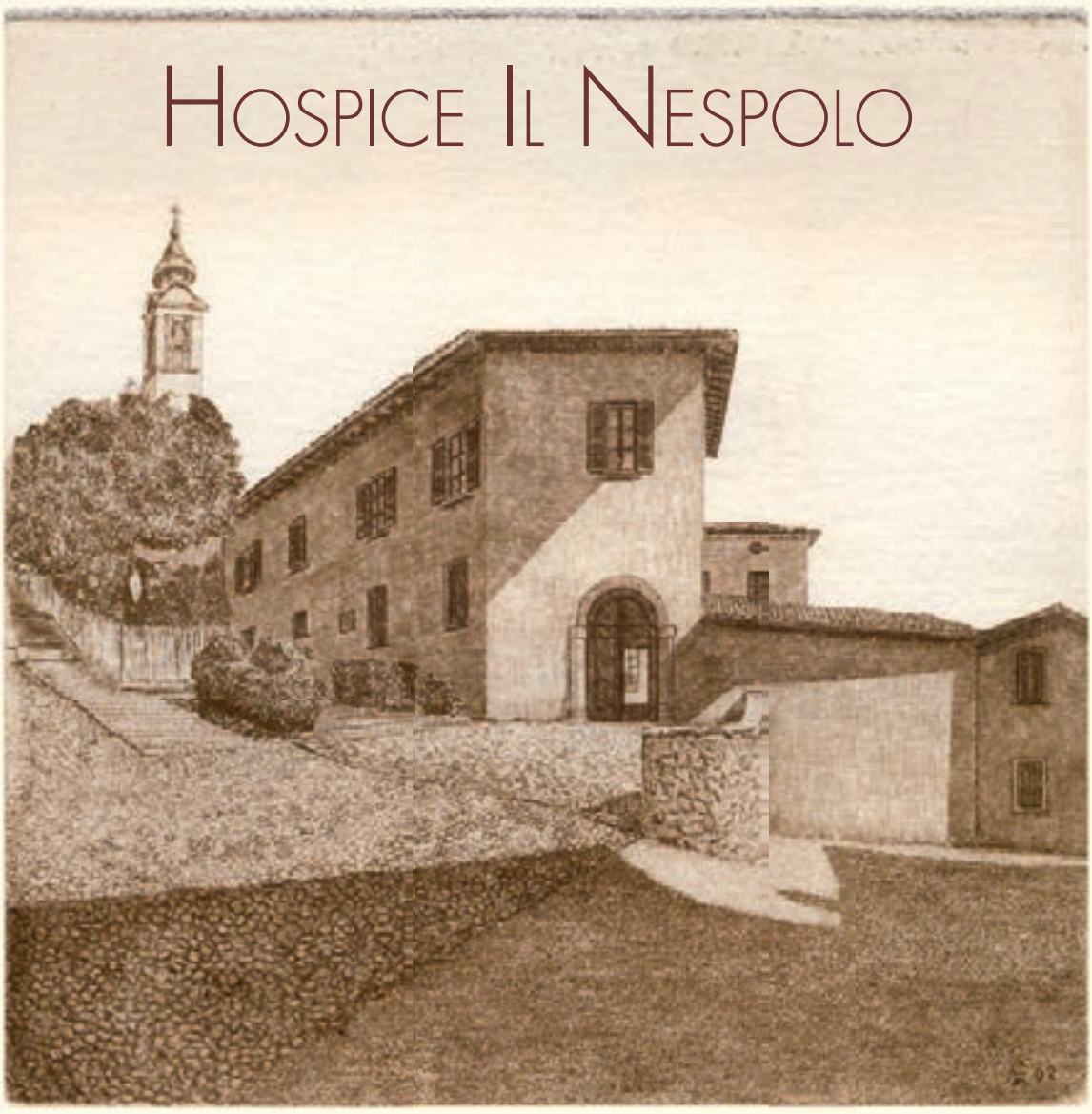
ASSOCIAZIONE FABIO SASSI ONLUS
DIGNITA' ALLA FINE DELLA VITA

Hospice il nespolo
ASSOCIAZIONE FABIO SASSI Onlus

HOSPICE IL NESPOLO



CARTA DEI SERVIZI

In copertina: acquaforte di Piermario Sala

INDICE

Cos'è l'Hospice 2

Criteri di ricovero in Hospice 4

Modalità di richiesta di ricovero e formazione della lista d'attesa 5

Principi etici e deontologici 7

Aspetti organizzativi e strutturali 7

Visite 7

Camere e servizi 8

Il personale 9

I volontari 10

Dimissioni 10

Informazioni cliniche - osservazioni - soddisfazione 11

Come raggiungere l'Hospice 12

Questionari per il grado di soddisfazione dei parenti ..... 14 -15

Modulo per suggerimenti - Osservazioni 16

Cos'è l'Hospice

L'Hospice Il Nespolo è una struttura residenziale socio-sanitaria destinata ad accogliere pazienti affetti da malattie evolutive in fase avanzata che hanno necessità di cure volte al controllo dei sintomi e al miglioramento della qualità della vita.

Le cure sono prestate da un'équipe multidisciplinare composta da medici, infermieri, operatori socio-assistenziali specificamente preparati, coadiuvati da psicologo, assistente sociale.

L'Hospice è accreditato dalla Regione Lombardia e opera in stretta collaborazione con il Servizio di Cure Palliative Domiciliari del Dipartimento Interaziendale della Fragilità di Lecco e col Dipartimento Oncologico della Provincia di Lecco (Dipo).

Il ricovero in Hospice, anche per brevi periodi, è indicato inoltre per far fronte a situazioni di difficile controllo di alcuni sintomi (prima di tutto il dolore, ma anche difficoltà respiratorie, disturbi gastroenterici, agitazione…) per fornire cure adeguate a pazienti per i quali l'assistenza domiciliare non è possibile o non opportuna e infine per dare sollievo ai familiari.

L'obiettivo principale del ricovero in Hospice non è la cura della malattia, ma il controllo dei sintomi che essa provoca, la riduzione della sofferenza in tutte le sue forme, il supporto al malato e alla sua famiglia. L'Hospice non è dotato dei servizi diagnostici e delle attrezzature tipiche delle strutture ospedaliere, non essendoci indicazioni al loro utilizzo nelle fasi più avanzate delle malattie evolutive. Le cure erogate in Hospice sono tuttavia cure intense, continue, di alta professionalità e umanità e si fondano, oltre che su trattamenti farmacologici, sull'accudimento, l'ascolto, il sostegno, il rispetto della persona.

In caso di repentino peggioramento delle condizioni cliniche e/o insorgenza di complicanze acute, non è prevista l'attuazione di misure di tipo rianimatorio o il trasferimento in reparti ospedalieri. Saranno invece tempestivamente messe in atto tutte le manovre necessarie a ridurre al minimo la sofferenza.

Poiché l'Hospice accoglie malati affetti da malattie evolutive a prognosi infausta in fase avanzata, è previsto un ricovero limitato nel tempo e, indicativamente, di durata non superiore a tre mesi. Indipendentemente dal periodo trascorso, se le condizioni generali dell'ospite si stabilizzano, l'équipe curante in collaborazione col malato e la sua famiglia valuterà le possibilità di un ritorno al domicilio o il trasferimento in altra struttura di lungodegenza idonea. In ogni caso la dimissione sarà effettuata in modo protetto, tenendo in adeguata considerazione le necessità del paziente e della famiglia.

L'Hospice non è luogo destinato al trattamento di patologie acute che richiedono mezzi diagnostici e terapeutici di tipo ospedaliero e neppure al ricovero di malati cronici stabilizzati.

È invece in grado di ricevere dai reparti ospedalieri pazienti che possono essere avviati alle cure domiciliari, ma che richiedono una fase intermedia di preparazione tale da consentire

una dimissione dall'Ospedale realmente protetta.

All'interno dell'Hospice presta la sua opera anche un ampio gruppo di volontari, adeguatamente formati e rigorosamente selezionati, appartenenti all'Associazione Fabio Sassi Onlus.

L'Associazione fin dal 2002 gestisce l'Hospice garantendo la piena gratuità dei servizi per gli ospiti e raccogliendo presso la popolazione libere donazioni necessarie a garantirne il funzionamento.

Criteri di ricovero in Hospice

Il ricovero in Hospice è legato alla verifica preliminare della presenza di almeno due delle seguenti condizioni:

- Malattia di base a prognosi infausta in fase progressiva presumibilmente inarrestabile .
- Presenza di sintomi fisici che non consentono o sconsigliano il trattamento domiciliare e per i quali non è indicato il ricovero in strutture per acuti.
- Impossibilità, transitoria o definitiva, della cura a domicilio per ragioni di ordine sociale, psicologico o ambientale.

Documenti necessari:

Documento d'identità - Documentazione medica - Tessera sanitaria - Impegnativa del medico.

Al momento dell'ingresso ogni ospite verrà accolto dal personale sociosanitario che si prenderà cura di illustrare le modalità per la fruizione dei servizi. In particolare:

- si informa su ciò che il paziente gradisce (presenza di volontari, assistente religioso, hobbies)
- comunica la composizione dell'èquipe che si prenderà cura del paziente
- comunica gli orari di accesso e tutte le informazioni necessarie
- fornisce informazioni relative alla struttura
- accompagna il paziente in camera e ne spiega il funzionamento

In caso di indisponibilità immediata di posti letto, i pazienti segnalati per il ricovero in Hospice vengono inseriti in una lista d'attesa gestita secondo le modalità indicate di seguito.

Modalità di richiesta di ricovero e formazione della lista d'attesa

1. La segnalazione del paziente da ricoverare e/o inserire in lista d'attesa può avvenire a opera dei medici curanti (MMG, medici ospedalieri, medici dei servizi di assistenza domiciliare, medici delle dimissioni protette), dei famigliari, o dei servizi sociali ospedalieri o comunali.
2. La prima segnalazione deve fornire le seguenti indicazioni minime: nome e cognome, data di nascita, residenza del paziente; patologia principale; indicazioni al ricovero in Hospice; nome, cognome e recapito, anche telefonico, di chi segnala; eventuali annotazioni supplementari.
3. La segnalazione è seguita, di regola, dall'invio in Hospice dell'apposito modulo di richiesta (DS-MOD-077) associato ad adeguata documentazione clinica e/o sociale e da un colloquio con i famigliari di riferimento.
4. L'inserimento di un nominativo in lista d'attesa è effettuato dal Direttore o da un Medico dell'Hospice o dall'Infermiera Coordinatrice, compilando l'apposito modulo (DS-MOD-009) e seguendo l'ordine cronologico. L'insieme delle notizie cliniche e sociali permette una valutazione dell'urgenza del ricovero, espressa da un punteggio che tiene conto dei criteri sotto elencati

Criteri di gestione della lista d'attesa

La lista d'attesa viene compilata analizzando i seguenti indicatori:

Luogo di residenza:
- fuori Regione Lombardia
- nella Regione Lombardia
- nella Provincia di Lecco

Sintomi:
- controllati
- poco controllati
- non controllati

Grado di medicalizzazione del paziente (presenza di presidi medici e/o terapie complesse)

Prognosi:
- inferiore a 90 gg
- tra 60 e 90 gg
- tra 30 e 60 gg
- inferiore a 30 gg

Provenienza da:
- ospedale/RSA con dimissione protetta
- domicilio con Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) e Cure Palliative (CP)/Ospedalizzazione a domicilio (reperibilità dell'operatore 24 su 24 ore)
- ospedale senza dimissione protetta
- domicilio senza Assistenza Domiciliare Integrata/Ospedalizzazione a domicilio (la reperibilità dell'operatore non copre le 24 ore)

Problematiche sociali:
- sollievo a famiglia fragile
- paziente che vive solo o con badante
- assoluta impossibilità di gestione a domicilio

Gli indicatori danno origine ad un punteggio che viene aggiornato tutti i giorni **tenendo conto dei giorni di attesa**. Questo punteggio viene seguito quale criterio di chiamata per il ricovero.

A parità di punteggio viene data **comunque** la precedenza ai residenti nella Provincia di Lecco.

Principi etici e deontologici

I principi fondamentali che ispirano le cure in Hospice sono:

- Il rispetto dell'autonomia, dei valori e della cultura del paziente e della sua famiglia.
- La creazione e il mantenimento di un rapporto tra équipe curante e paziente basato sulla comunicazione, la trasparenza e la condivisione degli obiettivi della cura.
- L'attenzione non solo ai bisogni fisici del paziente ma anche a quelli emozionali, psicologici, sociali e spirituali.
- Il sostegno alla famiglia attraverso un'opera di informazione, consiglio, aiuto pratico e formazione continua.
- La personalizzazione, la continuità e l'intensità delle cure per ridurre al minimo la sofferenza e il disagio.

Aspetti organizzativi e strutturali

L'Hospice il Nespolo dal punto di vista architettonico è il frutto della ristrutturazione della vecchia canonica di Airuno, abbandonata e in stato di grave degrado, e di alcuni edifici adiacenti. L'Associazione Fabio Sassi Onlus ha raccolto tra la popolazione i fondi necessari per la sua costruzione.

È posizionato nel centro storico del paese subito sotto la chiesa parrocchiale.
La ristrutturazione ha pienamente rispettato l'obiettivo di creare un luogo accogliente, più simile a una casa che a una struttura sanitaria, in grado di assicurare un'assistenza efficiente e di alto livello professionale in un clima famigliare e domestico.

L' Hospice può accogliere fino a 12 pazienti, ricoverati in camere singole, ciascuna dotata di bagno adatto alle esigenze dei non autosufficienti.

Visite

Le visite di parenti ed amici degli ospiti sono libere dalle 8.00 alle 22.00 di ogni giorno anche se si chiede cortesemente di evitare l'affollamento nelle stanze e disturbo negli spazi comuni.
È comunque prevista la possibilità di ospitare di notte un famigliare o un amico poichè ogni camera è dotata di poltrona-letto per l'accompagnatore. La presenza notturna di un famigliare non è richiesta a integrazione dell'assistenza ma è favorita per permettere una maggior vicinanza col proprio caro.

Coloro che fossero interessati a visitare l'Hospice possono fare richiesta alla segreteria (tel. 039 994501) che organizzerà la visita compatibilmente con la disponibilità del personale sociosanitario.

Camere e servizi

Ogni camera è fornita di bagno attrezzato per disabili, armadio-guardaroba, telefono, televisore, cassaforte.

Due camere sono dotate di cucinino.

Al 3° piano è situato un bagno attrezzato con vasca con funzionamento a ultrasuoni.

Al 4° piano dell'Hospice è disponibile un locale "tisaneria" a disposizione di famigliari, visitatori e volontari e adibito alla conservazione, preparazione o riscaldamento di alimenti semplici e bevande. La tisaneria è dotata di frigorifero, forno a microonde, piastre elettriche. Il materiale (pentole, posate, vasellame…) utilizzato dovrà essere raccolto nell'apposito contenitore che verrà prelevato dal personale dell'Hospice. Il corretto utilizzo del locale e delle apparecchiature oltre che il rispetto delle norme igieniche sono affidati alla responsabilità dei fruitori.

Il servizio di mensa per i pazienti è gestito da una ditta esterna referenziata. La preparazione delle vivande è effettuata da personale qualificato, nella cucina dell'Hospice, ogni giorno dell'anno. Sono previsti menu estivi, invernali e personalizzati in relazione alle particolari esigenze cliniche degli ospiti. I menu sono a disposizione degli ospiti e dei referenti. L'orario di distribuzione dei pasti è il più possibile flessibile.

Il regime alimentare è stabilito dall'équipe curante tenendo conto delle indicazioni terapeutiche oltre che delle abitudini e delle preferenze dei pazienti. È opportuno che i parenti non somministrino cibi o bevande provenienti dall'esterno senza informarne preventivamente gli operatori.

Non è previsto un servizio mensa per i visitatori.

Il personale

Il personale dell' Hospice è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore.

Il personale addetto alla cura e assistenza è costituito da:

- medici palliativisti
- infermiera coordinatrice
- infermieri
- operatori socio-sanitari
- psicologo (part-time)
- assistente sociale (part-time)

Gli operatori adottano un modello di aggiornamento continuo anche attraverso riunioni periodiche dell'équipe multifunzionale con discussione dei casi e la supervisione di esperti.

Gli organigrammi dell'Hospice Il Nespolo e dell'Associazione Fabio Sassi Onlus sono esposti nella bacheca collocata all'ingresso presso il punto accoglienza.

È garantita la presenza costante (24 ore su 24) in Hospice di almeno 1 infermiere e di 1 operatore socio-sanitario.

Un medico palliativista è presente tutti i giorni al mattino e nel pomeriggio, dal lunedì al venerdì. Nelle ore in cui il medico non è presente ne è comunque garantita la reperibilità.

Su richiesta, è fornita al paziente e/o ai famigliari la consulenza dello psicologo e dell'assistente sociale.

L'Hospice si avvale, quando necessario, delle consulenze di specialisti (ad esempio dietista, fisiatra e fisioterapisti).

L'assistenza religiosa è assicurata, a richiesta, da un esponente della confessione di appartenenza. Per la religione cattolica avviene tramite un sacerdote designato dalle autorità diocesane. Per le altre confessioni avviene tramite le figure rappresentative a ciò preposte, ove disponibili. In ogni caso le richieste dovranno essere inoltrate all'Infermiera Coordinatrice o Responsabile di turno.

Il medico di medicina generale o comunque fiduciario del paziente ha libero accesso all'Hospice e, se lo desidera, può collaborare con l'équipe nella formulazione del piano di cura.

I volontari

I volontari dell'Associazione Fabio Sassi Onlus che prestano la loro opera all'interno dell'Hospice sono adeguatamente formati e addestrati. Anch'essi sono muniti di tesserino di riconoscimento. Hanno frequentato specifici Corsi di formazione, sono accuratamente selezionati e supervisionati e partecipano a incontri nell'ambito della formazione continua.

Collaborano con gli operatori professionali in numerose attività:

- Gestione dell'accoglienza e del centralino
- Compagnia, aiuto, accompagnamento ai malati e ai famigliari secondo le indicazioni dei curanti
- Cura e gestione del giardino
- Piccole manutenzioni
- Gestione della biblioteca

Garantiscono una presenza attenta, premurosa, partecipe e allo stesso tempo discreta e riservata. Sono tenuti al rigoroso rispetto delle regole della privacy.

Dimissioni

A seguito della valutazione clinica dell'équipe, approvata dal Direttore Sanitario, e concordata col paziente e/o i famigliari oppure su richiesta del paziente competente o dei famigliari aventi diritto e comunque dopo valutazione della compatibilità clinica, socioassistenziale e della continuità assistenziale, il paziente può essere trasferito al proprio domicilio o in altra struttura adeguata che assicuri la continuità delle cure.

Informazioni cliniche - osservazioni - soddisfazione

Ogni dato sensibile relativo al paziente e ai suoi famigliari viene trattato nel rigoroso rispetto delle norme sulla privacy e utilizzato esclusivamente per gli adempimenti necessari all'erogazione delle cure.

I pazienti o le persone ad essi sostituiti, al momento del ricovero, indicheranno su apposito modulo (DS-MOD-070) le persone autorizzate a ricevere informazioni sanitarie e un referente autorizzato a comunicare le volontà del paziente, qualora non fossero competenti. Non saranno fornite informazioni a persone non comprese nell'elenco. I parenti e/o la persona referente indicati dall'ospite possono avere dei colloqui con i medici dell'Hospice previo appuntamento, preferibilmente nella fascia oraria 10.00 -12.00 e 15.00 -17.30.

Di regola non vengono date informazioni cliniche telefoniche.

Il paziente o il famigliare avente diritto può richiedere copia della cartella clinica che gli sarà predisposta di norma entro quindici giorni dalla richiesta. La copia è gratuita.

Al momento del ricovero e a fine ricovero viene consegnato un modulo per eventuali osservazioni o reclami (DS-MOD-035) che si allega.

I moduli, compilati e firmati, possono essere depositati nell'apposita cassetta situata presso l'ingresso o consegnati all'infermiera coordinatrice o di turno.

A ogni segnalazione verrà data risposta scritta entro quindici giorni.

Responsabili della procedura sono il Direttore Sanitario e l'Infermiera coordinatrice.

Nel corso del mese successivo alla dimissione viene inviato al referente di ogni ospite un questionario di soddisfazione (DS-PST-001) che si allega, da restituire in forma anonima utilizzando la busta preaffrancata allegata. Nella bacheca posta presso il locale di accoglienza sono esposti i grafici aggiornati che descrivono il livello di gradimento dei servizi prestati.

L' Hospice Il Nespolo è accreditato dalla Regione Lombardia e nessun onere è a carico dei degenti.

Tutti i processi di erogazione delle cure, di amministrazione e di gestione del personale avvengono con i criteri di certificazione della qualità secondo ISO9001. L'Ente certificatore Det Norske Veritas certifica i requisiti di qualità con ispezioni periodiche a partire dal 2009.

Il Presidente

Albino Garavaglia

Il Direttore Sanitario

Dott. Angelo Virtuani

Come raggiungere l'Hospice

In auto

Provenendo da Milano o da Lecco si segue l'ex strada statale dello Spluga. Entrati nel territorio comunale di Airuno chiare indicazioni guidano verso l' Hospice che è situato nel centro storico del paese, subito sotto la Chiesa Parrocchiale. Parcheggi sono disponibili sia all'inizio di via San Francesco che sul piazzale della Chiesa, non fruibile quest'ultimo durante le funzioni religiose.

In Treno

Airuno si trova sulla linea ferroviaria Milano - Lecco. Negli orari diurni la frequenza dei treni è all'incirca oraria. La stazione, distante dall'Hospice meno di 200 metri, non ha il servizio di biglietteria.

ASSOCIAZIONE FABIO SASSI ONLUS
DIGNITA' ALLA FINE DELLA VITA

Hospice IL NESPOLO - Airuno

50-QUESTIONARIO PER IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI PARENTI

LE CURE MEDICHE EROGATE AL VOSTRO CONGIUNTO, RISPETTO ALLE NECESSITÀ SONO STATE:
- O INSUFFICIENTI
- O SUFFICIENTI
- O DISCRETE
- O BUONE
- O OTTIME

IL CONTROLLO DEL DOLORE E' STATO:
- O INSUFFICIENTE
- O SUFFICIENTE
- O DISCRETO
- O BUONO
- O OTTIMO

LA TEMPESTIVITA' DEGLI INTERVENTI ASSISTENZIALI È STATA:
- O INSUFFICIENTE
- O SUFFICIENTE
- O DISCRETA
- O BUONA
- O OTTIMA

GLI OBBIETTIVI DELLE CURE SONO STATI SPIEGATI E CONCORDATI IN MODO:
- O INSUFFICIENTE
- O SUFFICIENTE
- O DISCRETO
- O BUONO
- O OTTIMO

LA DISPONIBILITA' ALLA COMUNICAZIONE DA PARTE DEL PERSONALE INFERMIERISTICO È STATA:
- O INSUFFICIENTE
- O SUFFICIENTE
- O DISCRETA
- O BUONA
- O OTTIMA

DS-QST-001/Rev.3 del 21/3/16

ASSOCIAZIONE FABIO SASSI ONLUS
DIGNITA' ALLA FINE DELLA VITA

Hospice IL NESPOLO - Airuno

50-QUESTIONARIO PER IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEI PARENTI

LA DISPONIBILITÀ ALLA COMUNICAZIONE DA PARTE DEL PERSONALE MEDICO E' STATA:
- O INSUFFICIENTE
- O SUFFICIENTE
- O DISCRETA
- O BUONA
- O OTTIMA

L'INTERVENTO DEI VOLONTARI È STATO:
- O INSUFFICIENTE
- O SUFFICIENTE
- O DISCRETO
- O BUONO
- O OTTIMO

IL SUPPORTO PSICOLOGICO PRESTATO DALL'EQUIPE CURANTE È STATO:
- O INSUFFICIENTE
- O SUFFICIENTE
- O DISCRETO
- O BUONO
- O OTTIMO

IL SUPPORTO RELIGIOSO PRESTATO DALL'EQUIPE CURANTE È STATO:
- O INSUFFICIENTE
- O SUFFICIENTE
- O DISCRETO
- O BUONO
- O OTTIMO

IL COMFORT GENERALE DELLA STRUTTURA È STATO:
- O INSUFFICIENTE
- O SUFFICIENTE
- O DISCRETO
- O BUONO
- O OTTIMO

ASSOCIAZIONE FABIO SASSI ONLUS
DIGNITA' ALLA FINE DELLA VITA

il nespolo
ASSOCIAZIONE FABIO SASSI ONLUS

Hospice IL NESPOLO - Airuno

MODULO PER SUGGERIMENTI - OSSERVAZIONI

Relativamente all'ospite della stanza _____ , desidero evidenziare quanto segue:

_____

_____

_____

_____

_____

Data: _____

Terminata la compilazione, imbucarlo nella cassetta posta alla Reception.

Ai miei suggerimenti/osservazioni desidero una risposta da parte del Direttore Sanitario :

Si ☐ No ☐

In caso affermativo indicare l'indirizzo:

Sig._____

Via_____

Città _____

Provincia_____ CAP _____

Si esprime il consenso al trattamento dei dati personali su esposti in conformità alle disposizioni del DLgs 196/2003.

Firma _____

Associazione Fabio Sassi ONLUS
Sede:
c/o Dipartimento Interaziendale
della Fragilità ASL/AO
Provincia di Lecco
Ospedale di Merate
L.go Mandic, 1
23807 MERATE (LC)
Tel. e Fax: 039.9900871
E-mail: segreteria@fabiosassi.it
www.fabiosassi.it

Hospice: IL NESPOLO
Via S.Francesco, 18/20/22
23881 AIRUNO (LC)
Tel.: 039.994501 - Fax: 039.9945219
E-mail: hospiceilnespolo@libero.it