



HOSPICE  
“Gigi Ghirotti - Albaro”  
CARTA DEI SERVIZI

FONDAZIONE GIGI GHIROTTI GENOVA ETS  
PER LA TERAPIA DEL DOLORE E LE CURE PALLIATIVE A DOMICILIO E IN HOSPICE



APRILE 2023



HOSPICE  
Gigi Ghirotti - Albaro  
CARTA DEI SERVIZI



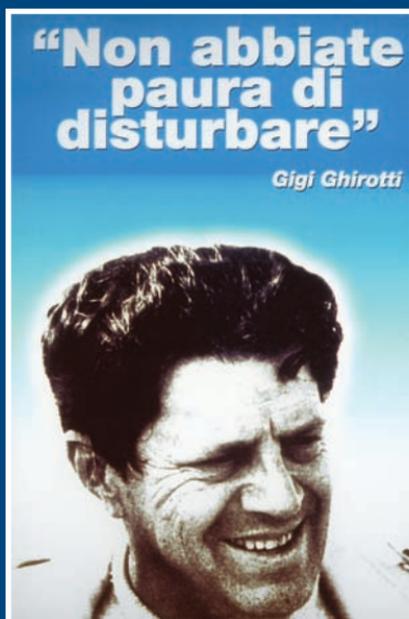
FONDAZIONE GIGI GHIROTTI GENOVA ETS  
PER LA TERAPIA DEL DOLORE  
E LE CURE PALLIATIVE  
A DOMICILIO E IN HOSPICE

APRILE 2023

**NUMERO HOSPICE:  
010 3512687**

Studio Medico  
**010 3512680**

Coordinatore  
Infermieristico  
**010 3512690**



**Direttore Sanitario**  
*Dott.ssa Nadia Balletto*

**Via Montallegro, 50  
16145 Genova**

[hospice-albaro@gigighirotti-genova.it](mailto:hospice-albaro@gigighirotti-genova.it)

[www.gigighirotti.it](http://www.gigighirotti.it)

## DICHIARAZIONE DI POLITICA PER LA QUALITÀ



**La Fondazione Gigi Ghirotti Genova** è un ETS iscritto con atto della Regione Liguria n. 5043-2022 del 10.08.2022 nella sezione "Altri Enti del Terzo Settore" del Registro Unico Nazionale del Terzo Settore, ai sensi dell'art. 54 del D.Lgs. del 3.07.2017 n. 117 e dell'articolo 31 del Decreto Ministeriale n. 106 del 15.09.2020. Dal 2008 la Fondazione (allora Associazione) è Organizzazione

certificata per la progettazione e gestione delle cure palliative, nell'assistenza domiciliare ed in Hospice secondo la norma internazionale UNI EN ISO 9001.

La Fondazione opera a titolo gratuito con il provvidenziale finanziamento di benefattori pubblici e privati.

La Fondazione è accreditata dall'Agenzia Ligure per la Sanità (A.Li.Sa) per operare in convenzione con il SSN. Il Presidente, il Consiglio di Amministrazione e gli altri membri della Fondazione mantengono alta l'attenzione sugli aspetti organizzativi, informatici, giuridici ed economici finalizzati a rispettare gli obblighi di conformità alle norme e leggi emanate dallo Stato Italiano e dalle sue Istituzioni a tutti i livelli.

A tal fine si è dotata di un codice etico e di un modello organizzativo, integrato nel sistema di gestione per la qualità, adeguato alla verifica dei rischi da reato secondo il D.Lgs. 231/2001, alla cui sorveglianza è stato incaricato un apposito O.d.V.

Inoltre la Fondazione ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati ai sensi del regolamento Europeo 679/2016, al fine di tutelare la privacy di tutte le parti interessate.

L'attività della Fondazione è regolata dallo Statuto e si ispira, nel rispetto dei principi fondamentali delle cure palliative, ai seguenti valori:

- eguaglianza: il servizio erogato è uguale per tutti senza alcuna distinzione di razza, sesso, età, religione, provenienza e orientamento politico;
- gratuità e trasparenza: il servizio è sempre gratuito per chiunque ne faccia richiesta;
- partecipazione: ciascun aderente può partecipare alla vita della Fondazione proponendo suggerimenti per migliorare l'attività pre-stata;
- continuità del servizio: l'erogazione dell'assistenza non prevede alcuna interruzione durante il suo percorso.

**La Fondazione Gigi Ghirotti Genova ETS** **elegge**, in coerenza con lo Statuto, la propria Mission: *"Assicurare il miglior livello assistenziale per garantire un'elevata qualità di fine vita curando la dimensione globale del malato e della sua famiglia con personale altamente qualificato"*.

Nel contempo adotta il Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ) come tessuto connettivo delle diverse Aree dell'Organizzazione e ne identifica la "**Politica per la Qualità**", come di seguito esplicitato, perseguendo, senza scopo di lucro, finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale mediante l'esercizio, in via esclusiva e principale, delle seguenti attività di interesse generale ai sensi dell'art. 4 dello Statuto:

- 1) Interventi e servizi sociali;
- 2) Interventi e prestazioni sanitarie e socio-sanitarie;
- 3) Educazione, istruzione e formazione professionale, universitaria e post universitaria;
- 4) Ricerca scientifica di particolare interesse sociale;
- 5) Organizzazione e gestione di attività culturali, artistiche o ricreative di interesse sociale, di promozione e diffusione della cultura e della pratica del volontariato e delle attività di interesse generale svolte dalla Fondazione;
- 6) Riqualficazione di beni pubblici inutilizzati o di beni confiscati alla criminalità organizzata.

Per ricercare e mantenere quanto sopra descritto la Fondazione si impegna costantemente nel:

- ❖ *rispettare gli obblighi di conformità applicabili, soprattutto quelli sottoscritti con il Servizio Sanitario Nazionale;*
- ❖ *rispondere tempestivamente per l'attivazione dell'assistenza, offrire in modo globale supporto nella quotidianità dei pazienti e tendere al miglioramento continuo;*
- ❖ *offrire agli operatori una formazione continua, qualificata ed efficace;*
- ❖ *riconoscere ai volontari il loro impegno sociale verso l'assistenza e l'organizzazione;*
- ❖ *individuare i rischi nel corso delle attività al fine in incoraggiare un adeguato comportamento responsabile ed attento alla qualità, all'ambiente, alla sicurezza sul luogo di lavoro, mettendo in atto eventuali contromisure efficaci.*

A tal fine la **Fondazione Gigi Ghirotti Genova ETS** in occasione del Riesame annuale della Direzione s'impegna a fissare e riesaminare gli obiettivi al fine di garantirne il raggiungimento.

Alla luce di quanto sopra il Presidente, manifestando la volontà di proseguire sulla strada intrapresa, desidera porgere un ringraziamento particolare a quanti, dipendenti, collaboratori e volontari, hanno consentito di raggiungere i risultati attuali. Il presente documento è disponibile, per le parti interessate, nelle sedi associative ed è pubblicato sul sito web: [www.gigighirotti.it](http://www.gigighirotti.it).

Genova, 25.03.2023

(Il Presidente Prof. Franco Henriquet)



## **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 Gigi Ghirotti Albaro è una struttura sanitaria che svolge assistenza ospedaliera diretta per pazienti che per motivi diversi non possono essere assistiti nelle loro residenze.

La Fondazione Gigi Ghirotti ETS 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.

Ogni prestazione offerta della Fondazione 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 è ubicata in corso Europa, 48/11, il Coordinamento dell'Assistenza Domiciliare è in corso Europa al civ. 48 int. 6, l'ufficio promozione e relazioni con il pubblico all'int. 5 e la sede amministrativa all'int. 11.

In queste sedi si svolge il lavoro di organizzazione generale



*Edificio dell'Hospice di Albaro*

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 Albaro è stato inaugurato nel 2009 si affianca a quello già operativo di Bolzaneto ed è integrato nella rete locale di cure palliative della Regione Liguria.

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.



*Veduta dall'Hospice*

## INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SULLA SUA ORGANIZZAZIONE

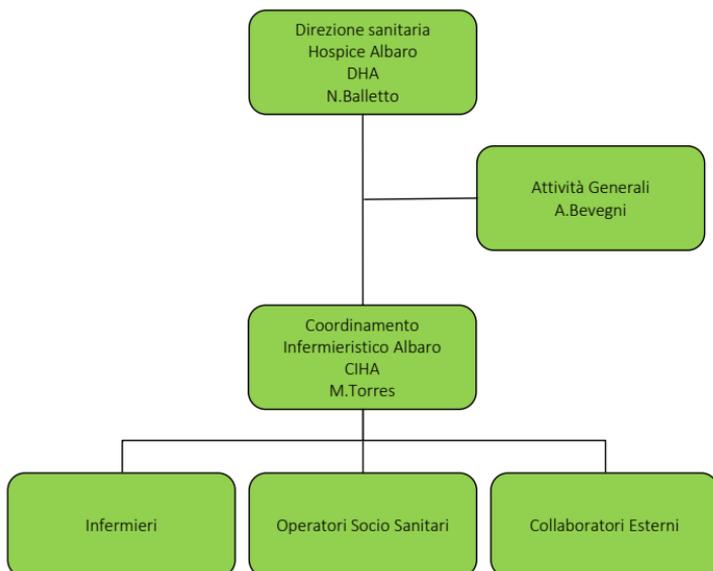
La struttura organizzativa, le responsabilità e le modalità di identificazione degli operatori dell'Hospice sono le seguenti:

### ORGANIGRAMMA FONDAZIONE GIGI GHIROTTI Direzione Sanitaria Hospice Albaro



QUA 022  
rev 16

15.04.2023



## DESCRIZIONE DELLE RESPONSABILITÀ

**Presidente della Fondazione:** è il legale rappresentante della Fondazione 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.

**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, 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.



## **COME ACCEDERE ALL'ASSISTENZA IN HOSPICE**

Gli Hospice sul territorio della Asl 3 Genovese sono tre (Gigi Ghirotti - Albaro, Gigi Ghirotti - Bolzaneto e Maria Chighine/Ist) collegati tra loro tramite la rete di cure palliative. Il modulo richiesta di ricovero prevede che il paziente possa scegliere in quale struttura essere ricoverato.

L'accesso in Hospice avviene:

- per pazienti a domicilio, attraverso la valutazione del medico della rete di cure palliative domiciliare sia della Fondazione Gigi Ghirotti ETSi che della Asl 3 Genovese, che dall'ospedale Galliera che ha in carico il paziente;
- per pazienti ricoverati in ospedale o in altra struttura la valutazione avviene dal medico palliativista del territorio chiamato dalla struttura stessa.

Successivamente il familiare del paziente viene contattato dall'Hospice per un colloquio volto a valutare i bisogni del paziente e dei familiari. Dopo il colloquio il paziente verrà ricoverato o inserito in una lista d'attesa.



La lista d'attesa segue un criterio cronologico entro il quale esistono 4 ordini di priorità:

- Paziente che è già stato ricoverato in hospice
- Paziente a domicilio
- Paziente in ospedale
- Paziente per eventuale ricovero di sollievo.

### **STRUTTURA DELL'HOSPICE**

L'Hospice è collocato in Via Montallegro 50, nel quartiere di Albaro. La struttura è sviluppata su tre piani e offre 13 camere singole per degenti oncologici e 5 camere per pazienti con SLA, una sala infermieristica presidiata; una sala soggiorno per piano con televisore; lettore DVD, ristoro, biblioteca, ambulatorio, studio medico, sala cordoglio, sala formazione e riunioni d'equipe, reception, bagno per gli ospiti anche attrezzato per i diversamente abili. È a disposizione una connessione wifi gratuita.

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, operatori socio sanitari, fisioterapisti, musicoterapeuta, e volontari.

I pazienti vengono accolti nel rispetto delle procedure previste sia dalla Fondazione Gigi GhirottiETS, sia dalla ASL 3 "Genovese" nell'ambito della Rete Metropolitana di Cure Palliative. 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 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 frigorifero**

**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).

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 la Fondazione Gigi Ghirotti ETS, 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.

## **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 della Fondazione riportano le modalità con le quali si può aiutare economicamente.

La Fondazione Gigi Ghirotti ETS si sostiene economicamente grazie al contributo ASL, alle donazioni ed elargizioni dei privati, all'attività dei suoi volontari.

## **REGOLE GENERALI DI COMPORTAMENTO**

Non è consentito:

- utilizzare la cucina
- 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**

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR General Data Protection Regulation - Regolamento Generale di Protezione Dati Personali), l'Hospice gestisce i dati personali dell'ospite nel rispetto di quanto statuito dagli artt. 5 ss, capo II GDPR. Ai sensi degli artt. 12 ss, capo III Sez. 1 GDPR, è garantito l'esercizio dei diritti dell'ospite quali il diritto di accesso, rettifica e cancellazione dei dati raccolti.

## **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.



*Due momenti dell'inaugurazione Hospice "Gigi Ghirotti di Albaro",  
24/11/2009*



*Il prof. Franco Henriquet saluta il Card. Angelo Bagnasco dopo la cerimonia inaugurale*





FONDAZIONE  
**GIGI GHIROTTI**  
GENOVA ETS

Corso Europa, 48/11  
16132 Genova  
Tel. 010 35 12 647  
[www.gigighirotti.it](http://www.gigighirotti.it)