

HOSPICE
"BENEDETTA BIANCHI PORRO"
Unità Operativa "O.P. Spedale G. Zauli"
P.le S.S. Annunziata nr. 6 - 47013 Dovadola

Carta dei Servizi

**Approvata dal consiglio di Amministrazione dell'Azienda Servizi alla
Persona del Forlivese con Deliberazione n. 28 del 12.12.2013**

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA DEL FORLIVESE
Sede Legale e Amministrativa Via Piccinini nr. 66 47016 Predappio

INDICE

PRESENTAZIONE	pag. 3
HOSPICE TERRITORIALE “BENEDETTA BIANCHI PORRO”	pag. 3
IL RUOLO	pag. 3
MISSION	pag. 3
LA STRUTTURA	pag. 3
○ Confort	pag. 4
○ Servizio di Ristorazione	pag. 5
○ Area Ristoro	pag. 5
○ Orario di visita	pag. 5
CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO HOSPICE	pag. 5
○ Piani organizzativi	pag. 5
○ Standard Assistenziali	pag. 5
○ L’equipe	pag. 6
○ Momenti di confronto dell’equipe	pag. 8
○ Assistenza spirituale	pag. 8
PRINCIPI FONDAMENTALI	pag. 8
○ Centralità delle persona	pag. 8
○ Efficacia ed efficienza	pag. 8
ACCESSO AL SERVIZIO	pag. 9
○ Modalità di accesso	pag. 9
○ Modalità di dimissione	pag. 10
SISTEMA DI QUALITA’	pag. 10
○ Questionario di soddisfazione	pag. 10
○ Gestione reclami	pag. 10
○ Comunicazione	pag. 10
○ Diritto all’informazione	pag. 11
○ Igiene e sicurezza	pag. 11
○ Professionalità e Tecnologia	pag. 12
○ Valutazione globale dell’assistenza	pag. 12
COME ARRIVARE	pag. 13
SCHEDA – MODULO PER SEGNALAZIONI	pag. 14

PRESENTAZIONE HOSPICE TERRITORIALE "BENEDETTA BIANCHI PORRO"

Questa è la Carta dei Servizi riguardante l'Hospice "Benedetta Bianchi Porro" facente parte dell'Azienda Servizi alla Persona del Forlivese, ubicato all'interno della struttura O.P. Spedale Zauli di Dovadola.

Si tratta di una dichiarazione "trasparente" dei servizi offerti e delle modalità di erogazione degli stessi.

L'impostazione e la stesura vera e propria del documento è stata preceduta, all'atto dell'accreditamento, da un impegnativo e proficuo lavoro di consultazione e confronto con i responsabili dell'Ufficio Qualità dell'Azienda USL di Forlì e dai professionisti coinvolti dal processo per il rilascio del medesimo accreditamento da parte della Regione Emilia-Romagna.

Contemporaneamente si è cercato di raccogliere gli input provenienti dal personale in genere e soprattutto dalle richieste manifestate dai fruitori del servizio.

Proprio perché questo documento non vuole essere un obbligo formale, ma solo uno strumento di "comunicazione esterna" delle nostre conoscenze e competenze tecniche, della nostra professionalità e della nostra lunga esperienza, il Servizio Qualità si impegna ad aggiornarlo periodicamente per rendere conto delle modificazioni e degli inevitabili cambiamenti che interverranno nella realtà dinamica che descrive.

IL RUOLO

L'Hospice di Dovadola nasce nel 2005, quando venne siglato l'accordo con l'Azienda USL di Forlì, recepito dall'allora Consiglio di Amministrazione dell'O.P. Spedale Zauli, riguardante l'implementazione della Rete delle Cure Palliative e sviluppa un programma di assistenza a pazienti con patologia attiva, in fase di criticità.

Nell'ottobre dell'anno 2008 l'Hospice è stato intitolato alla venerabile Benedetta Bianchi Porro nata a Dovadola il 08.08.1936 e morta a Sirmione il 23.01.1964, la quale, mentre frequentava a Milano la facoltà di Medicina (il suo sogno era quello di diventare medico), venne colpita dal morbo di Recklinghausen, perdendo progressivamente l'udito e poi gli altri sensi, rimanendo paralizzata e riuscendo a comunicare solamente con l'uso della mano. Per l'eroicità di come affrontò la malattia, è già stata dichiarata venerabile dalla Chiesa e si attende la conclusione del processo di beatificazione. Le sue spoglie riposano a Dovadola nell'Abbazia di Sant'Andrea.

MISSION

L'obiettivo principale delle cure palliative è rappresentato dal miglioramento della qualità di vita del paziente e dei familiari attraverso:

- assistenza ai pazienti che, per intensità dei sintomi o per impossibilità della famiglia a gestire la situazione assistenziale al domicilio, necessitano di cura specialistica palliativa continuativa;
- trattamenti specialistici proporzionati alle necessità fisiche, psicosociali e spirituali del paziente e dei suoi familiari.

L'Hospice di Dovadola rappresenta il Nodo della Rete Cure Palliative che ha la funzione di ricoverare pazienti in fase avanzata di malattia (oncologica e non), presumibilmente per tempi prolungati, e pazienti per i quali la situazione di equilibrio clinico consentirebbe un ritorno a domicilio, ma con condizioni assistenziali e familiari in fase di definizione.

LA STRUTTURA

L'Hospice di Dovadola fa parte della Rete Cure Palliative (RCP) costituita da: Hospice di Forlimpopoli, interventi consulenziali ospedalieri e territoriali, Home Care (HC), attività ambulatoriale, ADI Cure Palliative

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA DEL FORLIVESE

Sede Legale e Amministrativa Via Piccinini nr. 66 47016 Predappio

(AD-CP) ed è stato realizzato con risorse proprie dell'O.P. Spedale Zauli, con un contributo statale art.20 Legge 67/88 e con contributo regionale.

L'Hospice è inserito all'interno della Struttura Socio – Assistenziale "O.P. Spedale G. Zauli" di Dovadola, è stato realizzato seguendo criteri di domiciliarità, è composto da 8 stanze singole arredate con criteri definibili di civile abitazione. Ogni stanza è dotata di una poltrona-letto per il familiare che voglia trascorrere la notte vicino al proprio caro ed è provvista di un angolo cottura per poter preparare cibi o bevande personalizzati. Le camere sono dotate di servizi igienici per pazienti non deambulanti e i letti elettrici articolati sono forniti di materassi per la prevenzione di lesioni da decubito e di sponde a scomparsa. La stanza di degenza è provvista di un televisore, un telefono abilitato a ricevere chiamate dall'esterno. Il bagno è dotato di attrezzature per pazienti non deambulanti.

Le stanze sono provviste di un'ampia finestra, alcune anche di balcone, e sono rese più accoglienti dalle tende, dai fiori posti sui davanzali e dai quadri, presenti anche lungo il corridoio.

Il bagno assistito è dotato di barella per spostamenti ad altezza variabile per il passaggio diretto dal letto alla vasca ad ultrasuoni, senza necessità di ulteriori trasferimenti, per i pazienti con difficoltà di deambulazione.

In Hospice vi è un'ampia sala soggiorno in stile rustico con travi a vista e caminetto, detta "sala del camino", suddivisa in zona relax con televisore e zona pranzo (dotata di un forno a microonde) a disposizione dei familiari e dei pazienti.

L'accesso ai familiari in Hospice è libero 24 ore su 24; vi è la possibilità di usufruire del servizio pasti, con un contributo economico.

La struttura di degenza è costituita da:

- 8 stanze singole
- Soggiorno
- Studio medici e ambulatorio
- Studio Coordinatore Infermieristico
- Studio e sala infermieri per la preparazione dei farmaci
- Bagno assistito
- Bagno per visitatori
- Cucina di reparto
- Salottino dotato di piccola biblioteca
- Sala riunioni
- Deposito attrezzature e materiale sanitario
- Cappella condivisa con le altre unità assistenziali della sede

CONFORT

Ogni camera dell'Hospice è dotata di:

- Angolo cottura dotato di lavabo e frigorifero
- Bagno attrezzato per pazienti non deambulanti
- Biancheria per il letto e per il bagno
- Climatizzatore regolabile
- TV
- Telefono abilitato a ricevere chiamate dall'esterno
- Angolo cottura dotato di lavabo e frigorifero
- Poltrona letto per i familiari
- Letto elettrico articolato dotato di materasso per le prevenzioni di lesioni da decubito e di sponde a scomparsa

In ogni ambiente gli arredi sono stati pensati e realizzati per coniugare funzionalità ed eleganza scegliendo mobili di legno chiaro e tessuti coordinati.

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA DEL FORLIVESE

Sede Legale e Amministrativa Via Piccinini nr. 66 47016 Predappio

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di cucina garantisce ogni giorno agli utenti dell'Hospice la possibilità di scelta tra i diversi piatti nell'ambito del menù giornaliero compatibilmente con le indicazioni mediche.

I familiari possono usufruire dei pasti a pagamento previa richiesta da effettuarsi direttamente al personale in servizio entro la mattinata.

AREA RISTORO

Nella zona di accesso alla struttura, al piano terra sono situati i distributori di bevande calde e fredde, funzionanti a moneta o con l'apposita chiavetta (da richiedere al R.A.A. della struttura).

ORARIO DI VISITA

Non esistono limitazioni di orario, neppure durante la visita medica- E' possibile per un familiare pernottare nella stessa camera con l'assistito informando preventivamente lo staff dell'Hospice.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO HOSPICE

Da un punto di vista gestionale, l'Hospice fa parte delle strutture Sanitarie Territoriali e rappresenta un esempio di integrazione di risorse offerte da vari soggetti quali la ASP, il Distretto e l'Ospedale.

La Direzione Sanitaria dell'Hospice di Dovadola è affidata alla Dott.ssa Barbara Marelli.

L'Hospice di Dovadola fa parte della Rete Cure Palliative coordinata dal Dott. Marco Maltoni.

La Rete Cure Palliative sviluppa un programma di assistenza a pazienti con patologia attiva, in fase di criticità.

In Hospice la famiglia può essere presente per tutto l'arco della giornata e riveste un ruolo importante nel progetto di cura, interagendo in modo attivo con l'equipe sanitaria nella realizzazione del benessere del paziente.

PIANI ORGANIZZATIVI

Per l'erogazione dei prodotti e la realizzazione dei processi e percorsi propri, la RCP si avvale di un'organizzazione che fa riferimento a documenti che, nel loro insieme, costituiscono il piano organizzativo.

Essi sono rappresentati da:

- Turni di lavoro
- Piani organizzativi di lavoro
- Disposizioni in merito alla guardia medica e alla pronta disponibilità

STANDARD ASSISTENZIALI

Il personale in organico presso l'Hospice è così composto:

- N. 1 Direttore Sanitario
- N. 4 Medici condivisi con gli altri Nodi della Rete Cure Palliative
- N. 1 Psicologo condiviso con l'IRST
- N. 1 Coordinatore Infermieristico per la degenza ordinaria che coordina anche gli altri Nodi della Rete, onde garantire la massima continuità assistenziale
- N.7 infermieri per la degenza

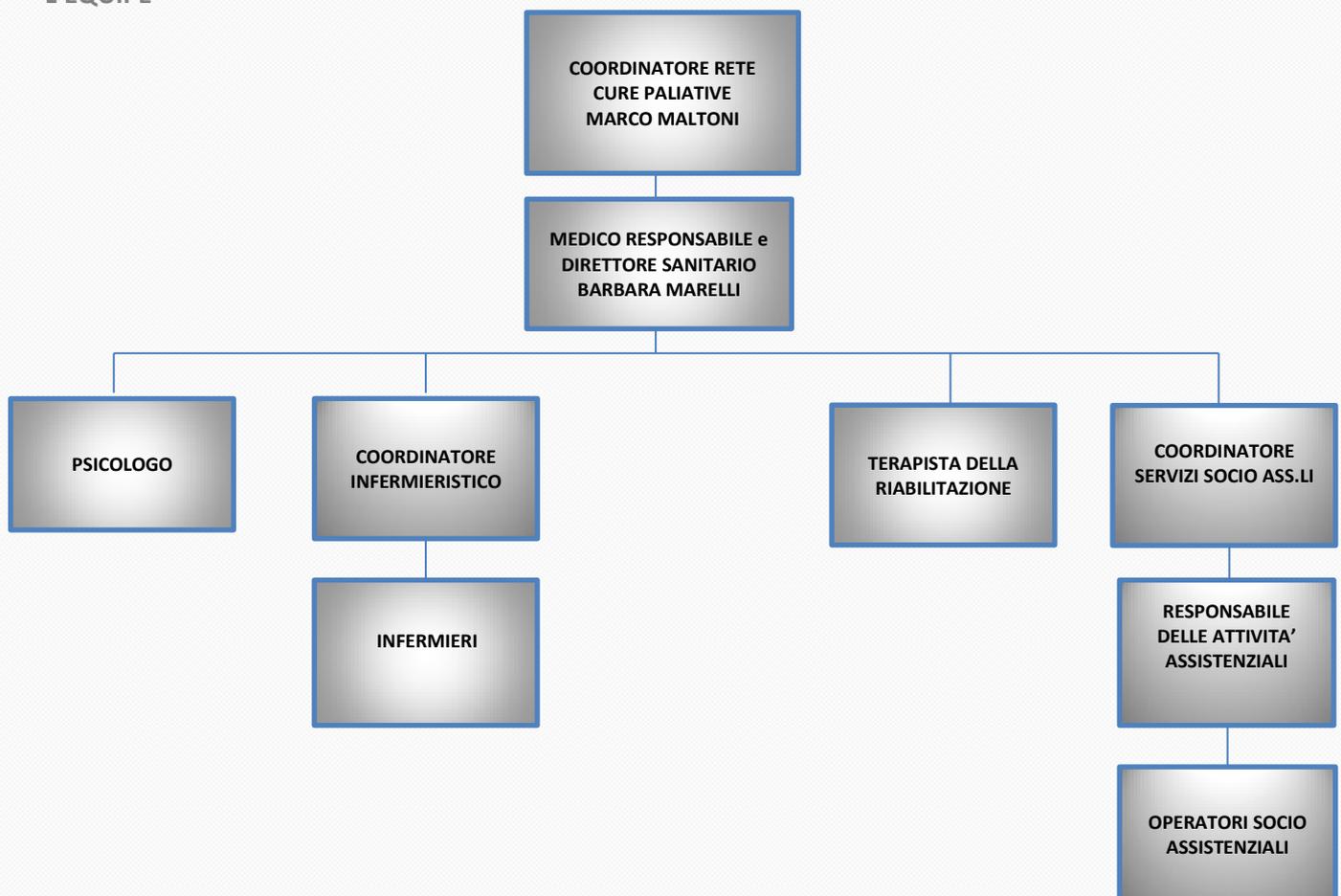
AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA DEL FORLIVESE

Sede Legale e Amministrativa Via Piccinini nr. 66 47016 Predappio

- N. 1 Coordinatore dei servizi Socio Assistenziali condiviso con le altre aree dell'Unità Operativa O.P. Spedale G. Zauli
- N. 1 RAA condiviso con le altre aree dell'Unità Operativa O.P. Spedale G. Zauli
- N. 6 OSS per la degenza
- N. 1 fisioterapista condivisa con le altre aree dell'Unità Operativa O.P. Spedale G. Zauli
- N. 1 assistente spirituale, condiviso con gli altri reparti dell'Unità Operativa O.P. Spedale G. Zauli

Il modello organizzativo infermieristico ed assistenziale vede la forte integrazione tra i diversi professionisti di ogni ordine e grado, al fine di rispondere ai bisogni dell'utenza in una visione olistica: non più incentrato sulle necessità dei singoli servizi, ma basato su processi assistenziali definiti, in grado di produrre risposte clinico-assistenziali efficaci ed efficienti.

L'EQUIPE



Il Medico

Il Direttore Sanitario nonché Medico Responsabile è preposto alla supervisione di tutti gli aspetti sanitari, ha la responsabilità diagnostico-terapeutica dell'assistito e di contatto con i familiari e con il Medico di Medicina Generale. Il medico è presente da lunedì a venerdì mattina. Nei pomeriggi degli stessi giorni feriali è presente un MMG o un medico dell'AAH. Le ore notturne sono coperte dai Medici di Continuità Assistenziale, con la disponibilità telefonica dei medici della RCP. Festivi e prefestivi diurni sono coperti dai medici dell'AAH.

Lo psicologo

La Rete Oncologica prevede la presenza di quattro figure psicologiche a tempo parziale; due di queste svolgono la propria attività per la RCP, per un totale di 24 ore settimanali.

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA DEL FORLIVESE

Sede Legale e Amministrativa Via Piccinini nr. 66 47016 Predappio

La presenza della psicologa in Hospice è principalmente indirizzata all'assistenza del paziente, del familiare e al sostegno dell'equipe.

Il Coordinatore Infermieristico

Il Coordinatore Infermieristico dell'Hospice di Dovadola è coordinatore anche dell'Hospice di Forlimpopoli; garantisce l'omogeneità assistenziale e l'integrazione organizzativa fra le strutture stesse e con il resto della Rete. Cura l'organizzazione assistenziale in sinergia con il RAA che è responsabile dell'operato degli OSS. Il Coordinatore Infermieristico è presente a giorni alterni dalle ore 8 alle ore 15.

Il Personale Infermieristico

L'infermiere ha come prima responsabilità quella di stilare un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), focalizzando l'attenzione sia agli aspetti emozionali che psico-fisici della persona, formalizzando il PAI e realizzando gli interventi pianificati in collaborazione con gli altri professionisti dell'equipe ed in particolar modo con il supporto della figura dell'OSS, valutando sistematicamente gli obiettivi assistenziali.

Durante il turno del mattino, dal lunedì al sabato, è prevista la presenza di 2 infermieri (un turnista e un diurnista), durante il turno del pomeriggio è prevista la presenza di 1 infermiere.

Nei giorni festivi è prevista la presenza di 1 infermiere sia durante il turno del mattino che del pomeriggio.

Il turno di notte prevede la presenza di una figura infermieristica sia nei giorni feriali che festivi.

Il Coordinatore Assistenziale

Il Coordinatore dei Servizi Socio Assistenziali è presente dal lunedì al venerdì tutte le mattine dalle ore 7 alle ore 13 e nei pomeriggi di martedì e giovedì fino alle ore 16,30, in condivisione con gli altri servizi della struttura Zauli. Ha rapporti funzionali con il personale medico ,infermieristico, RAA e personale assistenziale. Garantisce la funzionalità dei servizi generali ed ha la responsabilità dei risultati globali e dell'utilizzo delle risorse dell'Unità Operativa Zauli. Assicura il rapporto ottimale tra i risultati prodotti e le risorse investite. Assicura la gestione e lo sviluppo degli operatori dello Zauli e dell'Hospice di Dovadola in linea con le politiche dell'Azienda. Favorisce l'integrazione fra il settore tecnico e i settori ass.li per ottimizzare la qualità e l'efficienza del sistema organizzativo.

Il Responsabile Attività Assistenziali

E' il responsabile dei risultati degli interventi socio assistenziali e dei servizi generali, ha lo scopo di massimizzare il grado di integrazione delle figure sanitarie e socio assistenziali, raccordandosi sistematicamente con l'area sanitaria al fine dell'impostazione e la programmazione generale delle attività socio assistenziali. Il RAA è presente dal lunedì al venerdì tutte le mattine, in condivisione con gli altri servizi della struttura.

Il Personale Socio Assistenziale

Gli Operatori Socio Assistenziali assumono un ruolo importante all'interno dell'equipe. Uno degli aspetti in cui l'OSS esplica la sua massima attività è la cura del corpo. Attraverso l'igiene del paziente, in particolar modo durante il bagno assistito, l'OSS si trova ad assistere il paziente in un momento intimo, ma fondamentale, nell'apportare benessere psico-fisico, alleviare o prevenire il dolore, conservare una immagine valorizzata e favorire la relazione e l'incontro con l'altro.

Terapista della Riabilitazione

Il Terapista presente all'interno dell'Hospice di Dovadola svolge in autonomia i programmi riabilitativi di riattivazione motoria; durante la prima seduta il professionista valuta la menomazione motoria ed articolare, il livello funzionale presente, raccoglie i bisogni e le aspettative dell'utente, per elaborare una corretta e personalizzata strategia di intervento.

La presenza del Terapista è stata calcolata in una presenza massima di 9 ore settimanali.

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA DEL FORLIVESE

Sede Legale e Amministrativa Via Piccinini nr. 66 47016 Predappio

MOMENTI DI CONFRONTO DELL'EQUIPE

La comunicazione interna del personale della RCP avviene attraverso il rapporto di interscambio, confronto e collaborazione, tramite il quale si garantisce assistenza appropriata al paziente e al familiare e si previene il burn-out del personale.

Il confronto per la condivisione dei dati relativi ai pazienti fra tutti i componenti dell'equipe per la valutazione globale è considerato elemento cruciale per assicurare un'assistenza altamente qualificata.

L'equipe si incontra:

- per il briefing quotidiano, al termine della visita, riferito alle necessità assistenziali ed organizzative dei pazienti. Alla riunione partecipano medici, infermieri, OSS, coordinatrice infermieristica e psicologa;
- per la riunione settimanale di staff;
- ogni mese per riunione di supervisione d'equipe con la psicologa, per l'elaborazione dei casi più complessi; al termine di tali incontri vengono effettuate anche riunioni organizzative fra la coordinatrice infermieristica ed il personale di comparto;
- sono previste inoltre riunioni "on demand" per l'affronto di problematiche clinico-assistenziali emergenti

ASSISTENZA SPIRITUALE

L'Hospice dispone di una cappella di culto cattolico accessibile senza limitazioni di orario. A richiesta dell'assistito e della sua famiglia viene contattato il ministro di culto di qualunque altra confessione.

PRINCIPI FONDAMENTALI

CENTRALITA' DELLA PERSONA

Informazione e partecipazione

Una informazione chiara e corretta sullo stato di salute e sulle terapie proposte consente la partecipazione attiva dell'assistito che è garantita inoltre dalla possibilità di esprimere la propria opinione sulla qualità del servizio e di fornire suggerimenti e osservazioni.

Rispetto della Persona

Il rispetto della persona si concretizza nell'attenzione alle abitudini di vita, tutela della privacy, nella riduzione al minimo dei tempi di attesa e delle formalità e nell'impegno attivo di tutta l'equipe a perseguire, quale obiettivo primario, la ricerca della migliore qualità di vita possibile.

Importanza del rapporto umano

Il personale dell'Hospice è impegnato a realizzare un ambiente ospitale e familiare, stimolando e valorizzando le relazioni interpersonali.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Appropriatezza e continuità della cura

L'Hospice si impegna a garantire all'assistito prestazioni appropriate ed efficaci; il servizio assistenziale è continuativo, 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno.

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA DEL FORLIVESE

Sede Legale e Amministrativa Via Piccinini nr. 66 47016 Predappio

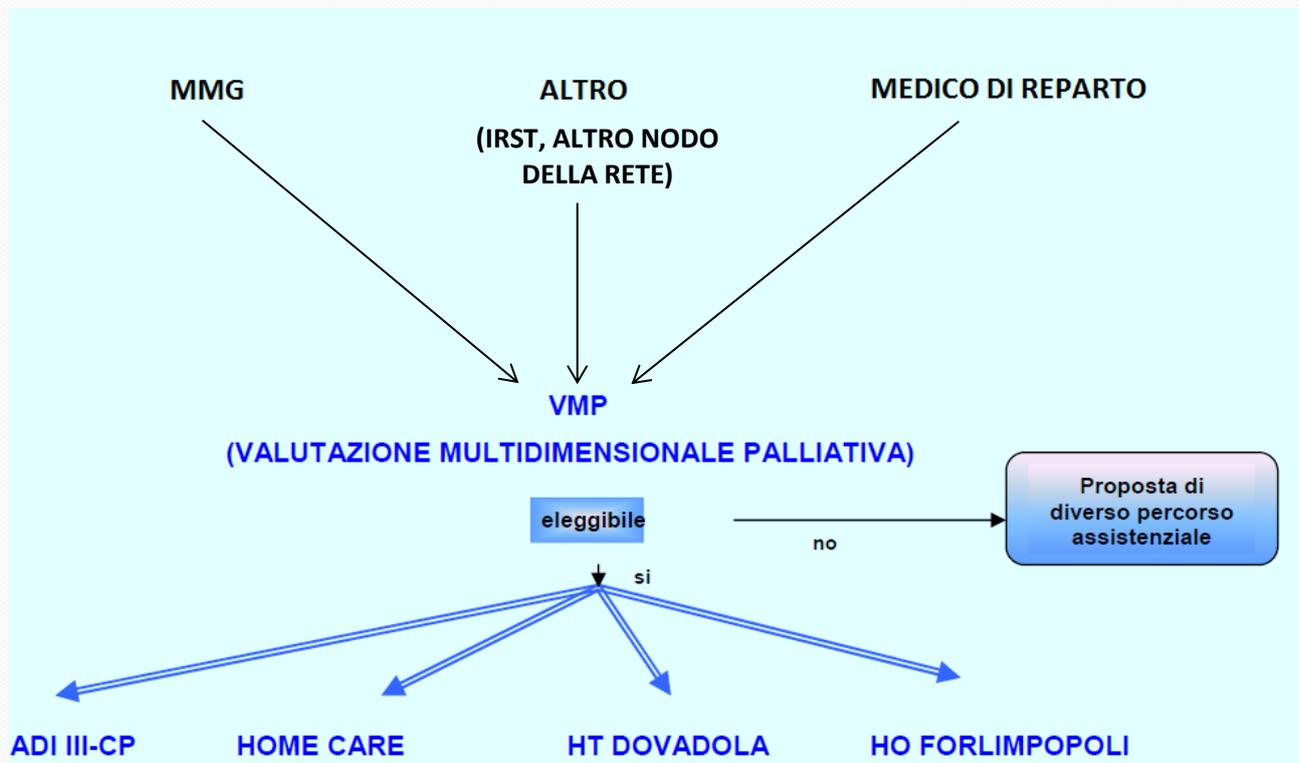
Alta professionalità

L'elevato livello professionale dell'intera équipe è valorizzato e sostenuto dall'Hospice attraverso un'attenta selezione degli operatori, un adeguato periodo di inserimento, periodici corsi di formazione e aggiornamento.

ACCESSO AL SERVIZIO

Le modalità di accesso del paziente ed il funzionamento delle attività vengono disciplinate dal "Progetto implementazione rete cure palliative (RCP)" dell'Azienda USL di Forlì, approvata con delibera del Direttore Generale n.311/2005 e successivi. Per informazioni sull'accesso al servizio nell'ambito della Rete Cure Palliative è contattabile Emanuela Vignoli, tel. 0543 733332 – e.vignoli@ausl.fo.it

MODALITA' DI ACCESSO



MODALITA' DI DIMISSIONE

Quando le condizioni lo permettono, il paziente può essere dimesso al domicilio o presso strutture sanitarie e/o assistenziali nell'ambito della Rete assistenziale integrata di Cure Palliative.

In ogni caso le dimissioni sono pianificate in anticipo con:

- Il paziente
- I familiari
- Il Medico di Medicina Generale
- Il Servizio Infermieristico Domiciliare dell'ASL.

Le dimissioni vengono eseguite dal lunedì al venerdì, mai nei giorni festivi (salvo particolari situazioni determinate dall'esplicita richiesta del paziente e dai familiari) poiché i primi giorni di domiciliarizzazione sono sempre i più delicati.

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA DEL FORLIVESE

Sede Legale e Amministrativa Via Piccinini nr. 66 47016 Predappio

Alla dimissione viene consegnata la lettera completa delle informazioni cliniche e assistenziali, delle terapie in corso e dei presidi medici necessari.

Al momento della dimissione viene consegnata una relazione clinica indirizzata al Medico di Medicina Generale. Questa relazione contiene i principali dati che hanno caratterizzato il ricovero e la prescrizione per la distribuzione diretta dei farmaci da parte della farmacia ospedaliera, se dovuta. La lettera considera la prenotazione per la visita di controllo quando prevista.

SISTEMA DI QUALITA'

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Ad ogni paziente ricoverato viene consegnato un questionario finalizzato a rilevare la qualità percepita dei servizi messi a disposizione. Il Responsabile della Qualità annualmente raccoglie tutti i questionari e li elabora. I risultati ottenuti vengono resi pubblici attraverso la bacheca della struttura.

GESTIONE RECLAMI

L'équipe dell'Hospice è disponibile a confrontarsi quotidianamente con i fruitori del servizio per far fronte a tutte le esigenze emergenti.

La tutela e la partecipazione sono garantite anche dalla possibilità di sporgere reclami verbalmente o su apposito modulo prima, durante e dopo il ricovero.

Il Coordinatore Socio Assistenziale e Il Direttore Sanitario attivano un'istruttoria ed entro 15 giorni comunicano i risultati alla persona interessata.

COMUNICAZIONE

Per dare trasparenza alla propria politica e alle caratteristiche del servizio erogato, l'Azienda USL di Forlì ha emesso la "Carta dei Servizi pubblici Sanitari"; anche l'ASP del Forlivese ha redatto la presente Carta dei Servizi, che viene consegnata all'utente al momento dell'accesso alla struttura.

Con l'istituzione del sito internet dell'Azienda USL di Forlì si è avuta una implementazione della diffusione delle informazioni tramite gli strumenti informatici.

Sul sito della AUSL si trovano pagine relative alla presentazione e alla descrizione dei nodi della RCP, comprensive di indicazioni utili, criteri di accesso e di eleggibilità.

Sono disponibili nel sito web dell'AUSL e dell'Asp del Forlivese – Unità Operativa O.P. Spedale G. Zauli di Dovadola fascicoli informativi relativi agli Hospice, diretti sia agli utenti esterni che agli utenti interni. I fascicoli possono essere stampati e offerti dagli operatori come strumento di presentazione per pazienti e parenti, per quanto riguarda le modalità e gli orari per il ricevimento dei medici e di visita parenti.

Particolare importanza riveste la comunicazione con i MMG che avviene sia tramite la lettera di dimissione, sia tramite referto in caso di consulenza ambulatoriale, sia (in modo più informale, ma immediato) tramite contatti telefonici.

La RCP partecipa alla gestione della comunicazione esterna con diverse modalità, dall'essere parte coinvolta nei vari progetti dell'AUSL di Forlì, ad essere promotrice di nuove informazioni specifiche in particolare nella sezione "in Primo Piano" sul sito dell'AUSL.

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA DEL FORLIVESE

Sede Legale e Amministrativa Via Piccinini nr. 66 47016 Predappio

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE:

REQUISITI DI QUALITA'	IMPEGNI
Accoglienza dell'utente all'ingresso	Ogni utente viene accolto dalla Infermiera e dal Responsabile delle Attività Assistenziali. Viene illustrata e consegnata la Carta dei Servizi dell'Ente e il questionario di gradimento.
Identificazione del personale	Le divise degli operatori sono distinte per colori e ogni operatore è dotato del cartellino di riconoscimento.
Informazione agli utenti e familiari sul percorso di cura	Gli utenti e/o familiari sono informati sul Piano di Assistenza Individuale garantito e verbalizzato sull'apposito modulo a disposizione per presa visione.
Valutazione soddisfazioni utenza	L'Ente gestore si impegna una volta all'anno a eseguire indagini di customer-satisfaction con relativa pubblicazione dei dati elaborati.

IGIENE E SICUREZZA

REQUISITI DI QUALITA'	IMPEGNI
Pulizia dei locali	E' garantita attraverso una cooperativa di servizi che applica metodologie e protocolli predefiniti
Rispetto delle norme di igiene degli alimenti	E' applicato il sistema di auto controllo secondo quanto previsto dal D.lgs 155/97.
Rispetto della privacy	Il consenso al trattamento dei dati viene raccolto nella fase di accoglienza dell'utente.
Rispetto delle norme sicurezza sul lavoro	E applicato quanto previsto dalla D.lgs 81/2008 in materia di tutela della salute e sicurezza.
Piani di sicurezza	Certificato Prevenzioni Incendi rilasciato dal Comando Provinciale dei VVFF di Forli-Cesena. Addestramento di tutto il personale e presenza della squadra di emergenza. Adeguata dotazione di mezzi antincendio presso i reparti e le zone comuni. Informative sui percorsi protetti di evacuazione. Controlli periodici e programmati sugli impianti elettrici e tecnologici. Servizio di manutenzione impianti attivabile 24 ore su 24.

PROFESSIONALITA' E TECNOLOGIA

INDICATORI	STANDARD	TARGET
Dotazione e qualifica del personale	Parametri in conformità da quanto previsto dalle normative emanate dalla Regione Emilia Romagna, tutto il personale è qualificato.	100%
Selezione del personale	La selezione del personale OSS avviene attraverso prove pratiche e colloqui e/o attraverso le procedure concorsuali previste dagli Enti Pubblici.	100%

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA DEL FORLIVESE
Sede Legale e Amministrativa Via Piccinini nr. 66 47016 Predappio

Aggiornamento e formazione del personale	Piano di Formazione Unico per tutto il personale afferente alla Rete Cure Palliative sia esso dipendente AUSL, sia esso dipendente dall'ASP del Forlivese- Unità Operativa G. Zauli;	98%
Dotazione di attrezzature elettromedicali	Conformità di quanto previsto dalla normativa della Regione Emilia Romagna con formazione del personale, durante la fase del collaudo effettuata dalla ditta fornitrice l'attrezzatura	100%

Impegni per la qualità dei servizi

Prioritari impegni da parte dell'Hospice di Dovadola nei confronti dell'utente sono: l'accessibilità al servizio garantita da brevi tempi di attesa e l'umanizzazione dell'assistenza attraverso la particolare attenzione alla gestione del dolore.

VALUTAZIONE GLOBALE DELL'ASSISTENZA

Gli argomenti indagati sono: la comunicazione e le informazioni ricevute, l'entità ed il trattamento del dolore, il coinvolgimento dello psicologo, gli ambienti e i servizi della struttura ed, infine, una valutazione globale dell'assistenza ricevuta da parte degli operatori.

Al termine del questionario, il familiare può aggiungere liberamente suggerimenti e commenti riguardo all'esperienza vissuta.

Al termine vengono rilevate la percentuale di questionari ritornati, rispetto al numero totale di questionari inviati e la percentuale di risposte positive rispetto al numero totale di questionari ritornati.

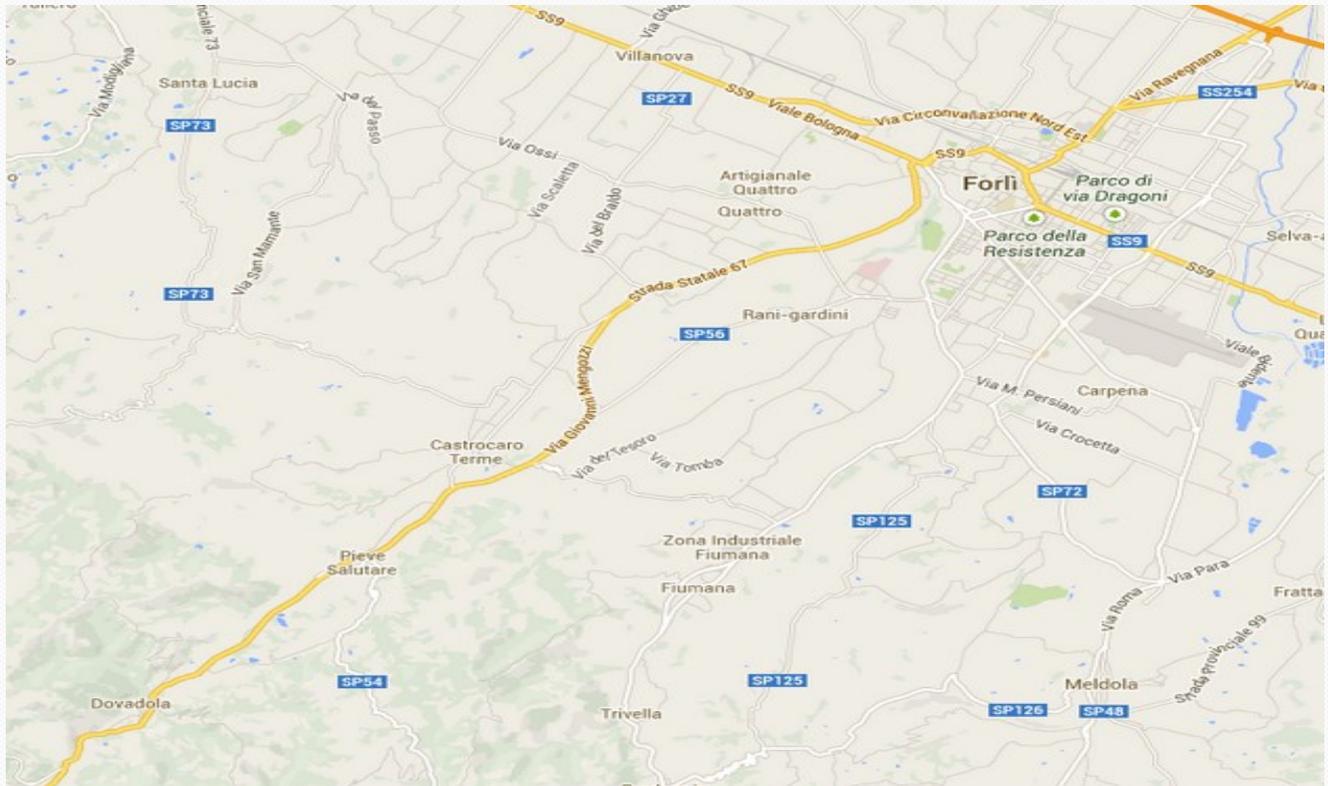
Per valutare la percezione sulla qualità del servizio da parte dei familiari di pazienti deceduti in Hospice, viene inviato un questionario relativo ad alcuni aspetti assistenziali a due mesi di distanza dal decesso.

AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA DEL FORLIVESE

Sede Legale e Amministrativa Via Piccinini nr. 66 47016 Predappio

COME ARRIVARE

IN AUTO:



AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA DEL FORLIVESE
Sede Legale e Amministrativa Via Piccinini nr. 66 47016 Predappio

Azienda Servizi alla Persona del Forlivese
Centro Sociale L. Giovannini Mignani e G. Baccarini – Castrocaro Terme e Terra del Sole
Opera Pia Piccinini – Casa Protetta – Predappio
Casa di Riposo P. Artusi - Forlimpopoli
Casa di Riposo Villa del Pensionato – Rocca San Casciano
O.P. Spedale G. Zauli da Montepolo – Dovadola

SCHEDA – MODULO PER SEGNALAZIONI

DA INVIARE

Piazzale SS. Annunziata n. 6 –
Tel. 0543/934607 – 934710 Fax 0543/933255
47013 DOVADOLA (FORLI')
E mail: info@gzauli.com
ito internet: <http://www.ipabzaulidovadola.it>

◇ ELOGIO

RILIEVO ◇

◇ SUGGERIMENTO

RECLAMO ◇

Chi segnala:

Cognome Nome _____

Residente a _____

Via _____

CAP _____

Tel. _____

Per quale paziente ricoverato:

Cognome Nome _____

Eventuale grado di parentela _____

Evento segnalato (*descrivere i fatti i luoghi e i tempi oggetto della segnalazione, eventuali richieste e/o suggerimenti*)

Firma _____