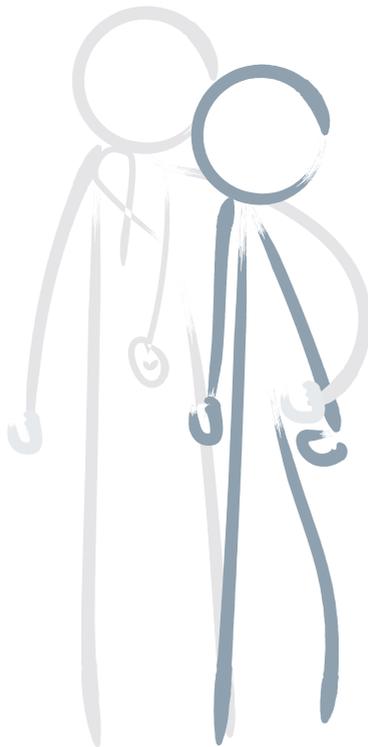




HOSPICE SANTA RITA

Dedizione, accudimento e assistenza



CARTA DEI SERVIZI

HOSPICE SANTA RITA

Sede operativa: Via Catignano 2 - 00132 Roma

www.villabenedettagroup.it - info@villabenedettagroup.it

BETAMEDICA S.R.L.

Sede legale: Piazza Gondar 14 - 00199 Roma

P.I. C.F. 14380421009

INDICE

Presentazione dell'Hospice
Principi fondamentali
Impegni della struttura nei confronti dei cittadini-utenti
Obiettivi e Politica per la Qualità
Come verificiamo il rispetto degli impegni legati agli obiettivi
Modalità di accesso alle cure palliative
Le Cure Palliative domiciliari
Presenza in carico nelle Cure Palliative domiciliari
L'organizzazione delle Cure Palliative domiciliari
L'Hospice Residenziale
Il ricovero nell'Hospice Residenziale
L'organizzazione dell'Hospice Residenziale
L'ingresso dei visitatori
Orari di visita
Il vitto
La Cappella
Il silenzio
Il fumo
L'uso dei telefoni cellulari
Servizio WIFI
Le mance
Emergenze (incendio, scosse telluriche ecc.)
L'attività Sanitaria di Cure Palliative e le prestazioni Sanitarie ed assistenziali
Richiesta copia della cartella clinica
La collocazione dei servizi
Il consenso ai trattamenti
I Diritti dei pazienti (DPCM 19/05/95)
Il Volontariato
URP e Servizio reclami
Certificazione ISO 9001:2015
Alloggi nelle vicinanze



Lettera di presentazione

Gentili Signore e Signori la Carta dei Servizi dell'Hospice S. Rita ha lo scopo di far conoscere i servizi offerti, la metodologia di lavoro adottata e gli impegni che la nostra struttura si assume per garantire i diritti dei pazienti e delle loro famiglie.

La Carta dei Servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti alle cure degli utenti e, nel contempo, a garantire al paziente ed ai suoi familiari le informazioni ritenute utili per scelte consapevoli. In questa ottica l'Hospice "Santa Rita" riflette nella propria Carta dei Servizi l'impegno ad assistere con professionalità, competenza, sollecitudine ed umanità quanti ci si rivolgono.

Le caratteristiche organizzative e strutturali sono finalizzate a creare un ambiente sanitario sempre più moderno e fruibile in funzione delle esigenze del cittadino/utente. Ringraziamo fin da ora tutti coloro, pazienti e familiari, che vorranno contribuire, con le loro osservazioni e suggerimenti, al miglioramento dei nostri servizi.

Il Coordinatore



Dedizione, accudimento e assistenza



Presentazione dell'Hospice

L'Hospice "Santa Rita" è una struttura sanitaria gestita da Betamedica srl, accreditata e autorizzata con Decreto del Commissario ad Acta con il Servizio Sanitario Regionale per l'attività di Cure Palliative N° G06093 del 11/05/2018.

Il significato di "Palliativo": Il termine "Palliativo" deriva da "pallium", cioè quel mantello con cappuccio utilizzato per proteggersi dal freddo, dal vento e dalle intemperie atmosferiche. Nel tempo questo indumento "protettivo" è divenuto simbolo dell'amore e della compassione verso gli altri in quanto nostri simili. Per l'uomo malato ha significato dedizione, accudimento e ogni forma di assistenza. Per lungo tempo il termine "palliativo" ha inteso esprimere tutto ciò che noi oggi definiamo solidarietà, sollecitudine e filantropia.

Oggi le Cure Palliative rappresentano un processo terapeutico diretto non solo al controllo dei sintomi della malattia, ma soprattutto alla difesa e al recupero di una migliore qualità di vita possibile, attraverso numerosi interventi non soltanto sanitari ma anche psicologici, sociali e spirituali per malati con prognosi infausta.

L'assistenza in Hospice è totalmente gratuita ed è a carico del Sistema Sanitario della Regione Lazio.

L'Hospice è una struttura sanitaria dedicata alle "Cure Palliative" che effettua un insieme di interventi terapeutici, diagnostici ed assistenziali rivolti sia alla persona malata sia al suo nucleo familiare. Le Cure Palliative sono rivolte alla cura attiva e totale dei pazienti la cui malattia di base, caratterizzata da una più o meno continua evoluzione e da una prognosi infausta, non risponde più ai trattamenti specifici.



Nelle cure palliative i controlli del dolore e dei vari sintomi e l'attenzione degli aspetti psicologici, sociali e spirituali diventano predominanti per migliorare la qualità di vita del paziente e della sua famiglia.

L'Hospice residenziale è il "luogo" dove con l'insieme degli interventi sanitari, socio-sanitari ed assistenziali, vengono erogate ininterrottamente, da una équipe multidisciplinare esperta in Cure Palliative, cure in grado di garantire la presa in carico globale del paziente e della sua famiglia.

Nelle Cure Palliative domiciliari l'abitazione del malato diviene il luogo dove viene erogato l'insieme degli interventi sanitari ed assistenziali. Curare a casa la persona malata permette alla famiglia, opportunamente guidata e sostenuta, di prendersi cura del malato, ricreando in tal modo in casa il "luogo ideale e privilegiato per le cure palliative".

ORGANIGRAMMA

Direttore Sanitario: Virgilio D'Offizi

Coordinatore: Daniele Pironti

Coordinatore Gestione Sistema Qualità: Anastasia Caratelli

Risk Manager: Italo Stroppa

MISSION

Contribuire a perseguire la mission della rete di cure palliative di cui l'Hospice (uno dei nodi della rete) è riferimento per la degenza, protetta e transitoria, dei pazienti seguiti a domicilio e dei pazienti già ricoverati in reparti ospedalieri e non dimissibili a domicilio per la complessità della loro situazione clinica.

VISION

Rappresentare un'alternativa alla casa (generalmente ambiente di prima scelta in caso di autonomia del paziente) quando il domicilio non è più possibile per la complessità clinicoassistenziale in atto o per la difficoltà incontrate dalla famiglia nel sostenerne il carico, offrendo un ambiente di tipo familiare e al contempo ad elevata intensità assistenziale, con le necessarie competenze specialistiche. Obiettivo principale è accompagnare la persona e i propri familiari in questa fase della vita, nel pieno rispetto della dignità, mediante il controllo del dolore e degli altri sintomi fisici, fornendo un'assistenza globale che consideri anche gli aspetti psicologici, sociali e spirituali del malato e del suo mondo di affetti.

Principi fondamentali

L'Hospice Santa Rita 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, tera-



Definizione, accudimento e assistenza



peutica ed assistenziale, ai bisogni del paziente e della sua famiglia.

Impegni della struttura nei confronti dei cittadini-utenti

I principi su cui si basa la presente Carta dei Servizi comprendono:

- L'impegno dell'Hospice S. Rita a rispettare i diritti dei pazienti e la loro dignità.
- Eguaglianza. L'Hospice s'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.
- Continuità. L'Hospice si impegna ad assicurare la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi, delle terapie e dell'assistenza.

Obiettivi e Politica per la Qualità

L'Hospice è un punto di riferimento a cui possono rivolgersi per la terapia di supporto e palliativa tutti i cittadini residenti nella Regione Lazio, sia in ambito residenziale che domiciliare. L'attività di assistenza è garantita da percorsi diagnostico-terapeutici coerenti con le più aggiornate linee guida nazionali ed internazionali, integrata da un'intensa attività di formazione e confronto costante con i sanitari tutti di Villa Benedetta Group e delle strutture aziendali della ASL Roma 2.

La politica della qualità, adottata dall'Hospice, segue un indirizzo che riconosce la centralità delle esigenze e aspettative del cittadino/utente che accede alla struttura e usufruisce delle prestazioni erogate, rispettando 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
- Miglioramenti dei sistemi informativi e dei servizi infrastrutturali
- Valutazione della soddisfazione dei pazienti e dei familiari.

Come verifichiamo il rispetto degli impegni legati agli obiettivi

Il sistema di gestione per obiettivi comporta la responsabilizzazione e la motivazione della direzione, dei responsabili e di tutto il personale interessato.

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

- il monitoraggio dei piani di azione finalizzati agli obiettivi, con reporting e azioni correttive a fronte di scostamenti rispetto agli obiettivi /target;



Qualità, accoglienza e assistenza



- cicli di audit interni;
- riesame annuale da parte della Direzione;
- risultati delle indagini sulla soddisfazione dei pazienti e dei familiari;
- valutazione 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.

Modalità di accesso alle cure palliative

L'Hospice ha aderito al Modello Unico Regionale per la Richiesta Cure Palliative (RCP) per accesso domiciliare e residenziale, scaricabile dal sito web villabenedetta-group.it/hospicesantarita dal MMG, dalla struttura ospedaliera, dal medico specialista ospedaliero, i quali compilano la richiesta di presa in carico, e inviano tramite indirizzo di posta certificata il documento all'Hospice. In alternativa il MMG, la struttura ospedaliera, il medico specialista ospedaliero scaricano il modulo di richiesta direttamente dal sito della ASL di riferimento, lo compilano e lo inviano agli uffici di competenza tramite indirizzo di posta certificata. L'Unità Valutativa della ASL di riferimento valuta l'appropriatezza della richiesta e in caso di esito positivo invia l'Autorizzazione alla presa in carico all'Hospice, indicando se il paziente necessita di assistenza domiciliare o residenziale. L'Hospice deve dare risposta in merito alla propria disponibilità entro 48 ore. Se esiste una lista d'attesa l'Hospice è tenuto ad indicare il punto della graduatoria in cui si colloca il malato.

LISTE D'ATTESA

L'Hospice si allinea alla normativa nazionale e regionale che riconosce al cittadino non soltanto il diritto a ricevere le prestazioni comprese nei livelli secondo una corretta modalità assistenziale ma anche ad usufruirne in un tempo massimo previsto in anticipo, recependo il DPCM 16 aprile 2002, "Linee guida sui criteri di priorità per l'accesso alle prestazioni diagnostiche e terapeutiche e sui tempi massimi di attesa". Allo scopo di gestire le liste di attesa sono previsti i seguenti provvedimenti organizzativi:

A. istituzione di un "Registro di Prenotazione";

B. adozione di un regolamento per la corretta compilazione e tenuta del registro.

È responsabile delle indicazioni, in accordo con la normativa vigente, della tenuta e conservazione dei registri di prenotazione. E' responsabile del monitoraggio dell'attività e dell'individuazione di un referente di segreteria sanitaria ove necessario. È responsabile della pianificazione dei ricoveri nel rispetto del principio di equità. E' responsabile dell'individuazione di un sistema di criteri, esplicito e documentato, per l'assegnazione delle priorità ai pazienti in lista di attesa. E' responsabile delle valutazioni periodiche (riesame della procedura) e dell'attivazione di eventuali azioni correttive qualora si verificano non conformità significative rispetto agli standard previsti.



Definizione, accudimento e assistenza



Valutazione e criteri di priorità

Le richieste di trattamento sono inserite nella Lista d'Attesa in ordine di arrivo. La richiesta di assistenza viene considerata, oltre che tenendo conto dell'ordine di arrivo, anche in relazione alla gravità della patologia, all'urgenza del trattamento stesso ed ai criteri di appropriatezza al servizio posti dalla normativa Regionale vigente e secondo lo score per l'inserimento nella Lista D'attesa. La valutazione di un nuovo Utente viene iniziata possibilmente in anticipo quando vi sono posti liberi.

I criteri di scorrimento della lista sono:

- 1) ordine progressivo;
- 2) codice di priorità clinica/socio-sanitaria;
- 3) non risposta alla chiamata
- 4) rifiuto del ricovero.

LE CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

Il domicilio del paziente è il luogo ideale e privilegiato per le cure palliative. Prima della presa in carico viene effettuato un colloquio di counselling clinico (con medico e psicologo) con i familiari del malato per le informazioni e l'organizzazione dell'attività di assistenza domiciliare. Al momento della presa in carico del paziente a domicilio è necessario individuare all'interno della famiglia un referente (Care-giver) che partecipi attivamente al percorso assistenziale. Il Care-giver deve portare al momento del colloquio di counselling la documentazione clinica di cui è in possesso, l'elenco dei farmaci assunti a domicilio, copia di un documento di identità valido del paziente, la tessera sanitaria e il codice fiscale.

Presa in carico in Cure Palliative domiciliari

Dopo la presa in carico, l'équipe assistenziale si attiverà per le visite a domicilio, sulla base di una programmazione giornaliera infermieristica e settimanale medica. Grazie al servizio di reperibilità che copre le **24 ore**, il nucleo familiare ha sempre la possibilità, nei casi di emergenza, di contattare il Medico grazie al servizio di prima assistenza telefonica (h 24) al numero 06 90213656.

L'organizzazione delle Cure Palliative domiciliari

Le Cure Palliative domiciliari assistono nel complesso 44 pazienti sul territorio urbano.

Ogni equipe multidisciplinare è composta da:

Responsabile Medico

Medici

Infermieri

Psicologo

Fisioterapista

Assistente Sociale

Volontari



Definizione, accudimento e assistenza



I Medici sono a disposizione tutti i giorni, domenica e festivi compresi, 24 ore su 24: ogni paziente e familiare (care-giver) avrà a disposizione all'inizio dell'assistenza un elenco con nomi e numeri telefonici degli operatori che lo seguiranno nell'assistenza. L'organizzazione settimanale dei medici per accesso è così suddivisa: Lunedì – Martedì – Mercoledì – Giovedì – Venerdì dalle ore 07.00 alle ore 19.00 . Sabato dalle ore 08.00 alle ore 14.00.

Reperibilità Medica: Lunedì - Domenica e festivi reperibilità h 24

In caso di necessità il paziente o il familiare (care-giver) può contattare il medico in reperibilità di turno e chiedere una prima assistenza telefonica. Sarà il medico a valutare la necessità di un intervento a casa del paziente.

Riunione d'equipe: ogni equipe quotidianamente tra il turno di mattina e quello di pomeriggio effettua una riunione "passaggio di consegne" ed una volta a settimana svolge una riunione di approfondimento dei casi clinici dei pazienti in carico, rivalutando se necessario i piani assistenziali individuali, il Report di tali riunioni è disponibile in appositi Registri conservati in Direzione Sanitaria. Le Cure Palliative domiciliari forniscono, durante il periodo di assistenza, i farmaci e i presidi necessari assicurati dal Servizio Farmaceutico dell'ASL RM 2.

L'HOSPICE RESIDENZIALE

L'Hospice Residenziale è il luogo di ricovero in grado di prendersi cura del paziente e della sua famiglia; ha come obiettivo primario il controllo del dolore e degli altri sintomi, fisici, psicologici e spirituali. L'equipe multidisciplinare ha inoltre l'obiettivo di tutelare e sostenere le famiglie accompagnandole e guidandole nel percorso della malattia del proprio caro. Ciò che differenzia l'hospice residenziale da un normale reparto ospedaliero è la sua "filosofia" di intervento, orientata con le cure e l'assistenza non più al "guarire" ma al "prendersi cura". Nel percorso assistenziale la famiglia viene informata e preparata al processo assistenziale con un colloquio di orientamento e sostegno. Non ci sono limitazione al numero o all'età dei visitatori, salvo il rispetto per le attività sanitarie e di assistenza ed il riposo diurno e notturno dei pazienti. Ogni malato può avere accanto a sé una persona per lui importante durante l'arco dell'intera giornata, inoltre può personalizzare la propria stanza con oggetti personali durante il periodo di accoglienza. L'assistenza sanitaria medico-infermieristica è assicurata 24 ore su 24.

Ricovero in Hospice Residenziale

Al momento del ricovero è bene individuare all'interno della famiglia un referente (Care-giver) che "partecipi" al percorso assistenziale del paziente. Il referente 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. E' necessario 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.



Definizione, accudimento e assistenza



L'organizzazione dell'Hospice Residenziale

L'Hospice residenziale è dotato di 11 posti letto accreditati.

Le camere di degenza sono tutte singole e dotate di comfort alberghiero, bagno privato e poltrona reclinabile (o poltrona letto) per un accompagnatore. Ogni stanza ha il letto di degenza articolato, l'ossigeno e l'aspirazione centralizzata, l'aria condizionata, è corredata da un armadio personale, da un tavolo ed un apparecchio televisivo Lcd e un telefono. un sistema di chiamata per il personale permette di avvertire in caso di bisogno. Per offrire un'atmosfera più familiare, i pazienti possono personalizzare la propria camera. Per ogni piano di degenza è presente un soggiorno polivalente con angolo tisaneria e tv, luogo per momenti di incontro. Al piano terra si trova una piccola Cappella. All'esterno il giardino circonda l'intero edificio.

L'ingresso dei visitatori

L'accesso per amici, parenti e conoscenti è auspicato 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.

Orari di visita

Gli orari di visita ai pazienti ricoverati sono: dalle 8.00 alle 19.30. Attenersi il più possibile a questi orari è indispensabile per il buon funzionamento dell'intero reparto. Durante la notte sarà consentito l'ingresso ad un solo familiare previa richiesta su apposito modulo. I visitatori non devono sovraffollare le stanze di degenza, sedere sul letto dei pazienti, né depositare nella sala di degenza i propri oggetti personali. Un'attenzione particolare deve essere rivolta ai bambini minori di 8-10 anni. Informare il coordinatore infermieristico di reparto nel caso si desideri introdurre in struttura un minore.

Il vitto

In reparto vengono serviti tre pasti al giorno: **Colazione:** tra le 7.30 e le 8.00 **Pranzo:** tra le 12.00 e le 13.00 **Cena:** tra le 18.00 e le 19.00. Nei casi in cui non vi siano particolari indicazioni dietetiche da parte del medico, il degente può scegliere tra vari menù, indicando le proprie preferenze o intolleranze al Coordinatore infermieristico (Caposala) del reparto, per il giorno successivo.

La Cappella

La Cappella è situata al piano terra. 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 essere contattato direttamente al numero telefonico affisso in bacheca.



Deidazione, accudimento e assistenza



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 ore 22.00 alle ore 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, di evitare ogni forma di rumore inutile dopo le ore 22.00.

Il fumo

Nel rispetto delle disposizioni legislative in materia, della salute propria e di quella altrui negli ambienti chiusi dell'Hospice Santa Rita è assolutamente vietato fumare. Incaricati di vigilare sul divieto sono: Direttore Sanitario o i suoi delegati. 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 evacuazione.

Le mance

Tutto il Personale è a disposizione per assistere e curare il paziente nel migliore dei modi. Tali compiti rientrano nelle mansioni proprie dei diversi ruoli professionali e pertanto **nessun operatore sanitario deve accettare o richiedere mance**. Eventuali comportamenti difforni a quanto sopra descritto dovranno essere segnalati alla Direzione Sanitaria per i provvedimenti del caso.

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 in caso di emergenze. 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.):

- controllare 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.

L'attività Sanitaria di Cure Palliative e le prestazioni Sanitarie ed assistenziali

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 della Evidence Based Nursing e sappia trasferire in modo critico nella realtà dell'Ho-



Definizione, accudimento e assistenza



spice il contenuto di linee guida e standard nazionali e internazionali.

Le cure palliative si rivolgono a persone affette da malattie progressive ed in fase avanzata, a rapida evoluzione e per le quali ogni intervento è solo volto a migliorare "la qualità di vita".

Pertanto, la modalità assistenziale è multidisciplinare, per garantire un intervento assistenziale unitario, limitato o continuativo nel tempo, ma tutto volto ad assicurare un'assistenza efficace all'accompagnamento della persona nel suo ultimo percorso di vita.

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

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

Il personale è preparato sia professionalmente che umanamente ad assistere i pazienti. Non vengono effettuate sperimentazioni cliniche controllate.

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, i farmaci non autorizzati dai medici dell'Hospice verranno immediatamente ritirati.



Richiesta copia della cartella clinica

La copia della cartella clinica può essere richiesta alla Direzione Sanitaria con apposito modulo da compilare in Ufficio Accettazione. Le modalità per richiedere la cartella clinica sono le seguenti:

Il paziente o suo delegato deve compilare il modulo di richiesta con idoneo documento di riconoscimento in corso di validità; verranno concordate le modalità di ritiro (personalmente, delegando persona di fiducia, a mezzo posta). Nel caso di spedizione postale le spese sono a carico del destinatario.

La persona delegata dovrà presentarsi con la delega scritta, un proprio documento di riconoscimento in corso di validità. Entro 7 giorni dalla richiesta, la cartella clinica sarà disponibile.

La collocazione dei servizi

la Residenza è ubicata in una zona extraurbana accessibile con mezzi pubblici; si sviluppa su tre piani ed ha una capacità recettiva di 11 posti letto accreditati e 7 privati residenziali in stanze singole dotate di propri servizi, in grado di garantire una elevata personalizzazione dell'assistenza.

L'interno è suddiviso in due zone, piano terra con giardino, dove si trovano: l'ambulatorio per le terapie antalgiche, la medicheria, una sala riunioni, la cucina, una sala sosta per i volontari, una sala colloqui, la cappella, la sala dolenti e la camera mortuaria. Il primo e il secondo piano sono adibiti alla residenzialità, entrambi dotati di una sala soggiorno e tisaneria.

Il consenso ai trattamenti

Il paziente ha diritto a ricevere una informazione chiara e completa sul suo stato di salute e sulle possibili prospettive diagnostico-terapeutiche, quindi vengono fornite tutte le informazioni obiettive sulle prestazioni disponibili, sul soggiorno, il processo diagnostico e gli 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 eutanasia o di accanimento terapeutico e che gli operatori sono altresì impegnati a rispettare le volontà dei pazienti purchè queste non siano in contrasto con i principi etici della professione medica e con quelli dell'Hospice Santa Rita.

Ogni comunicazione clinica-assistenziale a parenti, ivi 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 l'autorizzazione alla comunicazione a terzi dei propri dati personali sensibili, indicando i soggetti da lui autorizzati (nominativo, grado di parentela e reperibilità telefonica) 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 terzi indicazioni sulle condizioni cliniche del paziente. Nel caso in cui il paziente rifiuti o decida



Definizione, accudimento e assistenza



di interrompere il trattamento terapeutico, il personale sanitario informa il paziente e i suoi familiari sulle conseguenze di tale decisione e sulle relative 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 abbia precedentemente espresso il suo accordo sulla sua esecuzione. La libera adesione del paziente prevede naturalmente che il medico lo informi in modo chiaro ed esauriente su quello che si intende fare. 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 alle Cure Palliative presso l'Hospice, ai sensi dell'art. 11, art. 12, art.13, art. 26 del Codice di Deontologia Medica (2014);
- l'indicazione a chi fornire le informazioni sullo stato di salute;
- per particolari attività cliniche il consenso deve essere acquisito per iscritto, tramite firma su apposito documento contenente un'adeguata informativa sull'intervento proposto e sulle possibili complicanze, immediate o tardive.

I Diritti dei pazienti

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

Il paziente ha diritto a 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 ed 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, dalla malpractice 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 economi-

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

L'utente ha diritto a presentare reclami e segnalazioni e a ricevere, relativamente agli stessi e tempestivamente, una risposta scritta o verbale.

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

L'Hospice Santa Rita garantisce inoltre:

- Che ogni cittadino abbia il diritto di scegliere, nell'ambito di servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi; 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.
- Che sia tutelata la riservatezza nel trattamento dei dati personali, ivi compresi quelli idonei a rivelare lo stato di salute. L'informativa al paziente e la richiesta di esprimere il suo consenso all'utilizzazione dei propri dati personali è disciplinata in conformità alle disposizioni del GDPR 25 Maggio 2018.
- Che ai cittadini sia garantita la possibilità di collaborare con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla struttura.
- Che siano perseguite efficienza ed efficacia per il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi mantenendo al centro il paziente e le sue necessità.

Il Volontariato

Nell'Hospice è presente una fattiva collaborazione dei volontari, appartenenti a tutti gli effetti all'equipè multidisciplinare, formati dalla Associazione di Volontariato della comunità territoriale.

Servizio Reclami

L'Hospice Santa Rita garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Un'apposita scheda reclami è disponibile presso gli uffici amministrativi oppure si può scaricare dal sito web www.villabenedettagroup.it/hospicesantarita e si può utilizzare la cassetta "reclami /elogi" che la Direzione Sanitaria gestisce ed eventualmente trasmette al RSGQ per effettuare l'analisi del reclamo e procedere al suo trattamento. Se il paziente o suo familiare ha indicato sul modulo il proprio nominativo e recapito verrà ricontattato entro 10 giorni, per fornire fornire adeguata risposta.



Definizione, accudimento e assistenza



INFORMAZIONI UTILI

Tel 800 076 076 - www.villabenedettagroup.com/hospicesantarita

l'Hospice Santa Rita intende ottenere il certificato di conformità ai requisiti della norma: ISO 9001:2015 in relazione all'erogazione delle attività assistenziali domiciliari e residenziali di cure palliative

COME RAGGIUNGERCI**In auto:**

A24- Dir. L'Aquila. Uscita Ponte di Nona. Prendere Via Collatina verso fuori Roma, girare a destra: Via del Casalone. Proseguire su Via Massa di San Giuliano, fino all'incrocio con Via Catignano.

Mezzi pubblici:

Da Stazione Tiburtina, prendere il treno regionale 26274 (direzione Tivoli).

Scendere alla fermata Lunghezza. Prendere l'autobus 055 (Pantano) e scendere alla fermata Massa S. Giuliano/S. Maria Di Loreto, in prossimità dell'incrocio con Via Catignano.



www.villabenedettagroup.it
num. verde 800 076 076