



Dipartimento Cure Primarie

CARTA DEL SERVIZIO RETE LOCALE CURE PALLIATIVE AUSL IMOLA

Nodo Hospice Territoriale – Castel San Pietro Terme

Gentile Signora, Egregio Signore, benvenuta/o nell' Hospice Territoriale della Rete Locale di Cure Palliative. Questa carta presenta l'organizzazione dell'assistenza e gli impegni che ci assumiamo per rendere il suo ricovero sereno e soddisfacente. A lei chiediamo cortesemente di collaborare con un comportamento responsabile e corretto nel reciproco rispetto 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 Zanotto tel. 051 6955347

f.zanotto@ausl.imola.bo.it

f.fossarelli@ausl.imola.bo.it

Infermiere Case Manager

Tel. 051 6955330 dalle 08.00 alle 13.00

Psicologo

Dott Massimo Arcella tel 051 6955346 (me-ve dalle 8 alle 16)

m.arcella@ausl.imola.bo.it

Coordinatore Assistenziale Hospice

Fossarelli Franca te. 051 6955354

I familiari si ricevono dal lunedì al venerdì dalle 12 alle 13

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L'Hospice Territoriale è una struttura collocata al 3° piano della Casa della Comunità di CSPT. Le camere di degenza, sono ampie e luminose e ripropongono, nei colori e nell'arredo, un ambiente familiare. Sono dotate di letti articolati a tre snodi, sollevatori a soffitto, poltrona-letto per i familiari, bagno attrezzato per disabili, tavolo-scrivania con poltrona, armadio, frigorifero, radio/lettore CD e televisore.

Al centro dell'area di degenza si trova la postazione di lavoro del personale di assistenza.

È inoltre presente un bagno attrezzato con vasca ad ultrasuoni e sollevatore, accessibile anche ai pazienti allettati.

E' disponibile un soggiorno - tisaneria che può ospitare attività di svago quali lettura, TV, conversazione, musica.

La Tisaneria è provvista di un forno a microonde per riscaldare alimenti dei parenti in possesso dell'autorizzazione a rimanere per tutto l'arco della giornata accanto al proprio familiare, è inoltre presente un frigorifero - freezer per conservare cibi confezionati chiusi in contenitori e identificati.

L'accesso in Hospice, prevede da parte dei sanitari che operano in Ospedale e/o sul Territorio, l'invio di una richiesta di valutazione al Coordinatore della Rete Locale Cure Palliative. Prima della valutazione, l'infermiere case manager contatta telefonicamente la famiglia per raccogliere informazioni utili all'accoglienza in Hospice e per comunicare la giornata in cui verrà fatta la visita (Progetto "In viaggio verso l'Hospice"). Dopo la valutazione, se il paziente ha i requisiti per essere accolto nella struttura, viene inserito in una lista d'attesa regolata da criteri di priorità. In particolare, viene garantita la precedenza ai pazienti domiciliari rispetto a coloro che sono ricoverati in un reparto ospedaliero.

L'accoglienza in Hospice può essere finalizzata a: stabilizzazione clinica e controllo dei sintomi; sollievo alla famiglia; dimissione protetta e/o attivazione dell'assistenza domiciliare integrata con cure palliative attive.

L'Hospice garantisce le cure palliative in regime residenziale a malati che non possono essere assistiti temporaneamente o in via continuativa al proprio domicilio, attraverso equipe dedicate e specificatamente formate. Il ricovero in Hospice ha una durata temporanea (30 giorni) o definitiva in base alla motivazione che l'ha reso necessario e agli obiettivi della cura.

Il percorso di dimissione verrà concordato con Lei e con i Suoi familiari e condiviso con il Medico di medicina generale e l'equipe infermieristica della struttura. Il Medico dell'Hospice prescriverà gli ausili eventualmente necessari al domicilio, così da renderli disponibili al momento della dimissione. Le relazioni per uso invalidità o assicurativo vanno richieste al Medico dell'Hospice.

L'Hospice accoglie la mostra permanente "Fiori per la vita", dono della pittrice Vittoriana Benini ed opere di altri autori, donate da pazienti e familiari. L'ambiente è completamente climatizzato.

È possibile usufruire di permessi di rientro al domicilio concordandoli preventivamente con il Medico e l'infermiere.

Un giorno alla settimana, viene organizzato dal servizio di volontariato, un momento pomeridiano di socializzazione (Il pomeriggio del The).

È possibile portare in visita animali d'affezione (unicamente cane o gatto) di piccola taglia nel trasportino, con certificato sanitario che attesti la buona salute dell'animale.

Per ulteriori informazioni rivolgersi al personale infermieristico.

1. Quali professionisti lavorano

È garantita assistenza infermieristica sulle 24 ore, supportata da personale OSS (Operatori Socio Sanitari) che opera sotto la diretta responsabilità dell'infermiere. La presenza del medico palliativista è assicurata dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 14, mentre nelle giornate festive, prefestive e la notte è garantita dal Servizio di Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica).

In ogni momento, è garantita una stretta integrazione con i diversi servizi territoriali e ospedalieri dell'Azienda USL di Imola, per rispondere al meglio ai bisogni dei pazienti.

2. Indicazioni di igiene per i visitatori

Nel rispetto delle misure di protezione delle vie respiratorie e sulle modalità igienico-sanitarie, è buona norma non essere raffreddati o ammalati quando si decide di fare visita ad un proprio familiare. Si raccomanda l'utilizzo della mascherina ed un'accurata igienizzazione della mani prestando attenzione ad evitare gli assembramenti in funzione degli spazi disponibili. Il personale sanitario sarà tenuto a vigilare sul rispetto delle modalità di cui sopra. In caso di precauzioni specifiche per malattie infettive del paziente ricoverato, seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dall'equipe assistenziale.

3. Donazioni

È possibile effettuare donazioni a favore dell'Hospice attraverso il Fondo appositamente creato.

I versamenti si possono effettuare nei seguenti modi:

1) recandosi agli sportelli CUP dell'Asl

2) tramite bonifico bancario intestato a: Cassa di Banca Intesa (via Cavour, 64 – Imola) - IBAN IT 12 Z 03069 210111 00000046073

Il personale dell'area di degenza non è tenuto a ricevere né ad accettare nessun tipo di donazione (denaro e/o oggetti).

4. Il diritto all'informazione

Il medico ha il dovere di informarla, se lei lo desidera, sulle sue condizioni di salute e sulle terapie in atto. Il Medico e l'Infermiere Case Manager sono a disposizione per colloqui, concordandoli durante la visita dei pazienti oppure rivolgendosi al personale infermieristico.

E' disponibile l'assistenza psicologica attraverso richiesta di consulenza in struttura. L'equipe medica e infermieristica propongono e organizzano incontri con le famiglie dei pazienti ricoverati. Per alcuni trattamenti sanitari che possono comportare rischi è indispensabile acquisire il suo consenso informato. Per questo, il personale infermieristico le consegnerà un modulo in cui sono contenute tutte le informazioni sul trattamento sanitario che lei dovrà leggere e riconsegnare firmato.

5. Assistenza Spirituale

L'utente che necessita di assistenza spirituale potrà rivolgersi personalmente al Sacerdote della Parrocchia della propria residenza per organizzare visite durante l'orario di apertura dell'Hospice.

6. 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 medico dell'hospice.

La copia di cartella integrata (clinica-infermieristica) potrà essere richiesta all'ufficio Accettazione (piano rialzato della struttura), dopo la dimissione, dall'interessato o da un familiare munito di delega.

GIORNATA TIPO DI DEGENZA IN HOSPICE

ore 7.30/11,00 Cure Igieniche; Terapia farmacologica del mattino; Colazione; Medicazioni, bagni assistiti, visita del medico

ore 12.00/12.30 Pranzo

ore 14.00/16.00 Terapia farmacologica del pomeriggio; Riposo Pomeridiano/Attività ricreative

ore 18.00/18.45 Cena

ore 19.00 Termine orario visita ai degenti; Terapia farmacologica della sera; Sorveglianza notturna

Accesso visitatori e assistenza dei familiari

L'accesso dei visitatori in reparto può avvenire tutti i giorni **dalle 12 alle 14 e dalle 18 alle 19** nel rispetto delle indicazioni di igiene descritte al punto 2. L'orario di visita può variare in particolari situazioni e sempre dopo aver concordato con l'equipe assistenziale. Durante le attività infermieristiche e mediche i visitatori sono tenuti ad uscire dalle stanze ed attendere in sala di attesa. Si chiede di non interrompere l'infermiere nel momento della somministrazione della terapia farmacologica.

Nel caso sia stata autorizzata la presenza di un familiare durante la notte, si chiede di organizzare gli eventuali cambi tra familiari/assistenti entro e non oltre le ore 20.00.

Oltre le 20.00 le porte di ingresso saranno chiuse al pubblico.

Informazioni particolari

Gli indumenti e gli oggetti personali vanno riposti negli appositi armadietti assegnati al momento del ricovero. Durante la degenza è sconsigliato tenere con sé oggetti di valore, gli armadi sono comunque tutti provvisti di cassaforte. La persona ricoverata è pregata di dotarsi di asciugamani viso e parti intime, biancheria di ricambio, necessari per l'igiene orale e del corpo (spazzolino, dentifricio, detergente, salviette umidificate, fazzoletti, schiuma da barba, ecc...) posate, bicchiere, tovaglioli .

Nel caso si presentasse la necessità di uscire dal reparto, le raccomandiamo di avvisare sempre il personale infermieristico.

E' a cura del parente/familiare/caregiver la custodia di eventuali protesi (dentali-acustiche-occhiali-ecc.)

La tutela della privacy

Le notizie sulla sua salute possono essere fornite solo a Lei o ad una persona da lei designata.

Se lo desidera, può richiedere all'infermiere responsabile del turno, che non sia reso noto il suo stato di ricovero. Come previsto dall'articolo 13 Regolamento U.E 2016/679; le informazioni sulla protezione e sul trattamento dei dati personali degli assistiti, da parte dell'Azienda USL di Imola, sono visionabili nel sito dell'Azienda www.ausl.imola.bo.it -Sezione "Privacy". Inoltre possono essere visionate e ritirate in copia presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico in V.le Amendola 2 Imola, nonché presso le portinerie di tutti i presidi dell'Azienda USL di Imola.

IL PATTO della QUALITA'

Le garanzie dell'area di degenza

- Rispetto della dignità personale: privacy, cultura e religione.
- Relazioni personali di cortesia, disponibilità e attenzione.
- Presenza e disponibilità del medico in determinate fasce orarie del giorno e della notte.
- Percorso protetto di dimissione, con particolare attenzione al reinserimento nel proprio domicilio attraverso l'addestramento del suo familiare di riferimento (care-giver) ed eventuale prescrizione dei presidi.
- Informazione e attenzione al trattamento del dolore.
- Servizio alberghiero confortevole: pasti, pulizia, 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 dei pazienti e dei familiari

- Rispetto delle altre persone ricoverate.
- Rispetto dei professionisti e dell'organizzazione del lavoro.
- Rispetto delle regole di convivenza: orari con particolare riferimento all'apertura/chiusura della portineria, visite, pasti, riposo, norme igienico sanitarie.
- Al momento dell'ingresso in reparto, La preghiamo di comunicare al personale assistenziale eventuali allergie e/o intolleranze alimentari
- Rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.
- Rispetto dei divieti (fumo, rumore, disturbo).
- Durante la degenza è sconsigliabile tenere con sé denaro ed oggetti di valore. Il paziente ed i suoi familiari sono responsabili degli oggetti personali compresi i presidi protesici. L'AUSL fornisce solo un presidio di conservazione delle protesi anch'esso in gestione a utenti/familiari/caregiver/persona di riferimento.
- Rispetto dell'assegnazione delle camere e dei presidi decisa dall'equipe in base alle esigenze di tutti i pazienti.
- Avvisare sempre il personale nel caso, per qualsiasi motivo, ci si allontani dal reparto.

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

L'Ufficio Relazioni con il pubblico (URP) ed il Comitato Consultivo Misto (CCM) sono garanti del patto di qualità: accolgono segnalazioni, promuovono le azioni di miglioramento e verificano il gradimento della degenza con il questionario annuale della qualità percepita. URP e CCM si trovano presso la Direzione Generale - Ospedale Vecchio - Viale Amendola, 2 Imola. tel. 0542 604121- fax 0542 604247e-mail: urp@ausl.imola.bo.it Inoltre potete rivolgervi al punto informativo URP presso la postazione accoglienza della Casa della Comunità (piano terra via Oriani, 1 Castel San Pietro Terme).