



HOSPICE “Centro IRIS”

Centro Specialistico di Cure Palliative
Via San Francesco, 11
30027 San Dona' di Piave (VE)



CARTA DEI SERVIZI

Edizione maggio 2020

Delibera del Consiglio di Amministrazione di ISVO Srl del 22.5.2020

*c/o Centro Servizi “Monumento ai caduti in guerra” - ISVO Srl
30027 San Donà di Piave (Ve) – Via S. Francesco, 11 – Tel. 0421 330807, tel. Int. Hospice 125
info@isvo.it*



Gentile Signor/Signora,

siamo lieti di presentarLe il nostro Hospice denominato “Centro IRIS”, una struttura ubicata all’interno del Centro Servizi “Monumento ai caduti in guerra” - ISVO Srl che, integrata alla rete dei servizi, è impegnata nell’assistenza alle persone affette da malattie in fase avanzata che non rispondono più a trattamenti specifici.

La Carta dei Servizi è il documento che la legge italiana ha voluto realizzare nel processo di innovazione dei rapporti tra istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati.

L’obiettivo è quello di coniugare il miglioramento dell’assistenza con il rispetto per la persona cui questa è rivolta: essere adeguatamente informati consente l’esercizio consapevole del diritto di scelta.

In quest’ottica la carta dei servizi rappresenta uno degli strumenti per affermare la centralità del cittadino nel servizio socio-sanitario.

La Carta dei Servizi dell’Hospice-Centro IRIS è innanzitutto una guida, ideata per far conoscere l’attività di questa struttura, il personale che vi opera, le modalità di accesso.

Attraverso questa Carta vogliamo realizzare anche una comunicazione che renda leggibili, assieme ai servizi erogati nella struttura, i principi fondamentali su cui i servizi stessi si fondano: equità di accesso, appropriatezza delle cure, continuità, qualità dell’assistenza.

*L’Amministratore Delegato e Direttore Generale
di ISVO Srl
Dr. Paolo Dalla Bella*



COS'È L'HOSPICE	5
MISSION E OBIETTIVI	5
PRESTAZIONI E ATTIVITÀ	7
PRINCIPI E VALORI FONDAMENTALI DI RIFERIMENTO.....	8
CARATTERISTICHE STRUTTURALI.....	9
RICOVERI.....	10
ACCOGLIENZA.....	11
ASSISTENZA SPIRITUALE	12
SERVIZIO DEI VOLONTARI.....	12
STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	12
VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE	14
DECESSI E DIMISSIONI	15
CONTATTI E POSIZIONE	15

COS'È L'HOSPICE

L'Hospice "Centro IRIS" è una struttura residenziale socio-sanitaria ubicata all'interno del Centro Servizi "Monumento ai caduti in guerra", destinata ad accogliere pazienti affetti da malattie evolutive in fase avanzata che hanno necessità di cure volte al controllo dei sintomi, al miglioramento della qualità della vita, al sostegno psicologico e spirituale.

Il ricovero in Hospice, **anche per brevi periodi**, ha la finalità di offrire un sollievo a paziente e familiari. È indicato per far fronte a situazioni di difficile controllo di alcuni sintomi (prima di tutto il dolore, ma anche difficoltà respiratorie, disturbi gastroenterici, ecc) o per fornire cure adeguate a pazienti per i quali l'assistenza domiciliare non sia possibile o per scelta del paziente.

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, sull'ascolto, sul sostegno e sul 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. Saranno invece tempestivamente messe in atto tutte le manovre necessarie per ridurre al minimo la sofferenza.

Poiché l'Hospice accoglie malati affetti da malattie evolutive in fase avanzata, è previsto un ricovero limitato nel tempo e, indicativamente, di durata non superiore a **tre mesi**. Pertanto, se le condizioni generali del paziente si stabilizzano, l'équipe curante in collaborazione col malato, la sua famiglia, col Responsabile Clinico delle Cure Palliative e il suo Medico di medicina generale valuterà le possibilità di un ritorno al domicilio o di un 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 un luogo destinato al trattamento di patologie acute che richiedono mezzi diagnostici e terapeutici di tipo ospedaliero e neppure al ricovero di malati cronici stabilizzati.

L'Hospice è un servizio pubblico gratuito in grado di offrire autonomamente tutti i servizi previsti da LEA e conforme alle leggi Nazionali (38/2010, D.P.R 20 gennaio 2000) e alle leggi della Regione Veneto (Marzo 2009).

L'Hospice è accreditato dalla Regione Veneto ed integrata nella rete dei servizi di Cure Palliative dell'Azienda ULSS n.4 "Veneto Orientale".

MISSION E OBIETTIVI

L'Hospice "Centro Iris" si occupa della tutela del diritto del malato morente attraverso l'uguaglianza dei trattamenti assistenziali. E' inserito nella rete delle cure palliative territoriali ospedaliere e domiciliari, essendo in tal modo favorito l'apporto sistemico in

collaborazione funzionale con le istituzioni pubbliche. Un'altra connotazione importante è la prefigurazione di un *welfare* diverso, che fornisce ai malati acuti, cronici e terminali una risposta organica, globale, interistituzionale, calibrata su un nuovo concetto di bisogno esistenziale per la realizzazione del benessere psico-fisico.

A tal proposito la Delibera della Giunta Regionale del Veneto n. 553 del 2018 ha approvato il percorso integrato di cura a supporto dello sviluppo delle reti aziendali di Cure Palliative in età adulta, di cui alla Delibera n. 208/2017, prevedendo una presa in carico condivisa al fine di intercettare le persone che necessitano di cure palliative, privilegiando l'accesso alle cure palliative domiciliari e presso gli Hospice, al fine di ridurre il ricorso all'ospedalizzazione, garantendo nel contempo la continuità delle cure nei diversi setting assistenziali, comprese le strutture residenziali.

L'Hospice "Centro IRIS" si fa carico di registrare e di mettere a disposizione i provvedimenti normativi nazionali e regionali di opere di divulgazione e di testimonianza connessi con le cure palliative e medicina del dolore, nonché altre informazioni utili che emergeranno dalle esperienze future. Per questa sua apertura prospettica l'Hospice "Centro IRIS" costituisce uno strumento in continua evoluzione, che si configura sempre più puntualmente in rapporto alle esigenze dei malati, delle loro famiglie, delle organizzazioni di volontariato e delle istituzioni.

Obiettivi dell'Hospice sono:

- Favorire l'accesso alle cure palliative di elevata qualità ottimizzando l'utilizzo dei posti letto disponibili ed il tempo di inserimento dei malati.
- Favorire l'accesso alle cure palliative di elevata qualità, intesa come appropriatezza degli interventi medici ed infermieristici, evitando prestazioni "futili" ovvero ai limiti dell'"accanimento terapeutico", secondo le aspettative dei pazienti e delle loro famiglie, in conformità con la norma vigente (LR-2009, e D.Lg 38/2010).
- Adottare procedure e protocolli clinico-assistenziali basati sulle migliori evidenze per migliorare la qualità professionale, con particolare riferimento al trattamento del Dolore Globale, dolore cronico, dolore neoplastico e dei sintomi correlati alla patologia neoplastica o cronica o degenerativa in fase terminale.
- Fornire le sue competenze ed attività professionali, in forma di consulenza, ai professionisti delle altre discipline, ai Medici dei servizi territoriali, ecc.
- Sostenere azioni per il coinvolgimento, la formazione, la sicurezza e lo sviluppo umano e professionale degli Operatori.
- Promuovere l'informazione e la comunicazione con gli utenti per favorire la fiducia e l'alleanza terapeutica basata sul consenso, e con i cittadini per promuovere il corretto utilizzo del Servizio; valutare il grado di soddisfazione delle famiglie e degli utenti.
- Attuare un adeguamento della strumentazione e dell'arredo della zona autoclave del reparto.

PRESTAZIONI PRINCIPALI

Oltre alle attività di accudimento, si elencano di seguito i servizi e le prestazioni offerti ai pazienti accolti nell'Hospice "Centro Iris", in forza degli impegni reciprocamente assunti da ISVO Srl con l'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale con apposita convenzione.

- prestazioni di medicina palliativa;
- prestazioni riabilitative peculiari;
- supporto ed interventi psicologici al malato, ai suoi familiari;
- servizi socio-assistenziali in collegamento con la rete assistenziale dei servizi territoriali;
- assistenza sociale alla famiglia anche nelle fasi che seguono il decesso;
- assistenza spirituale.

ATTIVITA' DI MEDICINA GENERALE

L'assistenza sanitaria di base può continuare ad essere garantita dal MMG (Medico di Medicina Generale) del paziente disponibile al riguardo, come da programma previsto in sede di UVMD (Unità di Valutazione Multidisciplinare Distrettuale), oppure dal MMG operante nella struttura mediante l'attivazione delle procedure all'uopo previste.

ATTIVITA' SPECIALISTICA

L'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale garantisce:

- prestazioni specialistiche presso l'Hospice quando non necessitano di particolari dotazioni strumentali;
- prestazioni specialistiche di laboratorio, di diagnostica strumentale e di terapia antalgica presso le strutture dell'Azienda quando sono richieste dotazioni strumentali di norma utilizzate in ambito ospedaliero.

ATTIVITA' RIABILITATIVA

In conformità alle modalità disciplinate dalla convenzione già in atto per gli altri ospiti non autosufficienti della struttura residenziale, l'attività riabilitativa all'interno dell'Hospice si configura in:

- interventi che comprendono le attività finalizzate a mantenere l'assistito nel più alto grado d'autosufficienza possibile, anche a favore di persone per le quali sia stato determinato, nell'ambito del programma riabilitativo, il rischio imminente di perdita dell'autosufficienza;
- interventi che comprendono prestazioni atte a ridurre le conseguenze delle menomazioni.

L'attività di riabilitazione può comprendere interventi di carattere fisico-riabilitativo, logopedico e psicologico, con riferimento agli ospiti ed ai loro familiari.

FUNZIONE DI RESPONSABILE CLINICO

L'Azienda ULSS 4 incarica il Direttore della UOC (Unità Operativa Complessa) Cure Palliative quale medico Responsabile Clinico di tutte le attività di cui alla presente convenzione, in quanto già *owner* dell'intera procedura di inserimento in Hospice. Tale attività si intende estesa a garanzia degli impegni reciprocamente assunti da apposita convenzione tra l'Azienda ULSS 4 e ISVO Srl.

PRESTAZIONI ALBERGHIERE

ISVO Srl s'impegna a garantire tutte le necessarie prestazioni alberghiere (lavanderia, pulizia dei locali, pasti sia per paziente per tutta la durata del ricovero e per l'eventuale accompagnatore).

PRINCIPI E VALORI FONDAMENTALI DI RIFERIMENTO

I principi e i valori che ispirano i programmi, l'organizzazione, l'attività degli operatori, i rapporti con il cittadino-utente, i risultati da conseguire, sono quelli qui di seguito indicati.

Centralità del Paziente

L'intento del Centro Iris è di creare al suo interno un'atmosfera accogliente e familiare, in relazione alle particolarità del Paziente, ponendolo sempre come riferimento delle cure e dell'assistenza fornite in base alle sue individuali e personali necessità.

Uguaglianza:

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti gli utenti. Nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Sono in tal senso favorite pratiche dirette alla soddisfazione di esigenze personali di carattere culturale-linguistico, nel momento dell'inserimento e durante la permanenza della persona nel Reparto.

Imparzialità:

Nell'erogazione del servizio gli operatori garantiscono agli utenti un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.

Continuità:

L'organizzazione dell'Hospice "Centro Iris" garantisce la continuità e la regolarità delle prestazioni, assicurando nelle 24h un alto livello di assistenza.

Diritto di scelta:

Viene garantito il rispetto della libera scelta, se espresso dall'interessato e nei limiti consentiti dalla normativa vigente.

Partecipazione:

L'utente ha diritto di partecipare e di contribuire al miglioramento della qualità della prestazione mediante osservazioni, suggerimenti e critiche. L'Hospice "Centro IRIS" si impegna ad esaminare e dare riscontro a tali istanze. L'utente ha inoltre diritto di accedere a tutte le informazioni che lo riguardano, con le modalità previste dalla

Efficacia, Efficienza ed Economicità:

Il livello della prestazione è sempre garantito mediante l'utilizzo razionale delle risorse a disposizione ed una costante verifica del rapporto qualità-quantità dei servizi/spesa sostenuta. Tutti gli operatori, a tutti i livelli, si impegnano ad evitare sprechi di tempo, risorse, denaro e mezzi.

CARATTERISTICHE STRUTTURALI

L'Hospice "Centro IRIS" è collocato all'interno del Centro Servizi "Monumento ai caduti in guerra"- ISVO Srl.

Attualmente è in grado di accogliere n.7 pazienti, ma prossimamente verranno attivati ulteriori due posti letto, per un totale di n.9 posti letto.

Le 7 camere (che saranno aumentate in ulteriori 2, per un totale di 9) sono stanze singole, ciascuna dotata di:

- Due posti letto, uno dei quali a disposizione per un familiare;
- Servizi igienici;
- Monitor multiparametrico;
- Pompe di infusione elettroniche;
- Rete gas medicali e di aspirazione;
- Dispositivo di chiamata;
- Luce individuale;
- Guardaroba;
- Televisione;
- Frigorifero;
- Aria climatizzata;
- Riscaldamento;
- Terrazza esterna (eventualmente da personalizzare con corredi ed oggetti propri);
- Servizio lavanderia interna del Centro Servizi.

L'area di residenza, oltre alle 7 camere singole, si completa con le seguenti unità:

- ambulatorio del responsabile medico (ideato per i colloqui con il paziente o i familiari);
- ambulatorio infermieristico;
- cucinotto “tisaneria” dove preparare e/o riscaldare pietanze e bevande personali;
- un ampio corridoio;
- soggiorno luminoso per i pazienti e i loro familiari dove possono socializzare e usufruire dei distributori automatici;
- sala da pranzo con terrazza.

RICOVERI

L’accesso alle prestazioni dell’Hospice, nel rispetto della libera scelta dell’utente, avviene nella seguente modalità assistenziale.

Il malato che risponde ai criteri d’eleggibilità previsti per l’accesso ad un programma di cure palliative e che necessita di un periodo di ricovero presso l’Hospice è tutelato dalla presa in carico e dalla valutazione dell’U.V.M.D. (Unità di Valutazione Multidisciplinare Distrettuale) affidata al Responsabile della UOC (Unità Operativa Complessa) Cure Palliative o ad altro medico dallo stesso delegato. Alla medesima UOC compete la tenuta della lista di attesa ed il Registro delle U.V.M.D. per l’inserimento in Hospice.

La richiesta di cure palliative in regime di Hospice può essere inoltrata all’U.V.M.D.:

- dal malato stesso,
- dal medico di medicina generale,
- da un servizio ospedaliero o distrettuale,
- da un familiare o da chi assiste in maniera continuativa il malato,
- da strutture residenziali, compreso quindi il Centro Servizi Residenziali per Anziani gestito dal Soggetto Gestore per i propri assistiti che presentino condizioni di terminalità.

L’U.V.M.D. valuta il caso segnalato nel più breve tempo possibile e comunque entro tre giorni dalla richiesta di ricovero in Hospice, fatte salve le giornate festive e prefestive.

La valutazione deve comprendere, nei limiti consentiti dall’imprevedibilità del decorso clinico, la durata dell’ospitalità ed il programma previsto, al termine dei quali, qualora le condizioni del malato e dei familiari lo consentano, l’assistito potrà essere restituito ad altro livello assistenziale, secondo il programma dell’U.V.M.D., ovvero l’assistenza domiciliare in regime ADIMED o ADIMED -Terminale.

Per garantire la corretta transizione tra domicilio ed Hospice e viceversa si conviene la necessità di creare un percorso di stretta collaborazione tra il personale infermieristico della UOC Cure Palliative e quello della struttura Hospice secondo modalità che verranno definite e concordate tra il Direttore della UOC Cure Palliative e la Direzione di ISVO Srl.

Al momento del ricovero occorre portare i seguenti documenti:

- ✓ Documento di identità
- ✓ Codice fiscale
- ✓ Tessera Sanitaria
- ✓ Ultime lettere di dimissioni
- ✓ Cartelle cliniche precedente
- ✓ Ultimi esami di laboratorio e radio diagnostici
- ✓ Terapia farmacologica che si assume prima del ricovero.

Cosa portare in Hospice:

La Struttura lascia libertà rispetto al proprio abbigliamento e quanto necessario per l'igiene personale, ed invita l'utente a scegliere ciò che lo aiuta a mantenere la cura di sé.

E' possibile portare telefono cellulare, computer, radio o lampada da tavolo (previo permesso dal manutentore per la verifica delle conformità e delle norme sulla sicurezza).

Si sconsiglia di portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

ACCOGLIENZA

I familiari che volessero visitare la struttura prima del ricovero del paziente possono prendere contatto con la Direzione di ISVO Srl.

Il ricovero del paziente viene svolto di norma al mattino dei giorni feriali e direttamente dal Responsabile Clinico dell'Hospice "Centro IRIS" e dai suoi collaboratori (infermiere e OSS di turno). In tale occasione il paziente o il familiare firmano il consenso informato per le cure palliative, per la sedazione terminale ed il consenso della privacy.

Nel caso in cui l'ingresso avvenga per cause esterne, fuori orario, non alla presenza del Responsabile Clinico dell'Hospice, il colloquio con il paziente o il familiare avverrà quanto prima possibile.

In seguito al ricovero, si possono richiedere i colloqui con il Responsabile Clinico previo appuntamento.

I colloqui con lo psicologo sono concordati direttamente con il professionista a seconda dell'orario di presenza c/o il "Centro IRIS".

Il servizio di ristorazione può essere servito direttamente in camera oppure in sala da pranzo con terrazza esterna.

I pasti sono garantiti previa prenotazione per il paziente e per un familiare, a titolo gratuito.

I familiari possono accedere senza limitazioni al "Centro IRIS" previo rispetto dovuto alla serenità dei pazienti ed all'assistenza. Qualora volessero rientrare a casa nel fine settimana o in particolari occasioni, i pazienti hanno la facoltà d'ingresso e di uscita personalizzate a seconda dell'esigenza, compatibilmente con le cure clinico-assistenziali in atto.

L'orario di visite dei parenti, degli amici o dei colleghi di lavoro è in ogni caso consigliato nel pomeriggio dalle 14.00 alle 18.30, per meglio consentire le attività medico-infermieristico-

assistenziale mattiniere, onde evitare affollamenti in reparto e disagio per il personale sanitario.

Come dai protocolli nazionali dell’Hospice, la presenza di un familiare in stanza con il paziente, è permessa durante i seguenti casi solo se il paziente ne dà il consenso.

ASSISTENZA SPIRITUALE

L’assistenza spirituale è garantita settimanalmente.

La domenica i pazienti possono assistere alla Santa Messa dall’apposito ballatoio, che è accessibile direttamente dal “Centro IRIS”.

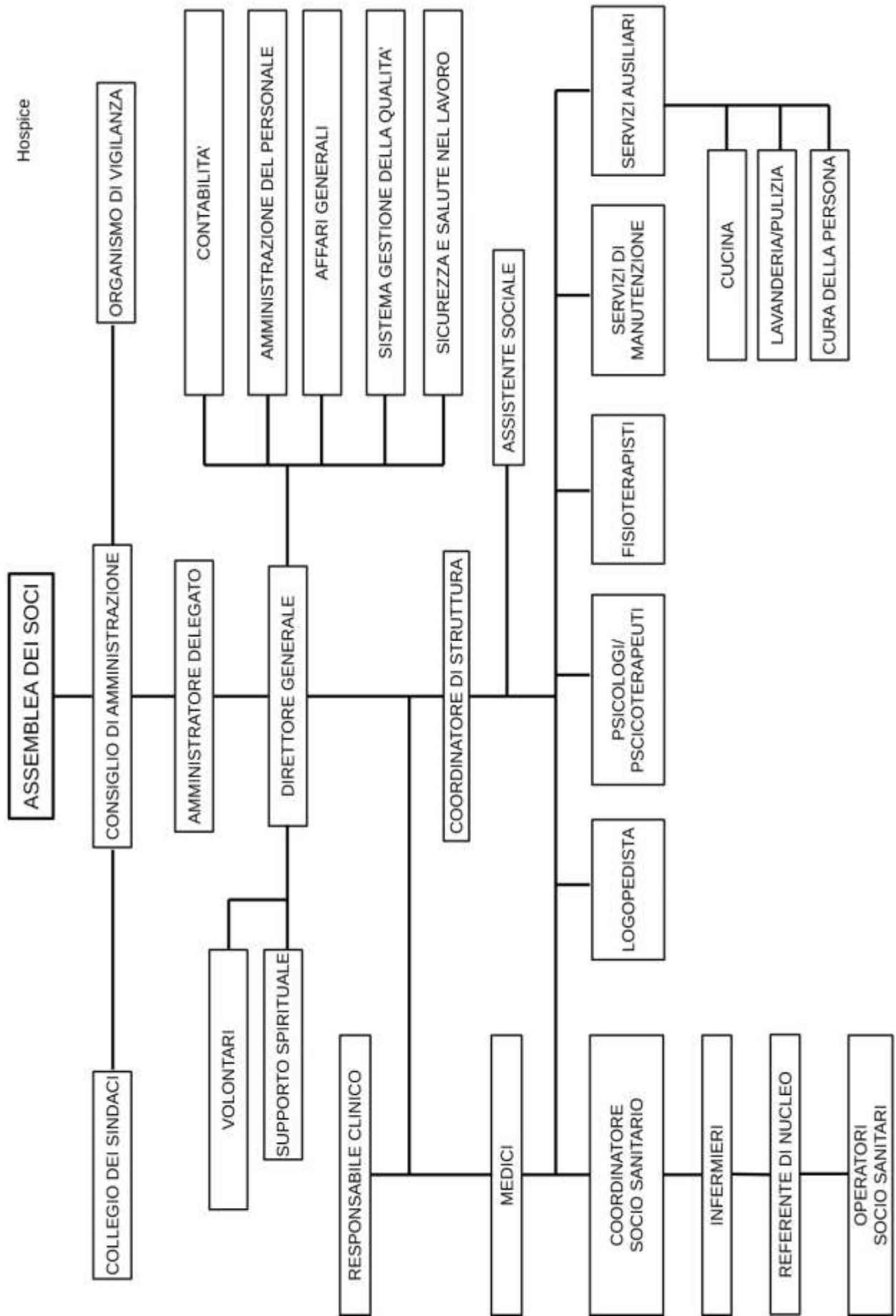
SERVIZIO DEI VOLONTARI

A seguito delle riunioni d’équipe, se il paziente non ha sufficiente rete familiare oppure vi è impossibilità del familiare ad essere presente, si attiva il servizio volontari gestito dalla psicologa/psicoterapeuta del “Centro IRIS”. E’ in ogni caso favorita la presenza dei Volontari.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La struttura organizzativa dell’Hospice “Centro IRIS” è riassunta nell’organigramma di seguito rappresentato.

La sua dotazione organica, coerente con le attività svolte, è descritta nel documento Funzionigramma.



L'organizzazione del "Centro IRIS" è composta da:

- ⇒ Direttore Generale
- ⇒ Responsabile Clinico-Medico del "Centro IRIS", o suo sostituto (presente in reparto dalle circa 9.00 alle 13.00, e reperibile telefonicamente fino alle ore 20:00)
- ⇒ Medici della Continuità Assistenziale (ex Guardia medica) con formazione in cure palliative, garantiscono la reperibilità notturna e nei giorni festivi
- ⇒ Coordinatore di struttura
- ⇒ Coordinatore Socio Sanitario
- ⇒ Referente Infermieristico
- ⇒ Psicologo
- ⇒ Logopedista
- ⇒ Fisioterapista
- ⇒ Referente OSS
- ⇒ Infermieri
- ⇒ Operatori Socio Sanitari.

L'attività medico-infermieristico-assistenziale dell'équipe multidisciplinare è garantita 24/24h.

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Il questionario volto a rilevare il grado di soddisfazione viene consegnato al familiare contemporaneamente al ricovero.

In forma anonima, e dopo circa 4-7 gg, il familiare può compilare il questionario ed imbucarlo nella cassetta delle lettere (che si trova nel "Centro IRIS").

L'analisi della percezione in merito all'attività dell'équipe multidisciplinare, qualora presentasse aspetti insoddisfacenti, sarà di orientamento per ripensare l'organizzazione del servizio, iniziative di aggiornamento e formazione professionale (Decreto legge 20 gennaio 2000, legge regione Veneto marzo 2009, legge 38/2010).

La valutazione espressa rispetto agli aspetti strutturali consentirà di valutare la qualità percepita e, comunque, di verificare le esigenze proprie del paziente e dei familiari, anche al fine di individuare spazi e risorse presenti nel complesso dell'istituzione da rendere ulteriormente fruibili.

Dalle risultanze della valutazione viene redatto apposito documento che riassume quanto emerso dai questionari. Ciò in un'ottica di miglioramento della qualità del servizio.



Impresa Socio-sanitaria Veneto Orientale Srl
Via San Francesco 11, 30027 San Donà di Piave (VE)

Edizione maggio 2020

Ulteriori informazioni sono consultabili al sito: www.isvo.it