



Carta dei servizi

ai sensi dell'art. 2 del D.P.C.M. 19 maggio 1995

HOSPICE "VIA DELLE STELLE"



Via delle camellie Zona Modena-SanSperato
Reggio Calabria

Tel. 0965/683611

Email: segreteriahospice@gmail.com

<https://www.hospiceviadellestellerc.it/>

Carta dei servizi

SOMMARIO

| | |
|--|----|
| SOMMARIO | 3 |
| 1. Presentazione | 4 |
| Le Origini delle cure palliative Cicely Saunders e il movimento hospice | 6 |
| DAME CICELY SAUNDERS | 6 |
| 2. Principi Fondamentali | 8 |
| 3. Politica Per La Qualità E Responsabilità Amministrativa | 9 |
| 4. I Nostri Principali Riferimenti Legislativi e Normativi. | 12 |
| 5 Organizzazione generale | 14 |
| GLI OPERATORI | 15 |
| Le Modalità di Ammissione | 17 |
| 5. Accesso | 18 |
| Retta pasti parenti | 20 |
| Accoglienza | 21 |
| Coinvolgimento dei familiari | 21 |
| 6. Servizi Offerti | 22 |
| BIBLIOTECA | 25 |
| SERVIZIO RISTORAZIONE | 25 |
| I PARENTI DEGLI OSPITI POSSONO USUFRUIRE DEL SERVIZIO AL COSTO DI CINQUE EURO. | 25 |
| SERVIZIO DI SANIFICAZIONE DELL'AMBIENTE | 26 |
| SERVIZIO LAVANDERIA | 26 |
| Informativa Privacy | 28 |
| Dimissioni | 31 |
| Come viene misurata la qualità del servizio. | 31 |
| 7. I Nostri Orari | 32 |
| Grafici area qualità | 33 |

Carta dei servizi

1. Presentazione

Con questo opuscolo desideriamo presentarle gli obiettivi, l'attività e la modalità operativa dalla FONDAZIONE VIA DELLE STELLE. Le diamo quindi tutte le informazioni necessarie per indirizzare la sua richiesta nel modo più adeguato ai servizi offerti. Poiché crediamo che la nostra modalità di assistenza debba evolvere con i bisogni delle persone che a noi si rivolgono, la invitiamo a contribuire, attraverso il questionario che riceverà nel corso dell'assistenza a costruire servizi sempre più adeguati.

La ringraziamo dell'attenzione che ci rivolge.

La Direzione Socio Sanitaria

Che cosa sono le cure palliative

Le cure palliative sono cura attiva, totale, per le persone affette da patologie inguaribili ovvero, malattie croniche evolutive a prognosi infausta non suscettibili di terapie specifiche volte alla guarigione, la cui malattia di base (oncologica e non oncologica) non risponde più a trattamenti specifici. Si esplicano 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.
-

CARTA DEI DIRITTI DEI MORENTI

Questo documento è stato elaborato dal Comitato etico presso la Fondazione Floriani (Ceff) nel maggio del 1999. La Fondazione Floriani si è adoperata per la massima diffusione del documento non solo tra gli studiosi di bioetica e cure palliative, ma anche tra la popolazione e le istituzioni.

Chi sta morendo ha diritto:

- A essere considerato come persona sino alla morte
- A essere informato sulle sue condizioni, se lo vuole
- A non essere ingannato e a ricevere risposte veritiere
- A partecipare alle decisioni che lo riguardano e al rispetto della sua volontà
- Al sollievo del dolore e della sofferenza
- A cure e assistenza continue nell'ambiente desiderato
- A non subire interventi che prolunghino il morire
- A esprimere le sue emozioni
- All'aiuto psicologico e al conforto spirituale, secondo le sue convinzioni e la sua fede
- Alla vicinanza dei suoi cari
- A non morire nell'isolamento e in solitudine
- A morire in pace e con dignità

Carta dei servizi

Chi siamo

L'hospice è struttura residenziale che ha le caratteristiche di una casa, rappresenta un'offerta socio-sanitaria con bassa tecnologia, ma con elevata "intensità assistenziale" e competenze specialistiche multiprofessionali e multidisciplinari; si propone come alternativa all'abitazione della persona ogni qualvolta vi siano situazioni non più gestibili a domicilio, sia che si tratti di sintomi dovuti alla malattia, che di esigenze di natura squisitamente sociale.

Il modello organizzativo dell'hospice attua modalità operative, relazionali e ambientali che rispecchiano la filosofia di cura fondata sulla presa in carico globale promuovendo l'ascolto e la comprensione dei bisogni, delle aspettative delle persone e delle loro famiglie, sulla personalizzazione degli interventi, sull'attenzione ai particolari per creare il più possibile un clima accogliente.

A chi si rivolge

L'hospice si propone di dare sollievo alle famiglie offrendosi come **sostituzione residenziale temporanea, per il proprio congiunto affetto da patologia non guaribile** rendendo partecipi del piano di cura sia la famiglia che la rete amicale, è destinato all'ospitalità delle persone con malattie in fase avanzata a rapida evoluzione, oncologiche e non oncologiche per le quali ogni terapia finalizzata alla guarigione della malattia di base non è possibile.

Si propone come alternativa all'abitazione della persona ogni qualvolta vi siano situazioni non più gestibili a domicilio, sia che si tratti di sintomi dovuti alla malattia che sono difficili da gestire a casa che di esigenze di altro genere (ad esempio se la persona è sola o se i parenti non sono in grado, anche momentaneamente, di fornire l'assistenza necessaria).

MISSION

L'Hospice ha come obiettivo principale la promozione della miglior qualità di vita degli ospiti, attraverso una presa in carico terapeutico - assistenziale che valorizza l'individuo nella sua unicità e attraverso l'adozione di un approccio palliativo che risponde ai bisogni della persona e di chi gli sta accanto. Per il raggiungimento di questo obiettivo, i principi ispiratori adottati sono:

- la personalizzazione di piani interprofessionali che vedono l'ospite e la famiglia al centro di tutto il processo clinico assistenziale
- il coinvolgimento dell'ospite e della famiglia nella strutturazione di percorsi di accompagnamento o di sollievo temporaneo
- la presenza di un'equipe interdisciplinare formata rispetto alle cure palliative, sistematicamente supervisionata e in formazione continua
- la presenza e il supporto di volontari
- l'attenzione alla qualità di vita della persona e della famiglia: fino alla fine e anche durante l'elaborazione del lutto
- il controllo sintomatologico e la gestione di tutti quei disagi che peggiorano la qualità di vita
- l'adozione di cure che non accelerano né ritardano la morte

- il sostegno psicologico e spirituale
- l'integrazione con i servizi territoriali che ruotano attorno alla persona assistita, per dare continuità di cura e garantire una condivisione di informazioni a garanzia di una

Carta dei servizi

presa in carico completa della persona

Le Origini delle cure palliative Cicely Saunders e il movimento hospice

Da una famiglia agiata nel 1918 nasceva a Londra **Cicely Saunders** il cui nome è sinonimo della nascita delle cure palliative moderne a partire dal movimento hospice. Questo movimento è il risultato di decenni di lavoro condotto nell'assistenza ai malati in fase terminale, sviluppato soprattutto in ambito anglosassone, statunitense e britannico dove, tra la fine del 1800 e il 1967, vennero fondati diversi centri.

Il principio su cui si basa questo movimento scientifico-culturale è che la persona gravemente malata, seppur inguaribile, sia però curabile. La cura viene intesa come prendersi cura della persona nella sua interezza, del suo nucleo familiare e amicale, della complessità dei suoi bisogni in ottica multidimensionale.

Cicely Saunders è stata il primo medico che ha dedicato tutta la sua carriera professionale alla cura dei malati terminali. Il St. Christopher hospice, da lei fondato nel 1967 dopo quasi venti anni di intensi studi e ricerche, è ancora oggi un punto di riferimento assoluto per tutti coloro che si occupano delle cure di fine vita.

L'hospice è stato pensato non solo come luogo di accoglienza e assistenza, ma come un luogo in cui la cura si potesse interconnettere e rafforzare con l'esperienza della ricerca e dell'insegnamento.



Dame Cicely Saunders

Carta dei servizi

Il 21 ottobre 2009 con atto notarile è stata costituita la FONDAZIONE VIA DELLE STELLE.

La Fondazione non ha fini di lucro e non può distribuire utili ma ha lo scopo di impegnare ogni risorsa umana, professionale, finanziaria e progettuale, nella difesa convinta, tenace e competente della "Dignità del morente", ponendo, al centro di ogni pensiero ed azione, la ricerca incessante del Suo bene, nel profondo rispetto della Sua volontà, dei Suoi bisogni, espressi e non, e di quelli del Proprio nucleo familiare, mediante atteggiamenti improntati all'ascolto e alla comunicazione rispettosa, attenta e premurosa.

Carta dei servizi

2. Principi Fondamentali

La Fondazione Via delle stelle, in accordo al Codice Etico della Fondazione, rispetta anche i principi stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 che sono:

- **UGUAGLIANZA:** L'uguaglianza e la pari dignità degli ospiti è sancita dall'art. 3 della Costituzione italiana: *"I servizi vanno resi secondo regole valide per tutti senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio economiche"*.
- **IMPARZIALITÀ:** La Fondazione Via delle stelle assicura, ad ogni ospite in essa presente, servizi e prestazioni di pari livello qualitativo, rispettando il principio di obiettività, giustizia e imparzialità.
- **CONTINUITÀ:** *"Il servizio di assistenza sanitaria non può essere interrotto"*. Sulla base di questo principio la Fondazione Via delle stelle assicura un'assistenza medica e infermieristica 24 ore su 24, secondo le disposizioni del Piano Nazionale e Regionale degli interventi e dei servizi sociali della Regione Calabria.
- **PARTECIPAZIONE:** All'Ospite/Utente e ai suoi familiari è garantito il diritto alla corretta informazione sui servizi erogati e sul suo stato di salute. Può inoltre partecipare al miglioramento del servizio attraverso questionari di gradimento e moduli di reclamo.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** I servizi e le prestazioni erogate nell hospice si basano sui criteri d'efficienza ed efficacia, attraverso il continuo miglioramento della qualità del servizio e l'utilizzo di strumenti idonei a soddisfare i bisogni dell'ospite in accordo a requisiti previsti per l'accreditamento Regionale

Carta dei servizi

3. Politica Per La Qualità E Responsabilità Amministrativa

La Presidenza intende in base alla propria autonomia amministrativa, gestionale e tecnica, stabilire, attuare e mantenere una Politica per la Qualità che sia appropriata alle finalità e al contesto in cui La Fondazione Via delle stelle opera.

La Presidenza ritiene di definire le seguenti finalità:

- Orientamento costante al benessere e al miglioramento dello stato di salute della popolazione;
- Orientamento costante alla soddisfazione delle Parti Interessate;
- Valorizzazione delle risorse umane e professionali dei suoi operatori;
- Gestire e disciplinare, ai sensi del D.lgs. 231/2001 la responsabilità dell'azienda per la commissione, nell'interesse o a vantaggio della stessa, di alcuni reati specificamente individuati, da parte del personale nell'ambito dello svolgimento delle funzioni di rappresentanza, di amministrazione e di direzione o di unità organizzative autonome dal punto di vista finanziario e contabile, nonché da persone sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti sopra indicati, nella consapevolezza che la responsabilità dell'azienda ravvisata nella circostanza non elimina la responsabilità della persona fisica che ha commesso il reato, bensì si aggiunge ad essa;
- Coinvolgere tutti i partecipanti alla vita aziendale in rapporto al ruolo ed alle responsabilità assunte in azienda, attenendosi a quanto descritto nel Modello Organizzativo di Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs 231/2001, facendo presente che l'inosservanza delle disposizioni riportate potrà comportare altresì l'applicazione di specifiche sanzioni.

Ritiene per questo qualificante e, in tal senso si impegna ad attivare e migliorare un Sistema di Gestione per la Qualità, quale strumento utile per dimostrare la propria capacità di fornire servizi che soddisfano i requisiti del Paziente, delle parti interessate nonché i requisiti cogenti.

La Presidenza ritiene quindi di impegnarsi a:

- Promuovere la partecipazione attiva degli operatori della struttura all'attuazione e alla gestione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- Riesaminare ad intervalli periodici gli obiettivi per la qualità e la Politica per la Qualità;
- Erogare prestazioni in una logica di miglioramento continuo della Qualità, a tutti i pazienti a cui può fornire assistenza;
- Impiegare personale medico e non medico, adeguatamente formato e continuamente aggiornato, nell'ambito di programmi aziendali, regionali e nazionali ECM allo scopo di rispondere in tempi sostenibili alle sempre nuove esigenze diagnostiche e di programmazione delle linee di sviluppo;
- Favorire l'integrazione di diverse competenze professionali, per attuare attività qualificate ad elevato contenuto specialistico;

La Presidenza si assicura che la Politica per la Qualità:

- Sia disponibile e mantenuta come informazione documentata;
- Sia comunicata, compresa e applicata;
- Sia disponibile alle parti interessate, per quanto appropriato.

Carta dei servizi

La Presidenza si pone come missione quella di essere tra le principali realtà operanti nel proprio settore attraverso l'adozione e l'efficace attuazione di un Sistema di Gestione per la Responsabilità Amministrativa in riferimento al D.Lgs 231/01.

In particolare, l'Ente si pone come principali obiettivi:

- Ricercare la piena soddisfazione dei Pazienti e dei suoi familiari fornendo servizi e cercando nella maggiore misura possibile di utilizzare tutte le risorse disponibili al fine di garantire il rispetto dei principi di diligenza, correttezza e trasparenza
- Operare al fine di soddisfare i requisiti contrattuali dei Pazienti e le esigenze degli stessi
- Utilizzare mezzi e risorse al fine di erogare servizi secondo quanto richiesto nel rispetto delle norme vigenti in materia, perseguire le migliori condizioni possibili di salute e sicurezza sul lavoro e operare rispettando quei requisiti di tutela ambientale che costituiscono una parte fondamentale del nostro vivere civile, con riferimento ai principi della prevenzione e del miglioramento continuo

Gli obiettivi della Politica Aziendale sono:

- Attuare in maniera sistematica i principi e le prescrizioni previste dai documenti del Modello Organizzativo di Gestione e Controllo ai sensi D.Lgs 231/2001 relativo alla responsabilità delle persone giuridiche;
- Operare assicurando efficacia, efficienza e affidabilità dei servizi forniti rispetto alle esigenze/requisiti espresse nei documenti contrattuali
- Perseguire le migliori condizioni possibili di sicurezza e salute sul lavoro e operare rispettando quei requisiti di tutela ambientale che costituiscono una parte fondamentale del nostro vivere civile, con riferimento ai principi della prevenzione e del miglioramento continuo;
- Rispettare leggi, norme e regolamenti vigenti relativi ai settori in cui la Fondazione svolge le proprie attività in particolare le norme in materia di accreditamento.

Carta dei servizi

- Prevenire le lesioni e le malattie professionali
- Perseguire un atteggiamento aperto e costruttivo nei confronti del pubblico, delle Autorità Pubbliche e delle parti interessate

Per il raggiungimento degli obiettivi aziendali la Direzione Generale si impegna a:

- Assicurare che la Politica Aziendale sia sostenuta a tutti i livelli dell'organizzazione della Fondazione;
- Fornire le risorse necessarie per il raggiungimento degli obiettivi;
- Incoraggiare il miglioramento continuo delle capacità individuali di ogni collaboratore – dipendente (miglioramento clima aziendale)
- Riesaminare periodicamente la Politica Aziendale al fine di garantirne la continua adeguatezza.

Carta dei servizi

4. I Nostri Principali Riferimenti Legislativi e Normativi.

NAZIONALI

- Decreto legislativo n. 81 del 2008 coordinato con DLgs correttivo n.106 del 2009 (**Norme in materia di sicurezza ed igiene dei luoghi di lavoro**)
- Decreto legislativo n. 196 del 2003 (Tutela delle persone e altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali) così come novellato dal dlgs 201.2018 (Codice Privacy)
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995
(Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari")
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (**Principi sull'erogazione dei servizi pubblici**)
- Decreto legislativo n. 502 del 1992 (**Legge quadro**)

REGIONALI

- Delibera 251 del 16 giugno 2014 retta a carico utente
- DGR n. del 2 agosto 2010. (**Regolamento per l'organizzazione ed il funzionamento delle Commissioni Aziendali per l'autorizzazione e l'accreditamento" ai sensi dell'articolo 12 della legge regionale 18 luglio 2008, n. 24.**)
- DGR n.909 del 4 febbraio 2010 (**Il Registro delle strutture sanitarie e socio sanitarie private accreditate definitivamente dalla Regione Calabria**)
- DGR n. 545 del 2 settembre 2009. (**Regolamenti e Manuali per l'accreditamento del sistema sanitario regionale - presa d'atto parere consiglio regionale**)
- DGR n°125 del 16 marzo 2009 (**Direttiva applicazione tariffe**)
- L.R. n°24 del 18 luglio 2008 (**Norme in materia di autorizzazione, accreditamento, accordi contrattuali e controlli delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private**)
- DGR n° 275 del 5 aprile 2008 (**Provvedimento di ricognizione delle strutture sanitarie e socio-sanitarie**)
- L.R. n°22 del 5 ottobre 2007 (**Adeguamento retta**)
- DGR n°265 del 14 maggio 2007 (**Approvazione quota di partecipazione utenti**)
- Delibera di Giunta Regionale n. 659 del 14 settembre 2004 (**Modificazioni ed integrazioni alla deliberazione 13 luglio 2004, n. 478, della Giunta regionale, in materia di approvazione delle procedure e modalità per la formulazione e presentazione delle domande di autorizzazione e di accreditamento delle strutture pubbliche e private e delle strutture di professionisti soggette ad autorizzazione**)
- DGR n°23 del 5 dicembre 2003 (**Realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali nella Regione Calabria**)
- DGR n. 695 del 10 settembre 2003 (**Criteri per la programmazione e il funzionamento delle Rsa per anziani e disabili**)
- DGR n°685 del 30 luglio del 2002 (**Linee guida per Case Protette per anziani**)
- D.Lgs. 231 del 2001 (**Disciplina delle Responsabilità e delle Persone Giuridiche**)

Carta dei servizi

- DGR n. 133 del 15 febbraio 1999 (**Accreditamento delle strutture pubbliche e private che erogano prestazioni in regime ambulatoriale, di ricovero ospedaliero a ciclo continuativo e/o diurno per acuti e delle strutture che erogano prestazioni in regime residenziale, a ciclo continuativo e/o diurno. Approvazione requisiti e procedure.**)

NORMATIVE

- UNI EN ISO 9001:2015 (**Sistema di Gestione della Qualità**)

Carta dei servizi

5 Organizzazione generale

Al momento dell'**ingresso** ogni ospite verrà accolto dal Coordinatore infermieristico e dal personale infermieristico e OSS che si prenderanno cura di illustrare le modalità per usufruire dei servizi.

Mediazione Culturale: per gli ospiti di altre culture è disponibile un servizio (gratuito) di mediazione culturale per meglio interpretare i bisogni e supportare operatori nelle risposte adeguate.

Orario di visita: continuativo dalle 9.00 alle 21.00 tutti i giorni della settimana. Gli orari di visita sono flessibili e vengono concordati in base alle esigenze del paziente e dei familiari, si invitano i visitatori a rispettare gli orari delle attività di reparto del mattino (fino alle ore 9.00) e il riposo pomeridiano dei pazienti (dalle ore 13:30 alle ore 15:30). Le visite, comunque, non devono essere effettuate oltre le ore 21:00

Pasti: la qualità dell'alimentazione rappresenta un requisito importante nell'hospice. Un servizio di cucina garantisce ogni giorno varie possibilità di scelta tra diverse portate.

Telefoni: ogni stanza dispone di un apparecchio telefonico privato, da cui è possibile solo ricevere telefonate.

Fumo: ai sensi della normativa vigente è vietato fumare negli ambienti chiusi, nei corridoi, nelle corsie, negli ambulatori, nelle sale comuni.

Permessi di uscita: su parere del medico, possono essere rilasciati per autorizzare la temporanea uscita dall'hospice. Il permesso dovrà essere chiesto attraverso l'apposito modulo compilato dall'ospite o da un familiare presentato al Coordinatore Infermieristico.

L'assistenza religiosa

L'Hospice è provvisto di una sala di preghiera multiconfessionale dove le persone possono professare la propria fede nel rispetto reciproco di tutte le convinzioni religiose. Gli ospiti potranno ricevere liberamente il conforto di un assistente spirituale all'interno della struttura. Se l'ospite è nell'impossibilità di contattare un assistente spirituale, il Coordinatore Infermieristico è a disposizione per offrire informazioni o reperire un ministro di culto delle principali confessioni.

Dimissioni

La dimissione sarà concordata con l'interessato, i familiari ed il medico di medicina generale; nei giorni precedenti verrà valutato l'addestramento del familiare di riferimento e predisposta la richiesta dei presidi sanitari necessari. Verranno attivati i servizi territoriali di appartenenza che collaborano con il servizio di cure palliative.

Verrà consegnata la documentazione clinica, la scheda della terapia ed eventuali farmaci e presidi sufficienti per le successive 24/48 ore

GLI OPERATORI

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

Coordinatore medico con funzioni di Direzione Sanitaria:

è responsabile del piano clinico assistenziale, supervisiona l'attività dell'équipe e coordina le diverse figure sanitarie coinvolte nell'assistenza al fine di garantire la continuità delle cure. È responsabile del miglioramento continuo della Qualità e del Governo Clinico dell'Azienda, intesi come insieme organizzato di attività.

Medico palliativista:

partecipa alla stesura del piano di cura e relativi interventi clinici. A lui si può fare riferimento circa ogni questione relativa allo stato di salute o per informazioni circa gli esami e le terapie praticate.

Psicologo:

L'hospice garantisce un servizio specializzato permanente di supporto psicologico e supporto al lutto ad utenti e familiari, compresi i minori.

Coordinatore infermieristico:

organizza e coordina l'assistenza infermieristica del reparto e funge da raccordo con i centri di cure palliative del territorio e le associazioni di volontariato.

Infermiere:

è l'operatore professionale responsabile dell'assistenza generale infermieristica attraverso un intervento tanto tecnico quanto di supporto emotivo e relazionale offerti all'intero nucleo famiglia-paziente.

Operatore Socio Sanitario:

collabora con il personale infermieristico nelle quotidiane attività di reparto e nella pres in carico globale.

Fisioterapista:

secondo il programma terapeutico elaborato dal personale medico, garantisce al paziente l'opportunità di migliorare o conservare, per quanto possibile, la propria autonomia, capacità di movimento e quindi partecipare attivamente alla cura della propria persona e nella relazione con gli altri

Assistente Sociale:

si occupa dei problemi sociali del malato e della sua famiglia e collabora nella programmazione degli ingressi in hospice ed i passaggi nei vari setting assistenziali. Inoltre cura e facilita i rapporti con l'intera Rete Territoriale.

Il centralino: è attivo tutti i giorni feriali dalle ore 8,00 alle ore 20,00 per la ricezione delle richieste d'attivazione del servizio e per favorire i contatti con l'utenza e la rete dei servizi

Impiegati amministrativi: il personale preposto svolge mansioni di segretariato, archiviazione documenti e varie per disbrigo esigenze amministrative della struttura

Responsabile del Personale : gestione personale ottimizzazione risorse umane

Direttore amministrativo: gestione amministrativa economica e contabile

Volontario:

Nessuna équipe di professionisti, per quanto preparata, può rispondere da sola a tutti i bisogni caratteristici delle cure palliative.

Esistono bisogni cui può rispondere un volontariato organizzato e competente; se questo manca alcune necessità delle persone malate resteranno senza risposta. La qualità della vita è infatti fortemente connessa con la qualità delle relazioni.

La presenza dei volontari a fianco della persona malata favorisce la condivisione di attività legate al quotidiano, consente la proposta di iniziative a carattere ricreativo, promuove il mantenimento degli interessi personali, offre una relazione non necessariamente legata alle problematiche e alle preoccupazioni connesse alla malattia.

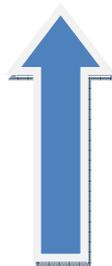
Le Modalità di Ammissione

Per essere ammessi al ricovero in Hospice è necessario assolvere la procedura di "Autorizzazione al ricovero" accordata dall'Asp di appartenenza.

Per essere Autorizzati al ricovero da parte dell'Asp di appartenenza occorre che il MMG compili la "Scheda di accesso ai servizi territoriali" da consegnare al PUA. Lo stesso in collaborazione con L'UOCP e previa valutazione della sussistenza dei criteri di eleggibilità, invierà le schede -debitamente autorizzate- alla Centrale Operativa della Fondazione via delle Stelle per programmare il ricovero. Un'altra modalità in vigore è il trasferimento in "Dimissione Protetta" per quelle strutture (Ospedaliere, RSA, etc.) che contemplino questa modalità nella propria organizzazione. In tal caso sarà cura del Medico Ospedaliero compilare la modulistica elaborata dall'ASP ed inviarla in cartaceo o in forma dematerializzata ai recapiti della Centrale Operativa. Ultimate le operazioni preliminari autorizzative, il ricovero verrà espletato con una tempistica subordinata alla disponibilità dei posti letto ed al rispetto dei criteri di priorità. Gli stessi verranno stabiliti attraverso un colloquio telefonico o in presenza offerto dall'equipè svolto con i familiari. La Priorità viene stabilita seguendo un criterio multidisciplinare, il quale prende in considerazione, oltre al parametro cronologico di invio della richiesta, l'intensità e la qualità dei bisogni segnalati dal MMG/Medico Ospedaliero e rilevati in fase di colloquio preliminare.

Alla domanda bisogna allegare copia di:

- Documento di identità valido
- Tessera sanitaria
- Codice fiscale
- Eventuali esenzioni in vigore
- Documenti sanitari recenti



5. Accesso

L'accesso alla La Fondazione Via delle stelle è subordinato all'Autorizzazione dell'Azienda Sanitaria Provinciale, ove è residente l'utente.

L'accesso alla La Fondazione Via delle stelle può avvenire, anche, per trasferimento diretto attraverso la procedura delle "dimissioni protette" che consente il trasferimento da una Struttura di ricovero Ospedaliero, (o altra struttura di degenza ove le stesse siano contemplate dal proprio regolamento). La stessa avviene compilando la "Scheda delle dimissioni protette" da parte del Medico di struttura in cui il paziente è degente, la stessa dovrà essere inviata via Mail/Fax presso gli indirizzi della C.O. della Fondazione via delle Stelle. Il nominativo del paziente verrà inserito in lista di attesa, posto che la "dimissione protetta" rappresenta uno dei criteri di priorità al ricovero previsti.

Il ricovero dovrà essere autorizzato dall'U.V.M. secondo quanto previsto dalla Delibera G.R. n. 695 del 10/09/2003 e del Decreto del Presidente della Giunta Regionale n.12 del 31 gennaio 2011.

Quando l'interessato e/o il familiare (o la persona che svolge le funzioni di Care Giver) richiede il ricovero, il nominativo del paziente candidato verrà inserito nella lista di attesa. La Centrale Operativa provvederà in tempi brevi a contattare il Care Giver per un colloquio preliminare con il Coordinatore Infermieristico. Tale colloquio serve ad acquisire tutte le informazioni di carattere sociale, medico, riabilitativo ed assistenziale, necessarie ad avere un quadro globale del nuovo ospite, nonché ad offrire tutte le informazioni necessarie a rendere edotti pazienti e familiari sulla Mission che la presa in carico in un servizio di Cure Palliative prevede.

L'ospite con i familiari o tutore, arrivati in struttura, saranno accolti dall'Equipè multidisciplinare di Cura, che provvederà alla sistemazione dell'ospite nella propria camera di degenza ed a raccogliere anamnesi, bisogni, effettuare la visita ed a stabilire il progetto assistenziale individuale (PAI)

Documento di identità non scaduto; tutto questo evidenziato lo eliminerai

Eventuale Verbale invalidità;

Tessera Sanitaria;

Recapiti familiari;

Documentazione sanitaria relativa a ricoveri recenti ed esami precedenti, eventuali piani terapeutici;

Tessera d'iscrizione al ruolo regionale per l'assistenza sanitaria ed eventuale tessera di esenzione dal ticket.

L'ingresso in struttura è momento assai delicato e difficile sia per IL PAZIENTE sia per i familiari: Prepararli al nuovo ambiente è fin da subito un momento fondamentale e decisivo.

Oltre al primo colloquio clinico Ed alla redazione della cartella clinica medica ed infermieristica, l'ospite ed i familiari saranno quotidianamente informati sui servizi offerti e sul proseguo del progetto multidisciplinare personalizzato.

L'accoglimento e l'assegnazione della stanza tengono conto delle esigenze della persona, compatibilmente alle disponibilità logistiche del momento e ne rispettano la dignità, attraverso un periodo d'inserimento, con modalità di assistenza mirata alla conoscenza dei suoi bisogni e della sua condizione di salute, intese come benessere psicofisico e sociale.

Sin dai primi giorni l'ospite sarà attentamente monitorato, per aiutarlo a conoscere gli operatori, gli ambienti e i ritmi quotidiani, cercando anche di stimolare, ove possibile, la relazione con gli altri residenti.

Retta pasti parenti

Agli utenti dell'Hospice non è richiesto il pagamento di una retta, in quanto il servizio è a carico del Sistema sanitario provinciale. L'Hospice, del resto, può accogliere anche i non residenti in Provincia di Reggio Calabria; in questo caso, si applica la tariffa giornaliera che può essere addebitata all'Asl di residenza previo percorso autorizzato espletato dai preposti dell'ASP di RC .

I pasti dell'accompagnatore sono disponibili al prezzo di cinque euro, con modalità di pagamento concordate con gli uffici amministrativi.

Accoglienza

Nel percorso assistenziale, sono previste alcune procedure e/o linee guida che regolamentano le modalità di erogazione dell'assistenza, il tutto nel rispetto delle logiche suggerite dall'equipe multidisciplinare - multi professionale.

Per ogni singolo paziente deve essere redatto un Progetto ASSISTENZIALE Individuale (PAI) dalla suddetta equipe, espressione della presa in carico multidisciplinare e multiprofessionale. Si tratta di un documento dinamico che si adatta e segue i risultati del costante monitoraggio dell'evoluzione e delle modificazioni dei bisogni clinico- socio-assistenziali del singolo paziente. E' sempre garantita una adeguata informazione ai pazienti ed ai loro familiari; è previsto l'utilizzo di scale di valutazione adeguate ai sintomi psico-fisici presentati. Nella cartella medica individuale è presente progetto-programma con i periodici aggiornamenti.

Coinvolgimento dei familiari

È di fondamentale importanza coinvolgere i familiari più prossimi oltre che nell'ospitalità ordinaria anche promuovendo alcune attività: feste, compleanni, ma anche temporanei trasferimenti per visite specialistiche del proprio parente ricoverato, affinché questi possa sentirsi sempre importante e non inneschi timori di abbandono.

A tal proposito si rammenta che la stanza di degenza ospita una poltrona letto per favorire la permanenza del care giver anche di notte.

Il familiare o care giver comunica in fase di colloquio preliminare la sua eventuale disponibilità o difficoltà nel garantire la propria presenza durante in periodo di degenza del proprio congiunto.

6. Servizi Offerti



I SERVIZI DI ASSISTENZA

SERVIZIO MEDICO

L'Hospice ha un suo referente medico palliativista, in turno quotidianamente dal lunedì' al sabato e disponibile h 24 attraverso la reperibilità notturna e festiva. Obiettivi generali sono: l'erogazione di prestazioni specialistiche di medicina palliativa, secondo la migliore prassi, al fine di garantire la qualità della vita ottimale per ospiti e familiari e l'attività medica di coordinamento.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Garantisce, 24 ore su 24, la presa in carico globale del paziente e della sua famiglia attraverso le prestazioni sanitarie specifiche della figura non disgiunte dalle rilevazioni dei bisogni e delle preferenze di vita.

SERVIZIO RIABILITATIVO

È svolto da personale fisioterapico dell'ente, che garantisce l'erogazione delle prestazioni riabilitative secondo le necessità dell'ospite per la realizzazione della miglior qualità di vita possibile.

COORDINAMENTO DEI SERVIZI

Il coordinamento dei servizi socio-assistenziali e sanitari è svolto da una figura interna. Il coordinatore è membro dell'equipe di cura, collabora coi servizi esterni per una continuità clinica e assistenziale, con la Direzione della Fondazione per assicurare la qualità

organizzativa e gestionale dei servizi erogati, con ospite e famiglia per una condivisione e pianificazione del piano di cura.

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA: OSS

L'assistenza di base è garantita da personale dipendente 24 ore su 24: gli operatori sono sempre presenti in servizio, in base a turni prestabiliti.

L'operatore socio sanitario contribuisce alla presa in carico del nuovo ospite e all'erogazione delle cure secondo le indicazioni del progetto assistenziale condiviso, attraverso l'organizzazione del lavoro orientata sui bisogni dell'ospite; fornisce supporto ed educazione alla famiglia nelle attività di base per la cura del malato; contribuisce alle attività sanitarie su indicazione dell'infermiere e per le mansioni di competenza condivise in equipe.

LO PSICOLOGO

Lo scopo principale dello psicologo in cure palliative è quello di garantire supporto gratuito ai malati e ai loro familiari durante tutto il percorso dell'assistenza. La possibilità di beneficiare del **supporto psicologico** viene offerta a tutte le famiglie, sia al momento della presa in carico sia durante il prosieguo dell'assistenza, così come in seguito nella fase del sostegno al lutto. Le principali situazioni che richiedono l'assistenza psicologica in un percorso di cure palliative sono:

- situazioni di difficoltà nell'accettazione della terminalità;
- mancanza di consapevolezza della situazione;
- criticità nella comunicazione tra équipe e famiglia o all'interno dello stesso nucleo familiare;
- presenza di minori.

Spesso è lo stesso paziente a chiedere di essere supportato perché la malattia, intaccando in maniera violenta e improvvisa le abilità fisiche e le abitudini di una vita, impatta pesantemente sul proprio ruolo familiare e sociale, fino a mettere in crisi il riconoscimento della propria identità.

L'ASSISTENTE SOCIALE

La valutazione sociale è tesa proprio a verificare il livello di assistenza che la rete familiare è in grado di garantire. Per descrivere al meglio la struttura familiare del paziente, viene utilizzata la scheda sociale, strumento di analisi che viene poi riportato nella cartella clinica del paziente. Il rapporto e lo scambio che può avere l'assistente sociale che lavora in

hospice con gli attori sociali in gioco nella relazione di aiuto si esplica anche nel momento in cui i familiari hanno bisogno di chiarimenti ed informazioni per il disbrigo delle pratiche burocratiche indispensabili per il riconoscimento dei vari diritti di cittadinanza (es. il riconoscimento di invalidità civile per il malato, la possibilità per il familiare di avvalersi di permessi lavorativi per assistere più da vicino il congiunto, la possibilità di ricevere un contributo statale ecc.); ciò vale soprattutto per i pazienti immigrati. In sintesi, per tutti quei supporti finalizzati a migliorare la qualità dell'assistenza erogata dalla famiglia.

SERVIZIO FARMACEUTICO

È assicurata la fornitura di farmaci e dispositivi medici di uso corrente e materiale di medicazione. La fornitura è gratuita, per ciò che rientra nel nomenclatore farmaceutico per i restanti farmaci non compresi nel nomenclatore, l'assistenza farmaceutica è assicurata in base a prescrizione-proposta redatta dal medico di famiglia, o dai consulenti medici, con eventuale redazione di Piano Terapeutico, se previsto

SERVIZIO VOLONTARI

I volontari sono figure di riferimento importanti all'interno di un Hospice. Sono previsti progetti di sensibilizzazione, rivolti alla popolazione, che promuovono anche il reclutamento e la formazione di nuovi volontari. Il volontario non sostituisce il personale nell'erogazione di cure palliative, pur essendo un componente dell'equipe di cura. Si affianca e si coordina col personale per attività di supporto, nell'ottica del rispetto della dignità della persona e della sua qualità di vita.

Attualmente sono presenti, e operano all'interno della struttura, i volontari "Amici dell'Hospice".

SERVIZIO PARRUCCHIERA/BARBIERE

Si prenota con l'aiuto del personale e può essere fruito, se richiesto, anche in stanza.

SERVIZIO DI ASSISTENZA SPIRITUALE

La struttura assicura uno spazio di riflessione e spiritualità per persone con differenti fedi religiose o laiche. All'interno dell'Hospice, inoltre, vi è una piccola Cappella a cui può accedere chiunque desideri uno spazio di pace e raccoglimento. La stessa è collocata al terzo piano in un locale antistante una sala multivalente dove vengono svolte celebrazioni settimanali dal Cappellano dedicato all'Hospice. L'ambiente può essere utilizzato anche come sala di commiato, laico o religioso, oltre che di momenti formativi e/o congressuali. È possibile, su richiesta, l'intervento di consulenti spirituali o ministri per l'unzione degli

infermi. Le celebrazioni eucaristiche possono essere ascoltate direttamente dalla camera, dai pazienti con mobilità limitata, attraverso un sistema di audiodiffusione in streaming.

BIBLIOTECA

L' Hospice della Fondazione via delle Stelle dispone di una piccola biblioteca cui possono accedere gli Ospiti ed i familiari, e di un servizio di lettura di quotidiani e riviste.

SERVIZIO RISTORAZIONE

L'Hospice dispone di una sua cucina con servizio di ristorazione interno e fornisce i pasti secondo le disposizioni dei sanitari, tenendo conto di eventuali patologie specifiche. I pasti si suddividono nella colazione la mattina alle ore 7,30, nel pranzo alle ore 12,00, nella cena alle ore 18,30.

I menù sono stabiliti per consentire un'ampia scelta, con regimi alimentari normali o dietetici speciali. Sono predisposti col contributo e sotto il controllo di linee guida nutrizionali, con la possibilità se necessario, di diete personalizzate. Sono differenziati in base alla stagione. Il menù, inoltre, è adeguato alla tipologia di utenza e rispetta le usanze del luogo, tenendo pure conto di particolari caratteristiche della cucina calabrese. Si dà molta attenzione al momento del pasto, che ha una valenza di interazione sociale ed emotiva con ospite e familiari. In tal senso anche la scelta del menù rispetta i desideri dell'ospite, privilegiando il piacere del gusto personale. È possibile la creazione di menù personalizzati, sulla base di credenze religiose oppure di scelte alimentari quali ad esempio quella vegetariana, vegana o altro ancora. Tutto tiene conto, ovviamente, anche dei bisogni sanitari.

I parenti degli ospiti possono usufruire del servizio al costo di cinque euro.

All'interno della struttura, inoltre vi è un locale/tisaneria con la possibilità di riscaldare i pasti, ovvero di preparare piccoli pasti utilizzando la cucina comune. Oltre al frigo personale presente in camera, all'interno della tisaneria vi è la possibilità di utilizzare un freezer comune.

RADIO, TV, CONNESSIONE INTERNET

Ogni stanza è collegata all'impianto TV satellitare. La struttura è dotata di un sistema interno di TV a circuito chiuso per la sorveglianza interna ed esterna di alcune zone. Una rete wi-fi per la connessione internet è attiva in tutta la struttura.

SERVIZIO DI SANIFICAZIONE DELL'AMBIENTE

Il servizio consiste nella quotidiana pulizia e sanificazione dei locali degli ospiti (stanze da letto e bagni) e degli ambienti comuni (corridoi, soggiorni, refettori, etc.), nonché nel cambio della biancheria svolto da personale dipendente. Il servizio di pulizia è effettuato la mattina tra le ore 8,00 e le ore 12,30; il pomeriggio tra le ore 16,00 e le ore 18,00.

SERVIZIO LAVANDERIA

La struttura si avvale di un servizio esterno di lavanderia per la fornitura della biancheria alberghiera (lenzuola, cuscini, coprimaterassi ecc.).

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Consiste nella manutenzione continua della struttura, degli spazi esterni, delle apparecchiature, ecc.

Per le manutenzioni ordinarie e degli impianti, l'ente si avvale di manutentori interni e di ditte e artigiani esterni. Inoltre, sono stati stipulati idonei contratti per tutte le manutenzioni disciplinate dalla normativa.

Giornata “Tipo” dell’Ospite

La giornata dei nostri Ospiti inizia alle ore 7,00, con la sveglia, la pulizia personale e l'aiuto, da parte del personale OSS, a predisporre la nuova giornata. Alle 7.30 la colazione, alla quale seguono le attività libere (informazione, lettura giornali, tv, ricreazione) e quelle programmate (visite mediche, riabilitazione, animazione, terapia occupazionale). Alle ore 12.00 il pranzo, seguito da un breve riposo. Alle ore 14.30 riprendono le attività programmate, a cui segue la merenda (libera). Alle ore 18.30 la cena, seguita da un momento di distensione. Alle ore 20.00 gli ospiti vengono aiutati a sistemarsi a letto nelle loro camere per la notte. Le visite di familiari e amici, che avvengono durante la giornata e negli orari prestabiliti, sono utili e importanti quanto qualsiasi terapia o attività riabilitativa. Aiutano l'Ospite a mantenere vivi i rapporti con l'ambiente esterno e sono anche di ausilio per la sua integrazione alla vita.



foto

Informativa Privacy

Gentile Signora/ Signore,

La protezione dei dati è un diritto di libertà sancito nella Carta dei diritti dell'Unione Europea.

La Fondazione "Via delle Stelle" si impegna a mantenere al sicuro i Suoi dati personali e a garantire la Sua Dignità.

Con la presente informativa Privacy, Le diamo tutte le informazioni relative a come e per quali ragioni trattiamo i Dati Personali che Lei ci fornisce o che noi raccogliamo nell'erogazione delle prestazioni sanitarie da Lei richieste.

Le daremo inoltre tutte le informazioni relative ai Suoi diritti che la normativa Italiana ed Europea vigente in materia di protezione dati e rispetto della dignità umana prevedono in Suo favore.

1 Definizione di "Dato personale" e natura dei dati trattati

Ai fini della presente informativa Privacy per "Dato Personale" si intende qualsiasi informazione che identifica o rende identificabile una persona fisica (quali per esempio nome cognome codice fiscale numero di telefono); rientrano nella categoria "Dati personali" anche i dati che consentono di rilevare lo stato di salute (quali ad esempio malattie, anamnesi familiari, terapie, diario clinico, stato di famiglia.)

2 Finalità e base giuridica del trattamento

Le informazioni che La riguardano vengono raccolte anche in occasione dell'erogazione delle cure palliative somministrate in assistenza domiciliare e sono utilizzate esclusivamente per finalità di cura e l'assolvimento delle attività istituzionali sotto riportate.

La base di liceità del trattamento è nei seguenti articoli del Reg. EU 679-2016.

- Erogazione di cure palliative sia in regime residenziale che domiciliare per finalità di cura; (art. 9 .2.h);
- Attività amministrativa e correlata a quelle di cura dai soggetti assistiti dal SSN, (art. 6 1.c.);
- Informazione sullo stato di salute, indicati dall'interessato (ES. familiari, aventi diritto) solo dietro specifico e libero consenso; (art. 6 1.a.);
- Comunicazioni telefoniche strettamente finalizzate all'erogazione del servizio domiciliare, qualora in essere (quali ad es. cambi orario, ecc.), (art. 6 1.c.);

Il conferimento dei dati richiesti è obbligatorio per poter erogare le cure palliative richieste.

Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di svolgere le prestazioni su indicate.

3 Modalità di trattamento dei dati

I trattamenti dei dati e dei documenti vengono effettuati sia con sistemi informatici che cartacei da parte dei soggetti e degli esercenti le professioni sanitarie, tenuti al segreto professionale o comunque all'obbligo di segretezza, che La prendono in cura.

I trattamenti avverranno nel rispetto dei principi di correttezza, liceità, trasparenza, esattezza, minimizzazione, necessità e finalità.

4. Periodo di conservazione dei dati

I dati personali sono conservati nel rispetto del principio di minimizzazione nonché di specifiche disposizioni normative a cui il Titolare del trattamento è tenuto. Il periodo di conservazione non è superiore al perseguimento delle finalità per le quali i dati sono stati raccolti. Il tempo massimo di conservazione può essere illimitato in caso di archiviazione della cartella clinica.

Chi tratterà i suoi dati personali.

Carta dei servizi

I trattamenti ai Suoi dati e documenti saranno eseguiti esclusivamente dalla Fondazione via delle stelle ,quindi dai suoi collaboratori, lavoratori.

La Comunicazione dei dati verrà effettuata in esecuzione di obblighi di legge, nel rispetto del principio di accountability e minimizzazione a;

- Organismi sanitari di controllo, (es. ASP);
- Autorità di pubblica sicurezza, autorità giudiziaria;
- Agenzia delle entrate (fattura elettronica)
- Fornitori di servizi (ad es. consulenti del lavoro e consulenti fiscali),

In caso di controversie per responsabilità civile terzi – compresa quella per responsabilità professionale sanitaria potranno essere gestite in nome e per conto del Titolare da liberi professionisti.

Quali sono i Diritti dell'interessato e come esercitarli.

In relazione al trattamento dei dati personali l'interessato può esercitare, nei confronti della Fondazione "Via delle Stelle" . ed in ogni momento, i seguenti diritti:

- accedere ai dati personali e alle informazioni relative agli stessi e ottenere copia degli stessi;
- chiedere la rettifica o l'integrazione qualora li ritenga rispettivamente inesatti o incompleti;
- chiedere la cancellazione dei dati personali che La riguardano nel rispetto delle eccezioni previste dal Regolamento Europeo per la Protezione dei Dati Personali (GDPR)(art.17), purché non sussistano obblighi di conservazione di atti pubblici previsti dalla normativa vigente;
- opporsi al trattamento dei suoi dati personali in qualsiasi momento per motivi connessi alla sua situazione particolare (art. 21 del GDPR); nella quale deve dare evidenza delle ragioni che giustificano l'opposizione: **Fondazione "Via delle Stelle"** si riserva di valutare la Sua istanza, che non verrebbe accettata in caso di esistenza di motivi legittimi cogenti per procedere al trattamento che prevalgano sui Suoi interessi, diritti e libertà
- chiedere la limitazione del trattamento dei Suoi dati al ricorrere di una delle ipotesi previste dall'art. 18 del GDPR;
- chiedere la trasmissione dei Suoi dati ad altro Titolare in formato leggibile con le più comuni applicazioni informatiche (cd. "diritto alla portabilità"), ove tecnicamente possibile;
- revocare il consenso in qualsiasi momento, limitatamente alle ipotesi in cui il trattamento sia basato sul Suo consenso per una o più specifiche finalità e riguardi dati personali comuni oppure particolari categorie di dati. Il trattamento basato sul consenso ed effettuato antecedentemente alla revoca della stessa conserva, comunque, la sua liceità.

L'interessato ha inoltre il diritto di presentare reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali (www.garanteprivacy.it) in caso di illecito trattamento o di ritardo nella risposta del Titolare (superiore a trenta giorni) ad una richiesta inerente i Suoi diritti.

Come esercitare i diritti

La richiesta per l'esercizio dei diritti di cui sopra, deve essere presentata per iscritto ed indirizzata al Titolare ovvero al Responsabile per la Protezione dei Dati ai recapiti sotto indicati.

A tal fine è stata predisposta idonea modulistica, disponibile presso disponibile anche sul sito internet aziendale nella sezione "Privacy" (<https://www.fondazioneviadellestelle.it/privacy>).

Contatti

Il **Titolare del trattamento dei dati personali** è: Fondazione "Via delle stelle" via delle camelie_Reggio Calabria pec:

■ il **Responsabile della Protezione dei dati** e contattabile al seguente indirizzo email: cntservizi@gmail.com

Modifiche alla presente Informativa Privacy

Nel tempo potrebbe rivelarsi necessario aggiornare questa informativa Privacy sia ai fini dell'adeguamento a eventuali nuove disposizioni, sia in base a esigenze interne aziendali. Per tale ragione, La invitiamo a riesaminare regolarmente la presente Informativa Privacy pubblicata sul nostro sito web.

Le modifiche sostanziali saranno indicate all'inizio dell'Informativa Privacy.

Reggio Calabria, 25 Luglio 2023

La presente informativa redatta ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento UE 679/2016 in lingua Italiana è da ritenersi la versione Ufficiale.

Dimissioni

La dimissione dei nostri ospiti avviene in caso di:

- ACCOGLIENZA IN UN'ALTRA STRUTTURA;
- RIENTRO IN FAMIGLIA;
- DECESSO DELL'OSPITE.
- MODIFICA DEL SETTING ASSISTENZIALE (CURE PALLIATIVE DOMICILIARI, DAY HOSPICE)

Come viene misurata la qualità del servizio e come formalizzare un reclamo.

La "Fondazione via delle Stelle", ha un Sistema Qualità Conforme alle norme UNI EN ISO 9001.2015, quindi misura periodicamente la Qualità percepita dei propri Ospiti.

Ciò avviene mediante questionari informativi, redatti in forma anonima e imbucati in apposito contenitore; tali dati analizzati forniscono elementi per nuovi obiettivi di miglioramento.

L'obiettivo primario della La Fondazione Via delle stelle è quello di tutelare i diritti dei propri Ospiti, attraverso l'adozione d'impegni finalizzati a migliorare l'organizzazione sanitaria e quindi la qualità dei servizi erogati.

La Fondazione Via delle stelle tutela i propri ospiti dando loro la possibilità di presentare reclami o segnalazioni.

Infatti, può accadere che, malgrado i continui sforzi tesi a migliorare la Qualità del nostro servizio si verificano episodi motivo di reclamo; questi possono essere formalizzati mediante un "Reclamo Cliente" redatto dal Rappresentante della Direzione per la Qualità, , e firmato dall'ospite.

Tale reclamo verrà accuratamente gestito e analizzato al fine di individuare appropriate azioni correttive.

Tutti i reclami pervenuti per iscritto, e in forma non anonima, ricevono risposta scritta entro 60 giorni.

7. I Nostri Orari

| | Lunedì | Martedì | Mercoledì | Giovedì | Venerdì | Sabato | Domenica |
|-------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Orario Di Visita | 16.00 – 18.00 | 16.00 – 18.00 | 16.00 – 18.00 | 16.00 – 18.00 | 16.00 – 18.00 | 16.00 – 18.00 | 16.00 – 18.00 |
| Colazione | 7.30 | 7.30 | 7.30 | 7.30 | 7.30 | 7.30 | 8.00 |
| Pranzo | 12.00 | 12.00 | 12.00 | 12.00 | 12.00 | 12.00 | 12.00 |
| Cena | 18.30 | 18.30 | 18.30 | 18.30 | 18.30 | 18.30 | 18.30 |

Indicatori e Standard Della Qualità

| FATTORE DELLA QUALITA' | INDICATORE | UNITA' DI MISURA | STANDARD DELLA QUALITA' | OBIETTIVI |
|------------------------|--|------------------|-------------------------|-----------|
| Livello del servizio | Posti letto | Numero | 10 | // |
| | Posti letto a carico del S.S.N. | Numero | 10 | // |
| | Età massima dell'Ospite | Anni | 102 | // |
| | Ospiti allettati | Numero | 1 | // |
| | Ospiti parzialmente autonomi | Numero | 15 | // |
| | Ospiti con carrozzina o presidio protesico | Numero | 9 | // |

| DOLORE DI BASE | | | | | | | | | BTP | | | | | | | |
|----------------|----|----|----|----|----|----|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | G1 | G2 | G3 | G4 | G5 | G6 | G7 | media | G1 | G2 | G3 | G4 | G5 | G6 | G7 | media |
| | 1 | 1 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 5...0 | 5...0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 1 | 5 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | | 0 | 5...0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 1 | 0 | 5 | 5 | 1 | 1 | 0 | | 0 | 0 | 5...0 | 5...0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 6 | 2 | 1 | 2 | 1 | 0 | 0 | | 6...2 | 0 | 0 | 2...1 | 0 | 0 | 0 | |
| | 6 | 8 | 6 | 1 | 6 | 5 | 6 | | 6...0 | 8...0 | 6...0 | 0 | 6...0 | 5...1 | 6...1 | |
| | 2 | 1 | 0 | 5 | 5 | 6 | 6 | | 0 | 0 | 0 | 5...1 | 5...1 | 6...1 | 6...1 | |
| | 0 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | | 0 | 5...1 | 2...1 | 5...0 | 5...1 | 5...1 | 5...1 | |
| | 1 | 5 | 4 | 5 | 0 | 1 | 1 | | 0 | 5...1 | 4...0 | 5...1 | 0 | 0 | 0 | |
| | 6 | 1 | 5 | 0 | 6 | 1 | 0 | | 6...1 | 0 | 5...1 | 0 | 6...1 | 0 | 0 | |
| | 4 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 4...0 | 6...1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 0 | 0 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 6...1 | 0 | 0 | 0 | 0 | |
| | 7 | 6 | 5 | 5 | 1 | 1 | 6 | | 7...1 | 6...1 | 5...1 | 5...0 | 0 | 0 | 6...0 | |
| | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | |

Il dolore di base, misurato utilizzando la scala VAS.

Efficacia terapeutica del trattamento farmacologico sia sul dolore di base che sugli eventuali episodi di dolore episodico intenso (BTP)

Grafici area qualità

