

Carta del Servizio

HOSPICE

"IL GABBIANO"

Pontevico (Bs)

Rev. gennaio 2015

Indice

1. INTRODUZIONE	2
1.1 Finalità e scopo della Carta dei Servizi	2
1.2 La Cooperativa	2
1.3 Gli obiettivi della Cooperativa	3
2. INFORMAZIONI GENERALI.....	5
2.1 Le Cure Palliative.....	5
2.2 Diritti e Doveri del Malato	5
3. L' HOSPICE DELLA COOPERATIVA "IL GABBIANO"	7
3.1 Mission istituzionale	7
3.2 I valori ispiratori	7
3.3 Dove ci troviamo – come raggiungerci.....	8
3.4 La struttura in cui è collocato l'Hospice.....	9
4. ACCOGLIENZA E INSERIMENTO	11
5. DIMISSIONI.....	12
6. I SERVIZI EROGATI	12
7. LA VITA IN REPARTO	13
8. IL PERSONALE	14
9. IL VOLONTARIATO.....	15
10. SISTEMA QUALITA'	15
11. IL "SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO"	15
12. DISPOSIZIONI IN MATERIA DI ACCESSO DI CUI ALLA L. N. 241/1990 E ALLA L.R. N. 1/2012	16
13. RECLAMI ED APPREZZAMENTI.....	17
14. GRADO DI SODDISFAZIONE.....	18
15. TUTELA DELLA PRIVACY	19
16. CODICE ETICO E MODELLO DI ORGANIZZAZIONE GESTIONE E CONTROLLO EX D.LGS. 231/01 ...	20
17. RIFERIMENTI.....	21

IN ALLEGATO:

- Questionario di Soddisfazione (Ospiti, Familiari, Operatori)
- Modulo di reclamo o suggerimento

1. INTRODUZIONE

1.1 Finalità e scopo della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta un requisito necessario ai fini dell'accreditamento della struttura per l'erogazione delle prestazioni socio-sanitarie.

La stesura della Carta deve costituire per la Struttura, un'occasione di riflessione sulla propria organizzazione, sulle modalità operative e sulla qualità globale dei servizi erogati.

Finalizzata ad informare ed illustrare all'Ospite i servizi e le prestazioni erogate dalla struttura e ad indicare gli standard di qualità del servizio di cui la struttura deve assicurare il rispetto, la Carta dei Servizi rappresenta un importante strumento per la tutela dei diritti degli Ospiti poiché attribuisce un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

Essere informato correttamente permette, infatti, al cittadino una scelta consapevole.

Riteniamo sia importante aggiornare la Carta attraverso commenti e suggerimenti che tutti gli Ospiti, i famigliari, i volontari, i collaboratori, gli enti locali e l'ASL vorranno far pervenire.

1.2 La Cooperativa

La Società Cooperativa Sociale – ONLUS "Il Gabbiano" è un'organizzazione senza fini di lucro che dal 1988 opera in ambito di pubblico interesse. Ha come obiettivo il raggiungimento dell'eccellenza nel settore Socio Sanitario Assistenziale ed Educativo, ottimizzando la qualità dei servizi e ponendo particolare attenzione ai bisogni e alle prestazioni erogate.

"Il Gabbiano" è una Cooperativa Sociale di tipo "A" (ONLUS di diritto ai sensi D.Lgs. 460/97) con sede a Pontevico (BS) che promuove valori coerenti con i principi alla base del movimento cooperativo mondiale: mutualità, solidarietà, onestà, democraticità, promozione dei diritti, impegno personale, spirito comunitario, legame con il territorio, rapporto equilibrato con lo Stato e le Istituzioni Pubbliche.

L'agire della Società Cooperativa Sociale – ONLUS "Il Gabbiano" è sempre subordinato ad uno spirito di mutualità interna ed esterna.

La Società Cooperativa – ONLUS "Il Gabbiano" è attiva in diverse aree di intervento: Anziani (Servizi residenziali, semiresidenziali e domiciliari), Minori (Comunità Alloggio, Assistenza Domiciliare Educativa, Centro di Aggregazione Giovanile), Infanzia (Nido, scuole materne), Handicap (Centro Diurno Disabili, Comunità Alloggio, Appartamento Protetto, Assistenza "ad

personam”), Psichiatria (Comunità Protetta, Centro Diurno Psichiatrico), Sociale (Servizio Sociale Territoriale), Cure Palliative (Hospice).

1.3 Gli obiettivi della Cooperativa

“Il Gabbiano” Società Cooperativa Sociale – ONLUS si pone i seguenti obiettivi:

- proporsi sul territorio come interlocutore qualificato nella soluzione di problemi afferenti alle proprie aree di intervento;
- acquisire competenze specifiche al fine di diversificare le proprie aree di intervento;
- gestire direttamente i Servizi erogati o in proprie strutture o in collaborazione con altri Enti Pubblici e Privati;
- avere come ambito di intervento prioritario, ma non esclusivo, il proprio territorio;
- garantire stabilità occupazionale a tutti i Soci - Lavoratori e ai dipendenti;
- interagire attraverso modalità adeguate con le altre Cooperative su scala locale, nazionale, internazionale;
- conseguire e mantenere una reputazione collettiva di Soggetto – Guida in fatto di qualità dei servizi socio – sanitari - assistenziali ed educativi;
- creare, attraverso un approccio imprenditoriale, nel rispetto della finalità non lucrativa, risorse da investire in nuove iniziative di pubblica utilità, incrementando contemporaneamente le opportunità d’impiego.

LA COOPERATIVA "IL GABBIANO" PERSEGUE:

Principi fondamentali

- eguaglianza
- imparzialità
- diritto di scelta
- continuità
- partecipazione
- efficienza ed efficacia

Principi generali

- I NOSTRI servizi, sono organizzate e gestite in maniera da garantire sempre agli Ospiti:
- accurata valutazione delle richieste e dei bisogni;
 - esaustiva informazione sul servizio e sui risultati attesi;
 - condivisione e partecipazione;
 - personalizzazione degli interventi;
 - valorizzazione e sostegno del ruolo della famiglia al fine di favorire la permanenza della persona disabile all'interno della stessa;
 - rispetto della dignità e della privacy;
 - rilascio scritto del consenso informato, liberamente espresso;
 - affidamento a personale qualificato, abilitato, aggiornato e motivato;
 - approcci, metodiche e strategie sicure, validate ed efficaci;
 - condizioni di sicurezza e di rispetto delle normative vigenti;
 - iniziative volte a caratterizzarsi come realtà visibili, qualificanti e propulsive della comunità;
 - collaborazioni e sinergie con le risorse istituzionali, culturali e professionali;
 - miglioramento della qualità della vita.

Standard di qualità, impegni e programmi

La Cooperativa "Il Gabbiano" ha individuato in via prioritaria i seguenti fattori della qualità su cui fissare i relativi standard:

- umanizzazione e personalizzazione degli interventi;
- efficienza ed efficacia dei servizi alla persona;
- diritto all'informazione e alla partecipazione;
- obblighi relativi alla sicurezza ed igiene sui luoghi di lavoro;
- prestazioni alberghiere;
- trasformazione e somministrazione degli alimenti;
- formazione ed aggiornamento del personale.

2. INFORMAZIONI GENERALI

2.1 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.

2.2 Diritti e Doveri del Malato

L'Hospice della Cooperativa "Il Gabbiano" pone al centro della sua azione la persona ed i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività ed il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

Diritto all'informazione: il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso, ed 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: rappresenta una modalità con cui il paziente esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto medico sulla sua 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 consenso Diritti e Doveri del Malato.

Diritto al rispetto della persona: il paziente ha diritto ad essere curato ed assistito con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità della persona e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Diritto alla riservatezza: il paziente ha il diritto che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute ed ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto il personale sanitario e non. L'utilizzo dei dati personali dei pazienti da parte della struttura è regolato dalla "legge sulla privacy".

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 sanitaria e sociale.

Doveri del malato: gli Ospiti hanno il dovere, nel rispetto dei regolamenti interni alla struttura, di mantenere un atteggiamento responsabile e corretto verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature. Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari diviene condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico ed assistenziale. Il cittadino ha il diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere esercitare tale diritto nei tempi e nelle sedi opportune.

3. L' HOSPICE DELLA COOPERATIVA "IL GABBIANO"

3.1 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".

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

3.2 I valori ispiratori

L'attività di cura ed assistenza che si svolge in Hospice è indirizzata da alcuni irrinunciabili valori che costituiscono altrettanti diritti per gli 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.

3.3 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 Pontevico è un Centro di Cure polifunzionale.

Il Centro di Cure sorge nel centro storico di Pontevico, 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 servono sia la provincia di Brescia sia quella di Cremona.

Come raggiungerci:

Con mezzi propri

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

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

Con il Treno

Linea Brescia-Cremona, stazione Robecco-Pontevico. Per maggiori informazioni sugli orari, consultare il sito www.trenitalia.com.

Con il Pullman

Linea Brescia-Cremona.

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

3.4 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 familiari 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, troviamo:

- un ufficio amministrativo e di accettazione;
- lo studio dello psicologo ed assistente sociale per colloqui e valutazioni;
- due spogliatoi per il personale 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 antiservizio;
- 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 antiservizio troveranno spazio 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 antiservizio.

Al secondo piano è collocato il reparto di sub-acuti.

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 vuotatolo e di lavapadelle;
- due bagni per i visitatori;
- due zone attesa;
- una sala riunioni per l'équipe.

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, 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 confort 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 comodo, un comodino con annesso frigorifero e delle mensole, per il familiare o qualsiasi altra persona designata dal paziente a passare anche la notte;
- nella struttura i parenti o gli Ospiti del paziente possono liberamente usufruire di tutti gli spazi comuni (terrazza, giardino e porticato, luogo di culto e lavanderia), di una tisaneria completa di cucina, forno microonde, bollitore erogatore di acqua calda, frigorifero e angolo cottura con piastre elettriche, per la preparazione o il riscaldamento di alimenti, di una sala pranzo dove eventualmente poter consumare alcuni pasti da soli o insieme al familiare ricoverato, di un salottino con TV, DVD, libri e riviste.

4. ACCOGLIENZA E INSERIMENTO

L'accoglienza e l'inserimento in Hospice è un momento molto delicato, sia per il malato che per i suoi familiari. E' compito dell'équipe 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 chiamate 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'équipe.

Per il trasferimento 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.

E' 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 familiari 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.

5. DIMISSIONI

Le dimissioni sono pianificate in anticipo dall'équipe 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 (ADI).

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.

6. 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 (ASA-OSS), 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, distribuzione pasti.

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

Per i ricoverati e i familiari 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.

7. LA VITA IN REPARTO

Al momento dell'ingresso in reparto ogni Ospite verrà accolto al piano dal personale infermieristico che si prenderà cura di ricevere e illustrare le modalità attraverso le quali usufruire dei servizi del reparto. Il personale di reparto 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.

Orario di visita: continuativo sulle ore diurne (08.00-20.00) con la possibilità di accesso e/o pernottare 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.

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

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, la coordinatrice, lo Psicologo, l'Assistente Spirituale sono a disposizione per colloqui individuali su appuntamento.

8. 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.

Direttore Sanitario: è responsabile della conduzione e dell'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.

Caposala: spetta l'organizzazione ed il coordinamento del 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'équipe 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.

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'équipe 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.

9. IL VOLONTARIATO

L'Hospice della Cooperativa si impegna a sviluppare una fattiva collaborazione con le associazioni di volontariato.

Il volontario riveste specifiche funzioni socio-assistenziali, differenti ed integrate con quelle degli altri componenti dell'équipe, svolgendo una insostituibile attività di sostegno ai pazienti e ai loro familiari.

Per questo il volontario deve essere formato e preparato nella relazione d'aiuto. 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 familiari.

Il riconoscimento dei volontari è consentito da un apposito cartellino di identificazione.

10. SISTEMA QUALITA'

La Cooperativa Sociale "Il Gabbiano", orientata fin dalla sua nascita all'erogazione di servizi alla persona caratterizzati da un elevato standard qualitativo, ha intrapreso un percorso di formazione e studio per arrivare all'implementazione di un "Sistema Qualità" ottenendo la prima certificazione UNI EN ISO 9001 nel febbraio del 2001.

Dopo gli audit di ri-certificazione del dicembre 2012 e dopo un 2013 e un 2014 nel corso dei quali sono state portate a regime le procedure della qualità riferite a tutti i servizi, nel 2014 la Cooperativa ha deciso di sottoporsi a ri-certificazione con un nuovo Ente certificatore, Società Intertek, in sostituzione dell'Ente SQS superando positivamente gli audit.

11. IL "SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA NEGLI AMBIENTI DI LAVORO"

La Cooperativa il Gabbiano, ritenendo fondamentale la tutela della sicurezza degli Ospiti e del personale operante presso l'Hospice, oltre all'applicazione delle vigenti norme di legge obbligatorie per l'autorizzazione al funzionamento si premura che:

- Tutta l'impiantistica sia accuratamente mantenuta e periodicamente verificata da personale qualificato;

- Annualmente sia approvato il piano di valutazione dei rischi esistenti nella gestione della struttura;
- L'emergenza incendio sia garantita ricorrendo all'uso degli estintori posti internamente alla struttura e ad una prova annuale di evacuazione in base all'apposito piano di evacuazione dell'Hospice;
- L'équipe dell'Hospice è stata adeguatamente formata sull'aspetto teorico ed applicativo della D.Lgs.. 81/08, partecipando a corsi antincendio, primo soccorso, L. 12/03, nonché sulle norme di igiene alimentare;
- Tutto il personale dell'Hospice è stato sottoposto agli esami e alle visite preventive previste nel piano sanitario del medico competente in accordo con il Responsabile del Servizio;
- E' tutelata la sicurezza dei dati personali e sensibili degli Ospiti, mediante gli adempimenti previsti dal Testo Unico sulla tutela e la riservatezza dei dati personali (D.Lgs 196/03); a tale proposito, al momento dell'inserimento presso l'Hospice, l'Ospite viene informato dei motivi della raccolta dei dati personali e sensibili nonché delle modalità di trattamenti degli stessi e viene invitato a sottoscrivere il consenso al trattamento;
- La Cooperativa è impegnata anche nel dare certezza e sicurezza nella qualità dei servizi erogati per cui opera in un "Sistema Qualità" certificato, infatti è stato adottato un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro conforme allo standard internazionale OHSAS 18001, il cui obiettivo primario è prevenire e minimizzare infortuni ed incidenti, integrando pratiche di lavoro sicure in tutte le attività.

12. 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, nella seduta del 2 dicembre 2013, 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 all'Ufficio Amministrativo dell'Hospice, anche mediante l'utilizzo di moduli messi a disposizione della Cooperativa, e deve contenere:

- a) le generalità del richiedente e del suo delegato, complete di indirizzo e di recapito telefonico;
- b) gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero di ogni elemento utile alla sua identificazione o reperimento;
- c) 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;
- d) la data e la sottoscrizione in originale.

Il procedimento di accesso si conclude nel termine di trenta 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 di produzione secondo le modalità ed i costi che saranno periodicamente determinate dalla Cooperativa.

13. 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.

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 una eventuale azione correttiva.

Nel caso in cui non si parla 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 Responsabile del servizio, che entro una settimana dovrà effettuare un primo contatto con l'interlocutore per poter poi iniziare la gestione concreta del reclamo stesso.

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

14. GRADO DI SODDISFAZIONE

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 familiari o del personale, attraverso la compilazione di un questionario di soddisfazione messo a disposizione al momento dell'ingresso.

Familiari

I questionari sono messi a disposizione dei familiari al momento dell'ingresso dell'Ospite in Hospice. Sono comunque sempre reperibili presso l'ufficio amministrativo.

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 familiari 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 familiari sono predisposti appositi contenitori presso la tisaneria del reparto per riporre i questionari compilati; i contenitori sono posizionati ad altezza accessibile anche dagli utenti in carrozzina.

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

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 dell'UO 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).

15. 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 D. Lgs. 196/03 e successive modifiche.

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'attività sanitaria e assistenziale dell'Hospice che necessita di conoscerli (in relazione alla propria mansione) per potere dar corso all'erogazione dei Servizi assistenziali e di cura;
- all'ASL competente territorialmente in ottemperanza alla normativa vigente, Comuni e relativi Servizi Sociali, Regione, Enti Pubblici in genere nel caso sia previsto da una norma;
- Enti Ospedalieri;
- ai familiari, su richiesta;
- al singolo interessato, su richiesta.

Titolare del trattamento dei dati è Il Gabbiano Società Cooperativa Sociale Onlus.

Responsabile del trattamento dei dati amministrativi e della banca dati dell'Hospice è il Responsabile di Servizio.

Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Responsabile Sanitario.

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.

16. 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.

17. RIFERIMENTI

Hospice Il Gabbiano

Via Gorno Ruffoni, 18 – Pontevico (Bs)

telefono

0309930695 / 0309930679

fax accettazione

0309930537

e-mail

hospice@ilgabbiano.it

Il Gabbiano – Società Cooperativa Sociale ONLUS

Via Girolodi Forcella, 27 – Pontevico (Bs)

telefono

0309930282

fax

0309930419

e-mail

info@ilgabbiano.it

sito internet

www.ilgabbiano.it