dati sensibili, di carattere sanitario o meno nel rispetto della normativa vigente.

Le misure adottate allo scopo sono le seguenti:

- Gestione in modalità controllata degli accessi e della sicurezza dei dati informatici e cartacei;
- Richiesta di consenso da parte dell'utente al trattamento dei dati per finalità sanitarie;

- Rispetto delle distanze che assicurino la privacy;
- Rispetto della privacy durante lo svolgimento di procedure clinico-assistenziali
- Rispetto della privacy per le eventuali divulgazioni esterne di riprese audiovisive o fotografiche

1.4 IL CONSENSO AI TRATTAMENTI

Il paziente ha diritto a ricevere un'informazione chiara e completa sul suo stato di salute e sulle possibili prospettive diagnostico-terapeutiche, perciò vengono fornite tutte le informazioni obiettive sulle prestazioni disponibili, sul soggiorno, sulla diagnosi e sugli atti terapeutici.

Viene inoltre spiegato al paziente e ai familiari che l'attività assistenziale si ispira alle norme professionali ed etico-deontologiche degli operatori sanitari che salvaguardano il principio del rispetto della persona in tutte le fasi della sua vita e che escludono ogni forma di abbandono o di accanimento terapeutico e che gli operatori sono altresì impegnati a rispettare le volontà dei pazienti purché queste non siano in contrasto con i principi etici della professione medica e con quelli dell'Hospice Villa Speranza.

Ogni comunicazione clinica-assistenziale a parenti - compreso il coniuge - ad amici e conoscenti, deve essere preventivamente autorizzata dall'interessato.

A tal fine, il paziente dovrà compilare e firmare uno specifico modulo inerente all'autorizzazione alla comunicazione a terzi dei propri dati personali sensibili, indicando i soggetti (nominativo, grado di parentela e reperibilità telefonica) da lui autorizzati a ricevere informazioni inerenti il suo stato di salute. Tale modulo, conservato nella cartella clinica, dovrà essere consultato dal personale sanitario prima di fornire a terze indicazioni sulle condizioni cliniche del paziente.

In caso il paziente rifiuti o decida di interrompere il trattamento terapeutico, il personale sanitario informa il paziente e i suoi familiari sui diritti e sulle conseguenti responsabilità.

Il consenso ai trattamenti è la manifestazione della volontà del paziente che sceglie liberamente di essere preso in cura dall'Hospice. 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 paziente sia preventivamente d'accordo sulla sua esecuzione.

La libera adesione del paziente prevede naturalmente che il medico lo informi in modo chiaro ed esauriente su quello che intende fare ed è per questo motivo che si parla di "consenso informato".

Tramite sottoscrizione di specifica modulistica, al momento del ricovero, vengono acquisiti dal paziente:

- il consenso al trattamento dei dati sensibili, ai sensi della vigente normativa sulla privacy;

- il consenso generico alla presa in cura 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 uno specifico documento contenente un'adeguata informativa sull'intervento proposto e sulle possibili complicanze, immediate o tardive.

1.5 IL SERVIZIO RECLAMI

L'Hospice Villa Speranza garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Una scheda reclami è presente nel Kit consegnato al momento della presa in carico. Si può utilizzare la cassetta "Reclami - Elogi - Segnalazioni" che l'URP gestisce e trasmette al responsabile competente per effettuare l'analisi del reclamo e procedere al suo trattamento.

La Struttura garantisce la funzione di tutela del cittadino utente anche attraverso la possibilità di sporgere reclami per disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la possibilità di fruire della prestazione. Qualsiasi reclamo (ma anche attestazioni elogiative) può essere presentato presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), tel. 06 350016218 ed è ben accolto in quanto permette un miglior rapporto tra Clinica e Cliente e consente di migliorare il livello dei servizi erogati. Per ogni segnalazione, in qualsiasi forma ricevuta, sarà messo in atto un tentativo di soluzione immediata. Se questo non è possibile, le segnalazioni verranno inviate alla Direzione per gli opportuni accertamenti necessari per disporre gli elementi di risposta.

La risposta sarà, di norma, fornita entro i 30 giorni successivi.

1.6 URP (UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO)

L'URP raccoglie reclami, segnalazioni di problemi, disagi e disservizi che gli utenti possono aver incontrato nel rapporto con la struttura sanitaria. Alle segnalazioni di rapida soluzione viene data risposta immediata. Per i reclami di particolare complessità, l'URP predispone l'istruttoria per acquisire elementi necessari alla definizione della risposta e della successiva azione di miglioramento e si impegna comunque a dare riscontro entro e non oltre 30 giorni dalla ricezione della segnalazione.

1.7 RELAZIONE SULLO STATO DEI LIVELLI DEI SERVIZI

La Società Benefit Gemelli Medical Center S.p.A. S.B. si impegna alla verifica del rispetto degli impegni dichiarati nella presente Carta, attraverso la redazione del riesame annuale del Sistema di Gestione della Qualità nel quale vengono riportate le eventuali non conformità riscontrate, l'analisi dei reclami ricevuti e i risultati delle indagini sulla soddisfazione degli utenti, nonché lo stato dei livelli dei servizi.

1.8 INDAGINI DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

La Società Benefit Gemelli Medical Center S.p.A. S.B. garantisce la relazione con frequenza annuale di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti, attraverso la somministrazione mensile di questionari anonimi. Il risultato di tale indagine viene sottoposta ad analisi per individuare azioni correttive e di miglioramento.

1.9 SICUREZZA DELLE CURE E GESTIONE DEL RISCHIO

La sicurezza delle cure è parte costitutiva del diritto alla salute, è perseguita nell'interesse dell'individuo e della collettività e rappresenta uno degli obiettivi primari del percorso di assistenza. Essa si realizza attraverso l'insieme di tutte le attività finalizzate alla prevenzione e alla gestione del rischio connesso all'erogazione di prestazioni sanitarie e l'utilizzo appropriato delle risorse strutturali, tecnologiche ed organizzative. Tutto il personale della struttura sanitaria e anche gli utenti del servizio sono tenuti a concorrere alle attività di prevenzione del rischio.

La gestione del rischio o "Risk Management" è un processo sistematico che esprime la capacità di tradurre in azioni concrete di miglioramento le criticità emergenti dall'analisi di eventuali eventi avversi.

Nel mese di aprile 2017, in ottemperanza alla normativa vigente (Legge 8 Marzo 2017 n.24, "Legge Gelli"), l'Hospice Villa Speranza ha costituito un Comitato Unico per il Risk Management (CURM), un gruppo di lavoro coordinato e sotto la responsabilità del Risk Manager, dedicato alla valutazione e prevenzione del rischio, all'applicazione e al monitoraggio di buone pratiche per la sicurezza, alla gestione di eventi avversi, alla prevenzione del contenzioso.

Uno dei **compiti principali** del CURM è costituito dalla redazione e diffusione del Piano Annuale di Risk Management (PARM) [consultabile al seguente link](#), con i seguenti obiettivi strategici:

- Diffondere la cultura della sicurezza delle cure
- Migliorare l'appropriatezza assistenziale ed organizzativa, attraverso la promozione di interventi mirati al miglioramento della qualità delle prestazioni erogate e monitoraggio e/o contenimento degli eventi avversi
- Favorire una visione unitaria della sicurezza, che tenga conto non solo del paziente, ma anche degli operatori e delle strutture
- Partecipare alle attività regionali in tema di risk management

Al fine della sensibilizzazione del processo di identificazione e valutazione dei rischi, l'Hospice Villa Speranza ha istituito un modulo specifico di segnalazione degli eventi (modulo di segnalazione eventi sentinella, avversi, evitati) a disposizione di tutti gli operatori (su intranet aziendale) e anche degli utenti /stakeholders che, nel caso in cui venissero coinvolti o a conoscenza di un evento correlato al rischio clinico, hanno la possibilità di segnalarlo richiedendo il modulo al coordinatore infermieristico dell'Hospice Residenziale.

EMERGENZA PANDEMICA

In Italia, gli effetti pandemici dovuti al nuovo coronavirus Sars-CoV-2 hanno provocato un'emergenza sanitaria per COVID-19 cui è stata data risposta immediata con una serie di misure urgenti fin dalla dichiarazione dello stato di emergenza. Villa Speranza ha recepito tutti i Decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e ordinanze regionali e del Ministero della salute per determinare un contenimento degli effetti epidemiologici, che si è tradotto in prima battuta in misure di sorveglianza sanitaria speciale (cd. quarantena con sorveglianza attiva).

Le misure restrittive hanno coinvolto anche gli accessi delle visite di parenti e familiari dei nostri assistiti, mettendo a dura prova la nostra visione delle cure palliative basata fortemente sulla partecipazione e comunicazione tra l'èquipe e le famiglie nel percorso dei pazienti; in tutta l'emergenza pandemica ci siamo impegnati a sopperire ai disagi emersi attraverso l'aiuto della tecnologia (videochiamate) e attraverso l'istituzione di un numero telefonico dedicato, con l'obiettivo di pianificare le visite nei periodi degli allentamenti normativi sugli accessi nei luoghi ospedalieri.