



# **CARTA DEI SERVIZI HOSPICE ANEMOS**

	<b>MOD.LPV. 4.1.4.</b>	<b>Data di emissione:</b> <b>18/09/2019</b>
	<b>HOSPICE ANEMOS CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Revisione n° 4</b> <b>Pagina 2 di 8</b>

## INDICE

<b>1. La struttura dell’Hospice Anemos .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Cure palliative per la migliore qualità di vita possibile.....</b>	<b>3</b>
<b>3. L’équipe assistenziale .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Un’équipe per assistere l’utente e la famiglia .....</b>	<b>3</b>
<b>5. L’ingresso in Hospice .....</b>	<b>4</b>
<b>6. L’accoglienza in Hospice.....</b>	<b>4</b>
<b>7. Cosa portare con sé al momento del ricovero in Hospice .....</b>	<b>4</b>
<b>8. Massima libertà per le visite .....</b>	<b>4</b>
<b>9. L’équipe e la famiglia.....</b>	<b>4</b>
<b>10. I volontari dell’Associazione Luce per la vita Onlus.....</b>	<b>5</b>
<b>11. Diritto di scelta dell’utente .....</b>	<b>5</b>
<b>12. Rispetto della privacy .....</b>	<b>5</b>
<b>13. Suggerimenti per migliorare i servizi .....</b>	<b>5</b>
<b>14. Spazi funzionali e servizi .....</b>	<b>5</b>
<b>15. Pasti .....</b>	<b>6</b>
<b>16. Assistenza spirituale .....</b>	<b>6</b>
<b>17. Assistenza religiosa.....</b>	<b>7</b>
<b>18. Assistenza sociale .....</b>	<b>7</b>
<b>19. Benessere degli utenti durante il soggiorno .....</b>	<b>7</b>
<b>20. Giornalaio e parrucchiere.....</b>	<b>7</b>
<b>21. Gli standard di qualità .....</b>	<b>7</b>
<b>22. Come raggiungere l’Hospice .....</b>	<b>8</b>
<b>23. Numeri telefonici dell’Hospice .....</b>	<b>8</b>

	<b>MOD.LPV. 4.1.4.</b>	<b>Data di emissione:</b> <b>18/09/2019</b>
	<b>HOSPICE ANEMOS CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Revisione n° 4</b> <b>Pagina 3 di 8</b>

## 1. La struttura dell'Hospice Anemos

L'Hospice Anemos dell'Associazione Luce per la vita Onlus è un centro residenziale che accoglie utenti in fase avanzata o terminale di malattia che necessitano di cure palliative di livello specialistico e che non possono essere seguiti a domicilio.

La struttura è organizzata in modo da garantire il benessere psicologico e relazionale dell'utente e dei suoi familiari, il comfort ambientale, la sicurezza nell'utilizzo degli spazi e la tutela della privacy. Il mantenimento della miglior qualità della vita possibile per l'utente e i suoi familiari è l'obiettivo costantemente perseguito all'interno di questa struttura.

L'Hospice Anemos fa parte della Rete Piemontese di Cure Palliative ed è integrato con i servizi territoriali dell'ASLTO3.

L'Hospice Anemos è ubicato all'interno dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria (A.O.U.) San Luigi Gonzaga, in fondo al terzo padiglione, raggiungibile dall'esterno dell'ospedale o proseguendo dal corridoio della radioterapia ed è gestito dall'Associazione Luce per la Vita Onlus che realizza i progetti anche grazie alle donazioni dei singoli cittadini. Per acquisire maggiori informazioni sulle attività dell'Associazione Luce per la Vita Onlus è possibile consultare il sito web [www.luceperlavita.it](http://www.luceperlavita.it)

## 2. Cure palliative per la migliore qualità di vita possibile

Le cure palliative sono state definite dall'Organizzazione Mondiale per la Sanità come: *"...un approccio che migliora la qualità della vita dei malati e delle loro famiglie che si trovano ad affrontare problematiche associate a malattie inguaribili, attraverso la prevenzione e il sollievo della sofferenza per mezzo di un'identificazione precoce e di un ottimale trattamento del dolore e di altre problematiche di natura fisica, psicologica, sociale e spirituale."*

Le cure palliative non sono riservate solo ai malati di tumore. Sono applicabili anche ad altre malattie croniche e inguaribili, ove sia riconosciuta una fase avanzata con una prognosi breve.

## 3. L'équipe assistenziale

L'équipe assistenziale presente nell'Hospice Anemos è composta da medici, infermieri, psicologi, operatori socio-sanitari, 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'utente è trasferito in Hospice dal domicilio o dall'ospedale;
- la migliore qualità di vita possibile per l'utente e per la famiglia

## 4. Un'équipe per assistere l'utente e la famiglia

L'utente 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 Socio-Sanitari = OS.S.) 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'utente e/o con i familiari.

I fisioterapisti sono presenti almeno in una giornata su 7 e a seconda delle necessità concordate all'interno dell'équipe assistenziale

	<b>MOD.LPV. 4.1.4.</b>	<b>Data di emissione:</b> <b>18/09/2019</b>
	<b>HOSPICE ANEMOS CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Revisione n° 4</b> <b>Pagina 4 di 8</b>

L'équipe assistenziale nel suo insieme, ricomprendendo i volontari, condivide le informazioni ed elabora un percorso clinico-assistenziale, definito e pianificato in base alle esigenze del singolo utente e della sua famiglia, che viene sottoposto al consenso dell'utente 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'utente.

## **5. L'ingresso in Hospice**

L'ingresso in Hospice avviene dopo una valutazione effettuata dalla Struttura Semplice Cure Palliative dell'ASLTO3. A seguito di esito positivo la S.S. Cure Palliative dell'ASLTO3 invia all'Hospice il modulo di ricovero e l'utente entra in lista d'ingresso. Nei giorni successivi, non appena si rende disponibile il posto letto, l'équipe assistenziale contatta telefonicamente i familiari dell'utente e/o la struttura organizzativa sanitaria che ha in carico l'utente per definire il giorno e l'ora del ricovero in Hospice.

## **6. L'accoglienza in Hospice**

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

L'équipe assistenziale intervista l'utente 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'utente.

## **7. Cosa portare con sé al momento del ricovero in Hospice**

- Carta di 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.

## **8. 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'utente o per esigenze di servizio.

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

All'interno dell'Hospice Anemos è possibile anche l'accoglienza temporanea di un animale domestico (quale cane, gatto, coniglio), previa autorizzazione da parte dell'équipe assistenziale, seguendo le procedure in uso in Hospice.

## **9. L'équipe e la famiglia**

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

	<b>MOD.LPV. 4.1.4.</b>	<b>Data di emissione:</b> <b>18/09/2019</b>
	<b>HOSPICE ANEMOS CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Revisione n° 4</b> <b>Pagina 5 di 8</b>

## 10. I volontari dell'Associazione Luce per la vita Onlus

La figura del volontario è molto importante nell'Hospice Anemos dell'Associazione Luce per la vita Onlus. Il volontario è parte del progetto assistenziale dell'Hospice Anemos, ha seguito una formazione specifica e si coordina con l'équipe assistenziale nell'accoglienza dell'utente e dei familiari, nell'informare e guidare l'utente e i familiari nella struttura, e nella vicinanza opera secondo un codice etico nel trascorrere del tempo, senza implicazioni tecniche e responsabilità di assistenza.

## 11. Diritto di scelta dell'utente

L'utente 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'utente 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.

## 12. Rispetto della privacy

L'utente ha diritto alla riservatezza nel trattamento dei propri dati personali, ivi compresi quelli idonei a rivelare il proprio stato di salute.

L'utente 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.

## 13. Suggerimenti per migliorare i servizi

L'utente 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'utente 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 (MOD.LPV.8.2.1.Hospice Anemos - Segnalazione suggerimenti, rilievi, reclami, elogi) che potrà essere compilato e imbucato in apposita cassetta posizionata sul bancone della reception nell'ingresso dell'Hospice Anemos. I suggerimenti e le segnalazioni saranno lo spunto per orientare i progetti di miglioramento della qualità dei servizi offerti ai clienti.

## 14. Spazi funzionali e servizi

Gli spazi dell'Hospice includono otto stanze singole. Ogni stanza dispone delle attrezzature necessarie all'assistenza, ma contengono anche arredi adatti a riprodurre un ambiente familiare:

- Poltrona letto
- Bagno privato
- Televisore e filodiffusione
- Mini frigorifero

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

	<b>MOD.LPV. 4.1.4.</b>	<b>Data di emissione:</b> <b>18/09/2019</b>
	<b>HOSPICE ANEMOS CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Revisione n° 4</b> <b>Pagina 6 di 8</b>

Per attivare il sistema di filodiffusione, gli operatori sono disponibili per i dettagli di attivazione del servizio.

Gli altri spazi dell'Hospice sono funzionali ai bisogni di tutti e comprendono:

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

All'esterno, è presente un giardino labirinto, agibile anche per utenti con necessità di ausili con rotelle

Gli utenti, durante la permanenza in Hospice, su richiesta, possono accedere gratuitamente alla rete internet, grazie al servizio offerto dall'A.O.U. San Luigi Gonzaga di Orbassano, secondo le disponibilità del momento, attraverso l'utilizzo di dispositivi personali (notebook, tablet).

## **15. Pasti**

I pasti sono forniti dall'A.O.U. San Luigi Gonzaga di Orbassano.

Nel servire i pasti si tiene conto delle scelte alimentari dell'utente e degli orari che preferisce, compatibilmente con le esigenze organizzative. Su richiesta, a seguito del pagamento di una quota definita dall'A.O.U. San Luigi Gonzaga, anche un accompagnatore può fruire del pasto che potrà essere consumato in Hospice oppure presso la mensa dell'A.O.U. San Luigi Gonzaga.

È sempre possibile preparare spuntini per l'utente e/o l'accompagnatore utilizzando la cucina dell'Hospice Anemos, attrezzata come in ambiente familiare, con frigorifero, piastre elettriche, lavastoviglie, frullatore.

All'interno della cucina si trovano informazioni relative al buon uso degli spazi e delle attrezzature.

## **16. Assistenza spirituale**

L'assistenza spirituale è un servizio rivolto agli utenti dell'Hospice e ai loro familiari. Attraverso dialoghi privati con un filosofo counselor (assistente spirituale laico), si offrono uno spazio per riflettere sul senso della vita e della malattia da una prospettiva spirituale non religiosa, e un sostegno in un periodo di difficoltà. È possibile organizzare un incontro con l'assistente spirituale facendone richiesta all'équipe assistenziale dell'Hospice. L'incontro si realizzerà entro un massimo di 3 giorni dalla richiesta.

	<b>MOD.LPV. 4.1.4.</b>	<b>Data di emissione:</b> <b>18/09/2019</b>
	<b>HOSPICE ANEMOS CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Revisione n° 4</b> <b>Pagina 7 di 8</b>

### **17. Assistenza religiosa**

Per gli utenti di fede cattolica è disponibile un sacerdote per colloqui ed incontri individuali con l'utente e i suoi familiari. Chi volesse incontrare ministri di altri culti può chiedere informazioni e supporto all'équipe assistenziale e/o all'Assistente spirituale (Vedi punto 17. "Assistenza spirituale").

### **18. Assistenza sociale**

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

### **19. Benessere degli utenti durante il soggiorno**

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

La Pet Therapy può risultare utile per migliorare l'umore, riducendo l'ansia, e di conseguenza migliorare la qualità della vita anche per ogni sintomo disturbante.

La Musicoterapia si propone per invitare le persone a condividere l'interesse/piacere per la musica; ad esprimere e comunicare il proprio vissuto, o un eventuale disagio emotivo; come la Pet Therapy, contribuisce a aumentare il benessere anche sui sintomi fisici fastidiosi.

La Pet Therapy con la presenza degli animali e la Music Therapy con le tecniche di ascolto, song writing ed esecuzione musicale possono essere personalizzati su segnalazione da parte del coordinatore e dell'équipe curante.

I familiari saranno anche invitati a aver cura di sé in un momento molto delicato, attraverso sedute di Shiatsu dedicate.

Gli incontri di tutte le attività descritte sono previsti indicativamente con una periodicità settimanale.

### **20. Giornalaio e parrucchiere**

E' attivo un servizio di distribuzione di quotidiani e riviste all'interno del bar dell'A.O.U. S. Luigi Gonzaga di Orbassano.

Il parrucchiere è disponibile su richiesta.

### **21. Gli standard di qualità**

- Trasparenza nella gestione della lista d'attesa
- Accoglienza dell'utente 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'utente
- Visite libere e senza limitazioni di orario
- Riunioni settimanali dell'équipe assistenziale finalizzate alla discussione dei problemi e alla pianificazione clinico-assistenziali dell'utente 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 delle soddisfazioni dell'utente e dei familiari
- Monitoraggio del benessere dell'utente e dei familiari con lo svolgimento delle attività di Pet Therapy, Music Therapy, Shiatsu

	<b>MOD.LPV. 4.1.4.</b>	<b>Data di emissione:</b> <b>18/09/2019</b>
	<b>HOSPICE ANEMOS CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>Revisione n° 4</b> <b>Pagina 8 di 8</b>

## 22. Come raggiungere l'Hospice

L'Hospice Anemos è situato all'interno dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria San Luigi Gonzaga - Regione Gonzole, 10 - 10043 - Orbassano (TO).

Dall'ingresso principale dell'Azienda Ospedaliero - Universitaria (A.O.U.) San Luigi Gonzaga, utilizzando il percorso a piedi, svoltare a sinistra e procedere sempre dritto fino ad incontrare il corridoio della radioterapia; proseguendo sempre dritto, si arriva a superare due porte antincendio che conducono all'Hospice Anemos.

Arrivando in macchina o in ambulanza è possibile raggiungere il parcheggio riservato dell'Hospice Anemos; accedendo dall'ingresso per auto dell'(A.O.U.) San Luigi Gonzaga è necessario svoltare a sinistra alla prima rotonda e proseguire sempre dritto, superare l'ingresso pedonale principale e procedere oltre il terzo padiglione fino a raggiungere l'Hospice in fondo a destra della strada.

## 23. Numeri telefonici dell'Hospice

Ufficio coordinamento:	011 9026076
Fax:	011 9026075