

# Carta dei Servizi

Hospice "Il Gabbiano"



**ILGABBIANO**  
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

## Carta dei Servizi

---

**Rev. n. 06 del 25 gennaio 2021**

**Hospice “Il Gabbiano”**

Via Gorno Ruffoni, 18 – 25026 Ponteviso (BS)

Tel. 030/9930695 fax 030 9930537

Email [hospice@ilgabbiano.it](mailto:hospice@ilgabbiano.it) - Sito Web: [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)

**ILGABBIANO – Società Cooperativa Sociale ONLUS**

Sede legale: Via Abate Cremonesini, 6/8 – Ponteviso (BS)

Sede amministrativa: Via Girolodi Forcella, 27 – Ponteviso (BS)

telefono 0309930282 • fax 0309930419

e-mail: [info@ilgabbiano.it](mailto:info@ilgabbiano.it) • Sito: [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it)

## Indice

---

1.	La nostra Vision .....	5
2.	La nostra Mission .....	5
4.	Diritti e Doveri del Malato .....	6
5.	Le Cure Palliative .....	7
6.	L'Hospice .....	7
8.	Accoglienza ed inserimento .....	10
9.	Dimissioni .....	11
10.	I servizi erogati .....	12
11.	La vita in reparto .....	12
12.	Il Personale .....	15
13.	Il Volontariato .....	16
14.	Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n. 241/1990 e alla L.R. n.1/2012 .....	16
15.	Partecipazione .....	16
16.	Tutela della Privacy .....	17
17.	Codice Etico e modello di organizzaz. gestione e controllo ex D.Lgs. 231/01 .....	18
18.	Conclusioni .....	18
19.	Allegati alla Carta dei Servizi .....	18

*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*La ringraziamo per averci scelto e per averci permesso di entrare nella Sua casa, dove faremo di tutto per erogare il Servizio con qualità, trasparenza, riservatezza e tempestività.*

*Desideriamo informarLa che, prendendoci cura di Lei; confidiamo nella partecipazione di tutta la Sua famiglia mediante suggerimenti e osservazioni.*

*La Carta dei Servizi vuole essere una risposta alle Sue necessità di informazioni chiare e complete rispetto al Servizio e rappresenta un documento che raccoglie tutti i principi che orientano l'Assistenza Domiciliare Integrata.*

*Attraverso la Carta dei Servizi vogliamo informare tutte le Persone che hanno rapporti con la Cooperativa rispetto agli obiettivi che vogliamo raggiungere:*

- miglioramento della qualità di vita delle Persone e delle loro famiglie;*
- monitoraggio costante dei risultati per ricavarne indicazioni di programmazione e per il governo della qualità dei processi;*
- costruzione di un rapporto privilegiato con il paziente e la sua famiglia;*
- ottimizzazione dei Servizi prestati con il coinvolgimento e la partecipazione delle strutture sanitarie locali, i Medici di Medicina Generale ed i Servizi Sociali del territorio;*
- partecipazione attiva per il miglioramento della qualità della vita nel territorio di riferimento.*

## La Carta dei Servizi

Questa Carta dei Servizi, lungi da essere un mero adempimento legislativo, vuole essere la risposta alle necessità di informazioni delle persone che si affidano a noi per l'assistenza propria o di un proprio caro.

**La presente è stata integrata con tutte le disposizioni necessarie all'esecuzione del servizio, in conformità con le disposizioni Regionali vigenti (DGR 3226 del 09/06/20 e s.m.i.) che disciplinano le modalità di gestione dei servizi sanitari e socio-sanitari, durante la Fase 2, per la prevenzione da infezioni da virus SARS-COV-2.**

Vogliamo offrire alle persone che ci scelgono servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti mantenendo, come indicatori prioritari di qualità, la personalizzazione degli interventi e l'attenzione alla relazione con ciascuna persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

La Carta dei Servizi è il patto tra la Cooperativa e gli Utenti del servizio, che vengono informati sugli standard di qualità offerti, sulle modalità di svolgimento delle prestazioni e sul comportamento da adottare nel caso non vengano rispettati gli impegni.

L'obiettivo di questo documento è, dunque, di mettere i cittadini che fruiscono del Servizio nella condizione di controllarne la qualità, e di sapere cosa è giusto aspettarsi dagli operatori e dalla Cooperativa.

La Carta è stata creata per la tutela dei diritti delle persone che entrano in contatto con il nostro Hospice.

Il Servizio adotta e condivide il Codice Etico della Cooperativa "Il Gabbiano", che definisce il quadro dei valori, dei diritti e dei doveri che orientano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è disponibile sul sito [www.ilgabbiano.it](http://www.ilgabbiano.it).

*Sono salito sulla cattedra per ricordare a me stesso che, per capire la vita, dobbiamo guardare le cose sempre da angolazioni diverse*

da *L'attimo fuggente* di Peter Weir

# 1. La nostra Vision

La capacità di vedere i bisogni e l'esperienza nella cura ci rendono credibili e capaci di costruire risposte innovative.

Determinazione e sensibilità ispirano il nostro modo di essere e identificano le persone con le quali lavoriamo.

# 2. La nostra Mission

Vogliamo essere il punto di riferimento nella pratica della cura per le persone e per le comunità in cui operiamo.

Vogliamo rendere esigibile il diritto di ogni individuo ad essere riconosciuto e a vivere nel miglior modo possibile.

# 3. I valori che ci guidano

## Trasparenza gestionale

In quanto ONLUS, abbiamo una precisa responsabilità informativa relativa a tutti i documenti che rendicontano attività e iniziative, sociali o non, che prevedano la gestione o l'utilizzo di risorse altrui, specie se pubbliche. Questa responsabilità nel rendicontare gli esiti istituzionali ed economici è nell'interesse non solo dei soggetti finanziatori ma anche e soprattutto della collettività, della cosiddetta società civile di cui, in fin dei conti, rappresentiamo la proiezione in campo economico.

## Eccellenza professionale

Riteniamo indispensabile un'organizzazione e Personale orientati al risultato che riescano ad integrare conoscenze, competenze tecniche, appropriatezza dei processi, sicurezza, efficacia ed efficienza.

Per questo crediamo nella valorizzazione del talento e nella crescita delle nostre risorse umane e investiamo per la formazione e la motivazione delle persone che lavorano con noi.

## Rispetto per l'individuo

La persona è il livello fondamentale della nostra attività. Il nostro successo dipende da un lato dalla combinazione di talento e rendimento delle persone che lavorano per noi e, parallelamente, dal miglioramento della qualità di vita che riusciamo ad assicurare alle persone per cui lavoriamo. Per questo ci impegniamo nello sviluppo dei nostri talenti, affinché utilizzino al meglio le proprie capacità e il proprio potenziale per incoraggiare la condivisione di informazioni e il dialogo aperto e nella promozione della diversità e delle pari opportunità. E per questo sviluppiamo in tutte le nostre attività modelli di intervento fondati sul riconoscimento e sul sostegno alle risorse e alle potenzialità dei fruitori e del loro contesto sociale.

## Responsabilità

Ci occupiamo di temi delicati e di persone fragili. Per farlo al meglio occorre agire con responsabilità nei confronti di tutti i soggetti coinvolti e nei confronti del nostro Codice Etico. Siamo impegnati nella selezione, nello sviluppo e nella promozione di collaboratori dotati di autonomia e di spirito di iniziativa che abbiano la flessibilità necessaria per ampliare la propria esperienza e la mentalità aperta a riconoscere le priorità, le necessità della Cooperativa e il coraggio di mettere in discussione le opinioni più diffuse.

## Impegno per la Società

Desideriamo mantenere elevati standard etici e sociali in tutte le nostre attività, nel nostro approccio alle persone e negli sforzi per la salvaguardia dell'ambiente. Siamo impegnati in iniziative di promozione e di sviluppo della cultura della

solidarietà e dell'attenzione ai temi che affrontiamo quotidianamente, per un futuro più sicuro ed equo per tutti.

## Impegno per l'innovazione

L'innovazione è il motore del nostro successo. Operando in settori ad altissimo contenuto relazionale e connotati da una forte imprevedibilità, dobbiamo essere in grado di anticipare i bisogni delle persone ed aperti ad accogliere idee non convenzionali. Consideriamo il cambiamento un'opportunità e l'autocompiacimento una minaccia. Per questo incoraggiamo tutti all'interno della Cooperativa ad avere la curiosità necessaria per essere aperti al mondo e alle idee nuove.

## Miglioramento continuo

In un continuo confronto con il settore in cui operiamo, ci impegniamo a offrire le migliori risposte, creiamo la condizione della ricerca e prevediamo i tempi della verifica; siamo convinti che il vero miglioramento passi dall'attenzione ai processi e non dalla sola tensione ai risultati.

# 4. Diritti e Doveri del Malato

L'Hospice "Il Gabbiano" mette al centro delle sue azioni la persona ed i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività ed il lavoro degli operatori siano al servizio del cittadino.

## Diritto all'informazione

Il paziente ha il diritto di ottenere tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate e alle modalità di accesso, a ricevere informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. Ha altresì il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

## Consenso informato

Con il consenso informato, il paziente rende lecito l'atto sanitario sulla propria persona. Il paziente, prima di essere sottoposto a procedure mediche o a terapie più o meno invasive, ha il diritto di ricevere tutte le notizie opportune e necessarie ad esprimere un'adesione consapevole al percorso terapeutico.

## Diritto al rispetto della persona

Il paziente ha diritto ad essere curato ed assistito con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della propria dignità, delle proprie caratteristiche e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

## Diritto alla riservatezza

Il paziente ha il diritto a che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute ed ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto tutto il Personale del Servizio. L'utilizzo dei dati personali dei pazienti da parte della Cooperativa è regolato dalla normativa vigente in tema di Privacy e trattamento dei dati riservati e sensibili.

## Diritto di proporre reclami e suggerimenti

Il paziente ed i suoi familiari hanno il diritto di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività del Servizio, con riferimento sia all'organizzazione, sia agli aspetti sanitari e di relazione con gli operatori.

## Doveri

Il paziente ha il dovere, nel rispetto dei regolamenti del servizio, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso il Personale e le attrezzature.

Il rispetto del lavoro e della professionalità degli operatori è la condizione indispensabile per attuare correttamente il programma terapeutico ed assistenziale. Il paziente ha il diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione del servizio e sugli standard di qualità, ma è anche un suo preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportune.

## 5. Le Cure Palliative

Per l'Organizzazione Mondiale della Sanità: "le Cure Palliative sono cure attive e complete dei pazienti, in un momento in cui la malattia non risponde più ai trattamenti di cura e quando il controllo del dolore o di altri sintomi e dei problemi di carattere psicologico, sociale e spirituale è fondamentale. Complessivamente lo scopo delle Cure palliative è dare al paziente e ai suoi familiari una migliore qualità di vita. Le Cure palliative affermano la vita e considerano la morte come un processo normale. Le Cure Palliative danno importanza al sollievo dal dolore e da altri sintomi, integrano gli aspetti fisici, psicologici e spirituali della cura del paziente, offrono un sistema di assistenza al malato perché possa vivere in modo attivo fino alla morte, ed un sistema di sostegno alle famiglie per aiutarle ad affrontare la malattia e il lutto".

Le Cure Palliative si configurano come una cura attiva e totale, di malati la cui malattia di base non risponde più a trattamenti specifici, attraverso:

- la globalità dell'intervento terapeutico non limitato al controllo dei sintomi fisici, ma esteso al supporto psicologico, relazionale, sociale e spirituale.
- la valorizzazione delle risorse del paziente e della sua famiglia.
- la molteplicità delle figure coinvolte nel piano di cura.
- il pieno rispetto dell'autonomia e dei valori della persona malata.
- il pieno inserimento e la forte integrazione nella rete dei servizi sanitari e sociale.
- l'intensità dell'assistenza globale.
- la continuità delle cure.

Il nostro piano di cure è volto a garantire la migliore qualità di vita possibile al paziente, tenendo controllato il dolore e tutti i sintomi che scaturiscono dalla malattia, prestando attenzione all'aspetto psicologico e sociale riuscendo ad offrire un approccio adeguato alle sue reali esigenze.

## 6. L'Hospice

### Mission istituzionale

L'Hospice è una struttura residenziale che ospita persone non assistibili a domicilio con malattia in fase avanzata e/o terminale.

L'obiettivo principale è di accompagnare la persona e la sua famiglia in questa fase della vita, nel pieno rispetto della sua dignità, mediante il controllo del dolore e del disagio fisico e psichico.

Le Cure Palliative erogate negli Hospice rappresentano una risposta integrata, terapeutica ed assistenziale, ai bisogni del paziente e della sua famiglia.

Esse si rivolgono non solo alla cura del dolore e dei sintomi che possono presentarsi in questa fase della malattia ma sono finalizzate al "prendersi cura" della persona, anche sotto l'aspetto psicologico, sociale e spirituale, con costante attenzione a tutto ciò che si può, e si deve fare, per migliorarne la qualità della vita.

Le Cure Palliative sono infatti, secondo la definizione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, "cure attive rivolte alla dimensione fisica, psicologica, emozionale, sociale e spirituale del malato e della sua famiglia, con lo scopo di migliorare la qualità della vita offrendo una risposta globale ed efficace ai bisogni della persona malata".

È per questo che in Hospice l'assistenza è centrata sul malato e, nel rispetto dei suoi valori, ha come obiettivo principale quello di dare senso e significato ad ogni momento della sua vita.

### Valori ispiratori

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

I principi ispiratori che in questa sede si affermano sono:

- la centralità dell'Ospite e della sua personalità rispetto ad ogni altra esigenza operativa;
- l'eguaglianza di tutti gli Ospiti rispetto al soddisfacimento dei loro bisogni e delle loro esigenze, senza alcuna discriminazione di qualsiasi natura (fisica, psichica, sociale, culturale, spirituale o religiosa, ed economica);
- l'imparzialità di tutti coloro che operano a qualsiasi titolo e con qualsiasi ruolo nei confronti dei malati ospitati, o di coloro che lo saranno;

- il rispetto e la continuità delle abitudini di vita degli Ospiti con il solo limite della sicurezza e delle esigenze degli altri Ospiti;
- la possibilità di scelta dell’Ospite rispetto al ricovero ed alla permanenza in Hospice e rispetto ai servizi, dal punto di vista sia normativo sia tecnico-professionale;
- la partecipazione dell’Ospite in modo diretto e indiretto (attraverso proprie rappresentanze) al miglioramento della qualità delle prestazioni e dell’organizzazione.

## 7. Dove ci troviamo – come raggiungerci

L’Hospice è costruito nel contesto architettonico di una struttura adibita in passato ad ospedale. Oggi il risultato del progetto di riqualifica del vecchio Ospedale di Pontevedo è un Centro di Cure polifunzionale.

Il Centro di Cure sorge nel centro storico di Pontevedo, via Gorno Ruffoni n° 18, un Comune della provincia di Brescia situato nella zona di confine tra la stessa provincia e quella di Cremona.

La zona urbanizzata, protetta dal rumore cittadino, si trova in prossimità della sede centrale della Cooperativa e di alcuni tra i suoi principali servizi, a pochi metri dalla piazza servita da vari negozi/bar e vicino alla parrocchia del Paese.

Il presidio Ospedaliero più vicino è a Manerbio, a circa 8 Km, ed è facilmente raggiungibile sia con la viabilità ordinaria che per autostrada (A21).

La Struttura è facilmente accessibile dalla strada statale Brescia/Cremona.

Nelle vicinanze è presente la fermata dei pullman che serve sia la provincia di Brescia che quella di Cremona.

### Come raggiungerci

#### Con mezzi propri

da Cremona: A21 con uscita Pontevedo – Statale 10 direzione Brescia

da Brescia: A21 con uscita Pontevedo – Statale 10 direzione Cremona

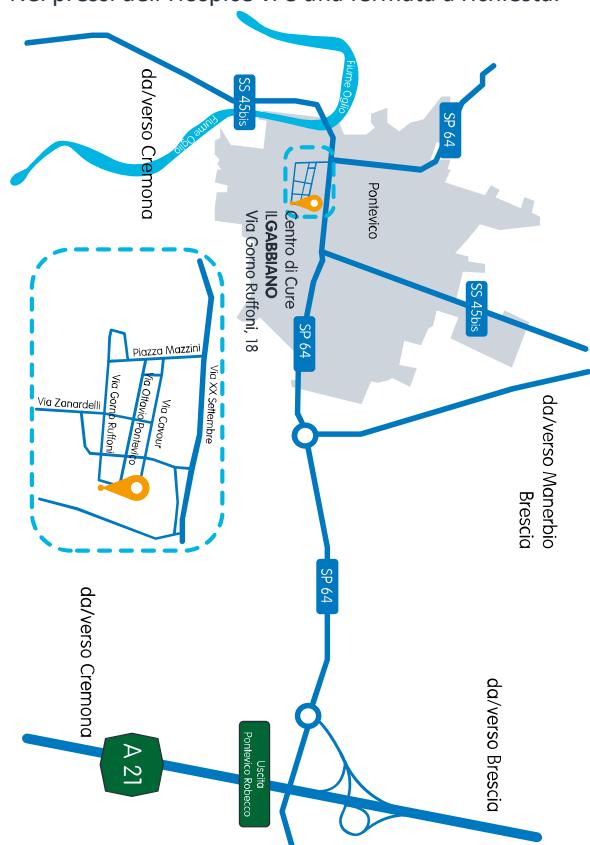
#### Con il Treno

Linea Brescia-Cremona, stazione Robecco-Pontevedo. Per maggiori informazioni sugli orari, consultare il sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com).

#### Con il Pullman

Linea Brescia-Cremona.

Nei pressi dell’Hospice vi è una fermata a richiesta.





## La struttura in cui è collocato l'Hospice

L'Hospice di Pontevico conta su una dotazione complessiva di 18 posti letto tutti abilitati all'esercizio, accreditati e contrattualizzati con il Servizio Sanitario.

La tipologia strutturale adottata garantisce il rispetto della dignità del paziente e dei suoi famigliari mediante un'articolazione spaziale utile a creare condizioni di vita simili a quelle godute presso il proprio domicilio. La qualità degli spazi progettati deve facilitare il benessere ambientale, la fruibilità degli spazi stessi e il benessere psicologico.

Il Centro è composto da tre piani collegati tra loro da ascensori.

Al piano terra, destinato all'area generale di supporto ed all'area di valutazione e delle terapie, si trovano:

- un ufficio amministrativo e di accettazione;
- lo studio dello psicologo ed assistente sociale per colloqui e valutazioni;
- due spogliatoi per gli operatori della Cooperativa dotati di armadietti personali, servizi igienico-sanitari e bagno con doccia;
- la zona per l'arrivo delle autolettighe, servita direttamente da elevatore monta-lettighe;
- ambulatori medici;
- una sala d'attesa non interferente con il percorso interno;
- un locale per deposito pulito ed attrezzature;
- due servizi igienici per i visitatori, di cui uno attrezzato di ausili per la non autosufficienza, con relativo anti servizio;
- la zona bar con macchinette per l'erogazione di bevande calde, fredde, snack vari e gelati;
- una stanza per i volontari con relativi servizi igienici divisi per maschi e femmine, nel cui anti servizio sono collocati gli armadietti dello spogliatoio;
- un luogo di culto;
- il porticato di collegamento e disimpegno, con funzioni anche di soggiorno all'aperto per i degenti;
- due camere ardenti con spazio per i dolenti;
- un ampio giardino;
- un servizio igienico per il Personale, con ampio anti servizio.

Al primo piano è collocato l'Hospice composto da:

- 18 camere singole di degenza con servizio dedicato ed attrezzato di ausili per la non autosufficienza;
- uno studio per la coordinatrice (caposala);
- uno studio medico e ambulatorio medicheria, con servizio igienico dedicato;
- un bagno assistito con vasca libera su tre lati, dotato di sollevatore;
- depositi per la biancheria pulita;
- deposito per i farmaci ed i para-farmaci;
- una postazione del Personale di assistenza con servizio dedicato;
- un locale tisaneria collocato al soggiorno-pranzo, dove poter anche consumare il pasto, ad uso di famigliari e pazienti;
- un locale soggiorno per la conversazione e lettura a diretto contatto con una terrazza, accessibile con letti e carrozzine;
- due locali per deposito sporco, dotati di vuotatoio e di lavapadelle;
- due bagni per i visitatori;
- due zone attesa;
- una sala riunioni per l'equipe.

L'Hospice è in grado di accogliere 18 pazienti alloggiati in camere singole ciascuna dotata di servizi igienici propri, televisore, telefono, comodino, frigobar, armadio, scrivania con due sedie, dispositivo di chiamata ed aria condizionata.

L'arredamento è stato scelto con l'intento di rispecchiare un ambiente familiare che è possibile personalizzare con piccoli elementi d'arredo (fotografie, quadri, piante...), senza però trascurare i presidi necessari all'assistenza ed al comfort degli Ospiti (letti articolati, prese d'ossigeno, presidi antidecubito, ecc.).

Molta importanza è stata dedicata a facilitare la presenza di famigliari o amici in struttura; in ogni stanza è stata pensata una postazione, formata da una poltrona-letto, un tavolino, un servitore comodino, un comodino con annesso frigorifero e delle mensole, per il famigliare o qualsiasi altra persona designata dal paziente a passare anche la notte;

## 8. Accoglienza ed inserimento

L'accoglienza e l'inserimento in Hospice sono momenti molto delicati, sia per il malato che per i suoi famigliari. È compito dell'equipe assistenziale consentire al malato di mantenere i propri legami affettivi ed offrire ad ogni nuovo Ospite un ambiente che si adatti il più possibile ai suoi bisogni ed alle sue aspettative.

L'accesso ai servizi dell'Hospice avviene attraverso l'Ufficio Amministrativo aperto per le informazioni e l'accettazione dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle 14.30 alle ore 16.30.

Le richieste possono essere effettuate da Ospedali, Medici di Medicina Generale o direttamente dai cittadini in modo da garantire più canali di accesso a chiunque abbia la percezione della necessità di un intervento di Cure Palliative.

L'accettazione del paziente avviene attraverso: il contatto con l'Accettazione per la compilazione della modulistica socio-anagrafica, l'espletamento delle pratiche amministrative e la spiegazione dell'iter procedurale di accettazione e ricovero; un colloquio con il medico e la caposala dell'equipe.

La Caposala accompagnerà, su appuntamento, chi è interessato alla visita della struttura e alla conoscenza del servizio.

Per il trasporto presso la struttura l'Ospite dovrà provvedere autonomamente.

Si consiglia di portare da casa gli effetti personali strettamente necessari.

Il lavaggio della biancheria personale, nel caso in cui la famiglia non vi provveda direttamente, sarà a cura della Struttura.

È consentito portare con sé ciò che è ritenuto utile o caro per personalizzare la camera di degenza.

La collaborazione fra il Personale dell'Hospice e i famigliari dei ricoverati rappresenta un riferimento fondamentale per garantire le migliori condizioni assistenziali ai degenti.

Gli operatori sono sempre disponibili a ricevere e a fornire, nel rispetto della Privacy, tutte le indicazioni più opportune sulla vita e le esigenze degli Ospiti.

Per quanto riguarda la gestione della Lista d'Attesa, il cittadino viene inserito nella lista d'attesa della Struttura. Nel momento in cui vi è un posto libero, la Caposala/Coordinatrice del Servizio consulta la lista d'attesa, seguendo la data di inserimento. La priorità della data di richiesta di ricovero può essere superata se, per necessità clinica, il ricovero viene considerato urgente. In tal caso, il Medico del Reparto sottoscrive tale necessità che legittima lo "scavalco della lista".

### Modalità di ingresso nuovi utenti in Hospice

In conformità con le disposizioni Regionali vigenti (DGR 3226 del 09/06/20 e s.m.i.) si precisa che i nuovi utenti seguono percorsi differenziati a seconda della tipologia della loro provenienza.

Una volta inseriti in lista d'attesa i potenziali utenti, prima di accedere in struttura, devono seguire l'iter di seguito descritto. Tale percorso è indispensabile per garantire la tutela della salute della popolazione della struttura ospitante, sia in termini di persone residenti che di lavoratori.

### Utenti candidati all'ingresso dal domicilio in Hospice

L'accoglienza e la presa in carico presso l'Hospice, devono necessariamente continuare a prevedere misure di prevenzione della diffusione del virus SARS-COV-2 e avvenire nella massima sicurezza e tutela sia degli utenti che dei lavoratori.

In seguito alla richiesta di ricovero in Hospice proveniente dal domicilio verrà effettuata un'accurata inchiesta (ALLEGATO 4), in sede di colloquio preliminare (come nostra regolare prassi) o telefonica qualora questo non sia possibile.

L'inchiesta condotta dal personale tenente il colloquio, ha come obiettivo quello di escludere la presenza di sintomi sospetti, ed indagherà le seguenti aree: pregressa malattia accertata e guarigione con esecuzione di tampone (quanti e quando), eventuale pregressa effettuazione di esame sierologico nonché presenza di altre particolari condizioni morbose, pregressa quarantena per contatto con un caso accertato con eventuale esecuzione di tampone, presenza/assenza di sintomatologia al momento della chiamata.

In relazione all'esito del colloquio (inchiesta compresa), al bisogno dell'utente (gravità del quadro clinico) e per questo alla necessità di una tempestiva presa in carico, si procederà nei seguenti modi:

1) in caso di paziente senza segni e sintomi di COVID 19 e con anamnesi negativa per esposizione a casi positivi o sospetti per COVID 19 nei 14 giorni precedenti, si attiva il servizio UCPDOM laddove è possibile (territorio di competenza) oppure il servizio ADI COVID PRESTAZIONALE UCAM

territoriale o direttamente dal medico della struttura. Viene eseguito almeno un tampone nasofaringeo entro 72 h dalla presa in carico.

In caso di negatività il paziente potrà accedere alla struttura con apposita modalità di isolamento. Dopo 14 giorni dall'ingresso verrà ripetuto il tampone naso-faringeo e se confermata la negatività il paziente potrà essere tolto dall'isolamento.

Se viene meno la negatività di uno dei due tamponi, il Responsabile Sanitario, valuterà se necessario il tempestivo trasferimento presso strutture di ricovero a carattere sanitario appositamente individuate, o se a causa dello stato di fine vita (condizione di grave compromissione del quadro clinico) proseguire con il ricovero in struttura mantenendo il paziente in isolamento fino a successiva ripetizione di doppio tampone nasofaringeo a distanza di 24 h (non prima di ulteriori 14 giorni di isolamento).

2) in caso di paziente con segni e sintomi di COVID 19 o con anamnesi positiva per esposizione a casi positivi o sospetti per COVID 19 nei 14 giorni precedenti: il medico di struttura contatta il MMG per l'avvio di percorsi di presa in carico specifici.

3) in caso di paziente negativo al tampone e in assenza di disponibilità di posti, il paziente entra in lista d'attesa. Alla disponibilità del posto, se superate le 72h dal triage eseguito in sede di colloquio, al momento della telefonata per l'ingresso in struttura verrà ripetuta l'inchiesta anamnestica

(telefonticamente). Qualora persistesse la condizione di negatività a sintomi per COVID 19, il paziente dovrà ripetere un tampone naso-faringeo. Se quest'ultimo risultasse negativo entrerà in struttura seguendo le modalità descritte al punto 1.

Qualora invece dall'inchiesta emergesse l'insorgenza di segni e/o sintomi di COVID 19 o l'esposizione a casi positivi o sospetti per COVID 19, la richiesta di accesso verrà gestita come definito al punto 2.

Se non superate le 72h dal triage eseguito in sede di colloquio, si procederà all'ingresso in struttura secondo le modalità definite al punto 1.

## Utenti candidati all'ingresso da struttura in Hospice

Gli utenti provenienti da altra struttura (di qualsiasi carattere essa sia) candidati all'ingresso, potranno essere accolti se:

- Utenti COVID 19 guarito (asintomatico con doppio tampone negativo a distanza di 24 ore). Ingresso diretto senza isolamento.
- Utenti con anamnesi patologica negativa per COVID 19 nei 14 giorni precedenti (con almeno un tampone negativo effettuato nelle 72 ore precedenti ed asintomatici: ingresso con isolamento in struttura per almeno 14 giorni con ripetizione di tampone e trattamento dei risultati come nei casi precedenti.
- Utenti con anamnesi patologica negativa per COVID 19 con sierologia positiva e tampone negativo, asintomatici e per i quali è stato effettuato un isolamento con ripetizione del tampone dopo 2 giorni: ingresso senza isolamento.
- Non si accetteranno altre tipologie di utenti provenienti da strutture.

Anche per quanto riguarda il rientro in struttura in seguito a ricovero presso strutture ospedaliere si concorderà con i colleghi dell'ospedale il rientro solo ed esclusivamente previo esito di tampone naso-faringeo negativo prima della dimissione

## Utenti che ricorrono, anche con regolarità, a prestazioni ambulatoriali sanitarie erogate da altra struttura e non altrimenti usufruibili presso la medesima U.d.O

**(esempio: pazienti in dialisi, pazienti in chemioterapia, ecc, compresi invio e rientro da visite specialistiche presso ospedali o ambulatori esterni)**

Per gli accessi ambulatoriali occorre preparare l'utente per invio in sicurezza.

- Organizzazione del trasporto
- Vestizione dell'ospite con adeguati D.P.I.
- Coordinare con la struttura sanitaria un ingresso "pulito" per l'ospite

Non è previsto un periodo di isolamento al rientro vista la brevità delle prestazioni e la verifica delle misure di sicurezza delle strutture a cui il paziente viene inviato.

# 9. Dimissioni

Le dimissioni sono pianificate in anticipo dall'equipe in accordo con il paziente, i familiari, il medico di base, i servizi del Distretto, in modo da proseguire il programma terapeutico assistenziale, in regime di Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.).

Al momento di lasciare l'Hospice viene rilasciata una lettera di dimissioni nella quale sono sinteticamente riportate tutte le informazioni relative al ricovero ed i consigli su eventuali terapie da effettuare a casa. Lasciando la struttura è importante espletare le pratiche amministrative di dimissione presso l'ufficio Accettazione, dove sarà possibile ritirare la documentazione clinica personale consegnata al momento del ricovero. Qualora l'Ospite chieda di essere dimesso contro il

parere dei sanitari, lo stesso è obbligato a firmare una dichiarazione che solleva la Struttura da ogni responsabilità causata da questa decisione.

## 10.I servizi erogati

La permanenza in Hospice è totalmente a carico del Servizio Sanitario Regionale.

In Hospice è garantita un'assistenza medica e infermieristica continuativa, 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

Nella struttura opera uno staff multiprofessionale composto da: medico, coordinatore infermieristico (caposala), infermieri, operatori addetti alla assistenza (O.S.S.), Personale ausiliario per le pulizie, psicologo, assistente sociale e spirituale.

Le attività garantite dagli operatori dell'Hospice durante la giornata sono: visita medica, terapia farmacologica, igiene personale, mobilitazione e distribuzione pasti.

Nell'Hospice è previsto un servizio Psicologico ed un servizio Sociale per i pazienti e i loro famigliari.

Per i ricoverati e i famigliari che la desiderano è assicurata l'assistenza spirituale.

Per gli Ospiti non di religione cattolica, l'assistenza religiosa può essere erogata, su richiesta, da parte di altri ministri di culto.

## 11.La vita in reparto

Al momento dell'ingresso in reparto ogni Ospite viene accolto al piano dal Personale infermieristico che si prende cura di ricevere e illustrare le modalità attraverso le quali usufruire del servizio. Il Personale è sempre comunque disponibile a fornire tutte le informazioni necessarie durante la degenza. Non esiste una vera e propria giornata tipo per il paziente. Così come viene personalizzata l'assistenza, anche l'organizzazione della giornata ruota intorno al soddisfacimento dei bisogni della persona.

**Monitoraggio clinico /laboratoristico degli utenti e gestione di eventuali casi COVID positivi/ sospetti COVID**

Per gli utenti attualmente presenti si continua l'osservazione clinica usuale ed in caso di sospetta infezione da SARS COV-2 (comparsa di febbre, insufficienza respiratoria ecc.) si procederà all'isolamento dell'utente ed alla ricerca molecolare tramite tampone nasofaringeo.

In caso di evoluzione del quadro clinico si prosegue l'assistenza in regime di isolamento previa diversa valutazione del responsabile sanitario e successivo eventuale invio presso strutture sanitarie appositamente attrezzate. In caso di permanenza (vedi utenti in stato terminale o con condizione di grave compromissione del quadro clinico tipiche caratteristiche degli utenti in Hospice), permane la condizione di isolamento con sistemi di sorveglianza attiva per il monitoraggio dell'evoluzione del quadro clinico; (isolamento, uso dei DPI ecc.).

La struttura si adopera per sorvegliare quotidianamente tutti gli utenti;

- monitorare nel tempo l'eventuale comparsa di febbre e sintomi di infezione respiratoria acuta o di difficoltà respiratoria e altri fattori di rischio Covid-19 misurando a chi presenta questi sintomi la temperatura corporea 2 volte al giorno;
- annotare e riportare al coordinatore di struttura eventuali difficoltà o impedimenti incontrati nella gestione dell'isolamento o della prevenzione dell'utente;
- sensibilizzare tutto il personale alla corretta gestione dei rifiuti speciali (smaltimento di DPI potenzialmente infetti nei contenitori per rifiuti speciali, chiusura dei contenitori senza manipolazione del contenuto, registrazione di data di chiusura, stoccaggio temporaneo secondo la normativa vigente, ecc.);
- sospendere qualsiasi movimentazione degli utenti al di fuori della propria camera di degenza, se presenti sintomi;

Tutti gli utenti che presentano sintomi associabili ad infezione da coronavirus saranno trattati come casi sospetti, salvo tampone con esito negativo.

### Gestione del caso sospetto

Posto che l'ingresso di un nuovo utente in struttura è condizionato dalla presenza di certificazione di avvenuta esecuzione di tampone per ricerca di SARS-COV-2 con risultato negativo, ogni nuova insorgenza di sintomatologia, sia essa tipica per COVID-19 o atipica, va considerata come

potenziale caso di COVID-19 e pertanto trattata con le precauzioni relative alla prevenzione della diffusione del virus ad altri utenti. A tal fine, grazie ai requisiti strutturali dell'Hospice che prevedono camere singole, verrà effettuato un isolamento tempestivo dell'utente all'interno della propria stanza, senza bisogno di trasferimento, secondo i vigenti protocolli di isolamento assistenziale di casi infetti.

La sintomatologia rilevata può essere ricondotta a sintomi TIPICI e ATIPICI. Si definiscono **SINTOMI TIPICI**, che si manifestano nel 90% dei casi in forma sindromica:

- febbre > 37.5,
- tosse, in genere secca,
- malessere generale e astenia,
- difficoltà respiratoria (dispnea con SpO<sub>2</sub><93%),
- faringodinia,
- cefalea,
- mialgie
- dis/ageusia,
- anosmia,

Si considerano **SINTOMI ATIPICI**:

- febbre bassa <37.5,
- sdr. Gastrointestinale (diarrea, nausea, vomito),
- rallentamento ideomotorio/sopore,
- allucinazioni, delirium
- confusione/agitazione,
- oligo/anuria,
- inappetenza.

Se i sintomi non sono riconducibili ad altre condizioni patologiche si procede all'isolamento dell'utente.

In un tempo rapido, compatibile con l'organizzazione dei servizi e con le procedure sulle emergenze cliniche approvate e diffuse all'interno della struttura, si procede a:

1. esecuzione di tampone naso e orofaringeo,
2. eventuali trattamenti farmacologici sintomatici,
3. contatto telefonico con il familiare di riferimento per la condivisione dell'evoluzione del quadro clinico e della nuova condizione di degenza. Il familiare verrà, inoltre, informato delle nuove indicazioni sull'accesso in struttura per la visita al congiunto.
4. trasferimento presso struttura sanitaria per acuti a giudizio del Responsabile Sanitario.

**Orario di visita:** continuativo sulle ore diurne (08.00-20.00) con la possibilità di accesso e/o pernottamento nella struttura per un familiare o per la persona richiesta dal paziente. Tali agevolazioni possono subire delle limitazioni transitorie in relazione alla necessità di rispettare il comfort e la Privacy dell'Ospite (visite mediche, igiene personale, interventi assistenziali) o la sanificazione degli ambienti.

Le cure palliative hanno lo scopo di alleviare la sofferenza e garantire la migliore qualità di vita possibile sia della persona malata che della sua famiglia. I familiari delle persone ricoverate in Hospice sono parte attiva del percorso di cura, accedono in struttura fin dal primo colloquio ed

assistono il proprio caro per tutta la durata della degenza.

La sorveglianza attiva degli accessi in struttura attraverso un'attenta regolamentazione degli stessi e tramite specifiche procedure, diventa fondamentale per garantire la sicurezza di tutte le tipologie di soggetti presenti in struttura. Tra queste rientrano:

- familiari/cargiver
- badanti
- tirocinanti
- fornitori
- manutentori

Tutte le persone che afferiscono in struttura sono tenute ad indossare la mascherina chirurgica, soggette alla misurazione della temperatura corporea in entrata (accesso consentito se inferiore ai 37,5°C), alla compilazione della check list di valutazione dei sintomi e dei contatti tenuti dal soggetto negli ultimi 14 giorni, e ad acquisire il modulo informativo sulle misure di sicurezza da rispettare in struttura. A tale proposito nei reparti e negli spazi comuni sono stati affissi cartelli di segnaletica in riferimento alle norme adottate (ALLEGATI 5, 6, 7).

In caso di assenza di mascherina, sintomi sospetti per Covid 19 e/o febbre con temperatura superiore a 37,5°C, l'ingresso in struttura verrà vietato a qualsiasi soggetto esterno, il quale verrà inviato per competenza al proprio MMG.

Di seguito ulteriori specifiche per tipologie di soggetti esterni frequentanti la struttura:

- Familiari chiamati a colloquio preliminare: l'ingresso degli stessi avviene tramite appuntamento, e previa intervista telefonica volta a registrare eventuali sintomi sospetti. Al fine di limitare il più possibile gli accessi in struttura, il colloquio (su valutazione della richiesta di accesso da parte del direttore sanitario) verrà condotto telefonicamente. Il giorno del

colloquio in struttura il familiare/cargiver seguirà le procedure sopra elencate. Se il colloquio ha come esito la possibile attivazione del servizio domiciliare (UCP-Dom), nella stessa sede verrà consegnato e compilato un modulo di autodichiarazione rivolto a tutto il nucleo familiare del paziente, nel quale attestano l'assenza di segni/sintomi da Covid-19 e/o di contatti stretti e l'impegno a comunicare tempestivamente all'operatore di riferimento qualsiasi variazione.

- Familiari/cargiver/badanti conoscenti dei pazienti ricoverati: l'accesso in struttura segue la procedura sopra descritta, nello specifico in sede di colloquio il responsabile sanitario darà autorizzazione alle persone che potranno accedere in struttura. Si precisa inoltre che potrà

accedere alla stanza di degenza un solo familiare per volta (indicato all'ingresso di ogni stanza), inoltre la durata della visita sarà così regolamentata: per soggetti stabili clinicamente max 60 min, invece per pazienti in stato pre-agonico o in caso di variazioni del quadro clinico

la permanenza verrà prolungata su autorizzazione del responsabile sanitario. Qualora non ci fossero i presupposti per autorizzare l'ingresso, l'equipe si impegna a garantire e facilitare le comunicazioni tra familiari-sanitari e familiari-pazienti. A tale proposito in ogni stanza è ubicato un telefono fisso per ricevere in ogni momento le telefonate in entrata, inoltre sono disponibili in reparto telefoni cellulari abilitati alla chiamata vocale e alla videochiamata.

## Sensibilizzazione, informazione e formazione dei visitatori

L'adeguata sensibilizzazione e formazione dei visitatori sono fondamentali nella prevenzione e nel controllo dei casi di COVID-19. Il modulo informativo a disposizione ad ogni accesso contiene le seguenti raccomandazioni:

- segnalare tempestivamente al personale amministrativo in accoglienza l'eventuale presenza di sintomi simil-influenzali (tosse secca, dolori muscolari diffusi, mal di testa, rinorrea, mal di gola, congiuntivite, diarrea, vomito, perdita di olfatto e/o gusto);
- mantenersi a distanza di almeno 1 metro dalle altre persone che si incontrano; evitare strette di mano e non sostare più del necessario nelle aree comuni;
- effettuare l'igiene delle mani, preferire il lavaggio con acqua e sapone e asciugatura con salvietta monouso quando possibile e in alternativa la frizione con soluzione idroalcolica;
- evitare di toccare gli occhi, il naso e la bocca con le mani;
- praticare l'igiene respiratoria: tossire e starnutire coprendo naso e bocca usando fazzoletti o nella piega del gomito; i fazzoletti dovrebbero essere preferibilmente di carta e smaltiti in un cestino per la raccolta, chiuso;
- utilizzare la mascherina chirurgica correttamente posizionata per tutta la durata della visita cercando di evitare di toccarla con le mani ed eseguire l'igiene delle mani prima di indossarla e dopo averla rimossa ed eliminata.

Per questo scopo oltre alla diffusione del modulo informativo e alle indicazioni verbali dell'operatore è presente, affissa in tutto il centro una cartellonistica specifica.

Per i parenti/visitatori dei pazienti posti in isolamento da contatto (vedi modalità di ingresso) saranno valide le restrizioni già descritte nel paragrafo 4. Fino alla esecuzione del secondo tempone N/F verranno forniti dalla struttura: guanti, mascherina FFP2 e sovra-camicia che dovranno essere utilizzati durante la permanenza in camera del paziente.

**Permessi di uscita:** con parere favorevole del medico, possono essere concessi permessi orari per allontanarsi dall'Hospice.

## Utenti che rientrano a domicilio temporaneamente

Per i pazienti che usufruiscono di un permesso di rientro al domicilio con ritorno in struttura entro le 24 ore si prevede di effettuare un'inchiesta telefonica volta ad indagare eventuali sintomi, contatti a rischio di infezione all'interno del nucleo familiare.

Se la permanenza al domicilio supera le 24 ore sarà necessario, per il rientro in struttura, ripetere il procedimento descritto in precedenza per i pazienti che richiedono ingresso dal domicilio.

**Pasti:** vengono cucinati in zona adiacente alla struttura con particolare attenzione alle richieste dei pazienti o alle loro esigenze cliniche; sono previste diete personalizzate.

**Colloqui con l'equipe:** il Personale medico, il Coordinatore Responsabile, lo Psicologo e l'Assistente Spirituale sono a disposizione per colloqui individuali su appuntamento.

## 12. Il Personale

Tutto il Personale dell'Hospice è riconoscibile, dall'Ospite e dai visitatori, dal **tesserino di identificazione** che riporta la fotografia, il nominativo e la qualifica dell'operatore.

**Responsabile Sanitario:** è responsabile della conduzione ed organizzazione dei servizi sanitari e del Personale a questi dedicato.

**Medici:** ad essi è affidata ogni decisione diagnostica e terapeutica. A loro si può fare riferimento circa ogni questione relativa allo stato di salute o per le informazioni circa gli esami e le terapie praticate.

**Care Manager:** organizza e coordina il Personale di assistenza.

**Infermieri:** sono gli operatori professionali responsabili dell'assistenza generale infermieristica al paziente, attraverso un intervento tanto tecnico quanto educativo e relazionale.

**Operatori Socio Sanitario:** collaborano col Personale infermieristico nelle quotidiane attività del reparto.

**Ausiliarie delle pulizie:** garantiscono la pulizia e l'igiene degli ambienti della struttura.

**Psicologo:** assicura la supervisione all'equipe e il sostegno ai pazienti e famigliari.

**Assistente Sociale:** identifica le necessità di tipo domiciliare e collabora per la loro soluzione, proponendo, se ritenuto utile, l'accoglimento del malato in Hospice.

La Caposala accompagnerà, su appuntamento, chi è interessato alla visita della struttura e alla conoscenza del servizio.

### Gestione ambienti e spazi comuni

L'accesso agli spazi comuni è contingentato da un tempo ridotto di sosta all'interno di tali spazi e dal mantenimento della distanza di sicurezza di 1 metro tra le persone che li occupano. Ad ognuna di queste aree è stato affisso un cartello con il numero massimo di persone che possono sostare in

quell'area contemporaneamente. Nello specifico, una persona al massimo per stanza di degenza, 3 persone massimo in infermeria estendibile, vista la metratura della stanza, a sei persone durante i cambi consegna degli operatori.

Gli studi medici possono ospitare un massimo di tre persone, numero che consente comunque il regolare svolgimento dei colloqui. In tutti gli altri spazi è previsto l'accesso contingentato di un operatore per volta, evitando di sostare più del necessario.

Nel salottino i parenti/familiari possono sostare per il tempo necessario per un caffè, ma sono sospesi l'allestimento del vitto fuori dalla stanza di degenza. Inoltre dovranno comunque mantenere la distanza di 1 mt. In tutti gli spazi comuni sono presenti aree di lavaggio delle mani con acqua corrente e sapone detergente. Ove non possibile, è stato posizionato un dispenser di gel idroalcolico e cartellonistica con relativa procedura.

### Pulizia e Sanificazione

L'azienda assicura la pulizia giornaliera e la sanificazione periodica dei locali, degli ambienti, delle postazioni di lavoro e delle aree comuni, la pulizia a fine turno e la sanificazione periodica di tastiere, schermi touch, mouse con adeguati detergenti, sia negli uffici, sia nei reparti.

Nel caso di presenza di una persona con COVID-19 all'interno dei locali, si procede alla pulizia e sanificazione dei suddetti secondo le disposizioni della circolare n. 5443 del 22 febbraio 2020 del Ministero della Salute nonché alla loro ventilazione.

### Formazione

La complessità dell'ambito in cui ci si trova ad operare rende necessaria una formazione permanente che supporti una professionalità in grado di sviluppare e potenziare la propria competenza.

A tutta l'equipe è richiesta una formazione permanente che comporta la partecipazione a seminari, convegni e giornate di studio specifici alla tematica delle Cure Palliative. La Direzione Scientifica dell'Hospice e la Cooperativa si impegnano a

proporre e garantire, per tutto il Personale, tempi ed opportunità formative previste dal piano formativo annuale.

## 13. Il Volontariato

L'Hospice della Cooperativa si impegna a sviluppare una fattiva collaborazione con le associazioni di volontariato. Il volontario riveste funzioni differenti ed integrate con quelle degli altri componenti dell'equipe, diventando una presenza preziosa per i pazienti e i loro famigliari. Per questo il volontario deve essere formato adeguatamente. È quindi previsto un programma di sostegno e di aiuto per il volontario, affinché possa svolgere efficacemente la propria attività a favore ed a beneficio del paziente e dei suoi famigliari. Il riconoscimento dei volontari è consentito da un apposito cartellino di identificazione.

## 14. Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L. n. 241/1990 e alla L.R. n.1/2012

Presso l'Hospice viene garantito il rispetto delle norme vigenti in materia di procedimento amministrativo, diritto di accesso ai documenti amministrativi e clinico/sanitari, semplificazione amministrativa. A tale proposito, il Consiglio di Amministrazione della Cooperativa ha approvato il "Regolamento per il diritto di accesso ai documenti amministrativi e sanitari". La richiesta di accesso deve essere inoltrata al Coordinatore Responsabile della struttura, anche mediante l'utilizzo di moduli messi a disposizione dalla Cooperativa, e deve contenere:

- le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
- gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;
- la chiara illustrazione, se del caso corredata di adeguata documentazione, comprovante l'interesse diretto, concreto e attuale dell'avente diritto e della corrispondente situazione giuridicamente rilevante che si intende tutelare, collegata al documento al quale è richiesto l'accesso;
- la data e la sottoscrizione in originale.

I documenti di cui sopra verranno rilasciati, al momento della presentazione della richiesta, dietro pagamento in contanti di € 0,25 per ogni fotocopia formato "A4" e di € 0,50 per il formato "A3" oltre ad un diritto fisso di € 15,00 (iva inclusa).

Il procedimento di accesso si conclude nel termine di n. 30 giorni decorrenti dal deposito della richiesta. Nel caso in cui la richiesta sia irregolare o incompleta, il termine per la conclusione del procedimento decorre dal deposito della richiesta perfezionata e/o integrata.

L'interessato può prendere appunti e trascrivere in tutto o in parte i documenti presi in visione; in ogni caso, la copia dei documenti è rilasciata subordinatamente al pagamento del rimborso del costo fisso di produzione pari ad € 15,00.

## 15. Partecipazione

### Strumenti di valutazione

L'Hospice "Il Gabbiano" ritiene fondamentale monitorare il grado di soddisfazione sia del destinatario delle proprie attività sia delle risorse umane che erogano il servizio. Per questo motivo, all'interno del Sistema di Qualità è previsto un sistema di valutazione della soddisfazione degli Ospiti, delle famiglie e degli operatori attraverso la somministrazione dei questionari.

**Ospiti:** gli Ospiti con capacità residue, che permettano loro la comprensione dei quesiti, saranno invitati ad esprimere la loro opinione, eventualmente ricorrendo all'aiuto dei famigliari o del Personale, attraverso la compilazione di un questionario di soddisfazione messo a disposizione al momento dell'ingresso.

**Famigliari:** i questionari sono messi a disposizione dei famigliari al momento dell'ingresso dell'Ospite in Hospice. Sono comunque sempre reperibili presso l'ufficio amministrativo della struttura.



**Operatori:** tutti gli operatori, che a qualunque titolo operano nella nostra struttura, sono invitati a compilare annualmente l'apposito questionario.

Mentre per gli Ospiti ed i famigliari la compilazione e la consegna del questionario di soddisfazione è possibile durante tutto l'arco dell'anno, per gli operatori la customer è somministrata annualmente.

Per gli Ospiti ed i famigliari sono predisposti appositi contenitori presso la tisaneria del reparto per riporre i questionari compilati; i contenitori sono posizionati ad altezza accessibile anche dagli Ospiti in carrozzina.

Per la customer annuale degli operatori il contenitore viene messo a disposizione presso l'ufficio amministrativo dell'Hospice.

## Scopo e criteri di elaborazione dei risultati

Annualmente vengono analizzati i questionari raccolti e i risultati vengono resi pubblici, opportunamente rielaborati, in occasione di incontri e riunioni, e comunque mediante affissione nella bacheca presente nella tisaneria e nell'atrio dell'ufficio amministrativo.

Gli scopi dell'elaborazione dei risultati delle indagini suddette sono:

- assicurare il mantenimento dello standard di servizio stabilito;
- individuare situazioni o aree critiche che possano portare ad uno scadimento del livello di qualità del servizio erogato (in anticipo rispetto a situazioni di reclamo);
- individuare possibili azioni di miglioramento che consentano di aumentare il livello di qualità del servizio (o valutarne l'aumento).

## Reclami ed apprezzamenti

L'Hospice ha previsto, come misura a tutela dei suoi interlocutori, e in un'ottica di miglioramento del servizio, una procedura per raccogliere e gestire i reclami o disservizi.

La lamentela può essere presa in considerazione anche per via telefonica, ed in questo caso vi è una diretta comunicazione dei tempi necessari per poter avere una risposta od un'eventuale azione correttiva.

Nel caso in cui non si tratti di una semplice lamentela, ma di un vero e proprio reclamo, il servizio ha predisposto un modulo (qui in allegato) che dovrà essere compilato dall'interessato, inviato o consegnato alla Coordinatrice Responsabile del servizio, che entro una settimana dovrà effettuare un primo contatto con l'interlocutore per poter iniziare la gestione concreta del reclamo stesso.

In ogni caso la Cooperativa provvederà a fornire una risposta al reclamo entro n. 30 giorni dal ricevimento o in tempi più ristretti se ed in quanto richiesto dalla situazione.

# 16. Tutela della Privacy

L'Hospice assicura che la raccolta dei dati personali, anagrafici e telefonici nonché quelli relativi allo stato di salute richiesti ai propri Ospiti e ai loro Garanti o Tutori, avvenga nel rispetto del Nuovo Regolamento U.E. n.2016/679 (GDPR).

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;
- riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune e/o eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione;
- cura dell'Ospite.

I dati relativi alla salute dell'Ospite sono oggetto di comunicazione esclusivamente:

- al Personale addetto all'assistenza che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali, di cura e di Riabilitazione;
- all'ATS competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente, Comuni e relativi Servizi Sociali, Regione, Enti Pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma;
- agli Enti Ospedalieri;
- ai famigliari, su richiesta;
- al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento dei dati è "Il Gabbiano" Società Cooperativa Sociale Onlus, l'incarico di DPO (Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati personali) è stato affidato ad un'azienda esterna specializzata, mentre il Supervisore Privacy per la struttura è il Coordinatore Responsabile del Servizio.

Inoltre, si rammenta che tutti gli Operatori Socio-Sanitari sono vincolati dal segreto d'ufficio ed impegnati a garantire e tutelare la Privacy dell'Ospite.

## 17. Codice Etico e modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/01

Ai sensi del D. Lgs. 231/2001 la Cooperativa ha provveduto a dotarsi di un modello di organizzazione, gestione e controllo nonché di un Codice Etico ossia una carta dei diritti e doveri morali e che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione della Cooperativa stessa.

In questo documento sono esplicitati in maniera chiara i principi etici e sociali a cui dipendenti, soci, amministratori, collaboratori, fornitori e tutti coloro che operano con la Cooperativa si devono attenere.

Il Codice Etico è messo a disposizione degli Ospiti per la consultazione; chi volesse può chiederne la consegna di una copia.

## 18. Conclusioni

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.

Nella speranza di garantire un Servizio professionalmente all'altezza delle Sue aspettative, Le chiediamo di collaborare comunicandoci personalmente (o tramite modulo allegato) i Suoi suggerimenti, che terremo sempre presenti nell'ottica di un continuo miglioramento e dell'ottimizzazione dei Servizi erogati.

Cerchiamo, con impegno costante, di assicurare un Servizio di qualità!

## 19. Allegati alla Carta dei Servizi

- Questionario di Soddisfazione per Ospiti e famigliari
- Modulo di reclamo o suggerimento

**Professionisti nel prendersi cura.**