



ValleCamonicaSolidale

Hospice “L’Abbraccio”

VALLE CAMONICA SOLIDALE



1

...oggi sii la ragione del sorriso di qualcuno...

CARTA DEI SERVIZI HOSPICE – Revisione n. 6 del 5 dicembre 2024

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Via Romolo Galassi, 30 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845

C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



ValleCamonicaSolidale

Carta dei servizi

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 tutela della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati.

L'obiettivo è quello di coniugare il miglioramento dell'assistenza con il rispetto per la persona cui è rivolta; essere adeguatamente informati consente l'esercizio consapevole del diritto di scelta.

La qualità dei servizi è inoltre confermata dalla certificazione di qualità (ISO 9001 : 2015), a testimonianza dell'orientamento aziendale verso un continuo miglioramento dei servizi alle persone.

La carta dei servizi dell'Hospice è innanzitutto una guida ideata per far conoscere l'attività di questa struttura ad una pluralità di soggetti quali: destinatari del servizio (pazienti e familiari), Medici di Medicina generale, Medici dei Reparti ospedalieri, servizi sociali e Associazioni di volontariato.

Dopo la posa della prima pietra avvenuta il 23 maggio 2009, nell'ottobre 2012 siamo riusciti a realizzare e completare questa struttura, un patrimonio di tutta la Comunità.

L'Hospice, di cui è titolare Vallecamonica Solidale, è stato accreditato dalla Regione Lombardia l'1 gennaio 2012 ed è gestito da Rosa Camuna Alta Valle società cooperativa sociale ONLUS, socia di Vallecamonica Solidale.

Un doveroso ringraziamento a tutti coloro che ci hanno sostenuto e ci sostengono con le loro donazioni.

Il Presidente

INDICE

COME RAGGIUNGERCI ED INFORMAZIONI GENERALI	pag. 4
COS'É L'HOSPICE	pag. 4
LA STRUTTURA	pag. 5
POLITICA AZIENDALE	pag. 6
CRITERI DI RICOVERO IN HOSPICE	pag. 7
LISTA D'ATTESA E INGRESSO	pag. 8
ORGANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA E DEL PERSONALE	pag. 9
RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE	pag. 11
GESTIONE DEI TRASFERIMENTI	pag. 11
GESTIONE DELLE DIMISSIONI	pag. 12
VALUTAZIONE DEI SERVIZI E DEI RECLAMI	pag. <u>13</u>
VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE OSPITI OPERATORI	pag. 12
CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO	pag. 12
MODULO RECLAMI/ENCOMI/SUGGERIMENTI	pag. 14
CUSTOMER	pag. 15



ValleCamonicaSolidale

COME RAGGIUNGERCI

L'Hospice di Pisogne è collocato in una zona tranquilla ma all'interno del centro abitato di Pisogne.

L'ingresso è ubicato in via Caduti del Lavoro n° 20/A e la struttura è facilmente raggiungibile a piedi dalla stazione ferroviaria di Pisogne.

Per contatti:

Telefono **0364.660010**

Fax **0364.889198**

E-mail labbraccio@vallecamonicasolidale.it

Sito web: www.vallecamonicasolidale.it

Presidente FENAROLI PAOLO
(riceve previo appuntamento)

0364.532650

E-mail: presidente@vallecamonicasolidale.it

Direttore Generale BIANCHI TIZIANO
(riceve previo appuntamento)

0364.532650

E-mail: t.bianchi@vallecamonicasolidale.it

Direttore Sanitario RICCARAND SERGIO
(riceve previo appuntamento)
0364.660010

Vicedirettore FORTUZZI VALERIA
0364.660010

E-mail: info@vallecamonicasolidale.it

Ufficio Segreteria
0364.494311 - Interno 1 o 0364.532650
E-mail: info@vallecamonicasolidale.it



COS'É L'HOSPICE

L'Hospice di Valle Camonica Solidale con sede a Pisogne (BS) è una struttura socio-sanitaria residenziale che si colloca all'interno della Rete Locale Cure Palliative (RLCP) con l'obiettivo di "prendersi cura" del paziente terminale affetto da una qualsiasi malattia cronica evolutiva, non solo di tipo neoplastico.

Per "terminale" si intende quella condizione non più reversibile attraverso le cure, caratterizzata da una progressiva perdita di autonomia.

Il ricovero in Hospice, anche per brevi periodi, ha la finalità di offrire un sollievo, con l'obiettivo principale non di cura della malattia ma di controllo dei sintomi che essa provoca, della riduzione della sofferenza in tutte le sue forme, del supporto al malato e alla sua famiglia, oppure di fornire cure adeguate a pazienti per i quali l'assistenza domiciliare non è possibile o non è opportuna.

Le cure sono prestate da un'équipe multidisciplinare composta da medici, care manager, infermieri, operatori socio-assistenziali, coadiuvati da psicologo, case manager.

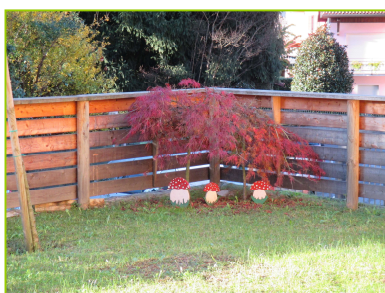
La pianificazione dell'assistenza nella fase terminale avviene all'interno dell'équipe, data la complessità dei problemi, soprattutto di carattere psicologico e deontologico, che può assumere.

L'obiettivo dell'assistenza in questa fase è quello di accompagnare il paziente creando un'atmosfera in cui sia possibile un distacco sereno, libero dal dolore, pur in presenza della coscienza e della possibilità di comunicare. Inoltre, l'impegno, degli operatori dell'Hospice, è anche quello di sostenere i familiari, sia nel momento del decesso che in quello dell'elaborazione del lutto, stato emotivo che può essere vissuto anche precedentemente al momento della perdita del congiunto.

L'Hospice non è dotato di servizi diagnostici e delle attrezzature tipiche delle strutture ospedaliere; tuttavia le cure erogate sono intense, continue, di alta professionalità e umanità e si fondano, oltre che su trattamenti farmacologici, sull'accudimento, l'ascolto, il sostegno ed il rispetto della persona.

In caso di repentino peggioramento delle condizioni cliniche e/o insorgenza di complicanze acute, non è 5 prevista l'attuazione di misure di tipo rianimatorio.

Saranno invece tempestivamente messe in atto tutte le manovre necessarie a ridurre al minimo la sofferenza.



LA STRUTTURA

L'Hospice è situato a Pisogne (BS) in un contesto residenziale tranquillo e con buoni collegamenti viabilistici, in modo da favorire l'accessibilità da parte dei familiari, ed offre 11 posti letto autorizzati, accreditati e budgettizzati dalla Regione Lombardia; ciò significa che **IL RICOVERO IN HOSPICE NON COMPORTA ALCUN ONERE ECONOMICO A CARICO DEI PAZIENTI E FAMILIARI**, se non il mero costo dell'eventuale trasporto in ambulanza o altro mezzo adatto all'ingresso/trasferimento/dimissione. La struttura, di recentissima costruzione, riconosciuta in classe energetica A, è dotata di ascensore e prevede 11 camere singole, ciascuna con bagno privato. In ogni

CARTA DEI SERVIZI HOSPICE – Revisione n. 6 del 5 dicembre 2024

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Via Romolo Galassi, 30 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845

C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it

camera è presente la TV, il telefono, la rete Wi-Fi, frigobar e divano letto per familiare o altra persona significativa. Sullo stesso piano è presente un bagno attrezzato con vasca sia per l'igiene della persona sia per favorire il rilassamento e ridurre la sintomatologia dolorosa, nonché una zona cucina, sala pranzo e relax attrezzata con angolo salotto e distributori automatici di bevande. Il piano è collegato ad un giardino esterno, accessibile a pazienti e familiari.

Tutto è stato concepito come "prolungamento" dell'ambiente domestico, ove accanto all'aspetto puramente curativo viene attribuita molta importanza a concetti come: serenità, accoglienza, silenzio, libertà di movimento; lo scopo è far vivere momenti che assomiglino il più possibile al vissuto domestico; anche la visita degli amici a quattro zampe viene consentita per questa finalità.

La presenza notturna del familiare non è richiesta ad integrazione dell'assistenza, ma è favorita per permettere una maggior vicinanza col proprio caro.

Al piano terra è a disposizione una stanza dedicata alla spiritualità e alla preghiera alla quale è possibile accedere liberamente attraverso l'uso di un ascensore.

I pasti per i pazienti vengono preparati dalla cucina della RSA adiacente all'Hospice da personale qualificato; sono previsti menù estivi, invernali e personalizzati in relazione alle particolari esigenze cliniche dei pazienti. E' necessario che i parenti informino il personale presente prima di somministrare bevande o cibi provenienti dall'esterno.

L'accesso all'Hospice è libero dalle ore 08:00 alle ore 20:00 ed è autorizzata la presenza notturna di un familiare.

I familiari possono consumare il pranzo in struttura (nel numero massimo di 2 alla volta) o presso la mensa della vicina RSA (in numero libero). Per l'acquisto dei buoni pasto rivolgersi al personale infermieristico che fornirà tutte le indicazioni necessarie.

I trasporti in ambulanza o con volontari, da effettuarsi eventualmente durante la degenza su indicazione del medico, sono a carico della struttura.

POLITICA AZIENDALE

VALLE CAMONICA SOLIDALE individua nel pieno soddisfacimento delle attese del Cliente/Ospite l'obiettivo prioritario della sua politica e ritiene indispensabile che i servizi erogati siano improntati alla massima efficienza e puntualità. Suo obiettivo è migliorarli continuamente, in quanto la qualità dei servizi forniti, ottenuti attraverso un impegno costante, è la chiave per il benessere dei clienti/ospiti e per raggiungere posizioni di eccellenza nel settore dei servizi agli anziani.

Individua quindi nella creazione e nello sviluppo del Sistema Integrato il mezzo più adeguato per raggiungere e ottenere questi obiettivi.

A fondamento del Sistema di Gestione Integrato, VALLE CAMONICA SOLIDALE pone i seguenti requisiti essenziali:

- L'impegno diretto, continuo e permanente del Consiglio d'Amministrazione e del Presidente nella gestione del Sistema Integrato;
- Il coinvolgimento e la partecipazione diretta, piena e consapevole del personale di VALLE CAMONICA SOLIDALE a tutti i livelli nell'attuazione del Sistema di Gestione Integrato;
- Il rapporto di massima trasparenza, collaborazione ed intesa con i Clienti/Ospiti e i loro familiari al fine di valutarne ed interpretarne correttamente le esigenze e poter operare al meglio;
- Il rapporto di stretta collaborazione e trasparenza con i fornitori per il miglioramento continuo della qualità dei prodotti e servizi acquistati;
- L'attenzione alle risorse e la consapevolezza dell'importanza del loro ruolo nella dinamica aziendale, che attribuisce un ruolo di preminenza alla formazione ed allo sviluppo di tutto il personale;
- L'impegno al miglioramento continuo e alla prevenzione di qualsiasi forma di rischio per la salute dei dipendenti, collaboratori e ospiti, nonché alla prevenzione di qualsivoglia inquinamento mediante l'applicazione di comportamenti responsabili e attenti al contesto sociale all'interno del quale si muove da anni la nostra Società;
- Il rigoroso rispetto della Privacy dei Clienti/Ospiti.

Il Sistema di Gestione Integrato sviluppato da VALLE CAMONICA SOLIDALE è improntato al conseguimento, mantenimento e miglioramento dei requisiti specificati nelle norme, del D. Lgs. 196/2003 e GDPR 679/2016 in materia di tutela privacy, D. Lgs. 193/2007, D.Lgs. 231/2001, con l'impegno costante della Direzione Generale.

CRITERI DI RICOVERO IN HOSPICE

Il ricovero in Hospice è legato alla verifica preliminare della presenza di almeno due delle seguenti condizioni:

- malattia evolutiva o prognosi infausta, con aspettativa di vita presumibilmente inferiore ai 90 giorni;
- presenza di sintomi fisici che non consentono o sconsigliano il trattamento domiciliare e per i quali non è indicato il ricovero in strutture per pazienti acuti;
- impossibilità, transitoria o definitiva, della cura a domicilio per ragioni di ordine sociale, psicologico o ambientale;
- necessità di stabilizzare le condizioni generali, impostare terapia del dolore, educare il *care giver* alla gestione di tutti gli aspetti legati all'assistenza, in vista di un eventuale rientro al domicilio.

La segnalazione del paziente può avvenire da parte dei medici di medicina generale, medici ospedalieri, medici dell'assistenza domiciliare.

Il medico di medicina generale o comunque fiduciario del paziente ha libero accesso all'Hospice previo avviso e, se lo desidera, può collaborare con l'équipe nella formulazione del piano di cura.

La segnalazione è seguita, di norma, dall'invio in Hospice dell'apposito modulo di richiesta, da ritirarsi presso la struttura o scaricabile anche dal sito internet www.vallecamonicasolidale.it allegando documentazione clinica e sociale, da trasmettersi via posta ordinaria, fax, mail o da consegnarsi direttamente al personale infermieristico.

L'insieme delle notizie cliniche e sociali permette una valutazione per l'inserimento del paziente nelle liste di attesa.

LISTA D'ATTESA E INGRESSO

La graduatoria per la lista d'attesa viene formata prendendo in considerazione vari aspetti, ad ognuno dei quali viene attribuito un punteggio, che riguardano i suddetti ambiti:

- Indicatori clinici d'urgenza;
- Indicatori sociali d'urgenza.

Il colloquio pre-ingresso, effettuato da uno dei medici della struttura, è un passo indispensabile, che deve coinvolgere possibilmente la totalità del nucleo familiare.

Serve per illustrare la "mission" dell'Hospice, la filosofia che sta alla base del nostro agire, le modalità operative, il significato del termine "Cure Palliative".

Ai famigliari verranno poi richieste tutte quelle informazioni (non solo cliniche) che porteranno ad avere una conoscenza completa della "persona", oltre che del paziente: conoscenza della propria malattia, stato psicologico ed emotivo, tratti della personalità e del carattere, abitudini e passatempi, religiosità.

Vanno inoltre acquisite informazioni sul nucleo familiare stesso (dinamiche interne, aspettative assistenziali e terapeutiche, eventuali conflitti).

Al termine del colloquio il medico accompagna i famigliari nella visita della struttura e consegna la "carta dei 8 servizi" e l'elenco del corredo personale da portare in struttura.

All'ingresso sono necessari:

- documento d'identità;
- tessera sanitaria;
- impegnativa del medico curante;
- documentazione sanitaria;
- certificazioni di invalidità se in possesso.

L'ospite deve essere dotato di un proprio corredo personale, la cui gestione sarà a carico dei famigliari.

Ogni dato sensibile relativo al paziente e ai suoi familiari viene trattato nel rigoroso rispetto delle norme sulla privacy ed utilizzato esclusivamente per gli adempimenti necessari all'erogazione delle cure.

I pazienti, al momento del ricovero, indicheranno su apposito modulo le persone autorizzate a ricevere informazioni sanitarie ed un referente autorizzato a prendere decisioni in loro vece, qualora fossero impossibilitati a farlo personalmente. Non saranno fornite informazioni a persone non comprese nell'elenco.

Di regola non vengono date informazioni cliniche telefoniche.

Al momento dell'ingresso ogni paziente verrà accolto dal personale dedicato che si prenderà cura di illustrare le modalità per la fruizione dei servizi.

Al momento dell'accoglienza viene consegnato anche il questionario di soddisfazione anonimo (c.d. "Customer") ed una scheda per esprimere lamentele o apprezzamenti; i moduli potranno essere depositati nell'apposita cassetta posta sul piano.

LA DIREZIONE DECLINA OGNI RESPONSABILITA' PER OGGETTI DI VALORE (DENARO, GIOIELLI, OROLOGI, TELEFONI CELLULARI, COMPUTER, ECC...) IN POSSESSO DEI PAZIENTI.

Pertanto, si invitano i familiari a NON LASCIARE alcun oggetto di valore e denaro in struttura.

ORGANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA E DEL PERSONALE

Il percorso di cura ed assistenza deve essere continuamente monitorato e condiviso dagli operatori, pertanto l'organizzazione del lavoro privilegia l'approccio di tipo multidisciplinare.

In particolare, il lavoro di équipe prevede:

- **Breafing giornaliero** tra tutte le figure professionali presenti in turno;
- **Riunione d'équipe bimensile**, con il personale medico, infermieristico e psico-sociale;
- **Audit clinico mensile**, con il personale medico, infermieristico, psico-sociale e con il Direttore Sanitario.

A tutti gli operatori viene garantita la formazione continua, anche attraverso riunioni costanti dell'équipe multifunzionale con discussione dei casi e la supervisione di esperti.

Obiettivo primario dell'HOSPICE è quello di porsi al servizio dei propri pazienti, cercando di rispondere con 9 puntualità, qualità ed affidabilità alle loro richieste.

Per raggiungere questo obiettivo l'HOSPICE ha scelto una politica di miglioramento continuo delle risorse umane impegnate, della struttura organizzativa, delle procedure, dei flussi informativi, dei mezzi e delle tecnologie impiegati, nell'intento di promuovere e sviluppare le seguenti attività:

- valorizzazione e motivazione di tutte le risorse umane attraverso una continua attività di formazione, addestramento e costante selezione di nuove risorse ad elevato potenziale;
- coinvolgimento ed incentivazione dei fornitori di beni e servizi, con l'obiettivo di conseguire elevati standard qualitativi, grazie anche alla continua ricerca sul mercato di nuovi partner;
- controllo costante del livello qualitativo grazie alla rilevazione del grado di soddisfazione dei pazienti e dei familiari (*customer satisfaction*);
- monitoraggio continuo delle eventuali non conformità al fine di intervenire tempestivamente con le opportune azioni correttive, per ridurre ed eliminare ogni possibile insoddisfazione;
- verifica costante dell'efficienza e dell'idoneità delle attrezzature, con un'accurata programmazione degli interventi manutentivi, una gestione attenta degli adempimenti normativi ed utilizzo di assistenza qualificata;
- ottimizzazione delle procedure di lavoro, con ricerca continua volta ad una sempre maggiore razionalizzazione.

La pratica infermieristica palliativa non è solo una questione di specializzazione, essendo necessario offrire diversi livelli di formazione ai professionisti della salute, a seconda dei loro bisogni specifici. Il livello è adattato al grado di coinvolgimento nelle cure palliative della loro attività quotidiana poiché:

“Non tutti i professionisti hanno necessità di ricevere lo stesso livello di formazione. I ruoli, sia nei confronti dei pazienti che del team, possono differire, così come il tipo ed il numero totale dei pazienti con i quali vengono in contatto”.

I programmi di formazione rispecchiano metodologie che consentono ed incoraggiano l'apprendimento da parte dei membri del *team* di modi da lavorare insieme efficacemente e di comprendere:

- la responsabilità del *team* come équipe professionale;
- il ruolo di ciascun membro dell'équipe nel portare a termine i compiti che gli vengono assegnati;
- fino a che punto si estendono i ruoli dei membri del gruppo;
- il processo del lavorare insieme;
- il ruolo svolto dal gruppo nel sistema di cure.

Il personale dell'Hospice è riconoscibile dal tesserino che ne indica il nome e la qualifica professionale; alcuni operatori sono distinguibili dal colore del colletto riportato sul camice:

- **infermiere**, colletto color bianco;
- **educatore/psicologa**, colletto color giallo/camice;
- **operatore socio assistenziale**, colletto color blu;
- **fisioterapista**, divisa blu.
- **Assistente sociale**, camice

Il **DIRETTORE SANITARIO** ed i **MEDICI PALLIATIVISTI**, oltre a possedere un'adeguata preparazione tecnico scientifica, hanno la capacità di stabilire una relazione valida e costruttiva sul piano umano con i pazienti ed i loro familiari, tenendoli costantemente aggiornati ed informati della progressione della malattia. Hanno un ruolo attivo e di conduzione per quanto riguarda il briefing giornaliero e di équipe.

Il medico è presente dal lunedì al venerdì sia la mattina che il pomeriggio mentre sabato e domenica o la mattina o il pomeriggio. Chi ha necessità di parlare con il Direttore Sanitario Dott. Riccarand può contattare il numero di telefono 0364/660010.

Il **DIRETTORE GENERALE** è la figura di riferimento della struttura, co-partecipa alla gestione ed alla guida della riunione d'équipe, ha una particolare capacità di ascolto, unita a flessibilità e disponibilità nell'accogliere le richieste di tipo amministrativo e gestionale e rappresenta l'anello di congiunzione in ambito amministrativo ed organizzativo tra l'ente gestore Valle Camonica Solidale e la rete territoriale.

Il **COORDINATORE INFERMIERISTICO (Care Manager)** gestisce l'organizzazione e l'assistenza infermieristica in generale, coordina il personale infermieristico e gli operatori socio assistenziali nello svolgimento delle loro

attività. Congiuntamente al Direttore Sanitario funge da nodo della Rete Locale Cure Palliative. Si occupa dell'approvvigionamento di farmaci e presidi. E' l'anello di congiunzione con la Direzione Generale.

L'**INFERMIERE** è il responsabile dell'assistenza infermieristica che si esplica attraverso la pianificazione di interventi tecnici, educativi e relazionali. Partecipa attivamente al briefing giornaliero. E' presente 24 ore su 24, sia nei giorni feriali che in quelli festivi.

L'**OPERATORE SOCIO SANITARIO** collabora con l'infermiere nell'attuazione del piano assistenziale e garantisce le attività correlate al soddisfacimento dei bisogni primari della persona. Partecipa attivamente al briefing giornaliero e contribuisce al soggiorno di pazienti e familiari, garantendo gli standard di pulizia e di igiene di tutti i luoghi. E' presente 24 ore su 24, sia nei giorni feriali che in quelli festivi.

Il **FISIOTERAPISTA** garantisce le prestazioni correlate alla riattivazione motoria, secondo quanto previsto dal piano assistenziale.

Lo **PSICO-ONCOLOGO** offre un servizio di supporto umano pratico ai pazienti, alle loro famiglie e al personale, nonché di informazione in ordine ad eventuali possibilità di cura, riabilitazione psicologica e miglioramento della qualità di vita del paziente neoplastico. Offre il servizio a chiunque richieda la sua collaborazione.

L'**ASSISTENTE SOCIALE (Case Manager)** accoglie i bisogni dei pazienti e dei loro familiari ed è disponibile per colloqui individuali e di consulenza. Fornisce un servizio consulenziale per l'attivazione delle risorse del territorio e per la gestione di pratiche burocratiche (invalidità, inabilità, ecc.). Collabora con il medico nel caso di dimissioni programmate/protette.

11

E' prevista inoltre la presenza di un **supporto spirituale**.

RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE

La famiglia dell'ospite ovvero il suo rappresentante legale può in qualsiasi momento chiedere per scritto la documentazione sanitaria e non. Il personale amministrativo, verificata la legittimazione del richiedente ad ottenere quanto chiesto, rilascia copia dei documenti richiesti nel più breve tempo possibile (generalmente nell'arco di qualche giorno). I costi per il rilascio della detta documentazione ammontano ad € 50,00 per ogni anno o frazione di esso, oltre IVA al 22%.

GESTIONE DEI TRASFERIMENTI

In caso di **trasferimento per dimissione** il direttore sanitario o, in sua assenza, il medico provvede alla stesura della lettera di dimissione, contenente i dati sanitari salienti, le scale di valutazione, il foglio di terapia ed ogni informazione clinica utile alla continuità clinico assistenziale. In caso di **trasferimento temporaneo per ricovero ospedaliero**, in urgenza (solo per cadute), l'infermiere in turno, provvede a preparare il fascicolo informativo dell'ospite contenente i dati sanitari salienti, la terapia in atto, gli ultimi parametri vitali rilevati e a comunicare ogni informazione clinica utile alla presa in carico dell'utente. Si provvede inoltre ad informare il caregiver di riferimento.



ValleCamonicaSolidale

GESTIONE DELLE DIMISSIONI

La dimissione di un ospite può avvenire perché:

- richiesta dall'ospite o suo delegato in qualunque momento e per qualsiasi motivo;
- disposta per motivi disciplinari a norma del regolamento ospiti;
- a seguito del decesso dell'ospite;
- trasferimento presso altra Unità di degenza.

VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E RECLAMI

Il Direttore raccoglie eventuali reclami o suggerimenti. Su appuntamento, è a disposizione per rispondere ad ogni quesito o problema. Nella sala reception, posta al primo piano, è collocata una cassetta per riporre, anche in modo anonimo, reclami o suggerimenti anche tramite il questionario di soddisfazione allegato al presente documento (allegato 1).

I tempi di risposta alle richieste o ai reclami e delle eventuali procedure di correzione possono variare a seconda del problema evidenziato; in ogni caso gli stessi non superano la durata di 15 giorni.

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E DEGLI

OPERATORI

12

La Direzione stabilisce ogni anno degli obiettivi di miglioramento, nel quale l'ospite ed i suoi bisogni assumono una reale centralità rispetto a tutta l'organizzazione del servizio.

Per monitorare l'andamento del servizio ed il conseguimento degli obiettivi proposti, viene distribuito con cadenza annuale (in genere verso la fine dell'anno) ad operatori un questionario di gradimento da compilare in forma anonima (c.d. "customer"), da imbucare presso l'apposita cassetta posta in struttura. Ai caregiver viene invece consegnato un questionario al momento dell'ingresso, invitando a completarlo durante la degenza/al termine della stessa.

All'inizio di ogni nuovo anno tutti i questionari pervenuti vengono analizzati ed i dati riportati vengono raggruppati al fine di analizzare l'andamento della gestione, valutare i punti di forza ma soprattutto i punti di debolezza sui quali aggiustare il tiro nel nuovo anno. Alla fine i risultati vengono condivisi con tutto il personale durante la prima riunione di staff.

Ogni singola segnalazione pervenuta viene analizzata e gestita nel termine di 15 giorni.

CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO

1) DIRITTO A MISURE PREVENTIVE. Ogni individuo ha diritto a ricevere servizi appropriati a prevenire la malattia e per rendere efficace tale diritto i servizi sanitari nazionali devono informare i propri utenti.

CARTA DEI SERVIZI HOSPICE – Revisione n. 6 del 5 dicembre 2024

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Via Romolo Galassi, 30 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845

C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it



ValleCamonicaSolidale

2) DIRITTO ALL'ACCESSO. Ogni individuo ha diritto di accedere alle prestazioni sanitarie che il suo stato di salute richiede, senza discriminazione alcuna, dovuta ad esempio, al luogo di residenza o alla propria disponibilità economica.

3) DIRITTO ALL'INFORMAZIONE. Ogni paziente ha il diritto di accedere alle informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari nonché la ricerca scientifica, l'assistenza farmaceutica e l'innovazione tecnologica.

4) DIRITTO AL CONSENSO. Ciascun malato ha diritto a partecipare attivamente, dopo aver ricevuto esaurienti informazioni, alle decisioni che riguardano la sua salute.

5) DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA. Ogni paziente adeguatamente informato ha diritto di scegliere gli esami diagnostici e le terapie a cui sottoporsi.

6) DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITA'. Tutti i dati e le informazioni relative allo stato di salute di una persona devono essere considerate private e vanno adeguatamente protette.

7) DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI. I trattamenti sanitari devono essere erogati in tempi veloci e predeterminati, secondo il grado di urgenza del caso.

8) DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITA'. Le strutture sanitarie sono tenute ad erogare soddisfacenti prestazioni, secondo prefissati standard di qualità.

9) DIRITTO ALLA SICUREZZA. I dispositivi sanitari utilizzati devono essere in buono stato ed oggetto di 13 periodica manutenzione e controlli ed il personale sanitario deve essere formato in modo appropriato per poterli utilizzare.

10) DIRITTO ALL'INNOVAZIONE. I servizi sanitari devono sostenere e promuovere la ricerca in campo biomedico.

11) DIRITTO AD EVITARE LE SOFFERENZE ED IL DOLORE NON NECESSARI. Ad esempio fornendo cure palliative.

12) DIRITTO AD UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO. Ogni malato ha diritto a ricevere prestazioni il più possibile adatte alle esigenze personali.

13) DIRITTO AL RECLAMO. In caso di violazione dei propri diritti, il paziente deve essere messo a conoscenza delle modalità per formalizzare reclamo.

14) DIRITTO AL RISARCIMENTO. Chi ha patito un danno fisico, morale o psicologico, causato da un trattamento sanitario, ha diritto ad essere risarcito in tempi ragionevolmente brevi.



ValleCamonicaSolidale

MODULO RECLAMI/ENCOMI/SUGGERIMENTI (allegato 1)

RECLAMI

ENCOMI

14

SUGGERIMENTI

Data _____

Firma

QUESTIONARIO PER FAMIGLIARI/OSPITI IN MERITO ALLA VALUTAZIONE DEI SERVIZI OFFERTI HOSPICE – ANNO 2024 (all. 2)

Gentile Signora/e,

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande che riguardano il suo personale grado di soddisfazione circa l'ambiente, le prestazioni ed i servizi che il Suo parente riceve presso la nostra struttura.

Il questionario, (frutto della collaborazione tra C.D.A. e direzione) **E' DA COMPILARE IN FORMATO ANONIMO** e rappresenta un utile strumento di monitoraggio e verifica rispetto alla tutela dei diritti dei nostri ospiti.

La ringraziamo anticipatamente per la collaborazione e per la franchezza dei giudizi positivi o negativi che vorrà esprimere.

1) Come valuta il livello di pulizia degli ambienti?

a. Camera e servizi igienici:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

b. Biancheria da letto:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

2) Come considera il grado di adeguatezza:

a. Del letto e degli arredi:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

b. Della temperatura degli ambienti:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

3) Come valuta il livello di cura dell'igiene personale?

a. Toilette, bagno:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

b. Cambio della biancheria intima prestata dal personale di assistenza:

CARTA DEI SERVIZI HOSPICE – Revisione n. 6 del 5 dicembre 2024

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Via Romolo Galassi, 30 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845

C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

4) Come giudica il servizio di alimentazione - idratazione?

a. Qualità del vitto:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

b. Quantità e varietà:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

5) Come valuta la disponibilità di spazi all'interno della struttura e la flessibilità degli orari per incontrare parenti ed amici?

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

**6) Come valuta la disponibilità/qualità del rapporto con gli uffici amministrativi?
(pratiche di ricovero, disbrigo pratiche amministrative...)**

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

16

7) Esprima l'efficacia delle cure prestate

a. Dolore:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

b. Altri sintomi:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

8) Esprima il livello della quantità di informazioni ricevute

a. Diagnosi:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

b. Terapia:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

c. Decorso malattia:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

9) Esprima un giudizio sul modo in cui le informazioni le sono state fornite

a. Personale medico:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

b. Personale infermieristico:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

10) Esprima il livello di professionalità e prontezza di risposta ai bisogni di

a. Personale medico:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

b. Personale infermieristico:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

c. Personale assistenziale ausiliario:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

d. Fisioterapisti:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

e. Medico di famiglia:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

f. Psicologo:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

g. Assistente sociale:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

11) Esprima un giudizio circa la disponibilità ad ascoltare di

a. Personale medico:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

b. Personale infermieristico:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

c. Personale assistenziale ausiliario:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

d. Fisioterapisti:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

e. Medico di famiglia:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

18

12) Sono stati effettuati uno o più colloqui con Psicologa o Assistente sociale?

☐ SI ☐ NO se sì N. _____ Con quale figura? _____

a. Grado di soddisfazione per Psicologa:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

b. Grado di soddisfazione per Assistente sociale:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

13) Esprima il livello di soddisfazione circa

a. Coordinamento tra operatori:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

b. Aiuto per problemi burocratici:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente



ValleCamonicaSolidale

c. Coinvolgimento della famiglia nelle decisioni riguardo l'assistenza:

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

d. Altro: _____

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

14) Nel complesso qual è il suo grado di soddisfazione per l'assistenza ricevuta?

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

15) Di quale tipo di sostegno avrebbe avuto maggior bisogno per affrontare la situazione?

☐ Psicologo ☐ Spirituale ☐ Sociale ☐ Medico-infermieristico

☐ Volontario ☐ Altro _____

16) Le procedure di ingresso dei visitatori/familiari adottati dalla struttura sono adeguati?

☐ ottimo ☐ buono ☐ sufficiente ☐ insufficiente

19

Commento Generale

Compilato da:

☐ familiare

☐ ospite

Data di compilazione _____

**I QUESTIONARI VANNO RICONSEGNA TI IN FORMA ANONIMA PRESSO
L'APPOSITA CASSETTA IN STRUTTURA O CON INVIO POSTA ORDINARIA
PRESSO:**

VALLECAMONICA SOLIDALE

Viale dei castagni, 2 – 25040 Lozio (Bs)

CARTA DEI SERVIZI HOSPICE – Revisione n. 6 del 5 dicembre 2024

Valle Camonica Solidale – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Sede Legale: Viale dei Castagni, 2 – 25040 LOZIO (BS) – Tel 0364.494311 – Fax 0364.495007

Sede Amministrativa: Via Romolo Galassi, 30 – 25047 DARFO BOARIO TERME (BS) – Tel 0364.532650 – Fax 0364.529845

C.F./P.IVA 03214740981 – N. REA BS-514877 – email pec: vallecamonicasolidale@pec.it email: info@vallecamonicasolidale.it