

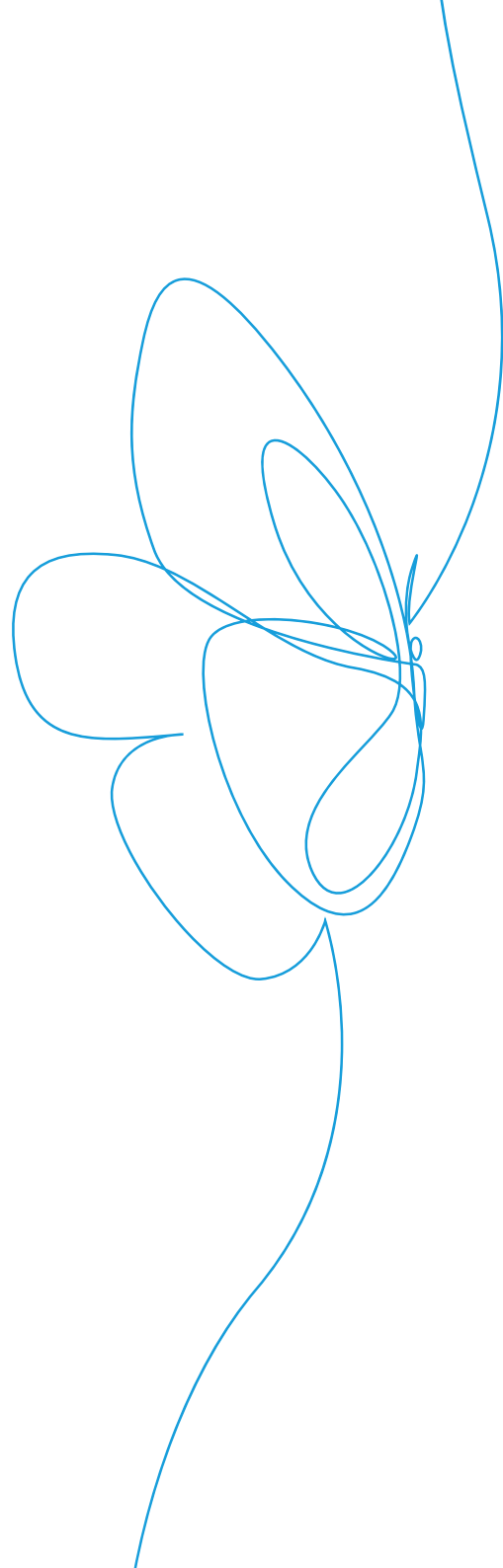


Fondazione
Cottolengo

Carta dei servizi



Cottolengo™
Hospice



Indice

L'accoglienza in una struttura residenziale	4
In Hospice	5
Curare l'adulto, con continuità e ascolto	6
Le cure palliative curano la persona	6
L'ingresso e l'accoglienza in Hospice	8
Cosa portare con sé al momento del ricovero in Hospice	8
Un'équipe per prendersi cura dell'assistito e la famiglia	9
L'équipe e la famiglia	10
Diritti e doveri dell'assistito	10
Eguaglianza	11
Imparzialità	11
Continuità	11
Diritto di scelta	11
Doveri	11
Informazione e partecipazione	12
Massima libertà per le visite	13
I volontari del Cottolengo	14
Rispetto della privacy	14
Suggerimenti per migliorare i servizi	15
Spazi funzionali e servizi	16
Pasti	18
Assistenza religiosa	18
Assistenza sociale	18
Benessere degli utenti durante il soggiorno	18
Parrucchiere	19
Gli standard di qualità	19
Proteggiamoci dalle infezioni	20
Igiene e sicurezza	20
Igiene	21
Normative antincendio	21
Elettricità e rischi connessi	21
Piano di sicurezza	21
Impianti tecnologici	21
Come raggiungere l'Hospice	23
Numeri telegonici dell'Hospice	23
Chi siamo	23

Il Cottolengo Hospice è una struttura privata accreditata, convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale, pertanto l'assistenza in Hospice è completa e gratuita. I servizi assistenziali a disposizione nel Cottolengo Hospice sono sia di tipo residenziale, con la possibilità di ricovero nella struttura, sia di tipo ambulatoriale per interventi in Day Care.

L'accoglienza in una struttura residenziale

È prendersi cura della persona e dei suoi familiari, nel pieno rispetto dei ritmi di vita di ciascuno, all'interno di un ambiente di comunità. Nel Cottolengo Hospice operano le nostre équipes multidisciplinari formate da medici, infermieri, psicologi e operatori socio-sanitari, terapisti della riabilitazione, assistente spirituale e personale religioso volontario, tutti volti a prendersi cura degli assistiti e dei loro familiari. I percorsi di accompagnamento e gli interventi terapeutici sono personalizzati e costruiti su misura, integrandosi con i ritmi di vita e le abitudini degli assistiti, per garantire loro un'assistenza concreta e costante nel pieno rispetto della dignità della persona.

In Hospice

La cura, ogni giorno.
A chi è rivolta?

Agli assistiti in fase avanzata e progressiva di malattia

- Quando l'autonomia personale è compromessa.
- Quando le famiglie non possono farsi carico di un'assistenza domiciliare efficace.

•

Agli assistiti che necessitano un ambiente dedicato

- Per chi vive in condizioni ambientali critiche o di parziale solitudine.
- Per chi ha la necessità di condividere il proprio percorso in un ambiente di comunità.

Curare l'adulto, con continuità e ascolto

Le cure palliative hanno l'obiettivo di migliorare la qualità della vita della persona, attraverso un'attiva presa in carico globale del paziente e dei suoi bisogni complessi.

Affiancano le terapie specifiche, controllano i sintomi e supportano il paziente e la sua famiglia per tutto il decorso del ricovero, attuando interventi terapeutici volti a rispondere a un sistema di bisogni che comprende non solo la sfera clinica, ma anche quella psicosociale e spirituale.

Le cure palliative sono inserite in un processo di integrazione precoce che coinvolge gli specialisti dei diversi nodi assistenziali e permette un'azione puntuale, una continuità di cura e un approccio comunicativo di apertura e ascolto che incidono positivamente e profondamente sull'equilibrio della persona.

Le cure palliative curano la persona

Cosa sono?

Le cure palliative sono un processo assistenziale finalizzato alla difesa e al recupero della **migliore qualità della vita possibile**, attraverso interventi terapeutici incentrati sul benessere della persona.

Le cure palliative **non hanno il fine di combattere la malattia**; il focus si sposta dalla malattia alla persona, dalla prognosi al bisogno. Nell'ambito della medicina palliativa si inserisce anche la

Terapia del dolore, ossia l'insieme di terapie farmacologiche finalizzate alla soppressione e al controllo del dolore. **La Terapia del Dolore**, a differenza delle cure palliative, non è esclusivamente legata a condizioni di inguaribilità.

Tempo - Una cura precoce è una cura migliore

Le cure palliative sono inserite in un processo di continuità di cura ed un approccio comunicativo, i sintomi fisici e psicologici della malattia grave, che incidono profondamente sull'equilibrio personale e sono causa di sofferenza, ansia, stress e senso di abbandono.

Vita - Le cure palliative affermano il valore della vita

La consapevolezza della morte, accettata come evento naturale e inevitabile, comporta un'attenzione maggiore non più alla malattia, ma alla persona nella sua interezza. Le cure palliative non sono prerogativa dell'ultima fase della malattia ma, fin dalle sue prime manifestazioni, sono in grado di **affiancare le terapie specifiche e continuare a farlo per tutto il decorso del ricovero**.

L'ingresso e l'accoglienza in Hospice

L'ingresso in Hospice avviene dopo una valutazione effettuata dalle Cure Palliative delle ASL di residenza dei pazienti che, in caso di esito positivo invieranno all'Hospice il modulo di ricovero; l'assistito, a questo punto, entra in lista d'ingresso. Nei giorni successivi, non appena si rende disponibile il posto letto, l'équipe assistenziale contatta telefonicamente i familiari dell'assistito e/o la struttura organizzativa sanitaria che ha in carico l'assistito per definire il giorno e l'ora del ricovero in Hospice.

Al momento dell'ingresso in Hospice, il personale infermieristico e di supporto accolgono l'assistito e la sua famiglia e li accompagnano nella stanza di degenza, informandoli sull'organizzazione del Cottolengo Hospice.

L'équipe assistenziale intervista l'assistito e la famiglia per impostare il primo approccio terapeutico sui bisogni assistenziali immediati.

Il percorso clinico-assistenziale è definito nella riunione d'équipe e attuato con il consenso dell'assistito.

Cosa portare con sé al momento del ricovero

- Carta d'identità
- Tessera sanitaria / Codice Fiscale

- Documentazione clinica recente
- Ausili utilizzati (stampelle, sedia a rotelle, ecc.)
- Abiti: gli utenti possono scegliere liberamente l'abbigliamento da indossare in Hospice

Un'équipe per prendersi cura dell'assistito e la famiglia

L'équipe assistenziale presente nel Cottolengo Hospice è composta da medici, infermieri, psicologi, assistenti tutelari (OSS), fisioterapisti, assistenti spirituali, personale amministrativo e volontari. Il personale che opera in Hospice intende garantire:

- il rispetto dell'autonomia e dei valori dell'individuo;
- la continuità dell'assistenza quando l'assistito è trasferito in Hospice dal domicilio o dall'ospedale;
- la migliore qualità di vita possibile per l'assistito e per la famiglia

L'assistito è assistito come persona, non come malato, da un'équipe interprofessionale composta da medici, infermieri, operatori di supporto, fisioterapisti, psicologi, assistenti sociali, assistenti spirituali, volontari, personale amministrativo.

Gli infermieri e il personale di supporto (operatori tutelari) sono presenti interamente nelle ventiquattro ore sia nei giorni feriali, sia nei giorni festivi. I Medici sono presenti in Hospice e/o comunque reperibili 24 ore su 24. Gli psicologi, su indicazione dell'équipe assistenziale, sono disponibili per colloqui individuali con l'assistito e/o con i familiari.

I fisioterapisti sono presenti a seconda delle necessità concordate all'interno dell'équipe assistenziale.

L'équipe assistenziale nel suo insieme condivide le informazioni ed elabora un percorso clinico-assistenziale, definito e pianificato in base alle esigenze del singolo paziente e della sua famiglia, che viene sottoposto al consenso dell'assistito stesso e rivalutato ogni giorno. L'équipe assistenziale condivide le informazioni anche con il Medico di Medicina Generale (M.M.G.), comunicando le principali fasi del percorso clinico-assistenziale dell'assistito.

L'équipe e la famiglia

I cambiamenti delle condizioni cliniche dell'assistito vengono comunicati tempestivamente ai familiari secondo le indicazioni dell'assistito stesso, ove possibile. L'équipe assistenziale è competente nel fornire informazioni e supporto in tutte le fasi del ricovero, agendo con una formazione specifica per accogliere le emozioni dei familiari legate alla perdita di una persona cara.

Diritti e doveri dell'assistito

Il Cottolengo Hospice, condividendo il principio per cui la salute è un diritto costituzionale e universale, accoglie le raccomandazioni formulate da Unione Europea e Organizzazione Mondiale della Sanità e si uniforma alle indicazioni dello "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari", impegnandosi a garantire il rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza

L'accesso alla struttura e alle prestazioni più appropriate non è condizionato da distinzioni di sesso, razza, opinioni politiche, religione oppure nazionalità.

Imparzialità

I comportamenti verso gli assistiti devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

La struttura e i suoi operatori hanno il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure e delle prestazioni concordate, evitando interruzioni che non siano motivate da cause di forza maggiore.

Diritto di scelta

L'assistito ricoverato in Hospice ha il diritto di ricevere dagli operatori sanitari un'informazione completa e comprensibile sul proprio stato di salute e sulle possibili prospettive diagnostico-terapeutiche, nel rispetto del "Consenso Informato" e della normativa sul tema, la L. 219 del 2017.

Ove l'assistito non sia in grado di decidere autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria e/o autorizzata.

Inoltre l'assistito ha il diritto:

- di essere assistito e curato nel rispetto della propria dignità e delle proprie convinzioni (etiche, morali, filosofiche, religiose, ecc...)

- di ottenere dal personale sanitario informazioni complete e comprensibili in merito al proprio percorso e di ricevere informazioni che gli consentano di esprimere un consenso informato prima di essere sottoposto ad un qualsiasi intervento/prestazione.
- di rinunciare a prestazioni programmate informando tempestivamente la struttura.
- di presentare segnalazioni che verranno esaminate dai responsabili della struttura e di essere informato sull'esito degli stessi.

Doveri

- L'assistito ha il dovere di comunicare ai professionisti sanitari le informazioni riguardanti il proprio stato di salute, utili all'efficacia del percorso.
- L'assistito, quando accede alla struttura, deve assumere un comportamento rispettoso degli altri utenti e del personale che in essa opera (sanitario e non).
- Nella struttura è vietato fumare ed è vietato l'utilizzo dei telefoni cellulari all'interno delle zone segnalate.
- È necessario il rispetto delle misure di sicurezza dei locali e delle misure di contrasto Covid. L'assistito è tenuto a rispettare i doveri e le norme di civile convivenza, collaborando con il personale sanitario e non, osservando le regole della struttura.

Informazione e partecipazione

L'assistito e le organizzazioni di cittadini possono verificare in ogni momento la conformità delle modalità operative alle informazioni divulgate, la qualità dei servizi erogati e l'osservanza delle norme di legge da parte della struttura.

L'assistito ha il diritto di accedere alla propria documentazione clinica in possesso della struttura e deve essere garantita la sua partecipazione consensuale alle prestazioni sanitarie mediante piena comprensione e sottoscrizione del consenso informato.

Massima libertà per le visite

Le visite di familiari e amici, compresi gli ospiti al di sotto dei 12 anni, sono libere durante tutta la giornata (nelle 24 ore).

In alcune occasioni le visite possono essere regolate dall'équipe assistenziale per desiderio dell'assistito o per esigenze di servizio.

È possibile per un familiare dormire in Hospice, nella stanza dell'assistito, dove è presente una poltrona letto.

I volontari del Cottolengo

La figura del volontario è molto importante nell'Hospice. Il volontario è parte del progetto assistenziale del Cottolengo Hospice, ha seguito una formazione specifica e si coordina con l'équipe assistenziale nell'accoglienza dell'assistito e dei familiari, nell'informare e guidare l'assistito e i familiari nella struttura.

Nella vicinanza opera secondo un codice etico, senza implicazioni tecniche e responsabilità di assistenza.

Rispetto della Privacy

L'assistito ha diritto alla riservatezza nel trattamento dei propri

dati personali, ivi compresi quelli idonei a rivelare il proprio stato di salute.

L'assistito individua le persone che possono fargli visita e quelle autorizzate a ricevere informazioni che lo riguardano.

Tutte le informazioni sono tutelate secondo il Regolamento Europeo 2016/679 GDPR ed il Decreto Legislativo 101/2018 (*"Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)."*) e successive integrazioni e modifiche.

Suggerimenti per migliorare i servizi

L'assistito e la sua rete di affetti sono al centro dell'attività che si svolge nell'Hospice. Per questo sono molto apprezzati suggerimenti e segnalazioni da parte dell'assistito e dei familiari su qualsiasi aspetto del servizio offerto ed erogato in Hospice.

A tal fine è stato predisposto un modulo per la raccolta di reclami, suggerimenti ed elogi (M2-P20 - Segnalazione, reclami) che potrà essere compilato e imbucato in apposita cassetta posizionata sul bancone della reception nell'ingresso del Cottolengo Hospice.

I suggerimenti e le segnalazioni saranno lo spunto per orientare i progetti di miglioramento della qualità dei servizi offerti ai clienti. Per raccogliere il livello di soddisfazione è possibile rispondere al questionario digitale (M1-P20) tramite QRcode.

Spazi funzionali e servizi

Gli spazi dell'Hospice includono ventuno stanze singole. Ogni stanza, dotata di bagni privati, dispone delle attrezzature necessarie all'assistenza, ma contiene anche arredi adatti a riprodurre un ambiente familiare:

- poltrona letto
- televisore
- mini frigorifero

La stanza è un luogo personalizzabile dall'assistito, in cui sentirsi a proprio agio e in cui viene favorito il massimo comfort e benessere. A tal fine, si possono aggiungere oggetti personali come soprammobili o fotografie.

Gli altri spazi dell'Hospice sono funzionali ai bisogni di tutti gli assistiti, pazienti, personale, volontari, e comprendono:

- Soggiorno
- Cucina
- Bagni
- Bagno attrezzato per disabili
- Reception
- Sala riunioni
- Sala visite mediche
- Sala colloqui
- Sala équipe assistenziale
- Ufficio coordinamento
- "Stanza del silenzio"
- Locali di servizio

Gli utenti, durante la permanenza in Hospice, su richiesta, possono accedere gratuitamente alla rete internet, per l'utilizzo di di-

spositivi personali (notebook, tablet).

Pasti

Nel servire i pasti si tiene conto delle scelte alimentari dell'assistito e degli orari che preferisce, compatibilmente con le esigenze organizzative. È sempre possibile per i famigliari fruire dei pasti preparati dalla struttura (a pagamento al costo di 10 euro); preparare in proprio spuntini per l'assistito e/o l'accompagnatore utilizzando la tisaneria del Cottolengo Hospice, attrezzata come in un ambiente familiare, con frigorifero, piastre elettriche, lavastoviglie.

Assistenza religiosa

Per gli utenti di fede cattolica è disponibile un sacerdote per colloqui ed incontri individuali con l'assistito e i suoi familiari.

Chi volesse incontrare ministri di altri culti può chiedere informazioni e supporto all'équipe assistenziale e/o all'Assistente spirituale.

Assistenza sociale

Gli operatori sono disponibili per colloqui di orientamento degli utenti e/o dei familiari con eventuale attivazione del Servizio di Assistenza sociale.

Benessere degli utenti durante il soggiorno

Durante il soggiorno in Hospice gli utenti, siano essi assistiti e/o familiari, possono essere coinvolti, se lo desiderano, in attività quali la Musicoterapia, che possono influire positivamente sul benessere della persona.

Il parrucchiere è disponibile su richiesta (a pagamento), così come riviste e giornali.

Gli standard di qualità

- Trasparenza nella gestione della lista d'attesa
- Accoglienza dell'assistito e della famiglia
- Percorso clinico-assistenziale individualizzato
- Adozione di protocolli per la terapia del dolore e di altri sintomi, per l'appropriata gestione dei problemi psicosociali e del lutto patologico
- Orari che rispettano le esigenze dell'assistito
- Visite libere e senza limitazioni di orario
- Riunioni settimanali dell'équipe assistenziale finalizzate alla discussione dei problemi e alla pianificazione clinico-assistenziali dell'assistito e per il supporto della famiglia
- Riunioni mensili per l'aggiornamento continuo e la supervisione dell'équipe assistenziale da parte di uno psicologo esperto ed esterno al gruppo

- Monitoraggio della soddisfazione dell'assistito e dei familiari
- Monitoraggio del benessere dell'assistito e dei familiari con lo svolgimento delle attività di Pet Therapy, Music Therapy, Shiatsu.

Proteggiamoci dalle infezioni

I rischi di infezione sono correlati in parte a fattori individuali di rischio e in parte alla tipologia di intervento (diagnostico, curativo e assistenziale). Per questo motivo, è presente un'organizzazione e una cultura diffusa per la prevenzione e il monitoraggio continuo degli eventi non voluti e che sono considerati "sentinella".

A supporto strategico e organizzativo per la gestione di questo rischio, la Direzione Sanitaria si avvale del supporto del Comitato Infezioni Ospedaliere dell'Ospedale Cottolengo e di referenti interni formati nella prevenzione e controllo delle infezioni, che garantiscono la giusta continuità delle azioni intraprese e l'applicazione delle procedure assistenziali.

Tutti gli operatori sanitari sono impegnati costantemente ad adottare le misure di prevenzione stabilite da Linee Guida nazionali e internazionali e da disposizioni di legge (igiene delle mani, sterilizzazione dei materiali, modalità di effettuazione di manovre, uso di indumenti e dispositivi di protezione da parte del personale addetto all'assistenza).

La prevenzione coinvolge anche gli assistiti e i familiari / congiunti. È necessario perciò rispettare le misure di prevenzione che sono indicate dal personale dell'Hospice. Nell'ambito di queste misure può rendersi necessario, in alcuni casi, procedere all'isolamento di chi ha contratto un'infezione, per prevenire il rischio di trasmis-

sione ad altri.

Sebbene sia un contesto dove ci si sente a casa è importante avere molta cura dell'igiene delle mani prima, durante e al termine della visita.

Igiene e sicurezza

Nell'Hospice vengono rispettate scrupolosamente tutte le leggi e normative che garantiscono la sicurezza fisica degli assistiti e dei loro familiari, mediante l'attuazione di corrette misure preventive, la formazione del personale, la manutenzione continua delle apparecchiature medicali e degli impianti specifici.

Igiene

- rispetto scrupoloso delle più moderne norme d'igiene e ampio utilizzo di materiali monouso
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli approvati dalla Direzione Sanitaria
- sanificazione della biancheria attraverso procedure a norma di legge
- smaltimento dei rifiuti nel rispetto della normativa vigente

Normative antincendio

- impianto automatico di rilevazione fumo nelle aree a rischio
- segnaletica e piano di evacuazione affissi nei corridoi
- percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d'emergenza
- addestramento del personale dell'Hospice

Elettricità e rischi connessi

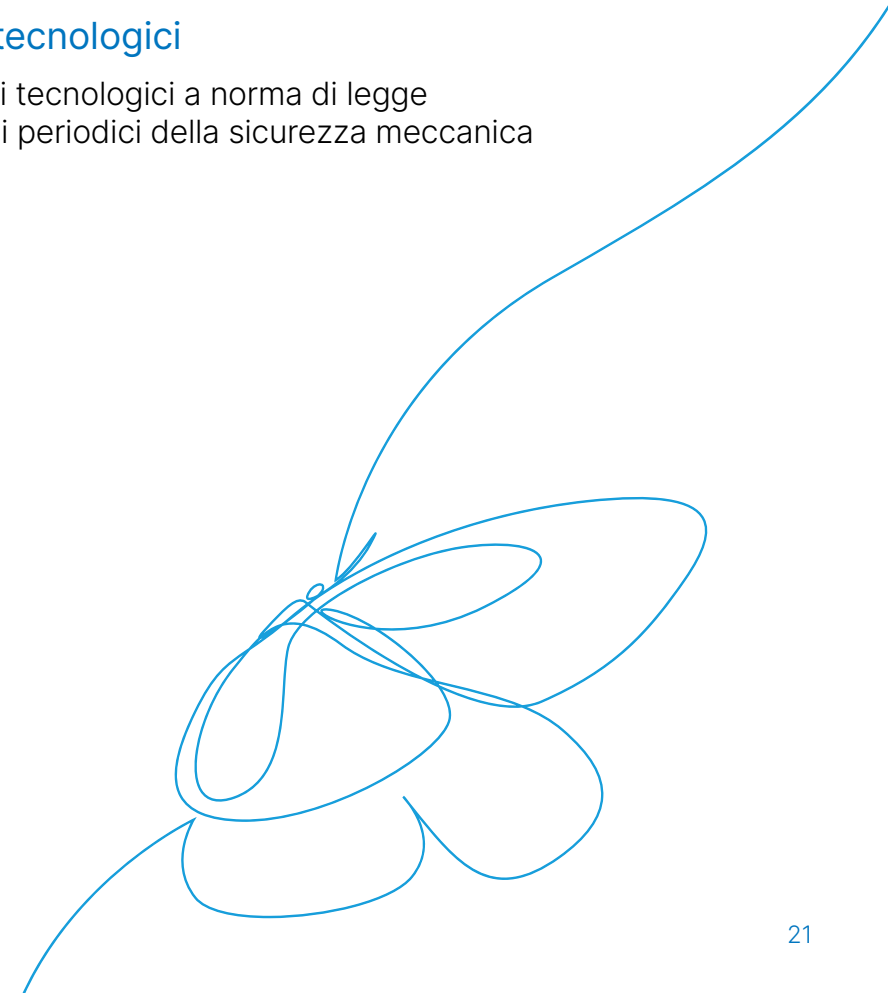
- impiantistica elettrica a norma di legge
- impianto di alimentazione ausiliaria d'emergenza (gruppi di continuità e gruppi elettrogeni)
- controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici

Piano di sicurezza

- il piano di sicurezza è stato redatto attraverso un'attenta valutazione dei rischi e nel pieno rispetto della normativa

Impianti tecnologici

- impianti tecnologici a norma di legge
- controlli periodici della sicurezza meccanica





Come raggiungere l'Hospice

Immobile di proprietà della Piccola Casa sito in Chieri, via Balbo n. 16 a Chieri nel centro storico in adiacenza al Duomo e attiguo all'Ospedale Maggiore.



Facilmente raggiungibile dai mezzi pubblici, attraverso le linee bus 1 e 2 Urbana, 180, 185 e 30



oppure tramite la linea ferroviaria SFM1

La posizione è baricentrica rispetto al territorio non solo della ASL TO5, ma anche per le ASL limitrofe a cavallo delle province di Torino, Asti e Cuneo.

Numeri telefonici dell'Hospice



Chiamando l'Ufficio coordinamento al numero
011 52 94 510



Scrivendo all'indirizzo e-mail:
info@hospicecottolengo.it



Sul nostro **sito internet:**
www.hospicecottolengo.org

Chi siamo

Direttore Generale: Avv. Gian Paolo Zanetta

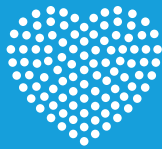
Direttrice Sanitaria: Dott.ssa Ida Grossi

Responsabile Medico: Dott. Ferdinando Garetto

Coordinatrice infermieristica: Dott.ssa Incoronata Spadaccini

Personale amministrativo: Dott.ssa Giulia Villata

Coordinatore dei volontari: Prof. Guido Menato



Cottolengo™

PICCOLA CASA DELLA DIVINA PROVVIDENZA