



CARTA DEI SERVIZI

D.P.C.M. 19 Maggio 1995
Autorizzazione Sanitaria ed Accredimento
Istituzionale DCA del 6 ottobre 2014 n. U00311
Edizione: Roma, 03.03.2025 Rev 3

Hospice Sant'Antonio da Padova

Via Mecenate, 14 - Roma

accettazione@santantoniopadova.com

Indice

SEZIONE 1 - PRESENTAZIONE

	4
La Casa di Cura	4
Dove siamo e come raggiungerci	4
Dati aziendali e Funzionigramma	5
Orario Centralino	5
Ufficio Amministrazione	5
La Carta dei Servizi	5
La nostra Mission	5
I nostri principi	6
I nostri impegni	6
I diritti dell'Utente	7
I doveri dell'Utente e dei Familiari	7

SEZIONE 2 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI

	8
Struttura	8
Le Cure Palliative	8
Il PICC Team di Hospice S. Antonio da Padova	8
Protocollo pazienti disfacici	9
Modalità di accesso	9
Criteri di ammissione	9
Percorso di cura residenziale	9
Percorso di cura domiciliare	10
Dimissione del paziente	11
L'equipe multidisciplinare	11
Il Personale	11
Medico	11
Psicologa	11

Coordinatore Infermieristico	11
Infermieri	11
Fisioterapista	11
Assistente Sociale	12
Operatore socio sanitario	12
Assistenza Spirituale	12
Il modello assistenziale	12
Altri servizi e informazioni	12
Camera mortuaria	12
Fumo	12
Ingresso visitatori minorenni	12
Spazi comuni	12
Assistenza religiosa e funzioni religiose	12
Attività di volontariato	13
Servizio di assistenza non sanitaria (badanti)	13
Riservatezza della Documentazione Sanitaria e Richiesta copia	13

SEZIONE 3 - STANDARD DEI SERVIZI

	14
Politica della Qualità	14
Indicatori di prestazioni	14
Strumenti di verifica	14

Sez 4 MECCANISMI DI TUTELA E CONTROLLO

	15
Segnalazioni e Reclami	15
Soddisfazione degli utenti	15
Gestione del Rischio Sanitario	15
Tribunale del malato - Cittadinanza attiva onlus	15

Gentile Ospite,

la Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute, consente al Cittadino-Utente di esercitare un controllo sul funzionamento e sulla qualità dei servizi erogati dalle strutture sanitarie in genere. La nostra Carta dei Servizi contiene informazioni che vogliono essere utili affinché possiate effettuare una libera scelta del luogo di cura e delle modalità assistenziali.

Attraverso la Carta dei Servizi vogliamo portarVi a conoscenza della tipologia di servizio che l'Hospice S. Antonio da Padova eroga e delle modalità per accedervi.

Pazienti e familiari possono rivolgersi al personale, direttamente in struttura o telefonicamente, per qualsiasi chiarimento o consiglio.

Riteniamo preziosa la Vostra collaborazione ed i Vostri eventuali suggerimenti per il miglioramento continuo del nostro servizio, ed anche per migliorare sempre più i canali di comunicazione tra noi e voi.

La Carta dei Servizi è stata realizzata grazie alla collaborazione del personale dell'Hospice Sant'Antonio da Padova e inviata ad organizzazioni di tutela ed associazioni dei malati per un controllo sulla trasparenza e qualità delle informazioni, redatta secondo le linee guida indicate del DCA 6 ottobre 2014 n. U00311 - Linee Guida per l'elaborazione della Carta dei servizi delle Aziende e Strutture sanitarie della regione Lazio”.

Il Responsabile Medico
Dr.ssa Maria Cristina Di Trapani

SEZIONE 1 – PRESENTAZIONE

La Casa di Cura

L'Hospice Sant'Antonio da Padova fa parte del Gruppo GHC: tra i principali operatori del settore della sanità privata accreditata in Italia e quotato sul segmento Euronext STAR Milano di Borsa Italiana. Il Gruppo opera attraverso strutture ospedaliere e socio-sanitarie d'eccellenza, organizzate secondo un modello "patient-centered", elemento che si concretizza

attraverso il rispetto delle preferenze, dei bisogni e dei valori del singolo paziente. L'Hospice San Antonio da Padova eroga un servizio di Cure Palliative, in regime residenziale e/o domiciliare, rivolto ai pazienti con malattia in fase avanzata. I bisogni dei pazienti e delle loro famiglie vengono soddisfatti con un'assistenza multidisciplinare che prevede l'intervento di figure

professionali diverse quali: medico, infermiere, psicologo, fisioterapista, assistente sociale, operatori socio-sanitari, assistente spirituale e volontari. Solo in questo modo è possibile offrire una risposta globale alle necessità dei pazienti sulla scia di quell'approccio olistico, cardine etico e pratico della medicina palliativa

Dove siamo

L'Hospice Sant'Antonio da Padova è ubicato nel quartiere Esquilino, Roma, in via Mecenate n°14 ed è inserito nel distretto della Asl RMA. Situata in zona centrale, la struttura è facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici

- metro B, fermata Colosseo
- autobus 714 capolinea stazione Termini (da qui facilmente raggiungibile anche a piedi percorrendo via Merulana)
- metro A, fermata Piazza Vittorio



Dati aziendali e Funzionigramma

Hospice Sant'Antonio da Padova

Sede: Via Mecenate,14 - Roma

Contatti: - telefono 06 4872413 – 4-5-6

fax 06 4872390

telefono Medico di Guardia 338.9540188

email: accettazione@santantoniodapadova.com

web: www.ghcspa.com/hospicesantantonio

Responsabile Legale: Dott. Prof. Mariano Garofano

Responsabile Medico: Dr.ssa Maria Cristina di

Trapani, medico chirurgo specializzato in Oncologia

Orario Centralino

Tutti i giorni dalle ore 7.30 alle ore 20.00

Ufficio Amministrazione

Ufficio amministrazione e accettazione

Sig.ra M. Marconcini e Sig.ra V. Comolli

Orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 16.20

Sabato: dalle ore 9.00 alle 12.00

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi dell'Hospice Sant'Antonio da Padova è uno strumento attraverso il quale si rendono accessibili, trasparenti e complete le informazioni sui servizi offerti, in modo da facilitare l'Utente nella scelta degli stessi e di contribuire al loro controllo e qualità.

Attraverso questo documento, l'Utente e i suoi familiari vengono a conoscenza di tutti i servizi socio-sanitari offerti e sono adeguatamente informati sull'organizzazione di questa struttura e sullo svolgimento delle prestazioni scelte.

La Carta dei Servizi offre inoltre degli indicatori

che descrivono il livello attuale di qualità del servizio offerto e i miglioramenti previsti per il futuro.

In particolare, Hospice Sant'Antonio da Padova, in ottemperanza alla normativa vigente:

- Offre il servizio seguendo precisi standard di qualità;
- Rende pubblici gli standard prefissati e informa l'utente sui programmi di miglioramento e sugli impegni che si intendono assumere per il futuro attraverso la Carta dei Servizi ed il sito web;
- Verifica costantemente gli standard e rende chiaro all'Utente lo stesso diritto di verifica;
- Verifica il grado di soddisfazione dell'Utente attraverso questionari di valutazione a disposizione dell'utente;
- Assicura sempre ai propri utenti la possibilità di reclamare, nel caso in cui dimostri che siano stati lesi i propri diritti o che i principi ed i servizi esposti in questa Carta dei Servizi siano differenti a quanto nella stessa dichiarato.

La nostra Mission

L'interesse primario dell'Hospice Sant'Antonio da Padova è stato da sempre quello di garantire a tutti i degenti e pazienti assistiti a domicilio, la migliore qualità possibile delle prestazioni erogate, sia mediante la professionalità degli operatori sanitari, sia mediante i mezzi tecnici messi a disposizione degli stessi.

I bisogni dei pazienti e delle loro famiglie vengono soddisfatti con un'assistenza multidisciplinare che prevede l'intervento di figure professionali diverse quali: medico, infermiere, psicologo, fisioterapista, assistente sociale, assistente spirituale e volontari. Solo in questo modo è possibile offrire una risposta globale alle necessità dei pazienti sulla



scia di quell'approccio olistico cardine etico e pratico della medicina palliativa.

L'unione fattiva di diverse professionalità avvolge e coinvolge l'insieme paziente -famiglia: un saldo e corretto rapporto interdisciplinare è alla base dell'efficacia dell'assistenza.

Il nostro centro assiste i pazienti in due modalità differenti: residenziale e domiciliare. La scelta della modalità di erogazione del servizio è il frutto di una attenta valutazione delle condizioni cliniche, sociali, culturali ed ambientali del paziente, nonché delle preferenze espresse dal malato sul "luogo di cura."

In presenza di un valido supporto familiare è preferibile optare per l'assistenza domiciliare, che permette un'ottimale salvaguardia delle risorse psicologiche ed affettive del paziente. Il paziente viene seguito al proprio domicilio dall'equipe della struttura attraverso una assistenza quotidiana attiva 24 ore su 24 ed una reperibilità medica contattando il numero telefonico 338 9540188.

Il cambio setting da domiciliare a residenziale viene valutato allorché le condizioni cliniche, familiari o ambientali nel corso dell'iter assistenziale divengano non più idonee per una corretta gestione del paziente a domicilio (ricovero di sollievo). L'hospice offre inoltre alle famiglie anche la possibilità di ricoverare temporaneamente il proprio congiunto.

Un'attenzione particolare è posta al rispetto della dignità umana, senza distinzioni di sesso, cultura, stato sociale, età, lingua, e nel rispetto delle idee e della fede religiosa.

I nostri principi

Tutto il personale si impegna al rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Uguaglianza ed Imparzialità. Ogni Utente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazioni di età, sesso, etnia, lingua, religione ed opinioni politiche. I comportamenti degli operatori verso gli Utenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- Umanizzazione della relazione con il paziente, che si manifesta nell'attenzione, oltre che ai bisogni di cura, a quelli di confort alberghiero, relazionali e psicologici, misurati dal feed-back dei questionari di soddisfazione.
- Globalità. La strategia assistenziale richiede un approccio che considera la persona nella sua visione complessiva e non si focalizza sulla patologia prevalente. Ciò necessita di una presa in carico multidisciplinare delle varie figure professionali che operano nel team e di meccanismi di gestione delle informazioni che permettano la condivisione e la completezza del dato clinico in un sistema di interconnessioni.
- Personalizzazione. Ogni individuo differisce da un altro. La strategia assistenziale personalizzata tiene conto di ciò che distingue una persona da un'altra da un punto di vista fisico, psicologico e relazionale, considerando come ricchezza la variabilità soggettiva con cui ci si confronta.
- Informazione e Diritto di Scelta. Assicurati entrambi al paziente ed ai parenti per aumentare la consapevolezza ed il coinvolgimento nell'attività di cura ed assistenza, e per favorire le scelte sui percorsi assistenziali in modo chiaro e informato.
- Attenzione al confort alberghiero, per garantire

agli assistiti un ambiente gradevole e la miglior integrazione all'interno della struttura.

● Partecipazione, per garantire a tutti la possibilità di collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione delle prestazioni ed al miglioramento continuo dei nostri servizi.

I nostri impegni

Hospice S. Antonio da Padova persegue i seguenti obiettivi:

- tempestività ed accessibilità alle prestazioni sanitarie per l'esecuzione dei trattamenti più appropriati e per un'assistenza efficace e continuativa all'utente;
- elevata qualità tecnico - professionale delle prestazioni e della globalità dei servizi resi attraverso:
 - la verifica ed il monitoraggio dell'efficacia degli interventi e delle procedure sanitarie utilizzate attraverso la discussione tra professionisti dei casi clinici, con l'obiettivo di valutare, secondo metodo scientifico, i protocolli diagnostico-terapeutici in uso;
 - il miglioramento della comunicazione tra operatore sanitario e sistema paziente - famiglia: l'aspetto fondamentale della qualità della cura, deve coniugarsi strettamente con la partecipazione attiva del paziente e della famiglia alle scelte e alle possibili alternative terapeutiche;
 - il miglioramento del servizio alloggiativo e del comfort in modo da adeguarlo il più possibile alle abitudini quotidiane dei degenti, per una sempre maggiore umanizzazione della relazione hospice-utente;
 - la formazione e l'aggiornamento costante degli operatori della struttura su tematiche tecnico -

professionali ed organizzativo - gestionali.

I diritti dell'Utente

La tutela del diritto alla salute è l'obiettivo primario dell'attività assistenziale di Hospice S. Antonio e presuppone, attraverso i principi enunciati, il riconoscimento e la difesa dei seguenti diritti:

- **Diritto all'accesso** Ogni Utente ha diritto di accedere alle cure necessarie che il suo stato di salute richiede;
- **Diritto alla tempestività.** Nell'accesso alle prestazioni, nella risposta alle esigenze dell'Utente, da espletarsi attraverso la massima efficienza nell'organizzazione delle attività di cura ed assistenza attraverso l'integrazione nella stessa condivisa del processo da parte del Team di Cura;
- **Diritto all'informazione** Ogni Utente ha il diritto di ricevere tutte le informazioni sul suo stato di salute e sui servizi sanitari che verranno utilizzati;
- **Diritto al consenso e alla libera scelta** Ogni Utente ha il diritto di ricevere tutte le informazioni che gli permettano di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Ogni Utente ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure e trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni;
- **Diritto alla Privacy e alla confidenzialità** Ogni Utente ha diritto alla riservatezza delle informazioni di carattere personale, così come ha il diritto alla protezione della sua privacy durante il ricovero, anche durante lo svolgimento delle pratiche clinico-assistenziali; gli Utenti possono inoltre indicare quali familiari desiderano sia informati del loro stato di salute;
- **Diritto al rispetto degli standard di qualità** Ogni

Utente ha il diritto di accedere ai servizi sanitari di alta qualità, sulla base del rispetto di precisi standard;

- **Diritto alla sicurezza** Hospice S. Antonio da Padova assicura elevati standard di sicurezza, attraverso il monitoraggio continuo dei fattori di rischio, la formazione specifica degli operatori ed il controllo dei dispositivi sanitari elettromedicali che garantiscono l'efficienza e la sicurezza delle apparecchiature;
- **Diritto ad un trattamento personalizzato** Ogni Utente ha il diritto di ricevere trattamenti personalizzati, adatti alle sue personali esigenze;
- **Diritto al reclamo** Ogni utente ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia sofferto un danno ed ha il diritto di ricevere risposta. E' assicurata la possibilità di presentare reclami verbali o scritti, su aspetti criticabili dell'assistenza e di ricevere risposte adeguate.



I doveri dell'Utente e dei Familiari

L'accoglienza nella "famiglia" dell'Hospice S. Antonio comporta non solo diritti, ma anche rispetto verso il personale sanitario e amministrativo e delle regole organizzative, per una proficua collaborazione ed erogazione dei servizi di cura ed assistenza, sia da parte dei pazienti che da parte dei familiari

- Doveri dell'Utente:

- collaborare con il personale;
- non recare disturbo agli altri pazienti, né al personale o ad altri frequentatori della Struttura;
- rispettare il lavoro del personale; non pretendere trattamenti di favore o discriminanti verso altri pazienti;
- rispettare la privacy e la riservatezza degli altri pazienti;
- rispettare l'organizzazione (orari, locali, ecc.) del personale e della Struttura
- rispettare gli ambienti comuni, gli arredi e le attrezzature
- non praticare altre terapie, oltre a quelle prescritte dal medico che ha in cura il paziente
- non usare apparecchiature a fiamma libera o elettrici.

SEZIONE 2 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Struttura

La struttura è articolata in quattro piani e offre a tutti i degenti la possibilità di soggiornare in stanza singola, corredata di un letto per il paziente, più un ulteriore letto o divano letto a disposizione dei familiari così da permettere la permanenza notturna di un accompagnatore, servizi igienici, tv, impianti per l'erogazione dell'ossigeno e per la aspirazione. A ciascun assistito poi, viene lasciata la possibilità di poter ulteriormente arredare la stanza con oggetti personali. Sono inoltre presenti due cucine/tisanerie in cui i familiari ed ospiti hanno libero accesso. Al piano terra è presente una sala comune per familiari e pazienti. I degenti ricoverati hanno la possibilità di scegliere, sia per il pranzo che per la cena fra tre possibili menù che vengono regolarmente proposti il giorno precedente. E' inoltre possibile scegliere i pasti nel rispetto del proprio credo religioso. Il pasto è garantito inoltre anche ai familiari / amici che sostano in visita dal paziente. Quando il malato non è autosufficiente, viene aiutato dai nostri addetti ad assumere i pasti con regolarità e particolare attenzione è posta nei riguardi di tutti quei pazienti privi di "entourage" familiare.

Le Cure Palliative

Le cure palliative sono l'insieme di interventi diagnostici, terapeutici e assistenziali, rivolti sia

alla persona malata che alla famiglia; vengono avviate quando le terapie per la malattia di base non danno più risposte favorevoli per la guarigione del paziente. Le cure palliative mirano al controllo dei sintomi e del dolore mediante cure proporzionate e personalizzate, nel rispetto della dignità e della volontà del paziente.

Le cure palliative affiancano i pazienti e i famigliari nel percorso di consapevolezza di diagnosi e prognosi, di accettazione della fase avanzata della malattia e sono di sostegno e aiuto nelle scelte terapeutiche.

Le cure palliative hanno le seguenti caratteristiche:

- affermano la vita e considerano l'exitus come un processo naturale
- non affrettano né posticipano il fine vita
- sollevano il paziente dal dolore e dagli altri sintomi che lo affliggono
- offrono un sistema di supporto per aiutare il paziente a vivere più attivamente possibile fino alla fasi finali della sua vita
- offrono un sistema di supporto per aiutare la famiglia a far fronte alla malattia del paziente e durante il lutto.

Le cure palliative erogate sia a domicilio che in regime residenziale, sono totalmente gratuite, a carico del SSN.

Il PICC Team di Hospice S. Antonio da Padova

Il 16 novembre 2021 nasce il Picc-Team della casa di cura Sant'Antonio da Padova.

Questa data costituisce l'inizio di un percorso tanto atteso e desiderato, sempre volto a garantire la migliore assistenza possibile per i nostri pazienti.

Obiettivo principale della nostra struttura è salvaguardare e migliorare la qualità di vita del paziente e della sua famiglia, accompagnarli e sostenerli nelle diverse fasi della malattia e garantire un'assistenza globale, e personalizzata secondo i bisogni fondamentali del singolo individuo.

In questo contesto il nostro Picc-Team si pone come un prezioso strumento, per garantire un'assistenza sempre aggiornata secondo le tecniche più all'avanguardia.

Il Picc-Team, composto da medico e infermieri specializzati, ha l'obiettivo di impiantare e gestire accessi vascolari periferici e centrali, in quei pazienti dove il patrimonio venoso è ormai compromesso

Picc e Midline sono gli accessi vascolari più comunemente utilizzati e vengono impiantati con tecnica eco-guidata nei pazienti residenziali e domiciliari.

L'utilizzo di questi dispositivi ci permette di:

- azzerare i disturbi e la sistematologia dolorosa connessi alle tecniche standard di incannulamento venoso, garantendo il maggior confort possibile per il paziente;

- garantire il più appropriato percorso assistenziale e terapeutico, potendo contare su una via di somministrazione stabile e sicura. La presenza di un accesso vascolare a medio o lungo termine svolge un ruolo fondamentale anche nella nostra assistenza a domicilio. In questo contesto il percorso assistenziale si intreccia con la vita del paziente e dei familiari e, l'utilizzo dei nostri accessi vascolari, diventa di prioritaria importanza per poter garantire
 - Il mantenimento dell'autonomia residua del paziente, grazie ad un accesso venoso stabile che non impatta sulle abitudini di vita quotidiane.
 - La tutela e il sostegno del ruolo del caregiver, che trovandosi a gestire parti dello schema terapeutico, dietro adeguato addestramento da parte del personale sanitario, può contare sulla presenza di un accesso venoso sicuro e di facile utilizzo.

Protocollo pazienti disfagici

Presso l'Hospice si applica un protocollo innovativo di gestione per l'alimentazione e l'idratazione di persone disfagiche fragili, attraverso una soluzione nutrizionale integrata. Abbiamo in dotazione un macchinario per la preparazione rapida di una linea completa di pietanze, composte da materie prime al 100% naturali e di altissima qualità, formulati per garantire agli ospiti:

- un corretto apporto di nutrienti,
- l'assunzione di acqua giornaliera fino a 2 litri al giorno,
- una texture adatta alle diverse esigenze,
- gusto e profumo ideali,
- massima sicurezza igienico sanitaria.

Tale gestione consente di limitare al massimo i gravi deficit nutrizionali, massimizzare la funzione di deglutizione, mantenere la salute polmonare, sostenere una sana alimentazione, rendendola un'esperienza piacevole per l'ospite, per il significato affettivo ed il valore simbolico che ha il cibo.

Modalità di accesso

Per avere accesso alla nostra assistenza si può scaricare il modulo di "Richiesta di attivazione delle cure palliative specialistiche" dal sito www.ghcspa.com/hospicesantonio/ oppure lo si può richiedere all'Ufficio Accettazione direttamente presso la struttura o contattandoci telefonicamente. L'ufficio accettazione è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle ore 13.30 alle ore 16.20 e il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Il modulo compilato e firmato dal familiare o dal paziente e dal medico curante (ospedaliero o di base) va consegnato o inviato via mail ad accettazione@santoniodapadova.com L'ufficio accettazione è a disposizione per fornire tutte le informazioni necessarie ai fini della compilazione della richiesta di assistenza in entrambi i setting assistenziali. Il modulo è lo stesso sia per l'assistenza residenziale sia per quella domiciliare ma è necessario specificare la preferenza barrando la casella apposita.

Ricevuta la richiesta, la stessa viene inviata alla Centrale Operativa Aziendale dell'ASL di

residenza del paziente, che ne valuta l'appropriatezza.

Acquisito il nullaosta dalla Rete di Cure Palliative, il paziente viene inserito nella lista di attesa del setting assistenziale prescelto. La richiesta viene quindi valutata da parte dell'equipe multidisciplinare della struttura. In caso di assistenza domiciliare, viene effettuato un colloquio telefonico di presa in carico con i familiari.

I tempi di attesa per l'attivazione del servizio sono mediamente di circa sette giorni per il ricovero residenziale e di 24-48h dai colloqui di presa in carico per l'attivazione dell'assistenza domiciliare.

Criteri di ammissione

I criteri di ammissione sono:

- Pazienti affetti da malattie (oncologiche e non) gravi e progressive, con limitata aspettativa di vita.
- Pazienti non più suscettibili di terapia volta alla guarigione
- Severità dei sintomi e necessità di cure palliative; la presa in carico in casi attentamente selezionati anche in cure attive con finalità palliative in simultaneous care;

Percorso di cura residenziale

L'Hospice dispone di n. 25 posti letto, tutti in stanza singola, dotate di ogni confort e con la possibilità di ospitare un familiare.

Generalmente si attiva questo percorso quando il

paziente che necessita di cure non può essere seguito a domicilio per motivi logistici e/o familiari (es. pz solo, non idoneità dell'abitazione, mutazione delle condizioni fisiche etc...)

Al momento del ricovero è necessario presentarsi con tutta la documentazione clinica del paziente e con

- documento di identità
- tessera sanitaria
- documentazione medica relativa allo stato di malattia

Per la permanenza in struttura è necessario portare gli effetti personali per la propria igiene (saponi, creme, shampoo, set da barba, set per unghie, pettine, asciugamani etc...) e abbigliamento come pigiami/camicie da notte, biancheria intima, calze/calzini, ciabatte antiscivolo.

Si consiglia di non tenere in camera oggetti di valore né somme di denaro. È possibile però personalizzare la propria camera utilizzando piccoli oggetti personali.

La presa in carico è multidisciplinare, in riferimento ai bisogni clinico-funzionali e socio-assistenziali e coinvolge specifici professionisti e si qualifica con la formulazione di un progetto assistenziale personalizzato che ha come obiettivo primario il controllo del dolore e degli altri sintomi, oltre a considerare gli aspetti psicologici e i bisogni spirituali.

L'assistenza sanitaria è assicurata h.24.

La struttura è aperta ai visitatori h.24, però al fine di garantire il buon funzionamento dell'attività

sanitaria e dell'assistenza, l'orario indicativo delle visite è dalle ore 11.00 alle ore 20.00. E' necessario comunque rispettare privacy e riposo degli ospiti.

Inoltre, di notte è permesso ad un familiare di fermarsi e restare accanto al proprio congiunto.

Percorso di cura domiciliare

Hospice S. Antonio da Padova assiste a domicilio nella città di Roma, 100 pazienti.

Nella pianificazione dell'iter assistenziale, oltre all'intera équipe, si cerca di coinvolgere anche il medico di famiglia che, conoscendo già il paziente ed il suo ambito familiare, può supportare il nostro operato rendendo più agevole l'individuazione di specifici bisogni assistenziali.

A tutti i pazienti seguiti al proprio domicilio, è data la possibilità di contattare 24 ore su 24 al numero 338/9540188, il Medico di Guardia presente in Hospice il quale pianificherà l'intervento più opportuno.

Gli infermieri assistono quotidianamente il paziente in tutti i bisogni individuati ed inseriti nel PAI, rilevano i parametri, si occupano delle medicazioni, della somministrazione delle terapie, dei prelievi ematici e dell'educazione sanitaria per la gestione "basilare" del paziente. Oltre all'intervento medico ed infermieristico, è previsto, sempre al domicilio dell'utente, l'accesso di ulteriori figure professionali (psicologo, fisioterapista ecc) sempre a partire dalle specifiche necessità del paziente e dei suoi familiari. Durante il percorso assistenziali in base alle



necessità vengono organizzati incontri d'equipe in struttura con i familiari.

A seguito di ogni intervento domiciliare viene redatto il diario giornaliero che viene consegnato in copia all'assistito o ai suoi familiari.

Sono forniti a ciascun paziente tutti i farmaci, i dispositivi medici ed i presidii necessari per garantire l'assistenza prevista. Il medico di medicina generale collabora con l'equipe per la prescrizione di farmaci non disponibili dalla farmacia territoriale, al fine di garantire la continuità assistenziale. Nel caso le condizioni cliniche del paziente lo rendano necessario è prevista anche l'attivazione e la fornitura continuativa dell'ossigeno.

I farmaci forniti sono quelli che verranno prescritti unicamente dal medico della nostra struttura che segue il malato a domicilio. Come precedentemente accennato è sempre possibile passare dal regime di assistenza domiciliare a quello residenziale, secondo il criterio di fornire una assistenza flessibile: esistono situazioni psico-sociali e fattori ambientali che non consentono un regolare svolgersi delle cure a domicilio: in questi casi viene valutato il cambio setting con un colloquio tra i familiari e l'equipe in struttura.

L'obiettivo è fornire al paziente le cure nel modo più idoneo e "sollevare" i familiari ("respice care" o ricovero di sollievo).

Tutti gli operatori che intervengono con competenze diverse sul percorso di cura del paziente hanno e perseguono come unico obiettivo la migliore qualità di vita possibile del paziente e dei suoi familiari.

Dimissione del paziente

In caso di dimissione del paziente verso altra struttura, viene consegnata una relazione clinica indirizzata ai sanitari di riferimento.

In caso di dimissione volontaria da parte del paziente, in contrasto con il parere dei sanitari, è richiesta una dichiarazione firmata dal paziente stesso o da un suo delegato, direttamente sulla cartella clinica.

In caso di dimissione del paziente in assistenza domiciliare, il paziente viene affidato all'equipe multidisciplinare della struttura operante sul territorio.

L'equipe multidisciplinare

Il lavoro di cura ed assistenza è integrato e multidisciplinare; sulla base delle informazioni raccolte nella fase di presa in carico dal personale che compone l'equipe, viene elaborato un Piano di Assistenza Individualizzato -P.A.I. - adeguato ai bisogni clinici assistenziali rilevati. Gli interventi programmati nel PAI vengono condivisi con paziente e familiari, e vengono riformulati dall'equipe secondo l'andamento dei bisogni del paziente.

L'equipe è composta da:

- Medico
- Infermiere
- Psicologa
- Fisioterapista
- Assistente sociale
- Operatore Socio Sanitario (solo in residenziale)

Il Personale

Medico

Si occupa della cura dei sintomi del paziente, offre sostegno al sistema paziente-famiglia e fa da trade union con le altre figure professionali coinvolte nel progetto terapeutico. Il personale medico rilascia, su richiesta degli interessati, la relazione clinica inerente lo stato di malattia per gli usi consentiti dalla legge.

La richiesta deve essere fatta con almeno due giorni di anticipo.

Psicologa

Offre sostegno agli operatori dell'equipe e al sistema malato-famiglia, sia in fase assistenziale che successivamente nell'elaborazione del lutto. Il Servizio di Psicologia si attiva al momento della presa in carico (residenziale o domiciliare) Il paziente e i familiari possono contattare la Psicologa direttamente ai numeri dell'Hospice.

Coordinatore Infermieristico

Il Coordinatore Infermieristico è il collegamento tra necessità organizzative, esigenze clinico-assistenziali e obiettivi della Struttura. Assicura il buon funzionamento dell'Unità Operativa, la definizione, la pianificazione e l'attuazione del piano assistenziale.

Infermieri

Assicurano tutte le prestazioni assistenziali di natura tecnica (somministrazione terapia, medicazioni, rilevazione parametri etc.), relazionale ed educativa.

Fisioterapista

L'Hospice si avvale della collaborazione del

fisioterapista che agisce in riferimento alla diagnosi ed alle prescrizioni mediche, elaborando e attuando interventi terapeutici specifici. Partecipa in equipe alla definizione dei programmi di recupero, propone l'adozione di eventuali presidi ed ausili e ne verifica l'efficacia. Provvede all'educazione dei familiari per la mobilitazione del paziente.

Assistente Sociale

Supporta gli Utenti ed i loro familiari ad individuare e comprendere le problematiche sociali che li trovano coinvolti, guidandoli durante tutto il percorso assistenziale, con l'obiettivo di risolvere le situazioni di fragilità. Può essere contattata ai numeri dell'Hospice.

Operatore socio sanitario

In regime residenziale, l'operatore socio-sanitario: cura l'igiene del paziente, lo affianca nell'assunzione dei pasti e nei comuni atti della vita quotidiana, svolgendo un ruolo "protesico", senza mai sostituirsi alla persona quando esistono capacità residue. Svolge funzioni domestico-alberghiere. Aiuta l'ospite nella deambulazione, nell'uso corretto dei presidi, ausili e attrezzature, nell'apprendimento e mantenimento di posture corrette.

Assistenza Spirituale

Cura le esigenze spirituali e religiose degli Utenti secondo la propria confessione religiosa.

La Casa di Cura Sant'Antonio da Padova partecipa, inoltre, alla rete formativa della Scuola di Specializzazione in Medicina e Cure Palliative dell'Università degli Studi di Roma "La Sapienza",

con cui è in essere una Convenzione Didattica

Il modello assistenziale

Il modello assistenziale dell'hospice segue i seguenti principi:

Globalità: la strategia assistenziale è basata su un approccio che considera la persona nella sua visione generale e non si focalizza sulla patologia prevalente, attraverso una presa in carico complessiva da parte dell'equipe multi professionali, con meccanismi di condivisione e partecipazione al percorso di cura
Personalizzazione: la strategia assistenziale personalizzata, tiene conto di ciò che distingue una persona da un'altra dal punto di vista fisico, psicologico e relazionale, considerando come ricchezza la variabilità soggettiva con cui ci si confronta

Tempestività della risposta: comporta la capacità di leggere con rapidità i bisogni assistenziali, valutare i problemi prioritari presenti o potenziali ed operare in sinergia. Il colloquio d'equipe con i parenti (caregiver), ha lo scopo di migliorare la consapevolezza, sviluppare l'empatia ed elevare il coinvolgimento per una vera "alleanza terapeutica".

Informazione al paziente ed ai parenti (caregiver): per migliorare la consapevolezza e il coinvolgimento per una vera "alleanza terapeutica"

Formazione dei professionisti: l'attenzione alla formazione ed all'organizzazione periodica di momenti di incontro tra professionisti

contribuisce ad elevare la competenza e la professionalità

Protocolli di cura: le linee guida delle società scientifiche nazionali ed internazionali sono la base per la definizione dei protocolli diagnostici -terapeutici ed assistenziali efficaci.

Altri servizi e informazioni

Camera mortuaria

L'accesso alla camera mortuaria è possibile al momento dell'exitus e dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 sino alle ore 16.00
L'allestimento della camera ardente avviene 2 ore prima della partenza del servizio funebre.

Fumo

Negli ambienti chiusi della struttura e nelle stanze di degenza è assolutamente vietato fumare.

Ingresso visitatori minorenni

Per i minori di anni 18 che volessero far visita ad un loro congiunto, deve essere informato l'operatore sanitario, al fine di attuare eventuali misure per una "visita protetta"

Spazi comuni

Al piano terra di Hospice S. Antonio da Padova è disponibile uno spazio comune di accoglienza dotato di tavolini e poltroncine, con distributori di snack, caffè e bibite, da cui si può accedere anche ad uno spazio esterno.

Assistenza religiosa e funzioni religiose

A tutti è garantita la possibilità di svolgere funzioni religiose secondo la propria fede ed è

possibile richiedere agli operatori addetti al centralino il contatto telefonico di:

- Cappellano dell'Hospice
- Comunità Ebraica di Roma
- Comunità Islamica di Roma.

Inoltre, tutti i mercoledì alle ore 15.00 è possibile assistere alla Santa Messa celebrata nel salotto polivalente situato al piano terra della struttura. Al termine della funzione è possibile svolgere Confessioni, Comunioni o semplici Colloqui con un religioso. Il Servizio Pastorale è garantito quotidianamente su richiesta.

Attività di volontariato

Hospice S. Antonio da Padova promuove l'apporto del volontariato e ne riconosce pienamente il valore; a tal fine predispone tutte le azioni necessarie per facilitarne l'inserimento nella struttura.

Il volontario deve essere adeguatamente informato sull'intera organizzazione della struttura così che possa inserirsi in modo armonico all'interno di essa e non essere, in alcun modo, di intralcio allo svolgimento del servizio. Inoltre dovrà munirsi di un tesserino di riconoscimento che dovrà portare nel corso dello svolgimento delle attività

L'apporto dei volontari, quando presenti, si esplica principalmente nelle seguenti aree di attività:

- Aiuto generico di tipo assistenziale
- Attività di ascolto, individuando gli argomenti che possono diventare terreno di incontro con il paziente;
- Attività di tipo relazionale e di sostegno affettivo ai pazienti e familiari;
- Attività di collaborazione nell'organizzazione e nella realizzazione degli eventi avendo come obiettivo primario quello di

umanizzare gli aspetti della degenza attraverso la cura globale della persona anche nei suoi aspetti emotivi e sociali. Nello svolgimento delle specifiche attività e nell'individuazione dei Pazienti da coinvolgere, il volontario agisce sempre su indicazione o comunque con il consenso della Responsabile del Servizio di Psicologia.

Servizio di assistenza non sanitaria (badanti)

L'assistenza non sanitaria integrativa alle persone ricoverate può essere prestata da:

1. Parenti e affini di ogni grado;
2. Persone di fiducia, amici e conoscenti del paziente;
3. Singole persone delegate dal paziente o dai suoi familiari

Hospice S. Antonio da Padova regola la presenza in struttura di queste persone che nella loro attività di assistenza, sono chiamate a non intralciare l'attività sanitaria del personale. Il regolamento può essere richiesto agli Uffici Amministrativi

Riservatezza della Documentazione Sanitaria e Richiesta copia

Le informazioni cliniche del paziente sono regolarmente annotate sulla Cartella Clinica che viene custodita dopo la dimissione, in archivio. Copia della Cartella Sanitaria può essere consegnato per motivi di tutela della privacy, solo al soggetto interessato o a un suo delegato; il delegato dovrà esibire proprio documento di identità nonché un documento valido di riconoscimento del delegante.

Il rilascio della copia avverrà entro 30 giorni, tempo che potrà essere contratto in caso di urgenza.

In caso di decesso del paziente, copia della cartella clinica potrà essere richiesta e ritirata dagli eredi legittimi in grado di comprovare il grado di parentela, presentando atto notorio.

In ogni caso ritiro della copia della Cartella Clinica avverrà previo accordo con i richiedenti, presso l'ufficio accettazione, negli orari indicati.



SEZIONE 3 - STANDARD DEI SERVIZI

Politica della Qualità

La politica della qualità adottata da Hospice S. Antonio da Padova rispetta e tutela la vita e la dignità di ogni persona, specie quando è in una situazione di fragilità dovuta ad una condizione fisica compromessa.

Per rendere concreta la Politica, l'Organizzazione definisce degli obiettivi e individua gli indicatori per monitorarne il raggiungimento.

Al di là degli obiettivi definiti annualmente in sede di Riesame, la Direzione ha individuato alcuni aspetti che contribuiscono a definire lo standard di qualità dell'Organizzazione:

Umanizzazione delle cure: porre attenzione alla persona (ed alla rete familiare) nella sua totalità per i bisogni organici, psicologici e relazionali.;
Tutela delle condizioni assistenziali dei pazienti: identificazione degli operatori tramite cartellino, formazione ed aggiornamento professionale del personale, intervento dell'Assistente Sociale;
Appropriatezza delle prestazioni di cura ed assistenza: ogni intervento sanitario è adeguato alle reali necessità del paziente, come da P.A.I. – Piano Assistenziale Individuale. e viene rimodulato al bisogno;
Comfort alberghiero: camera singola, dotata di TV, servizi igienici in camera, poltrona per pernottato di un familiare; frequenza delle pulizie in camera e nelle aree comuni
Adeguatezza delle informazioni: presenza del sito web e della Carta dei Servizi con informazioni

chiare e complete.

Indicatori di prestazioni

Per poter valutare l'attuazione degli standard di qualità, l'Organizzazione ha individuato i seguenti indicatori di performance e di processo, integrabili e/o modificabili nel corso del tempo, sulla base delle esigenze organizzative:

Umanizzazione delle cure:

Controllo del dolore: con monitoraggio quotidiano
Gestione delle cadute: n. cadute nel periodo considerato (anno)

Tutela delle condizioni assistenziali dei pazienti:
Formazione degli operatori: crediti ecm acquisiti e n. corsi frequentati, come da Piano Annuale di formazione

Appropriatezza delle prestazioni di cura ed assistenza:

Tasso occupazione posto letto (residenziale ed assistenza) quale % di posti letto occupati nell'anno
Durata media della degenza: numero giorni degenza

Comfort alberghiero

Valutazione tramite questionario di Customer Satisfaction che deve essere somministrato ad almeno il 10/% degli Utenti

Adeguatezza delle informazioni:

Chiarezza e completezza delle informazioni: valutazione tramite questionario di Customer Satisfaction che deve essere somministrato ad almeno il 10/% degli Utenti

Strumenti di verifica

Il sistema di gestione di cui Hospice S. Antonio da Padova si è dotato, prevede degli strumenti con cui verificare l'attuazione degli impegni presi, il raggiungimento degli obiettivi e il monitoraggio degli standard.

Gli strumenti individuati dall'Organizzazione sono:

- Riesame della Direzione
- Audit interni sui sistemi di gestione presenti (Qualità, Privacy, Modello Organizzativo 231)
- Attività di audit e monitoraggio in ambito di Rischio Clinico
- Monitoraggio dei P.A.I.
- Valutazione del personale
- Questionario di Customer Satisfaction e risultati dell'indagine
- Sistema di Segnalazione e Reclami, gestione e conseguente reportistica
- Sistema di segnalazione di Non Conformità, gestione e conseguente reportistica

SEZIONE 4 - MECCANISMI DI TUTELA E CONTROLLO

Segnalazioni e Reclami

La struttura garantisce la tutela nei confronti dell'Utente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di presentare suggerimenti, segnalazioni o reclami, sia personalmente che tramite parenti o affini, oppure tramite associazioni riconosciute di volontariato o di tutela dei diritti, contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano, di fatto, la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami possono essere effettuati verbalmente, tramite lettera e via email, o compilando l'apposito modulo prestampato disponibile presso l'Ufficio Accettazione. Sarà cura della Direzione fornire entro 30 giorni dal ricevimento della segnalazione o del reclamo, tutte le informazioni e i chiarimenti necessari ed a provvedere in merito agli episodi segnalati.

Soddisfazione degli utenti

Hospice S. Antonio da Padova realizza indagini sul grado di soddisfazione degli Utenti a proposito di comfort alberghiero, disponibilità del personale sanitario, informazione, coinvolgimento nei processi decisionali e rispetto delle preferenze degli Utenti. La rilevazione di customer satisfaction consente alla struttura di:

- indagare la qualità percepita nelle diverse aree

- rilevare i punti di forza ma soprattutto gestire i punti eventualmente più carenti al fine di elaborare progetti di miglioramento
 - visionare i servizi, controllando i risultati costantemente.
- I risultati vengono diffusi attraverso la pubblicazione sul sito web

Gestione del Rischio Sanitario

L'Hospice Sant'Antonio da Padova ha da sempre dedicato una particolare attenzione al tema del Rischio Sanitario e alla sua gestione. È infatti, nominato un Risk Manager che, in stretta collaborazione con il Medico Responsabile, coordina tutte le attività di identificazione del rischio sanitario, di analisi e la conseguente programmazione di interventi migliorativi. Inoltre, promuove ed effettua la formazione del personale negli ambiti di sua competenza.

Inoltre, nel rispetto di quanto previsto dalle linee guida di riferimento e dalla normativa nazionale e regionale, è attivo un protocollo di gestione per la prevenzione e il controllo delle infezioni correlate all'assistenza (ICA).

All'interno dell'Hospice Sant'Antonio da Padova, infine, è presente un sistema di incident reporting atto a garantire il flusso di comunicazione e la gestione di eventuali eventi o quasi eventi.

Tribunale del malato – Cittadinanza attiva onlus

In caso di mancato adempimento da parte della Struttura ai propri diritti, il malato può rivolgersi al Tribunale per i diritti del Malato. Sede Regionale: Via Ariosto 3, 00183 Roma - Tel. 06 86797475
pitroma.ca@gmail.com - sito
www.segnalazionilazio.cittadinanzattiva.it





HOSPICE SANT'ANTONIO DA PADOVA

Via Mecenate, 14 – Roma

Tel. 06 4872413-4-5-6

Fax 06 4872390

Tel. Medico di guardia: 338 9540188

Indirizzo mail: accettazione@santantoniodapadova.com

Carta dei servizi ultimo aggiornamento: **Marzo 2025**