

Carta dei Servizi

Hospice “Paolo VI”

Padova

INTRODUZIONE

Presso la Fondazione “Opera Immacolata Concezione – Onlus” di Padova (PD) è operativo l’HOSPICE - Centro Residenziale di Cure Palliative - “Paolo VI”.

L’Hospice “Paolo VI” è accreditato presso la Regione Veneto ed offre un servizio altamente professionale e completamente gratuito.

LA FONDAZIONE O.I.C. – ONLUS E L’HOSPICE: OBIETTIVI COMUNI

L’Hospice “Paolo VI” di Padova, incarna quelli che sono gli obiettivi generali della Fondazione e li fa propri prendendosi carico delle persone e delle loro famiglie che stanno affrontando una malattia inguaribile, creando un ambiente che possa aiutare queste persone a sentirsi come a casa, con la presenza dei propri cari, nel rispetto di quelle che sono le loro volontà ed i loro bisogni.

L’Hospice “Paolo VI” risulta essere in perfetta sintonia con i principi della Fondazione OIC e con l’organizzazione del lavoro, attraverso la ricerca di metodi lavorativi e assistenziali sempre più efficaci e orientati al benessere della persona.

COSA SONO LE CURE PALLIATIVE

L’Organizzazione Mondiale della sanità definisce le cure palliative: “un approccio atto a migliorare la qualità di vita dei pazienti e dei loro familiari, confrontati con una malattia inguaribile ed evolutiva, attraverso la prevenzione e il sollievo della sofferenza per mezzo di una precoce identificazione e di un’accurata valutazione e al trattamento ottimale del dolore e delle altre problematiche di natura fisica, psicosociale e spirituale”. Si tratta di un passaggio dalla cura al prendersi cura in modo globale, multidisciplinare e personalizzato in cui l’obiettivo principale è dare senso e dignità alla vita fino alla fine. Insieme al concetto di prendersi cura si considera il concetto di dolore totale che non è più solo il dolore fisico, preso in considerazione dalla medicina, ma è un dolore globale, che investe il malato in tutte le sue sfere, anche quelle più private e intime, psicologiche, emotive, spirituali.

L’HOSPICE E L’ASSISTENZA

Le cure palliative, erogate nella nostra U.O Hospice, consistono nell'assistenza attiva e totale ai pazienti e alle loro famiglie nei momenti più difficili della malattia. L'obiettivo è il controllo del dolore e degli altri sintomi, attraverso il sollievo della sofferenza di natura fisica, psicofisica e spirituale, sottolineando la globalità dell'intervento prestato. L'assistenza è centrata sul malato e la sua famiglia nel rispetto dei loro valori e il coinvolgimento nei processi decisionali.

La presenza di familiari e amici è caldamente consigliata, per poter ricreare lo spirito dell'assistenza ed il clima della propria casa, infatti, al familiare viene offerta l'opportunità di pernottare a fianco del proprio caro.

IL PERSONALE DELL'HOSPICE

Le cure, al fine di rispondere ai bisogni della persona nella sua globalità, sono prestate da un'équipe multidisciplinare in continua formazione per garantire la migliore qualità assistenziale possibile per i pazienti e le loro famiglie.

L'équipe si compone di: personale medico, psicologa, personale infermieristico e operatori socio-sanitari. Sono inoltre presenti i volontari dell'associazione CEAV onlus che con la loro capacità di instaurare relazioni significative con i pazienti e le loro famiglie sono di supporto al lavoro del personale professionale.

Il personale infermieristico e sociosanitario è presente all'interno della struttura tutti i giorni, sia feriali che festivi 24 ore su 24.

Il personale medico è presente dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle ore 14 e al sabato dalle ore 8 alle ore 10.

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è requisito necessario ai fini dell'autorizzazione all'esercizio come da DGR 84/2007. L'introduzione della Carta dei Servizi rappresenta un elemento fortemente innovativo che impegna l'Ente erogatore di servizi a ragionare anche in un'ottica di *"soddisfazione dell'utente sulla qualità delle prestazioni ricevute"*, spostando quindi l'attenzione, oltre che alla fornitura di servizi, anche sul miglioramento continuo della qualità dell'assistenza.

Le funzioni di informazione tradizionali sono oggi affiancate da meccanismi di misurazione del servizio, di individuazione degli standard di qualità e definizione degli obiettivi di miglioramento. La Carta dei Servizi dell'Hospice "Paolo VI", intende perseguire tre obiettivi:

1. informare i cittadini presentando i servizi offerti all'interno dell'Hospice;

2. incrementare un processo già avviato, teso al miglioramento della qualità delle prestazioni offerte;
3. offrire il diritto di partecipazione inteso come “il diritto della persona di venire a conoscenza delle prestazioni disponibili e la possibilità di esprimere il proprio consenso davanti ad ogni prestazione proposta”.

Diritti dell'ospite

Grazie alla legge 38 del 2010, i malati e le loro famiglie hanno diritto:

- Ad una adeguata informazione sulla malattia in atto e sulla scelta dei trattamenti possibili, in linea con le loro credenze;
- A risposte personalizzate ai bisogni, non solo sanitari, da parte di una équipe di professionisti esperti e dedicati
- Al controllo del dolore attraverso misurazione costante e trattamenti adeguati
- Al controllo degli altri sintomi fisici che provocano sofferenza al malato
- Alla rilevazione e cura della sofferenza psicologica
- Al sostegno sociale e spirituale
- A servizi di supporto al lutto per i familiari
- Al rispetto della privacy: a tutela del corretto trattamento dei dati personali, e in applicazione della D. Lgs 196/2003 sulla privacy, all'ingresso ogni malato o un suo delegato firma il modulo per il trattamento dei dati sensibili. Non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui malati in ottemperanza a quanto definito dalla legge sulla privacy. Tutti gli operatori, compresi i volontari, sono tenuti al segreto professionale ed al rispetto della normativa vigente.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

La Struttura si compone di 19 stanze singole che possono essere personalizzate con oggetti personali che possano ricreare un clima familiare. Ogni camera è dotata di un bagno attrezzato, la biancheria per il letto, l'aria condizionata, una poltrona comoda e un divano letto con possibilità di pernottamento per il familiare.

All'interno della struttura si trova una tisaneria dotata di un distributore dell'acqua, un frigorifero e un forno a microonde, e un ampio soggiorno-salotto con angolo lettura dotato di libri vari (narrativa, romanzi, religiosi) e televisione.

Per implementare i momenti di socializzazione il giovedì pomeriggio dalle ore 15 alle ore 16 è previsto un momento di condivisione con una tazza di caffè offerta dai volontari.

Al piano terra, è a disposizione una piccola cappella sempre accessibile e disponibile per gli ospiti e i loro cari. È assicurato il rispetto di tutte le confessioni religiose.

Al piano terra sono a disposizione distributori automatici per bevande calde e fredde.

MODALITA' DI ACCESSO IN HOSPICE

La presa in carico del paziente avviene tramite la segreteria UVMD dell'ULSS 6. In casi di urgenza l'UVMD si concretizza nel confronto rapido ed informale tra il medico di famiglia e il responsabile UVMD. Per i pazienti in dimissione da reparti per acuti dell'ospedale, l'accesso in hospice avviene tramite il percorso delle dimissioni protette.

MODALITA' DI DIMISSIONE

Il paziente viene dimesso dalla struttura secondo il progetto definito in UVMD che, dovrà necessariamente prevedere anche i termini di dimissione. In caso di necessità potrà essere prevista una rivalutazione entro i 30 giorni.

LA VITA IN REPARTO

All'ingresso in reparto ogni ospite verrà accolto dal personale infermieristico, dal medico del Nucleo Cure Palliative e dalla Psicologa che provvederanno a prendersi cura dell'ospite.

Il servizio cucina interno, garantisce ogni giorno possibilità di scelta tra diversi piatti, combinati a piacere dall'ospite stesso, tenendo conto delle eventuali limitazioni dietetiche.

Gli orari previsti sono: Colazione alle 8.30, Pranzo alle 12.00, Cena alle 19.00.

È possibile richiedere, da parte di un familiare che fa assistenza continuativa al proprio caro, il pasto (pranzo e/o cena con menù fisso) gratuito, dandone comunicazione al personale il giorno prima.

Orari di visita: continuativo dalle ore 8.00 alle 20.00. Dalle ore 8 alle ore 10.30 circa verranno eseguite attività assistenziali durante le quali si chiede ai familiari di accomodarsi in salottino, con cortese collaborazione.

È possibile accedere o pernottare nella struttura anche al di fuori degli orari di visita informando preventivamente il personale.

Per quanto riguarda l'assistenza privata deve essere concordata e autorizzata dal personale, fornendo loro un documento di riconoscimento.

Si ricorda che è vietato:

- introdurre elettrodomestici quali fornelli e ferri da stiro nella camera;
- fumare in camera e nel reparto;
- conservare cibi deperibili in camera;

Si consiglia ai gentili Ospiti di non conservare in camera cospicue somme di denaro ed oggetti di valore. La Direzione non si assume alcuna responsabilità in caso di furto o smarrimento.

LA MISSION AZIENDALE E LA POLITICA DELLA QUALITA'

La mission della nostra struttura è prendersi cura della persona e della sua famiglia nei momenti più difficili della malattia, attraverso il sollievo della sofferenza di natura fisica, psicofisica e spirituale.

Gli strumenti per raggiungere tale scopo sono:

- la formazione continua del personale, al fine di garantire la migliore qualità assistenziale possibile;
- l'apertura dell'Hospice sul territorio, al fine di garantire la continuità assistenziale;
- la ricerca di indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato, secondo i seguenti fattori: efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy;

- l'effettuazione di indagini sulla soddisfazione degli ospiti, delle loro famiglie e degli operatori.

L'Equipe di Direzione del Sistema di Qualità, composta da tutte le figure professionali che operano all'interno dell'Hospice, ha individuato i seguenti **obiettivi primari** per la qualità:

- Miglioramento della Qualità della vita;
- Orientamento costante al benessere, al soddisfacimento dei bisogni espressi ed impliciti dei malati, dei loro congiunti e del personale;
- Comprensione, valutazione e soddisfacimento dei bisogni del malato per garantire la dignità e la libertà da ogni sofferenza;
- Controllo del dolore e degli altri sintomi;
- Utilizzo minimo di strumenti diagnostici associato all'impiego, per quanto possibile, di trattamenti poco invasivi e rispettosi della dignità del malato;
- Definizione dei livelli di servizio tramite l'individuazione di indicatori di efficienza/inefficienza;
- Sviluppo di tecniche di ascolto attivo;
- Rispetto delle normative in vigore (legate ai servizi e/o prodotti forniti);
- Correzione e prevenzione delle situazioni non conformi, attraverso l'analisi e l'eliminazione delle cause che hanno determinato scostamenti fra i risultati prefissati e quelli ottenuti;
- Ricerca e sviluppo di tecnologie/cure palliative aggiornate.

COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE

Per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, la Fondazione mette a disposizione metodi di lavoro e infrastrutture di supporto adeguate per favorire il coinvolgimento del personale ed il miglioramento dell'ambiente di lavoro.

In particolare, sono importanti le riunioni effettuate con il personale che hanno cadenza settimanale.

Annualmente è previsto una riunione di riesame in cui la Direzione della Residenza "Paolo VI" effettua una valutazione dell'andamento del servizio Hospice, esplicitando i dati sulla qualità quali:

- risultati questionari;
- eventuali reclami;
- proposte di miglioramento;

- verifica dell'adeguatezza della politica per la qualità.

Particolare attenzione viene posta al rispetto delle normative di sicurezza ed a tutte le normative riguardanti l'igiene ambientale e degli alimenti. Le attività, gli ambienti e le attrezzature di lavoro sono infatti oggetto di costante manutenzione eseguita e registrata secondo quanto previsto dal Sistema Qualità aziendale, dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e dal D.Lgs. n. 196/03 e s.m.i.

MISURAZIONI ANALISI MIGLIORAMENTI

L'Hospice "Paolo VI" ha pianificato ed attuato processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento per garantire la conformità dei servizi, assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità, migliorare in modo continuo l'efficacia del servizio.

LA VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEL MALATO

La valutazione della soddisfazione del malato e dei propri familiari viene svolta attraverso la somministrazione di un questionario: le domande che lo compongono sono relative ai servizi erogati (servizi sanitari, servizio di ospitalità e servizi generali) e allo standard percepito di organizzazione ed efficienza.

I questionari vengono valutati nel corso delle riunioni mensili di equipe.

L'ACCOGLIENZA DEL MALATO IN HOSPICE

Viene effettuata una valutazione multidisciplinare, così che si possa dare alla persona malata, da subito, un'assistenza adeguata e personalizzata, che si tradurrà nel progetto assistenziale individualizzato (P.A.I.). Tale attività viene effettuata dall'UVMD dell'ULSS 6 in cui partecipano anche personale della Fondazione OIC.

All'ingresso in reparto ogni ospite verrà accolto dal personale infermieristico, dal medico del Nucleo Cure Palliative e dalla Psicologa che provvederanno a prendersi cura dell'ospite. Durante la fase di accoglimento è importante anche la raccolta di informazioni relative alla persona, in particolare: le attitudini, le risorse proprie ed esterne, i legami famigliari e non, abitudini di vita, volontà di coinvolgimento rispetto al piano assistenziale.

COME RAGGIUNGERCI

Hospice "PAOLO VI" presso la Residenza per anziani in Via Gemona, 8 a Padova (PD)

Tel. 049 8672111