

# HOSPICE "AMEDEO BETTINI-MEDICO" CARTA DEI SERVIZI





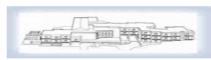




# Un ambiente accogliente e familiare dedicato agli utenti delle cure palliative

Il saluto di Presidente e Direttore	2
Principi sull'erogazione del servizio	3
Cos'è e a chi è rivolto l'Hospice	4
Mission	6
La struttura	7
Ammissione, accoglienza, dimissione	9
Politica per la qualità	10
L'equipe dell'Hospice	11
I servizi offerti	11
La retta? nessuna: il servizio è gratuito	16
Reclami e suggerimenti	16

Carta dei Servizi - 1- Versione 4 – anno 2019



#### Gentile utente,

La carta dei servizi è un patto tra l'Azienda pubblica di servizi alla persona (Apsp) Cesare Benedetti di Mori e i cittadini. È un documento con cui l'Apsp si impegna formalmente sui servizi che eroga e sulla loro qualità; è dunque strumento di tutela dell'utente e dei suoi familiari, che possono costantemente verificare le attività svolte ed essere coinvolti in prima persona con suggerimenti o reclami indirizzati direttamente alla direzione. Questo contribuisce al processo di continuo miglioramento cui l'Apsp punta da sempre.

#### L'Apsp fornisce diversi servizi:

- Residenza sanitaria assistenziale (Rsa)
- Casa soggiorno
- Posti letto a pagamento
- Fisioterapia per utenti esterni
- Hospice
- Centro diurno (in convenzione e a pagamento)
- Servizi infermieristici e assistenziali, domiciliari e ambulatoriali
- Ambulatori specialistici (geriatria, dietologia, diabetologia, psicologia, logopedia e terapia del dolore)

Questa carta dei servizi è dedicata all'Hospice; è una guida alle prestazioni, agli obiettivi e alle modalità di verifica e controllo della qualità, individuate per garantire la migliore assistenza. La Benedetti vuole rendere il più possibile confortevole e partecipativa la permanenza dei suoi ospiti.

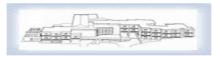
Il Presidente dott. Gianmario Gazzi

Il Direttore dott. Antonino La Grutta

#### **Quante sigle! cosa significano?**

Nel documento vengono utilizzate alcune sigle. Apss è l'Azienda provinciale per i servizi sanitari, da non confondere con Apsp che significa Azienda pubblica di servizi alla persona, che identifica le strutture come la Benedetti. Altra sigla utilizzata è Rsa: Residenza sanitaria assistenziale: il classico servizio noto a molti come "casa di riposo". Uvm è l'Unità di valutazione multidisciplinare del distretto sanitario (in questo caso Centro sud, che molti conoscono anche come distretto sanitario della Vallagarina o ex Cassa malati di via San Giovanni Bosco a Rovereto), che analizza le domande di inserimento nelle Rsa e nei Centri diurni. Uvmcp è l'Unità di valutazione multidisciplinare cure palliative del distretto sanitario. Pai è il Piano assistenziale individualizzato, redatto per ogni utente.

Carta dei Servizi - 2- Versione 4 – anno 2019



### PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

# «Tu sei importante perché sei tu e sei importante fino alla fine»

Una frase di Cecily Saunders: una delle pioniere del movimento di cure palliative. Noi aggiungiamo:

# «Sei importante anche tu, familiare, con la tua sofferenza, i tuoi bisogni, la tua storia e l'esperienza che stai vivendo»

L'Apsp Benedetti dà concreta applicazione ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", specificati nella direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994. Tali principi sono:

**Eguaglianza**: va intesa come divieto di discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità rispetto ai bisogni dei residenti.

<u>Imparzialità</u>: i comportamenti nei confronti dei residenti devono ispirarsi a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

<u>Continuità</u>: l'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni immotivate.

<u>Diritto di scelta</u>: il residente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori, ove consentito dalla normativa, in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

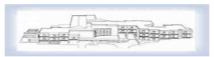
<u>Partecipazione</u>: il residente ha diritto di accesso alle informazioni, in possesso del soggetto erogatore, che lo riguardano e può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. <u>Efficacia ed efficienza</u>: il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

<u>Innovazione</u>: sostenere lo sviluppo di nuove idee, ricercare la flessibilità e la libertà di azione.

Tutti gli operatori e i professionisti che lavorano qui uniformano i propri comportamenti a questi valori.



Carta dei Servizi - 3- Versione 4 – anno 2019



# COS'È E A CHI È RIVOLTO L'HOSPICE



L'Hospice è una struttura dell'Apsp Benedetti convenzionata con l'Apss (Azienda provinciale per i servizi sanitari) in cui sono erogati servizi socio-assistenziali e socio-sanitari a favore di persone che hanno una malattia progressiva, che non può essere guarita. L'inguaribilità fa molta paura, perché rimanda all'idea che «non c'è più nulla da fare». Non c'è più nulla da fare per combattere la malattia, ma è proprio in questo momento che si affacciano tante altre alternative, come il prendersi cura di una persona che ha <u>anche</u> una malattia che non può essere curata. È questo cambio di prospettiva che ci permette di spostare l'accento sulla qualità di vita, di creare lo spazio e il

tempo per comprendere cosa può essere più utile **per** e **con** la persona che abbiamo di fronte e la sua famiglia. Non sempre il contesto ospedaliero e quello domiciliare possono rispondere ai bisogni di queste persone, soprattutto quando si rilevano:

- un difficile controllo dei sintomi al domicilio
- l'assenza o la mancanza del nucleo familiare
- l'inadeguatezza logistica o assistenziale del domicilio
- il rifiuto del paziente alla permanenza a domicilio
- la necessità di un ricovero di sollievo

Secondo la letteratura scientifica nazionale e internazionale, le cure palliative devono essere fornite secondo i bisogni della persona, non secondo la patologia di base. Questo per facilitare l'accesso in Hospice anche di malati che, seppur con importanti necessità residenziali, non presentano una malattia oncologica (per esempio patologie neurologiche, respiratorie, cardiocircolatorie, ecc).

# BREVE STORIA DEL MOVIMENTO HOSPICE E DELLE CURE PALLIATIVE

Fin dall'antichità si ha testimonianza di strutture in cui ci si prendeva cura della persona in fine vita o di persone gravemente ammalate.

Strutture che inizialmente costituivano un rifugio per chi era impegnato in pellegrinaggi religiosi e aveva bisogno di spazi di ristoro, nel corso dei secoli questi luoghi si sono trasformati in strutture di accoglienza per persone sofferenti, malate e non necessariamente impegnate in percorsi spirituali. È nel XIX secolo che, però, viene utilizzato per la prima volta il termine Hospice (dal latino "hospes" che significa ospite) a indicare una struttura di Lione in cui veniva data accoglienza e cura alle persone morenti. Questa parola è stata poi ripresa a indicare il "movimento hospice" che si è sviluppato in Inghilterra negli anni '60 con l'apertura del "St. Christopher's Hospice" (1967), a opera di Cecily Saunders. Questo movimento è parte integrante di un approccio più ampio che caratterizza le "cure palliative".

Carta dei Servizi - 4- Versione 4 – anno 2019



Nel 1990 l'Organizzazione mondiale della sanità ha definito le cure palliative come "cure totali prestate alla persona affetta da una malattia che non risponde più alle terapie utilizzate per raggiungere la guarigione". Esse rappresentano l'integrazione organica delle terapie mediche e dei supporti psicologici, socio assistenziali e solidaristici, volti all'ottimizzazione della qualità di vita delle persone affette da malattie inguaribili a rapida evoluzione, in fase avanzata e terminale. Esse affermano il valore della vita e considerano la morte come un evento naturale.





#### CARTA DEI DIRITTI DEI MORENTI

Questo documento è stato elaborato dal Comitato etico presso la Fondazione Floriani (Ceff) nel maggio del 1999. La Fondazione Floriani si è adoperata per la massima diffusione del documento non solo tra gli studiosi di bioetica e cure palliative, ma anche tra la popolazione e le istituzioni.

#### Chi sta morendo ha diritto:

- A essere considerato come persona sino alla morte
- A essere informato sulle sue condizioni, se lo vuole
- A non essere ingannato e a ricevere risposte veritiere
- A partecipare alle decisioni che lo riguardano e al rispetto della sua volontà
- Al sollievo del dolore e della sofferenza
- A cure e assistenza continue nell'ambiente desiderato
- A non subire interventi che prolunghino il morire
- A esprimere le sue emozioni
- All'aiuto psicologico e al conforto spirituale, secondo le sue convinzioni e la sua fede
- Alla vicinanza dei suoi cari
- A non morire nell'isolamento e in solitudine
- A morire in pace e con dignità



#### **MISSION**

L'Hospice ha come obiettivo principale la promozione della miglior qualità di vita degli ospiti, attraverso una presa in carico terapeutico - assistenziale che valorizza l'individuo nella sua unicità e attraverso l'adozione di un approccio palliativo che risponde ai bisogni della persona e di chi gli sta accanto. Per il raggiungimento di questo obiettivo, i principi ispiratori adottati sono:

- la personalizzazione di piani interprofessionali che vedono l'ospite e la famiglia al centro di tutto il processo clinico assistenziale
- il coinvolgimento dell'ospite e della famiglia nella strutturazione di percorsi di accompagnamento o di sollievo temporaneo
- la presenza di un'equipe interdisciplinare formata rispetto alle cure palliative, sistematicamente supervisionata e in formazione continua
- la presenza e il supporto di volontari
- l'attenzione alla qualità di vita della persona e della famiglia: fino alla fine e anche durante l'elaborazione del lutto
- il controllo sintomatologico e la gestione di tutti quei disagi che peggiorano la qualità di vita
- l'adozione di cure che non accelerano né ritardano la morte
- il sostegno psicologico e spirituale
- l'integrazione con i servizi territoriali che ruotano attorno alla persona assistita, per dare continuità di cura e garantire una condivisione di informazioni a garanzia di una presa in carico completa della persona





#### LA STRUTTURA



L'Hospice è una struttura residenziale sanitaria in grado accogliere ospiti. Sorge nella parte nord-est dell'Apsp Benedetti ed è raggiungibile anche attraverso un ingresso da nord. oltre che essere collegata da un tunnel pedonale fuori terra con la Rsa.

L'edificio è a due piani con ampi

spazi verdi che lo circondano, caratterizzati da aree di sosta per ammirare la bellezza del parco e intrattenersi con le persone care.

L'area residenziale è al primo piano, qui ci sono le stanze per gli ospiti e le loro famiglie, i locali per il personale sanitario (infermeria, ufficio del coordinatore, studi del medico e dello psicologo, magazzini, bagno clinico, vuotatoio) e aree comuni.

La struttura è pensata per ricreare un ambiente caldo e familiare, in cui le persone possano

godere di spazi di solitudine e intimità, ma anche ricreativi o di condivisione.

Le stanze per gli ospiti sono ampie camere singole con bagno attrezzato, telefono, televisore e apertura sul balcone che circonda tutto l'edificio. Sono arredate per comunicare un'atmosfera familiare, garantendo il miglior confort possibile. C'è la







possibilità di ospitare, anche di notte, familiari o amici: ogni camera è dotata di divano letto. Le visite possono avvenire liberamente, senza limitazioni orarie.

La persona può vivere la sua presenza in Hospice con la compagnia di animali domestici, che sono sotto la completa cura e controllo dell'ospite stesso e dei suoi

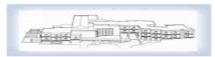
#### familiari.

La struttura è dotata di numerosi spazi comuni che, all'occorrenza, possono essere utilizzati dagli ospiti e da chi sta loro vicino, per trascorrere del tempo insieme. Sono presenti una sala da pranzo con soggiorno, due salottini - uno dei quali con angolo gioco per i bambini - una terrazza e un "giardino sensoriale", con fiori e piante aromatiche.

C'è anche una sala spirituale: uno spazio di raccoglimento che rispetta persone con differenti fedi religiose e modi di vivere la spiritualità.



Carta dei Servizi - 8- Versione 4 – anno 2019



#### **AMMISSIONE**



È gestita, su consenso dell'interessato e nel limite dei posti letto disponibili, dall'Unità di valutazione multidisciplinare cure palliative (Uvmcp) dell'Azienda provinciale per i servizi sanitari, in applicazione delle normative in materia.

L'Uvmcp può essere attivata:

- dallo stesso interessato o dai suoi familiari
- dal medico di medicina generale
- dai responsabili dei servizi socio-assistenziali territoriali
- dalle unità operative ospedaliere
- dalle Rsa

#### **ACCOGLIENZA**

Nel momento in cui l'Uvmcp stabilisce l'idoneità e la necessità di un'assistenza in Hospice, ne dà comunicazione alla struttura e il coordinatore predispone l'ingresso. Il ricovero è legato a variabili quali la disponibilità del posto letto, il consenso del paziente, il contesto familiare.

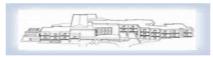
In entrata, l'infermiere incaricato rileva, tramite colloquio di accoglienza e compilazione della "scheda conoscitiva di accertamento iniziale", bisogni e abitudini del nuovo ospite. Viene presentata all'ospite e al familiare la struttura (organizzazione, componenti dell'equipe, servizi offerti) e viene consegnato il materiale informativo, presente in ogni stanza.

In questa occasione viene effettuata anche la visita medico-infermieristica, condotta dal medico di struttura con l'infermiere incaricato, che integreranno i dati forniti dall'Uvmcp con la valutazione dei bisogni clinico assistenziali, il tutto finalizzato a una presa in carico individualizzata e personalizzata.

Vengono rivalutati quotidianamente i bisogni e le preferenze dell'ospite e della famiglia; gli stessi vengono ridiscussi almeno settimanalmente, e sempre in base ai bisogni, in equipe. Sono inoltre previsti, nel caso sia possibile e o richiesto, colloqui di conoscenza con l'ospite e la famiglia per la raccolta della storia di vita e di malattia e la rilevazione dei bisogni psicologici, finalizzati a un confronto continuo sull'iter clinico assistenziale e all'eventuale pianificazione di dimissioni.

### **DIMISSIONE**

La dimissione può avvenire se la persona lo richiede; si tratta in questo caso di un percorso "protetto", che va adeguatamente preparato in collaborazione con la rete familiare e territoriale (assistenza domiciliare integrata cure palliative e medico di medicina generale in primis).



# **POLITICA PER LA QUALITÀ**

L'Apsp Benedetti di Mori è impegnata a:

- Definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscono il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria della persona.
- Garantire la miglior qualità di vita possibile per l'ospite e le famiglie, secondo un'ottica interdisciplinare.
- Garantire un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, attraverso la formazione continua del personale, al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona residente.
- Razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante dei processi di erogazione dei servizi, che tengano conto delle risorse disponibili.
- Collaborare per una sempre maggiore integrazione di presa in carico, sanitaria e socioassistenziale, con tutte le realtà territoriali impegnate a favore della persona e della famiglia.
- Promuovere una cultura delle cure palliative, attraverso eventi formativi per il personale sanitario e con iniziative di sensibilizzazione e partecipazione dirette alla comunità.

Questi intenti sono volti anche a dare grande trasparenza all'operato e all'etica professionale. A questo si aggiunge la consapevolezza che, per la soddisfazione e una permanenza ottimale dell'ospite in struttura, risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che contribuisce all'organizzazione di un servizio qualitativamente elevato.

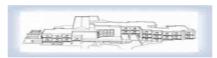
## INTERVENTI IN MATERIA DI QUALITÀ

Sono previsti vari interventi a tutela della qualità dei servizi, in particolare relativamente alle cure assistenziali, per dare voce sia agli ospiti che ai familiari. Si è previsto l'utilizzo sistematico di un questionario di soddisfazione, volto alla raccolta di eventuali criticità e bisogni. Siamo così in possesso di un indispensabile contributo per la costruzione e l'indirizzo delle attività, passando anche tramite la revisione e l'aggiornamento degli standard di qualità dichiarati all'interno di questo documento.

Gli standard sono oggetto di un costante monitoraggio il cui risultato costituisce anch'esso una delle basi sulle quali vengono programmati i piani di intervento e di miglioramento. Per garantire la qualità assistenziale e

Per garantire la qualità assistenziale e di servizio, sono strutturati progetti e interventi di sondaggio, ad esempio attraverso strumenti quali audit e raccolta di indicatori.





# L'EQUIPE DELL'HOSPICE

La persona nell'ultima parte della sua vita ha bisogni di varia natura che richiedono un'assistenza globale, possibile solo grazie all'unione di più professionisti con aree di competenza diverse.

L'equipe dell'Hospice è interdisciplinare e comprende il medico, l'infermiere, l'operatore socio sanitario, lo psicologo, il fisioterapista, il volontario e tutte quelle figure che appartengono ad ambiti della salute o non, che possono rivelarsi importanti per il percorso di accompagnamento (come il consulente spirituale, l'assistente sociale, ecc). L'equipe è costituita da personale sanitario, socio assistenziale e volontario adeguatamente formato.

#### I SERVIZI OFFERTI

#### I SERVIZI DI ASSISTENZA

#### **SERVIZIO MEDICO**

L'Hospice ha un suo referente medico palliativista. Secondo la nuova direttiva provinciale in materia di cure palliative, il medico referente opera in collaborazione con il Servizio di cure palliative territoriali: per garantire la continuità di cura nel caso in cui questa si sia articolata, nel tempo, su più strutture.

Obiettivi generali sono: l'erogazione di prestazioni specialistiche di medicina palliativa, secondo la migliore prassi, al fine di garantire la qualità della vita ottimale per ospiti e familiari: l'attività medica di coordinamento.

L'assistenza sanitaria medica è assicurata nei giorni feriali, in struttura, nella fascia oraria 8 - 20. Nelle restanti fasce orarie si fa riferimento al servizio di guardia medica.

#### **SERVIZIO INFERMIERISTICO**

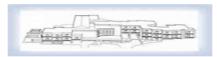
Garantisce, 24 ore su 24, la presa in carico globale del paziente e della sua famiglia attraverso le rilevazioni dei bisogni e delle preferenze di vita.

#### SERVIZIO RIABILITATIVO

È svolto da personale fisioterapico dell'ente, che garantisce l'erogazione delle prestazioni riabilitative secondo le necessità dell'ospite per la realizzazione della miglior qualità di vita possibile.



Carta dei Servizi - 11- Versione 4 – anno 2019



#### **COORDINAMENTO DEI SERVIZI**

Il coordinamento dei servizi socio-assistenziali e sanitari è svolto da una figura interna. Il coordinatore è membro dell'equipe di cura, collabora coi servizi esterni per una continuità clinica e assistenziale, col direttore per assicurare la qualità organizzativa e gestionale dei servizi erogati, con ospite e famiglia per una condivisione e pianificazione del piano di cura.

#### SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

L'assistenza di base è garantita da personale dipendente 24 ore su 24: gli operatori sono sempre presenti in servizio, in base a turni prestabiliti.

L'operatore socio sanitario contribuisce alla presa in carico del nuovo ospite e all'erogazione delle cure secondo le indicazioni del progetto assistenziale condiviso, attraverso l'organizzazione del lavoro orientata sui bisogni dell'ospite; fornisce supporto ed educazione alla famiglia nelle attività di base per la cura del malato; contribuisce alle attività sanitarie su indicazione dell'infermiere e per le mansioni di competenza condivise in equipe.

#### **LO PSICOLOGO**

L'obiettivo generale è supportare psicologicamente l'ospite, la famiglia e l'equipe. È prevista, inoltre, una supervisione psicologica esterna dell'equipe da parte di uno psicoterapeuta esperto in dinamiche di gruppo, con esperienza di lavoro in cure palliative.

#### SERVIZIO FARMACEUTICO

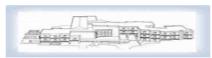
È assicurata la fornitura di farmaci e dispositivi medici di uso corrente e materiale di medicazione. La fornitura è gratuita, per ciò che rientra nel nomenclatore farmaceutico, per le persone residenti in Provincia di Trento e iscritte al Servizio sanitario provinciale. Per chi non beneficia del finanziamento a carico del Servizio sanitario provinciale e per i restanti farmaci non compresi nel nomenclatore, l'assistenza farmaceutica è assicurata in base a prescrizione-proposta redatta dal medico della struttura, o dai consulenti medici, con i relativi costi a carico del Servizio sanitario nazionale.

#### **SERVIZIO VOLONTARI**

I volontari sono figure di riferimento importanti all'interno di un Hospice. Sono previsti progetti di sensibilizzazione, rivolti alla popolazione, che promuovono anche il reclutamento e la formazione di nuovi volontari. Il volontario non sostituisce il personale professionale nell'erogazione di cure palliative, pur essendo un componente dell'equipe di cura. Si affianca e si coordina col personale per attività di supporto, nell'ottica del rispetto della dignità della persona e della sua qualità di vita.

Attualmente sono presenti, e operano all'interno della struttura, i volontari dell'Associazione **Vivere in hospice**, la cui sede è al piano terra.

Carta dei Servizi - 12- Versione 4 – anno 2019



#### **ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA**

#### SERVIZIO PARRUCCHIERA

Si prenota con l'aiuto del personale e può essere fruito, se richiesto, anche in stanza.

#### SERVIZIO PODOLOGO

È inoltre a disposizione un podologo esterno, che si prenota con l'aiuto del personale. Il servizio può essere fruito, se richiesto, anche in stanza.

#### SERVIZIO DI ASSISTENZA SPIRITUALE



La struttura assicura uno spazio di riflessione e spiritualità per persone con differenti fedi religiose o laiche. All'interno dell'Hospice è presente, infatti, una sala spirituale a cui può accedere chiunque voglia uno spazio di pace e raccoglimento. L'ambiente può essere utilizzato anche come sala di commiato, laico o religioso. È possibile, su richiesta, l'intervento di

consulenti spirituali (per esempio sacerdoti per chi ha un credo cattolico). All'interno dell'Apsp esiste anche una cappella dove vengono svolte celebrazioni settimanali.

# SERVIZI ALBERGHIERI GENERALI

#### SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è gestito internamente all'ente, con personale che opera in collaborazione con una dietista esterna. I pasti vengono preparati e cotti nella cucina interna. Il servizio di vitto è effettuato nelle sale da pranzo e/o nelle stanze di degenza, indicativamente in questi orari (comunque flessibili secondo le preferenze dell'ospite):

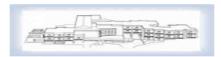
- colazione dalle ore 8.00
- pranzo dalle ore 12.00
- merenda dalle ore 15.30
- cena dalle ore 18.00.

I menù sono stabiliti per consentire un'ampia scelta, con regimi alimentari normali o dietetici speciali. Sono predisposti col contributo e sotto il controllo di una dietista che fornisce, se necessario, diete personalizzate. Sono differenziati in base alla stagione e la ciclicità è di quattro settimane. Il menù, inoltre, è adeguato alla tipologia di utenza e rispetta le usanze del luogo, tenendo pure conto di particolari caratteristiche della cucina trentina.

Si dà molta attenzione al momento del pasto, che ha una valenza di interazione sociale ed emotiva con ospite e familiari. In tal senso anche la scelta del menù rispetta i desideri dell'ospite, privilegiando il piacere del gusto personale.

È possibile la creazione di menù personalizzati, sulla base di credenze religiose oppure di scelte alimentari quali ad esempio quella vegetariana, vegana o altro ancora. Tutto tiene conto, ovviamente, anche dei bisogni sanitari.

Carta dei Servizi - 13- Versione 4 – anno 2019



#### SERVIZIO PULIZIA LOCALI

È appaltato a una ditta esterna e prevede attività ordinarie e straordinarie, secondo un preciso programma settimanale, mensile e annuale.

#### SERVIZIO GUARDAROBA E LAVANDERIA

Il servizio consiste nella presa in carico dei capi di vestiario solo degli ospiti che non hanno una rete sociale di sostegno, nel lavaggio, nella stiratura, nel riordino e rammendo degli stessi. Mentre è stato affidato all'esterno il noleggio, il lavaggio e la stiratura della biancheria piana (lenzuola, traverse, federe, ecc).



#### SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Consiste nella manutenzione continua della struttura, del parco, delle apparecchiature, ecc. Per le manutenzioni ordinarie e degli impianti, l'ente si avvale di manutentori interni e di ditte e artigiani esterni. Inoltre, sono stati stipulati idonei contratti per tutte le manutenzioni disciplinate dalla normativa.

#### SERVIZIO TELEFONICO

Ogni stanza è dotata di un proprio telefono. È possibile ricevere telefonate dall'esterno, le quali saranno dirottate sull'apparecchio telefonico della stanza di degenza in cui è accolta la persona. Su richiesta, è possibile attivare anche il servizio di chiamate in uscita.

#### SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Gli uffici amministrativi sono aperti dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 17.00 e il venerdì dalle 8.00 alle 13.00. Il servizio amministrativo si occupa dell'espletamento di tutte le attività connesse alla gestione dell'ente, consistenti in attività finanziarie, organizzative, gestionali, inerenti il personale, ecc.

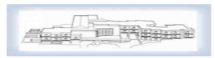
#### RADIO, TV, CONNESSIONE INTERNET E CHIAMATE INFERMIERE

Ogni stanza è collegata all'impianto TV satellitare. La struttura è dotata di un sistema interno di TV a circuito chiuso per la sorveglianza interna ed esterna di alcune zone. Una rete wi-fi per la connessione internet è attiva in tutta la struttura.

#### SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE

È attualmente un servizio consortile condiviso con altre strutture residenziali come la Benedetti; è svolto da un professionista qualificato che ha il compito di coordinare il servizio di prevenzione e protezione dai rischi e, più in generale, della sicurezza dei lavoratori all'interno dell'ente. Tra le attività, provvede alla redazione del documento di valutazione dei rischi, del piano delle emergenze, delle procedure antincendio, ecc.

Carta dei Servizi - 14- Versione 4 – anno 2019



#### SERVIZIO QUALITÀ

Tale responsabile si occupa della rilevazione e conseguente reportistica delle indagini di soddisfazione dei familiari degli ospiti, collabora nella gestione dei reclami, nella revisione periodica della carta dei servizi e nella definizione e aggiornamento delle rilevazioni relative allo stesso documento. Collabora inoltre nell'aggiornamento di procedure e protocolli e nella predisposizione del materiale per le visite di audit, in occasione dei processi di autorizzazione e accreditamento sanitario provinciale.

#### SERVIZIO FORMAZIONE

Il responsabile di questo servizio è impegnato nella rilevazione e nell'analisi dei fabbisogni formativi del personale, nella rilevazione e aggiornamento degli obblighi formativi previsti da normative o contratti e nella verifica del loro stato di attuazione; rileva quindi le offerte formative esterne e le capacità di formazione interna, si occupa della pianificazione della formazione sia generale che di dettaglio, con un'attenzione precisa all'armonizzazione tra turnistica e formazione. Il Piano della Formazione dell'ente che ogni anno viene redatto sintetizza tutte queste attività e ne monitora i risultati complessivi.

Un impegno per tutti è quello di migliorare il lavoro già avviato sulle ricadute delle azioni formative all'interno dell'organizzazione, per avvicinare sempre di più la teoria e la pratica, avvicinando la distanza tra quanto sentito in formazione e quanto poi agito concretamente nella pratica lavorativa quotidiana.



Carta dei Servizi - 15- Versione 4 – anno 2019



# LA RETTA? NESSUNA: IL SERVIZIO È GRATUITO

Agli utenti dell'Hospice non è richiesto il pagamento di una retta, in quanto il servizio è a carico del Sistema sanitario provinciale. L'Hospice, del resto, può accogliere anche i non residenti in Provincia di Trento; in questo caso, si applica la tariffa giornaliera che può essere addebitata all'Asl di residenza oppure direttamente all'utente.

### **RECLAMI E SUGGERIMENTI**

L'Apsp Benedetti garantisce la tutela dell'utente anche attraverso la possibilità di presentare osservazioni a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Il sistema di gestione dei reclami si caratterizza come meccanismo di tutela, che punta alla soddisfazione dell'utente e al miglioramento continuo del servizio. In quest'ottica, gli obiettivi specifici sono:

- dotare l'organizzazione di strumenti sensibili a rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dalla persona
- implementare un sistema di analisi dei reclami al fine di orientare le decisioni della struttura verso il miglioramento della qualità dei servizi, attraverso un processo continuo di autocorrezione.

Sono predisposti nel salottino "La Stube", i distributori dei moduli per i reclami e i suggerimenti, con a fianco la bussola di raccolta dei fogli compilati. La struttura si impegna a dare risposta entro 45 giorni.



Carta dei Servizi - 16- Versione 4 – anno 2019





APSP BENEDETTI VIA DEL GARDA, 62 38065 MORI (TN)

Telefono: 0464 – 075001 Fax: 0464 – 918566

Indirizzi e-mail: segreteria@apsp-cesarebenedetti.it amministrazione@pec.apsp-cesarebenedetti.it

**Sito internet:** 

www.apsp-cesarebenedetti.it