



**istituto
oncologico
romagnolo**
vicino a chi soffre,
insieme a chi cura



VILLA A DALGISA
hospice

CARTA DEI SERVIZI



Gentile Signora / Egregio Signore,

il documento che sta leggendo è la “Carta dei Servizi”.

Si tratta di un importante documento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adottati per garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate.

La Carta dei Servizi non rappresenta quindi solo un semplice opuscolo informativo, bensì un mezzo per consentirLe la scelta della struttura che più risponde ai Suoi bisogni ed aspettative. Nel documento troverà informazioni su:

- aspetti generali che riguardano la struttura, dove si trova e come raggiungerla, nonché le modalità di accesso,
- aspetti specifici dei servizi sanitari, infermieristici, assistenziali e alberghieri erogati,
- modalità di partecipazione per migliorare il rapporto tra utente e la struttura.

In sintesi, l’obiettivo che si pone questo documento è quello di coinvolgere direttamente l’Ospite ed i suoi familiari nella gestione della propria salute, “conoscere” per poter scegliere e decidere. Pertanto La invitiamo fin da ora ad offrirci consigli e a presentare eventuali segnalazioni/suggerimenti che ci impegniamo fin da ora a prendere in considerazione.

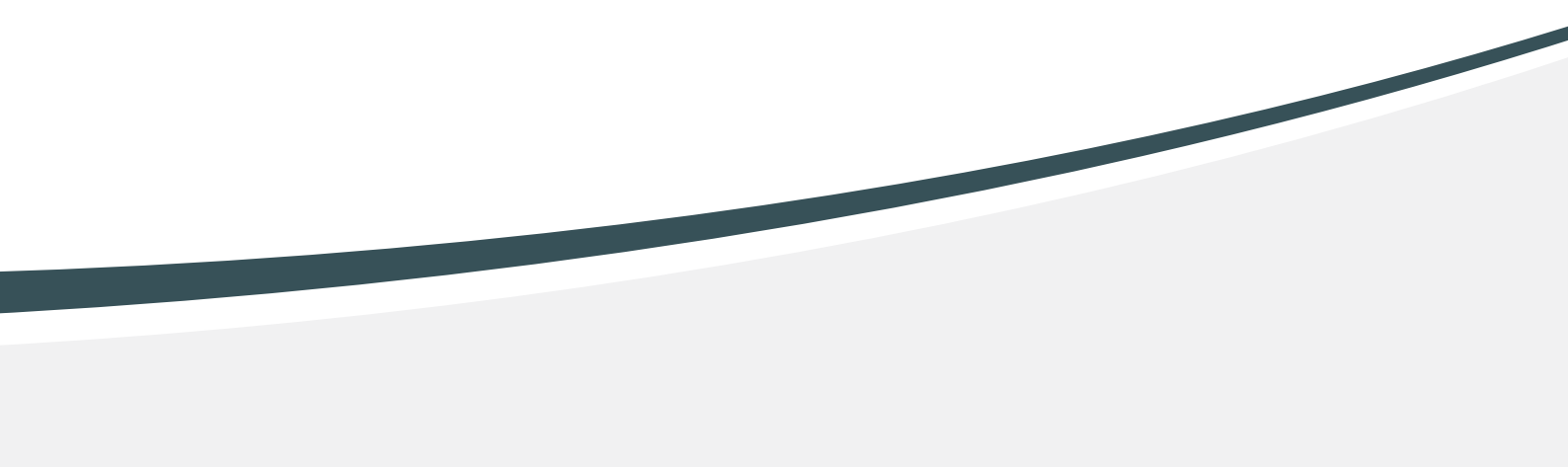
A disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

REV. 1 di giugno 2023

SOMMARIO

PREMESSA	4
STORIA DELL'HOSPICE VILLA ADALGISA	4
LA STRUTTURA – Cenni sintetici	5
PROFILO SOCIETARIO	5
LE CERTIFICAZIONI	5
PROFILO ORGANIZZATIVO	6
MISSION E VISION	6
IL PATTO DELLA QUALITÀ	7
FINALITÀ E OBIETTIVI DELL'HOSPICE	7
ARTICOLAZIONE DEGLI AMBIENTI E DEGLI SPAZI	7
FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA	8
MODALITÀ DI ACCESSO	8
COSA PORTARE	8
FIGURE PROFESSIONALI IMPIEGATE PER L' EROGAZIONE DEI SERVIZI E RELATIVE	9
MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO	
MODALITÀ DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO	9
MODALITÀ DI DIMISSIONE	9
STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNI DI TUTELA E VERIFICA	10
PRESTAZIONI SANITARIE E SOCIO-SANITARIE	10
ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE	10
ATTIVITÀ DI VOLONTARIATO	11
SERVIZIO DI DIAGNOSTICA E CONSULENZA SPECIALISTICA - TRASPORTI	11
SERVIZIO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA	11
ASSISTENZA RELIGIOSA	12
SERVIZIO MENSA	12
SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE	12
SERVIZIO DI LAVANDERIA	12
CUSTODIA VALORI E OGGETTI PERSONALI	12
ACCESSO ALLA STRUTTURA	13
COLLOQUI PRIVATI CON IL PERSONALE DELL'HOSPICE	13
TUTELA DELLA PRIVACY	13
RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA	14
MODALITÀ PER ESPRIMERE LAMENDELE O APPREZZAMENTI	14
MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	14
COME RAGGIUNGERCI	



PREMESSA

La Carta dei Servizi dell'Hospice Villa Adalgisa è stata redatta nel rispetto del D.Lgs.150/2009. E' uno strumento con cui l'Hospice intende instaurare un dialogo con i propri pazienti e i loro familiari, promuovendo l'informazione sui servizi e sugli standard di qualità garantiti, la tutela e la partecipazione. L'Hospice eroga i propri servizi secondo i Principi Fondamentali previsti nel DPCM del 19 maggio 1995; fa, inoltre, riferimento a documenti interni quali: il Manuale dell'accreditamento, le Istruzioni Operative Generali, il Manuale di Qualità dell'Hospice e gli Standard di qualità previsti da DGR ER 327/2004. Garante di questi principi è il Direttore Sanitario a cui il paziente e i suoi familiari potranno far riferimento per la sua tutela, salvaguardia e rispetto. L'Hospice Villa Adalgisa aderisce alla Rete Locale delle Cure Palliative e rispetta tutti i requisiti organizzativi previsti dalla normativa regionale in materia di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di questa unità d'offerta. (Autorizzazione al funzionamento rilasciata dal Comune di Ravenna n. 58613/2013 rettificata con autorizzazione n. 41156/2014 e rettificata nuovamente con autorizzazione 77343/2016).

STORIA DELL`HOSPICE VILLA ADALGISA

L'Hospice Villa Adalgisa è stato inaugurato il 7 maggio 2013. La struttura è intitolata alla sig.ra Adalgisa "Cicci" Longo, persona nota e molto stimata a Ravenna per la sua attività di libraia, che dal 1987 al 2008 lavorò incessantemente come volontaria e consigliere dello IOR (Istituto Oncologico Romagnolo), ottenendone l'esponentiale crescita in tutto il territorio ravennate. Si tratta del primo Hospice territoriale del distretto di Ravenna, un progetto reso possibile grazie alla positiva collaborazione tra l'Azienda USL di Ravenna, che ha redatto il progetto iniziale e ne ha convenzionato i posti letto, ed il privato sociale:

- **COOPERATIVA SOCIALE SOCIETÀ DOLCE**, proprietaria dell'immobile, che ha curato la progettazione definitiva del Servizio ed è titolare dell'autorizzazione al funzionamento e dell'accreditamento regionale per la gestione della Struttura (www.societadolce.it).
- **L'ISTITUTO ONCOLOGICO ROMAGNOLO**, che ha collaborato alla stesura del progetto di Servizio ed ha messo a disposizione risorse strumentali (arredi e attrezzature sanitarie) e professionali (personale medico, psico-oncologico e riabilitativo).
- **OPERA SANTA TERESA DEL BAMBIN GESÙ**, che ha curato in collaborazione con l'AUSL Ravenna la formazione iniziale del personale sanitario e socio-sanitario.



LA STRUTTURA – Cenni sintetici

La Struttura si sviluppa su una superficie complessiva di oltre 2.000 mq, dei quali circa 1.100 mq coperti. Dispone di n. 19 posti letto, con n. 17 camere singole e n.1 camera doppia: le stanze sono attrezzate per ospitare, oltre al paziente, anche un familiare o una persona di conforto. E' dotata altresì di n.2 Ambulatori, una sala formazione, una sala tisaneria, il locale culto, uffici, locali tecnici ed aree comuni. Dispone infine di ampio parcheggio esterno. La Struttura è operativa, in H24, per 365 giorni all'anno.

PROFILO SOCIETARIO

Hospice "Villa Adalgisa" si identifica attualmente come entità operativa, a carattere sanitario, nell'ambito dell'Area Centro di Società Dolce, essendone parte operativa integrante ed integrata è tenuta al rispetto della Policy Aziendale e del "Sistema di Gestione Integrato" Qualità' - Ambiente – Salute e sicurezza sul lavoro di Società Dolce. Questo Sistema di Gestione per la Qualità integra modalità operative relative al Sistema di Gestione Ambientale, al Sistema per la Sicurezza sul Lavoro e Salute dei Lavoratori, al Sistema per la Responsabilità Sociale ed alle disposizioni per la Protezione dei dati Personali, al fine di uniformare i sistemi e le procedure esistenti senza creare conflitti e complessità nella gestione.

LE CERTIFICAZIONI

Hospice "Villa Adalgisa" opera in conformità alle seguenti certificazioni aziendali di Società Dolce:

- UNITER ISO 9001
- UNITER 45001 Salute e sicurezza
- UNITER 14001 Ambiente

È in corso la procedura per l'accreditamento "AC Accreditation Canada" con HSO.

Ed ai modelli organizzativi gestionali:

- Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ai sensi Dlgs. 231/01 e relativo Organismo di Vigilanza (Società Dolce)
- Codice Etico e relativo Comitato Etico (Società Dolce)
- Rating di Legalità, con "tre stellette" assegnate dall'AGCM (Società Dolce)



PROFILO ORGANIZZATIVO

MANAGEMENT STAFF

Responsabile Area Centro Società Dolce:	Dott.ssa Stella Coppola
Direttore Sanitario:	Dott.ssa Sara Ori (Medico)
Medici di Struttura:	Dott.ssa Linda Penazzi e Dott. Andrea Milani
Coordinatore di Struttura:	Dott.ssa Samantha Sturaro
Psico-Oncologo:	Dott.ssa Barbara Baccarini
Case Manager:	Dott.ssa Alessandra Nesazio

OPERATING STAFF

AREA SANITARIA:	n. 14 addetti con qualifica Infermieri
AREA FISIOTERAPICA:	n.1 addetto con qualifica Fisioterapista
AREA ASSISTENZIALE:	n. 12 addetti con qualifica OSS
AREA CLEANING & SANITIZING:	n. 1 addetta
AREA AMMINISTRATIVA:	n. 1 Impiegata

SUPPORT STAFF

n. 4 volontari di IOR, per l'attività di ascolto e compagnia
n. 1 volontaria IOR per attività di musicoterapia.

MISSION E VISION

L'Hospice "Villa Adalgisa" è da intendersi innanzitutto come:

- luogo di solidarietà, di aiuto e area di lavoro nella quale si incontrano precise conoscenze scientifiche e professionalità esperte, inserite nel reale processo di continuità nell'assistenza ai malati e nel supporto al loro nucleo familiare e affettivo;
- luogo in cui la "qualità della vita" diventa l'obiettivo principale dell'assistere, dove tutto deve aiutare a garantire la dignità e il rispetto dell'essere umano come entità vivente e soggetto sociale;
- luogo che rappresenta un'estensione del domicilio quando, per differenti motivi primo fra tutti la volontà del malato, l'assistenza a casa non è possibile in modo definitivo o temporaneo;
- luogo dove si va a vivere al meglio una fase naturale della propria esistenza, nel quale è possibile trascorrere anche periodi "di sollievo" e dal quale è sempre possibile tornare a casa, quando lo si desidera.

In particolare l'Hospice Villa Adalgisa opera in ottemperanza ai principi di:

- **CENTRALITA' DELLA PERSONA:** assistenza centrata sul malato e la sua famiglia, rispetto dell'autonomia, dei valori e della cultura del malato e dei familiari, creazione e mantenimento di un rapporto tra équipe curante e paziente basato sulla comunicazione, la trasparenza e la condivisione degli obiettivi della cura, attenzione non solo ai bisogni fisici ma anche a quelli emozionali, psicologici, sociali e spirituali, sostegno alla famiglia attraverso un'opera di informazione, di consiglio, di aiuto pratico e di educazione continua.
- **EGUAGLIANZA:** nessuna discriminazione può essere operata in base al sesso, razza, lingua, religione, appartenenza politica o ceto sociale.
- **IMPARZIALITA' ED EQUITA'** di trattamento.
- **DIRITTO DI SCELTA:** è garantito a ciascun utente la libertà di scegliere fra le alternative possibili per tutto ciò che concerne le attività e le prestazioni, fatte salve l'osservanza delle norme che regolano l'organizzazione e la convivenza.

- **EFFICIENZA ed EFFICACIA:** l'attività operativa e gestionale tende al massimo grado di efficacia ed efficienza ed è monitorata con continuità attraverso indicatori di esito e di processo.
- **CONTINUITA':** la struttura assicura l'erogazione continua delle prestazioni essenziali.

IL PATTO DELLA QUALITA`

Il nostro impegno è rivolto a garantire:

- la valutazione e l'accoglienza tempestiva dei Pazienti;
- il rispetto dei criteri di eleggibilità e priorità;
- un'assistenza personalizzata e globale, che risponda ai bisogni fisici, psicologici, sociali e spirituali;
- la cura dei sintomi, con particolare attenzione alla rilevazione e al trattamento del dolore;
- l'ascolto del Paziente e dei suoi familiari;
- il rispetto della dignità della persona, dell'autonomia, dei valori di riferimento (culturali e religiosi) e del diritto alla riservatezza;
- la continuità della relazione di cura, attraverso la dimissione protetta, attivando, ove necessario, i percorsi di supporto sociale e di mediazione culturale.

FINALITA` E OBIETTIVI DELL`HOSPICE

L'Hospice Villa Adalgisa è un centro residenziale di cure palliative, ma è da intendersi innanzitutto quale luogo di solidarietà, di aiuto e area di lavoro nella quale si incontrano precise conoscenze scientifiche e professionalità esperte, inserite nel processo di continuità nell'assistenza ai malati e nel supporto al loro nucleo familiare e sociale. Luogo in cui la "qualità della vita" diventa l'obiettivo principale dell'assistere, dove tutto deve aiutare a garantire la dignità e il rispetto della persona. Luogo che rappresenta un'estensione del domicilio quando, per differenti motivi, l'assistenza a casa non è possibile.

ARTICOLAZIONE DEGLI AMBIENTI E DEGLI SPAZI

La Struttura, di proprietà di Società Dolce, misura oltre 1.100 mq calpestabili, disposti su due piani e comprende i seguenti spazi:

- n.17 camere singole e 1 doppia, dotate di servizi igienici ad uso del paziente e dei familiari, frigorifero, televisore, connessione wi-fi gratuita, scrivania, poltrona reclinabile e poltrona letto
- n.1 soggiorno polivalente, dotato di cucina a disposizione degli utenti, freezer comune, televisore, giochi da tavolo, biblioteca, pianoforte, distributori automatici di snack e bevande, tavoli
- front-office
- locali per il personale (sala riunioni/formazione, ambulatorio medico, sala colloqui psicologa, punto assistenziale, punto coordinamento e spogliatoi)
- sala del culto
- locali per i servizi alberghieri (cucina, dispensa, depositi biancheria)
- altri vani tecnici
- ampio cortile esterno, con numerosi parcheggi, lungo tutto il perimetro della struttura
- ampio cortile interno

FUNZIONAMENTO DELLA STRUTTURA

L'attività dell'Hospice si svolge in regime h24 per 365 giorni all'anno.

MODALITA` DI ACCESSO

Possono accedere al ricovero in Hospice pazienti che soddisfino i criteri di eleggibilità descritti nella PA203 (LA RETE LOCALE CURE (RLCP) DELLA ROMAGNA: PERCORSO DEL PAZIENTE IN CURE PALLIATIVE rev.0 del 25-02-2019).

La richiesta di accesso in hospice può essere redatta sul modulo "Proposta di accesso semplificata alla RLCP) per i pazienti ricoverati presso una U.O. Ospedaliera o su ricetta compilata dal MMG per i pazienti al domicilio, e successivo invio al Punto Unico di Accesso (via fax al numero 0544286389 o via mail all'indirizzo rlc.ra@auslromagna.it)

L'Equipe multiprofessionale, che comprende Medico Palliativista e Case Manager, valuta i bisogni psico-socio-clinico-assistenziali del paziente e la sua eleggibilità per il ricovero in Hospice, includendo anche la possibilità di esprimere una preferenza rispetto all'hospice di destinazione (Ravenna, Lugo, Faenza).

Ai familiari viene inoltre data la possibilità di visitare la Struttura prima del ricovero.

L'accesso all'Hospice "Villa Adalgisa" avviene tramite lista di attesa unica della Rete Locale delle Cure Palliative ambito territoriale di Ravenna, gestita dagli Infermieri Case Manager (ICM) dei 3 Hospice del territorio; durante il periodo di attesa, l'ICM mantiene i contatti telefonici con le figure sanitarie di riferimento dell'Unità Operativa di appartenenza o con il paziente/famigliare di riferimento per i pazienti a domicilio.

8

Nel momento in cui vi sia la disponibilità del posto letto, il Case Manager contatta i familiari di riferimento indicati ed esegue un colloquio telefonico pre-ricovero a cui segue, in caso di mantenute condizioni e permanere delle volontà/necessità espresse, l'organizzazione del trasferimento presso la struttura.

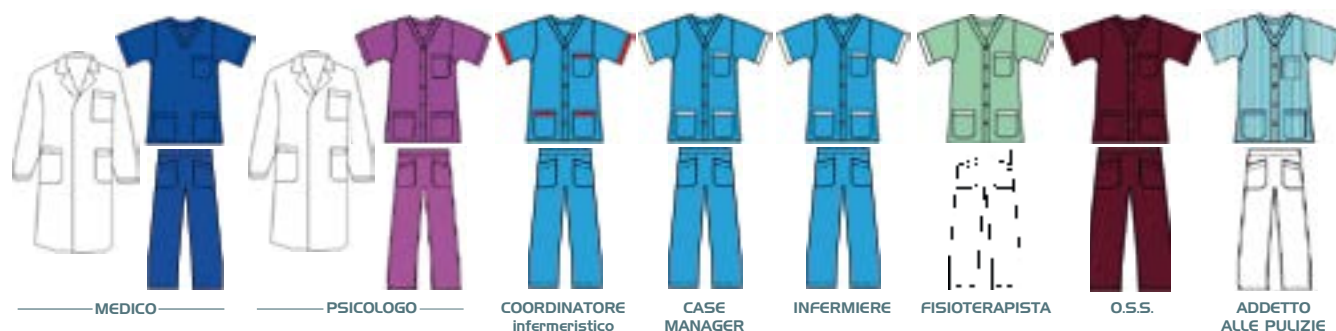
Il servizio non prevede alcuna retta alberghiera a carico dei degenti; tutti i costi relativi alla permanenza dei degenti presso l'Hospice Villa Adalgisa ed alle cure ivi ricevute sono coperti dalla retta giornaliera corrisposta dall'AUSL Romagna a Società Dolce, in conformità con quanto previsto dalla DGR 589/2002 della Regione Emilia Romagna, aggiornata con provvedimenti successivi.

COSA PORTARE

Al momento del ricovero, sono richiesti:

- tessera sanitaria e carta di identità in corso di validità
- documentazione clinica personale (copia di cartelle cliniche di precedenti ricoveri, lastre, esami strumentali ed analisi recenti, terapie farmacologiche in atto)
- effetti personali, quali biancheria intima con adeguati ricambi, pigiama/camicia da notte, calze, pantofole o scarpe comode e antiscivolo, asciugamani, spazzolino, dentifricio, sapone e deodorante
- acqua (preferibilmente in bottiglie da 0,5 l; le posate ed i tovaglioli sono forniti direttamente dall'Hospice).

FIGURE PROFESSIONALI IMPIEGATE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI E RELATIVE MODALITA' DI RICONOSCIMENTO:



Tutto il personale impegnato in Struttura è inoltre dotato e tenuto ad esibire il cartellino di riconoscimento riportante la fotografia e i dati identificativi.

MODALITA' DI ACCOGLIENZA E PRESA IN CARICO

I ricoveri si effettuano tutti i giorni dal lunedì al venerdì, l'utente ed i suoi familiari sono accolti dal personale di struttura. Il Medico Palliativista, coadiuvato dall'Infermiere e dagli Operatori Socio Sanitari (OSS), effettua una prima valutazione dei bisogni clinico - assistenziali attraverso:

- valutazione dello stato clinico generale del paziente;
- rilevazione delle necessità cliniche e dei bisogni assistenziali emergenti e la loro intensità, attraverso un colloquio con il paziente ed i caregivers di riferimento;
- apertura della cartella clinica e redazione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato), strumento fondamentale e condiviso con il paziente ed i familiari, per definire al meglio gli obiettivi del ricovero;
- prescrizione della terapia farmacologica, ad orari ed al bisogno;

La **Psico-Oncologa** collabora alla pianificazione assistenziale attraverso la valutazione del funzionamento delle dimensioni psicologiche del paziente e dei suoi familiari e definisce il percorso assistenziale di supporto psicologico.

Il **Fisioterapista** valuta il paziente definendo, in collaborazione con l'equipe, un trattamento personalizzato sulla base degli obiettivi assistenziali.

Il **PAI** viene sottoposto a verifica intermedia (a 7/10 giorni dal ricovero), a garanzia dell'adeguatezza delle cure; viene inoltre rivalutato al termine del ricovero verificando il raggiungimento degli obiettivi assistenziali prefissati.

MODALITA' DI DIMISSIONE

La dimissione protetta al domicilio, qualora possibile, viene concordata con il paziente e la famiglia, garantendo l'attivazione di tutti i servizi usufruibili e la fornitura dei presidi necessari. La dimissione viene accompagnata da una lettera, redatta dal medico dell'Hospice, e da una scheda infermieristica: entrambe indirizzate al MMG ed al Personale dell'Assistenza Domiciliare, per un'adeguata condivisione del percorso clinico, delle necessità assistenziali e delle terapie farmacologiche in atto. Il trasporto in ambulanza degli ospiti non autosufficienti o non trasportabili con mezzi ordinari al proprio domicilio o verso altre strutture, è garantito gratuitamente con mezzi dell'AUSL Romagna.

Dopo la dimissione, vengono mantenuti periodici contatti con l'utente domiciliato ed i familiari che permettono di monitorare condizioni cliniche (anche mediante visite al domicilio del Medico Palliativista dell'hospice), necessità ed eventuali criticità insorgenti.

STANDARD DI QUALITÀ : IMPEGNI DI TUTELA E VERIFICA

L'Hospice "Villa Adalgisa" adotta un modello organizzativo e di pianificazione dei processi e delle attività secondo modalità predefinite e conformi a quanto previsto dalla normativa vigente, dalla Convenzione con l'Azienda AUSL Romagna e agli obiettivi del Servizio. Tale modello permette di raccogliere ogni informazione utile al miglioramento continuo della qualità dei servizi resi, come da "Manuale Integrato Qualità e Accreditamento" adottato dall'Hospice Villa Adalgisa. Il sistema di verifica periodica delle prestazioni rese, adottato dalla Struttura, è inoltre in linea con indicatori e standard definiti dalla DGR 327/2004 "Applicazione della L.R. n.34/98 in materia di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e dei professionisti alla luce dell'evoluzione del quadro normativo nazionale".

PRESTAZIONI SANITARIE E SOCIO-SANITARIE

- **ASSISTENZA MEDICA:** è erogata durante le ore diurne attraverso l'attività dei Medici Palliativisti e durante le ore notturne e nei giorni prefestivi e festivi, attraverso il servizio di Continuità Assistenziale – Guardia Medica.
- **ASSISTENZA INFERMIERISTICA:** è erogata 24 ore al giorno, e regolata dal Coordinatore Infermieristico
- **ASSISTENZA SOCIO-SANITARIA:** è erogata 24 ore al giorno e regolata dal Coordinatore Infermieristico
- **ASSISTENZA PSICOLOGICA:** è garantita dalla psico-oncologa, presente dal lunedì al venerdì (dalle 09:00 alle 13:00 ad eccezione del mercoledì, dalle 14:00 alle 18:00)
- **ASSISTENZA FISIOTERAPICA:** è garantita dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 13:00

ATTIVITÀ DI ANIMAZIONE

La struttura organizza, in collaborazione con lo IOR di Ravenna, eventi dedicati, laboratori creativi e merende musicali, oltre a progetti temporanei.



ATTIVITA` DI VOLONTARIATO

Il gruppo dei volontari IOR operanti all'interno della Struttura offre un servizio di accoglienza, ascolto, supporto e compagnia oltre all'organizzazione di attività di intrattenimento. E' inoltre presente, a cadenza bisettimanale, una musicoterapista (volontaria IOR).

SERVIZIO DI DIAGNOSTICA E CONSULENZA SPECIALISTICA - TRASPORTI

La diagnostica e la consulenza specialistiche per i pazienti vengono svolte, previa richiesta del Medico della Struttura, presso le strutture dell'AUSL Romagna.

Le prestazioni ed i trasporti sono a carico della medesima.

SERVIZIO DI ASSISTENZA FARMACEUTICA

Al momento dell'accesso in Struttura, il Medico Palliativista verifica ed aggiorna, ove necessario, la terapia farmacologica del paziente; tutti i farmaci di fascia A e B sono forniti, per l'intero periodo di degenza, dalla Farmacia Ospedaliera dell'AUSL Romagna, mentre i farmaci di fascia C rimangono a carico del paziente. Al momento della dimissione al domicilio, sulla base della terapia prescritta, viene fornito al paziente un approvvigionamento di farmaci per garantire una copertura di almeno tre giorni; oltre tale periodo, il paziente dovrà rivolgersi al MMG per le prescrizioni e la continuazione del trattamento.

ASSISTENZA RELIGIOSA

L'assistenza religiosa è garantita attraverso la possibilità, per pazienti e familiari, di rivolgersi ad un officiante. Qualora desiderino ricevere assistenza religiosa secondo altri riti, la struttura si impegna a permettere l'accesso di officianti di altre confessioni.

Vi è anche la disponibilità di una sala per il culto; i pazienti che non potessero accedervi, possono richiedere agli operatori l'assistenza religiosa al letto.



SERVIZIO MENSA

I pasti sono preparati dalla ditta Camst Soc. Coop. A.R.L. presso il Centro Cottura di via Fornace Zarattini a Ravenna e consegnati in Struttura tramite mezzo motorizzato attrezzato per la conservazione delle condizioni organolettiche ed igieniche: i pasti vengono erogati ai pazienti alle ore 08:00, alle ore 12.00 ed alle ore 18:00. Previa prescrizione medica sulla base di particolari esigenze del degente, è possibile avvalersi della consulenza di un dietologo per la formulazione di diete personalizzate. È possibile richiedere pasti per familiari o per coloro che svolgono assistenza rivolgendosi alla segreteria (tale servizio è a pagamento).

SERVIZIO DI PULIZIA E SANIFICAZIONE

Il servizio di pulizia e sanificazione è garantito da personale in forza a Società Dolce, secondo un calendario di attività quotidiane e periodiche e modalità d'intervento ed impiego di prodotti calibrati in funzione del livello di rischio associato alle aree considerate.

SERVIZIO DI LAVANDERIA

Il servizio di lavanderia della biancheria piana e delle divise degli operatori è garantito dalla ditta LIDI Group, che opera presso un proprio Centro di lavorazione professionale secondo standard qualitativi atti a garantire il massimo livello di igiene e sanificazione dei capi trattati. Non è previsto un servizio lavanderia per la biancheria personale degli ospiti.

CUSTODIA VALORI E OGGETTI PERSONALI

E' consigliato, per ragioni di sicurezza, di ridurre al minimo indispensabile la quantità di denaro liquido durante il soggiorno ed è sconsigliabile portare con sé oggetti di valore. La Direzione non risponde di eventuali furti o smarrimenti.

12

ACCESSO ALLA STRUTTURA

Ogni paziente può ricevere visite da parte di amici e parenti senza limitazioni temporali od orari prefissati durante l'arco dell'intera giornata, mentre per visite successive alle ore 23:00, per motivi di sicurezza, si consiglia di concordare telefonicamente l'accesso con gli operatori (al numero 0544 285029): sarà cura del personale favorire comunque l'ingresso in struttura nel rispetto degli



altri pazienti. Qualora il familiare desideri trascorrere la notte in compagnia del paziente, potrà farlo liberamente usufruendo della poltrona letto per il proprio riposo, a tale proposito, si richiede di rifornirsi della propria biancheria da letto. In struttura è consentito l'accesso di animali domestici, l'ospite ed i familiari sono responsabili della loro permanenza all' interno della camera degenza e nelle aree comuni.

COLLOQUI PRIVATI CON IL PERSONALE DELL`HOSPICE

I familiari sono considerati una presenza fondamentale e importantissima al mantenimento del benessere dei pazienti e diventano una risorsa nel controllo dello stato emotivo e psicologico degli stessi. L'eventuale presenza di personale estraneo al reparto adibito all'assistenza dei pazienti deve essere segnalata al Direttore Sanitario ed agli Operatori, al fine di garantire una maggiore sicurezza al paziente. Il Coordinatore di Struttura ed il Case Manager sono disponibili per colloqui con i familiari tutti i giorni dal lunedì al venerdì. Lo Staff Medico è a disposizione per colloqui con i familiari tutti i giorni, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 20:00.

TUTELA DELLA PRIVACY

Al momento dell'ingresso, sarà richiesto ad ogni paziente il consenso al trattamento dei dati personali. I Medici comunicheranno le notizie riguardanti lo stato di salute del paziente solo alle persone indicate dal paziente stesso o dal familiare di riferimento, regolarmente registrati in cartella clinica.

RILASCIO DOCUMENTAZIONE CLINICA

È possibile richiedere la copia della cartella clinica o certificati di ricovero rivolgendosi alla Segreteria/Front Office negli orari di apertura esposti. In ottemperanza al DPR 128/1969 art. 5, la consegna della copia della Documentazione Clinica avverrà solo ed esclusivamente all'Intestatario della Documentazione Clinica in possesso di documento d'identità valido o ad altra persona delegata dal paziente o avente diritto, munita di documento d'identità valido, di delega scritta compilata, di fotocopia di un documento di riconoscimento appartenente all'intestatario della Documentazione Clinica (art. 21 e 28 DPR 445 del '2000-GU 16/09/2003). Il costo della copia è di Euro 15,00.



MODALITA` PER ESPRIMERE LAMENDELE O APPREZZAMENTI

In ogni momento i pazienti e i loro familiari possono formulare osservazioni e proposte per il miglioramento del servizio e presentare reclami motivati per segnalare eventuali inadempienze o mancato rispetto delle norme o dei regolamenti. Per esprimere formalmente apprezzamenti e/o lamentele è a disposizione delle famiglie un apposito Modulo "Reclami e Suggestimenti". Sarà cura del Coordinatore Infermieristico rispondere in forma scritta entro 10 giorni, dopo aver considerato tutte le informazioni utili alla valutazione della situazione specifica oggetto di segnalazione da parte della famiglia; viene altresì consegnato ai pazienti ed ai loro familiari un Questionario di Gradimento, per esprimere il proprio grado di soddisfazione in merito alle prestazioni erogate.

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA` DEL SERVIZIO

L'Hospice Villa Adalgisa è sempre particolarmente attento alla qualità del servizio offerto, viene redatta annualmente una relazione contenente tutti gli obiettivi di miglioramento prefissati per l'anno successivo e relative scadenze. La Struttura si impegna a mantenere elevati standard socio-assistenziali ed alberghieri e ne monitora costantemente gli esiti. La soddisfazione dell'utenza in merito al servizio offerto rappresenta un cardine della mission di Villa Adalgisa e fondamento su cui basare ogni azione di innovazione.

COME RAGGIUNGERCI

L'Hospice Villa Adalgisa è sito a Ravenna, nella frazione di Borgo Montone in via Fiume Montone Abbandonato n. 447, nei pressi del centro commerciale ESP. È raggiungibile in automobile oppure con mezzi pubblici dalla stazione ferroviaria con gli autobus delle Linee Urbane 8, 80 e 18 (nei festivi).

Hospice "Villa Adalgisa"

Via Fiume Montone Abbandonato, 447 • Borgo Montone (RA)

Tel. 0544 285029 • Fax 0544 287147

hospice.villaadalgisa@societadolce.it

www.societadolce.it



Ravenna, giugno 2023

Il Direttore Sanitario

Dott.ssa Sara Ori



Via Fiume Montone Abbandonato, 447
Borgo Montone (RA)
Tel. 0544 285029 - Fax 0544 287147
E-mail: villaadalgisa@societadolce.it
Sito web: www.societadolce.it

