



CARTA dei SERVIZI

HOSPICE e AMBULATORIO

PRESENTAZIONE

L'opuscolo che le viene presentato costituisce la **Carta dei Servizi** dell'Hospice e Ambulatorio dell'*Associazione via di Natale di Aviano*.

Si tratta di un documento che le permetterà di conoscere la nostra struttura, i nostri servizi e gli obiettivi che si desidera perseguire al fine di rispondere in modo mirato alle sue aspettative.

La **Carta dei Servizi** non è solo un opuscolo informativo, ma uno strumento utile affinché lei e i suoi familiari possiate contribuire allo sviluppo del nostro progetto clinico-assistenziale.

A lei e ai suoi familiari è attribuito un ruolo importante e per tale motivo la invitiamo a offrirci i suoi consigli e a segnalarci eventuali carenze e/o disservizi.

A tale scopo sono a sua disposizione un apposito "Modulo di segnalazioni e suggerimenti", da utilizzare quando lo ritenga opportuno, e un "questionario di valutazione del grado di soddisfazione".

La nostra struttura farà tutto il possibile per comprendere le sue esigenze e garantirle prestazioni cliniche -assistenziali adeguate, oltre a una permanenza confortevole.

Confidiamo nella sua preziosa collaborazione per migliorare il benessere di tutti i pazienti e, poiché crediamo fortemente in ideali di solidale convivenza e rispetto delle identità e dignità dei nostri ospiti, vogliamo offrire loro un servizio di qualità.

La Direzione

PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzioni di sesso, razza, lingua, ceto, religione e opinioni politiche.

RISERVATEZZA: *via di Natale* impone agli operatori di non sollecitare e/o ottenere informazioni che possano compromettere l'integrità o la reputazione di terzi e garantisce il rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza e tutela dei dati personali e sensibili. Gli operatori devono mantenere riservate le notizie e le informazioni apprese nell'esercizio delle proprie funzioni.

CONTINUITÀ: i servizi erogati avvengono in modo continuo e regolare.

DIRITTO DI SCELTA: nell'ambito delle possibilità offerte dall'attuale normativa, *via di Natale* deve operare salvaguardando la libertà di scelta della persona e del cittadino.

RISPETTO DELLA DIGNITÀ UMANA: la Persona ha diritto di essere accolta, ascoltata e curata con attenzione ed equità. Le attività sanitarie sono erogate nel rispetto della dignità e delle convinzioni filosofiche e religiose e nell'osservanza della riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute.

SICUREZZA: ogni intervento viene compiuto secondo i criteri di sicurezza necessari per la tutela del paziente e dell'operatore.

TRASPARENZA: *via di Natale* vieta agli operatori di accettare compensi e/o omaggi e/o trattamenti di favore di valore più che simbolico da parte del paziente o dei suoi familiari.

La persona che accede ai servizi sanitari della *via di Natale* ha diritto di presentare in ogni forma reclami, che devono essere gestiti nel rispetto dei tempi previsti dalla norma e ad avere un riscontro in merito agli stessi. Analogamente, ha il diritto di formulare suggerimenti e informazioni utili al miglioramento della qualità dei servizi.

SOLLIEVO DAL DOLORE: i pazienti hanno il diritto di essere sottoposti a valutazione e a trattamento personalizzato del dolore.

◆ L'HOSPICE

La gestione dell'Hospice avviene nel rispetto delle disposizioni della vigente normativa nazionale e regionale in materia di cure palliative ed è accreditata (DGR 650/2013) e convenzionata con l'Azienda Sanitaria Friuli Occidentale.

L'organico previsto è determinato non solo sulla base e nel pieno rispetto degli standard gestionali prescritti dalla legislazione nazionale e regionale per i diversi profili professionali, ma, soprattutto, in modo da garantire ai pazienti un'assistenza attenta e personalizzata.

Tutti gli operatori sono in possesso dei titoli di studio richiesti dalla normativa, oltre ad aggiornamento continuo e percorsi di formazione specifici per la gestione delle cure palliative. L'assistenza è totalmente gratuita.

L'Hospice dispone di 12 camere di degenza, tutte a uso singolo, con un piccolo angolo cottura e un secondo letto a uso del familiare, che può anche pernottare accanto al proprio caro. La stanza è, inoltre, dotata di dispositivo di chiamata, gas medicali e aspiratori, servizi igienici attrezzati, televisore,

aria condizionata, poltrona. Il rispetto delle abitudini dell'utente è una prerogativa, pertanto la persona che viene presa in carico può personalizzare la propria stanza portandovi oggetti di valore affettivo.

La struttura dispone di locali comuni per i colloqui, la lettura, l'ascolto della musica e la preghiera. All'esterno è presente un'ampia area verde.

Lo scopo principale dell'attività di cura è garantire la migliore qualità di vita, attraverso un'assistenza capace di alleviare il dolore e i diversi sintomi causati dalla malattia. Viene prestata particolare attenzione alla rete socio-relazionale e familiare della



persona al fine di garantire una presa in carico globale del paziente e della sua famiglia. L'Hospice si propone di favorire il rientro della persona assistita a casa, ma anche di sollevare la famiglia quando a domicilio non vi sono le condizioni necessarie per sostenere la persona nel suo percorso.



Caratteristiche organizzative dell'Hospice

L'Hospice è una struttura sanitaria ad alta specializzazione per la presa in carico di persone affette da malattia cronica degenerativa in fase avanzata ed è organizzata affinché l'équipe multidisciplinare garantisca la soddisfazione dei bisogni del paziente e della famiglia, attraverso una pianificazione assistenziale individualizzata (PAI).

La presa in carico

L'Hospice eroga assistenza continuativa e integrata attraverso un'équipe interdisciplinare di cure palliative.

L'inserimento presso Hospice avviene tramite segnalazione indicata dal MMG, Medico Ospedaliero se il paziente è ricoverato in ospedale o dal Medico Palliativista se già inserito nella Rete di Cure Palliative, tramite la compilazione dell'apposito modulo previsto dall'Azienda Sanitaria. Tale richiesta verrà validata dal direttore delle Cure Palliative, presposto alla valutazione delle richieste di ricovero.

Il modulo è scaricabile anche dal nostro sito: <https://viadinatale.org/hospice/>
È fondamentale esprimere la volontà di accedere all'Hospice della Via di Natale.

Per il ricovero

Per il ricovero sono necessari i seguenti **documenti**:

- **carta d'identità e tessera sanitaria del paziente;**
- **documentazione medica relativa al periodo precedente il ricovero.**

EFFETTI PERSONALI

La Struttura favorisce la **massima libertà** rispetto al proprio abbigliamento e invita il paziente a scegliere ciò che lo aiuti a mantenere la cura di sé e la dignità personale.

Sarà cura del personale consegnare l'elenco aggiornato delle cose necessarie per il ricovero.

Orario di visita

L'orario di visita è flessibile secondo le esigenze del paziente e in linea generale è **continuativo dalla 9.00 alle 21.00**, tutti i giorni della settimana. L'hospice è strutturato in modo tale che il familiare che desidera pernottare lo possa fare, poichè le stanze di degenza sono costituite anche da un secondo letto. L'orario di visita può tuttavia variare in funzione di situazioni legate ad emergenze sanitarie, che mettono a rischio la salute pubblica del paziente e degli operatori.

Orario dei pasti

I pasti sono cucinati all'interno della struttura con attenzione alle richieste e alle esigenze sanitarie dei pazienti.

Gli orari dei pasti sono:

- **8.30 colazione**
- **12.00 pranzo**
- **18.00 cena**

L'EQUIPE

RUOLO E RESPONSABILITÀ

Direttore Sanitario

É responsabile dell'organizzazione sanitaria, della conduzione dei servizi sanitari e del personale dedicato all'Hospice.

Medico Palliativista

É responsabile della gestione clinica e relazionale dell'ospite, si occupa del controllo del dolore e degli altri sintomi e, assieme agli altri membri dell'équipe, contribuisce alla creazione e attuazione del Piano Assistenziale Individualizzato.

Coordinatrice Infermieristica

É il primo interlocutore tra Hospice e famiglia. Organizza le accoglienze, coordina gli interventi assistenziali degli operatori sanitari e pianifica le eventuali dimissioni protette degli ospiti.

Mantiene e gestisce i rapporti con le Università e gli Enti per la programmazione di tirocini e ricerche scientifiche.

Infermiere

Si prende cura della persona nella sua globalità; pianifica l'intervento assistenziale tenendo conto dei bisogni e delle volontà del paziente. Attua interventi terapeutici e relazionali volti alla gestione del dolore e di altri sintomi per migliorare la qualità di vita degli ospiti.

Operatorio Socio Sanitario

Supporta gli infermieri nelle attività assistenziali e nella cura della persona, con partico-



lare attenzione a soddisfare i bisogni primari.

Ausiliaria

Si dedica alla cura e alla pulizia degli ambienti e alla preparazione dei pasti, che vengono personalizzati in base alle esigenze cliniche e ai desideri del paziente.

Psicologa

Si occupa del supporto psicologico agli ospiti e ai familiari con particolare attenzione ai vissuti emotivi collegati all'esperienza di fine vita. Coordina il gruppo di Auto Mutuo Aiuto.

Fisioterapista

Attua programmi riabilitativi individuali, finalizzati al recupero e mantenimento delle autonomie possibili delle attività di vita quotidiane.

Volontario

Adeguatamente formato, offre compagnia, ascolto e attenzione, offrendo momenti di distensione per gli ospiti e i loro familiari.

Assistente Spirituale

Sostiene nel momento della malattia e nel difficile confronto con il fine vita. La vicinanza di questa figura e il percorso spirituale saranno declinati secondo la fede e la storia personale di ciascuno.

ATTIVITÀ AMBULATORIALE

Le attività di cure palliative, terapia del dolore e terapie di supporto in regime ambulatoriale hanno come fine quello di garantire prestazioni idonee per pazienti affetti da patologie croniche, autosufficienti, che necessitano di una valutazione specialistica per il controllo ottimale dei sintomi.

L'accesso all'ambulatorio può essere richiesto dal vostro Medico di Medicina Generale e/o dal Medico Specialista tramite prenotazione telefonica al numero 0434/652109, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.00 alle 15.30.



Le richieste del medico curante potranno essere spedite anche dallo stesso mediante e-mail all'indirizzo hospice@viadinatale.org.

QUALITÀ

La **Politica per la Qualità** persegue i principi fondamentali basati sull'offrire cure eccellenti garantendo la centralità del paziente.

Per garantire ciò la Direzione monitora la qualità dei servizi attraverso:

- la raccolta e l'analisi della soddisfazione dei propri pazienti attraverso il questionario di qualità percepita;
- l'analisi e la gestione dei reclami, dei suggerimenti e delle lettere di ringraziamento;
- appropriati indicatori.

Analizzando questi indicatori vengono attivate le eventuali azioni correttive e/o di miglioramento qualora necessario.

PRIVACY

Le informazioni relative allo stato di salute del paziente sono sottoposte al vincolo della riservatezza a cui il personale sanitario è tenuto.

I dati vengono trattati secondo Regolamento Europeo 2016/679, per tale motivo *via di Natale* ha provveduto a nominare un responsabile della protezione dei dati privacy@viadinatale.org e ad autorizzare i membri dell'équipe al relativo trattamento.

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

Associazione via di Natale *pone al centro delle sue attività il paziente e i suoi diritti e ce ne sono alcuni che riteniamo imprescindibili.*

DIRITTO AL RISPETTO DELLA PERSONA

La persona ha il diritto di essere curata e assistita con attenzione e competenza, nel rispetto della propria dignità personale e delle proprie convinzioni etiche e religiose.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Il paziente ha il diritto di partecipare al proprio percorso di cura, ottenendo dalla struttura le informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso ad esse, e ricevendo comunicazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. Ha altresì diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

DIRITTO ALLA PERSONALIZZAZIONE DELLA CURA

Ogni persona assistita ha diritto al riconoscimento della sua specificità derivante da età, sesso, nazionalità, condizioni di salute, cultura, religione e a ricevere in ragione di ciò cure personalizzate.

DIRITTO ALLA NORMALITÀ

Ogni paziente ha diritto di curarsi senza alterare oltre il necessario le proprie abitudini di vita.

CONSENSO INFORMATO

Rappresenta la modalità con cui la persona esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto medico e assistenziale. Il paziente, prima di essere sottoposto a procedure mediche, ha il diritto di ricevere le informazioni appropriate per esprimere il consenso per una scelta consapevole.

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

Il paziente ha diritto che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute e ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo di riservatezza, cui è tenuta tutta l'équipe.

DIRITTO DI TRASMETTERE RECLAMI E SUGGERIMENTI

La persona e i suoi familiari hanno diritto di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria.

...UN SOLO DOVERE

Si richiede, nel rispetto dei regolamenti interni alla struttura, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso gli altri, gli ambienti e le attrezzature. Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari è condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale. Il paziente ha il diritto a una corretta informazione sull'organizzazione dell'hospice e dell'intera associazione, ma è anche un suo preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportune.



CONTATTI

DIRETTORE GENERALE

Sig.ra Carmen Rosset Gallini

Tel. 0434/660805

dalle ore 9.30 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 19.00

hospice@viadinatale.org

DIRETTORE SANITARIO

Dr. Roberto Bortolussi

Tel. 333134388

ambulatorio@viadinatale.org

COORDINATRICE INFERMIERISTICA

Dott.ssa Marta De Forni

tel. 0434/652109

dalle ore 8.00 alle ore 15.30

hospice@viadinatale.org

hospicevdm@pec.it

Associazione Via di Natale O.D.V.

Via F. Gallini 1 - 33081 Aviano (PN)

tel. 0434 660805 fax 0434 651800

hospice@viadinatale.org

www.viadinatale.org

CF. 80013660933

