



DOCUMENTO

CARTA DEI SERVIZI HOSPICE

CODICE: DN_SGQ_12

DATA: 31/10/2024

REVISIONE: 03

MISSIONE E VALORI ISPIRATORI

"Le Cure palliative sono la cura attiva e globale prestata al paziente quando la malattia non risponde più alle terapie aventi come scopo la guarigione. Il controllo del dolore e degli altri sintomi, dei problemi psicologici, sociali spirituali assume importanza primaria. Le cure palliative hanno carattere interdisciplinare e coinvolgono il paziente, la sua famiglia e la comunità in generale. Provvedono una presa in carico del paziente che si preoccupi di garantire i bisogni più elementari ovunque si trovi il paziente, a casa, o in ospedale. Le cure palliative rispettano la vita e considerano il morire un processo naturale. Il loro scopo non è quello di accelerare o differire la morte, ma quello di preservare la migliore qualità della vita possibile fino alla fine".

Il Codice Etico è lo strumento per mezzo del quale la Fondazione Europea di Ricerca Biomedica ha definito valori e principi che orientano i comportamenti degli operatori. In particolare, per quanto riguarda le cure palliative si pongono in evidenza:

- Il rispetto dell'autonomia, valori e cultura del malato e dei congiunti;
- Il rispetto della continuità delle abitudini di vita degli ospiti con il solo limite della sicurezza e delle esigenze degli altri ospiti;
- la valorizzazione del rapporto tra equipe curante, malato e famiglia attraverso una relazione basata sulla comunicazione, la trasparenza e la condivisione degli obiettivi di cura;
- la completa gratuità dell'assistenza;
- la tutela dei soggetti deboli;
- l'impegno a garantire un programma continuo volto ad accertare e a migliorare la qualità e l'efficienza dell'assistenza prestata.

OBIETTIVI

L'attività dell'Hospice ha come principale obiettivo terapeutico il raggiungimento della migliore qualità di vita possibile, attraverso il controllo del dolore e dei sintomi che la patologia comporta e il supporto psicologico al malato e ai suoi familiari.

Gli interventi assistenziali possono prevedere:

- terapia antalgica, mediante somministrazione di farmaci, ma anche con interventi di ascolto e supporto, inoltre, qualora l'intervento fosse necessario si potrà intervenire anche con interventi invasivi, centrali o periferici, purché ci sia il rispetto del criterio della proporzionalità delle cure;



FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



- terapia sintomatica per il sollievo di tutti i sintomi correlati alle malattie croniche, in guaribili ed evolutive (astenia, anoressia, cachessia, dispnea, ansia, sonno, depressione, nausea, vomito);
- terapie antibiotiche, in caso di estrema necessità;
- intervento fisioterapico o comunque interventi atti a gestire la mobilità in condizioni critiche;
- terapie di supporto;
- terapie personalizzate anche a integrazione della dieta;
- terapia di supporto e assistenza spirituale/religiosa su richiesta del Paziente;
- assistenza psicologica continuativa al Paziente e ai suoi familiari anche successivamente alla dimissione dall'Hospice comprensiva di supporto al lutto e a prevenzione del lutto patologico.

L'HOSPICE: (cure palliative in regime di degenza)

Definizione

È un centro sanitario residenziale che si colloca nella rete delle Cure Palliative con l'obiettivo di "prendersi cura" (per motivi sanitari o sociali) del paziente in fase di progressiva e irreversibile malattia e della sua famiglia in una molteplicità di situazioni.

L'Hospice è inteso come luogo dove l'accoglienza e l'attenzione riservata ai pazienti. Mantiene le caratteristiche di un'abitazione, si propone come alternativa alla casa qualora le condizioni del malato non siano più sostenibili e gestibili al domicilio, o perché la famiglia non riesce più a farsi carico della criticità del proprio congiunto e dei complessi problemi che questa situazione comporta.

L'Hospice è il luogo in cui la persona è al centro di tutto, è il luogo dove agli ultimi giorni di vita vengono garantiti attenzione, rispetto e dolcezza. Per fare questo abbiamo formato un'équipe multidisciplinare di professionisti qualificati, capaci di stare al fianco della persona e della sua famiglia, accompagnandoli con competenza e sensibilità, momento dopo momento. Dare vita ai giorni è la loro missione.

Per rispettare questa filosofia e per creare un clima accogliente, il modello organizzativo dell'Hospice si basa sulla personalizzazione degli interventi, sull'ascolto, sulla comprensione dei bisogni e delle aspettative delle persone e delle loro famiglie.

Nello stesso tempo l'Hospice vuol divenire un luogo aperto alla comunità attraverso iniziative informative e formative rivolte, oltre ai dipendenti, alla popolazione del territorio dell'ASST Bergamo EST.



FERB

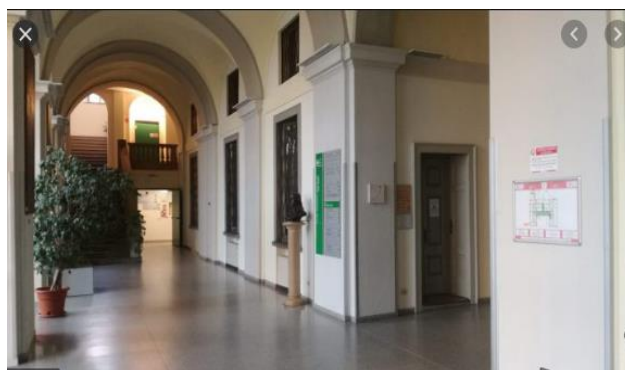
FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



La struttura

La struttura, realizzata nel contesto del Presidio Ospedaliero "Passi" di Calcinate che ha cessato la funzione di ospedale per acuti ed individuato quale sede di sperimentazione dei Presidi Ospedalieri Territoriali (POT) e già dotato di una unità di degenza per pazienti post acuti. In tale contesto si insedierà anche un Centro di Riabilitazione Alcolologica. L'ospedale è inserito in un contesto urbano tranquillo in prossimità del centro storico del paese.



L'Hospice dispone di 14 posti letto accreditati ed a contratto. Nel contesto del presidio ospedaliero è fruibile un giardino, un ambiente destinato anche alla meditazione e/o preghiera nonché per la gestione del dolore e del lutto. Nella prossimità dell'ospedale sono disponibili ampi parcheggi.

Caratteristiche tecniche dell'immobile: è stato realizzato su un piano del presidio con le soluzioni tecnologiche più innovative, in modo da consentire un supporto ottimale alle attività. E' realizzato nel rispetto delle più recenti normative in materia di sicurezza e garanzia funzionale. La struttura è articolata in aree che consentono di creare condizioni di vita simili a quelle godute dal paziente al proprio domicilio:

- area destinata alla residenzialità (camere singole, soggiorno, tisaneria)
- aree generali di supporto (uffici, locali tecnici, cucina)
- area dolenti (cappella, sala del commiato)
- area destinata alla comunicazione ed interazione tra gli operatori

Condizioni che danno diritto all'accesso

Il ricovero in Hospice non ha carattere sostitutivo delle cure domiciliari, ne supplisce ai ricoveri ospedalieri, ed è parte di un percorso assistenziale proposto dal medico palliativista sentito il Medico di Medicina Generale e i vari medici specialisti ospedalieri di branca.

Interviene qualora le condizioni del malato non siano più sostenibili e gestibili al domicilio, o perché la famiglia non riesce più a farsi carico della criticità del proprio congiunto e dei complessi problemi che questa situazione comporta.

Modalità di accesso al ricovero:

Facendo parte della rete locale di cure palliative l'accesso all'ospite è possibile in diverse modalità:

- Attraverso un appuntamento in struttura per un colloquio di pre-ricovero
- Inviando una mail all'indirizzo hospice@ferbonlus.com
- Le richieste di ricovero in Hospice possono, inoltre, pervenire alla segreteria dell'Hospice compilando l'apposita richiesta scaricabile on line dal sito
 - https://www.ats-bg.it/documents/30959/868664/2021-10-29_SCHEDA+DI+SEGNALAZIONE+COLLOQUIO+IN+HOSPICE.pdf/678aaf90-d114-0995-0efe-8ef5c4cb4cd5



1. da parte del Medico di Medicina Generale, dal medico ospedaliero o dal medico palliativista
2. direttamente da parte della famiglia contattando la segreteria e svolgendo un colloquio con i sanitari.

Gestione liste di attesa

Le richieste (liste di attesa) sono registrate con modalità cronologica mediante il software Isolabella riferendo al modello di cui al registro ricoveri ospedalieri.

A chi si rivolge

Il ricovero in Hospice è rivolto a pazienti, affetti da una malattia progressiva e in fase avanzata in rapida evoluzione e a prognosi infausta, non più suscettibile di terapie etiopatogenetiche attive e comunque non proporzionate allo stato clinico del paziente.

Criteri di accoglienza

L'accoglienza è preceduta da un colloquio tra il familiare referente ed il responsabile, il coordinatore infermieristico (o infermiere in turno) dell'Hospice e, se disponibile, anche l'assistente sociale e lo psicologo. Nel corso del primo colloquio con il medico palliativista viene richiesta la documentazione medica ed ogni informazione che possa risultare utile per valutare l'opportunità del ricovero.

Questa occasione è importante sia perché viene illustrata la modalità di presa in carico ed accoglienza (di cui alla procedura PR_ACC_01 pubblicata sul sito www.ferbonlus.com nella sezione documenti/modulistica) sia per definire il progetto terapeutico e la condivisione del piano di cura con le finalità del ricovero in Hospice. È opportuno che, prima dell'ammissione in Hospice, sia definita la durata presunta del ricovero, eventualmente rinnovabile in ragione delle condizioni del malato, al fine di favorire le dimissioni dalla struttura e l'adozione di cure domiciliari. L'infermiere che accoglierà il paziente in ingresso assumerà la funzione di Case Manager.

Personalizzazione

Per far comprendere maggiormente il significato di cure palliative ed evitare l'instaurarsi di aspettative incongrue, a tutti i malati e alle loro famiglie viene garantita, nel colloquio preliminare, una informazione chiara, corretta e completa sul progetto terapeutico assistenziale personalizzato e sulle modalità di utilizzo dell'Hospice.

Al momento dell'accoglienza viene consegnata la Carta dei Servizi e alla dimissione una lettera, a firma del responsabile della struttura, indirizzata al Medico di Medicina Generale contenente informazione cliniche, terapie in corso, trattamento post dimissione. Per ogni malato è previsto l'elaborazione di un piano assistenziale individuale (PAI) multiprofessionale che tiene conto delle sue specificità (es. bisogni psico fisici, diagnosi clinica, situazione familiare). Il PAI viene pianificato all'ingresso dell'ospite e inserito nella cartella clinico/assistenziale integrata.

Al malato e ai suoi familiari vengono garantiti colloqui individuali di sostegno e di accompagnamento da parte dello psicologo nonché presenze di supporto da parte di altri professionisti, tra cui l'assistente sociale.

Presa in carico e dimissione

L'accesso all'HOSPICE è disposto dal Responsabile Sanitario della Struttura valutati i criteri di accessibilità, cioè, nel caso in cui la documentazione attesti che lo stato clinico del paziente corrisponda alle condizioni di cui ai sub allegati E ed F della DGR 1046/2018 pubblicate sul



FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



sito www.ferbonlus.com nella sezione documenti/modulistica. E' inoltre indispensabile che il ricovero avvenga dopo aver ottenuto il Consenso del malato o, qualora l'interessato sia in condizioni cognitive compromesse, dopo aver valutato la situazione con i familiari. La dimissione dall'hospice può intervenire per richiesta del paziente e/o dei familiari ed in questo caso trattasi di dimissione volontaria, per decesso o per trasferimento ad altro livello assistenziale o raramente ad unità di cura per acuti. Ogni dimissione, non per decesso, è corredata da lettera di dimissione e/o trasferimento.

Modalità di erogazione delle prestazioni e delle attività previste

In Hospice sono erogate prestazioni professionali di tipo medico, infermieristico, sociale e psicologico, aiuto assistenziale e sostegno spirituale oltre ad eventuali accertamenti diagnostici, fornitura dei farmaci. Saranno erogate a totale carico del Servizio Sanitario Regionale. FERB garantisce équipe multidisciplinari e multiprofessionali in possesso di adeguata formazione ed esperienza, composte da: medici palliativisti, infermieri, OSS, psicologo, più altre figure professionali individuate in base alle specifiche esigenze. Sono inoltre assicurate le figure professionali del fisioterapista, del dietista e dell'assistente sociale, attivabili in funzione del Piano di Assistenza Individuale.

L'indirizzo che accompagna ogni momento dell'attività degli operatori è quello di consentire al malato di vivere la propria malattia, conservando la migliore qualità di vita possibile, garantendo continuità e intensità delle cure per ridurre al minimo la sofferenza e il disagio.

Le prestazioni sono erogate in relazione alle valutazioni in ingresso ed in progress avverso la sintomatologia presentata dall'ospite e si strutturano in interventi assistenziali quali:

- il supporto nell'espletamento delle ADL ed IADL nelle modalità di aiuto, di compenso e/o di sostituzione secondo il modello delle prestazioni di Marisa Cantarelli;
- la terapia antalgica, mediante somministrazione di farmaci, ma anche con interventi di ascolto e supporto, inoltre, qualora l'intervento fosse necessario si potrà intervenire anche con interventi invasivi, centrali o periferici, purché ci sia il rispetto del criterio della proporzionalità delle cure;
- la terapia sintomatica per il sollievo di tutti i sintomi correlati alle malattie croniche, inguaribili ed evolutive (astenia, anoressia, cachessia, dispnea, ansia, sonno, depressione, nausea, vomito);
- le terapie antibiotiche, in caso di estrema necessità;
- gli interventi fisioterapici o comunque interventi atti a gestire la mobilità in condizioni critiche;
- le terapie di supporto;
- l'integrazione della dieta;
- assistenza psicologica continuativa al Paziente e ai suoi familiari anche successivamente alla dimissione dall'Hospice comprensiva di supporto al lutto e a prevenzione del lutto patologico;
- assistenza spirituale/religiosa su richiesta del Paziente.

Il personale

L'équipe dell'Hospice è composta da figure professionali altamente specializzate. Il coordinamento e il lavoro di squadra sono a fondamento di ogni attività, al fine di rendere il percorso di cura del Paziente il più agevole ed efficace possibile.

Il personale dell'Hospice è riconoscibile dall'etichetta posta sulla tasca superiore del camice che ne indica il cognome, nome e la qualifica e, per gli infermieri, gli operatori sociosanitari e i fisioterapisti anche dal tipo di divisa.

- Il Responsabile Sanitario: è responsabile della gestione complessiva dell'Hospice ed esercita funzioni di indirizzo, programmazione e controllo in funzione del raggiungimento degli obiettivi assegnati dalla Direzione. Ha competenze organizzativo-gestionali e igienico-sanitarie e interviene promuovendo la valutazione e il



FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



miglioramento continuo della qualità dell'assistenza, lo sviluppo di progetti di ricerca scientifica applicata all'assistenza, la formazione e l'aggiornamento continuo dell'équipe assistenziale.

- Medico responsabile dell'Hospice: rappresenta la figura che garantisce un'efficace assistenza e assicura un supporto professionale di tipo consulenziale all'intera équipe. La presenza del medico è garantita durante l'arco della giornata per 7 giorni la settimana ed è prevista la reperibilità notturna. Possono essere attivati tutti gli specialisti ritenuti necessari per consulenze.
- I Medici di Reparto: a questi competono la responsabilità diagnostico-terapeutica del paziente e il contatto con i familiari e il Medico di Medicina Generale, sono presenti in struttura dal lunedì al venerdì. In orari adeguati a gestire la clinica e il processo diagnostico e terapeutico dei pazienti, tutti i giorni verrà garantito (previo appuntamento) il colloquio con i familiari che faranno richiesta. Il sabato e la domenica verrà garantito il passaggio
- Coordinatore infermieristico: è previsto un'unica figura che coordina tutti i processi assistenziali, il personale infermieristico e gli operatori sociosanitari. Con il responsabile medico collabora alla gestione e al buon funzionamento della struttura e funge da raccordo con il Nucleo Cure Palliative Territoriale e le associazioni di volontariato.
- Infermiere: è il responsabile dell'assistenza infermieristica che si esplica attraverso la pianificazione, gestione e valutazione di interventi tecnici, educativi e relazionali. È presente 24 ore su 24, giorni feriali e festivi.
- Operatore Socio-Sanitario: collabora con l'infermiere nell'attuazione del piano assistenziale e garantisce le attività correlate al soddisfacimento dei bisogni primari della persona. È presente 24 ore su 24, giorni feriali e festivi.
- Fisioterapista: garantisce le prestazioni correlate alla riattivazione motoria, secondo quanto previsto nel piano assistenziale.
- Psicologo: all'interno dell'équipe è la figura che supporta il paziente e la famiglia. È disponibile per colloqui individuali, sia con i malati che con i familiari. Partecipa alla supervisione dell'équipe e alla prevenzione del burn-out degli operatori.
- Assistente sociale: il servizio di assistenza sociale assicura la propria opera e assistenza soprattutto nei casi di dimissione verso il domicilio o verso altre strutture fornisce sostegno utilizzabile dalle famiglie per lo svolgimento di pratiche burocratiche e amministrative.
- Assistente Spirituale: garantisce, su richiesta, la risposta specifica alle situazioni di necessità.
- Attività di segreteria/accoglienza: assicura l'informazione e l'accoglienza dei visitatori esterni, gestisce le chiamate telefoniche, registra i dati clinico-assistenziali nell'ottica di una costante valutazione e verifica dell'audit clinico per il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, collabora al buon funzionamento e fornisce un supporto amministrativo all'Hospice.
- Al tempo attuale non risultano associazioni di volontariato disponibili.

Trasferimento e dimissione

In caso di trasferimento o dimissione, FERB metterà a disposizione tutte le informazioni inerenti il percorso dell'utente attraverso una relazione di dimissione redatta dal medico palliativista di riferimento e indirizzata al medico che prenderà in cura il paziente. Nella relazione di dimissione sarà riportato lo stato di salute del paziente, i trattamenti effettuati, necessità di trattamenti successivi e altre informazioni utili.

In qualsiasi momento, l'utente o i suoi familiari, possono chiedere la dimissione volontaria dall'Unità di Cure Palliative. Se si rendesse necessario un trasferimento il Servizio di assistenza sociale assicurerà la propria opera e assistenza soprattutto nei casi di dimissione



FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



verso altre strutture, fornendo sostegno utilizzabile dalle famiglie per lo svolgimento di pratiche burocratiche e amministrative.

Organizzazione del lavoro

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



In particolare, il lavoro dell'equipe prevede:

- riunione periodica di tutti i membri dell'equipe;
- valutazione multidisciplinare del paziente;
- formulazione del PI e del PAI e loro periodica valutazione;
- utilizzo dei protocolli, linee guida e procedure a garanzia di un'assistenza efficace e appropriata

Tutte le figure coinvolte nella cura sono orientate alla valutazione e risposta ai bisogni, ad alleviare la sofferenza, secondo le migliori evidenze, a registrare l'attività svolta nella cartella clinico assistenziale integrata a garantire la comunicazione adeguata, l'informazione efficace. Per gli operatori che entrano a far parte dell'equipe, è previsto un piano formativo e un percorso a garanzia dell'integrazione e dell'acquisizione di specifiche competenze. A tutti gli operatori viene garantita la formazione continua.

Visite

Le visite sono consentite a partire dai 6 anni compiuti.

Gli orari di visita per i non accompagnatori è dalle 10.00 alle 20.00 da lunedì a domenica fino a un max di 6 visitatori al giorno per paziente con presenza contemporanea di max 2 persone. Il tutto salvo diverse disposizioni del Responsabile Sanitario.



FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS



Raggiungibilità della struttura



L'Hospice è collocato nel Presidio Ospedaliero "Passi" di Calcinate Ingresso da Piazza Ospedale n.3 - 24050 Calcinate (BG)

L'Hospice è raggiungibile con l'autobus linea Q

Fermata Bus vicina a Ospedale Di Calcinate ""F.M. Passi"" a Calcinate

Nome della fermata	Distanza
Calcinata - Piazza S. Rocco	3 min a piedi
Calcinata - Via Delle Rose	4 min a piedi
Calcinata - Via Degli Olmi (Farmacia)	4 min a piedi

È altrettanto raggiungibile mediante mezzo proprio percorrendo le seguenti strade provinciali o statali da Bergamo e paesi limitrofi SPexSS498 - SS573 - SS591- SS42. Da Brescia e Cremona A4 Uscita Grumello del Monte - A35 Uscita Romano di Lombardia - SPBS510.

Strumenti di partecipazione e tutela

Ascoltare e comunicare sono gli elementi indispensabili per creare una relazione di "informazione / educazione" con i Cittadini. Dialogare con il cittadino significa creare una possibilità di confronto con lo scopo di trasmettere informazioni e conoscenze da condividere. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) oltre che ad informare accoglie le segnalazioni degli utenti con uno spirito finalizzato ad un miglioramento continuo capace di fornire adeguate risposte ai cambiamenti dei bisogni di salute dei cittadini. Il servizio è in grado di fornire informazioni circa i servizi ospedalieri e distrettuali e di intervenire nel caso in cui vi siano problemi legati all'erogazione delle prestazioni o al comportamento del personale. Riferimento è il documento DN_URP_01 pubblicato sul sito www.ferbonlus.com nella sezione documenti/modulistica.

Si può accedere al Servizio o compilando il modello allegato alla presente MS_AMM_35 Scheda segnalazioni reclami ed encomi o scrivendo una Lettera in carta semplice indirizzata a FERB Onlus che può essere fatto pervenire:

1) al referente locale URP di Calcinata attraverso

- una mail all'indirizzo hospice@ferbonlus.com
- Inviando un fax allo 0353062780-2779
- recandosi di persona c/o lo sportello di segreteria dell'unità di cure palliative da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle ore 16.00.

È anche possibile contattare la referente URP locale telefonando dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00 e dalle ore 13.30 alle ore 16.00 al numero 0353062783.



FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



2) alla responsabile URP FERB Onlus attraverso:

- una mail all'indirizzo carla.martinelli@ferbonlus.com
- Inviando un fax allo 035944598
- recandosi di persona c/o lo sportello URP del presidio FERB Onlus di Trescore Balneario sito in via Ospedale 34 a Trescore Balneario da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00.

È anche possibile contattare la responsabile URP telefonando dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00. al numero 0353068244

L'URP, a richiesta dell'utente e, comunque, nei casi in cui ciò appaia opportuno, curerà che venga assicurata, nei confronti dell'utente e dei fatti segnalati, la dovuta riservatezza purché non in contrasto con norme poste a tutela della facoltà degli operatori interessati di presentare le proprie argomentazioni.

Di norma, le segnalazioni dovranno essere presentate, nei modi sopra indicati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato/a abbia avuto conoscenza dell'atto, comportamento, situazione, omissione, ecc. lesivo dei suoi diritti, come disposto dall'art. 14, comma 5, del D.lgs 502/92. L'URP provvederà, entro 3 giorni dalla ricezione della segnalazione comunicare al segnalante di aver preso in carico la segnalazione e che invierà risposta non oltre 15 giorni lavorativi dalla ricezione.

Strumenti, modalità e tempi di valutazione del grado di soddisfazione degli utenti, caregiver e degli operatori

FERB Onlus desidera conoscere l'opinione di utenti e caregiver, relativa all'assistenza erogata presso l'Hospice. Le valutazioni, raccolte attraverso un questionario anonimo (allegato alla presente) MS_CTR_20 Questionario_gradimento_degenza_Hospice, saranno molto utili per migliorare il livello della nostra attività.

Per ogni domanda può apporre la croce su una sola risposta. RingraziandoLa per la collaborazione, le ricordiamo che il questionario, completamente anonimo, può essere restituito in busta chiusa al personale di assistenza o inserito negli appositi contenitori disposti presso il reparto. I risultati dell'indagine verranno annualmente convogliati in una relazione che sarà resa pubblica attraverso l'affissione della stessa all'ingresso della struttura. La relazione conterrà anche eventuali azioni correttive e di miglioramento oltre ai progetti per la qualità.

Per quanto riguarda gli operatori è in progress un progetto sullo studio del burnout e delle necessità degli operatori. Questo programma si sta realizzando da una collaborazione tra la Responsabile delle Risorse Umane, lo Psicologo e il Medico Responsabile dell'hospice. Il Risultato di tale attività sarà condiviso con tutti gli operatori annualmente.

Richiesta documentazione sanitaria

Per ottenere il rilascio di copia del Fascicolo Sanitario, Assistenziale e Sociale (FASAS) occorre che il paziente/tutore/legittimo erede presenti la richiesta (attraverso il modulo MS_AMM_59 Richiesta copia documentazione sanitaria scaricabile dal sito internet www.ferbonlus.com):

a) di persona: presentando direttamente al Funzionario Amministrativo della Segreteria FERB lo specifico modulo "MS_AMM_59 Richiesta copia documentazione sanitaria", compilato in ogni sua parte. Il Funzionario trae fotocopia del documento di riconoscimento, appone numero di protocollo sulla richiesta (richiedendolo alla segreteria della Direzione Sanitaria del Centro di Trescore Balneario), informa circa i costi e le modalità di pagamento rilasciando modulo "MS_AMM_53 Modalità pagamento copia documentazione sanitaria" ed informando circa i tempi di ritiro.



FERB

FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS

ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



b) Tramite e- mail: il Modulo compilato e firmato in ogni sua parte, corredato dalla scansione dei documenti di riconoscimento dell'Intestatario e/o del Richiedente dovrà essere inviato alla casella di Posta Elettronica: carla.martinelli@ferbonlus.com. Il Funzionario Amministrativo, stesso mezzo, invierà le Coordinate Bancarie per effettuare il pagamento.

c) Per posta: il Modulo compilato in ogni sua parte, corredato dalla fotocopia dei documenti di riconoscimento del richiedente al seguente indirizzo: FERB Onlus P.O. S. Isidoro via Ospedale n° 34- 24069 Trescore B. (BG);

Il tempo massimo per il rilascio di copia della Documentazione Sanitaria (FASAS) è di 30 giorni dalla data del pagamento.

Assicurazioni

FERB è assicurata c/o UnipolSai Assicurazioni S.p.A Sede Legale: Via Stalingrado, 45 40128 Bologna.

Decessi

In caso di decesso del paziente, gli operatori metteranno in pratica tutto quanto è disposto nello specifico protocollo, e i parenti contatteranno a loro discrezione, un'impresa autorizzata per le Onoranze Funebri. Il personale in servizio non può fornire indicazione alcuna sulla scelta dell'impresa come previsto dalla normativa regionale vigente (Regolamento Regionale 9 novembre 2004- n°6). Si invita a segnalare alla Direzione l'eventuale non osservanza di tale norma. La camera mortuaria è aperta 7 giorni su sette dalle ore 09.00 alle ore 18.00.

Contatti

- Segreteria dell'Hospice: tel.0353062783 fax 035 3062780 - 2779
- e-mail: hospice@ferbonlus.com

**FERB**FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUSModulo
**Scheda segnalazione reclami
encomi**MS_AMM_35
Rev. 02 del
02/11/2023

*Alla c.a.
Ufficio Relazioni con il Pubblico*

Quando è successo: _____

Dove: _____

Che cosa è accaduto: _____

Data: ___ / ___ / ___ Firma del dichiarante: _____

Generalità del dichiarante:

Nome: _____ Cognome: _____

Indirizzo: _____

Tel/Cell: _____ Mail: _____

Età: _____ Professione: _____

Scolarità:

 nessuna media inferiore universitaria elementare media superiore post universitaria

(Nome di chi riceve la segnalazione; Funzione; U.O.)

 reclamo segnalazione anonima encomio**N° Registrazione** _____

Consenso trattamento dei dati sensibili dell'art. 7 del Regolamento UE 679/2016



Il sottoscritto _____

DICHIARA

- Di aver ricevuta completa informativa ai sensi dell'art.13 del Regolamento UE 679/2016 "relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (RGDP) ed esprime il proprio consenso dei dati personali da parte di FERB Onlus per le finalità connesse o strumentali all'attività di segnalazione e per quelle correlate all'oggetto della presente;
- Di essere a conoscenza dei diritti riconosciuti dall'art.15 del Regolamento UE n.2016/679 (GDPR);
- Finalità: gestione della pratica relativa alla segnalazione. I dati saranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy.
 - autorizza
 - non autorizza

Data: ___ / ___ / ___

Firma: _____

 FERB FONDAZIONE EUROPEA RICERCA BIOMEDICA ONLUS	Modulo	MS_CTR_20	
	Diritti del malato e Questionario gradimento degenza Hospice	Rev. 02 del 06/09/2024	

Diritti del Malato

FERB (Fondazione Europea di Ricerca Biomedica) pone al centro della propria attività sanitaria il paziente, nel massimo rispetto delle sue esigenze e della sua persona, anche attraverso un'informazione semplice ed esaustiva sui suoi diritti. Una sintesi efficace e riconosciuta a livello mondiale di tali diritti è contenuta nella Carta Europea dei Diritti del Malato (2002) che recepisce molte indicazioni fornite dall'Organizzazione Mondiale della Sanità e del Consiglio d'Europa. Le indicazioni della Carta sono declinate e rese operative in coerenza con le disposizioni normative vigenti in ogni Paese.

Di seguito, le principali voci:

Diritto a misure preventive. Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

Diritto all'accesso Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

Diritto all'informazione Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

Diritto al consenso Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

Diritto alla libera scelta Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

Diritto alla privacy e alla confidenzialità Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

Diritto alla sicurezza Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalle pratiche scorrette e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Diritto alla innovazione Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

Diritto a un trattamento personalizzato Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

Diritto al reclamo Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELLA FAMIGLIA

Gentile Signore/Signora,

rispondendo alle domande che seguono potrà aiutarci a comprendere se l'assistenza fornita al Suo congiunto dall'équipe dell'Hospice (medici, infermieri, operatori sociosanitari, psicologa, fisioterapista, assistente spirituale e volontari), ha risposto ai bisogni e alle attese, oppure se poteva essere fatto di più. Le Sue risposte serviranno a migliorare il nostro servizio, adeguandolo ai bisogni e alle aspettative delle persone che lo utilizzano. Il questionario è anonimo e una volta compilato può essere depositato nel PUNTO RACCOLTA della Struttura delle Cure Palliative.

Per rispondere alle domande, esprima il Suo giudizio attraverso una scala di valori da 1 a 7:

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

1= per niente soddisfacente 7= molto soddisfacente

**FERB**FONDAZIONE
EUROPEA
RICERCA
BIOMEDICA
ONLUS

Modulo

**Diritti del malato e
Questionario gradimento
degenza Hospice**

MS_CTR_20

Rev. 02 del
06/09/2024

Data:.....

a) Grado di parentela di chi compila il questionario (es. moglie, marito, convivente, figlio/a, amico/a ecc.)

b) Genere M F

c) Et  _____

d) Grado di scolarit :

e) Nazionalit :

- Italiana
 Europea
 Extraeuropea

1) All'arrivo in reparto, come giudica le informazioni ricevute dagli operatori? e in particolare:

1.1 Informazioni sulla Struttura

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

1.2 Orario di visita parenti/amici

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

1.3 Identificazione degli operatori

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

3) Come giudica il comportamento del personale di assistenza? e in particolare:

3.1 Disponibilit 

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

3.2 Tempestivit 

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

3.3 Cortesia

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

5) Durante gli ultimi due giorni di assistenza, come   stato il controllo dei sintomi?

5.1 Dolore

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

5.2 Difficolt  a respirare

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

5.3 Vomito

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

5.4 Agitazione

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

5.5 Paura/Ansia

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

2) Come valuta gli aspetti strutturali ed alberghieri? e in particolare:

2.1 Comfort della stanza

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

2.2 Pulizia degli ambienti

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

2.3 Qualit  del vitto

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

2.4 Flessibilit  pasti

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

4) Durante il periodo di assistenza, come   stato il controllo dei sintomi?

4.1 Dolore

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

4.2 Difficolt  a respirare

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

4.3 Vomito

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

4.4 Agitazione

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

4.5 Paura/Ansia

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

6) Come valuta la tempestivit  delle risposte dei medici e degli infermieri alla chiamata tramite campanello?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

7) Come giudica la chiarezza delle informazioni ricevute sulla malattia del Suo familiare e sulla sua evoluzione?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

9) Come valuta il rispetto della riservatezza personale della famiglia e del malato?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

11) Come valuta la discussione delle scelte terapeutiche con la famiglia?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

13) Come giudica le informazioni che ha ricevuto dal medico/infermiere su cosa sarebbe accaduto al Suo familiare?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

15) Come giudica la possibilità di parlare con gli operatori dei Suoi sentimenti in relazione all'evoluzione della malattia del Suo familiare?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

8) Come giudica la completezza delle informazioni ricevute sulla malattia del Suo familiare e sulla sua evoluzione?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

10) Durante il periodo di assistenza come valuta il rispetto delle scelte espresse dal malato?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

12) Come giudica i suggerimenti/consigli forniti dal personale per affrontare meglio il percorso dell'accompagnamento?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

14) Come giudica complessivamente l'assistenza e la cura dedicata al Suo familiare all'interno della Struttura?

1	2	3	4	5	6	7
---	---	---	---	---	---	---

SUGGERIMENTI PER MIGLIORARE L'ASSISTENZA AI MALATI E IL SUPPORTO AI FAMILIARI
