

A.P.S.P. CESARE BENEDETTI

DI MORI

PROVINCIA DI TRENTO

**REGOLAMENTO
SANITARIO INTERNO
HOSPICE**

Regolamento approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n.18 del 10 ottobre 2011, sottoposto a controllo della Giunta Provinciale di Trento in data 18/11/2011 sub.n.615130

CAPO PRIMO PRINCIPI GENERALI

Art. 1

Ambito di applicazione

Il presente regolamento disciplina la gestione ed il funzionamento del servizio di Hospice come definito dalla deliberazione della Giunta Provinciale di Trento n.1597 del 22/07/2011 recante “Cure palliative: modello organizzativo e potenziamento della rete di assistenza”, in conformità a quanto previsto dal regolamento recante “Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie e socio sanitarie pubbliche e private ai sensi dell'art. 43 della L.P. 3 febbraio 1998, n. 3” pubblicato con D.P.G.P. 27-11-2000 n. 30-48/Leg., e successive modificazioni, nonché le modalità di accesso al servizio di Hospice da parte degli utenti.

Art. 2

Missione dell'Hospice

Facendo proprio quanto affermato dalla “Carta dei diritti dei morenti”, l'hospice si propone come obiettivo principale la **promozione della miglior qualità di vita degli ospiti, attraverso una presa in carico terapeutico assistenziale che valorizzi l'individuo nella sua unicità e attraverso l'adozione di un approccio palliativo che risponda ai bisogni della persona e di chi gli sta accanto.** Per il raggiungimento di tale obiettivo, i principi fondamentali adottati sono:

- la personalizzazione di piani multiprofessionali che vedano 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 multidisciplinare formata rispetto alle cure palliative, sistematicamente supervisionata e in formazione continua;
- la presenza ed il supporto di volontari;
- l'attenzione data 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;
- 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 olistica della persona.

Art. 3

Destinatari dei servizi

Destinatari del Servizio sono malati, affetti da una malattia progressiva e in fase avanzata, in rapida evoluzione e a prognosi infausta, in base ai seguenti criteri:

1. aspettativa di vita, di norma valutata in sei mesi, in base a indicatori prognostici validati scientificamente e alla esperienza, scienza e coscienza dell'équipe curante;
2. elevato livello di necessità assistenziale e/o ridotta autonomia funzionale;
3. impossibilità di attuare le cure domiciliari palliative, per problematiche sanitarie e/o sociali (per esempio: l'impossibilità di un controllo sintomatologico adeguato a domicilio, inadeguatezza/assenza del nucleo familiare, necessità di ricoveri di sollievo, ecc).

CAPO SECONDO

ORGANIZZAZIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE

Art. 4

Soggetto Gestore del Servizio di Hospice

Soggetto Gestore del Servizio di Hospice e titolare della relativa autorizzazione all'esercizio di attività sanitaria è l'Ente A.P.S.P. Cesare Benedetti di Mori nella persona del Presidente pro tempore del Consiglio di Amministrazione in quanto legale rappresentante dell'Ente stesso. Il nominativo del Presidente in carica è indicato in idonei spazi all'ingresso dell'Ente, riportato nella Carta dei Servizi e comunque sempre richiedibile all'Ufficio Direzione.

Art. 5

Organizzazione generale dell'Hospice

L'organizzazione dell'Hospice si articola in:

- **organi politico-amministrativi:** Presidente, Consiglio di Amministrazione;
- **funzioni tecnico - gestionali:** Direttore, Coordinatore Sanitario, Strutture organizzative interne, équipe multiprofessionale, gruppi di lavoro a termine;
- **organi di controllo:** revisore dei conti.

Le strutture organizzative interne si distinguono in Servizi Generali e di Supporto ed in Servizi Sanitari e Assistenziali, ad esse possono essere preposti uno o più referenti. All'interno della struttura organizzativa, con funzione di staff della direzione, sono individuate le seguenti responsabilità: responsabile qualità; responsabile formazione; responsabile del sistema informativo.

L'organigramma aggiornato dell'organizzazione è riportato nella Carta dei Servizi e comunque sempre disponibile presso l'Ufficio Direzione.

L'organizzazione generale permanente è strutturata secondo rapporti gerarchici, mentre i rapporti operativi/funzionali ed i flussi informativi si sviluppano utilizzando i canali maggiormente efficienti ed opportuni, anche prescindendo dai percorsi verticali propri della responsabilità gerarchica, assicurando peraltro alla gerarchia un'adeguata informazione contestuale.

L'ente riconosce e valorizza l'autonomia professionale degli operatori sanitari nell'ambito della normativa vigente e nel rispetto delle linee guida, dei protocolli e delle procedure adottati per la realizzazione dei servizi interni, delle condizioni igienico sanitarie e del coordinamento necessario a garantire all'utente l'unicità della prestazione.

Art. 6

Servizi Generali e di Supporto

I Servizi Generali e di Supporto hanno lo scopo di garantire la gestione generale del servizio di Hospice e la qualità della residenzialità degli utenti. Alcuni dei servizi possono essere realizzati in appalto od in convenzione con soggetti esterni. La descrizione delle modalità e degli orari di erogazione dei servizi nonché degli standard minimi di qualità assicurati è riportata nella Carta dei Servizi dell'Ente che viene consegnata ad ogni utente al momento dell'ingresso ed è sempre disponibile presso l'Ufficio Direzione.

All'interno dei servizi generali e di supporto sono comunque garantiti i seguenti servizi:

- servizio di amministrazione
- servizio di posta e telefono
- servizio di ristorazione
- servizio di lavanderia, stileria e guardaroba

- servizio di manutenzione
- servizio di pulizia ambientale, riordino e sanificazione
- servizio religioso/assistenza spirituale
- servizio di parrucchiere ed estetista

Art. 7

Servizi Sanitari ed Assistenziali

I Servizi Sanitari ed Assistenziali hanno lo scopo di garantire il benessere, la salute e l'autonomia residua dell'utente. Essi sono erogati secondo il principio della personalizzazione rispetto ai bisogni dell'utente, dell'integrazione socio-sanitaria e del lavoro di équipe multiprofessionali operanti nella struttura, in base al piano di assistenza individuale, che abbia come obiettivo centrale l'ottimizzazione della *qualità di vita (e di morte)* degli ospiti e dei loro familiari, attraverso la valorizzazione dell'individuo (valori, credenze e autodeterminazione), il controllo sintomatologico, la continuità e la rete clinico-assistenziale, il sostegno alla famiglia.

I Servizi Sanitari ed Assistenziali sono assicurati anche agli utenti degli altri Servizi gestiti dall'Ente Gestore dell'Hospice al bisogno o in modo continuativo nel caso in cui agli utenti residenziali sia consentita dalle normative provinciali la scelta anche temporanea dell'assistenza medica interna rinunciando al proprio medico di medicina generale.

CAPO TERZO

NORME DI FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI SANITARI ED ASSISTENZIALI

Art. 8

Servizio di medicina generale

Il servizio di medicina generale ha come sua missione garantire la promozione ed il mantenimento della salute degli utenti, attraverso idonee attività di prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione ed educazione sanitaria; l'accompagnamento della persona morente, in entrambi i casi nel rispetto del principio della continuità assistenziale.

Il servizio di medicina generale in orario diurno e nei giorni feriali non prefestivi è garantito mediante l'opera di medici dipendenti dall'ente gestore dell'Hospice o convenzionati con lo stesso; in orario notturno, e nei giorni prefestivi e festivi è assicurato dal servizio di continuità assistenziale territorialmente competente. I nominativi dei medici di medicina generale operanti all'interno della struttura ed i rispettivi orari di presenza sono riportati in idonei spazi all'ingresso dell'Ente e comunque sempre disponibili presso l'Ufficio Direzione.

Spetta ai medici di medicina generale: assicurare l'assistenza medica agli utenti garantendo le visite programmate ed al bisogno, e la prescrizione delle relative terapie, assicurare l'assistenza medica urgente nella stessa giornata della richiesta anche fuori dagli orari previsti di presenza (nelle fasce orarie e nei giorni non coperti dal servizio di continuità assistenziale), partecipare agli incontri con gli altri operatori della struttura al fine di assicurare la valutazione multidimensionale dell'utente e la verifica in équipe dei piani di assistenza individuali, curare l'aggiornamento della documentazione sanitaria dei propri pazienti, collaborare alle attività di informazione e formazione del personale interno e dei familiari degli utenti.

I medici di medicina generale sono comunque responsabili dell'attività diagnostica e terapeutica da loro svolta, della cura della documentazione sanitaria e del corretto passaggio delle informazioni al personale sanitario per i pazienti da loro seguiti.

Art. 9
Coordinamento sanitario

La funzione di coordinamento sanitario ha come sua missione garantire il coordinamento interno ed il raccordo con l'esterno degli interventi sanitari, l'organizzazione delle attività sanitarie nel contesto della vita comunitaria ed il controllo della qualità della cura e dell'assistenza in generale.

La funzione di coordinamento sanitario è assicurata da personale medico dipendente o convenzionato. Il nominativo del Coordinatore Sanitario e l'orario di presenza dello stesso sono indicati in idonei spazi all'ingresso dell'Ente e comunque sempre disponibili presso l'Ufficio Direzione.

Spetta al Coordinatore Sanitario: supervisionare l'inserimento dei nuovi utenti, supervisionare la predisposizione del Piano di Assistenza Individualizzata e la predisposizione e l'aggiornamento della documentazione sanitaria, supervisionare l'attività del personale sanitario ed il rispetto dei protocolli operativi in materia di assistenza e cura, vigilare sul rispetto delle norme igienico sanitarie e sull'utilizzo dei farmaci, tenere i rapporti con i medici operanti all'interno dell'Hospice, con i medici specialisti e con il Distretto Sanitario e l'Azienda Sanitaria allo scopo di garantire il coordinamento di tutte le attività di prevenzione, diagnosi e cura, relazionare sull'andamento dell'assistenza agli utenti dell'Hospice.

Il Coordinatore Sanitario è comunque responsabile della correttezza delle procedure e delle linee guida adottate per l'assistenza sanitaria, del costante adeguamento dell'organizzazione alle normative in materia igienico sanitaria e del rispetto delle normative stesse, della gestione ed approvvigionamento di farmaci e presidi sanitari, del rilascio della documentazione sanitaria.

Art. 10
Assistenza Specialistica

L'assistenza specialistica viene assicurata agli utenti, su proposta del medico interno, ove possibile attraverso l'accesso diretto o accompagnato ai servizi dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (di seguito A.P.S.S.), ove diversamente consigliato tramite l'accesso alla struttura da parte di medici dell'A.P.S.S. in relazione ai piani di assistenza individuali e secondo le modalità di anno in anno definite di concerto con l'A.P.S.S. stessa. In situazioni particolari l'assistenza specialistica può essere realizzata anche tramite l'accesso alla struttura da parte di medici esterni liberi professionisti, previo accordo con il distretto sanitario competente per territorio.

Art. 11
Coordinamento dei servizi

E' missione del Coordinamento dei servizi assistenziali ed infermieristici assicurare l'elaborazione, la programmazione e la supervisione dei piani di lavoro dell'area di competenza ed il raccordo con le altre articolazioni organizzative dell'Hospice; in ragione della necessaria organicità nella gestione del servizio l'attività di coordinamento può essere estesa anche ad altre aree dell'organizzazione.

La funzione di coordinamento dei servizi assistenziali ed infermieristici è assicurata da personale dipendente o convenzionato. Il nominativo del responsabile della funzione e l'orario di presenza dello stesso sono indicati in idonei spazi all'ingresso dell'Ente, riportati nella Carta dei Servizi e comunque sempre disponibili presso l'Ufficio Direzione.

Spetta alla funzione di coordinamento dei servizi assistenziali ed infermieristici: coordinare il personale infermieristico ed eventualmente quello assistenziale nonché i gruppi di lavoro e supervisionarne l'attività ed il rispetto dei piani di lavoro avvalendosi, ove presenti, di figure di supporto; gestire le risorse materiali e strumentali; sorvegliare le attività di igiene, sanificazione, disinfezione e sterilizzazione ambientale e strumentale nell'ottica di programmi di prevenzione dei

rischi ambientali degli utenti e degli operatori; collaborare alla verifica dell'andamento dei servizi ed alla loro eventuale riorganizzazione, all'aggiornamento del personale ed alla valutazione dello stesso. E' responsabilità della funzione di coordinamento dei servizi garantire l'uniformità degli interventi assistenziali ed infermieristici attivando strategie di coinvolgimento del personale e favorendo processi di integrazione tra le diverse professionalità.

Art. 12
Servizio infermieristico

E' missione del servizio infermieristico dell'Hospice assicurare la cura, l'accudimento e l'accompagnamento dei malati in fase terminale, avendo un'adeguata preparazione tecnico scientifica sulle terapie palliative.

Il servizio infermieristico è assicurato attraverso personale dipendente o convenzionato, è comunque garantita la continuità dell'assistenza infermieristica 24 ore su 24, in caso di necessità anche attraverso la reperibilità notturna dell'infermiere.

Spetta al servizio: contribuire alla predisposizione del piano di assistenza individuale; garantire l'assistenza infermieristica all'utente, pianificando, gestendo e valutando l'intervento per la parte di competenza; svolgere le attività di gestione dei farmaci e dei presidi sanitari; gestire le informazioni di competenza utilizzando il sistema informativo in uso, collaborare con il personale medico operante nella struttura; svolgere attività di supporto, consulenza e formazione del personale addetto all'assistenza al fine di garantire continuità e condivisione del progetto assistenziale.

E' comunque responsabilità del servizio infermieristico la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche terapeutiche e la sorveglianza continuativa della funzionalità delle attività di assistenza e cura e delle strumentazioni necessarie per lo svolgimento della stessa.

Art. 13
Servizio riabilitativo

E' missione del servizio riabilitativo dell'Hospice il sollievo di sintomi del malato (dolore, disfagia, ecc..) e, finché possibile, il mantenimento dell'autonomia.

Il Servizio riabilitativo è assicurato da personale dipendente o convenzionato. Il nominativo dei terapisti e l'orario di presenza degli stessi sono indicati in idonei spazi all'ingresso dell'Ente e comunque sempre disponibili presso l'Ufficio Direzione.

Spetta al servizio riabilitativo: individuare ed attuare gli interventi riabilitativi appropriati in riferimento alle diagnosi effettuate dal medico, anche elaborando programmi multidisciplinari di riabilitazione individuali o collettivi; svolgere attività di supporto, consulenza e formazione del personale addetto all'assistenza al fine di garantire continuità al recupero ed al mantenimento della capacità motoria degli utenti; collaborare nell'attività di individuazione e fornitura di presidi, attrezzature, ortesi e protesi necessari alla riabilitazione degli utenti.

E' comunque responsabilità del servizio riabilitativo garantire la corretta e costante applicazione delle procedure di mobilitazione e corretto posizionamento degli utenti.

Art. 14
Servizio di assistenza alla persona

E' missione del servizio di assistenza alla persona l'accompagnamento, il supporto e la cura dell'utente nello svolgimento delle attività quotidiane nel rispetto e nella valorizzazione dell'autonomia residua dell'utente stesso.

Il servizio di assistenza alla persona è assicurato da personale dipendente o convenzionato. In caso di necessità ed in via transitoria il personale specializzato potrà essere sostituito da ausiliari dell'assistenza.

Spetta al servizio di assistenza alla persona: curare l'igiene, l'abbigliamento e l'alimentazione dell'utente, accompagnare e supportare l'utente nella vita quotidiana, anche attraverso una sorveglianza continuativa, collaborare con le altre figure professionali per erogare correttamente le attività terapeutiche e riabilitative previste dal piano individualizzato d'assistenza.

Il servizio di assistenza alla persona è comunque responsabile del corretto svolgimento di tutte le procedure assistenziali, della qualità della relazione quotidiana con l'utente, della sorveglianza continuativa e della segnalazione di eventuali situazioni di emergenza.

Art. 15

Servizio psicologico

E' missione del servizio psicologico favorire l'analisi delle singole situazioni e la valutazione dei bisogni dell'ospite e del familiare, agevolare la comunicazione tra gli operatori, fra operatori e malati o i familiari, supportare quando necessario gli operatori dell'Hospice nell'elaborazione psichica delle dinamiche operative.

Il servizio psicologico è assicurato da personale dipendente o convenzionato.

Spetta al servizio psicologico: provvedere ai bisogni psicologici del malato e dei familiari; sostenere, quando lo ritenga necessario, il malato, la famiglia e/o l'operatore; collaborare alla selezione e formazione dei volontari; partecipare alle riunioni di supervisione psicologica dell'èquipe e di discussione clinico-assistenziale dei casi; partecipare ad attività di ricerca e confronto; collaborare alla formazione e aggiornamento periodico, partecipare ad eventi di sensibilizzazione della popolazione .

Art. 16

Assistenza farmaceutica

L'assistenza farmaceutica e la fornitura di presidi e dispositivi medico chirurgici viene garantita agli utenti, previa prescrizione del medico, tramite la farmacia ospedaliera dell'A.P.S.S. competente per territorio, ed in forma residuale per situazioni particolari o per utenti provenienti da altra provincia attraverso le farmacie territoriali.

Le terapie dei singoli pazienti possono subire delle modificazioni, pur nel rispetto di indicazioni terapeutiche e classe farmacologica, al fine di essere adattate al prontuario terapeutico dell'A.P.S.S. per l'Hospice.

L'Hospice è dotata di idonei locali con arredi ed attrezzature atte alla corretta custodia dei farmaci e dei presidi medico chirurgici, nonché di specifico armadietto per la custodia degli stupefacenti.

Art. 17

Trasporti sanitari

I trasporti sanitari non urgenti da e verso strutture accreditate dell'A.P.S.S. vengono garantiti dal Servizio Trasporto Infermi di detta Azienda sanitaria, previa richiesta motivata del medico, inoltrata il giorno antecedente al trasporto. Il trasporto urgente viene attivato su richiesta del medico o dell'infermiere professionale tramite contatto telefonico con la centrale operativa del 118, con contestuale informazione al familiare di riferimento, coerentemente con la mission della struttura.

Per tutte le altre eventualità ci si attiene alla disciplina del trasporto infermi a mezzo ambulanza prevista dalla normativa provinciale vigente e dalle relative deliberazioni attuative.

Art. 18

Particolari modalità di erogazione dei servizi

Per effetto delle disposizioni emanate dalla Giunta della Provincia Autonoma di Trento per la gestione dell'Hospice o da altri soggetti convenzionati e limitatamente ai posti da essi finanziati i

parametri minimi di realizzazione dei servizi riportati nel presente regolamento possono essere incrementati e rafforzati in relazione al piano di assistenza individuale.

CAPO QUARTO

GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Art. 19

Documentazione sanitaria

Costituisce documentazione sanitaria dell'Hospice l'insieme dei documenti comprovanti un'attività a rilevanza sanitaria. La documentazione sanitaria è ordinariamente organizzata in cartelle individuali in forma integrata alla documentazione di natura assistenziale. Il trattamento e la conservazione della documentazione sanitaria avviene con modalità conformi al trattamento dei dati sensibili previsto dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n° 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali". La gestione della documentazione sanitaria è disciplinata dal presente capo nel rispetto della normativa vigente in materia di segreto d'ufficio e professionale.

Tutti gli atti sanitari eseguiti nell'Hospice devono essere documentati nella cartella clinica individuale di ogni utente o nella documentazione sanitaria (cartella integrata, diario assistenziale, quaderni consegne, registri e schede per la distribuzione delle terapie, schede di trattamento fisioterapico e dietologico, ecc.) al fine di garantire la rintracciabilità e riconducibilità di ogni singolo intervento all'operatore sanitario che lo ha disposto ed eseguito.

Tutta la documentazione sanitaria in caso di decesso o trasferimento dell'utente viene archiviata a cura dell'amministrazione dell'ente.

Art. 20

Tenuta ed aggiornamento

La documentazione sanitaria, ad esclusione della sola cartella clinica che è tenuta ed aggiornata dal solo personale medico, è tenuta a cura del personale infermieristico sotto la supervisione del coordinatore sanitario ed è consultabile ed aggiornabile da parte di tutto il personale socio-sanitario della struttura in quanto soggetto "incaricato" ai sensi dell'articolo 30 dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n° 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", in base alle specifiche necessità di assistenza e cura.

Art. 21

Consultazione ed accesso

Fatte salve le esigenze collegate all'attività di vigilanza tecnico – sanitaria da parte dell'A.P.S.S. ai sensi della L.P. n° 10 del 1993 e successive modificazioni, la consultazione da parte di soggetti diversi dal personale socio-sanitario della struttura può avvenire per finalità di ricerca scientifica o statistica nel rispetto delle normative vigenti in materia di tutela della riservatezza dei soggetti interessati, previo atto motivato che giustifichi le finalità della consultazione stessa.

La cartella clinica riferita alla controparte può essere consultata dal procuratore munito di regolare mandato, previa richiesta scritta e motivata ai sensi dell'articolo 26 comma 4 lettera c) del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n° 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", qualora risulti indispensabile per far valere o difendere in sede giudiziaria un diritto del proprio assistito. Il rilascio della cartella clinica in originale è invece subordinato all'esibizione di un ordine del giudice.

Art. 22

Rilascio di copie della cartella clinica

Il soggetto intestatario, il tutore legale dello stesso o persona da essi delegata può sempre richiedere copia della cartella clinica, che viene rilasciata, con modalità che rispettino la riservatezza dei dati, a cura del Direttore Amministrativo previa autenticazione.

Il rilascio di copia autentica della cartella clinica a soggetti diversi da quelli di cui al comma precedente è consentito, con le medesime modalità, nei seguenti casi:

- a) richiesta del medico curante o di altre strutture sanitarie a scopi diagnostico terapeutici;
- b) richiesta dell'autorità giudiziaria, di polizia o di altre istituzioni pubbliche in forza di disposizioni legislative cogenti;
- c) richiesta dell'erede o degli eredi dell'intestatario.

Ogni altro caso di richiesta da parte di soggetti non intestatari sarà oggetto di decisione motivata da parte del Direttore Amministrativo nel rispetto dei principi indicati all'articolo 92 del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n° 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

CAPO QUINTO PERSONALE OPERANTE ALL'INTERNO DELL'ENTE

Art. 23

Norme comuni di comportamento

L'ente vigila affinché tutto il personale in servizio nonché tutti i volontari e le altre figure eventualmente operanti all'interno della struttura stessa, nel rispetto dei relativi ruoli, si rapportino con gli utenti con pieno rispetto della loro dignità, usando cortesia nell'approccio, evitando ogni forma di familiarità o di distacco, suscettibili di generare situazioni di dipendenza o disagio.

Art. 24

Personale professionale

Ogni tipo di assistenza professionale agli utenti è assicurata con idoneo personale, dipendente o convenzionato, in possesso dei requisiti di legge per l'esercizio delle relative funzioni di competenza, costantemente aggiornato nel rispetto dei piani di formazione e delle specifiche norme dell'Educazione Continua in Medicina per le figure sanitarie, e comunque in un numero non inferiore a quello previsto dai parametri di autorizzazione o dai disciplinari di affidamento in gestione dei servizi.

L'ente garantisce che, ai sensi dell'art.31 L.R. 31/07/1993 n.13, ogni operatore a contatto con l'utenza utilizzi idonea segnalazione di riconoscimento personale ben visibile che consenta l'identificazione della persona e della figura professionale ed indossi la relativa divisa in base alle disposizioni dell'Ente.

L'utente non può esigere dal personale prestazioni non previste dal programma di lavoro e dalle specifiche professionalità degli operatori addetti, né può esercitare pressioni per ottenere un trattamento di favore nei suoi riguardi. Richieste straordinarie o inadempienze nel servizio o nella condotta del personale vanno segnalate al competente Responsabile del Servizio oppure a mezzo dell'apposita procedura per i reclami e suggerimenti prevista dalla Carta dei Servizi.

Art. 25

Volontari

Tra gli operatori dedicati alle cure palliative rivolte alle persone affette da malattia in fase terminale viene prevista, anche ed in aggiunta, la presenza di operatori volontari che, formati allo scopo, devono collaborare con i seguenti compiti:

- sostegno e aiuto al malato;
- sostegno e aiuto ai familiari anche nelle attività quotidiane;
- collaborazione organizzativa all'équipe dell'hospice.

Il volontario riveste specifiche funzioni socio-assistenziali, differenti ed integrate con quelle degli altri componenti dell'équipe, svolgendo una insostituibile attività di sostegno agli ospiti ed ai loro familiari.

CAPO SESTO

NORME DI AMMISSIONE E CONVIVENZA

Art. 26 *Ammissione*

L'ammissione degli utenti in Hospice avviene tramite le Unità di Valutazione Multidimensionale Cure Palliative – U.V.M.C.P.

L'ammissione in Hospice, salvo casi eccezionali di motivata urgenza, è comunque subordinata all'espletamento delle procedure amministrative a garanzia della trasmissione da parte della competente unità di valutazione della scheda di valutazione individuale dell'utente.

Previa informazione sui servizi e consegna della Carta dei Servizi, al momento dell'ammissione viene attivata la procedura per la predisposizione di un piano di assistenza individuale basato sulle risultanze della scheda di valutazione trasmessa dalla competente unità di valutazione, delle eventuali valutazioni effettuate all'interno e di un periodo di osservazione diretta dell'utente da parte dell'équipe della struttura. Il termine per la predisposizione del piano di assistenza individualizzato è definito nella Carta dei Servizi dell'Ente.

Art. 27 *Consenso informato*

Ogni atto medico presuppone il consenso del paziente destinatario dell'atto medico, sulla base di una preventiva informazione fornita dal medico (consenso informato). L'informazione preliminare al consenso deve essere espressa in un linguaggio adeguato alla formazione culturale del paziente con contenuti esaustivi relativamente agli aspetti prognostici, i rischi ed i benefici del trattamento proposto e l'esistenza di trattamenti alternativi. Deve essere rispettata la documentata volontà del paziente di non essere informato o delegare ad altri l'informazione. Nei casi di prognosi grave od infausta le informazioni, pur nella loro completezza, devono essere fornite con prudenza, evitando terminologie traumatizzanti, includendo elementi di speranza.

Nel rispetto del diritto all'autodeterminazione, l'espressione del consenso compete esclusivamente al paziente destinatario dell'atto medico o al legale rappresentante nel caso di interdetti o inabilitati.

Sono fatti salvi i casi di urgenza al trattamento medico chirurgico in paziente in condizioni psichiche comportanti incapacità di intendere e volere, sempre che si tratti di atti medici indifferibili ed a salvaguardia della vita della persona.

Art. 28 *Vita comunitaria*

In considerazione della natura residenziale del servizio di Hospice l'utente, durante l'intera permanenza, è tenuto ad un comportamento idoneo alla natura comunitaria della struttura nel

rispetto degli altri residenti, delle norme generali di igiene e di sicurezza, dei tempi di vita comunitaria, del regolamento interno della struttura e delle disposizioni della direzione.

Gli utenti possono portare e trattenere presso l'ente oggetti personali ed animali di piccola taglia, nel rispetto delle norme di igiene e sicurezza. In ogni caso non è consentito nelle camere l'uso di apparecchi riscaldanti, quali termocoperte, fornelli e ferri da stiro. E' vietata agli utenti, ai familiari ed al personale non autorizzato la regolazione e la manomissione degli apparecchi elettromedicali, degli ausili e degli impianti.

L'amministrazione dell'ente declina ogni responsabilità per i valori conservati personalmente nelle stanze degli utenti. In caso di decesso dell'utente gli oggetti o le somme di denaro conservate potranno essere ritirate dai legittimi eredi, accertati a mezzo di idoneo atto sostitutivo di notorietà od autocertificazione resa ai sensi della normativa vigente.

Art. 29

Coinvolgimento dei familiari

L'ente riconosce l'importanza del coinvolgimento dei familiari degli utenti, sia ai fini del miglioramento della qualità del servizio, sia per il miglioramento della qualità di vita degli utenti e della famiglia stessa. Le forme di coinvolgimento dei familiari sono disciplinate dalla Carta dei Servizi.

Art. 30

Assenze temporanee

L'utente può assentarsi dall'Hospice anche per più giorni, dandone avviso secondo le modalità previste nell'ente, indicando il recapito dove può essere reperito e la data del rientro.

All'utente momentaneamente assente per motivazioni diverse dal ricovero ospedaliero è garantita l'assistenza farmaceutica.

Agli utenti in particolari condizioni psichiche o fisiche, che non permettono l'autonoma uscita senza il pericolo di arrecare danno a sé o agli altri, può essere temporaneamente impedito di allontanarsi dalla struttura se non accompagnati.

Nel caso in cui l'assenza sia dovuta alla partecipazione ad attività esterne organizzate dall'ente è comunque garantita la continuità assistenziale e sanitaria.

In tutti gli altri casi di assenza l'ente è sollevato da qualsiasi responsabilità per danni a cose o persone causati o subiti dagli utenti quando questi sono all'esterno della struttura.

Art. 31

Trasferimenti

Per gli utenti residenti in provincia di Trento i trasferimenti da una struttura territoriale/domicilio all'altra avvengono secondo le modalità definite da apposite direttive provinciali e/o dalla convenzione che disciplina il servizio; per gli utenti residenti in altre Regioni o province autonome avvengono secondo le modalità disciplinate dalle eventuali convenzioni specifiche. In assenza di convenzioni i trasferimenti sono concordati con i familiari a cura dell'équipe dell'Hospice, nel rispetto delle procedure amministrative minime.

All'atto del trasferimento viene rilasciata all'utente o al tutore una lettera di dimissioni a cura del medico, integrata dalla documentazione assistenziale ed infermieristica, contenente le informazioni necessarie per un'ideale prosecuzione delle attività di assistenza e cura.

Art. 32

Dimissioni

Le dimissioni dall'Hospice, oltre che per evento naturale, possono avvenire per i seguenti motivi:

- a) rinuncia formale alle prestazioni da parte dell'utente o da parte del tutore nel caso di utente interdetto;
- b) impossibilità da parte dell'Hospice di attivare il piano assistenziale a causa della non collaborazione dell'utente e conseguente necessità di individuare un servizio più idoneo alla presa in carico;
- c) mutamento delle condizioni dell'utente e conseguente rivalutazione della sua assistibilità a domicilio.

In ogni caso le dimissioni dell'utente sono previamente comunicate all'U.V.M.C.P. per gli utenti residenti in Provincia di Trento, all'organismo di valutazione competente ove costituito per gli utenti provenienti da altre Province Autonome o Regioni, corredate di parere motivato del coordinatore sanitario, in modo tale da poter attivare contestualmente gli eventuali servizi alternativi all'assistenza in Hospice.

Nel momento delle dimissioni viene rilasciata all'utente o al tutore una lettera di dimissioni a cura del medico, integrata dalla documentazione assistenziale ed infermieristica, contenente le informazioni necessarie per un'ideale prosecuzione delle attività di assistenza e cura.

INDICE

CAPO PRIMO	2
PRINCIPI GENERALI	2
<i>ART. 1</i>	<i>2</i>
<i>AMBITO DI APPLICAZIONE</i>	<i>2</i>
<i>ART. 2</i>	<i>2</i>
<i>MISSIONE DELL'HOSPICE.....</i>	<i>2</i>
<i>ART. 3</i>	<i>2</i>
<i>DESTINATARI DEI SERVIZI</i>	<i>2</i>
CAPO SECONDO.....	3
ORGANIZZAZIONE DELLA RESIDENZA SANITARIA ASSISTENZIALE.....	3
<i>ART. 4</i>	<i>3</i>
<i>SOGGETTO GESTORE DEL SERVIZIO DI HOSPICE</i>	<i>3</i>
<i>ART. 5</i>	<i>3</i>
<i>ORGANIZZAZIONE GENERALE DELL'HOSPICE</i>	<i>3</i>
<i>ART. 6</i>	<i>3</i>
<i>SERVIZI GENERALI E DI SUPPORTO.....</i>	<i>3</i>
<i>ART. 7</i>	<i>4</i>
<i>SERVIZI SANITARI ED ASSISTENZIALI.....</i>	<i>4</i>
<i>ART. 9</i>	<i>5</i>
<i>COORDINAMENTO SANITARIO</i>	<i>5</i>
<i>ART. 10</i>	<i>5</i>
<i>ASSISTENZA SPECIALISTICA.....</i>	<i>5</i>
<i>ART. 11</i>	<i>5</i>
<i>COORDINAMENTO DEI SERVIZI.....</i>	<i>5</i>
<i>ART. 12</i>	<i>6</i>
<i>SERVIZIO INFERMIERISTICO.....</i>	<i>6</i>
<i>ART. 13</i>	<i>6</i>
<i>SERVIZIO RIABILITATIVO</i>	<i>6</i>
<i>ART. 14</i>	<i>6</i>
<i>SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA.....</i>	<i>6</i>
<i>ART. 15</i>	<i>7</i>
<i>SERVIZIO PSICOLOGICO.....</i>	<i>7</i>
<i>ART. 16</i>	<i>7</i>
<i>ASSISTENZA FARMACEUTICA.....</i>	<i>7</i>
<i>ART. 17</i>	<i>7</i>
<i>TRASPORTI SANITARI</i>	<i>7</i>
<i>ART. 18</i>	<i>7</i>
<i>PARTICOLARI MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI</i>	<i>7</i>
CAPO QUARTO	8
GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA.....	8
<i>ART. 19</i>	<i>8</i>
<i>DOCUMENTAZIONE SANITARIA.....</i>	<i>8</i>
<i>ART. 20</i>	<i>8</i>
<i>TENUTA ED AGGIORNAMENTO.....</i>	<i>8</i>
<i>ART. 21</i>	<i>8</i>
<i>CONSULTAZIONE ED ACCESSO.....</i>	<i>8</i>

<i>ART. 22</i>	8
<i>RILASCIO DI COPIE DELLA CARTELLA CLINICA</i>	9
CAPO QUINTO	9
PERSONALE OPERANTE ALL'INTERNO DELL'ENTE	9
<i>ART. 23</i>	9
<i>NORME COMUNI DI COMPORTAMENTO</i>	9
<i>ART. 24</i>	9
<i>PERSONALE PROFESSIONALE</i>	9
<i>ART. 25</i>	9
<i>VOLONTARI</i>	9
CAPO SESTO	10
NORME DI AMMISSIONE E CONVIVENZA	10
<i>ART. 26</i>	10
<i>AMMISSIONE</i>	10
<i>ART. 27</i>	10
<i>CONSENSO INFORMATO</i>	10
<i>ART. 28</i>	10
<i>VITA COMUNITARIA</i>	10
<i>ART. 29</i>	11
<i>COINVOLGIMENTO DEI FAMILIARI</i>	11
<i>ART. 30</i>	11
<i>ASSENZE TEMPORANEE</i>	11
<i>ART. 31</i>	11
<i>TRASFERIMENTI</i>	11
<i>ART. 32</i>	11
<i>DIMISSIONI</i>	11