

Carta dei servizi
Rev. 2 del 30.01.2017

CARTA DEI SERVIZI

(ex DPCM 19.05.1995)

Edizione 2017

Rev. 2 del 30.01.2017



Carta dei servizi

Rev. 2 del 30.01.2017

INDICE

CARTA DEI SERVIZI

- Riferimenti legislativi
- Obiettivi
- Presentazione Struttura
- Organizzazione Aziendale
- Principi fondamentali

SERVIZI OFFERTI

- Regolamento SLA e malattie degenerative del sistema nervoso
- SPORTELLO ASCOLTO AISLA
- Regolamento RECC
- Regolamento HOSPICE

SERVIZI ACCESSORI OFFERTI

- Servizio mensa
- Servizio lavanderia
- Presidi e ausili
- PAM
- WIFI
- BUS
- Servizio BAR
- Santa Messa

STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI, PROGRAMMI

STRUMENTI DI VERIFICA E CONTROLLO

INFORMATIVE E CONSENSO INFORMATO

SICUREZZA

REGOLAMENTO INTERNO

COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

GESTIONE DEI RECLAMI

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

ALLEGATI:

- Questionario di soddisfazione
- Modello per la presentazione dei reclami

Carta dei servizi
Rev. 2 del 30.01.2017

Riferimenti legislativi

Art. 2 Decreto Legge 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995- Linee Guida n. 2/95 Ministero della Sanità

Obiettivi

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di comunicazione attraverso il quale la nostra struttura sanitaria fornisce, in maniera accessibile e trasparente al cittadino-utente, informazioni sul suo modo di operare, sulle prestazioni erogate, sugli strumenti e le professionalità impiegate, sugli standard di qualità attesi e perseguiti.

Il principale obiettivo è quello di:

- fare conoscere ad ospiti e familiari i propri diritti;
- illustrare i servizi messi a disposizione dalla struttura;
- definire gli obiettivi dell'Organizzazione, al fine di coinvolgere direttamente gli utenti.

La Carta dei servizi introduce nel mondo sanitario il concetto secondo il quale un'organizzazione sanitaria deve assicurare una serie di prestazioni facilitando la piena comprensione del significato e dell'utilità degli stessi agli utenti-fruitori.

Quindi, la carta dei servizi costituisce un esempio di diritto all'informazione nell'ambito più generale del processo di tutela della salute. Essa rappresenta uno strumento di garanzia per il paziente e di salvaguardia dei suoi diritti.

La maggiore informazione e conoscenza favorisce un rapporto paziente-struttura sanitaria improntato alla trasparenza ed alla chiarezza.

Per tali ragioni anche il Centro Clinico San Vitaliano ha voluto redigere la propria carta di servizi da offrire in lettura ai propri ospiti ed utenti ed a tutti quei referenti istituzionali (ASP, Associazioni, Enti Locali, Parrocchie, ecc.) ai quali vuole offrire la garanzia del proprio operato.

La Carta dei Servizi è un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, miglioramento ed integrazione.

Carta dei servizi
Rev. 2 del 30.01.2017

Presentazione della struttura

Il Centro Clinico San Vitaliano è ubicato in via T. Campanella, Catanzaro. Appartiene alla Azienda Sanitaria Provinciale di Catanzaro. Convenzionata con il Sistema Sanitario Nazionale come Centro di Riabilitazione per Malattie del Sistema Nervoso - Sclerosi Laterale Amiotrofica e Riabilitazione Estensiva a Ciclo Continuativo, il Centro consente ai pazienti di poter essere assistiti con qualsiasi modalità dettata dalla loro condizione clinico funzionale: residenziale, diurna, ambulatoriale e domiciliare.

Il Centro Clinico San Vitaliano, nasce nel 2011 in collaborazione con il Centro Clinico Nemo dell'Ospedale Niguarda di Milano, oltre ad essere l'unica struttura privata in Calabria convenzionata con il Sistema Sanitario Nazionale con 15 posti letto per pazienti affetti da malattie neuromuscolari - SLA e neurodegenerative (sclerosi multipla) è, altresì, accreditata come centro di riabilitazione estensiva per:

- **RESIDENZIALE:** 20 posti letto di Riabilitazione estensiva a ciclo continuativo, per pazienti che necessitano di trattamenti estensivi di natura riabilitativa e socio-riabilitativa per la riacquisizione dell'autonomia perduta.

Accedono pazienti che vengono dimessi dall'ospedale o provenienti dal proprio domicilio, con esiti di patologia acuta (ictus cerebrale, interventi chirurgici maggiori, etc.) o riacutizzazione di patologie croniche o degenerative.

- **DOMICILIARE:** 18 prestazioni giornaliere di riabilitazione estensiva domiciliare per pazienti impossibilitati a spostarsi dal proprio domicilio.

- **RESIDENZIALE HOSPICE:** 10 posti letto per servizi di 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.

- **DOMICILIARE:** 18 prestazioni giornaliere di cure palliative per pazienti impossibilitati a spostarsi dal proprio domicilio.

Il Centro Clinico San Vitaliano è dotata di parcheggio a disposizione degli utenti, di cortile con panchine accessibile per ospiti e familiari.

Le camere di degenza (due posti) sono dotate di bagno privato, i letti sono attrezzati con pulsante di chiamata e predisposti per l'aggiunta di ausili.

Carta dei servizi

Rev. 2 del 30.01.2017

La struttura è dotata di un Piano di Emergenza con specifiche procedure operative in grado di scattare tempestivamente ed in modo preordinato. Il piano di emergenza è finalizzato a:

- ridurre al minimo i pericoli cui possono incorrere gli ospiti a causa di eventi calamitosi (incendi, terremoti, ecc...);
- portare soccorso alle persone eventualmente colpite;
- delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre i danni ed i rischi.

Il personale delle strutture è stato addestrato ad intervenire in caso di incendio per tutelare la sicurezza degli ospiti.

Piscina

La rieducazione funzionale in acqua o Idrokinesiterapia rappresenta un supporto importante alle terapie riabilitative e alla fisioterapia poiché è una speciale terapia che sfrutta il movimento in acqua.

Il Centro, dotato di una nuovissima e attrezzata piscina, offre servizi di riabilitazione funzionale in acqua poiché ritenuta molto efficace e vantaggiosa per il recupero articolare e funzionale, sia in presenza di patologie croniche che acute. Questo tipo di trattamento è altamente consigliato in quanto l'acqua è considerata un elemento fondamentale che favorisce il recupero motorio e porta effetti benefici anche a livello psicologico. Elementi fondamentali sono:

- Temperatura dell'acqua;
- Sollevatore;
- Attrezzatura necessaria per gli esercizi ginnici di riabilitazione.

Carta dei servizi
Rev. 2 del 30.01.2017

Palestra

La struttura è dotata di tre palestre moderne ed attrezzate per attività riabilitazione estensiva, all'interno delle quali gli ospiti sono seguiti dallo staff fisioterapico.

Altre due palestre sono invece poste all'interno dei piani di degenza per i pazienti affetti da malattie neuromuscolari. Attraverso queste attività si vuole assicurare a tutti gli ospiti il mantenimento e il recupero delle capacità residue attraverso la rieducazione funzionale e neuromotoria o ridurre dolori di natura artrosica o osteoporotica.

I trattamenti fisioterapici in palestra sono svolti sia in modo individuale che di gruppo.

La palestra è corredata delle seguenti attrezzature:

Strumentali

- Tecar
- Elettroterapia
- Ionoforesi
- Laser
- Magneto
- Ultrasuoni

Attrezzatura

- Parallele
- Spalliera
- Lettino Bobath
- Palle
- Tavolette
- Standing
- Piano da statica
- Scale Svedesi

Carta dei servizi

Rev. 2 del 30.01.2017

Organizzazione aziendale

Il Centro Clinico San Vitaliano ha ottenuto la Certificazione, secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2008, con gli obiettivi di garantire sempre i più alti standard qualitativi e il miglioramento continuo, dedicandosi, con maggior impegno, non solo nell'erogazione di prestazioni di assistenza e cura nel rispetto della migliore pratica sanitaria, ma anche: 1) nell'attuare puntuali controlli sul processo di sterilizzazione dello strumentario; 2) nella gestione corretta e trasparente degli accessi e degli appuntamenti; 3) nella cura dell'igiene e del comfort dei locali; 4) nella scelta di materiali sicuri e certificati; 5) nei controlli sistematici alla propria apparecchiatura; 6) nella formazione e nell'aggiornamento continui del personale sanitario; 7) nel rispetto della privacy e della persona.

La struttura è diretta da un Responsabile Medico che coordina il personale sanitario e collabora con il fisiatra ed altri medici specialisti. La Direzione Generale ha il compito di vigilare sul buon andamento di tutti i servizi e verificarne i risultati. In funzione di quanto previsto dal sistema di qualità alla Direzione spetta:

- la definizione delle politiche e degli indirizzi aziendali;
- la gestione degli acquisti e dell'amministrazione;
- la programmazione e la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali;

Principi fondamentali

Il Centro eroga i propri servizi nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Legge Italiana:

UGUAGLIANZA	Ogni persona ha diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sorta.
IMPARZIALITA'	I comportamenti degli operatori verso gli ospiti e gli utenti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità.
CONTINUITA'	Il Centro assicura continuità e regolarità nell'assistenza. In caso di irregolarità adotta misure volte ad arrecare agli ospiti il minor disagio possibile.
PARTECIPAZIONE	Si garantisce all'ospite ed ai suoi familiari la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso una informazione corretta e completa; la possibilità di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate e di inoltrare reclami o suggerimenti per il miglioramento dei servizi. Si favorisce i rapporti e la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
EFFICIENZA ED EFFICACIA	Il servizio è erogato in modo da garantire un ottimale rapporto tra le risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

Carta dei servizi

Rev. 2 del 30.01.2017

REGOLAMENTO di ORGANIZZAZIONE e FUNZIONAMENTO

Sclerosi Laterale Amiotrofica

Convivere quotidianamente con la Sclerosi laterale amiotrofica non è un'esperienza facile. Ma cercare di capire come la malattia influisce sulle persone che ne soffrono, crea nei nostri operatori una forte empatia che li aiuta a vedere la vita di un paziente con la Sla dalla sua prospettiva. Ed è per questo che utilizzando in forma sinergica i nostri interventi assistenziali, facciamo il possibile per alleviare la sofferenza e migliorare la qualità delle persone che si rivolgono alla nostra struttura. Perché la Sla è una malattia beffarda. Lo sanno bene gli operatori che quotidianamente si prendono cura dei pazienti. Lo sanno bene le famiglie che vedono in noi un rifugio sicuro nel quale potere trovare conforto e sostegno. Per tale ragione cerchiamo, per quanto ci è possibile, di dare interezza alla giornata dei nostri pazienti, attraverso la nostra competenza professionale, l'empatia, la capacità di ascolto ed il rispetto nei confronti di queste persone per noi così speciali. Il nostro "prenderci cura" in un contesto di "relazione d'aiuto" ci consente di trovare le cose giuste da fare nelle diverse situazioni, continuando a stare vicino al paziente senza cadere nell'accanimento o nell'abbandono terapeutico.

- Sosteniamo il paziente, riconoscendolo come una persona ricca, animata da desideri, affettività, sentimenti e portatrice di capacità umane ed esperienze che devono essere evidenziate, potenziate e incoraggiate.
- Accompagniamo la famiglia rispettando le naturali difese, per affrontare la sofferenza e non per sfuggirla.
- Manteniamo sempre costante la comunicazione tra paziente e operatori, tra paziente e ambiente, tra operatori e famiglia.
- Manteniamo alto il concetto della qualità della vita che vale "Sempre" la pena di essere vissuta.

La continua relazione con i pazienti con la Sla ci ha fatto capire che bisogna imparare a guardare ogni cosa e stare attenti ad ogni particolare e non scordarsi che chiunque, anche nelle peggiori condizioni, ha la possibilità e il diritto di non essere, limitato, e schiacciato dal suo stato.

Per i nostri pazienti sono previsti:

- Nursing continuativo assistenziale come igiene, mobilitazione, sorveglianza, rieducazione, sostegno;
- Controllo dell'alimentazione e idratazione.
- Trattamento riabilitativo.

Carta dei servizi

Rev. 2 del 30.01.2017

- Terapie Espressive.
- Supporto psicologico.
- Sorveglianza medica.
- Socializzazione.

LA GIORNATA TIPO DI UN PAZIENTE SLA

- Al risveglio l'infermiere rileva i parametri vitali, Pa - SpO2, e provvede alla somministrazione della terapia farmacologica.
- L'operatore somministra la colazione al paziente che si alimenta per bocca, mentre il paziente con Peg viene alimentato sempre tramite Peg dall'operatore.
- Dopo l'igiene del paziente e la pulizia della stanza, il fisioterapista effettua per prima cosa la terapia respiratoria in Exsufflator per poi procedere alla riabilitazione motoria, che verrà effettuata a letto per i pazienti allettati e nelle palestre di piano per i pazienti ancora autosufficienti.
- Al termine della terapia, il paziente con l'aiuto del terapeuta e dell'operatore, viene posizionato in carrozzina effettuando delle passeggiate nella struttura o all'esterno.
- Nel pomeriggio e prima della cena è prevista la terapia motoria e le terapie espressive.

SPORTELLO ASCOLTO AISLA

Nel 1983 nasce AISLA Onlus, un'associazione indipendente avente la mission di diventare il soggetto nazionale di riferimento per la tutela, l'assistenza, la cura dei malati di SLA e per lo sviluppo della ricerca scientifica nel campo di una malattia neurodegenerativa che colpisce i motoneuroni e gradualmente limita l'attività muscolare. Al contempo, l'associazione si occupa di divulgare le informazioni relative alla malattia e di stimolare le Istituzioni e gli Organismi del Sistema socio-sanitario nazionale, regionale e locale ad una presa in carico adeguata e qualificata dei pazienti.

Nuovi orari di apertura, a partire da lunedì 7 dicembre, per lo Sportello di Ascolto Aisla attivo a Catanzaro presso il Centro Clinico San Vitaliano (Via Campanella 60).

Lo sportello, curato dalla dottoressa Anisia Carlino psicologa, sarà aperto il lunedì ed il giovedì dalle ore 14 alle ore 18 (tel.:0961 773834).

Per ulteriori informazioni è possibile contattare:

- CENTRO DI ASCOLTO AISLA tel:02-43986673

Carta dei servizi

Rev. 2 del 30.01.2017

• Le Sezioni/Sedi Aisla calabresi:

- Aisla Reggio Calabria cell.: 346 8222138(Francesca Genovese) dal lunedì al venerdì, dalle ore 16 in poi;
- Aisla Catanzaro cell.: 328 8103929(Antonia Nisticò);
- Aisla Cosenza cell.: 345 6715735 dal lunedì al venerdì, dalle ore 16 in poi.

Lo Sportello, in particolare offre i seguenti servizi:

- supporto amministrativo alla famiglia rispetto a problematiche di tipo burocratico;
- formazione per i caregivers familiari e/o professionali;
- ascolto e orientamento alle famiglie dalla diagnosi di malattia all'accesso ai servizi;
- tutela mediante la raccolta di segnalazioni eliminando ostacoli all'erogazione dei servizi;
- accoglienza, informazione, semplificazione, promozione dell'equità di assistenza.

Carta dei servizi

Rev. 2 del 30.01.2017

REGOLAMENTO di ORGANIZZAZIONE e FUNZIONAMENTO

CENTRO DI RIABILITAZIONE

La struttura si propone all'attenzione come importante centro di riabilitazione grazie anche all'imponente numero di servizi che vengono erogati. La riabilitazione viene effettuata previa valutazione dello specialista fisiatra o neuropsichiatra infantile per l'età evolutiva, che si occupa di redigere i programmi ed i progetti riabilitativi del singolo caso clinico in esame. Una vasta équipe di terapisti specializzati, logopedisti, psicomotricisti, terapisti occupazionali, e terapisti della riabilitazione si occupa di realizzare tali progetti attraverso le conoscenze scientifiche e metodologiche più all'avanguardia.

Il Centro Clinico San Vitaliano è aperto, oltre ai pazienti che necessitano di terapie riabilitative particolari, anche a coloro che abbiano bisogno di fisioterapia strumentale: a tal fine, la struttura dispone di numerose apparecchiature elettromedicali, quali ad esempio:

- Tecarterapia
- Elettroterapia
- Ultrasuonoterapia
- Laserterapia a scansione
- Magnetoterapia total body a 4 solenoidi
- Terapia ad onde d'urto radiali
- Kinetek

IL TEAM RIABILITATIVO

- Fisiatra
- Psicologo
- Fisioterapista
- Neuro Psico Motricista
- Terapista Occupazionale
- Assistente Sociale
- Logopedista

La metodologia si caratterizza per l'attenzione al contesto del territorio e il coinvolgimento della famiglia e della comunità, in base a un'analisi personalizzata dei bisogni e della risposta, secondo percorsi integrati.

La Fisiatria è la branca della Medicina che si occupa del recupero funzionale delle persone con disabilità, siano esse causate da patologie di natura neurologica, ortopedica, respiratoria, cardiologica, oncologica ecc..

Carta dei servizi

Rev. 2 del 30.01.2017

Il Medico Fisiatra ha competenze per valutare ed affrontare le problematiche relative alla limitazione dell'autonomia e la restrizione della partecipazione della Persona in relazione al proprio ambiente fisico, familiare, lavorativo e sociale, mirando al massimo recupero possibile delle funzioni e delle abilità.

L'interdisciplinarietà della fisiatria è l'aspetto che maggiormente caratterizza il medico specialista in tale branca, infatti esso coordina il TEAM riabilitativo (costituito dalle diverse figure professionali in relazione alle diverse esigenze del paziente stesso) nella realizzazione del progetto riabilitativo individuale (PRI).

All'ingresso del paziente in Struttura si procede alla visita fisiatrica che permette di valutare il fabbisogno riabilitativo, le figure professionali coinvolte nel PRI, gli obiettivi che ci si pone e le metodiche operative necessarie al fine di favorire il recupero funzionale della persona presa in carico.

IL TEAM PNEUMOLOGICO

- pneumologo
- fisiatra
- fisioterapista
- psicologo
- infermiere.

La riabilitazione respiratoria è una disciplina che ha assunto un ruolo primario nel trattamento non farmacologico dei pazienti con patologie respiratorie croniche e neuromuscolari.

Gli interventi riabilitativi vengono effettuati in base ad un progetto riabilitativo individuale, che tiene conto delle condizioni cliniche della persona assistita, del suo potenziale di recupero, dei bisogni della persona assistita stessa e dei suoi familiari.

I servizi di riabilitazione respiratoria offerti dal centro prevedono:

- valutazione funzionale dell'apparato respiratorio (spirometria, emogasanalisi arteriosa, polisonnografia)
- esercizi di fisioterapia toracica
- ricondizionamento all'esercizio fisico
- assistenza manuale e meccanica alla tosse.

IL TEAM INFERMIERISTICO

L'infermiere al Centro Clinico San Vitaliano si occupa della prevenzione, trattamento e assistenza dei pazienti, sia in autonomia che in collaborazione con le altre figure professionali che operano in ambito sanitario, quali ad esempio i medici, fisioterapisti, OSS, educatori. L'attività viene praticata su pazienti ricoverati sotto il regime di convenzione dal sistema Sanitario Regionale.

Quali sono le attività più frequenti?

Le attività possono essere diverse a seconda del contesto in cui si opera.

Centro Clinico San Vitaliano s.r.l.

Viale Tommaso Campanella, 60 - 88100 Catanzaro Tel. 0961/773834 - 777148 - Fax 0961/550645

www.centroclnicosanvitaliano.it

Carta dei servizi

Rev. 2 del 30.01.2017

Ad esempio: curare l'accettazione, esaminare e controllare la richiesta di ricovero, trascrivere i loro dati personali, accompagnarli nel reparto e assegnare il letto, somministrare i farmaci prescritti ai pazienti ricoverati, eseguire medicazioni, monitorare e registrare i cambiamenti del loro stato di salute, eseguire prelievi di materiali biologici (urine, sangue ecc.); preparare, disinfettare e sterilizzare apparecchi e strumenti del medico, assisterlo durante le operazioni riabilitative.

Quali sono le mansioni dell'infermiere per riabilitare un paziente affetto da SLA?

Essendo una malattia degenerativa del sistema nervoso, gradualmente provoca la perdita delle funzioni vitali. Il ruolo dell'infermiere in questo contesto diventa centrale, in quanto non si tratta di gestire una semplice piaga da decubito o somministrare un farmaco, ma comprendere e interpretare le richieste di un paziente che spesso si trova impossibilitato a trasmettere le proprie necessità. Un paziente disfagico con conseguente episodi di inalazione e calo ponderale sarà soggetto ad intervento chirurgico per impianto Peg. Il ruolo infermieristico in questa circostanza agisce in prevenzione e tutelando tempestivamente la salute dell'ammalato.

Quali strumenti o apparecchiature utilizza?

Per lo svolgimento della sua attività utilizza, saturimetro, sfigmomanometro, emogasanalizzatore, aspiratore, elettrocardiografo, gluco-test, siringhe, termometri, bendaggi, disinfettanti, detergenti.

Quali sono i requisiti necessari per svolgere questa professione?

E' necessaria una laurea in discipline infermieristiche che permette l'iscrizione all'albo professionale. Sono inoltre necessari capacità di analisi, autonomia decisionale, capacità di collaborazione, facilità di relazione con gli altri, empatia, ottima manualità, affidabilità, buona salute. Maggiori informazioni presso Federazione Collegi IPASVI (Infermieri Professionali, Assistenti Sanitarie, Vigilatrici d'Infanzia) www.ipasvi.it

IL TEAM PSICO EDUCAZIONALE

AREA PSICOEDUCAZIONALE

- Monitoraggio laboratorio PsicoEducazionale
- Osservazione e analisi performance ospiti frequentanti i laboratori
- Riunioni di programmazione delle attività Psicoeducazionale

AREA CLINICA

- Valutazione neuropsicologica e psicopatologica (con relative somministrazioni di test)
- Relazione e compilazione della cartella Clinica psicologica ospiti
- Supporto, Monitoraggio e colloquio psicologico ospiti con relativi aggiornamenti in cartella
- Interazione d'équipe con medici specialisti
- Interventi al bisogno

Carta dei servizi

Rev. 2 del 30.01.2017

- Gestioni scompensi psichici o criticità varie
- Stesura relazioni psicologiche finali ospiti
- Accoglienza familiari ospiti
- Risoluzioni problematiche espresse dai familiari degli ospiti

IL TEAM ASSISTENTI SOCIALI

Il servizio sociale può essere definito come un aiuto, un sostegno, un servizio alla persona in situazione di disagio, difficoltà, fragilità, vulnerabilità in tutte le età della vita e in tutti i contesti ambientali di relazione.

L'Assistente Sociale del Centro Clinico San Vitaliano ha la funzione di fare da "cerniera" di collegamento tra i bisogni dell'ospite e della famiglia e le istituzioni.

Da informazioni sulla tipologia e modalità di accesso al Centro (modulo neuromuscolare, modulo riabilitazione estensiva, modulo diurno, modulo ambulatoriale, modulo domiciliare).

In particolare, al momento del ricovero, accoglie il paziente e la famiglia facendo un colloquio anamnesico e prospettando l'organizzazione e i servizi che offre il Centro.

Durante la degenza si occupa di risolvere situazioni di bisogno.

Ha rapporti con le ASP territoriali per l'attivazione e/o rinnovo di esenzioni ticket, piani terapeutici, richieste di ausili e protesi (letto ortopedico, carrozzina, deambulatore, puntatore ottico, ventilatore, pannoloni, ecc), cambio medico per l'assistenza temporanea e farmacie territoriali.

Si occupa, inoltre, dell'espletamento dell'approvvigionamento farmaci da parte della Caposala e delle impegnative necessarie alla prenotazione di visite specialistiche sia domiciliari, sia presso Strutture pubbliche o private.

Organizza, quindi, gli spostamenti del paziente all'esterno della Struttura, servendosi di un servizio privato di ambulanza.

Provvede al ritiro dei risultati di esami ematochimici e strumentali.

Programma degli incontri individuali, sia con il paziente che con il suo caregiver, in modo da poter pianificare interventi mirati a migliorare la qualità della degenza (coordinamento con il servizio lavanderia e televisione).

Inoltre, partecipa ad incontri d'equipe, per l'organizzazione e l'attuazione di eventi ludici e religiosi; collabora all'organizzazione di Corsi di Formazione e di Aggiornamento e alla realizzazione di Convegni culturali che si tengono presso la Struttura.

Su richiesta dell'ospite, si attiva, attraverso previa compilazione del modulo preposto, a duplicare la Cartella Clinica, consegnandola all'interessato o, anche, inviandola per posta.

Infine, si attiva all'emissione di permessi d'uscita, a certificati di ricovero e a permessi "speciali" d'entrata fuori orario, autorizzati dalla Direzione Sanitaria.

Carta dei servizi

Rev. 2 del 30.01.2017

EQUIPE MULTIDISCIPLINARE PER L'ETA' EVOLUTIVA

Per il trattamento riabilitativo di patologie in età evolutiva il Centro è dotato di ampi locali adeguatamente attrezzati ed è in grado di effettuare valutazioni e prese in carico di base tramite interventi diagnostico-terapeutico-riabilitativi di tipo multi professionale, rivolti a neonati/bambini/ragazzi (età 0/17 anni) che in varia forma presentino disturbi di interesse neurologico e psicopatologico, congeniti o acquisiti.

Carta dei servizi
Rev. 2 del 30.01.2017

**REGOLAMENTO di ORGANIZZAZIONE e FUNZIONAMENTO
HOSPICE**

Introduzione

L'Hospice ospita temporaneamente persone adulte non assistibili presso il proprio domicilio per offrire una risposta organizzata ai bisogni assistenziali, clinici, psicologici e spirituali del malato oncologico o affetto da malattia in fase avanzata ad andamento irreversibile e per le quali ogni terapia finalizzata alla guarigione o alla stabilizzazione della patologia non è possibile o appropriata. Per rispondere a questi bisogni occorre attivare tutti i nodi e i percorsi della rete delle cure palliative, di cui l'Hospice è riferimento per la degenza, protetta e transitoria, dei pazienti seguiti al domicilio e dei pazienti già ricoverati in reparti ospedalieri non dimissibili al domicilio per la complessità, definitiva o temporanea del caso clinico.

Il progetto si colloca nel programma nazionale di finanziamento avviato dalla Legge n. 39/1999 e nel successivo programma regionale per la realizzazione dei centri residenziali di cure palliative, di cui al Decreto n. 11162 del 06.09.2011 Approvazione Linee Guida per l'attuazione della rete di Cure Palliative e s.m.i.

Obiettivo principale è accompagnare la persona e i propri familiari in questa fase della vita, nel pieno rispetto della dignità, mediante il controllo del dolore e dei sintomi fisici e psichici e fornire un luogo d'accoglienza e ricovero temporaneo per il sostegno psicologico e sociale e per il periodico sollievo dal carico assistenziale al nucleo familiare.

L'organizzazione dell'Hospice si ispira ai principi di centralità della persona, appropriatezza dell'assistenza, efficienza ed equità, ponendo l'accento sull'autonomia, sui valori e la cultura del malato e dei suoi familiari, verso i quali rivolgere, in particolare, l'opera di informazione, consiglio, aiuto pratico ed educazione continua, necessari soprattutto nell'ottica del rientro a domicilio del paziente. Fondamentale per la trasparenza e la condivisione degli obiettivi della cura è la creazione ed il mantenimento di un rapporto tra l'equipe professionale e gli ospiti della struttura, finalizzato prevalentemente alla riduzione della sofferenza e del disagio.

L'Hospice è una struttura residenziale territoriale a carattere sociosanitario e a completo carico del Servizio Sanitario Nazionale, in quanto tale ricovero rientra nei Livelli Essenziali di Assistenza.

VALORI ISPIRATORI

Carta dei servizi

Rev. 2 del 30.01.2017

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

OBIETTIVI

- Assistenza e cura a carattere residenziale nell'ambito della terapia del dolore e delle cure palliative.
- Sostegno alla famiglia.
- Accompagnamento alla morte (l'orientamento è, in questo caso, multidisciplinare e multiprofessionale, tenendo conto delle singole e specifiche esigenze).
- Assistenza al lutto (sia nella fase anticipatoria, sia nel periodo successivo al decesso).

MODALITÀ D'ACCESSO

Le richieste di ricovero in Hospice devono pervenire dal Medico di Medicina Generale o dal Medico Ospedaliero. Nel corso del primo contatto viene richiesta la documentazione medica ed ogni informazione che possa risultare utile per valutare l'opportunità del ricovero.

Allo scopo di garantire la maggior appropriatezza e la maggior equità di accesso all'Hospice, è stata predisposta la "Scheda per la valutazione di accessibilità all'Hospice", al fine di valutare la pertinenza di ogni richiesta. Inoltre si procede con un confronto preliminare con il paziente e i familiari allo scopo di presentare le finalità della struttura, le sue modalità di funzionamento, i servizi disponibili, compresa l'eventuale offerta di servizi complementari e integrativi.

Raccolto il Consenso del malato, e valutati i criteri di accessibilità all'Hospice, il Centro clinico San Vitaliano concorda con i familiari tempi e modalità di accesso.

Carta dei servizi

Rev. 2 del 30.01.2017

IL PERSONALE

Medico: rappresenta la figura che garantisce un'efficace assistenza e assicura un supporto professionale di tipo consulenziale all'intera equipe. La presenza del Medico è garantita durante l'arco della giornata per 7 giorni la settimana ed è prevista la reperibilità notturna.

Medico radiologo: cura l'esecuzione delle prestazioni diagnostiche di I livello, per i pazienti interni all'Hospice, e ne esegue la refertazione.

Tecnico radiologo: collabora con il radiologo nello svolgimento delle attività.

Coordinatore IP/OSS: con il responsabile medico collabora alla gestione e al buon funzionamento della struttura e funge da raccordo con 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'equipe 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'equipe e alla prevenzione del burn-out degli operatori.

Assistente Spirituale: è una figura presente per i bisogni di natura spirituale degli ospiti, scelto dall'ospite e/o da un suo familiare. Per i soggetti con diverso credo e pratiche religiose, nel rispetto dell'individualità e libertà di culto della persona, gli operatori del presidio possono attivare il mediatore culturale che saprà dare indicazioni sui riferimenti di culto presenti nel territorio.

Volontariato: nel Progetto Hospice il volontariato, svolge una importante attività di sostegno a malati e famigliari. Il volontariato è impegnato non in maniera casuale o occasionale ma metodica e costante; la sua azione non è mai individuale, ma inserita nella struttura dove ogni figura ha un proprio ruolo. L'elemento caratterizzante dell'attività del volontario in Hospice è proprio quello di far parte in un'equipe allo scopo di migliorare la qualità della vita del malato e della famiglia che lo assiste.

Le figure professionali riportate possono essere integrate da altre figure (nutrizionista, bioeticista, arte terapeuta, musicoterapeuta, mediatore culturale,...).

Carta dei servizi

Rev. 2 del 30.01.2017

L'equipe interna all'hospice quindi si occupa di:

- Compilare la scheda S.V.A.M.A.
- Predisporre un PAI
- attuare il programma assistenziale personalizzato, operando aggiornamenti ed integrazioni in funzione dei bisogni e delle preferenze dell'assistito e con l'accordo della famiglia
- Compilare la cartella clinica
- informare ed educare l'assistito ed i suoi familiari
- verificare periodicamente l'efficacia dell'assistenza
- valutare il livello di qualità di vita dell'assistito
- fornire supporto ai familiari in funzione dell'evento luttuoso

Durante la permanenza in Hospice, laddove se ne dovesse ravvisare la necessità, è possibile effettuare esami diagnostici di I livello direttamente presso il Centro.

Assistenza al lutto

L'obiettivo dell'assistenza in questa fase è quello di accompagnare il paziente creando un'atmosfera in cui sia possibile un distacco sereno, libero dal dolore pur in presenza della coscienza e della possibilità di comunicare. L'impegno, inoltre, degli operatori dell'Hospice è quello di sostenere i familiari, sia nel momento del decesso che in quello dell'elaborazione del lutto, stato emotivo che può essere vissuto anche precedentemente al momento della perdita del congiunto. Tutti gli operatori hanno le competenze per riconoscere le fasi del decesso e del lutto.

Carta dei servizi

Rev. 2 del 30.01.2017

SERVIZI ACCESSORI OFFERTI

Servizio mensa

Il personale competente che conosce le indicazioni dietetiche formulate dal personale medico aiuta l'ospite nella scelta del proprio menu, redatto considerando le esigenze dietetiche degli utenti e nel rispetto delle linee guida in materia di corretta alimentazione.

I pasti vengono preparati internamente da personale qualificato e con l'impiego delle migliori materie prime. La preparazione e la somministrazione dei pasti avviene nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza alimentare ed autocontrollo (HACCP).

Servizio lavanderia

Il Centro Clinico assicura la pulizia e l'igienizzazione della biancheria da letto attraverso un proprio fornitore qualificato.

Per il lavaggio dei capi di vestiario è disponibile un servizio di lavanderia e sartoria interna.

Presidi e ausili

Il Centro provvede al rifornimento di alcune tipologie di farmaci/presidi e concerta con i familiari l'approvvigionamento di farmaci ad uso individuale ed ausili (pannoloni, traverse, ecc.) assicurando sempre l'occorrenza per le cure e l'assistenza. Per quanto concerne farmaci, presidi ed ausili prescrivibili dal SSN si rimanda alla normativa vigente.

PAM

All'ingresso della struttura il paziente troverà il PAM (punto accoglienza multifunzionale) e sarà accolto dall'operatore che avviserà il personale addetto ai vari cicli.

Servizio BAR

Al piano terra della Struttura sono presenti alcuni distributori automatici per bevande calde e fredde.

Bus Navetta

Per coloro che non possono raggiungere il Centro Clinico San Vitaliano per effettuare la riabilitazione estensiva a ciclo diurno o ambulatoriale, è possibile l'utilizzo un bus-navetta (dotato di pedana per portatori di handicap) per il trasporto dei pazienti dalle loro abitazioni alla struttura.

WIFI

Il Centro Clinico San Vitaliano con impianto Wi-Fi offre il servizio di connessione ad Internet.

Santa Messa

Ogni settimana all'interno della Cappella viene celebrata la S. Messa.

Carta dei servizi

Rev. 2 del 30.01.2017

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Il Centro fornisce assistenza assicurando qualità, in un ambiente che valorizza i rapporti umani e che mira alla tutela della persona.

I responsabili per la gestione della qualità dei servizi offerti hanno orientato la propria attenzione sui seguenti obiettivi:

- estendere la personalizzazione degli interventi;
- sviluppare l'integrazione tra le diverse figure professionali che compongono l'equipe;
- migliorare i livelli di comunicazione con gli ospiti e i familiari;
- favorire la partecipazione degli utenti al miglioramento del servizio;
- consolidare e potenziare le esperienze e le attività di animazione.

STRUMENTI DI VERIFICA E CONTROLLO

Al fine di verificare e controllare il gradimento dei servizi offerti è prevista la somministrazione di un questionario (in Allegato) di soddisfazione agli ospiti del Centro ed ai loro familiari. Inoltre, gli utenti, in caso di grave disservizio, possono presentare un reclamo che la Direzione dell'azienda si impegna a prendere in carico (Modulo Reclamo).

Al fine di garantire la massima partecipazione ed il massimo ascolto delle esigenze degli utenti, il Centro Clinico San Vitaliano, gradisce ricevere suggerimenti e consigli per il miglioramento.

Il Centro Clinico San Vitaliano garantisce la verifica degli obiettivi e degli standard prefissati, almeno annualmente in occasione del riesame della direzione, effettuando idonea diffusione dei risultati conseguiti. La verifica sulla qualità del servizio e sull'attuazione degli standard viene effettuata tramite l'utilizzo di audit di tutti i processi da parte di personale specializzato.

INFORMATIVE E CONSENSO INFORMATO

Nell'ambito dei servizi/prestazioni erogati dal Centro Clinico San Vitaliano, la tutela del Cliente/paziente è attuata attraverso le seguenti garanzie:

- informazioni dell'iter sanitario-riabilitativo (consenso informato)
- informazioni chiare sullo stato di salute del Cliente/paziente (diagnosi, terapia trattamenti proposti, necessità di ulteriori approfondimenti diagnostici, ecc.)

Carta dei servizi

Rev. 2 del 30.01.2017

- assoluto rispetto dei principi di uguaglianza e di imparzialità della gestione delle liste di attesa, gestite secondo ordine cronologico (salvo situazioni di particolare urgenza)
- la tutela del segreto professionale e della privacy (secondo normativa vigente).

I dati sensibili del Cliente/paziente sono utilizzati dal Centro Clinico San Vitaliano esclusivamente per la corretta erogazione dei servizi/prestazioni richiesti. Nell'ipotesi di eventuale utilizzo dei dati sensibili per scopi differenti, il Centro Clinico San Vitaliano provvede a richiederne il consenso scritto al Cliente/paziente, secondo i criteri e le modalità stabiliti dalla normativa vigente.

Ogni procedura relativa all'acquisizione del consenso informato del Cliente/paziente è ottemperata in maniera puntuale e metodica a mezzo di apposita modulistica, recante le indicazioni necessarie per la corretta informazione del cliente/paziente sulle modalità di esecuzione/erogazione delle prestazioni richieste e degli eventuali rischi connessi.

SICUREZZA

Il Centro Clinico San Vitaliano ha previsto quanto segue:

- riconoscibilità del personale attraverso apposito cartellino d'identificazione e divise differenziate;
- sicurezza tecnologica e impiantistica delle attrezzature, anche nei riguardi di possibili incidenti.

Carta dei servizi

Rev. 2 del 30.01.2017

REGOLAMENTO OSPITI E FAMILIARI

La camera assegnata all'ospite all'inizio del periodo di residenza viene individuata sulla base delle disponibilità e di una corretta gestione di posti letto, tenendo presenti, nei limiti del possibile, caratteristiche e bisogni particolari degli ospiti. Potranno in seguito avvenire per motivate ragioni gestionali e di tutela dell'ospite, modifiche nell'assegnazione.

I rapporti tra gli ospiti, i parenti ed il personale della struttura, devono essere improntati al reciproco rispetto e comprensione. Eventuali reclami, relativi al servizio dovranno essere rivolti direttamente alla Direzione della Struttura e non al personale in servizio.

Premesso che il principale punto di riferimento per gli ospiti resta sempre e comunque - anche durante il periodo di ospitalità presso la Struttura - la famiglia, i parenti dell'utente sono tenuti a collaborare per quanto afferisce:

- Il rinnovo periodico degli abiti, delle calzature e della biancheria
- L'accompagnamento del congiunto a visite mediche programmate all'esterno della Struttura
- Il disbrigo delle pratiche amministrative, pensionistiche e simili relative all'ospite
- Ad evitare le telefonate, se non in caso di estrema necessità, durante l'orario della visita medica (dalle ore 9:00 alle ore 11:00) e durante l'orario dei pasti (12:00/13:00 - 18:30/19:30)
- Al divieto di portare in Struttura bevande alcoliche, apparecchiature elettriche, alimenti o farmaci non autorizzati
- Ad evitare la presenza in camera durante la visita medica o le prestazioni assistenziali e riabilitative
- Al rispetto degli orari comunicati per l'ingresso in Struttura
- A limitare l'assistenza diretta dell'ospite (messa a letto, igiene, deambulazione, alzata) ed a rivolgersi al personale preposto
- Al divieto di avvicinarsi ai carrelli dei pasti e dei farmaci
- A partecipare alle attività di animazione organizzate dalla Struttura (feste, gite)
- A evitare l'uso di telefonini durante la permanenza in Struttura ed a tenere comportamenti improntati all'educazione ed alla correttezza
- A non fumare nei locali interni della Struttura

Carta dei servizi

Rev. 2 del 30.01.2017

COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE

Il Centro Clinico San Vitaliano ha individuato e definito modalità per comunicare con il paziente/ospite in merito a tutte informazioni relative al prodotto/servizio, ai criteri di gestione delle richieste di accesso e ai feedback da parte del paziente/ospite, con riferimento a scostamenti o anomalie rispetto ai requisiti.

Tali modalità si sostanziano in:

- Informazioni sulla struttura (organizzazione, prestazioni, Carta dei servizi).
- Informazioni sul trattamento dei dati sensibili del paziente/ospite (Rif.to D.Lgs.196/03), attraverso l'acquisizione dell'autorizzazione al trattamento dei dati personali mediante apposita modulistica: garanzia su modalità e trattamento dei dati personali
- Informazioni sulle modalità di erogazione delle prestazioni, attraverso l'acquisizione del consenso informato: accurata comunicazione dell'iter terapeutico e assistenziale all'ospite o al parente da parte del medico referente.
- Informazioni su modalità di presentazione di reclami e di rappresentazione del livello di soddisfazione.

GESTIONE DEI RECLAMI

La Direzione ed il Responsabile Gestione Qualità provvedono alla gestione di eventuali reclami trasmessi dal paziente/ospite. I moduli per la registrazione dei reclami sono disponibili presso l'area Amministrazione/Approvvigionamenti.

Qualora il paziente/ospite inoltri un reclamo o un'insoddisfazione, la Direzione, di concerto con il Responsabile Gestione Qualità:

- effettua un'analisi ed una valutazione delle cause che hanno determinato la non conformità e/o l'insoddisfazione del cliente;
- definisce le azioni correttive da intraprendere nonché le azioni preventive al fine di evitare che si ripresentino tali criticità;
- effettua un riesame delle stesse al fine di verificarne la corretta esecuzione e l'efficacia.

Carta dei servizi

Rev. 2 del 30.01.2017

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

L'attenzione al cliente è il risultato di una politica volta a considerare il rapporto stesso con il cliente un elemento fondamentale di miglioramento continuativo del Sistema di Gestione per la Qualità.

La misurazione del grado/livello di soddisfazione del Cliente/paziente fornisce informazioni utili per migliorare le prestazioni dell'organizzazione. Le informazioni relative al Cliente/paziente possono essere, ad esempio, quelle di ritorno sul grado/livello di soddisfazione, misurata attraverso la somministrazione dei questionari.

Relativamente alle informazioni sul livello di soddisfazione, il Centro Clinico San Vitaliano predispone questionari da somministrare ai Clienti/pazienti, in forma anonima, disponibili presso l'Accettazione.

Dall'esame e dalla valutazione delle informazioni provenienti dai questionari, si acquisiscono ulteriori elementi per il miglioramento delle prestazioni dell'organizzazione.

Le fonti informative provenienti dai Clienti sono:

- i reclami, sulla cui base sono adottate idonee misure correttive finalizzate ad eliminare la causa generatrice dello stesso reclamo
- le comunicazioni intercorrenti con il Cliente/paziente durante tutte le fasi di assistenza
- i questionari di soddisfazione somministrati al Cliente/paziente

L'attenzione al cliente è il risultato di una politica volta a considerare il rapporto stesso con il cliente un elemento fondamentale di miglioramento continuativo del Sistema di Gestione per la Qualità.

La Direzione Sanitaria

La Direzione