



*Fondazione della Fraternità – ONLUS*

*Sant'Andrea Hospice*

*Assistenza residenziale e domiciliare*

## *Carta dei servizi*



Via della Fraternità c.a.p 88060 - Sant'Andrea Apostolo dello Ionio – CZ  
Tel 0967/44307 Fax 0967/373016  
email: [hospice@villadellafraternita.it](mailto:hospice@villadellafraternita.it)

## **Premessa**

La Carta dei Servizi è il documento, voluto dalla legge italiana, con cui ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

La Carta è anche lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

La Carta dei Servizi del Sant'Andrea Hospice è una guida per fare conoscere al cittadino le attività socio-sanitarie di questa struttura ed uno strumento atto a migliorare la qualità dei servizi stessi coinvolgendo l'utente nella valutazione delle prestazioni erogate. Per tale motivo è soggetta a periodiche verifiche e aggiornamenti.

## **Presentazione del Sant'Andrea Hospice**

Il Sant'Andrea Hospice è una struttura sanitaria gestita dalla Fondazione Villa della Fraternità ONLUS, autorizzata con DCA n° 97 del 19 novembre 2014 e accreditata con DCA n° 6 del 23/01/2017 per l'attività di Cure Palliative Residenziali. Autorizzata e accreditata con DCA 64/2019 per l'attività di Cure Domiciliari Palliative.

## **1) INFORMAZIONI GENERALI**

### **Cosa sono le cure palliative**

Per Cure Palliative, ai sensi della L.38/2010, si intendono: "l'insieme degli interventi terapeutici, diagnostici e assistenziali, rivolti sia alla persona malata sia al suo nucleo familiare, finalizzati alla cura attiva e totale dei pazienti la cui malattia di base, caratterizzata da un'inarrestabile evoluzione e da una prognosi infausta, non risponde più a trattamenti specifici".

Le cure Palliative sono dunque quell'insieme di cure, non solo farmacologiche, rivolte alla dimensione fisica, psicologica, sociale e spirituale, che hanno lo scopo di migliorare la qualità di vita della persona malata e dei suoi familiari.

Il termine palliativo deriva da *pallium*, significa mantello. Come il mantello che cinge tutto il corpo proteggendolo, così le cure palliative si prendono cura della persona malata e dei suoi familiari quando la malattia va peggiorando, è caratterizzata da una progressiva perdita di autonomia e dal manifestarsi di bisogni e dolori fisici, psicologici, sociali e spirituali.

- **L'Hospice** è una struttura residenziale con le caratteristiche di "casa" dove vengono erogati ininterrottamente l'insieme degli interventi sanitari, socio-sanitari e assistenziali da équipe multidisciplinari esperta in cure palliative.

Il ricovero in hospice può essere temporaneo o definitivo, in ogni caso, non dovrebbe essere pensato come il luogo "dove si va a morire", ma dove si va a vivere al meglio una fase naturale della propria esistenza.

- **Cure Palliative domiciliari:** sono l'insieme degli interventi sanitari, socio-sanitari e assistenziali erogate da una equipe multidisciplinare esperta in Cure Palliative al domicilio della persona malata. In tal modo, i familiari, opportunamente guidati e sostenuta dall'equipe, possono assistere il loro caro a casa.

## **2) MISSION ISTITUZIONALE DELL'SANT'ANDREA HOSPICE**

### **La nostra missione è**

- 1.** Perseguire la migliore qualità di vita della persona malata, nel pieno rispetto della dignità umana e delle sue volontà, attraverso l'attuazione di un piano assistenziale personalizzato che dia una risposta globale ed efficace ai suoi bisogni fisici, psico-emozionali, sociali e spirituali.
- 2.** Garantire l'eguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi erogati senza alcuna discriminazione di qualsiasi natura.
- 3.** Fornire sostegno ai familiari, sottoposti in questa fase, a stress multifattoriali. Aiutarli nella fase di preparazione alla morte del proprio caro.
- 4.** Promuovere la collaborazione con enti e associazioni di Volontariato.
- 5.** Rappresentare un luogo per i cittadini in cui poter realizzare attività culturali - informative in materia di cure palliative, L. 38/2010, L 219/2017.
- 6.** Ridurre il numero eccessivo di ricoveri impropri presso le strutture ospedaliere di persone in stato avanzato e progressivo di malattia.
- 7.** Proporsi per lo sviluppo della rete di cure palliative in Calabria, offrendo un contributo nell'avanzamento degli attuali standard regionali per allinearsi con le esperienze più positive del territorio nazionale.
- 8.** Farsi promotori di attività di formazione per gli operatori e i volontari nel settore delle cure palliative e per il rinnovamento della pratica medica in termini umanistici.

### **I nostri valori ispiratori**

sono quelli affermati nella Carta dei diritti dei morenti, elaborata dalla C.E.F.F. (Comitato Etico presso la Fondazione Floriani), Di seguito riportata.

Chi sta morendo ha diritto:

- 1.** Ad essere considerato come una persona sino alla morte
- 2.** A essere informato sulle sue condizioni, se lo vuole
- 3.** A non essere ingannato e a ricevere risposte veritiere
- 4.** A partecipare alle decisioni che lo riguardano e al rispetto della sua volontà
- 5.** Al sollievo del dolore e della sofferenza
- 6.** A cure ed assistenza continue nell'ambito desiderato
- 7.** A non subire interventi che prolunghino il morire
- 8.** A esprimere le sue emozioni

9. All'aiuto psicologico e al conforto spirituale, secondo le sue convinzioni e la sua fede
10. Alla vicinanza dei suoi cari
11. A non morire nell'isolamento e in solitudine
12. A morire in pace e con dignità

### **3) I SERVIZI DELL'SANT'ANDREA HOSPICE**

Il Sant'Andrea Hospice si inserisce quale parte integrante della rete di assistenza territoriale dell'ASP di Catanzaro. È un servizio pubblico gratuito in grado di offrire i servizi previsti dai livelli assistenziali propri della rete di cure palliative.

- **RESIDENZIALE** l'hospice è dotato di 12 camere ciascuna con servizi igienici propri, televisione, telefono abilitato a ricevere, aria condizionata e poltrona letto per l'accompagnatore. Per rendere il più possibile confortevole la permanenza, vi sono a disposizione degli ospiti e dei loro familiari, una sala pranzo, un salone polivalente, una tisaneria, un luogo di culto e giardini. È disponibile il servizio WIFI.  
Il Sant'Andrea Hospice rappresenta una valida alternativa alla casa, quando questa non è, temporaneamente o definitivamente, idonea ad accogliere la persona malata.
- **DOMICILIARE** è il luogo ideale per le cure palliative e richiede alcuni requisiti fondamentali, primo fra tutti, la presenza di un familiare referente (Care-giver) che partecipi al percorso assistenziale del paziente.

### **4) MODALITÀ DI ACCESSO**

La proposta di affido alle cure palliative residenziali Hospice o domiciliari, deve pervenire al Punto Unico di Accesso (PUA) del Distretto di residenza.

La richiesta può essere fatta:

1. dall' Ospedale;
2. dal Medico di Medicina Generale;
3. da altra Struttura Residenziale;
4. dai Servizi Territoriali, in particolare dall'Unità operativa di Cure Palliative

La richiesta viene esaminata dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare (UVM) e dall'Unità Operativa di Cure Palliative (UOCP) Aziendale che stabiliscono l'idoneità all'affido così come, nel caso di affido al servizio di cure palliative domiciliari, la frequenza e la tipologia degli accessi settimanali.

Il giorno del ricovero o della prima visita domiciliare sono sempre concordati tra l'inviante e/o il familiare ed il medico palliativista dell'hospice

Al Sant'Andrea Hospice non è possibile l'accesso diretto del paziente.

## **5) ACCOGLIENZA E VITA IN HOSPICE**

### **Cosa portare**

Carta di identità; Tessera sanitaria; Documentazione clinica recente; Verbale di invalidità; Farmaci della terapia in corso; Ausili utilizzati.

Effetti personali necessari (es. spazzolino da denti, dentifricio, ecc)

Abiti e biancheria personale (pigiamma, camicia da notte, vestaglia, pantofole, tuta da ginnastica, scarpe comode, asciugamani per uso personale). I pazienti sono liberi riguardo alla scelta dell'abbigliamento da indossare in hospice.

Si consiglia di portare anche tutto ciò che si considera utile e/o caro per potere personalizzare la camera di degenza e renderla quanto più familiare e confortevole.

L'ospite, al suo arrivo in hospice, viene accolto insieme con i familiari e/o accompagnatore ed informato sull'attività ed i servizi offerti.

Viene visitato dal medico e dall'infermiere che instaurano un primo piano terapeutico e assistenziale, centrato, in questa fase, sul controllo dei sintomi e sulla soddisfazione dei bisogni prioritari. I familiari vengono accompagnati a prendere visione dei locali comuni. Durante la visita, viene illustrato e spiegato l'uso del sistema di chiamata presente in ogni stanza di degenza e nei servizi igienici

### **Orario di visite**

In relazione alle misure di contenimento da COVID-19 il Sant'Andrea Hospice si vede temporaneamente costretto a limitare grandemente l'orario di accesso in struttura a parenti ed amici a tutela dei pazienti, dei loro familiari e del personale che presta assistenza. Per la disposizione attualmente in atto, si fa riferimento all'allegato 1.

### **Orario dei pasti**

I pasti vengono forniti nei seguenti orari: colazione ore 08:30, pranzo ore 12:00, merenda ore 15:30, cena ore 18:30. Tuttavia tali orari sono suscettibili di variazioni in relazione alle abitudini e alle condizioni cliniche del paziente.

### **Fumo**

È consentito fumare solo nelle aree esterne.

## **6) MODALITÀ DI DIMISSIONE**

Premesso che il ricovero in hospice deve avere un'estensione temporale non superiore ai 30 giorni e, comunque, contenuta al massimo in 90 giorni, la dimissione dell'ospite avviene, di norma, in regime di dimissione programmata e nel caso in cui sussistano le seguenti condizioni:

- Espresso desiderio del malato
- Stabilizzazione dei sintomi e buon controllo terapeutico

- Condizione clinica compatibile con l'assistenza domiciliare
- Condizioni abitative adeguate ad un'assistenza domiciliare
- Disponibilità dei familiari al rientro al domicilio e/o presenza di una rete assistenziale adeguata

La Dimissione può avvenire anche in fase preagonica/agonica qualora il malato, precedentemente, abbia esplicitamente espresso il desiderio di trascorrere presso il proprio domicilio o in altra sede le ultime ore della propria vita; considerata la difficoltà di individuare in tutti i casi dei parametri predittivi dell'imminenza della morte, sarà cura dei medici avvisare di ciò i familiari, al fine di una decisione condivisa ed il più possibile tempestiva.

### **Modalità**

- Attivazione del Servizio di Cure Palliative Domiciliare
- Passaggio di informazioni clinico assistenziali dell'ospite al Medico di Medicina Generale di riferimento
- Colloquio con i familiari e, quando possibile, con il malato (se vigile e cosciente)
- Definizione modalità di trasporto al domicilio. Si precisa che la Fondazione non possiede servizio di autoambulanza ed il trasporto è a carico dei familiari.

## **7) ASSISTENZA DOMICILIARE**

Il medico del Sant'Andrea Hospice, contatta il familiare referente (care giver) e tiene con lui un primo colloquio conoscitivo e informativo sulla tipologia e l'organizzazione del servizio. Contestualmente vengono concordati giorno e ora della prima visita medica.

Dopo la presa in carico, l'équipe assistenziale programma le visite successive, sulla base del Piano Terapeutico Individualizzato (PAI) settimanale stilato dall'UOCP.

Il PAI è soggetto a modifica in base all'evoluzione dei bisogni della persona malata.

## **8) GLI OPERATORI DEL SANT'ANDREA HOSPICE**

Gli operatori del Sant'Andrea Hospice sono medici, infermieri, psicologo, fisioterapista, assistente sociale, operatori socio-sanitari e socio-assistenziali, assistente spirituale. Tutti gli operatori sono riconoscibili dal tesserino di identificazione che ne riporta il nominativo e la qualifica.

L'équipe multidisciplinare concorre e condivide tutte le tappe del percorso assistenziale con l'ospite e con il suo caregiver. Il caregiver è colui – generalmente un familiare – che più di ogni altro si prende cura ed assiste la persona malata; è indispensabile che tra caregiver e sanitari si instauri un rapporto di piena fiducia e collaborazione per soddisfare al meglio i bisogni del paziente che non è più in grado di farlo autonomamente. Il caregiver riceve le informazioni cliniche dell'assistito dai medici del Sant'Andrea Hospice e si fa carico di trasmetterle agli altri membri della famiglia.

## **9) CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO**

- Elevata intensità assistenziale, alta professionalità, limitata tecnologia.
- Attività di équipe multi professionale che lavora costantemente in interazione con l'ospite ed i familiari.

## **10) I SERVIZI EROGATI IN HOSPICE**

Assistenza medica: è assicurata la presenza/pronta disponibilità per 365 giorni l'anno. la visita medica viene di norma effettuata al mattino dal lunedì al sabato. Subito dopo la visita, il medico rilascia le informazioni cliniche al caregiver e condivide con lui l'aggiornamento della cura.

Assistenza infermieristica coadiuvata da operatori socio assistenziali continuativa nelle 24 ore, per 365 giorni l'anno.

Servizio di Psicologia per il sostegno psicologico dell'ospite e dei familiari, in particolare del caregiver.

Servizio di Assistenza Sociale: ha funzioni di sostegno ed aiuto sia al malato sia ai familiari per consulenze e assistenza nell'attivazione di pratiche socio-assistenziali.

Servizio di Fisioterapia che effettua prestazioni finalizzate al mantenimento dell'autonomia, alla prevenzione delle complicanze da ipomobilità ed al controllo del dolore.

Assistenza Spirituale per gli Ospiti ed i familiari che lo richiedono. Per coloro non di religione cattolica, l'assistenza religiosa viene erogata da parte di altri ministri di culto invitati dall'ospite e/o accompagnatore.

Servizio di Segreteria: dal lunedì al venerdì con il seguente orario: 09:00-13:00.

Servizio di lavanderia esternalizzato su richiesta.

## **AL DOMICILIO**

Le figure professionali che prestano assistenza al domicilio sono: il medico, l'infermiere, l'operatore socio sanitario, lo psicologo, il fisioterapista e l'assistente sociale.

È attiva la reperibilità telefonica che copre le 24 ore ed il familiare ha sempre la possibilità, nei casi di emergenza, di contattare il servizio.

## **11) QUALITÀ, RISERVATEZZA, TRASPARENZA**

Il Sant'Andrea Hospice è dotato di apparecchiature in regola con le disposizioni delle leggi vigenti in materia sanitaria.

Gli utenti vengono informati al momento del ricovero sulla modalità dei trattamenti dei dati operati dalla Fondazione Villa della Fraternità Onlus in ottemperanza al regolamento GDPR 679/16, in base al quale ha adottato una POLICY della Privacy ed ha elaborato una Informativa sulla Privacy dedicata.

L'ospite ha il diritto all'informazione ed al consenso informato sul suo stato di salute, gli accertamenti e le terapie proposte. Inoltre ha il diritto di fare annotare in cartella sanitaria le proprie osservazioni personali.

Per tutelare il diritto alla privacy dell'ospite l'equipe è autorizzata a fornire informazioni sulle sue condizioni al suo medico curante, al caregiver e ad uno o più familiari indicati dal malato stesso.

L'utenza è responsabile per i propri effetti personali.

## **12) RILASCIO CERTIFICATI E CARTELLA CLINICA**

È possibile richiedere alla Segreteria le certificazioni Mediche per gli usi consentiti dalle vigenti normative e copia della Cartella Clinica. Il richiedente dovrà compilare un modulo di richiesta. I certificati e la copia della cartella clinica vengono rilasciati rispettivamente entro il 5° e 20° giorno dalla richiesta e nei giorni di apertura della Segreteria. La cartella clinica può essere rilasciata in formato cartaceo e/o digitale ed ha il costo di Euro 30,00.

## **13) FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO**

Il Sant'Andrea Hospice è impegnato:

- Nella formazione ed aggiornamento continuo a tutti gli operatori coinvolti nell'assistenza basati sui principi delle Cure Palliative, con controlli di apprendimento e competenza secondo le linee guida più aggiornate.
- Nella ricerca clinica, farmacologica, umanistica e bioetica.
- All' Educazione Socio-Sanitaria
- Nel supporto psicologico costante all'equipe.
- Al miglioramento continuo delle qualità delle prestazioni erogate attraverso l'attivazione delle procedure per la Certificazione di Qualità.

## **14) TEMPI DI ATTESA PREVEDIBILI**

Tempi di attesa variabili in relazione alla disponibilità del posto letto ed alla lista d'attesa.

## **15) FUNZIONI E COMPITI**

- Tutela, educazione e promozione della salute in tutti gli ambienti di vita.
- Accoglienza e valutazione della domanda del paziente e/o della famiglia, dei fruitori in genere dei servizi.
- Presa in carico del paziente.
- Valutazione ed elaborazione di piani terapeutici personalizzati e relazioni periodiche dettagliate sull'andamento del percorso riabilitativo del paziente.
- Continuità dell'assistenza e sostegno agli utenti e alle loro famiglie.
- Rapporti con le istituzioni e con i distretti socio-sanitari.



- Formazione, supervisione e aggiornamento del personale.
- Rapporti con le ASP, le Unità operative di Cure Palliative, gli enti di formazione pubblici e privati e le Associazioni del territorio.

## **16) DIRITTI E DOVERI**

### **Diritti**

- Il paziente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni morali, politiche e religiose.
- Partecipa alla scelta del percorso terapeutico-educativo individualizzato.
- Ha diritto ad ottenere informazioni dettagliate relative alle prestazioni ed al servizio.
- Ha diritto di ottenere dal personale che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
- Ha diritto ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche da eseguire in altre strutture.
- Ha diritto a proporre reclami ed essere informato sull'esito degli stessi.
- Ha diritto che i dati personali siano trattati in conformità alle normative sulla privacy e che la divulgazione dello stato di salute e/ o di riabilitazione possa essere comunicato solo all'interessato o a persona da lui delegata così come specificato in scheda clinica, munita di documento di riconoscimento.

### **Doveri**

- Il paziente è tenuto a rispettare il Programma Terapeutico concordato all'ingresso e al rispetto delle norme contenute nel Regolamento Interno.

### **Per i familiari:**

- I familiari hanno il diritto di essere informati circa il Programma Terapeutico del proprio congiunto, previa autorizzazione dello stesso.
- Hanno il diritto di ricevere sostegno e ascolto parallelamente al percorso terapeutico del congiunto.
- Sono invitati a collaborare con gli operatori nel far rispettare le regole, attenendosi alle indicazioni degli stessi.
- Hanno il dovere di partecipare fattivamente al processo terapeutico del proprio congiunto, garantendo l'osservazione vigile e responsabile del suo comportamento sia nell'ambito della struttura ospitante, nei momenti di visita e di incontro, sia nell'ambito del domicilio domestico.

## **17) PRINCIPI FONDAMENTALI**

I rapporti tra la struttura, quale erogatore di servizi, e l'utenza, devono essere improntati ai seguenti principi fondamentali, che Sant'Andrea Hospice si impegna a rispettare:

- **Eguaglianza:** nell'erogazione dei servizi deve essere garantita l'uguaglianza di tutti i fruitori; nessuna distinzione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.
- **Imparzialità:** il comportamento del soggetto erogatore di servizi deve essere ispirato a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- **Continuità:** l'erogazione dei servizi deve essere continua, regolare e senza interruzioni, in caso di irregolare funzionamento, dovuto a cause di forza maggiore, devono essere adottate le misure idonee, onde arrecare il minore danno possibile.
- **Diritto di scelta:** compatibilmente con la normativa vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio di cui ha bisogno.
- **Privacy:** La tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali: in attuazione delle disposizioni in materia di privacy (GDPR 679/16) si garantisce che i dati personali dei pazienti in cura vengono conservati per un periodo non superiore a quello necessario al perseguimento delle finalità di cura;
- **Efficienza ed Efficacia:** l'amministrazione è tenuta ad adottare le misure idonee per garantire che l'erogazione dei servizi sia improntata all'efficienza, in modo da assicurare tutta la possibile soddisfazione dell'utente, con l'impiego di adeguate risorse finanziarie.

## 18) FATTORI STANDARD DI QUALITÀ

- Formazione specifica e aggiornamento permanente rivolti a tutto il personale per quanto riguarda il modello terapeutico utilizzato ed i processi di cambiamento in atto nel sistema sanitario e sociale italiano, al fine di garantire una maggiore attenzione ai bisogni dell'utente.
- Supervisione dell'équipe continuativa rivolta ai diversi livelli d'intervento al fine di formulare una mappatura coerente ai bisogni dell'utente.
- Promozione e supporto ad attività valutative e di miglioramento dei processi di erogazione dei servizi e delle prestazioni.
- Distribuzione agli utenti di schede di soddisfazione sull'erogazione dei servizi.
- Sistema di comunicazione interna ed esterna, su supporto cartaceo e/o informatico atto a garantire la qualità e la riservatezza delle informazioni, anche ai fini della tutela dei dati personali.
- Definizione di politiche e strategie volte a garantire il rispetto dei diritti degli utenti, in relazione all'umanizzazione dei servizi, alla personalizzazione delle cure, alla tutela della privacy ed alla produzione delle informazioni necessarie per l'accesso e la fruizione del servizio.
- Erogazione di servizi di monitoraggio sanitario e verifica dello stato di salute dell'utente (visite mediche, visite specialistiche, analisi di laboratorio, ecc.).

- Offerta di un modello di intervento finalizzato a prendersi cura della sofferenza psicologica e della riabilitazione del paziente;
- Predisposizione delle condizioni affinché utenti/pazienti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e per la prevenzione delle malattie.

Periodicamente, e comunque almeno a cadenza annuale, Sant'Andrea Hospice si preoccuperà di redigere e aggiornare una Tabella Indicatori di Qualità (TIQ) che rappresenta, attraverso indicatori numerici, il raggiungimento o meno degli obiettivi elencati all'interno della Carta dei Servizi e della Politica della Qualità. Copia di tale Tabella è disponibile, su richiesta, presso gli uffici amministrativi.

### **19) RECLAMI E NUMERI UTILI**

La Direzione del Sant'Andrea Hospice garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale. Nei casi più complessi è possibile esercitare il proprio diritto al reclamo formalizzando la specifica segnalazione attraverso: l'utilizzo di un apposito modulo (Mod. RCL - Reclamo Cliente) reperibile presso gli uffici delle nostre sedi, sul nostro sito web o presso il personale di servizio; la presentazione di una lettera. L'utente compila il modulo, precisando l'oggetto del reclamo e, se lo ritiene opportuno, sottoscrive la segnalazione indicando il proprio indirizzo e lo invia alla nostra struttura per posta, via fax, via mail o tramite il personale di servizio. A tutti i moduli ed a tutte le lettere firmate, Sant'Andrea Hospice garantisce una risposta entro 30 gg. Tutti i moduli compilati sono visionati dal Responsabile della Qualità che ne gestisce il trattamento attraverso un'azione correttiva, partecipando altresì all'analisi delle cause che hanno determinato il reclamo. In sede di Riesame della Direzione vengono effettuate analisi statistiche sulle segnalazioni pervenute nell'anno, sulla tipologia dei reclami e sulle azioni correttive.

E' garantita la riservatezza dei dati personali, come previsto dalla Legge sulla tutela della Privacy (Regolamento UE 2016/679 - D. Legislativo 196/2003 e successive modifiche e integrazioni).

I Reclami vanno possono essere inoltrati utilizzando uno dei seguenti recapiti:

- VIA POSTA: VIA DELLA FRATERNITA' SNC – 88060 SANT'ANDREA APOSTOLO DELLO IONIO CZ
- PER FAX: 0967/547928
- PER TELEFONO: 0967/44145-0967/47123
- VIA MAIL: hospice@villadellafraternita.it

## ACCESSO IN HOSPICE

In relazione alle misure di contenimento da COVID-19, il Sant'Andrea Hospice pone in essere la seguente disposizione di accesso in struttura a tutela dei pazienti, dei loro familiari e del personale che presta assistenza:

**colloquio telefonico preliminare all'accesso del paziente in hospice** con il familiare referente (caregiver) per il paziente. Il colloquio è tenuto dal medico palliativista o dalla segretaria ed è finalizzato a comunicare/motivare/condividere la presente disposizione;

**colloquio all'accoglienza** del paziente in hospice con il caregiver. Il colloquio è tenuto dal medico palliativista presso il locale d'ingresso al piano 0. È finalizzato a ricordare la disposizione vigente e rilevare eventuali fattori di rischio di contagio;

al caregiver viene offerta la possibilità di stare in hospice h24, con il proprio caro, in tal caso, egli deve indossare la mascherina e igienizzare le mani ogni qual volta esce e rientra nella camera di degenza. Qualora, dopo qualche giorno, voglia fare rientro al proprio domicilio, potrà rientrare stabilmente in hospice solo previa richiesta e colloquio con il medico palliativista.

## COMUNICAZIONI TELFONICHE

Tutte le camere sono dotate di telefono ed è quindi possibile per il paziente ricevere le telefonate direttamente in camera. Il numero da comporre per raggiungere l'Hospice è **0967-44307**.

**La linea è collegata con un risponditore automatico che fornisce le seguenti istruzioni per la connessione diretta con le stanze dei ricoverati: "Siete in linea con il Sant'Andrea Hospice. Per parlare con i ricoverati comporre il n° 30 e la degenza desiderata. Esempio: per la degenza 1 comporre il n° 3001, per la degenza 10 comporre il n° 3010.**

Si fa presente che non occorre attendere la fine della voce guida per digitare il numero di degenza desiderato. Le chiamate dal telefono fisso possono essere effettuate su richiesta in caso di emergenza e devono essere di breve durata.

E' altresì possibile effettuare delle videochiamate utilizzando il n° diretto del cellulare dell'Hospice che è:

**3897629604**

**Dalle 15.00 alle 16.30** è consentito l'accesso ai visitatori:

il paziente potrà ricevere massimo 3 visite al giorno. È preferibile che siano sempre gli stessi familiari ad accedere in hospice.

La visita resta comunque limitata ad un visitatore per volta e preferibilmente limitata a 15 minuti. E' preceduta da triage finalizzato a rilevare eventuali rischi di contagio. Il visitatore entra in hospice previa rilevazione della TC (che deve essere < 37.5°C), registrazione di ingresso, autocertificazione, sanificazione delle mani e uso mascherina chirurgica. In hospice non deve sostare nei corridoi.

Un familiare di primo grado o l'amico referente può rimanere stabilmente in hospice dal momento dell'ingresso sino al termine dell'assistenza.

N.B. A prescindere dalla fase di malattia, i familiari provenienti dalle ex zone rosse, devono altresì indossare la mascherina chirurgica, i guanti e la visiera o gli occhiali, rispettare la distanza di 1.5 m dal proprio caro. Il tempo della loro visita non può essere superiore ai 15'.

N.B. se il paziente la tollera, quando riceve le visite, deve indossare la mascherina chirurgica.