



HOSPICE
Gigi Ghirotti - Bolzaneto
CARTA DEI SERVIZI



ASSOCIAZIONE **GIGI GHIROTTI** ONLUS
PER LA TERAPIA DEL DOLORE
E LE CURE PALLIATIVE
A DOMICILIO E IN HOSPICE

**NUMERO HOSPICE:
010 8499637**

**P.zza Ospedale Pastorino, 3
16162 Genova
Tel. +39 010/8499637
Fax +39 010/8499647
C.F. 95015450109
hospice-bolzaneto@gigighirotti-
genova.it
www.gigighirotti.it**



PREMESSA

La Carta dei servizi risponde alla necessità di informare i pazienti ed i loro familiari circa le finalità, i servizi e le regole di comportamento della struttura sanitaria denominata "Hospice".

La conoscenza dei servizi, dei diritti e dei doveri di quanti vi operano e vi sono ospitati è necessaria per esercitare al meglio le funzioni per cui la struttura è stata realizzata.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA E DEI FINI ISTITUZIONALI

L'Hospice è la struttura sanitaria della ASL 3 "Genovese", (affidata in gestione all'Associazione Gigi Ghirotti) che svolge assistenza ospedaliera diretta per pazienti che per motivi diversi non possono essere assistiti nelle loro residenze.

L'Associazione Gigi Ghirotti è sorta nel 1984 come struttura di volontariato per alleviare il dolore nei malati di tumore. Svolge la sua attività prevalentemente a casa del malato. Dal 1994 l'attività domiciliare è stata estesa anche ai malati di AIDS.

È un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS), giuridicamente riconosciuta e iscritta al Registro Regionale delle Organizzazioni di Volontariato. Ogni prestazione offerta dall'Associazione ai malati e alle loro famiglie è gratuita.

Le spese sono sostenute con i contributi delle Istituzioni sanitarie pubbliche e con le elargizioni e donazioni private.



La sede sociale e il coordinamento dell'assistenza domiciliare sono ubicati in Corso Europa 50/9 e la sede amministrativa in Corso Europa 48/11.

In queste sedi si svolge il lavoro di organizzazione generale e di coordinamento di tutta l'attività, la preparazione dei Corsi per la formazione dei volontari e la preparazione per gli incontri di aggiornamento sulla terapia del dolore e sulle cure palliative.

L'Hospice di Bolzaneto è stato realizzato nel 2002 e nel 2009 è affiancato da una struttura analoga in una zona centrale di Genova.

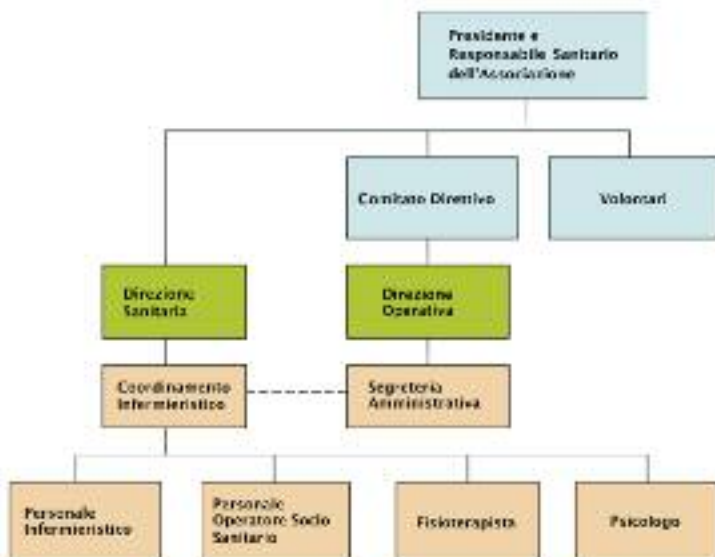
Nell'Hospice si pratica la medicina palliativa volta ad alleviare le sofferenze, assicurare al malato la migliore qualità di vita possibile e dare sostegno psicologico anche ai familiari.

In Hospice non si pratica l'eutanasia seguendo i principi universalmente condivisi della medicina e delle cure palliative.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SULLA SUA ORGANIZZAZIONE

La struttura organizzativa, le responsabilità e le modalità di identificazione degli operatori dell'Hospice sono le seguenti:

Organigramma Hospice Gigi Ghirotti - Bolzaneto



DESCRIZIONE DELLE RESPONSABILITÀ

Presidente dell'Associazione: è il legale rappresentante dell'Associazione ed anche il referente degli Hospice; a lui compete la supervisione dell'attività sanitaria e in qualità di referente a lui si rapportano i direttori sanitari.

Direzione Sanitaria: il direttore sanitario è responsabile del regolare espletamento dell'attività sanitaria all'interno

dell'Hospice, nel rispetto delle norme vigenti.

Direzione Operativa: sovrintende all'operatività dell'Associazione nella sua globalità e nell'ambito degli Hospice, interagisce con i responsabili nel contesto di tutte le attività gestionali ed amministrative, ivi compresa la gestione del personale.

Coordinamento infermieristico: è responsabile della gestione del personale infermieristico e socio-sanitario, della gestione e approvvigionamento del materiale sanitario.

Personale infermieristico: in particolare partecipa all'identificazione dei bisogni di salute del paziente; pianifica, gestisce e valuta l'intervento assistenziale infermieristico; garantisce la corretta applicazione delle prestazioni diagnostiche-terapeutiche, avvalendosi del personale di supporto.

Personale socio-sanitario: in particolare assiste il paziente nelle attività quotidiane e di igiene personale; coadiuva il personale sanitario e sociale nell'assistenza al malato; mette in atto relazioni-comunicazioni di aiuto con l'utente e la famiglia per il mantenimento dell'identità personale.

Altre figure professionali: fisioterapisti, psicologi, assistenti sociali, ove richiesto sono operatori in possesso di specifiche abilitazioni che svolgono mansioni specialistiche caratterizzate da autonomia operativa e da approfondita preparazione.

Personale volontario: svolge affiancamento ed accoglienza per gli ospiti degenti ed i loro familiari; presidia il centralino telefonico.

STRUTTURA DELL'HOSPICE

L'Hospice è collocato al IV piano della struttura sanitaria residenziale Carolina Pastorino sito in Piazza Ospedale Pastorino 3 in Genova Bolzaneto. La struttura è sviluppata sull'intero piano e offre 12 camere singole per i degenti, una sala infermieristica presidiata; una sala soggiorno con televisore; lettore DVD, ristoro, biblioteca, computer, ambulatorio, studio medico, sala di raccoglimento, sala formazione e riunioni d'equipe, due tisanerie, reception, bagno per gli ospiti anche attrezzato per i diversamente abili. Tutti gli ambienti dell'Hospice sono climatizzati per i periodi estivi e per quelli invernali.



REGOLE DI COMPORTAMENTO PER I PAZIENTI ED I LORO FAMILIARI

L'Hospice "Gigi Ghirotti" è a disposizione dei pazienti e dei loro cari.

L'Hospice impegna il lavoro e la professionalità di molti operatori: medici, psicologi, infermieri, fisioterapisti, musicoterapeuta, operatori socio sanitari e volontari.

I pazienti vengono accolti nel rispetto delle procedure previste sia dall'Associazione Gigi Ghirotti, sia dalla ASL 3 "Genovese". L'obiettivo primario consiste nell'offrire la migliore qualità dell'assistenza ai suoi Ospiti. Per raggiungere quest'obiettivo è necessario, oltre l'impegno degli operatori, quello dei pazienti e dei loro familiari e accompagnatori.

OSPITALITÀ

Le stanze sono singolarmente denominate con i nomi di fiori e sono dotate di:

1 letto tipo ospedaliero comandato elettricamente

1 armadio

1 letto/divano per eventuale pernottamento di 1 familiare o un accompagnatore

1 televisore (il cui volume va mantenuto entro limiti accettabili per rispetto degli altri pazienti)

1 tavolino

1 sedia

1 telefono con numero diretto accessibile dall'esterno. Il telefono può essere utilizzato per le sole telefonate urbane. Un eventuale telefono cellulare del paziente o assistente può essere utilizzato (nel rispetto della tranquillità degli altri ospiti).

1 bagno (non è consentito fare asciugare biancheria intima, o altro sul radiatore della stanza. A tale scopo si potrà utilizzare l'apposito stendino).

In caso si desideri, è possibile, in accordo con gli infermieri, personalizzare la stanza mantenendo inalterata la sua funzionalità e sicurezza.



ASSISTENZA RELIGIOSA

Nell'ambito dell'assistenza spirituale l'Associazione "Gigi Ghirotti", su richiesta, ove possibile potrà garantire l'intervento di un sacerdote cattolico o di altro ministro di culto della confessione professata.

ASSISTENZA DEI FAMILIARI

È consentita nell'arco di 24 ore la presenza di un familiare o di altra persona purchè espressamente indicata dal paziente o dai familiari ed è condizionata all'ammissione da parte della Direzione Sanitaria; la sua identità, pur nel rispetto della privacy, deve essere rilevabile da un documento valido di riconoscimento.

A questa persona sarà consentita la possibilità di pernottare.

PASTI E SISTEMAZIONE DI UN FAMILIARE E/O ACCOMPAGNATORE

L'Hospice "Gigi Ghirotti", a orari prefissati, fornisce per il paziente e per l'eventuale familiare/accompagnatore la prima colazione, il pranzo, la merenda e la cena senza dover sostenere alcun onere di spesa. Giornalmente il personale fornirà una scelta di menù a fronte della quale verranno forniti i pasti di cui sopra.

ORARI DELLE VISITE

La visita ai pazienti è libera nell'arco delle 24 ore con la sola condizione che le visite al di fuori dell'orario 8,00/20,00 dovranno essere concordate con la Direzione Sanitaria.

COLLOQUIO CON I MEDICI

La Direzione Sanitaria riceve regolarmente i familiari nel corso dell'assistenza.

PROTESI PERSONALI ED ALTRI AUSILI

Gli apparecchi di protesica (occhiali, protesi dentarie, acustiche, bastone e altri ausili personali di proprietà del paziente) vanno segnalati all'infermiere all'accoglimento in Hospice.

BIANCHERIA ED OGGETTI DI USO PERSONALE

Gli ospiti e l'eventuale familiare/accompagnatore sono tenuti ad avere un corredo di biancheria personale e per l'igiene orale idonea alla permanenza in Hospice. Gli indumenti (pigiami, vestaglie, biancheria intima e asciugamani) devono essere preferibilmente confezionati in fibra naturale. Non sono comunque consentiti indumenti confezionati in materiale facilmente infiammabile.

UTILIZZO DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE

L'Utilizzo di apparecchiature elettriche quali radio, rasoi elettrici, ecc. è consentito previo accordo con il Coordinatore Infermieristico.

DEPOSITO DENARO E OGGETTI DI VALORE

La Direzione consiglia vivamente di non lasciare incustodite e comunque di non tenere nelle camere somme di denaro o oggetti di valore. La Direzione declina ogni responsabilità per eventuali ammanchi, furti o smarrimenti.

La Direzione può comunque custodire denaro o oggetti di valore previo inventario effettuato al momento della consegna.



USCITA E RIENTRO DEGLI OSPITI DAL CENTRO

L'uscita dei pazienti dall'Hospice è consentita purchè concordata preventivamente con la Direzione Sanitaria che ne stabilisce l'opportunità, le modalità di uscita e rientro.

RISTORO A PAGAMENTO

In un ambiente dedicato sono ubicati distributori automatici per il consumo di bibite, di bevande calde e merendine di cui possono usufruire tanto gli ospiti quanto i parenti ed i visitatori.

DISTRIBUTORE DI ACQUA

È disponibile a titolo gratuito, un distributore sia di acqua naturale e frizzante a temperatura ambiente o refrigerata.

COMPENSI

Tutte le prestazioni e i servizi (terapeutici, di assistenza, vitto, alloggio) previsti e ricevuti sono forniti a titolo gratuito.

Per rispetto ad un codice etico e in ossequio a quanto premesso, i pazienti e i familiari sono invitati a non dare alcun compenso ai dipendenti.

Coloro i quali decidessero di contribuire operando donazioni a sostegno della gestione dell'Hospice "Gigi Ghirotti", potranno contattare direttamente la Direzione Sanitaria dell'Hospice o i volontari presenti in Hospice per concordare le modalità.

Specifiche pubblicazioni dell'Associazione riportano le modalità con le quali si può aiutare economicamente.

L'Associazione "Gigi Ghirotti" si sostiene economicamente grazie al contributo ASL, a quello di donazioni e contributi di privati ed al lavoro dei suoi Volontari.



REGOLE GENERALI DI COMPORTAMENTO

Non è consentito:

- utilizzare i locali di ristoro per cucinare
- accedere ai locali Sala Medica e/o ad altri piani ad altre funzioni dedicate
- usare materiali e attrezzature in dotazione ai dipendenti se non da questi autorizzati
- entrare in camere diverse da quella propria e del proprio familiare
- tenere comportamenti non rispettosi dell'Hospice e dei suoi Ospiti

DIMISSIONE DALL'HOSPICE

Il Paziente in qualsiasi momento e in accordo con i propri familiari può chiedere la dimissione dall'Hospice. Questa potrà avvenire nel rispetto delle procedure che di volta in volta verranno definite dalla Direzione Sanitaria.

DIVIETO DI FUMARE

Si ricorda che ai piani di degenza e nelle camere vige il divieto di fumare.

RISPETTO

Il rispetto reciproco deve improntare i rapporti tra operatori, ospiti, familiari e visitatori.

Il rispetto e l'attenzione sono dovuti anche agli ambienti, alle attrezzature e agli arredi che si trovano all'interno ed all'esterno dell'Hospice, essendo questi un patrimonio di tutti.

PRIVACY

In ossequio a quanto previsto dal DLG. 196/2003 sulle "disposizioni per la tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali", l'Hospice gestisce i dati personali con la massima riservatezza. Secondo quanto specificato dal Garante per la protezione dei dati personali, il personale dell'Hospice è autorizzato a fornire informazioni sulla identificazione della camera presso la quale il Paziente è ospitato. Nel caso in cui il Paziente non volesse rendere nota la propria presenza è pregato di specificarlo al momento del ricovero.

PARITÀ DI DIRITTI E DOVERI

All'interno dell'Hospice ogni paziente ha gli stessi diritti e doveri senza distinzione di "etnia", ceto, sesso, appartenenza religiosa e politica.



Come raggiungere l'Hospice:

In auto: uscita autostrada Genova Bolzaneto direzione Genova, dopo 100 metri svolta a destra: Residenza Sanitaria Hospice Gigi Ghirotti - 4° piano.

In treno: la stazione ferroviaria di Genova Bolzaneto dista circa 500 metri dall'Hospice.

In autobus: L'Hospice è raggiungibile anche in autobus (numeri 7 e 8).

QUESTIONARIO SUL LIVELLO DI QUALITÀ DELL'ASSISTENZA DELL'HOSPICE

Le proponiamo un breve questionario che ci consentirà di conoscere le sue valutazioni sulla qualità dell'assistenza ricevuta per migliorare i nostri livelli qualitativi.

La preghiamo di barrare i quadratini prescelti e la ringraziamo sin d'ora, per la sua collaborazione.

La invitiamo a consegnare alla postazione dei volontari dopo alcuni giorni di ingresso in Hospice.

**Si prega di barrare
solo la casella interessata**

DATI DEL VALUTATORE

Comune di residenza del Paziente

- Genova
- Altro Comune

Assistenza

- Ingresso il __/__/____
- Conclusa il __/__/____

Età di chi esprime il grado di soddisfazione

- Fino a 24 anni
- Da 25 a 54 anni
- Oltre i 54 anni

Sesso

- Maschio
- Femmina

ASSISTENZA

Esprima il suo grado di valutazione della qualità per i seguenti aspetti dell'assistenza in Hospice del "Gigi Ghirotti".

1. SCARSA 2. INSUFFICIENTE 3. SUFFICIENTE 4. BUONO 5. OTTIMO

Come valuta la risposta nelle richieste che si sono presentate durante l'assistenza?

- 1 2 3 4 5

Quale è stato il sollievo dal dolore durante l'assistenza?

- 1 2 3 4 5

Quale è stato il sollievo dagli altri sintomi durante l'assistenza?

- 1 2 3 4 5

Quale è stato il sostegno psicologico per il paziente?

- 1 2 3 4 5

Quale è stato il sostegno psicologico per il familiare?

- 1 2 3 4 5

Come valuta la qualità dei pasti per il paziente durante l'assistenza?

- 1 2 3 4 5

Come valuta la qualità dei pasti per il familiare durante l'assistenza?

- 1 2 3 4 5

Come valuta la qualità della pulizia della struttura durante l'assistenza?

- 1 2 3 4 5

Eventuali osservazioni personali

Il questionario viene compilato in data _____

- Dall'assistito
 Con l'aiuto di familiari o conoscenti
 Con l'aiuto di un operatore
 Da un familiare