

Carta dei Servizi



FONDAZIONE “OPERA SAN CAMILLO”

HOSPICE “Padre L. Tezza”

RSA Ovidio Cerruti

Via Cerruti, 6 - Capriate San Gervasio 24042 BG

www.operasancamillo.net



L'ordine dei Camilliani nasce con l'unica finalità di servire i malati secondo l'ispirazione del suo fondatore S. Camillo de Lellis e basandosi sui principi che animarono la sua vita.

Nel 2012 viene inaugurato l'Hospice " Padre Luigi Tezza" all'interno della RSA "Ovidio Cerruti" gestita dalla Fondazione Opera San Camillo.

La struttura sorge a Capriate S.Gervasio, all'interno di un grande parco, al confine delle province di Milano e di Bergamo.

L'Hospice è accreditato con il Sistema Sanitario all'interno della Rete Regionale di Cure Palliative.

L'Hospice è una residenza finalizzata ad accogliere persone con una malattia in fase avanzata e per offrire loro una risposta ai bisogni clinici, psicologici, sociali e spirituali. L'obiettivo è garantire al malato cure adeguate e una qualità di vita non sempre realizzabile a domicilio.

L'Hospice non è strutturato come un ospedale, ma è più simile ad un ambiente domestico, accogliente verso la persona ricoverata, cui è garantita la massima professionalità da parte dell'équipe curante.



Indice

| | |
|--|----------------|
| Valori Inspiratori | pag. 4 |
| Obiettivi | pag. 5 |
| Caratteristiche della Struttura | pag. 6 |
| Equipe di Cura | pag. 7 |
| Figure Professionali | pag. 8 |
| Il Ricovero | pag. 11 |
| Orari e Visite | pag. 12 |
| Dimissioni | pag. 13 |
| U.R.P. | pag. 14 |
| Come Raggiungerci | pag. 16 |

La Fondazione Opera San Camillo

La Fondazione "Opera San Camillo" nasce il 23 dicembre 2008. È un ente non a scopo di lucro i cui risultati positivi sono utilizzati nella gestione delle opere stesse e nelle missioni.

La Fondazione oggi gestisce 18 strutture tra case di cura, ambulatori, residenze di riabilitazione, residenze per anziani non autosufficienti, comunità residenziali per malati psichici, hospice e nuclei per stati vegetativi permanenti.

La Persona Umana è il focus dell'azione assistenziale in luoghi in cui si realizzano i valori evangelici basandosi sulla tradizione e sul carisma camilliano. La ricerca scientifica è portata avanti nel rispetto di una concezione etica della vita e della salute. Importanti sono le sinergie che si creano con il territorio in cui si opera per promuovere il miglioramento continuo oltre che il diritto alla salute. La gestione amministrativa è fondata su valori etici ispirati a principi di giustizia, equità, trasparenza, efficacia ed efficienza. Fondazione Opera San Camillo valorizza la presenza dei Camilliani nei settori della formazione e dello sviluppo di professionalità in ambito sanitario ed assistenziale, con l'obiettivo di coniugare lo spirito di servizio ai malati con principi di efficienza e di efficacia. La Fondazione agisce dunque come realtà del terzo settore che, attraverso la collaborazione con il SSN, offre un servizio di eccellenza medica e di carità cristiana

Valori Ispiratori

I Principi Ispiratori dell'Hospice sono:

- ✓ L'affermazione del valore della vita e la concezione della morte come evento naturale ;
- ✓ La relazione tra la persona malata e quella curante come fondamento dell'assistenza;
- ✓ Il rispetto del malato e dell'espressione dei suoi desideri, la promozione della qualità della vita prima di ogni altra esigenza;
- ✓ L'attenzione e l'ascolto dei familiari come parte integrante del processo d'accompagnamento;
- ✓ L'eguaglianza di tutte le persone ospitate rispetto al soddisfacimento delle loro esigenze, senza alcuna discriminazione.

Obiettivi

L'obiettivo principale dell'équipe dell'Hospice è quello di accompagnare la persona malata nell'ultima parte della sua vita, nel pieno rispetto della sua dignità, mediante il controllo del dolore e del disagio fisico e psichico, sostenendo la famiglia.

In particolare l'Hospice intende:

- fornire un'alternativa all'assistenza domiciliare, se desiderato dal malato, quando essa non sembra essere idonea o quando il malato è solo, oppure non ha un sostegno sufficiente al proprio domicilio;
- permettere ai malati di superare situazioni difficilmente gestibili al domicilio;
- sollevare, anche per un periodo temporaneo, le famiglie dal carico assistenziale quando siano particolarmente provate;
- offrire aiuto alle famiglie e ai *caregiver*, prima del rientro a domicilio dopo un ricovero ospedaliero;
- integrare la propria attività con il servizio di cure palliative domiciliari;
- porsi come centro di formazione per gli operatori professionali del territorio;
- diffondere e sensibilizzare la comunità rispetto al tema delle cure palliative.

Caratteristiche della Struttura

L'Hospice è collocato al piano terra della RSA O. Cerruti di Capriate San Gervasio ed è articolato in modo da permettere una organizzazione spaziale utile a creare condizioni di vita simili a quelle godute dal paziente presso il proprio domicilio. La qualità degli spazi progettati facilita il benessere ambientale, la fruibilità degli stessi ed il benessere psicologico.

La Struttura dell'Hospice dispone di:

- 8 camere singole con servizi, letto per il familiare o accompagnatore, televisore, frigorifero. Attenzione particolare è riservata all'arredo, reso confortevole e con la possibilità di personalizzarlo portando oggetti da casa
- Locale cucina e tisaneria a disposizione dei parenti
- Locale comune di soggiorno
- Studio medico
- Infermeria
- Sala accoglienza e per riunioni équipe
- Locali riservati al personale di servizio
- Parco

E' possibile agli ospiti dell'Hospice accedere alla Cappella della RSA.

Equipe di Cura

In Hospice è garantita assistenza medica e infermieristica continuativa, 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno. Lo staff multi professionale è composto da: medico di cure palliative, coordinatore infermieristico, infermiere, operatore socio sanitario , psicologo, assistente sociale, assistente spirituale, volontario e fisioterapista.

Le diverse figure professionali, partecipano attivamente a periodiche riunioni di lavoro con cadenza settimanale , orientate alla discussione e alla redazione dei Piani Assistenziali Individuali (PAI).

E' possibile effettuare, su richiesta del medico dell'Hospice, accertamenti non invasivi ritenuti opportuni, purché coerenti con il Piano di Assistenza Individuale.

Tutti gli operatori dell'Hospice indossano durante l'attività lavorativa un cartellino di riconoscimento che li rende facilmente identificabili.

Figure Professionali

Medico

In Hospice alternano la loro presenza diversi medici, tra cui un esperto in cure palliative. L'attività prevalente è rivolta al controllo del dolore e dei sintomi. Il medico può avvalersi del supporto diagnostico e specialistico delle strutture sanitarie territoriali. I ricoveri e i gli interventi terapeutici avvengono in stretta collaborazione con gli specialisti ospedalieri di riferimento e con i Medici di Assistenza Primaria dei singoli pazienti.

Infermiere

L'infermiere è una figura centrale dell'assistenza in Hospice.

E' garantita la presenza continuativa nelle 24 ore, per 365 giorni l'anno, di un gruppo di infermieri con competenze in cure palliative, che assicurano una puntuale attenzione alle esigenze dei pazienti e interventi appropriati e coerenti con la realizzazione dei Piani Assistenziali Individuali.

Operatore Socio Sanitario

L'operatore socio sanitario coadiuva l'infermiere nelle attività di assistenza alla persona.

Il suo ruolo comporta interventi assistenziali di estrema vicinanza alla persona , che favoriscono la costruzione di relazioni significative con il malato e con la sua famiglia.

Assistente Sociale

L'assistente sociale, nel percorso di cura della persona, attiva le risorse territoriali opportune per fornire adeguate risposte ai bisogni sociali del paziente e della famiglia.

Supporta la famiglia nell'istruire pratiche amministrative e nei rapporti con la rete dei servizi socio sanitari.

Psicologo

Lo psicologo sostiene il paziente e la sua famiglia, quando richiesto, nel percorso di fine vita. Facilita la comunicazione all'interno del nucleo familiare ed è disponibile nella fase di elaborazione del lutto. Supporta l'équipe durante l'analisi e la verifica dei casi clinici. E' il referente per la supervisione e per la formazione continua degli operatori professionali e dei volontari.

Fisioterapista

L'intervento di questa figura professionale si pone obiettivi differenti rispetto alla riabilitazione tradizionale; la finalità è quella di mantenere più a lungo possibile le abilità motorie residue e di

facilitare la relazione con il paziente mediante tecniche di contatto che producono distensione e benessere emotivo.

Altre figure

Volontari

L' Hospice collabora con l'Associazione di Volontariato Il Passo, con cui condivide i valori ispiratori sopra descritti e con la quale è stato stipulato un protocollo d'intesa.

La figura del volontario è parte integrante dell'équipe, opera al termine di un percorso formativo specifico ed è vincolato all'osservanza del segreto professionale.

Un rappresentante dei volontari partecipa regolarmente alle riunioni dell'équipe e tutti i volontari prendono parte agli incontri di supervisione con lo psicologo dell'Hospice.

Assistente Spirituale

All'interno dell'équipe opera un assistente spirituale. Per gli ospiti non di religione cattolica, sono disponibili, su richiesta, altri ministri di culto.

Il Ricovero

La richiesta può essere presentata da parte :

- del malato stesso
- della famiglia
- del Medico di Assistenza Primaria
- del Medico Ospedaliero
- dei servizi di assistenza domiciliare
- dell'Assistente Sociale

La richiesta di ricovero deve essere compilata da parte del medico che ha in cura il paziente, su apposito modulo predisposto dall'Hospice.

Il ricovero viene programmato a seguito di colloquio con i familiari e di valutazione da parte del medico e del coordinatore infermieristico.

Il ricovero prevede il consenso del paziente o dei familiari.

I documenti da presentare:

- ✓ carta d'identità
- ✓ codice fiscale
- ✓ tessera sanitaria ed eventuali esenzioni
- ✓ attestazione di invalidità
- ✓ impegnativa su ricettario regionale, redatta a cura del medico di medicina generale o ospedaliero
- ✓ documentazione clinica

Costi

La permanenza in struttura non comporta alcun onere per il paziente. L'hospice inoltre assume i costi relativi ai pasti e al pernottamento di un familiare

Orari e Visite

Le visite da parte dei familiari e degli amici sono libere dalle 8.00 alle 22.00 di ogni giorno, nell'osservanza del rispetto dovuto alle persone ricoverate.

Un parente può trattenersi, d'accordo con la persona malata, anche durante l'orario notturno. La presenza notturna non è indispensabile, ma è consentita per permettere una maggiore vicinanza al proprio caro.

U.R.P.

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Coloro che desiderano esprimere le proprie osservazioni, eventuali reclami e apprezzamenti possono farlo tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'URP è sempre disponibile a fornire informazioni sui servizi erogati e le modalità d'accesso e ad accogliere segnalazioni, reclami ed apprezzamenti da parte dell'utenza. Qualora il problema segnalato non sia suscettibile di spiegazione o soluzione immediata, l'URP provvede all'istruttoria del reclamo coinvolgendo le unità operative interessate al fine di fornire all'utente una risposta adeguata entro 15 giorni.

L'URP segue annualmente lo svolgimento dell'attività di *customer satisfaction* con l'obiettivo di conoscere la soddisfazione del cliente e quindi acquisire elementi utili a valutare le prospettive aziendali nel medio e lungo termine ed individuare le azioni concrete che possono portare a un miglioramento della qualità percepita.

Dimissione

Le dimissioni sono sempre programmate anticipatamente con:

- il malato
- i familiari
- il servizio di assistenza domiciliare
- il Medico di Assistenza Primaria

Al termine del ricovero viene consegnata una relazione clinica sia medica che infermieristica, con particolare riferimento alle terapie in corso e ai presidi necessari al domicilio.

La dimissione avviene sempre in modo protetto, ovvero attraverso l'attivazione dei servizi sia sociali che sanitari, utili a garantire la dovuta assistenza o a reperire ed attivare le risposte necessarie da parte della rete dei servizi territoriali.

L'Hospice resta comunque un riferimento, se richiesto dal malato e dalla famiglia, anche dopo la dimissione.

Successivamente al periodo di ricovero viene consegnato alla famiglia un questionario per la valutazione del grado di soddisfazione percepito.

Come Raggiungerci

L'Hospice "Padre L. Tezza" si trova in
Via Cerruti, 6 – 24042 Capriate San Gervasio (BG)

Arrivando in auto da Milano:

Segui A4/E64 in direzione di Strada Provinciale 170/SP170 a Capriate San Gervasio. Prendi l'uscita Capriate da A4/E64. Continua su Strada Provinciale 170/SP170, in direzione di SP184.

Arrivando in auto da Bergamo:

Segui A4/E64 in direzione di Strada Provinciale 170/SP170 a Capriate San Gervasio. Prendi l'uscita Capriate da A4/E64. Continua su Strada Provinciale 170/SP170, in direzione di SP184.





FONDAZIONE “OPERA S. CAMILLO”

HOSPICE “Padre L. Tezza”

RSA Ovidio Cerruti

Via Cerruti, 6 - Capriate San Gervasio

24042 – BG

Per Informazioni e contattati:

Telefono: 02.920011

Fax: 02.90961669

Mail: cerruti.capriate.bg@libero.it

Il presente fascicolo è aggiornato a Dicembre 2014

www.operasancamillo.net