

CARTA DEI SERVIZI "CASA SAN FRANCESCO" - ASL RIETI

Gentile Utente,

la Carta dei Servizi è uno strumento completo di informazione sui servizi offerti e sugli impegni che la nostra struttura si assume al fine di garantire i diritti e la massima dignità dei pazienti e delle loro famiglie.

La Struttura "Casa San Francesco" si impegna, nel corso del Suo ricovero, a rispettare i principi di equità, appropriatezza, continuità, efficacia ed efficienza, affinché i servizi forniti rispondano alle esigenze degli assistiti.

Ringraziamo fin da ora tutti coloro che vorranno contribuire, con eventuali osservazioni e suggerimenti, al miglioramento della qualità della nostra assistenza.

COSA SONO LE CURE PALLIATIVE

Le cure palliative rappresentano un processo terapeutico diretto non soltanto al controllo della sintomatologia ma soprattutto al raggiungimento della migliore qualità di vita possibile, attraverso interventi non solo sanitari ma anche psicologici, sociali e spirituali.

Il termine "Palliativo" deriva da "pallium", un indumento protettivo, più specificatamente quel mantello con cappuccio utilizzato per proteggersi dalle peggiori intemperie atmosferiche.

In senso metaforico, le cure palliative stanno ad indicare dedizione ed accudimento nei confronti del malato.

I NOSTRI PRINCIPI

Eguaglianza: L' "Hospice San Francesco" si impegna a garantire a TUTTI i cittadini lo stesso trattamento, senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni economiche, ecc.

Imparzialità: L' "Hospice San Francesco" evita trattamenti non obiettivi nei confronti dell'utenza, ossia atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia e garantisce un comportamento equanime da parte di tutto il personale.

Continuità: L' "Hospice San Francesco" si impegna ad assicurare la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi, delle terapie e dell'assistenza.

Appropriatezza: L' "Hospice San Francesco" eroga interventi sanitari correlati ai bisogni del singolo paziente, forniti nei modi e nei tempi adeguati con un bilancio positivo tra benefici, rischi e costi (*efficacia ed efficienza*).

I DIRITTI DEL PAZIENTE (DPCM 19/05/95)

L' "Hospice San Francesco" pone al centro della propria azione la persona con i suoi diritti:

Diritto al rispetto della persona: Il paziente ha diritto ad essere curato ed assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità della persona e delle proprie convinzioni religiose; l'assistenza che si mette in atto nei suoi confronti è globale e rivolta anche ai familiari.

Diritto all'informazione: Il paziente ha il diritto ad ottenere dalla struttura sanitaria tutte le informazioni relative a diagnosi, terapia, rischi e possibili alternative, in modo completo ed aggiornato. Inoltre, ha il diritto di esprimere un *Consenso informato*, che rappresenta lo strumento attraverso il quale rende lecito l'atto medico sulla sua persona.

Diritto alla riservatezza: Il paziente ha il diritto a che le informazioni relative al proprio stato di salute siano sottoposte al vincolo della riservatezza; l'utilizzo dei dati personali è regolato dalla "legge sulla privacy" [D.Lgs 51/2018].

L'accesso alle cure palliative è un diritto garantito dalla legislazione italiana (L 38/2010). Pertanto, **l'assistenza in Hospice è totalmente gratuita ed a carico del Sistema Sanitario della Regione Lazio.**

Le Cure Palliative offrono ai pazienti la possibilità di organizzare e trascorrere insieme ai loro cari l'ultima fase della propria vita nel miglior modo possibile e nel posto prescelto:

- **Hospice residenziale:** è il luogo dove vengono erogate le cure da parte di una equipe multidisciplinare esperta in Cure Palliative. La stanza di degenza diventa la nuova casa del paziente, pertanto dovrà presentare specifiche caratteristiche di comfort (familiarizzazione degli ambienti).
- **Hospice domiciliare:** l'equipe multidisciplinare esperta in Cure Palliative eroga le prestazioni al domicilio del paziente, sede preferita dalla maggior parte dei malati e dei familiari

L'HOSPICE SAN FRANCESCO



Ciò che differenzia l'hospice residenziale da un normale reparto ospedaliero è la sua filosofia di intervento: si assiste, infatti, al complicato passaggio dal semplice "curare" (*to cure*) al "prendersi cura" (*to care*), fino al "farsi carico" (*caring*) del bisogno di aiuto espresso in maniera esplicita, ma anche implicita, dal paziente e dai suoi familiari.



La "Casa San Francesco" ospita 10 posti letto; le **STANZE DI DEGENZA** sono singole e dotate di tutti i comfort: bagno privato, aria condizionata, letto articolato elettricamente, armadio personale, tavolo, sedia reclinabile, apparecchio televisivo Lcd ed una poltroncina per il familiare. Ogni stanza è, inoltre, dotata di un sistema di chiamata che permette di avvertire il personale in caso di necessità.



Ogni malato può personalizzare la propria stanza con oggetti personali.

L'**AREA RELAX** della struttura è un luogo di incontro ed ospita un grande tavolo per permettere al paziente di pranzare insieme ai propri cari o ad altri degenti. Sempre nell'area relax è stato creato un angolo dedicato alla proiezione di pellicole cinematografiche (tutte le Domeniche alle ore 16:00), allestito con tv maxi schermo ed impianto dolby surround.



ORARIO DI VISITA

Continuativo dalle ore 8:00 alle ore 20:00. Non ci sono limitazioni relative al numero o all'età dei visitatori, salvo che nelle ore notturne durante le quali è consentita la presenza di un singolo familiare per degente, previa autorizzazione su apposito registro.

L'accesso alle stanze può essere limitato anche in caso di visite mediche ed operazioni di pulizia ed assistenza.

IL VITTO

Al momento del ricovero si richiede di comunicare al Coordinatore infermieristico il tipo di regime dietetico seguito ed eventuali intolleranze/allergie. Nei casi in cui non vi siano particolari restrizioni, il degente potrà indicare ogni giorno, tra i vari menù, le proprie preferenze per il giorno successivo. Il servizio è previsto anche per un familiare, gratuitamente.

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).

EMERGENZE (INCENDIO, SCOSSE TELLURICHE, ECC.)

Ai sensi del D.Lgs 81/08, il personale della struttura è addestrato ad intervenire per tutelare la sicurezza dei pazienti. All'interno del reparto sono presenti le planimetrie indicanti le vie di esodo. È importante prenderne visione. In caso di situazione a rischio si consiglia di evitare situazioni di panico e seguire scrupolosamente le direttive del personale di servizio.

IL RISPETTO DEL SILENZIO

È fondamentale, soprattutto nelle fasce orarie che vanno dalle 13:00 alle 15:00 e dalle 21:00 alle 7:00, rispettare il silenzio ed evitare di creare situazioni di disturbo (televisione con volume alto, luci accese, rumori).

COME ACCEDERE ALLE CURE PALLIATIVE RESIDENZIALI

Sul sito www.asl.rieti.it al seguente percorso

<http://www.asl.rieti.it/ospedaliera/rieti/reparti/hospice/pdf/Richiesta%20di%20attivazione%20delle%20cure%20palliative.pdf>

RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DELLE CURE PALLIATIVE
(FACSIMILE DELLA SCHEDA VISUALIZZABILE NELLA PIATTAFORMA REGIONALE SIAT - APPLICATIVO HOSPICE)

Protocollo _____ data _____

1. Dati Anagrafici

COGNOME _____ NOME _____
 CODICE FISCALE _____ M F
 LUOGO E DATA DI NASCITA _____
 DOMICILIATO IN VIA/P.ZZA _____ CAP _____
 RESIDENZA (se diversa dal domicilio) _____
 ASL DI RESIDENZA _____ DISTRETTO _____ Tel _____
 Tel. cellulare _____ EMAIL _____

La richiesta è per:

Hospice residenziale Unità di Cure Palliative domiciliare (UCP)
 Obiettivi di cura: controllo dei sintomi supporto alla famiglia

Provenienza della Richiesta

Data della richiesta di presa in carico _____
 IL PAZIENTE ATTUALMENTE SI TROVA: a domicilio in ospedale altro (specificare) _____
 Richiesta proveniente da: Struttura sanitaria MMG Medico Specialista
 Tipo struttura di provenienza _____
 Ospedale/Reparto _____
 Medico referente del caso/telefono _____
 Richiedente (firma e Timbro del Medico) _____ Codice prescrittore _____

Informativa preliminare

Il malato è consapevole della diagnosi? SI NO Parzialmente
 Il malato è consapevole della prognosi? SI NO Parzialmente
 Il malato è informato sulla tipologia della struttura dove sarà ricoverato? SI NO Parzialmente
 Il familiare è consapevole della diagnosi? SI NO Parzialmente
 Il familiare è consapevole della prognosi? SI NO Parzialmente
 Il familiare è informato sulla tipologia della struttura dove sarà ricoverato? SI NO Parzialmente
 Il Paziente e/o Familiare sono stati chiaramente informati che è stata fatta la domanda di assistenza per l'UCP domiciliare o per l'hospice residenziale? SI NO Parzialmente
 Il Paziente e/o Familiare acconsentono e sottoscrivono? SI NO

Firma del paziente o del familiare di riferimento _____

Il modulo di richiesta dovrà essere compilato in tutti i suoi campi dal medico di medicina generale o dal medico di reparto nel caso in cui il paziente che ne fa richiesta sia ricoverato.

Al modulo dovranno essere allegati i seguenti documenti:

- Impegnativa con richiesta di ricovero presso Hospice San Francesco
- Copia di documento di riconoscimento e tessera sanitaria
- Documentazione (ultima dimissione, TC etc) inerente la patologia di cui è affetto il paziente

La domanda completa potrà essere inviata via fax al n. 0746-279921 o consegnata a mano previa appuntamento telefonico al n. 0746-279782.

DOCUMENTI NECESSARI AL RICOVERO

- Documento d'identità e tessera sanitaria
- Impegnativa del medico di medicina generale
- Documentazione medica disponibile relativa al periodo precedente il ricovero

OCCORRENTE PER IL RICOVERO

- Effetti necessari all'igiene personale (asciugamani, saponi, creme, shampoo etc.)
- Ciabatte preferibilmente chiuse con suola antiscivolo
- Biancheria intima
- Pigiama e/o camicia da notte
- Tutto ciò che si ritiene necessario per il proprio benessere

Si consiglia di non recare con sé beni personali e/o valori al di là del minimo necessario, poiché il personale non è responsabile di danneggiamento o smarrimento di essi.

PERMESSI DI USCITA

Su parere del medico, possono essere rilasciate delle autorizzazioni per l'uscita temporanea dall'Hospice. Il permesso dovrà essere chiesto attraverso l'apposito modulo compilato dal paziente o da un suo familiare.

PERSONALE OPERANTE IN STRUTTURA

Il personale dell'Hospice è riconoscibile attraverso il tesserino di identificazione che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore. Ad ogni qualifica corrisponde un diverso colore della divisa. L'equipe multidisciplinare è composta da:

Medico Responsabile: è responsabile del piano clinico-assistenziale, supervisiona l'attività dell'equipe e coordina le diverse figure sanitarie coinvolte nell'assistenza al fine di garantire la continuità delle cure.

Medici Palliativisti: partecipano alla stesura del piano di cura e relativi interventi clinici.

Coordinatore infermieristico: organizza e coordina l'assistenza infermieristica, fisioterapica, ecc del reparto.

Infermieri: sono i professionisti responsabili dell'assistenza generale infermieristica attraverso un intervento tanto tecnico quanto educativo e relazionale.

Operatori Socio-Sanitari (OSS): collaborano con il personale infermieristico nelle quotidiane attività di reparto e nell'assistenza.

Psicologi: L'Hospice garantisce un servizio specializzato permanente di supporto psicologico ai pazienti e familiari.

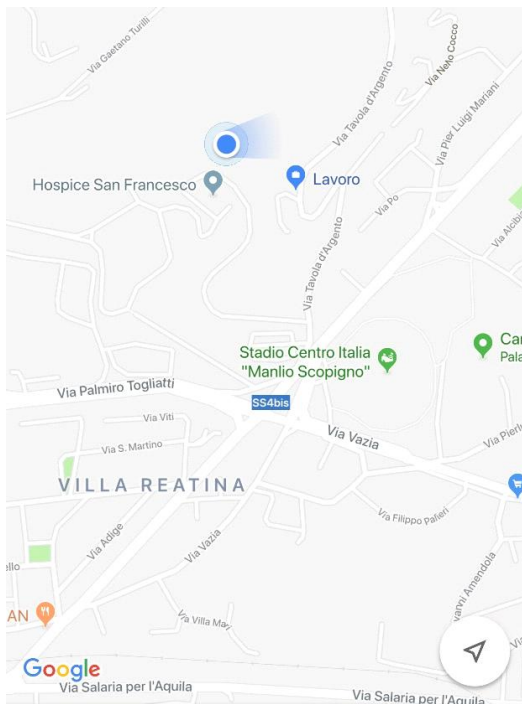
Assistente Sociale: si occupa della valutazione dei bisogni sociali del malato e della sua famiglia e collabora nella programmazione degli ingressi in hospice.

Fisioterapisti: secondo il programma terapeutico elaborato dal personale medico garantiscono il servizio di riattivazione motoria.

CARTELLA CLINICA

È possibile richiedere una copia della cartella clinica in base alle normative vigenti.

- Recarsi al CUP per pagamento di € 5.
- Consegnare la ricevuta di pagamento presso la nostra struttura. Verrà contattato non appena la cartella sarà pronta.



COME RAGGIUNGERCI...

CONTATTI

Responsabile della Struttura: Dr.ssa Anna Ceribelli

Mail: a.ceribelli@asl.rieti.it

Infermeria: Tel. 0746-279782

Mail: casasanfrancesco@asl.rieti.it

Fax: 0746-279921