

CARTA DEL SERVIZIO RETE LOCALE CURE PALLIATIVE AUSL IMOLA

Nodo Hospice Territoriale – Castel San Pietro Terme

Benvenute e Benvenuti.

Con questa carta, vogliamo presentare il gruppo di cura, l'organizzazione dell'assistenza e gli impegni che ci assumiamo per garantire assistenza di qualità. Chiediamo di collaborare con senso di responsabilità e rispetto reciproco, in linea con i principi del Patto di Qualità.

Hospice territoriale Castel San Pietro Terme - Viale Oriani 1 - Punto di ascolto - tel. 051 6955330

Responsabile Rete Cure Palliative - Dott. Fabrizio Zanutto tel. 051 6955347 - f.zanutto@ausl.imola.bo.it

Psicologo – Dott. Massimo Arcella tel. 051 6955346 (me-ve dalle 8 alle 16) - m.arcella@ausl.imola.bo.it

Coordinatrice Assistenziale - Marina Martelli tel. 051 6955354 - marina.martelli@ausl.imola.bo.it

Personale Infermieristico Guardiolo: Tel. 051 6955330

Le famiglie si ricevono dal lunedì al venerdì dalle 12 alle 13

Presentazione della struttura

L'Hospice Territoriale è situato al terzo piano della Casa della Comunità di CSPT. Le camere di degenza sono ampie e luminose, con colori e arredi pensati per offrire un ambiente accogliente e familiare. Le camere sono dotate di letti articolati, sollevatore a soffitto, poltrona letto per le persone di famiglia, bagno accessibile, armadio, tavolo scrivania con poltrona, frigorifero, radio/lettore CD e televisore. Al centro dell'area di degenza è presente la postazione del personale sanitario e assistenziale, per garantire una presenza costante e una pronta risposta ai bisogni delle persone ricoverate. La struttura dispone inoltre di un bagno attrezzato con vasca ad ultrasuoni e sollevatore, utilizzabile anche dalle persone allettate. È presente un soggiorno con tisaneria, uno spazio dedicato al riposo, all'incontro con le persone care e a momenti di lettura, conversazione, musica o televisione. La tisaneria è dotata di forno a microonde e frigorifero con congelatore, a disposizione delle persone autorizzate a rimanere accanto al proprio familiare durante la giornata, per riscaldare e conservare alimenti confezionati e correttamente identificati.

Accesso, ricovero e dimissione

L'accesso all'Hospice avviene su richiesta del personale sanitario ospedaliero o territoriale, che invia una proposta di valutazione alla Coordinatrice della Rete Locale di Cure Palliative. Prima della valutazione, la persona di riferimento dell'assistita o dell'assistito, viene contattata per raccogliere le informazioni utili all'accoglienza e comunicare la data della visita, nell'ambito del progetto **"In viaggio verso l'Hospice"**. Se la valutazione conferma l'idoneità al ricovero, si procede con l'inserimento nella lista di attesa secondo criteri di priorità. È data precedenza alle persone assistite al domicilio rispetto a quelle già ricoverate in ospedale.

L'accoglienza in Hospice può avere finalità diverse, tra cui:

- controllo dei sintomi e stabilizzazione delle condizioni cliniche;
- sostegno e sollievo alla famiglia;
- organizzazione della dimissione a domicilio protetta e/o attivazione dell'assistenza domiciliare integrata con cure palliative attive.

L'Hospice garantisce cure palliative in regime residenziale alle persone che, a causa della propria malattia, non possono essere assistite temporaneamente o in modo continuativo al proprio domicilio. L'assistenza è assicurata da un'équipe dedicata, con formazione specifica nelle cure palliative. Il ricovero può essere temporaneo (di norma fino a 30 giorni) o prolungato, in base ai bisogni della persona e agli obiettivi del percorso di cura.

La dimissione

Il percorso di dimissione viene concordato con la persona ricoverata, con la famiglia, con la medica o il medico di medicina generale e con l'équipe infermieristica della struttura. Il Personale Medico dell'Hospice prescriverà gli ausili eventualmente necessari al domicilio, così da renderli disponibili al momento della dimissione. Le certificazioni o relazioni sanitarie per pratiche amministrative o assicurative vanno richieste al Personale Medico dell'Hospice.

Altri servizi

L'Hospice ospita la mostra permanente **"Fiori per la vita"**, con opere donate dalla pittrice Vittoriana Benini, ed opere di altri autori e autrici donate da persone ricoverate e dai loro familiari. Tutti gli ambienti sono climatizzati. È possibile usufruire di permessi di rientro al domicilio concordandoli preventivamente con il personale Medico e Infermieristico. Una volta alla settimana il servizio di volontariato organizza un momento di incontro e socializzazione, **"Il pomeriggio del tè"**. È inoltre possibile ricevere la visita del proprio animale d'affezione, (unicamente cane o gatto) di piccola taglia nel trasportino, nel rispetto delle modalità previste dalla struttura e previa presentazione della certificazione sanitaria dell'animale. Per qualsiasi informazione o necessità è possibile rivolgersi al personale infermieristico.

Quali professionisti e professionisti lavorano in Hospice

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore su 24. Il personale infermieristico lavora insieme alle operatrici e agli operatori socio-sanitari (OSS), che svolgono la propria attività sotto la sua diretta responsabilità. La presenza del personale medico palliativista è assicurata dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 14.00. Nelle ore notturne, nei giorni prefestivi e festivi, l'assistenza medica è garantita dal Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica). L'équipe dell'Hospice collabora costantemente con i servizi territoriali e ospedalieri dell'Azienda USL di Imola, per rispondere nel modo più adeguato ai bisogni delle persone ricoverate.

Indicazioni di igiene per le visitatrici e i visitatori

Per proteggere la salute delle persone ricoverate, delle visitatrici, dei visitatori e del personale, è importante evitare le visite in caso di raffreddore o altri sintomi di malattia. È consigliato indossare la mascherina, igienizzare accuratamente le mani e di evitare assembramenti, nel rispetto degli spazi disponibili. Il personale sanitario vigila sul rispetto di queste indicazioni. Se la persona ricoverata è sottoposta a specifiche precauzioni per malattie infettive, è importante seguire attentamente le indicazioni fornite dall'équipe assistenziale.

Donazioni

Il personale non può ricevere né accettare personalmente donazioni in denaro o altri beni.

È possibile sostenere l'Hospice con una donazione attraverso il Fondo dedicato.

I versamenti possono essere effettuati:

- 1) agli sportelli CUP dell'Azienda USL;
- 2) tramite bonifico bancario intestato a: Cassa di Banca Intesa (via Cavour 64 – Imola) – IBAN IT12 203069 21011 10000 0046073.

Il diritto all'informazione

Su richiesta, della persona interessata o a chi da essa indicata, il personale medico ha il dovere di fornire informazioni chiare sulle condizioni di salute e sui trattamenti in corso. Il personale medico e il personale infermieristico Case Manager sono disponibili per colloqui, da concordare durante la visita medica oppure rivolgendosi al personale infermieristico. È possibile richiedere un supporto psicologico durante il ricovero. L'équipe medica e infermieristica propone e organizza incontri con le persone di famiglia della persona ricoverata. Per alcuni trattamenti sanitari che possono comportare rischi è necessario acquisire il consenso informato. In questi casi viene consegnato un modulo contenente tutte le informazioni sul trattamento, che dovrà essere letto, firmato e riconsegnato.

Assistenza spirituale

È possibile richiedere assistenza spirituale rivolgendosi al sacerdote della propria parrocchia, per concordare le visite.

La documentazione sanitaria

I certificati di ricovero possono essere richiesti al personale infermieristico. I certificati per il riconoscimento dell'invalidità civile possono essere richiesti al personale medico dell'Hospice. La copia della cartella clinica integrata (clinica – infermieristica) può essere richiesta all'Ufficio Accettazione (piano rialzato della struttura) dopo la dimissione, dalla persona interessata oppure da una persona di famiglia munita di delega.

Organizzazione della giornata in Hospice

Ore 7.30 – 11 - Cure igieniche, somministrazione della terapia farmacologica del mattino, colazione. In questa fascia oraria si svolgono anche medicazioni, bagni assistiti e la visita del personale medico.

Ore 12 – 12.30 - Pranzo.

Ore 14 – 16 - Somministrazione della terapia farmacologica del pomeriggio, riposo pomeridiano e attività ricreative.

Ore 18 – 18.45. Cena.

Ore 19 - Termine dell'orario di visita alle persone ricoverate, somministrazione della terapia farmacologica serale e avvio della sorveglianza notturna.

Accesso di visitatrici, visitatori e assistenza alle famiglie

Non esistono limitazioni di orario.

Alle ore 20.00 le porte di accesso alla Casa della Comunità restano chiuse; nel caso sia autorizzata la presenza notturna di una persona di famiglia o di una persona assistente, gli eventuali cambi devono essere organizzati entro tale orario.

Gli indumenti e gli oggetti personali devono essere riposti negli armadietti assegnati al momento del ricovero. La persona ricoverata è invitata a portare con sé asciugamani per viso e igiene intima, indumenti di ricambio, posate, bicchiere, tovaglioli e prodotti necessari per l'igiene personale e orale (spazzolino, dentifricio, detersivo, salviette umidificate, fazzoletti, schiuma da barba, ecc.).

La tutela della privacy

Le notizie sulla salute possono essere fornite solo alla persona interessata o a chi da essa indicata. Al momento dell'accesso alla struttura è possibile chiedere al personale di non comunicare ad altre persone la propria presenza. L'informativa sul trattamento dei dati personali, prevista dall'articolo 13 del Regolamento UE 2016/679, è disponibile sul sito www.ausl.imola.bo.it, nella sezione "Policy Privacy e protezione del dato personale", presso l'URP, in viale Amendola 8 a Imola, e nelle portinerie aziendali.

IL PATTO di QUALITÀ

Le garanzie dell'area di degenza

- Rispetto della dignità della persona, della privacy, dell'identità di genere, delle convinzioni religiose e delle diverse origini, con possibilità di avvalersi della mediazione culturale.
- Professionalità del personale sanitario mediante formazione continua.
- Cortesia, disponibilità ed attenzione nei rapporti interpersonali.
- Presenza e disponibilità del personale medico in specifiche fasce orarie del giorno e della notte.
- Percorso di dimissione protetto, con particolare attenzione al rientro al domicilio, attraverso l'addestramento della persona di famiglia di riferimento (caregiver) ed eventuale prescrizione di presidi.
- Informazione e attenzione al controllo e al trattamento del dolore.
- Comfort alberghiero, pasti, pulizie, camere di degenza a 1/2 posti letto con TV-bagno in camera e letti articolati, spazi comuni.
- Le informazioni circa la presenza di sostanze o di prodotti che provocano allergie o intolleranze sono disponibili rivolgendosi al personale in servizio.

I doveri delle persone ricoverate e delle famiglie

- Rispetto delle altre persone.
- Rispetto delle professioniste e dei professionisti e del loro lavoro.
- Rispetto delle regole di convivenza: orari con particolare riferimento all'apertura/chiusura della portineria, visite, pasti, riposo, norme igienico sanitarie.
- Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.
- Rispetto dei divieti (fumo nelle aree non consentite, rumore, disturbo).
- Al momento dell'ingresso in reparto, comunicare eventuali allergie e/o intolleranze alimentari al personale sanitario.
- Durante la degenza è sconsigliabile tenere con sé denaro ed oggetti di valore; gli armadi sono comunque dotati di cassaforte. La persona e la sua famiglia ne sono responsabili. L'AUSL fornisce un presidio per la conservazione delle protesi, gestito dalla persona assistita, dalla famiglia o dal caregiver di riferimento. La custodia di eventuali protesi (dentali, acustiche, occhiali, ecc.) è a cura della famiglia o della persona caregiver. Per facilitare le manovre assistenziali ed evitare smarrimenti, è opportuno non indossare gioielli o altri oggetti di valore (anelli, catenine, bracciali, orecchini, ecc.).
- Non è consentito utilizzare telefoni, macchine fotografiche o altri dispositivi per registrare o diffondere immagini, suoni o video delle persone presenti nelle strutture aziendali. L'uso improprio e la diffusione non autorizzata di informazioni e foto lesive dell'immagine dell'Azienda e della riservatezza dei terzi oltre che delle professioniste e dei professionisti aziendali può comportare responsabilità a carico di chi li realizza o li diffonde.
- Rispetto dell'assegnazione delle camere e dei presidi decisa dall'équipe in base alle esigenze di tutte le persone ricoverate.
- Avvisare sempre il personale nel caso, per qualsiasi motivo, ci si allontani dal reparto.
- È necessario informare sempre il personale nel caso si intenda lasciare temporaneamente o definitivamente la struttura anche per brevi periodi, concordandolo preventivamente ed eccezionalmente con la Medica o il Medico e con il personale infermieristico in servizio.

Segnalazioni (suggerimenti, reclami, elogi, sicurezza degli ambienti e delle cure)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), il Comitato Consultivo Misto (CCM) ed il Servizio Qualità Aziendale sono garanti del monitoraggio sulle segnalazioni, della promozione delle azioni di miglioramento e della verifica del gradimento della degenza attraverso le segnalazioni e gli elogi pervenuti. URP e CCM si trovano presso la Casa della Comunità di Imola, Viale Amendola, 8, Imola, tel. 0542 604121; fax 0542 604247; e-mail: urp@ausl.imola.bo.it.