VILLA ARDEATINA

HOSPICE

CARTA DEI SERVIZI 2020

Il presente documento è stato redatto con la collaborazione del Responsabile della Struttura, dell'Amministratore Unico, del personale operante nella Struttura, con l'apporto del Tribunale del Diritto del Malato, ed anche grazie alla preziosa collaborazione di Parenti e Pazienti che, attraverso i loro suggerimenti, risultano essere indispensabili per il continuo miglioramento dell'Hospice.

VILLA ARDEATINA

HOSPICE

" Un'oasi verde immersa nel cuore dell'Eur "

Carta dei Servizi 2020

Premessa

Gentile Ospite,

qui di seguito abbiamo il piacere di presentarle la nostra "Carta dei Servizi", uno strumento che ci consente di condividere e migliorare la qualità del servizio offerto, studiato e finalizzato alla tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito del servizio erogato. L'Hospice "Villa Ardeatina", a tal proposito, vuole creare un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto con l'Ospite, con l'intento di migliorare la qualità del servizio offerto rendendolo non solo più efficiente e tempestivo, ma soprattutto più capace di rispondere alle diverse esigenze di quanti ne usufruiscono.

Il nostro obiettivo infatti, è quello di offrire una qualificata accoglienza contraddistinta dall'umanità di tutti coloro che, a vario titolo, operano nella nostra Struttura.
La presente Carta dei Servizi è dunque destinata ai Pazienti allo scopo di informare di quanto beneficio la struttura possa offrire loro a livello di benessere fisico e psicologico.

La Carta è stata predisposta secondo quanto stabilito dal DCA (Decreto Commissario ad Acta) U00311 del 06/10/2014 della Regione Lazio.

INDICE

1. Mission 4
2. Valori ispiratori 6
3. Obiettivi operativi 7
4. La struttura 8
5. L'équipe medica 8
6. Continuità 12
7. Il servizio di Hospice 13
8. Hospice domiciliare 16
9. U.R.P. 16
10. Privacy 18
11. Il sistema di qualità 19
12. Informazioni e numeri utili 27

1. Mission

Le Cure Palliative sono cura attiva, totale, di persone la cui malattia di base non risponde più a trattamenti specifici, attraverso:

- La globalità dell'intervento terapeutico non limitato al controllo dei sintomi fisici, ma esteso al supporto psicologico, relazionale, sociale e spirituale, con un alto livello di assistenza specialistica.
- La valorizzazione delle risorse della persona e della sua famiglia.
- La molteplicità delle figure coinvolte nel piano di cura.
- Il pieno rispetto dell'autonomia e dei valori della persona.
- La formazione di una rete assistenziale nel territorio che si integra fortemente con le aziende ospedaliere e i servizi sociali, che permette una reale continuità della cura.

Il nostro piano di cura è volto a garantire la migliore qualità di vita possibile alla persona malata, tenendo sotto controllo il dolore e gli altri sintomi, prestando attenzione all'aspetto psicologico e sociale, per offrire una risposta adeguata alle esigenze del malato, nel rispetto della sua volontà e dei suoi principi.

Le Cure Palliative sono infatti, secondo la definizione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, "cure attive rivolte alla dimensione fisica, psicologica, emozionale, sociale e spirituale del malato e della sua famiglia, con lo scopo di migliorare la qualità della vita offrendo una risposta globale ed efficace ai bisogni della persona malata". E' per questo che in Hospice l'assistenza è centrata sul malato e, nel rispetto dei suoi valori, ha come obiettivo principale quello di dare senso e significato ad ogni momento della sua vita.

Nell'Hospice le cure e l'assistenza che vengono erogati, quindi hanno lo scopo di controllare i sintomi che portano sofferenza e disagio al malato; la vera priorità diviene quella che il malato ci indica esprimendo i suoi bisogni.

2. I valori ispiratori

L'attività di cura ed assistenza che si svolge in Hospice, è indirizzata da alcuni irrinunciabili valori che costituiscono altrettanti diritti per gli utenti, ai quali è richiesto il semplice rispetto di alcune regole di convivenza.

I principi ispiratori che in questa sede si affermano sono:

- la centralità dell'ospite e della sua personalità rispetto ad ogni altra esigenza operativa;
- l'eguaglianza di tutti gli Ospiti rispetto al soddisfacimento dei loro bisogni e delle loro esigenze, senza alcuna discriminazione di qualsiasi natura (fisica, psichica, sociale, culturale, spirituale o religiosa, ed economica);
- l'imparzialità di tutti coloro che operano a qualsiasi titolo e con qualsiasi ruolo nei confronti dei malati ospitati, o di coloro che lo saranno;
- il rispetto e la continuità delle abitudini di vita degli Ospiti con il solo limite della sicurezza e delle esigenze degli altri ospiti;
- la possibilità di scelta dell'Ospite rispetto al ricovero e alla permanenza in Hospice e rispetto ai servizi, dal punto di vista sia normativo sia tecnico-professionale;
- la partecipazione dell'Ospite in modo diretto ed indiretto (attraverso proprie rappresentanze) al miglioramento della qualità delle prestazioni e dell'organizzazione.

L' Hospice è destinato all'ospitalità dei malati affetti da patologie ad andamento irreversibile, in fase avanzata a rapida evoluzione, per le quali ogni terapia finalizzata alla guarigione o alla stabilizzazione della patologia non è possibile, né proporzionata. Si propone, inoltre di dare sollievo alle famiglie offrendosi come sostituzione residenziale temporanea, rendendo partecipi del piano di cura sia la famiglia che la rete amicale.

Nell'impegno ad ottenere la migliore qualità possibile per i malati, è ritenuto fondamentale rispettare l'autonomia, la dignità ed il diritto a ricevere risposte veritiere, permettendo la scelta tra diverse possibili alternative di cura e cercando sempre di personalizzare l'assistenza in funzione delle caratteristiche, dei bisogni e dei desideri di ognuno.

L'Hospice si propone di favorire il rientro dei malati alla propria casa, il luogo ritenuto più idoneo per effettuare Cure Palliative, ma anche di sollevare le famiglie quando a domicilio non vi solo le condizioni necessarie per affrontare le condizioni della persona malata.

L'Hospice favorisce la presenza della famiglia accanto al congiunto ricoverato e, tenendo sempre conto della volontà del paziente, fornisce informazioni chiare, continue ed il più possibile univoche sul suo stato di salute, mettendolo in grado di partecipare al progetto assistenziale.

3. Obiettivi operativi

Informazione:

- A tutti i malati ed alle loro famiglie viene assicurata un'informazione chiara e corretta sulle terapie che possono essere effettuate e sulle modalità di utilizzo della Casa.
- A ogni malato e famigliare sarà consegnata la carta dei servizi e alla dimissione una lettera a firma del Medico della Casa indirizzata al Medico di Medicina Generale contenente chiarimenti ed informazioni sulle terapie effettuate e sul trattamento post dimissione.
  L'Hospice è dotato e mette a disposizione degli ospiti che lo desiderano la Carta dei Diritti dei malti.

Personalizzazione:

- Per ogni malato viene preparato un piano assistenziale personalizzato multiprofessionale che tiene conto dell'ambiente di provenienza, della situazione familiare e clinica. Detto piano assistenziale deve essere predisposto in cartella integrata dell'ammalato entro 24 ore dal suo ingresso.
- Ogni malato e familiare può contare su un ascolto attento dei suoi bisogni e su un accompagnamento individuale.
- Sono previste presenze di sostegno da parte dei volontari accuratamente selezionati e formati ed eventuali colloqui individuali da parte degli operatori e dello psicologo.

Confort:

- Viene offerta ai malati e familiari la migliore ospitalità, affinché il soggiorno in Hospice possa risultare il più familiare possibile.
- Ogni malato ha a disposizione una camera singola con bagno, completa di biancheria per il letto, telefono, televisore, aria condizionata e poltrona letto per un eventuale familiare o accompagnatore.
  E' favorita la personalizzazione della stanza con oggetti personali.
- Le attività assistenziali, compresa la pulizia della stanza, sono svolte **nel rispetto delle abitudini e ritmi della persona**.

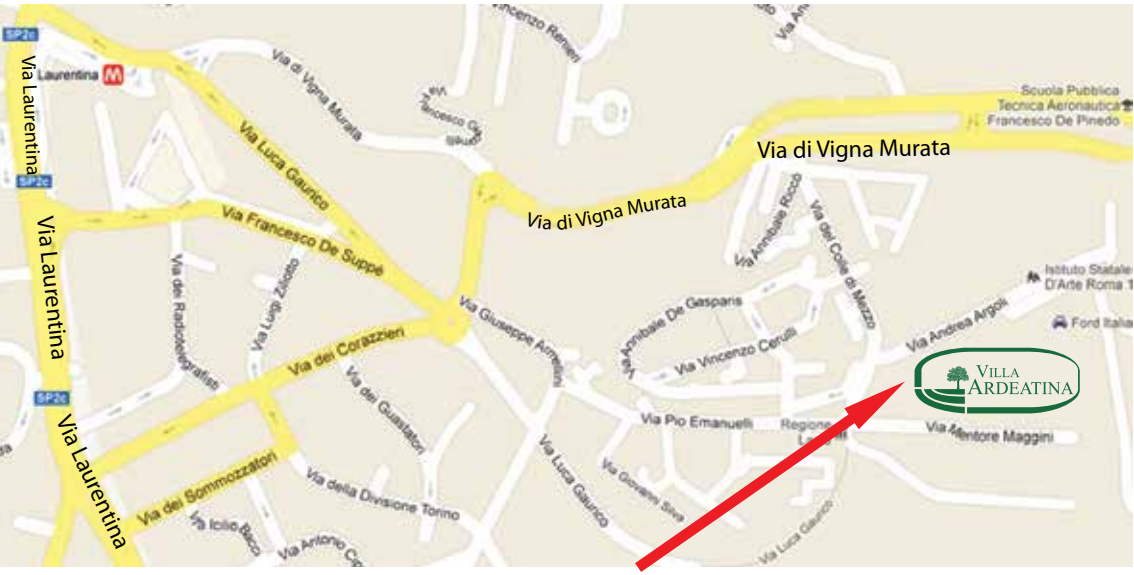
E' a disposizione degli ospiti una **tisaneria**, un ampio e luminoso soggiorno-salotto. Una cappella per la preghiera è a disposizione degli ospiti. E' assicurato il rispetto di tutte le confessioni religiose. Tutti gli ambienti sono utilizzati senza limitazione di orario.

Le visite di familiari e amici sono libere. I visitatori sono invitati ad osservare il divieto di fumare all'interno dell'Hospice e a tenere un comportamento rispettoso verso gli altri.

Un apposito "**Questionario di gradimento**" viene consegnato all'uscita.

4. La struttura

L'Hospice "Villa Ardeatina", di proprietà di Villa Ardeatina S.r.l., è situato nella città di Roma in Via Mentore Maggini n°51 (zona Laurentina – Vigna Murata), ed è considerata una vera e propria oasi verde immersa nel cuore dell'Eur. La Struttura è ben collegata con mezzi pubblici Atac 721, 762, 765 e con la Metro B Laurentina da dove sono facilmente raggiungibili Stazione Termini, Piramide e Viale Marconi-EUR. Percorso auto: per chi proviene dal G.R.A. prendere uscite n. 24 Ardeatina o n. 25 Laurentina.



Via Mentore Maggini, 51
(Zona Laurentina - Vigna Murata)

La capacità ricettiva dell'attività di Hospice è composta da un unico nucleo di 10 posti letto.

Per l'attività di Hospice si è provveduto alla integrale sistemazione e ristrutturazione dei locali ubicati al 3° piano, circondato da una terrazzatura che offre vedute incantevoli di Roma e dintorni.

Il nucleo è composto da 10 camere singole, dotate ciascuna di adeguati arredi e di servizio igienico, che consentono la permanenza notturna di un accompagnatore e la personalizzazione delle stanze stesse.

Essendo l'Hospice ubicato all'interno della struttura della Casa di Cura gli Ospiti potranno usufruire dell'utilizzazione di tutti gli spazi in comune, quali quelli corrispondenti alle aree generali e di supporto, ivi inclusi quelli della camera mortuaria, spazio per i dolenti, cappella per il culto, locali ad uso amministrativo e di magazzino.

I servizi di natura generale (vitto, lavanderia, stireria ecc.) sono dati in appalto a ditte esterne.

L'intera struttura è dotata di impianto di gas medicali ed all'interno dell'Hospice sarà posizionato il materiale e le apparecchiature per la gestione delle emergenze.

Viene garantito un servizio di guardia medica H24, avvalendosi anche dei servizi già operanti nell'ambito dell'intera struttura.

L'Hospice è organizzato in modo da garantire il benessere psicologico e relazionale della persona e dei suoi familiari, il comfort ambientale, la sicurezza nell'utilizzo degli spazi, la tutela della privacy ed una facile accessibilità. L'Hospice è un luogo ad alta specializzazione per quanto attiene la gestione dei sintomi fisici e psicologici, e dove si considera il malato primariamente come una persona. E' al tempo stesso un ambiente confortevole nel quale stanze singole e personalizzate, e la creazione di spazi di accoglienza per ospiti e familiari, permettono il rispetto della privacy e attenzione ai bisogni primari. Un luogo dove si tutelano i bisogni psicologici di sicurezza e di appartenenza al proprio nucleo familiare, amicale garantendo elevata qualità dell'assistenza e relazioni umane autentiche, indispensabili per favorire il mantenimento di una dignitosa qualità della vita.

5. L'équipe medica

Le cure, allo scopo di tenere presente la persona nella sua globalità di individuo e non solo di ammalato, sono prestate da una équipe multidisciplinare composta da medici, infermieri, operatori assistenziali, coadiuvati da psicologa e dall'apporto dell'assistente sociale. L'équipe, inoltre, è una opportunità eccezionale di formazione sul campo che consente di argomentare e approfondire tematiche e criticità emerse dal lavoro quotidiano.

Personale medico

Il responsabile sanitario, medico specializzato in Medicina Palliativa e Terapia del Dolore, è preposto alla supervisione di tutti gli aspetti sanitari e dà una disponibilità di 36 ore settimanali. I medici curanti hanno la responsabilità terapeutica del malato e curano il rapporto con i familiari. E' garantita, da parte dei medici, una reperibilità diurna e notturna, feriale e festiva.

Personale sanitario non medico è composto da:

- Coordinatrice infermieristica: gestisce l'organizzazione e l'assistenza infermieristica coordinando il personale (infermieri ed operatori assistenziali) nello svolgimento dello loro mansioni.
- Infermieri: si prendono cura del malato in ogni suo bisogno, assistenziale e relazionale, occupandosi anche di educare ed accompagnare i familiari. Sono presenti in Hospice 24 ore su 24 giorni feriali e festivi.
- Operatori socio-sanitari (OTA-OSS): collaborano con l'infermiere nello svolgimento di mansioni socio-sanitarie quali l'accudimento della persona: riordino della biancheria e la pulizia delle camere di degenza. Sono presenti in Hospice 24 ore su 24 giorni feriali e festivi.
- Psicologo: è figura di riferimento e di supporto per tutti gli operatori e contribuisce all'analisi delle situazioni assistenziali più complesse. E' disponibile per colloqui individuali sia con i malati che con i familiari. Si occupa, inoltre, della formazione permanente dei volontari.
- Fisioterapista: il suo intervento ha come obiettivo la qualità della vita del malato guarito o non guarito di cancro, al fine di riprendere il più possibile le condizioni di vita normali, limitando il deficit fisico, cognitivo e psicologico e potenziandone le capacità funzionali residue.
- Assistente sociale: contribuisce all'analisi del bisogno sociale o socio-assistenziale che si presente con il ricovero di persone affette da malattie terminali ed all'immediata pianificazione ed attuazione di tutti gli interventi necessari.

L'incontro ed il confronto tra tutti i componenti dell'équipe per una valutazione multi-disciplinare e globale è considerata modalità fondamentale per garantire una assistenza qualificata. E' proprio in questa integrazione di contributi diversi, e tuttavia concorrenti allo stesso fine, che consiste il "valore aggiunto" dell'assistenza all'interno dell'Hospice.

A tale scopo è altresì essenziale che ogni professionista operi in base al ruolo che ricopre e sempre nel pieno e reciproco rispetto dell'interlocutore.

La modalità di rapportarsi tra i singoli operatori, la forma, l'atteggiamento non sono trascurabili per un proficuo lavoro di équipe. Diciamo di più: la modalità. La forma. Fanno parte del contenuto, sono sostanza. L'équipe al completo si riunisce ogni settimana, ma quotidianamente vi è una verifica del programma di intervento da parte degli operatori presenti.

Periodicamente è prevista una riunione per analizzare e discutere le situazioni più complesse da un punto di vista emotivo-relazionale al fine di supportare gli operatori.

6. Continuità - Integrazione Assistenziale

Il Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.) pone attenzione al percorso precedente all'ingresso dell'Hospice ed alle necessità della persona in casi di rientro al domicilio o di trasferimento.

Nel caso il malato provenga dal domicilio ed abbia avuto il sostegno dei volontari, costoro, continuano a seguirlo anche in Hospice. Come a casa, i volontari se prendono cura di un solo nucleo familiare, anche se la vicinanza ed il contatto in struttura con altri malati e familiari, esige, talvolta una disponibilità più ampia.

Il percorso formativo dei volontari, compresa la formazione permanente – riunioni quindicinali di gruppo con psicologa e coordinatrice – è identico per entrambe le esperienze (domicilio e Hospice), tra l'altro interscambiabili e questa non separatezza facilita il confronto e lo scambio tra le due realtà assistenziali.

I Medici di Medicina Generale hanno libero accesso in Hospice.

7. Il Servizio di Hospice

Modalità di accesso

Segnalazione: le richieste di ricovero possono pervenire all'Hospice dal Medico di Medicina Generale, dal Medico Ospedaliero o dal Medico di Articolazioni Aziendali delle Aziende Sanitarie coinvolte all'erogazione delle Cure Palliative.

La richiesta di presa in carico viene valutata dal Responsabile dell'Hospice e trasmessa dalla Coordinatrice alla U.V.M. dell'Azienda Roma C per l'autorizzazione alla presa in carico, in relazione all'idoneità del paziente ed all'inserimento nello specifico setting assistenziale.

La coordinatrice contatta la famiglia del malato per comunicare la risposta della U.V.M. ed inserisce il nominativo nella lista di attesa. La priorità per l'accesso all'Hospice non si limita al solo criterio cronologico della richiesta di assistenza, ma si basa su una serie di variabili che riguardano le necessità dell'interessato e del contesto familiare. La persona verrà comunque seguita dalla rete dei servizi domiciliari e avrà dall'équipe dell'Hospice una risposta alla richiesta presentata.

Modalità di accoglienza

La gestione operativa dell'attività di ricovero in Hospice è affidata alla coordinatrice dell'Hospice ed in sua mancanza ad un infermiere delegato; questi provvederanno ad assicurare l'immediata presa in carico di tipo clinico assistenziale, accertando le condizioni del paziente da un punto di vista generale. L'infermiere ed il medico concorrono unitamente alla prima fase della determinazione dei bisogni attualizzando il piano di assistenza provvisorio da proporre a tutto il personale dell'Hospice che verrà in seguito confermato e ridefinito in sede di briefing ed équipe.

Il P.A.I. (Piano di Assistenza Individuale) viene aggiornato quotidianamente in seguito al briefing tra le varie figure professionali coinvolte nell'assistenza al paziente ed all'équipe settimanale a cui sono tenuti a partecipare tutto il personale sanitario all'Hospice per confrontarsi sulle soluzioni di eventuali problematiche insorte, verificare gli obiettivi raggiunti e determinare quelli da raggiungere a medio e a lungo termine. Strumento indispensabile di registrazione e verifica dei risultati sono la cartella clinica integrata ed i verbali di équipe.

L'organizzazione del lavoro è orientata, come anticipato, sui bisogni del paziente con la stesura di un Piano di Assistenza Individuale. L'utilizzo della cartella clinica integrata formulata ed elaborata espressamente per la tipologia dei nostri pazienti contiene, insieme al manuale delle procedure e protocolli, tutto ciò che, come strumento di lavoro, ci si prefigge di trattare durante il ricovero del malato terminale:

- Gestione dell'emergenza
- Trattamento e gestione dei segni e sintomi propri del malato oncologico (dispnea, vomito, stipsi, incontinenza, inappetenza, dolore, paura, ulcere da compressione, allettamento prolungato, panico anticipatorio ecc.)
- Accudimento di base ed avanzato (cure di fine vita)
- Gestione delle vie infusorie (CVC, CVP, CSC), pompe ad infusione
- Accompagnamento alla morte
- Accudimento della salma

Tutto il personale concorre al raggiungimento degli obiettivi prestabiliti.

Accompagnamento alla morte ed elaborazione del lutto

L'assistenza al morente è concordata all'interno dell'équipe multidisciplinare, data la complessità dei problemi, soprattutto psicologici e deontologici, che può assumere.

Il gruppo degli infermieri, data la frequenza e l'intensità dei contatti con il morente, conta sull'appoggio degli altri professionisti, in primo luogo il medico e la psicologa, discutendo e stabilendo di comune accordo i principi essenziali ai quali attenersi, nell'interesse e nel rispetto della maggior qualità di vita auspicata all'assistito.

I bisogni della persona in fase terminale non sono diversi da quelli di qualsiasi paziente, ma nel morente sono più intensi ed il loro soddisfacimento non può essere rimandato nel tempo. Per questo motivo la pianificazione dell'assistenza si basa, oltre che sullo stato di salute e sul soddisfacimento dei bisogni fisiologici, anche e soprattutto su quelli di sicurezza, di amore, di considerazione e di autorealizzazione.

L'obiettivo dell'assistenza in questa fase della vita è quello di proporre al paziente un'atmosfera in cui sia possibile una morte serena, in cui sia libero dal dolore pur rimanendo cosciente ed eventualmente anche in grado di comunicare.

L'impegno degli operatori dell'Hospice è quello anche di sostenere in questa fase i familiari del malato terminale, sia nel momento del decesso che in quello dell'elaborazione del lutto (particolare stato emotivo che potrebbe essere vissuto non solo al momento della perdita del proprio congiunto ma anche precedentemente).
Tutti gli operatori presenti hanno le capacità e le competenze per riconoscere le fasi del lutto e del morire.

Dimissione

Le dimissioni sono sempre "protette". Quando le condizioni lo permettono e/o la persona lo desidera, il malato può essere dimesso per il domicilio.

Le dimissioni, in ogni caso, sono programmate anticipatamente con:

- il malato
- i familiari
- il servizio di assistenza domiciliare competente
- il Medico di Medicina Generale
- l'U.V.M. dell'Azienda ASL RM2.

Alla dimissione viene consegnata la lettera di dimissioni sia medica che infermieristica, completa delle informazioni cliniche-assistenziali, delle terapia in corso, dei presidi medici necessari al domicilio.

Cartella Clinica

Per migliorare, ottimizzare e uniformare il livello assistenziale, è utilizzata una cartella clinica che valuta il paziente nella sua complessità e misura anche il livello di stress psicologico del nucleo familiare.

8. Hospice domiciliare

Oltre all'attività di Hospice in regime residenziale, la struttura eroga attività in forma domiciliare per n. 40 pazienti.

L'attività è svolta da una équipe in grado di fornire, il supporto necessario al paziente ed al suo nucleo familiare nei diversi aspetti della malattia. Un'assistenza multidisciplinare personalizzata, al domicilio di ciascun paziente ed una reperibilità medica costante 24/24 h. per 365 giorni l'anno, configurano la nostra assistenza come una vera e propria ospedalizzazione domiciliare. Un servizio logistico assicura inoltre la disponibilità di farmaci e presidi necessari alle cure del paziente direttamente a domicilio.

Il servizio di Cure Palliative Domiciliari vede un ruolo sinergico dell'Hospice con i medici di medicina generale, con i medici delle strutture ospedaliere e con i Distretti socio-sanitari delle ASL.

Ognuno, con la propria professionalità, contribuisce a garantire l'assistenza domiciliare che comprende sia l'aspetto sanitario, sia quello socio-assistenziale. La famiglia, per assistere il proprio congiunto nella fase finale della vita, deve essere supportata oltre che dal medico di medicina generale che rimane la figura fondamentale, anche da una organizzazione in grado di garantire la continuità assistenziali e sanitaria sia diurna che notturna, con una reperibilità infermieristica e medica sull'arco delle 24 ore.

Nel Piano Assistenziale Individuale (P.A.I.), formulato per ciascun paziente vengono determinati gli accessi per ciascuna figura professionale ed il personale addetto si relazionano giornalmente con la famiglia per valutare l'adeguatezza dello stesso alle problematiche presenti.

9. Ufficio Relazioni con il Pubblico - U.R.P. Segnalazioni, reclami e suggerimenti

L'ufficio Relazioni con il Pubblico, posto all'interno della Struttura, è operativo dal lunedì al venerdì nei seguenti orari:

- Lunedì dalle 11:30 alle 13:00
- Martedì dalle 09:00 alle 11:00 e dalle 15:00 alle 17:00
- Mercoledì dalle 09:00 alle 12:00
- Giovedì dalle 14:00 alle 16:30
- Venerdì e Sabato dalle 10:00 alle 12:00

Gli ospiti hanno la possibilità di dare suggerimenti o inoltrare reclami durante o dopo il ricovero. Le segnalazioni saranno utili per comprendere eventuali problemi ed attivare miglioramenti nel servizio. Il responsabile sanitario e la coordinatrice sono sempre a disposizione per un ascolto attento e per dare una prima risposta. In alternativa malati e familiari possono inviare una lettera alla direzione, che provvederà a dara una risposta entro 15 giorni.

Un questionario valutativo anonimo con spazio per osservazioni personali, viene inoltre consegnato alle dimissioni o eventualmente inviato a domicilio con preghiera di restituzione.

10. Tutela della Sicurezza e Salute dei Pazienti e dei Lavoratori, Privacy e Tutela dell'Ambiente

Tutela della sicurezza dei lavoratori

L'Hospice attua, in conformità al D.lgs. 81/08, la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste dalla valutazione stessa.

Sono state elaborate procedure per la sicurezza antincendio che prevedono periodiche esercitazioni e simulazioni evacuative. La Struttura dispone di un impianto antincendio a norma di legge con segnaletica al fine di evidenziare i vari percorsi in caso di emergenza.

Tutela della Privacy

Villa Ardeatina S.r.l., titolare del trattamento dei dati personali, ha applicato tutte le misure previste dal D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 e s.m.i. ed in particolare quelle disciplinate nel Documento Programmatico sulla Sicurezza.

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione del Regolamento U.E. 679/2016 e della Normativa Nazionale in tema di trattamento dei dati personali, non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui malati.

Il rispetto della privacy è garantito dal soggiorno in stanze singole.

Per garantire la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente al malato o ad un suo delegato.

Tutti gli operatori, compresi i volontari, sono tenuti al segreto professionale ed al rispetto della normativa vigente.

11. Il Sistema di Qualità

Il Sistema di Gestione della Qualità definisce i modi di pianificazione, realizzazione e verifica della qualità dei servizi offerti al Paziente al momento dell'accoglienza nella Struttura e durante il suo soggiorno.

Il rispetto degli Standard di Qualità è garantito da Villa Ardeatina S.r.l. attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strumentali, assistenziali e di servizio. Tali standard riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, con particolare attenzione a quegli aspetti organizzativi specifici che sono più facilmente percepibili dal Paziente.

Fra essi assume particolare importanza la rilevazione del grado di soddisfazione del Paziente. In questo modo al Paziente è consentito di interagire concretamente con la Struttura per il soddisfacimento dei propri bisogni di salute.

Gli standard di qualità del servizio sono verificati con cadenza almeno semestrale e portati a conoscenza della Struttura.

L'Hospice consegna al momento della dimissione al Paziente o alla sua famiglia un Questionario, per esprimere il livello di gradimento e offrire la possibilità di segnalare possibili miglioramenti. Inoltre, la partecipazione e la tutela del Paziente viene garantita anche dalla possibilità di sporgere eventuali reclami insorti durante il soggiorno. Il Paziente potrà presentare reclamo attraverso una segnalazione all'U.R.P. che può essere verbale, telefonica o scritta in carta semplice.

Indicatori di Qualità

Area: Diritto all'Informazione/Umanizzazione (1 di 2)

PROCESSO	OBIETTIVO	FORMULA	METODO RACCOLTA FONTE DEL DATO
Le verifiche sulla soddisfazione dell'utente forniscono rilevazioni positive	Percentuale di risposte con giudizio globale di Molto Soddisfatto ≥ 85%	Elaborazione statistica dei questionari distribuiti a degenti e ambulatoriali	Somministrazione del questionario ed elaborazione statistica
La struttura si impegna a rispondere per iscritto ai reclami presentati dall'utente entro 30 giorni dal ricevimento	Monitoraggio trimestrale delle segnalazioni, finalizzato alla individuazione di azioni di miglioramento	Numero dei reclami ai quali la struttura ha risposto entro 30 giorni dal ricevimento/ numero totale dei reclami ricevuti	Registrazione dei reclami su apposito quadro riassuntivo ed elaborazione degli stessi
La struttura esegue periodicamente per ogni servizio la rilevazione dei tempi di attesa necessari ad ottenere le prestazioni richieste	Percentuale di servizi monitorati 100%	N° richieste monitorate mensilmente	Report riepilogativi

Area: Diritto all'Informazione/Umanizzazione (2 di 2)

PROCESSO	OBIETTIVO	FORMULA	METODO RACCOLTA FONTE DEL DATO
La struttura ha studiato uno specifico consenso informato e lo ha reso applicabile in tutti i servizi interessati	Percentuale garantita 100%	Percentuale di servizi in cui si applica il consenso informato	Report periodici
Tutto il personale della struttura che è a diretto contatto con l'Utente indossa cartellini identificativi	Percentuale garantita 100%	Numero di dipendenti che indossano i cartellini identificativi/ numero dei verificati	Verifiche ispettive interne
La struttura attua un sistema di dimissioni protette che garantisce agli Utenti non autosufficienti la continuità assistenziale dopo la dimissione	Percentuale garantita 95%	Numero richieste evase dal Servizio Sociale / numero richieste presentate dagli Utenti	Report a cura del Servizio Sociale

Area: Prestazioni Alberghiere

PROCESSO	OBIETTIVO	FORMULA	METODO RACCOLTA FONTE DEL DATO
Ciascun Utente dei Reparti di degenza può ottenere la disponibilità di un telefono	Percentuale garantita 100%	Numero di Utenti dei Reparti di degenza che hanno ottenuto il telefono/ numero di Utenti dei Reparti di degenza che lo hanno richiesto	Verifiche Ispettive interne
Tutti i Ricoverati a dieta libera hanno piena conoscenza del menù e possibilità di scelta tra almeno due opzioni per ogni componente della lista	Percentuale garantita 100%	Richiesta da parte del personale	Verifiche dei menù proposti a cura della Direzione Sanitaria
La Struttura garantisce pasti personalizzati secondo necessità terapeutiche e/o che richiedono prodotti dietetici	Percentuale garantita 100%	Numero delle diete speciali fornite /Numero delle diete speciali richieste	Verifica pianificata della Direzione Sanitaria
Presenza di una segnaletica esterna e interna adeguata e costantemente aggiornata	Percentuale garantita 100%	Numero delle segnalazioni di inadeguatezza da parte degli utenti	Report delle segnalazioni ricevute dall'URP

Area: Qualità

PROCESSO	OBIETTIVO	FORMULA	METODO RACCOLTA FONTE DEL DATO
Certificazione	Mantenimento della Certificazione ISO 9001	Rilascio certificato di conformità ISO 9001	Possesso del certificato
Miglioramento continuo	Mantenimento dei requisiti di certificazione attraverso verifiche periodiche (almeno una volta all'anno) presso tutti i servizi)	N° Verifiche Ispettive Interne effettuate nell'anno	Rapporto di verifica ispettiva
Miglioramento continuo	Trattamento e soluzioni dei problemi rilevati a livello aziendale	N° azioni correttive chiuse con verifica dell'efficacia della soluzione / N° azioni correttive effettuate	Modulo di azione correttiva

Formazione

La Direzione della Clinica ritiene che la FORMAZIONE costituisca un fattore essenziale perché i compiti di cura ed accompagnamento possano essere svolti dagli operatori con il più alto grado di competenza. Le iniziative in tale campo si attuano nei modi della formazione iniziale e dalla formazione permanente.

La formazione iniziale degli operatori professionali è normalmente costituita dal percorso formativo compiuto per conseguire il titolo necessario ad accedere ai diversi profili professionali, integrato da specifici interventi predisposti dal Responsabile dell'Hospice.

La formazione permanente riguarda:

a) le iniziative di aggiornamento rivolte a specifiche categorie di operatori attraverso l'organizzazione di corsi interni e la partecipazione a costi esterni.
La programmazione dei corsi interni viene fatta su specifica valutazione dei bisogni informativi.

b) le attività finalizzate a mantenere viva la motivazione, alla verifica del lavoro svolto, al confronto delle esperienze e delle emozioni: queste ultime attività si attuano anzitutto con la frequenza degli incontri di gruppo settimanali (équipe), ma anche con la partecipazione ad eventuali iniziative culturali ed ai convegni scientifici indirizzati a tutti gli operatori professionali dell'Hospice.

Per il personale di nuova acquisizione è previsto almeno un mese di affiancamento da parte di un tutor, in modo da facilitarne l'inserimento operativo.

INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA

Indicatori di qualità	Standard di qualità
Accoglienza all'ingresso	Tutti i malati sono accolti dal personale specificatamente preparato
Documentazione sui servizi erogati	All'ingresso in Hospice viene distribuita la Carta dei Servizi, il personale, inoltre, è disponibile per ogni chiarimento
Informazioni sulla sicurezza	In ogni piano è affissa la planimetria specifica e il personale all'ingresso, provvede a dare le istruzioni necessarie in caso di emergenza
Identificazione degli operatori	Ogni operatore sanitario, tranne i due medici, è identificato con il nome
Documentazione in caso di dimissione	Alla dimissione viene consegnato ad ogni malato la lettera di dimissione completa delle informazioni cliniche assistenziali, delle terapie in corso, dei presidi medici necessari per il domicilio

RISPETTO DEL TEMPO

Orario distribuzione dei pasti (menù personalizzato)	Colazione: 8,00-9,30 Pranzo: 12,00-13,00 Cena: 18,00-19,00
Orario attività assistenziale e pulizia della stanza	Gli orari rispettano i ritmi della persona malata
Orario di ricevimento visite	Le visite sono libere, non ci sono limitazioni di orario e di giorni. Per le visite notturne è necessario preavvisare
Numero giorni mediamente necessari per ricevere una copia della cartella clinica (dalla data della richiesta)	Dai 4 ai 7 giorni

RISPETTO DELLA DIGNITA'

Indicatori di qualità	Standard di qualità
Comfort delle camere di degenza	Ogni camera è completa di servizio igienico, biancheria per letto, telefono, televisore, aria condizionata, dispositivo di chiamata, luce individuale, su richiesta possibilità di personalizzare la stanza con oggetti propri
Frequenza pulizia delle camere di degenza	Una al giorno o più a seconda delle necessità
Frequenza cambi di biancheria	Ogni volta se ne ravvisi la necessitò, ma almeno ogni due giorni
Identificazione degli operatori	Ogni operatore sanitario, tranne i due medici, è identificato con il nome
Disponibilità parrucchiere, barbiere e podologo	Sono a disposizione operatori ma è consentito l'ingresso di operatori di fiducia del malato previo avviso alla coordinatrice del personale

PROFESSIONALITA'

Dotazione e qualifica del Personale Medico	Conformità agli standard previsti dalla Regione
Dotazione e Qualifica del Personale infermieristico, tecnico e assistenziale	Conformità agli standard della Regione
Selezione del personale sanitario	Colloquio, valutazione, pratica durante il periodo di tirocinio, curriculum vitae
Aggiornamento del personale medico, infermieristico, socio-assistenziale	Riunioni settimanali, programma annuale di corsi di aggiornamento/formazione

12. Informazioni e numeri utili

HOSPICE VILLA ARDEATINA

Per le prenotazioni telefoniche e per tutte le informazioni relative al Centro è necessario contattare il centralino al numero:

Tel: **0651037**

Fax: **065043105 - 0651037507**

E-mail: **direzione@villaardeatina.it** - **info@villaardeatina.it**

Seguici su facebook **www.villaardeatina.it** YouTube

Benvenuti a Villa Ardeatina

VILLA ARDEATINA S.R.L.

SEDE LEGALE
Via Ardeatina, 304 - 00179 ROMA

SEDE OPERATIVA
Via Mentore Maggini, 51 - 00143 ROMA

I.P.P.C.: villaardeatina@legalmail.it

I.03.01.1/Rev.1/05-04-20