



# CARTA DEI SERVIZI

Hospice “Il Gabbiano”  
Pontevico (BS)

## Carta dei Servizi

---

**Rev. n. 11 del 21 marzo 2025**

**Hospice “Il Gabbiano”**

Via Gorno Ruffoni, 18 – 25026 Ponteviso (BS)

Tel. 030/9930695

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

**ILGABBIANO – Società Cooperativa Sociale ONLUS**

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

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

telefono 0309930282 • fax 0309930419

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

# Indice

1. <u>La Carta dei Servizi</u>	4
2. <u>La Cooperativa</u>	5
3. <u>Diritti e doveri del malato</u>	7
4. <u>Le Cure Palliative</u>	8
5. <u>L'Hospice</u>	8
6. <u>Dove ci troviamo – come raggiungerci</u>	9
7. <u>Accoglienza e inserimento</u>	11
8. <u>Dimissioni</u>	12
9. <u>I servizi erogati</u>	13
10. <u>La vita in reparto</u>	13
11. <u>Il personale</u>	15
12. <u>Il volontariato</u>	16
13. <u>Rispetto delle disposizioni in materia di accesso di cui alla L.n. 241/1990 e alla L.R. n. 1/2021</u>	17
14. <u>Partecipazione</u>	17
15. <u>Tutela della Privacy</u>	18
16. <u>Codice Etico e modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.lgs. 231/01</u>	18
17. <u>Allegati alla Carta dei Servizi</u>	19
18. <u>Conclusioni</u>	19

*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*La ringraziamo per averci scelti; faremo di tutto per erogare un Servizio di qualità che sia trasparente, riservato e tempestivo.*

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

*La Carta dei Servizi vuole essere una risposta alle Sue necessità di informazioni chiare e complete rispetto al Servizio e rappresenta un documento che raccoglie tutti i principi che orientano il servizio Hospice.*

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

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

## 1. La Carta dei Servizi

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

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

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

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

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

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

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

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

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

*da L'attimo fuggente di Peter Weir*

## 2. La Cooperativa

Il Gabbiano è una Cooperativa Sociale ad oggetto plurimo A + B senza scopo di lucro.

Il suo fine è il completamento di una filiera di servizi volti al perseguimento dell'interesse generale della comunità, la promozione umana e l'integrazione sociale dei cittadini, nonché dell'integrazione lavorativa di persone svantaggiate di inserimento lavorativo, ai sensi della L.381/1991.

Come Cooperativa ad oggetto plurimo, Il Gabbiano ispira la propria azione ai principi che sono alla base del movimento cooperativo mondiale, ovvero mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, spirito comunitario, il legame con il territorio, rapporto equilibrato con lo Stato e le istituzioni pubbliche, affrontando contestualmente le sfide del mercato e cercando di coniugare solidarietà, sostenibilità e sviluppo, attraverso percorsi di formazione, di accompagnamento e di inserimento, in una logica di tipo imprenditoriale.

La Cooperativa realizza i propri scopi sociali attraverso la presa in carico di più aspetti possibili dei servizi rivolti alle persone, a partire dalla gestione di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari, sanitari ed educativi orientati alla risposta ai bisogni di minori, disabili fisici, psichici e sensoriali, anziani, malati in fase terminale e altre categorie di soggetti che necessitano nel corso della loro vita, in modo stabile od occasionale, di interventi mirati al soddisfacimento di bisogni di assistenza, socializzazione, cura e riabilitazione, per chiudere il cerchio con l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, attraverso lo svolgimento di diverse attività.

In relazione a ciò la Cooperativa può gestire le attività previste dallo statuto in diverse aree:

- servizi socio-assistenziali,
- servizi socio-sanitari,
- servizi sanitari,
- servizi riabilitativi,
- servizi educativi,
- ecologia e ambiente,
- verde e florovivaismo,
- informatica,
- produzione, lavorazione e commercializzazione di prodotti,
- pulizia civile e industriale,
- pulizia ambienti a enti pubblici o privati,
- lavanderia,
- ristorazione,
- manutenzione immobili,
- servizi conto terzi,
- formazione specialistica, anche ECM

e qualunque altra attività connessa o affine agli scopi sopraelencati.

### 2.1 La Vision “Il Gabbiano”

- Crediamo nel nostro lavoro.
- Crediamo che sia necessario lavorare per la crescita delle Persone, della Società e di un modello di impresa più “a misura d’Uomo”.
- Crediamo nella costruzione di un patto sociale per rendere davvero esigibili i Diritti della Persona.
- Crediamo in progetti e azioni concrete per diffondere la Cultura dell'Accoglienza e della Tolleranza, per uno sviluppo della collettività non discriminante, più equo e sicuro per tutti.
- Crediamo in un modello culturale che va al di là della tipologia d'impresa: siamo persone che, insieme, credono in un cambiamento di prospettiva.

### 2.2 La Mission “Il Gabbiano”

L'oggetto plurimo A + B della Cooperativa è il coronamento della nostra “Mission” e il consolidamento dei valori su cui si fonda il nostro lavoro:

**Professionalità:** vogliamo essere un soggetto che sappia rispondere in modo integrato alla più vasta gamma di bisogni emergenti in ambito assistenziale, socio-sanitario, educativo e di inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

**Affidabilità:** vogliamo diventare il soggetto di riferimento, partner privato – sociale delle Istituzioni, per quanto concerne

gli ambiti assistenziale, socio-sanitario, educativo ed inserimento lavorativo di persone svantaggiate, in particolare nel territorio storico di operatività (territorio della bassa bresciana).

**Pratica della cura:** vogliamo offrire alle Persone servizi di eccellenza, strutturati, organizzati, efficaci ed efficienti mantenendo come indicatori prioritari di qualità la personalizzazione e l'attenzione alla cura delle relazioni con ciascuna Persona che lavora con noi o per la quale lavoriamo.

**Opportunità:** vogliamo continuare a creare e a garantire opportunità di lavoro e di crescita professionale per i nostri Lavoratori, in modo particolare per i Soci, consapevoli che il lavoro è strumento per un'emancipazione individuale e sociale;

**Sviluppo Sostenibile:** vogliamo svolgere la nostra missione in modo responsabile ed etico, impegnandoci per uno sviluppo sostenibile, offrendo strategie di tipo imprenditoriale nel rispetto delle esigenze dell'Individuo, della Società e dell'Ambiente, e sviluppando un'organizzazione e competenze specifiche.

Partendo dalla rilevazione sul territorio di un'ampia gamma di bisogni e considerando l'alta presenza di servizi volti a tutte le categorie di svantaggio nella medesima area territoriale, Il Gabbiano si è prefissata le seguenti finalità:

- ✓ raccogliere i bisogni reali delle persone fragili e rispondere in maniera adeguata e precisa;
- ✓ creare occasioni di lavoro stabile e remunerativo;
- ✓ creare condizioni lavorative orientate alla sicurezza dei lavoratori e che consegnino certezza e tranquillità ai nostri collaboratori,
- ✓ promuovere l'integrazione lavorativa di persone a rischio di esclusione ed emarginazione sociale;
- ✓ promuovere la crescita ed il miglioramento dei nostri collaboratori attraverso specifica formazione;

accompagnare il soggetto svantaggiato nel reinserimento nel mercato del lavoro.

## 2.3 I valori che ci guidano

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

**Eccellenza professionale:** riteniamo indispensabile un'organizzazione e personale orientati al risultato che riescano ad integrare conoscenze, competenze tecniche, appropriatezza dei processi, sicurezza, efficacia ed efficienza. Per questo crediamo nella valorizzazione del talento e nella crescita delle nostre risorse umane e investiamo per la formazione e la motivazione delle persone che lavorano con noi.

**Rispetto per l'individuo:** la persona è il livello fondamentale della nostra attività. Il nostro successo dipende da un lato dalla combinazione di talento e rendimento delle persone che lavorano per noi e, parallelamente, dal miglioramento della qualità di vita che riusciamo ad assicurare alle persone per cui lavoriamo. Per questo poniamo particolare attenzione alla valorizzazione delle attitudini e delle competenze di ciascuno sapendo che il riconoscimento genera e sostiene la motivazione utile al benessere relazionale di cui possono godere anche i fruitori ed i loro contesti sociali.

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

**Impegno per la società:** desideriamo mantenere elevati standard etici e sociali in tutte le nostre attività, nel nostro approccio alle persone e negli sforzi per la salvaguardia dell'ambiente. Siamo impegnati in iniziative di promozione e di sviluppo della cultura della solidarietà e dell'attenzione ai temi che affrontiamo quotidianamente, per un futuro più sicuro e più equo per tutti.

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

**Miglioramento continuo:** in un continuo confronto con il settore in cui operiamo, ci impegniamo a offrire le migliori risposte, a creare le condizioni della ricerca a prevedere i tempi della verifica; siamo convinti che il vero miglioramento passi dall'attenzione ai processi e non solo dalla tensione ai risultati.

**Valorizzazione delle risorse umane:** la valorizzazione delle risorse umane e la promozione della dignità sociale, lavorativa ed economica dei lavoratori, attraverso la creazione di opportunità gestionali e professionali di elevato livello.

## 3. Diritti e Doveri del Malato

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

### Diritto all'informazione

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

### Consenso informato

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

### Diritto al rispetto della persona

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

### Diritto alla riservatezza

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

### Diritto di proporre reclami e suggerimenti

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

### Doveri

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

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

## 4. Le Cure Palliative

Per l'OMS 2002 le Cure Palliative sono un approccio che migliora la qualità di vita dei malati e delle famiglie che si confrontano con i problemi associati alle malattie inguaribili attraverso la prevenzione e il sollievo dalla sofferenza per mezzo dell'identificazione precoce, dell'approfondita valutazione e del trattamento del dolore e di altri problemi fisici, psicosociali e spirituali.

Le Cure Palliative si configurano come una cura attiva e totale, 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.

## 5. L'Hospice

### Mission istituzionale

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

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

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

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

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

### Valori ispiratori

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

I principi ispiratori che in questa sede si affermano sono:

- la centralità del paziente e della sua personalità rispetto ad ogni altra esigenza operativa;
- l'eguaglianza di tutti i pazienti 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 delle persone ricoverate, o di coloro che lo saranno;
- il rispetto e la continuità delle abitudini di vita dei pazienti con il solo limite della sicurezza e delle esigenze degli altri;
- la possibilità di scelta del paziente rispetto al ricovero ed alla permanenza in Hospice e rispetto ai servizi, dal punto di vista sia normativo sia tecnico-professionale;
- la partecipazione del paziente in modo diretto e indiretto (attraverso proprie rappresentanze) al miglioramento della qualità delle prestazioni e dell'organizzazione.

## 6. Dove ci troviamo – come raggiungerci

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

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

La zona urbanizzata, protetta dal rumore cittadino, si trova in prossimità della sede centrale della Cooperativa e di alcuni tra i suoi principali servizi, a pochi metri dalla piazza servita da vari negozi/bar e vicino alla parrocchia del Paese. Il presidio Ospedaliero più vicino è a Manerbio, a circa 8 Km, ed è facilmente raggiungibile sia con la viabilità ordinaria che per autostrada (A21).

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

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

## Come raggiungerci

### Con mezzi propri

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

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

### Con il Treno

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

### Con il Pullman

Linea Brescia-Cremona.

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



## La struttura in cui è collocato l'Hospice

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

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

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

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

- un ufficio amministrativo e di accettazione;
- lo studio dello psicologo ed assistente sociale per colloqui e valutazioni;
- due spogliatoi per gli operatori della Cooperativa dotati di armadietti personali, servizi igienico-sanitari e bagno con doccia;
- la zona per l'arrivo delle autolettighe, servita direttamente da elevatore monta-lettighe;
- ambulatori medici;
- una sala d'attesa non interferente con il percorso interno;
- un locale per deposito pulito ed attrezzature;
- due servizi igienici per i visitatori, di cui uno attrezzato di ausili per la non autosufficienza, con relativo anti servizio;
- la zona bar con macchinette per l'erogazione di bevande calde, fredde, snack vari e gelati;

- una stanza per i volontari con relativi servizi igienici divisi per maschi e femmine, nel cui anti servizio sono collocati gli armadietti dello spogliatoio;
- un luogo di culto;
- il porticato di collegamento e disimpegno, con funzioni anche di soggiorno all'aperto per i degenti;
- due camere ardenti con spazio per i dolenti;
- un ampio giardino;
- un servizio igienico per il Personale, con ampio anti servizio.

Al primo piano è collocato l'Hospice composto da:

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

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

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

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

## 7. Accoglienza e inserimento

L'accoglienza e l'inserimento in Hospice sono momenti molto delicati, sia per il malato che per i suoi famigliari. È compito dell'equipe assistenziale consentire al malato di mantenere i propri legami affettivi ed offrire ad ogni nuovo paziente 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 8:30 alle ore 16.30.

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

La richiesta avviene attraverso la "scheda di segnalazione di presa in carico in cure palliative" che attiva una valutazione dei requisiti con un colloquio con i famigliari o con il paziente stesso; in caso di idoneità, il paziente viene inserito in lista d'attesa.

Per il trasporto presso la struttura il paziente dovrà provvedere autonomamente.

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

Il lavaggio della biancheria personale, nel caso in cui la famiglia non vi provveda direttamente, sarà a cura della Struttura. È consentito portare con sé ciò che è ritenuto utile o caro per personalizzare la camera di degenza.

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

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

La lista d'attesa rispetta indicativamente l'ordine temporale di segnalazione che può essere derogato in caso di urgenza clinica e/o sociale.

## 8. Dimissioni

Le dimissioni sono pianificate in anticipo dall'equipe in accordo con il paziente, i famigliari, il medico di base, i servizi del Distretto, in modo da proseguire il programma terapeutico assistenziale più idoneo.

Al momento di lasciare l'Hospice viene rilasciata una lettera di dimissione nella quale sono 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 il paziente 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.

## 9. 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, infermieri, operatori addetti alla assistenza (O.S.S.), Personale ausiliario per le pulizie, psicologo, assistente sociale e spirituale.

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

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

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

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

## 10. La vita in reparto

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

## 11. Il Personale

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

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

**Coordinatore infermieristico:** organizza e coordina il Personale di assistenza.

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

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

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

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

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

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

## Pulizia e Sanificazione

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

## Formazione

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

A tutta l'equipe è richiesta una formazione permanente che comporta la partecipazione a seminari, convegni e giornate di studio specifici alla tematica delle Cure Palliative. La Direzione Scientifica dell'Hospice e la Cooperativa si impegnano a proporre e garantire, per tutto il Personale, tempi ed opportunità formative previste dal piano formativo annuale.

# 12. Il Volontariato

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

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

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

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

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

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

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

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

# 14. Partecipazione

## Strumenti di valutazione

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

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

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

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

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

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

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

## Scopo e criteri di elaborazione dei risultati

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

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

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

## Reclami ed apprezzamenti

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

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

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

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

# 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 Nuovo Regolamento U.E. n.2016/679 (GDPR).

Le principali finalità della raccolta dei dati sono relative alla:

- gestione amministrativa;

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

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

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

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

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

## 16. Codice Etico e modello di organizzaz. 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. Allegati alla Carta dei Servizi

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

## 18. Conclusioni

La ringraziamo dell'attenzione che ci ha prestato.

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

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

**Professionisti nel prendersi cura.**