



SAN DIONIGI
H O S P I T A L

CARTA DEI SERVIZI

HOSPICE
SAN DIONIGI HOSPITAL

Il “*San Dionigi Hospital*” è una struttura sanitaria gestita dalla *Società Progetto Terza Età*, autorizzata in maniera provvisoria con Decreto del Commissario ad Acta n. 76 del 25/4/2018 con il Servizio Sanitario Regionale e in attesa di accreditamento per l’attività di Cure Palliative.

Il significato di “Palliativo”

Il termine “Palliativo” deriva da “pallium”, cioè quel mantello con cappuccio utilizzato per proteggersi dal freddo, dal vento e dalle peggiori intemperie atmosferiche. Nel tempo questo indumento “protettivo” è divenuto simbolo dell’amore e della compassione verso gli altri in quanto nostri simili. Per l’uomo malato ha significato dedizione, accudimento e ogni forma di assistenza. E per lungo tempo il termine “palliativo” ha inteso esprimere tutto ciò che noi oggi definiamo solidarietà, sollecitudine ed assistenza.

Oggi le Cure Palliative rappresentano un processo terapeutico diretto non solo al controllo dei sintomi della malattia, ma soprattutto alla difesa e al recupero di una migliore qualità di vita possibile, attraverso numerosi interventi non soltanto sanitari ma anche psicologici, sociali e spirituali per malati con prognosi infausta.

L’assistenza in Hospice in regime AUTORIZZATIVO è a totale carico dell’Ospite

L’Hospice è una struttura sanitaria dedicata alle “Cure Palliative” che effettua un insieme di interventi terapeutici, diagnostici ed assistenziali rivolti sia alla persona malata sia al suo nucleo familiare. Le Cure Palliative sono rivolte alla cura attiva e totale dei pazienti la cui malattia di base, caratterizzata da un’inarrestabile evoluzione e da una prognosi infausta, non risponde più a trattamenti specifici.

Nelle cure palliative i controlli del dolore - dei sintomi e l’attenzione degli aspetti psicologici, sociali e spirituali diventano predominanti, per migliorare la qualità di vita del paziente e della sua famiglia.

- ✓ **Hospice residenziale:** è il “luogo” dove con l’insieme degli interventi sanitari, socio-sanitari ed assistenziali, vengono erogate ininterrottamente, da una équipe multidisciplinare esperta in Cure Palliative, cure in grado di garantire la presa in carico globale del paziente e della famiglia.
- ✓ **Cure Palliative domiciliari:** l’abitazione del malato è il luogo dove, con l’insieme degli interventi sanitari ed assistenziali, vengono erogate da una équipe multidisciplinare esperta in Cure Palliative. Curare a casa la persona malata, permette alla famiglia, opportunamente guidata e sostenuta, di prendersi cura del malato, ricreando in tal modo in casa il “luogo ideale e privilegiato per le cure palliative”.

Principi fondamentali

Il “San Dionigi Hospital” intende assicurare il rispetto della dignità e dell’autonomia della persona, il bisogno di salute, l’equità nell’accesso all’assistenza, la qualità delle cure e la loro appropriatezza, come viene auspicato dall’ impegno legislativo della *Legge 38 del 15 marzo 2010*.

Le Cure Palliative erogate nell’Hospice rappresentano una risposta integrata, terapeutica ed assistenziale, ai bisogni del paziente e della sua famiglia.

Nel perseguire il proprio obiettivo il “San Dionigi Hospital” si prende cura della persona e della sua famiglia, sotto tutti gli aspetti, in particolare alla sfera psicologica, sociale e spirituale, per migliorare la qualità di vita del paziente e dare supporto al nucleo familiare.

Impegni della struttura nei confronti dei cittadini-utenti

I principi su cui si basa la presente Carta dei Servizi comprendono l’impegno del “San Dionigi Hospital” nel rispetto dei diritti dei pazienti.

Eguaglianza

Il “San Dionigi Hospital” s’impegna a garantire uguaglianza di trattamento nell’offerta dei servizi erogati a tutti i cittadini senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità, si impegna a rispettare, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona.

Imparzialità

Il “San Dionigi Hospital” s’impegna ad assicurare a tutti i cittadini un comportamento equanime sia da parte dei servizi sia da parte del personale che opera nella struttura, ed evita atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

Continuità

Il “San Dionigi Hospital” si impegna ad assicurare la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi, delle terapie e dell’assistenza: qualora si verificassero irregolarità o discontinuità nel servizio la Struttura si impegna a far subire il minor disagio ai pazienti.

Obiettivi e Politica per la Qualità

L'Hospice è un punto di riferimento a cui possono rivolgersi per la terapia di supporto e palliativa tutti i cittadini residenti nella Regione Calabria sia in ambito residenziale che domiciliare.

L'attività di assistenza è garantita da percorsi *diagnostico-terapeutici* coerenti con le più aggiornate linee guida nazionali ed internazionali.

La politica della qualità, adottata dall'Hospice, segue una linea di condotta che riconosce la centralità delle esigenze e aspettative del cittadino/utente che accede alla struttura e usufruisce delle prestazioni erogate, rispettando la tutela della vita, della salute fisica e psichica, della libertà e della dignità della persona.

Al perseguimento degli obiettivi di miglioramento dei servizi sono dedicati piani di azione e/o piani assistenziali individuali.

Le principali aree sulle quali vengono focalizzati gli obiettivi e i piani per la qualità sono le seguenti:

- Appropriatelyzza delle prestazioni terapeutiche ed assistenziali;
- Mantenimento e miglioramento della tutela delle condizioni assistenziali degli ospiti;
- Piena occupazione della capacità assistenziale;
- Mantenimento e miglioramento dell'assistenza alberghiera;
- Miglioramento della vigilanza sulle condizioni sanitarie degli ospiti;
- Miglioramenti dei sistemi informativi e dei servizi infrastrutturali;
- Soddisfazione dei pazienti e dei familiari.

Come verifichiamo il rispetto degli impegni legati agli obiettivi

Il sistema di gestione per obiettivi per la qualità comporta la responsabilizzazione e la motivazione della direzione, dei responsabili e di tutto il personale interessato.

Il sistema di gestione per la qualità fornisce quali principali strumenti di verifica del rispetto degli impegni presi per la qualità:

- Monitoraggio dei piani di azione finalizzati agli obiettivi per la qualità, con reporting e azioni correttive a fronte di scostamenti rispetto agli obiettivi /target;
- Cicli di audit interni;
- Riesame da parte della direzione;
- Risultati delle indagini sulla soddisfazione dei pazienti e dei familiari;
- Risultati del servizio reclami;

- Sistema di segnalazione e trattamento di non conformità, scostamenti, eventi avversi ed eventi sentinella;
- Meccanismi di tutela del paziente e di verifica degli impegni.

Modalità di accesso alle cure palliative

Come avviene la presa in carico in Hospice Residenziale o in Cure Palliative domiciliari?

Richiedere presso l'Ufficio Accettazione dell'Hospice l'apposito modulo unico, da far compilare al medico curante (medico di medicina generale o ospedaliero), per richiedere il ricovero sia per l'hospice residenziale che per quello domiciliare.

Il modulo, accuratamente compilato dal medico curante verrà riconsegnato alla Direzione Sanitaria dell'Hospice.

L'idoneità viene appurata dall'Unità Valutativa Multidisciplinare costituita da dirigenti Medici ed Infermieri e dallo Psicologo dell'Hospice che valuteranno le domande pervenute per l'appropriatezza della presa in carico in Hospice in una delle due modalità assistenziali (residenziale o domiciliare).

Una volta che la richiesta è idonea viene inserita nell'apposita lista d'attesa residenziale o domiciliare.

L'Assistente Sociale dell'Hospice comunica la disponibilità alla presa in carico del paziente al presidio sanitario presso cui è ricoverato o direttamente al suo domicilio.

Le Cure Palliative domiciliari

Il "domicilio" del paziente è il luogo ideale e privilegiato per le cure palliative.

Prima della presa in carico del paziente, viene effettuato un colloquio di counselling clinico (con medico e psicologo) con i familiari del malato per le informazioni e l'organizzazione dell'attività di assistenza domiciliare. Al momento della presa in carico del paziente a domicilio, è necessario individuare all'interno della famiglia un referente (*Care-giver*) che partecipi al percorso assistenziale del paziente.

Il *Care-giver* deve portare al momento del colloquio di counselling la documentazione clinica di cui è in possesso. Inoltre si richiede di portare con sé l'elenco dei farmaci che si stanno assumendo a domicilio e dovrà consegnare copia di un documento di identità valido del paziente, la tessera sanitaria e il codice fiscale.

Presenza in carico in Cure Palliative domiciliari

Dopo la presa in carico, l'équipe assistenziale si attiverà per le visite a domicilio, sulla base di una programmazione settimanale e del *Piano Assistenziale Individuale* appositamente redatto.

Grazie al servizio di reperibilità che copre le 24 ore, il nucleo familiare ha sempre la possibilità, nei casi di emergenza, di contattare il Medico della Struttura.

L'organizzazione delle Cure Palliative domiciliari

Le Cure Palliative domiciliari assistono 40 pazienti sul territorio urbano.

L'equipe multidisciplinare è così composta:

- Medico;
- Coordinatore Infermieristico;
- Infermieri;
- Psicologo;
- Fisioterapista;
- Assistente Sociale;
- Operatore socio sanitario;
- Volontari.

Nell'esecuzione delle visite domiciliari l'équipe dispone di un telefono per gestire la reperibilità diurna e notturna, mentre per gli infermieri è solo diurna.

I Medici sono a disposizione tutti i giorni, domenica e festivi compresi, 24 ore su 24: ogni paziente e familiare (*care-giver*) avrà a disposizione all'inizio dell'assistenza un elenco con nomi e numeri telefonici degli operatori che lo seguiranno nell'assistenza.

Le visite dell'équipe verranno di norma effettuate dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

In caso di necessità il paziente o il familiare (*care-giver*) può contattare il medico in reperibilità di turno e chiedere una prima assistenza telefonica.

Qualora si renda necessaria l'immediata presenza del medico, il medico reperibile contatterà il *MMG* ovvero di Continuità assistenziale per l'intervento domiciliare.

L'Hospice Residenziale

L'Hospice Residenziale è il luogo di ricovero in grado di prendersi cura del paziente e della sua famiglia che seguiti, dall'équipe multidisciplinare esperti in Cure Palliative, perseguono come obiettivo primario il controllo del dolore e degli altri sintomi, fisici, psicologici e spirituali.

L'équipe multidisciplinare ha inoltre l'obiettivo di tutelare e sostenere le famiglie accompagnandole e guidandole nel percorso della malattia del proprio caro.

Ciò che differenzia l'hospice residenziale da un normale reparto ospedaliero è la sua "filosofia" di intervento, orientata con le cure e lo sforzo terapeutico "dal guarire" al "prendersi cura" sapendo che la risposta alle sofferenze è data dal supporto di cure amorevoli.

Nel percorso assistenziale la famiglia viene informata e preparata con un colloquio al processo assistenziale. Non ci sono limitazioni al numero o all'età dei visitatori, salvo che per le attività sanitarie e di assistenza ed il riposo diurno e notturno dei pazienti.

Ogni malato può avere accanto a sé h24 una persona per lui significativa che avrà a suo carico le sole spese di vitto nella misura prevista dal tariffario di struttura.

Verrà inoltre assicurata la possibilità di personalizzare la propria stanza con oggetti personali durante il periodo di accoglienza.

Ricovero Hospice Residenziale

Al momento del ricovero, è bene individuare all'interno della famiglia un referente (*Care-giver*) che "partecipi" al percorso assistenziale del paziente. Il referente familiare (*Care-giver*) al momento del ricovero deve portare con sé tutta la documentazione clinica in possesso e consegnare copia di un documento di identità valido del paziente, la tessera sanitarie e il codice fiscale. È necessario ricordarsi di portare con sé la biancheria personale, gli asciugamani e gli effetti personali. Durante la degenza è consigliabile tenere con sé i soli effetti personali non di valore.

L'organizzazione dell'Hospice Residenziale

L'Hospice residenziale ha a disposizione 10 posti letto.

Le camere di degenza, sono tutte singole e dotate di comfort alberghiero, bagno privato e letto per un accompagnatore. Ogni stanza ha il letto di degenza articolato elettricamente, l'ossigeno e l'aspirazione centralizzata, l'aria condizionata, è corredata da un armadio personale, da un tavolo, dall'apparecchio telefonico e da un apparecchio televisivo Lcd. Ogni stanza è inoltre dotata di un sistema di chiamata per il personale che permette di avvertire in caso di bisogno. Per offrire un'atmosfera più familiare, i pazienti possono personalizzare la propria camera utilizzando anche la "bacheca" presente in ciascuna stanza. Al piano di degenza è presente un soggiorno con sedie, tavoli e un apparecchio televisivo a grande schermo.

Il Servizio di day hospice

Presso il San Dionigi Hospital è altresì operativa, quale articolazione organizzativa dell'Hospice residenziale, un servizio di day-hospice che eroga prestazioni diagnostiche terapeutiche e assistenziali a ciclo diurno, non altrimenti praticabili al domicilio, riservato a malati che possono trascorrere alcune ore fuori casa nel corso della giornata ovvero per permettere lo scarico psico-assistenziale ai parenti

I servizi sono erogati al paziente ricoverato, secondo le seguenti attività:

- Ambulatorio Clinico di Counselling;
- Day Hospice;
- Hospice Residenziale;
- Cure Palliative domiciliari;
- Servizio di Psicologia;
- Servizio Assistenza Sociale;
- Esami di laboratorio presso Laboratorio convenzionato;
- Esami radiografici presso Strutture accreditate con l'ASP di Crotona;
- Visite Specialistiche presso Specialisti convenzionati con l'ASP di Crotona;
- Elettrocardiogrammi;
- Assistente Spirituale;
- Associazione di Volontariato.

L'équipe è composta da medici, infermieri, psicologi, assistenti sociali, ausiliari socio sanitari.

L'équipe medica è composta dalle seguenti figure:

- Direttore Sanitario con funzioni di Medico Responsabile della Struttura;
- 1 Medico Palliativista;
- 4 Medici Interni con funzioni di gestione clinica del Paziente.

È attiva una guardia medica h24 assicurata dai Medici Interni nelle ore di presenza (9.00-13.00 e 16.00-19.00 dei giorni feriali; 9.00-13.00 giorni festivi) e, nelle ore scoperte, dai MMG e dai MCA, (*allegato 4 DCA 81/17; legge Regionale 24/08 art. 10 punto 6*), con il supporto di una pronta disponibilità dei Medici interni.

Durante il periodo di degenza compete al medico valutare se confermare, modificare o interrompere la terapia precedentemente seguita a domicilio o in ospedale. Durante la degenza non devono essere assunti farmaci di propria iniziativa.

È vietato somministrare ai degenti terapie differenti da quelle riportate in cartella, i farmaci non autorizzati dai medici dell'Hospice, verranno immediatamente ritirati.

L'assistenza infermieristica e degli Operatori Sanitari è assicurata h24.

L'ingresso dei visitatori

L'accesso per amici, parenti e conoscenti è auspicato anche quotidianamente.

Occorre però rispettare privacy e riposo degli ospiti, nonché il regolare svolgimento delle attività sanitarie e di assistenza. Pertanto l'accesso alle stanze può essere limitato in caso di visite mediche, operazioni di pulizia ed assistenza, riposo diurno e notturno.

Orari di visita

Gli orari di visita ai pazienti ricoverati sono: dalle 7.00 alle 19.30. Attenersi il più possibile a questi orari è indispensabile per il buon funzionamento dell'intero reparto. Durante la notte sarà consentito l'ingresso ad un solo familiare.

I visitatori non devono sovraffollare le stanze di degenza, sedere sul letto del paziente, né depositare nella sala di degenza i propri oggetti personali. Un'attenzione particolare deve essere rivolta ai bambini minori di 8-10 anni. Informare il coordinatore infermieristico di reparto nel caso si desideri incontrare un minore.

Il vitto

In reparto vengono serviti 3 pasti al giorno:

Colazione: tra le 7.30 e le 8.00;

Pranzo: tra le 12.00 e le 13.00;

Cena: tra le 18.00 e le 19.00.

Il servizio di catering è affidato a ditta esterna.

Nei casi in cui non vi siano particolari indicazioni dietetiche da parte del medico, il degente può scegliere tra vari menù, indicando le proprie preferenze o intolleranze al Coordinatore infermieristico (Caposala) del reparto, per il giorno successivo.

Anche per un familiare, che soggiorni in Hospice, è prevista, previo pagamento della tariffa stabilita, la possibilità di ricevere il pranzo, mediante la compilazione di un apposito modulo.

La Cappella del "San Dionigi Hospital"

La Cappella è situata al 1° piano e le funzioni Religiose avvengono la domenica alle ore 11.00. Per i pazienti che desiderano partecipare alla Santa Messa domenicale è possibile, previa autorizzazione medica, richiedere il supporto di un volontario. L'Assistente Spirituale può esser contattato direttamente.

Il silenzio

È indispensabile osservare il silenzio e rispettare la tranquillità di ciascun reparto, soprattutto nelle fasce orarie che vanno dalle ore 13.00 alle ore 15.00 e dalle ore 22.00 alle ore 7.00. Infatti, consapevoli di far parte di una comunità, gli utenti devono evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri ospiti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.). In particolare: il volume della televisione e/o degli apparecchi radiofonici deve essere tenuto basso, gli ospiti sono pregati di rispettare il riposo notturno e diurno degli altri, di evitare ogni forma di rumore inutile dopo le ore 22.00.

Il fumo

Nel rispetto delle disposizioni legislative in materia, della salute propria e di quella altrui negli ambienti chiusi dell'Hospice "San Dionigi Hospital" è assolutamente vietato fumare.

Incaricato di vigilare sul divieto è il Coordinatore infermieristico.

Va rammentato, inoltre, che fumare nei locali dove vige il divieto, per la presenza di segnalatori di fumo, può comportare l'attivazione del relativo allarme e le conseguenti procedure di allerta.

L'uso dei telefoni cellulari

È resa obbligatoria l'interdizione all'uso del telefono cellulare nelle strutture sanitarie; pertanto si richiede ai pazienti di farne un uso appropriato.

Le mance

Tutto il Personale è a disposizione per assistere e curare il paziente nel migliore dei modi. Tali compiti rientrano nelle mansioni proprie dei diversi ruoli professionali e pertanto nessun operatore sanitario deve richiedere o accettare mance. Eventuali comportamenti difforni a quanto sopra descritto, dovranno essere segnalati alla Direzione Sanitaria per i provvedimenti del caso.

Emergenze (incendio, scosse telluriche ecc.)

Ai sensi del *D.Lgs 81/08*, il personale della struttura è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei pazienti.

All'interno di ogni reparto di degenza sono presenti le planimetrie indicanti le vie di esodo. È importante prenderne visione.

In caso di situazione a rischio (incendio, fumo, interruzione di energia elettrica, terremoti, ecc.):

- evitare ogni condizione di panico;
- affidarsi e seguire scrupolosamente le direttive del personale di servizio;
- non utilizzare gli ascensori se non autorizzati dal personale di servizio.

PRESTAZIONI EROGATE

La retta per le Cure Palliative residenziali, sia in regime di ricovero ordinario che di day hospital, copre le seguenti prestazioni:

- Assistenza medica;
- Assistenza Infermieristica;
- Assistenza psicologica;
- Assistenza fisioterapica;
- Igiene dell'Ospite;
- Servizio di lavanderia per gli effetti lettereci e di igiene;
- Vitto;
- Soggiorno in stanza singola con disponibilità di posto letto per un familiare.

L'assistenza farmaceutica nonché le prestazioni di diagnostica sono assicurate dal SSN mediante il MMG per i farmaci di fascia A e per le prestazioni erogate da Strutture Pubbliche convenzionate

Sono a carico dell'ospite:

- I farmaci di fascia C della classificazione AIFA;
- la partecipazione alla spesa (ticket) per gli esami diagnostici e le visite specialistiche effettuate presso Strutture convenzionate con il SSN;
- Le visite specialistiche e gli esami diagnostici effettuati in regime libero professionale;
- Le spese di vitto per l'accompagnatore in misura di € 10,00 a pasto.

La retta per le Cure Palliative domiciliari copre le seguenti prestazioni:

- Assistenza Medica;
- Assistenza Infermieristica;
- Assistenza Psicologica;
- Assistenza fisioterapica;
- Servizio di reperibilità H24.

Richiesta copia della cartella clinica

La copia della cartella clinica può essere richiesta alla Direzione Sanitaria con apposito modulo da compilare in Ufficio Accettazione.

Le modalità per richiedere la cartella clinica sono le seguenti:

Il paziente o suo delegato deve compilare il modulo di richiesta con idoneo documento di riconoscimento in corso di validità, verranno concordate le modalità di ritiro (personalmente, delegando persona di fiducia, a mezzo posta). Nel caso di spedizione postale le spese a carico del destinatario. La persona delegata dovrà presentarsi con la delega scritta, un proprio documento di riconoscimento in corso di validità.

Entro 15 giorni dalla richiesta, la cartella clinica può essere:

- ritirata personalmente dal familiare del paziente;
- ritirata da persona delegata per iscritto (esibendo un documento d'identità del paziente anche in fotocopia);
- ricevuta a casa per posta.

Il consenso ai trattamenti

Il paziente ha diritto a ricevere un'informazione chiara e completa sul suo stato di salute e sulle possibili prospettive diagnostico-terapeutiche, e quindi vengono fornite tutte le informazioni obiettive sulle prestazioni disponibili, sul soggiorno, la diagnosi e gli atti terapeutici.

Viene inoltre spiegato al paziente e ai familiari che l'attività assistenziale si ispira alle norme professionali ed *etico-deontologiche* degli operatori sanitari che salvaguardano il principio del rispetto della persona in tutte le fasi della sua vita e che escludono ogni forma di abbandono o di accanimento terapeutico e che gli operatori sono altresì impegnati a rispettare le volontà dei pazienti purchè queste non siano in contrasto con i principi etici della professione medica e con quelli del San Dionigi Hospital.

Ogni comunicazione clinica-assistenziale a parenti, ivi compreso il coniuge, ad amici e conoscenti, deve essere preventivamente autorizzata dall'interessato. A tal fine, il paziente dovrà compilare e firmare uno specifico modulo inerente l'autorizzazione alla comunicazione a terzi dei propri dati personali sensibili, indicando i soggetti da lui autorizzati (nominativo, grado di parentela e reperibilità telefonica) a ricevere informazioni inerenti il suo stato di salute. Tale modulo, conservato nella cartella clinica, dovrà essere consultato dal personale sanitario prima di fornire a terzi indicazioni sulle condizioni cliniche del paziente.

In caso il paziente rifiuti o decida di interrompere il trattamento terapeutico, il personale sanitario informa il paziente e i suoi familiari sui diritti e sulle conseguenti responsabilità. Il consenso ai trattamenti è la manifestazione della volontà del paziente che sceglie liberamente di essere preso in cura dall'Hospice.

Per qualsiasi atto medico, ad eccezione di quelli compiuti in situazione di emergenza e di

incapacità ad esprimere il “*consenso informato*”, è necessario che il paziente sia preventivamente d’accordo sulla sua esecuzione. La libera adesione del paziente prevede naturalmente che il medico lo informi in modo chiaro ed esauriente su quello che intende fare ed è per questo motivo che si parla di “*consenso informato*”. Tramite sottoscrizione di specifica modulistica, al momento del ricovero, vengono acquisiti dal paziente:

- il consenso al trattamento dei dati sensibili, ai sensi della vigente normativa sulla privacy;
- il consenso generico alla presa in cura presso l’Hospice, ai sensi dell’art. 11, art. 12, art.13, art. 26 del Codice di Deontologia Medica (2014);
- il consenso a chi fornire le informazioni sul suo stato di salute;
- per particolari attività cliniche il consenso deve essere acquisito per iscritto, tramite firma su apposito documento contenente un’adeguata informativa sull’intervento proposto e sulle possibili complicanze, immediate o tardive.

I Diritti dei pazienti

1. L'accesso ai servizi è garantito ai cittadini in maniera equa, nel rispetto della dignità della persona e senza discriminazioni di nessun genere.
2. Il paziente deve ricevere informazioni su diagnosi, terapia, rischi e possibili alternative, in modo completo e aggiornato. L'Hospice deve rispettare la documentata volontà del paziente a non ricevere o a delegare ad altro soggetto tali informazioni.
3. Nessuno può essere sottoposto a trattamenti sanitari senza un espresso consenso informato. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoriale.
4. Al paziente devono essere evitati sofferenze e dolore non necessari.
5. Il paziente ha diritto ad ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
6. Il paziente ed i suoi familiari devono essere messi in condizione di identificare gli operatori ed il nome del medico responsabile delle cure.
7. Il paziente ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.
8. Il paziente ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
9. Il paziente ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
10. Il paziente ha diritto al rispetto delle proprie convinzioni religiose e all'assistenza religiosa.
11. L'utente ha diritto a presentare reclami e segnalazioni e a ricevere, relativamente agli stessi, una risposta scritta o verbale.
12. Il diritto di accesso agli atti è garantito nei modi e nei tempi previsti dalla legislazione.

L'Hospice "San Dionigi Hospital" garantisce i seguenti diritti:

Scelta

Ogni cittadino ha diritto di scegliere, nell'ambito di servizi analoghi, la struttura alla quale rivolgersi, nel contempo il personale sanitario e assistenziale fornisce al paziente informazioni, in modo completo, chiaro e comprensibile, sullo stato di salute, sui possibili percorsi assistenziali e sulla loro efficacia.

Riservatezza

Riservatezza nel trattamento dei propri dati personali, ivi compresi quelli idonei a rivelare il proprio stato di salute. L'informativa al paziente e la richiesta di esprimere il suo consenso all'utilizzazione dei propri dati personali è disciplinata in conformità alle disposizioni del D.Lgs 196/2003 s.m.i. ("Codice in materia di protezione dei dati personali").

Partecipazione

La partecipazione garantisce ai cittadini la possibilità a collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla struttura e, privilegiando l'informazione e la scelta pesata delle cure e delle modalità terapeutiche, garantisce che i principi enunciati nella presente Carta dei Servizi siano condivisi e riesaminati attraverso i suggerimenti che giungono dai vari soggetti interessati (Cittadini utenti, Pazienti, Associazioni di volontariato, Enti Locali, ecc.)

Efficienza ed efficacia

Persegue il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi mantenendo al centro il paziente e le sue necessità.

Informazioni

La Struttura assicura una informazione chiara e riservata sulle attività, sui servizi, sui percorsi (cosa fare per) sulle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni (orari, sedi, documentazione necessari, numeri di telefono) e sui tempi di attesa.

Tutela

La Struttura raccoglie reclami, segnalazioni di problemi, disagi e disservizi che gli utenti possono aver incontrato nel rapporto con la struttura sanitaria. Alle segnalazioni di rapida soluzione viene data risposta immediata. Per i reclami di particolare complessità l'URP predispone l'istruttoria per acquisire elementi necessari alla definizione della risposta e della successiva azione di miglioramento.

Il Servizio reclami

L' Hospice "San Dionigi Hospital" garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Un'apposita scheda reclami è disponibile all'interno del Kit consegnato al momento della presa in carico e si può utilizzare la cassetta "reclami elogi" che l'URP - Direzione Sanitaria gestisce ed eventualmente trasmette al responsabile competente per effettuare l'analisi del reclamo e procedere al suo trattamento.

Contatti utili

tel. 0962 948410

email. info@hospicesandionigihospital.it

Come raggiungerci

Da Crotone:

percorrere la Strada Statale 106 e girare a sinistra dopo il Distributore di benzina "Vrenna" imboccando Via San Luca;

Da Catanzaro:

percorrere la Strada Statale 106 e girare a destra dopo il Distributore di benzina "Vrenna" imboccando Via San Luca;

Da Cosenza:

percorrere tutta la Strada Statale 107 Silana Crotonese imboccando la SS 106 all'altezza del Bivio Passovecchio; quindi percorrere la Strada Statale 106 e girare a sinistra dopo il Distributore di benzina "Vrenna" imboccando Via San Luca;



ORARIO

Servizio Urbano

