S.S. Unità Operativa Cure Palliative
(U.O.C.P.) - Hospice di Lanzo
Responsabile: Dr. G.M. Bersano
Via Marchesi della Rocca 30, Lanzo (TO)
Tel. 0123-300550 / 0123-300545
Fax 0123-300617
Email: uocp.lanzo@aslto4.piemonte.it

A.S.L. TO4
Azienda Sanitaria Locale di Ciriè, Chivasso e Ivrea

CARTA DEI SERVIZI HOSPICE DI LANZO

FINALITA' DELL'HOSPICE

Le finalità dell'Hospice di Lanzo si ispirano alle caratteristiche e principi delle Cure Palliative (Commissione Ministeriale per le cure palliative, 1999).

Sulla base di questi principi e valori sono state formulate le seguenti Mission e Vision dell'Hospice di Lanzo:

Vision

Un modello di assistenza alle persone assistite in fase avanzata di malattia e alle loro famiglie che:

- promuova una cultura di umanizzazione delle cure nel rispetto della dignità e dell'autonomia della persona assistita fino alla fine della vita, valorizzandone appieno le risorse;
- consideri la morte e il morire come parte integrante della vita;
- promuova e sostenga la necessità di curare sempre, anche quando non si può guarire;
- sia finalizzato a garantire la miglior qualità di vita possibile per la persona assistita e per la famiglia;
- lotti contro la solitudine del morente;
- favorisca all'interno della comunità lo sviluppo di una cultura di "promozione della salute nella fase terminale della vita" attraverso l'apertura, l'integrazione e la partecipazione della popolazione.

In particolare la vision dell'Hospice è quella di una struttura aperta e integrata nella comunità nella quale è inserita, flessibile alle differenti esigenze dei proprie persone assistite e delle loro famiglie, una struttura pubblica e accessibile che promuova il processo di "de-istituzionalizzazione" del morire e che sia in grado di offrire servizi di accoglienza e di sollievo per la sofferenza delle persone assistite e dei loro familiari.

Mission

La mission dell'Hospice di Lanzo è finalizzata a promuovere la miglior qualità possibile di vita della persona malata e della sua famiglia attraverso:

- il controllo dei sintomi fisici e il sostegno psicologico, relazionale, sociale e spirituale;
- la promozione della dignità, dell'autonomia e la valorizzazione delle risorse della persona malata e della sua famiglia;
- una presa in carico globale della persona assistita e della sua famiglia considerati come un'unità assistenziale;
- un approccio globale e interdisciplinare ai bisogni della persona malata in grado di dare risposte pronte ed efficaci al mutare dei bisogni del malato;
- la partecipazione della persona assistita e dei familiari al percorso assistenziale, in integrazione completa con l'équipe assistenziale;
- un'alta intensità assistenziale con la maggior limitazione possibile dell'invasività;
- un adeguato comfort ambientale e alberghiero;
- il miglioramento continuo della qualità assistenziale erogata;
- il coordinamento e integrazione con tutti i servizi e gli operatori sociali e sanitari attivi a livello ospedaliero e territoriale, al fine di garantire la continuità assistenziale;
- la diffusione della cultura e metodologia propria delle Cure Palliative in tutti i contesti assistenziali.

OBIETTIVI

Nel rispetto degli indirizzi e delle linee guida nazionali e della Regione Piemonte gli obiettivi dell'Hospice di Lanzo sono:

- garantire un ricovero temporaneo per malati per i quali le cure a domicilio non sono possibili o appropriate;
- ottenere un miglior controllo dei sintomi legati alla fase finale della vita, nel caso questo non sia possibile a domicilio;
- garantire il sostegno emozionale e spirituale alle persone assistite e a coloro che li amano e assistono;
- fornire un periodo di sollievo alle famiglie nella cura dei propri cari;
- diventare un punto di riferimento per l'informazione e il supporto alla popolazione del nostro territorio;
- garantire formazione continua al personale.

L'EQUIPE DI CURA

Gli operatori che si occupano dell'assistenza sono:

- il **Medico Palliativista**, presente tutti i giorni;
- lo **Psicologo**, presente due volte la settimana (lunedì e martedì) e su richiesta concordata per supportare sia Lei sia i suoi familiari;
- il **Coordinatore Infermieristico,** si occupa della gestione del personale e dell'organizzazione delle attività assistenziali della struttura. E' presente dal lunedì al venerdì. Indossa la divisa di colore bianco con cartellino di riconoscimento rosso;
- l'**Infermiere**, è il professionista che programma l'attività assistenziale personalizzata e garantisce la risposta a ogni Suo bisogno. E' presente nell'arco delle 24 ore e indossa la divisa di colore bianco con cartellino di riconoscimento blu;
- l'**Operatore Socio-Sanitario** (OSS), collabora con l'Infermiere provvedendo al soddisfacimento dei bisogni primari. E' presente nell'arco delle 24 ore e indossa la divisa di colore bianco con cartellino di riconoscimento verde;
- il **Terapista della Riabilitazione** funzionalmente operante, che prende in carico la persona malata occupandosi del recupero funzionale, indossa la divisa di colore azzurro.

PRESENZA DEI FAMILIARI

L'Hospice è una struttura territoriale aperta la cui filosofia si ispira a creare una dimensione del servizio più aderente possibile all'ambiente familiare e abitativo, orientata alla persona malata, perciò aperta al mantenimento dei rapporti affettivi.

L'accesso è favorito in qualunque ora del giorno; il familiare può trattenersi anche nelle ore notturne. A tal fine in ogni camera di degenza è previsto uno spazio per la sistemazione notturna dell'accompagnatore. Negli spazi comuni e di ricreazione è consentita anche la presenza dei bambini. I familiari e i ricoverati possono usufruire di un forno a microonde posto nella sala polifunzionale e di un frigorifero all'interno della camera.

VOLONTARIATO

In Hospice sono presenti i volontari "Amici della FARO" nei pomeriggi del lunedì e del venerdì, che sostengono e accompagnano, in modo del tutto gratuito, le attività di gestione del tempo e con i quali se lo desidera potrà intrattenersi.

ASSISTENZA RELIGIOSA

Il modello organizzativo dell'Hospice favorisce e promuove il diritto a esercitare la libertà di culto, di orientamento religioso o esistenziale e mette in atto i necessari adattamenti organizzativi e assistenziali volti al rispetto di tale diritto. A tal fine è possibile attivare su richiesta delle persone assistite o dei familiari l'assistenza di ministri delle diverse religioni.

In particolare è parte integrante dell'équipe un assistente spirituale, diacono della Chiesa Cattolica, che è presente il mercoledì pomeriggio ed è a disposizione delle persone assistite e dei familiari su richiesta.
All'interno del Presidio Ospedaliero è inoltre presente un sacerdote per la somministrazione dei sacramenti, su richiesta delle persone assistite e dei familiari, direttamente presso il servizio o presso la Chiesa del Presidio Ospedaliero.

LA STRUTTURA

L'articolazione spaziale dell'Hospice è stata realizzata al fine di creare delle condizioni di vita simili a quelle del domicilio. Gli spazi e gli arredi sono stati progettati per consentire la massima fruibilità in assenza di barriere architettoniche, favorendo il benessere ambientale e psicologico.

Le camere di degenza singole sono dotate di: letto articolato con movimentazione elettrica, comodino, armadio e mobiletti con frigorifero, TV, radio con lettore CD. Il campanello è lo strumento con chiamare dalla stanza per ogni necessità.

E' inoltre presente una poltrona-letto a disposizione per un familiare che può essere presente per tutto il tempo desiderato, anche durante la notte.

La stanza può essere arricchita con oggetti o piccoli arredi personali.

Sono a disposizione, nel salottino comune, una piccola biblioteca con riviste e libri, la TV con videoregistratore VHS, una radio con lettore CD; qui è possibile intrattenersi e ricevere visite. In accordo con il personale, nel salone, è possibile organizzare pranzi e momenti conviviali**.**

Momenti culturali, ludici

Durante le ore pomeridiane vengono organizzate, da parte degli operatori e/o dei volontari, attività di interventi assistiti, ludiche e di intrattenimento con alcune attività: Pet Therapy, Musica, servizio di parrucchiera.

I PASTI

Il servizio di ristorazione è affidato a una ditta esterna. Ogni giorno sarà proposto un menu personalizzato. Per i parenti, pagando un ticket, è possibile l'accesso alla mensa o, previa prenotazione, un pasto consegnato in Hospice.

È possibile, per la persona assistita e i suoi cari, cucinare il pasto nella cucinetta di reparto: sono a disposizione piatti, pentole e posate.

L'orario dei pasti non è fisso, può variare in base alle necessità e desideri. Tendenzialmente: la colazione dalle ore 8.00 circa, il pranzo dalle ore 12.00 circa, la cena dalle ore 19.00 circa. In Hospice, nel salone polifunzionale, è presente una macchinetta del caffè.

IMPEGNI PER LA QUALITA'

Obiettivo	Indicatore	Standard	Modalità di verifica
Garantire il supporto psicologico per le persone ricoverate nell'Hospice di Lanzo	Numero di persone ricoverate che abbiano effettuato almeno 1 colloquio psicologico nell'anno di riferimento / numero di persone ricoverate nell'anno di riferimento	Numero di persone ricoverate che abbiano effettuato almeno 1 colloquio psicologico nell'anno di riferimento = maggiore del 60%	Monitoraggio da parte dell'Unità Operativa di Cure Palliative (UOCP)
Favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno e agevolare il supporto affettivo da parte delle persone care, garantendo l'accesso dei visitatori senza limiti di orario sull'intero arco delle 24 ore, compresi festivi	1) Numero di segnalazioni al Settore Relazioni con il Pubblico (URP) attestanti la limitazione dell'orario di accesso e/o di permanenza nell'Hospice nell'anno di riferimento 2) Numero di osservazioni nella domanda aperta del questionario di rilevazione della soddisfazione riguardanti la limitazione dell'orario di accesso e/o di permanenza nell'Hospice nell'anno di riferimento	1) Numero di segnalazioni = 0 2) Numero di osservazioni = 0	1) Report annuale sui reclami elaborato dall'Ufficio Relazioni Esterne (Settore URP) 2) Report annuale sull'indagine soddisfazione elaborato dall'Unità Operativa di Cure Palliative (UOCP)
Garantire la protezione dei dati personali delle persone ricoverate	Presenza di un carrello chiuso a chiave per la custodia della documentazione clinica e infermieristica	Sì	Verifica diretta
Garantire la privacy e il comfort delle persone ricoverate e dei loro accompagnatori	1) Presenza di stanze di degenza singole dotate ciascuna di: - bagno privato; - armadio; - comodino; - tavolo con almeno una sedia (integrabile); - frigorifero; - televisore; - poltrona letto per la permanenza notturna dell'accompagnatore 2) Presenza di un soggiorno con tisaneria e due terrazzi	Sì Sì	Verifica diretta

INFORMAZIONI UTILI

Visite dall'esterno

Per le visite non ci sono orari. Dopo le ore 21, per problemi di sicurezza, le visite vanno concordate con il personale. Chiediamo cortesemente, per rispettare il riposo delle persone assistite, di non essere più di due persone.

Permessi diurni

Alla richiesta da parte della persona assistita e del care giver di un permesso diurno momentaneo di allontanamento dall'Hospice, il medico in accordo con l'équipe valuterà le condizioni cliniche della persona assistita.
Qualora le condizioni cliniche, psicologiche e sociali consentano un allontanamento momentaneo diurno della persona assistita dall'Hospice verrà documentato e controfirmato dalla persona assistita sulla cartella clinica integrata.

Oggetti di valore

Si consiglia di non portare alcun oggetto di valore né somme di denaro. Il personale declina ogni responsabilità imputabile a smarrimento o furto.
Riguardo le protesi (dentarie, acustiche, ecc.) verrà fornito un contenitore e sarà fatta firmare un'informativa dedicata; il personale non sarà responsabile della custodia.

Mediatore culturale

Possibilità di usufruire dell'assistenza di un mediatore culturale contattando il servizio sociale ospedaliero

Servizio di lavanderia

Il servizio lavanderia, che è affidato a una ditta esterna, si occupa della gestione della biancheria da letto. Non è prevista la gestione della biancheria delle persone assistite. Sarà opportuno portare biancheria personale, pantofole (preferibilmente chiuse), asciugamani e il necessario per l'igiene personale.

Internet

Su richiesta è possibile per le persone assistite rendere disponibile una rete wi-fi per il collegamento internet all'interno delle stanze.

Dichiarazione Anticipata di Trattamento (DAT)

Verrà richiesto dal medico o dall'infermiere se è stata depositata dalla persona assistita la Dichiarazione Anticipata di Trattamento; se così fosse, oppure, se non fosse avvenuto, si chiederà se si desidera depositarla (la modulistica necessaria può essere richiesta alla Coordinatrice del Servizio).

Suggerimenti e segnalazioni

Gli ospiti hanno la possibilità di presentare, durante o dopo la degenza, suggerimenti o segnalazioni, che saranno utili per comprendere eventuali problemi e attivare il miglioramento continuo del servizio.

Il Coordinatore Infermieristico è sempre a disposizione per un ascolto attento e per dare una risposta. In alternativa, assistiti e familiari possono rivolgersi al Settore Relazioni con il Pubblico (URP) dell'ASL TO4 (le informazioni e la modulistica per presentare suggerimenti o segnalazioni sono pubblicate nel sito www.aslto4.piemonte.it alla voce "Urp").

Dimissioni protette

Dopo quattro mesi di ricovero verrà rivalutato il setting di cura, qualora dovessero verificarsi le condizioni per un rientro al domicilio della persona assistita, come per esempio per una raggiunta stabilità sintomatologica o il verificarsi di una reale possibilità di assistenza domiciliare.

La dimissione della persona assistita verrà valutata da parte dell'équipe assistenziale, in accordo con il persona stessa ed i suoi familiari.

Per le persone assistite residenti nell'ASL TO4, sulla base delle condizioni cliniche e del desiderio della persona, la dimissione potrà avvenire in modo protetto all'interno dei servizi assistenziali della rete ADI-UOCP (Cure Palliative in Assistenza Domiciliare Integrata).

La persona assistita dimessa dall'Hospice potrà essere riaccolto presso la struttura qualora la situazione clinica o assistenziale lo richiedesse.

Copia della cartella clinica

La copia della Cartella Clinica può essere richiesta alla Direzione Sanitaria dell'Ospedale di Lanzo, tramite mail o di persona.

Tutte le informazioni e la modulistica necessarie sono pubblicate nel sito web www.aslto4.piemonte.it, nella sezione della home page "Come fare per… Risposte alle domande più frequenti".

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì:
dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 15.30
telefono: 0123 300563
mail: direzionesanitaria.lanzo@aslto4.piemonte.it

CONTATTI

Segreteria: 0123 300547
Infermieri: 0123 300531
Coordinatrice Infermieristica: 0123 300545
Fax: 0123 300617
E-mail: uocp.lanzo@aslto4.piemonte.it