

RSA – HOSPICE Foglizzo

**Indirizzo**

Via Olivero, 19, 10090 Foglizzo TO

**Periodo di attivazione**

Tutto l'anno

**Orario**

Accesso consentito h 24

**Telefono**

011 970 1891

**Mezzi pubblici per arrivare al servizio**

Linee GTT Servizio Extraurbano 3321, 3133



Il servizio

Il servizio ha sede nel comune di Foglizzo. Presso la Struttura sono attualmente attivati 46 posti letto in totale, di cui:

- 36 posti letto RSA
- 10 posti letto HOSPICE

Presso la Struttura sono attuati servizi ed assistenza differenti e adeguati ai diversi utenti e percorsi di assistenza e cura. La RSA, l'Hospice e i rispettivi servizi offerti sono organizzati per gestire in modo appropriato le diverse casistiche dell'ospite e del degente, ponendo la persona, i suoi bisogni e desideri, al centro del servizio. Le stanze dell'Hospice sono singole con la possibilità di ospitare il familiare anche durante la notte.

Direttore di struttura: Dott.ssa Elisa Cotella - direttore.foglizzo@gsiservizi.it

Direttore sanitario: Dott. Giampaolo Simeone

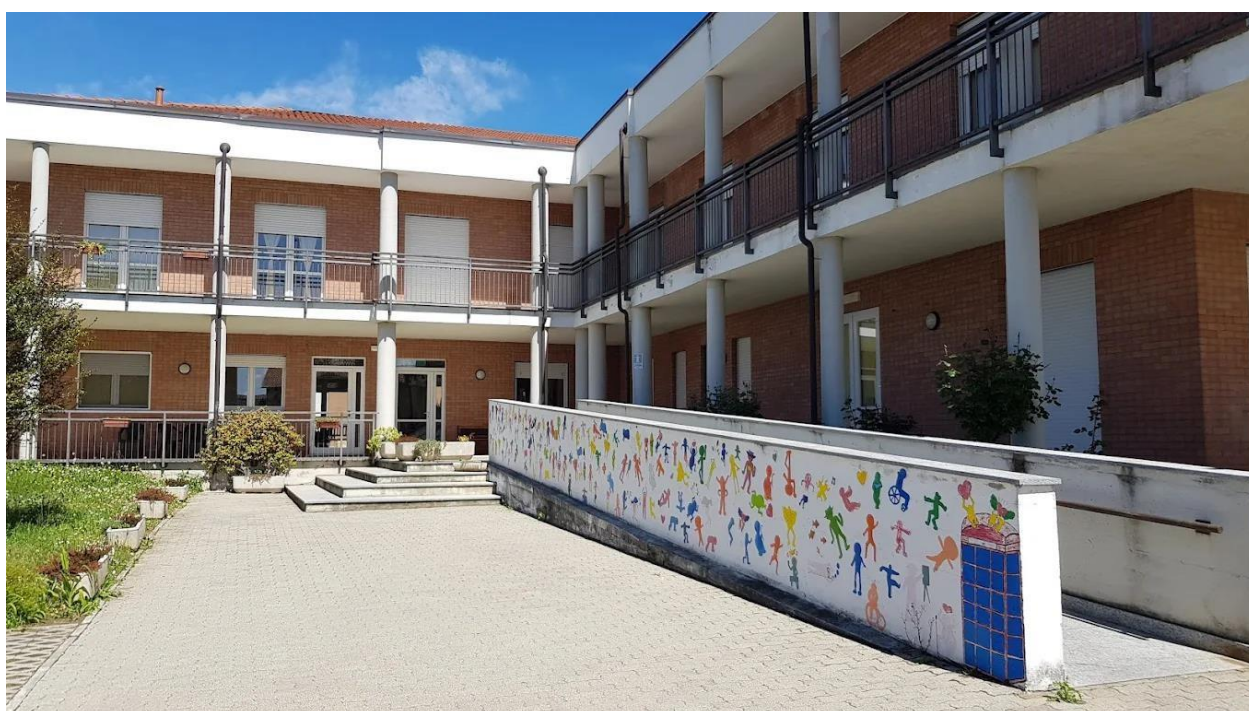
RSA Foglizzo

Via Olivero 19, Foglizzo (TO)

☎ 011 970 1891

Mail: direzione.foglizzo@gsiservizi.it

CARTA DEI SERVIZI



TIPOLOGIA E FINALITÀ DELLA STRUTTURA

L’RSA è un presidio dell’ASL TO4 con 36 posti letto così distribuiti:

- 36 posti letto Residenziali per anziani non autosufficienti con progetto residenziale a tempo indeterminato o temporaneo (ricovero di sollievo). Questo tipo di ricovero prevede una tariffa calcolata in base all’intensità assistenziale di inserimento (bassa, medio-bassa, media, medio-alta, alta, alta incrementata), con quota alberghiera a carico dell’Ospite.

La Residenza ispira la sua attività ai principi fondamentali indicati dalle Direttive Ministeriali e di seguito esplicitati.

Eguaglianza

L’erogazione dei servizi della Residenza è improntata al principio di uguaglianza dei diritti della persona, indipendentemente dal sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche.

Particolare attenzione è rivolta all’eliminazione delle barriere architettoniche, al fine di garantire un migliore accesso alla struttura.

Partecipazione

La partecipazione degli Ospiti si realizza attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
- l’attuazione di progetti mirati per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona;
- la rilevazione del livello di gradimento dell’utenza rispetto alle prestazioni ricevute.

A tal proposito chiunque può produrre memorie e documenti, inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio.

Diritto di scelta

La Residenza si impegna ad erogare i propri servizi offrendo agli Ospiti la più ampia opportunità di scelta per il soddisfacimento delle proprie esigenze.

Imparzialità e Continuità

La Residenza si impegna a garantire l’assoluta imparzialità nell’erogazione delle prestazioni fornite, in relazione sia ai modi che ai tempi.

Si impegna altresì a far di tutto per ridurre al minimo i possibili disagi derivanti da circostanze occasionali e per garantire la continuità dell’assistenza.

Efficacia ed Efficienza

Le procedure organizzative adottate dalla Residenza tendono alla erogazione di Servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone.

L'aggiornamento periodico del personale costituisce lo strumento volto a garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni.

L'attenzione rivolta all'Ospite costituisce pertanto l'impegno prioritario della Residenza al fine di favorire lo sviluppo di un rapporto sempre più diretto e familiare.

La Gestione globale dei servizi erogati all'interno della Residenza è affidata alla Società **G.S.I. SERVIZI INTEGRATI** che fornisce la Direzione Sanitaria, i servizi infermieristici, riabilitativi, tutelari, di animazione, alberghieri e reception.

GLI UFFICI

Nella Struttura sono collocati al piano terra:

- Gli uffici amministrativi;
- L'ufficio della Direzione Sanitaria;
- L'Ufficio della Direzione di Struttura;

L'accesso ai familiari e ai visitatori è consentito lungo tutto l'arco della giornata nel rispetto delle norme sanitarie vigenti, purché si abbia cura di adottare tutti quei comportamenti volti alla tutela della salute delle persone presenti, di non arrecare disturbo agli altri Ospiti e di non ostacolare le attività degli operatori; è altresì consentito ai parenti di prestare assistenza al proprio congiunto su autorizzazione della Direzione secondo le indicate ricevute.

Limitazioni al libero accesso possono essere poste dalla Direzione Sanitaria a seguito di Norme Nazionali e Regionali finalizzate alla tutela della salute dei soggetti fragili.

IL PERSONALE

(DGR 45-4248 del 30/07/2012, DGR 10-5445 del 29/07/2022)

Direttore di Struttura

Il Direttore di Struttura assume i seguenti compiti e funzioni:

- presidiare gli aspetti complessivi di gestione del servizio (adempimenti amministrativi, applicazione di disposizioni e norme, gestione emergenze, pianificazione e organizzazione dei servizi, iniziative di promozione del servizio, progetti integrativi alla gestione);
- promuovere e implementare le connessioni con Enti e Istituzioni, il territorio e il volontariato;
- monitorare la qualità complessiva fornita nella Residenza garantendo le analisi degli strumenti del Sistema qualità;
- verificare la corretta applicazione dei contenuti dell'offerta tecnica;
- promuovere, o seguito di analisi dei bisogni formativi, percorsi di aggiornamento;
- controllare il budget di gestione della struttura nel suo complesso;

- stendere la rendicontazione e l'elaborazione dei dati statistici;
- indirizzare, coordinare e controllare attraverso incontri periodici di programmazione e verifica gli interventi degli operatori;
- garantire l'ingresso e le dimissioni dell'Ospite supervisionando gli atti necessari (eventuali visite domiciliari, colloqui pre-ingresso con ospiti e familiari, pianificazione dimissioni e raccordo con servizi esterni quali MMG, ASL, Comune, ...);
- assicurare una buona gestione dei rapporti con i familiari, volontari ed oltre figure ed organismi;
- promuovere iniziative di implementazione del servizio e di promozione dello stesso;
- partecipare, nell'ambito delle équipe, all'individuazione e definizione dei programmi di intervento individuali e di nucleo.

E' presente in Struttura nei giorni feriali e riceve su appuntamento.

Direttore Sanitario

Il Direttore Sanitario assume i seguenti compiti e funzioni:

- assicura un coordinamento delle attività sanitarie e un centro di responsabilità clinica;
- assicura il raccordo con i servizi invianti, i NOC ospedalieri e l'NDCC di competenza;
- assicura il raccordo e l'armonizzazione degli interventi erogati dalle diverse componenti sanitarie, agevolandone funzioni ed integrazione;
- vigila sulla salute psico-fisica degli ospiti e sulla qualità delle prestazioni sanitarie e sociosanitarie erogate;
- presidia gli aspetti igienico-sanitari della struttura, della completezza della Cartella Sanitaria, della supervisione sulla salute psico-fisica degli ospiti;
- garantisce il corretto funzionamento delle apparecchiature e attrezzature di ambito sanitario;
- verifica il regolare approvvigionamento di farmaci, presidi, protesi ed ausili per gli ospiti, nonché la regolare tenuta delle relative registrazioni;
- garantisce il coordinamento dell'assistenza medica e specialistica effettuata all'interno della struttura da parte dei Medici di Medicina Generale e degli specialisti sia ambulatoriali che ospedalieri.

E' presente in Struttura nei giorni feriali e riceve su appuntamento.

Coordinatore Infermieristico

La funzione è svolta da un'infermiera con incarico di coordinamento. Il Coordinatore infermieristico coordina e sovrintende al rispetto e somministrazione delle prescrizioni mediche, nonché provvede al coordinamento delle cure prescritte in collaborazione con il M.M.G. e il Direttore sanitario.

Infermieri

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore al giorno da Infermieri secondo le normative Regionali di riferimento.

Terapisti della Riabilitazione

Il servizio di riabilitazione (motoria, psichica...) è garantito da operatori professionisti (Fisioterapisti, logopedisti, terapisti Occupazionali). I Terapisti della Riabilitazione lavorano all'interno dell'équipe multidisciplinare in relazione alla valutazione, stesura, attuazione e verifica del Piano Assistenziale Individualizzato di ogni Ospite.

Animatori

Si occupano di progettare le attività di animazione e socializzazione, feste, gite, anche in collaborazione con familiari e volontari.

Personale Addetto alla Reception e Centralino Telefonico

Il servizio è garantito dal personale 7 giorni su 7

Addetti al Servizio di Igiene Ambientale

Gli addetti sono presenti tutti i giorni, festivi inclusi; si occupano dell'igiene ambientale sia delle camere degli ospiti che delle aree comuni.

Gli impianti Idrosanitari, Termici, Elettrici, Elevatori, Antincendio e la grossa manutenzione sono affidati a ditte specializzate. Per la piccola manutenzione è eseguita da un manutentore interno alla Struttura presente nei giorni feriali.

Lo schema di presenza settimanale del personale in servizio nella struttura è disponibile presso la Reception.

MODALITA' DI AMMISSIONE E DIMISSIONE

Eventuali isolamenti saranno definiti dalla Direzione sanitaria secondo le disposizioni Ministeriali. Nei primi giorni di presenza nel Nucleo l'Ospite sarà monitorato dagli operatori al fine di valutarne il grado di adattamento al nuovo contesto abitativo, supportandolo anche dal punto di vista psicologico.

L'Ospite è visitato dal Il Personale Sanitario, al fine di predisporre un programma individuale di assistenza sociosanitaria, provvede all'apertura di una Cartella Sanitaria-Assistenziale e una prima stesura di Progetto Assistenziale Individualizzato.

Inserimenti Residenziali

Possono essere inseriti nella RSA prioritariamente anziani residenti sul territorio dall'ASL TO4 per i quali suo stato individuato un Progetto Residenziale dalla Unità di valutazione geriatrica (UVG) con la definizione dell'intensità assistenziale che determinerà la tariffa da corrispondere. L'ammissione è subordinata all'autorizzazione disposta dal Presidente dell'UVG. Possono essere inseriti anche ospiti provenienti da altre ASL con cui la struttura ha redatto apposita convenzione e ospiti in regime privatistico.

Al Momento dell'ingresso è necessario:

1. Consegnare la relazione medica di ingresso che riporti le patologie e la terapia farmacologica in atto con relativa posologia;
2. presentare fotocopia di documento d'identità in corso di validità;
3. presentare Fotocopia del Codice Fiscale/Tessera Sanitaria;
4. presentare eventuali Certificati esenzioni ed invalidità.
5. disporre di un corredo personale adeguato.
6. sottoscrivere il "Regolamento" e le altre formalità amministrative.

Dimissioni Residenziali

Il ricovero temporaneo (ricovero di sollievo) dura 30 giorni con autorizzazione rilasciata dall'UVG. Per la persona residente (inserimento residenziale definitivo), qualora intendesse a vario titolo lasciare la Struttura (dimissioni al domicilio o trasferimento), è necessario prendere accordi con la Direzione con un preavviso minimo di 15 giorni.

COME ARRIVARE ALLA RSA Foglizzo

La RSA è ubicata in Via Olivero 19, a Foglizzo (TO)



La struttura è facilmente raggiungibile sia attraverso le principali arterie stradali che attraverso mezzi pubblici n° linea 3133

DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA

Diritto al rispetto della persona: la persona ha diritto ad essere curata e assistita con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della sua dignità, dei suoi valori e della sua religione.

Diritto all'informazione: la persona ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso, e a ricevere notizie complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. Ha altresì il diritto di poter identificare immediatamente il personale che la ha in cura.

Consenso informato: rappresenta una modalità con cui la persona esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto medico sulla sua persona. La persona, prima di essere sottoposta a procedure mediche o a terapie invasive, ha il diritto di ricevere tutte le informazioni opportune e necessarie ad esprimere un consenso effettivamente informato.

Diritto alla riservatezza: la persona ha il diritto a che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute e ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto tutto il personale sanitario e non. L'utilizzo dei dati personali degli assistiti è regolato dalla "legge sulla privacy".

Diritto di proporre reclami e suggerimenti: la persona e i suoi familiari hanno il diritto di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e assistenziale.

Doveri del malato e dei familiari: gli ospiti e i loro familiari hanno il dovere di mantenere un atteggiamento corretto verso gli altri ospiti, il personale, gli ambienti e la Struttura. Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori è condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

La correttezza della relazione con i pazienti e i familiari viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio delle segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti.

La presenza costante del personale medico, infermieristico ed assistenziale intende facilitare l'ascolto dei pazienti e dei loro familiari e la pronta soluzione, dove possibile, delle criticità emerse. Le segnalazioni/reclami/suggerimenti/ringraziamenti possono anche essere presentate compilando il modello predisposto e inserite nell'apposita cassetta disponibile nel salottino dell'Hospice.

Possono anche essere inviate con:

- **lettera**, tramite posta normale, indirizzata al Direzione RSA Foglizzo via Olivero 19, 10090 Foglizzo (TO);
- via **posta elettronica** all'indirizzo e-mail direzione.foglizzo@gsiservizi.it
- **Cassetta** posta nelle adiacenze della Reception

Si precisa che saranno prese in considerazione le segnalazioni o i reclami datati e firmati contenenti tutti i dati anagrafici della persona segnalante. Le segnalazioni anonime non potranno ricevere risposta ufficiale, ma saranno comunque inviate all'attenzione del Responsabile del Servizio interessato.

Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti critici rilevati.

Hospice Foglizzo

Via Olivero 19, Foglizzo (TO)

☎ 011 970 1891

Mail: direzione.hospice@gsiservizi.it

CARTA DEI SERVIZI



Aprile 2025

TIPOLOGIA E FINALITÀ DELLA STRUTTURA

L'Hospice è un presidio dell'ASL TO4 con 10 posti letto per ricoveri di pazienti con malattie inguaribili in fine vita. Le finalità del servizio si ispirano alle caratteristiche e ai principi delle Cure Palliative secondo le normative nazionali, regionali e le Linee Guida di riferimento.

VISION

La vision GSI nella gestione dell'Hospice è garantire dignità, qualità di vita e sollievo dal dolore ai malati inguaribili in fine vita, considerandoli persone importanti fino all'ultimo istante, in un ambiente accogliente.

In continuità con i principi delle Cure Palliative dell'ASL TO4 il modello gestionale intende contribuire a promuovere una cultura di umanizzazione delle cure nel rispetto della dignità e dell'autonomia della persona assistita fino alla fine della vita, valorizzandone appieno le risorse;

Punti chiave della Vision:

- Centralità della persona assistita e dei suoi familiari;
- Cultura del sollievo, creare un ambiente professionale (il "mantello") che protegge e cura quando la guarigione non è più possibile;
- struttura aperta e integrata nella comunità nella quale è inserita, flessibile alle differenti esigenze dei proprie persone assistite e delle loro famiglie, una struttura accessibile che promuova il processo di "de-istituzionalizzazione" del morire e che sia in grado di offrire servizi di accoglienza e di sollievo per la sofferenza delle persone assistite e dei loro familiari.

MISSION

La mission è fornire cure palliative multidisciplinari (fisiche, psicologiche, spirituali) supportando anche le famiglie, fondendo competenza clinica e profonda umanità.

Punti chiave della Mission:

- il controllo dei sintomi fisici e il sostegno psicologico, relazionale, sociale e spirituale;
- una presa in carico globale della persona assistita e della sua famiglia considerati come un'unità assistenziale;
- un approccio interdisciplinare ai bisogni della persona malata in grado di dare risposte flessibili in grado di adattarsi al mutare dei bisogni del malato;
- la partecipazione della persona assistita e dei familiari al percorso assistenziale, in integrazione completa con l'équipe assistenziale;
- un adeguato comfort ambientale e alberghiero;
- il percorso di miglioramento continuo della qualità complessiva erogata;
- l'integrazione con la rete delle cure palliative e gli altri servizi dell'ASL TO4, i servizi sociali territoriali al fine di garantire la continuità assistenziale;
- la diffusione della cultura e metodologia propria delle Cure Palliative anche nei contesti residenziali per anziani.

I campi prioritari di azione della Struttura definiti dalla Vision sono:

- l'accoglienza temporanea rivolta a pazienti affetti da patologia compiutamente diagnosticata senza possibilità di ulteriori miglioramenti nella efficacia dei trattamenti terapeutici disponibili e dove l'aspettativa di vita è limitata, in base ai seguenti criteri specifici:
 - ❖ aspettativa di vita, di norma valutata in max 4 mesi;
 - ❖ elevato livello di necessità assistenziale e/o ridotta autonomia funzionale e/o compromissione dello stato cognitivo caratterizzanti uno stato di fragilità;
 - ❖ impossibilità di assistere al domicilio il paziente per problematiche sanitarie e/o sociali.
- il supporto e l'informazione per pazienti e famiglie dei pazienti;
- la formazione e l'aggiornamento continuo dell'équipe.

La Residenza ispira la sua attività ai principi fondamentali indicati dalle Direttive Ministeriali e di seguito esplicitati.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi della Residenza è improntata al principio di uguaglianza dei diritti della persona, indipendentemente dal sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche.

Particolare attenzione è rivolta all'eliminazione delle barriere architettoniche, al fine di garantire un migliore accesso alla struttura.

Partecipazione

La partecipazione degli Ospiti si realizza attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
- l'attuazione di progetti mirati per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona;
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute.

A tal proposito chiunque può produrre memorie e documenti, inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio.

Diritto di scelta

La Residenza si impegna ad erogare i propri servizi offrendo agli Ospiti la più ampia opportunità di scelta per il soddisfacimento delle proprie esigenze.

Imparzialità e Continuità

La Residenza si impegna a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione delle prestazioni fornite, in relazione sia ai modi che ai tempi.

Si impegna altresì a far di tutto per ridurre al minimo i possibili disagi derivanti da circostanze occasionali e per garantire la continuità dell'assistenza.

Efficacia ed Efficienza

Le procedure organizzative adottate dalla Residenza tendono alla erogazione di Servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone.

L'aggiornamento periodico del personale costituisce lo strumento volto a garantire la costante crescita professionale del personale e il livello di qualità delle prestazioni.

L'attenzione rivolta all'Ospite costituisce pertanto l'impegno prioritario della Residenza al fine di favorire lo sviluppo di un rapporto sempre più diretto e familiare.

La Gestione globale dei servizi erogati all'interno dell'Hospice è affidata alla Società **G.S.I. SERVIZI INTEGRATI** che fornisce l'assistenza medica (attraverso i medici palliativisti della Fondazione CasaInsieme), infermieristica, riabilitativa, tutelare, psicologica, spirituale, alberghiera e di reception.

OBIETTIVI

Obiettivi dell'Hospice sono:

- garantire un ricovero temporaneo o definitivo per malati per i quali le cure a domicilio non sono possibili o appropriate;
- garantire miglior controllo dei sintomi legati alla fase finale della vita;
- garantire il sostegno emozionale e spirituale alle persone assistite e ai loro familiari;
- fornire un periodo di sollievo alle famiglie nella cura dei propri cari;

IL PERSONALE

(DGR 15-7336 del 14/10/2002)

- Medici Palliativisti

Assistono i pazienti ricoverati in Hospice e garantiscono la presenza quotidiana 7 giorni su 7.

- Coordinatore Infermieristico

La funzione è svolta da un'infermiera con incarico di coordinamento. Il Coordinatore infermieristico coordina e sovrintende al rispetto e somministrazione delle prescrizioni mediche, nonché provvede al coordinamento delle cure infermieristiche ed assistenziali.

- Infermieri

L'assistenza infermieristica è garantita 24 ore al giorno da Infermieri secondo le normative Regionali di riferimento.

- Operatore Socio Sanitario (OSS)

L'assistenza Tutelare è garantita da OSS secondo le normative Regionali di riferimento.

- Terapisti della Riabilitazione

Il Terapista della Riabilitazione lavora all'interno dell'équipe multidisciplinare in relazione alla valutazione, stesura, attuazione e verifica del Piano Assistenziale Individualizzato di ogni Ospite.

- Psicologo presente due volte la settimana (mercoledì e venerdì) e su richiesta concordata per supportare i pazienti e loro familiari;

- Assistente spirituale

L'assistenza spirituale è garantita al paziente secondo le sue esigenze e credo religioso secondo le normative Regionali di riferimento.

- Personale Addetto alla Reception e Centralino Telefonico

Il servizio è garantito dal personale 7 giorni su 7

- Addetti al Servizio di Igiene Ambientale

Gli addetti sono presenti tutti i giorni, festivi inclusi; si occupano dell'igiene ambientale sia delle camere degli ospiti che delle aree comuni.

Gli impianti Idrosanitari, Termici, Elettrici, Elevatori, Antincendio e la grossa manutenzione sono affidati a ditte specializzate. Per la piccola manutenzione è eseguita da un manutentore interno alla Struttura presente nei giorni feriali.

Lo schema di presenza settimanale del personale in servizio nella struttura è disponibile presso la bacheca presente al piano terra accanto alla Direzione

PRESENZA DEI FAMILIARI

L'Hospice è una struttura territoriale aperta la cui filosofia si ispira a creare una dimensione del servizio più aderente possibile all'ambiente familiare e abitativo, orientata alla persona malata, perciò aperta al mantenimento dei rapporti affettivi.

L'accesso è favorito in qualunque ora del giorno; il familiare può trattenersi anche nelle ore notturne. A tal fine in ogni camera di degenza è previsto uno spazio per la sistemazione notturna dell'accompagnatore. Negli spazi comuni e di ricreazione è consentita anche la presenza dei bambini. I familiari e i ricoverati possono usufruire di un bollitore presente nella sala comune, nella tisaneria è presente un forno a microonde, un frigorifero, piastre di cottura. Ogni camera dispone di un frigorifero e un televisore.

I familiari che lo desiderano possono ordinare il pasto (a pagamento) presso la segreteria della Direzione.

LA STRUTTURA

L'Hospice si articola su 2 piani, l'accesso non presenta barriere architettoniche.

Al Piano Terra è presente:

- la reception,
- gli uffici della Direzione e amministrativi,
- l'area ristoro,
- saloni comuni,
- le camere mortuarie,
- la cappella,
- i Servizi igienici per il pubblico,

Al Primo Piano sono presenti le camere di degenza singole dotate di: letto articolato con movimentazione elettrica, comodino, armadio e mobiletti con frigorifero, TV, impianto di aria condizionata, poltrona letto per il familiare e sistema di chiamata operatore.

Se il paziente lo desidera può personalizzare la propria camera di degenza.

Altri locali presenti al piano sono: Studio Medico, infermeria, tisaneria, stanza colloqui, bagno assistito, salottino con piccola biblioteca.

I PASTI

I pasti sono preparati da GSI presso il Centro di Cottura di San Giusto C.se. E' presente un menù, validato dal SIAN ASL TO4, variegato con diverse alternative disponibili in modo da soddisfare i desideri/bisogni del paziente. Per i parenti che lo desiderano, pagando un ticket, è possibile prenotare il pasto da consumare con il paziente.

L'orario dei pasti non è fisso, può variare in base alle necessità e desideri. Tendenzialmente: la colazione dalle ore 8.00 circa, il pranzo dalle ore 12.00 circa, la cena dalle ore 19.00 circa. Nell'area ristoro del piano terra sono disponibili macchinette erogatrici di bevande calde e fredde e snack.

MODALITA' DI RICOVERO IN HOSPICE

Possono essere inseriti in Hospice prioritariamente pazienti residenti sul territorio dall'ASL TO4; per pazienti residenti in altre ASL l'inserimento è subordinato alla autorizzazione dell'ASL di residenza del paziente.

Il ricovero in Hospice può avvenire secondo le seguenti modalità:

- Domicilio
 - Paziente in ADI o non assistito a Domicilio: il MMG segnala all'UOCP ASL TO 4 il nominativo della persona secondo i canali concordati con il servizio stesso;
 - Paziente in ADI UOCP: il medico palliativista Fondazione Faro predispone relazione sul paziente

e segnala tramite mail alla Direzione dell'Hospice di Foglizzo della necessità di ricovero.

- RSA
 - Il MMG o il Direttore Sanitario della Struttura segnala all'UOCP ASL TO 4 il nominativo della persona secondo i canali concordati con il servizio stesso;
- Strutture Ospedaliere
 - Il responsabile del reparto di degenza, o suo delegato, segnala all'UOCP ASL TO 4 il nominativo della persona secondo i canali concordati con il servizio stesso;

Al Momento dell'ingresso è necessario:

1. Consegnare la relazione medica di ingresso che riporti le patologie e la terapia farmacologica in atto con relativa posologia;
2. presentare fotocopia di documento d'identità in corso di validità;
3. presentare Fotocopia del Codice Fiscale/Tessera Sanitaria;
4. presentare eventuali Certificati esenzioni ed invalidità.

INFORMAZIONE, TUTELA, PARTECIPAZIONE

Diritto all'informazione

È garantito all'ospite il diritto di essere informato, in modo chiaro e a lui comprensibile, sulle sue condizioni di salute: diagnosi, prognosi e terapia.

È altresì garantito il diritto al rifiuto delle informazioni, eventualmente delegando una persona di sua fiducia.

Pianificazione condivisa delle cure

Allo scopo di favorire una relazione profonda ed empatica, basata sul rispetto e sulla fiducia reciproche nonché in ottemperanza alla normativa vigente, viene particolarmente favorita la pianificazione condivisa delle cure, anche attraverso la firma del consenso informato nei casi previsti.

Rispetto della Privacy e Consenso al Trattamento dei Dati Personali

In osservanza di quanto disposto dal Regolamento (UE) 679/2016 l'Hospice applica le norme sul trattamento dei dati personali e sensibili.

Informazioni relative alla presenza dell'ospite nel Centro e notizie riguardanti lo stato di salute verranno date solo su autorizzazione dell'interessato.

STANDARD DI QUALITÀ, INDICATORI

Area di osservazione	Indicatore	Standard	Modalità di verifica
Gestione lista priorità per ingresso in Hospice	<u>n° Moduli Priorità compilati</u> n° di Cartelle pazienti ricoverati in Hospice	100 %	In occasione del Report annuale
Protezione dei dati personali sensibili delle persone ricoverate	La documentazione sanitaria è custodita in luogo chiuso e non accessibile agli esterni	100 %	Verifica diretta della Direzione
Supporto psicologico per le persone ricoverate in Hospice	<u>n° pazienti che abbiano effettuato almeno un colloquio con la psicologa</u> n° pazienti ricoverati in Hospice	≥ 80 %	In occasione del Report annuale
Reclami ricevuta da pazienti o familiari	n° pazienti o familiari che hanno <u>presentato un reclamo</u> n° pazienti ricoverati in Hospice	≤ 10 %	In occasione del Report annuale

DIMISSIONI PROTETTE

Dopo quattro mesi di ricovero verrà rivalutato il setting di cura, qualora dovessero verificarsi le condizioni per un rientro al domicilio della persona assistita, come per esempio per una raggiunta stabilità sintomatologica o il verificarsi di una reale possibilità di assistenza domiciliare.

La dimissione della persona assistita verrà valutata da parte dell'equipe assistenziale, in accordo con la persona stessa ed i suoi familiari.

Per le persone assistite residenti nell'ASL TO4, sulla base delle condizioni cliniche e del desiderio della persona, la dimissione potrà avvenire in modo protetto all'interno dei servizi assistenziali della rete ADI-UOCP (Cure Palliative in Assistenza Domiciliare Integrata).

La persona assistita dimessa dall'Hospice potrà essere riaccolta presso la struttura qualora la situazione clinica o assistenziale lo richiedesse.

COPIA DELLA CARTELLA SOCIOSANITARIA

La copia della Cartella Sociosanitaria può essere richiesta dal diretto interessato o dai familiari aventi titolo alla Direzione della Struttura, tramite mail o di persona compilando l'apposito modulo di richiesta.

La Segreteria della Direzione è aperta dal lunedì alla Domenica dalle 9,00 alle 18,00

Telefono 011 970 1891 mail: direzione.foglizzo@gsiservizi.it

INFORMAZIONI UTILI

Visite dall'esterno

Per le visite non ci sono orari. Dopo le ore 21, per problemi di sicurezza, le visite vanno concordate con il personale. Chiediamo cortesemente, per rispettare il riposo delle persone assistite, di non essere più di due persone.

Permessi diurni

Alla richiesta da parte della persona assistita e del caregiver di un permesso diurno momentaneo di allontanamento dall'Hospice, il medico in accordo con l'équipe valuterà le condizioni cliniche della persona assistita.

Qualora le condizioni cliniche, psicologiche e sociali consentano un allontanamento momentaneo diurno della persona assistita dall'Hospice verrà documentato e controfirmato dalla persona assistita sulla cartella clinica integrata.

Oggetti di valore

Si consiglia di non portare alcun oggetto di valore né somme di denaro. La Direzione declina ogni responsabilità imputabile a smarrimento o furto.

Riguardo le protesi (dentarie, acustiche, ecc.) è necessario che le stesse siano fornite di idoneo contenitore; il personale non sarà responsabile della custodia.

Servizio di lavanderia

Il servizio lavanderia della biancheria da letto e da bagno è affidato a ditta esterna. Di norma non è prevista la gestione della biancheria delle persone assistite. Eventuali diverse necessità dovranno essere segnalate alla Direzione della Struttura.

Servizio Internet

Su richiesta è possibile per i pazienti o i familiari accedere alla rete internet della Struttura.

Dichiarazione Anticipata di Trattamento (DAT)

Verrà richiesto dal medico o dall'infermiere se è stata depositata dalla persona assistita la Dichiarazione Anticipata di Trattamento al fine di garantire quanto in esso esplicitato. Nel caso non siano state redatte, su richiesta del paziente, è possibile richiedere modello da compilare-

GESTIONE SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

I pazienti e i familiari hanno la possibilità di presentare, durante o dopo la degenza, suggerimenti o segnalazioni, che saranno utili per comprendere eventuali problemi e attivare il miglioramento continuo del servizio.

La presenza costante del personale medico, infermieristico ed assistenziale intende facilitare l'ascolto dei pazienti e dei loro familiari e la pronta soluzione, dove possibile, delle criticità emerse.

Le segnalazioni possono presentate:

- *di persona* presso la Direzione dell'Hospice al piano terra;
- *in forma scritta* inserendo la segnalazione nella cassetta delle lettere presente nell'atrio d'ingresso al piano terra o inviando lettera alla Direzione Hospice Foglizzo via Olivero 19, 10090 Foglizzo (TO);
- *via email* a direzione.foglizzo@gsiservizi.it

I tempi di risposta alle segnalazioni possono variare a seconda del problema evidenziato; in ogni caso gli stessi non superano la durata di 15 giorni.

COME ARRIVARE ALL'HOSPICE DI FOGLIZZO

L'Hospice è ubicato in Via Olivero 19, a Foglizzo (TO)



La struttura è facilmente raggiungibile sia attraverso le principali arterie stradali che attraverso mezzi pubblici n° linea 3133

SUGGERIMENTI E RECLAMI

La correttezza della relazione con i pazienti e i familiari viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio delle segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti.

La presenza costante del personale medico, infermieristico ed assistenziale intende facilitare l'ascolto dei pazienti e dei loro familiari e la pronta soluzione, dove possibile, delle criticità emerse. Le segnalazioni/reclami/suggerimenti/ringraziamenti possono anche essere presentate compilando il modello predisposto e inserite nell'apposita cassetta disponibile nel salottino dell'Hospice.

Possono anche essere inviate con:

- **lettera**, tramite posta, indirizzata al Direzione Hospice Foglizzo via Olivero 19, 10090 Foglizzo (TO);
- via **posta elettronica** all'indirizzo e-mail direzione.hospice@gsiservizi.it
- **Cassetta** posta nelle adiacenze della Reception

Si precisa che saranno prese in considerazione le segnalazioni o i reclami datati e firmati contenenti tutti i dati anagrafici della persona segnalante. Le segnalazioni anonime non potranno ricevere risposta ufficiale, ma saranno comunque inviate all'attenzione del Responsabile del Servizio interessato.

Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti critici rilevati.

DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA

Diritto al rispetto della persona: la persona ha diritto ad essere curata e assistita con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della sua dignità, dei suoi valori e della sua religione.

Diritto all'informazione: la persona ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso, e a ricevere notizie complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. Ha altresì il diritto di poter identificare immediatamente il personale che la ha in cura.

Consenso informato: rappresenta una modalità con cui la persona esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto medico sulla sua persona. La persona, prima di essere sottoposta a procedure mediche o a terapie invasive, ha il diritto di ricevere tutte le informazioni opportune e necessarie ad esprimere un consenso effettivamente informato.

Diritto alla riservatezza: la persona ha il diritto a che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute e ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto tutto il personale sanitario e non. L'utilizzo dei dati personali degli assistiti è regolato dalla "legge sulla privacy".

Diritto di proporre reclami e suggerimenti: la persona e i suoi familiari hanno il diritto di presentare reclami e suggerimenti utili al miglioramento dell'attività sanitaria e assistenziale.

Doveri del malato e dei familiari: gli ospiti e i loro familiari hanno il dovere di mantenere un atteggiamento corretto verso gli altri ospiti, il personale, gli ambienti e la Struttura. Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori è condizione indispensabile per attuare un corretto programma terapeutico e assistenziale.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

La correttezza della relazione con i pazienti e i familiari viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio delle segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti.

La presenza costante del personale medico, infermieristico ed assistenziale intende facilitare l'ascolto dei pazienti e dei loro familiari e la pronta soluzione, dove possibile, delle criticità emerse. Le segnalazioni/reclami/suggerimenti/ringraziamenti possono anche essere presentate compilando il modello predisposto e inserite nell'apposita cassetta disponibile nel salottino dell'Hospice.

Possono anche essere inviate con:

- **lettera**, tramite posta normale, indirizzata al Direzione Hospice Foglizzo via Olivero 19, 10090 Foglizzo (TO);
- via **posta elettronica** all'indirizzo e-mail direzione.hospice@gsiservizi.it
- **Cassetta** posta nelle adiacenze della Reception

Si precisa che saranno prese in considerazione le segnalazioni o i reclami datati e firmati contenenti tutti i dati anagrafici della persona segnalante. Le segnalazioni anonime non potranno ricevere risposta ufficiale, ma saranno comunque inviate all'attenzione del Responsabile del Servizio interessato.

Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti critici rilevati.

Foglizzo, 01 aprile 2025