

CARTA DEI SERVIZI HOSPICE SAN CESARIO DI LECCE

COS'È E A CHI È RIVOLTO L'HOSPICE

L'Hospice di San Cesario è una struttura dell'ASL Lecce, afferente al Distretto Socio sanitario di Lecce, in cui sono erogati servizi socio-assistenziali e socio-sanitari per pazienti affetti da malattia progressiva, inguaribile. Se non c'è più nulla da fare per combattere la malattia, ci si può prendere cura della persona. L'Hospice di San Cesario è uno dei nodi erogativi della Rete delle Cure palliative dell'ASL di Lecce.

Il ricovero è indicato quando sono presenti:

- un difficile controllo dei sintomi al domicilio;
- l'assenza o la mancanza del nucleo familiare;
- l'inadeguatezza logistica o assistenziale del domicilio;
- il rifiuto del paziente alla permanenza a domicilio;
- la necessità di un ricovero di sollievo.

Le cure palliative devono essere fornite secondo i bisogni della persona, non secondo la patologia di base. L'accesso in Hospice, pertanto, è possibile anche ai malati che, seppur con importanti necessità residenziali, non presentano una malattia oncologica (per esempio nell'end stage di patologie neurologiche, respiratorie, cardiocircolatorie ecc).

CARTA DEI DIRITTI DEI PAZIENTI CHE SI AVVICINANO AL FINE VITA

Chi si avvicina al fine vita ha diritto:

- A essere considerato come persona sino alla morte;
- A essere informato sulle sue condizioni, se lo vuole;
- A non essere ingannato e a ricevere risposte veritiere;
- A partecipare alle decisioni che lo riguardano e al rispetto della sua volontà;
- Al sollievo del dolore e della sofferenza;
- A cure e assistenza continue nell'ambiente desiderato;
- A esprimere le sue emozioni;
- All'aiuto psicologico e al conforto spirituale, secondo le sue convinzioni e la sua fede;
- Alla vicinanza dei suoi cari;
- A non subire isolamento e solitudine;
- Ad avere assicurata la dignità.

MISSION

L'Hospice di San Cesario ha come obiettivo principale la promozione della miglior qualità di vita degli ospiti, attraverso una presa in carico terapeutico - assistenziale che valorizza l'individuo nella sua unicità e attraverso l'adozione di un approccio palliativo che risponde ai bisogni della persona e di chi gli sta accanto. Per il raggiungimento di questo obiettivo, i principi ispiratori adottati sono:

- la personalizzazione del piano assistenziale, che vede il paziente e la famiglia al centro del processo clinico-assistenziale;
- il coinvolgimento dell'ospite e della famiglia nell'accompagnamento o nel sollievo temporaneo;
- la presenza di un'équipe interdisciplinare specificatamente formata, sistematicamente supervisionata e in formazione continua;
- la presenza e il supporto di volontari;
- l'attenzione alla qualità di vita della persona e della famiglia fino alla fine e successivamente al decesso del paziente si possono richiedere degli incontri con lo psicologo per l'elaborazione del lutto del familiare.
- il controllo dei sintomi;
- l'adozione di cure che non accelerano né ritardano la morte;

- il sostegno psicologico e spirituale;
- l'integrazione con i servizi territoriali che ruotano attorno alla persona assistita, per dare continuità di cura e garantire una condivisione di informazioni a garanzia di una presa in carico completa della persona.

LA STRUTTURA

L'edificio è situato al III piano dello Stabilimento Galateo di San Cesario.

Nell'area residenziale ci sono le stanze per gli ospiti e le loro famiglie, i locali per il personale sanitario (infermeria, ufficio del coordinatore, studi del medico e dello psicologo, magazzini, bagno clinico, vuotatoio) e aree comuni. La struttura è pensata per ricreare un ambiente familiare, in cui le persone possano godere di spazi di solitudine e intimità, ma anche ricreativi o di condivisione. Le stanze per gli ospiti sono ampie camere singole con bagno attrezzato, televisore e ampie finestre.

In Hospice è consentito ospitare, anche di notte, familiari o amici: ogni camera è dotata di un secondo letto per l'ospite. Le visite possono avvenire liberamente, senza limitazioni orarie. La persona può vivere la sua presenza nel Centro con la compagnia di animali domestici, che sono sotto la completa cura e controllo dell'ospite stesso e dei suoi familiari.

Sono presenti numerosi spazi comuni che, all'occorrenza, possono essere utilizzati dagli ospiti e da chi sta loro vicino, per trascorrere del tempo insieme.

Il ricovero in hospice è gratuito.

Agli utenti dell'Hospice non è richiesto il pagamento di una retta, il servizio è a carico del Sistema Sanitario Nazionale. L'Hospice può accogliere anche i non residenti in Provincia di Lecce: in questo caso, si applica la tariffa giornaliera di cui si fa carico la ASL di residenza, a cui è necessario richiedere l'impegnativa di spesa.

MODALITA' DI ACCESSO

Le richieste di ricovero possono pervenire all'Hospice dal Medico di Medicina Generale, dal Medico Ospedaliero o comunque dal sanitario che ha in carico il paziente. La richiesta di presa in carico viene valutata dal Responsabile dell'Hospice. È necessario un colloquio con i familiari nella Struttura, concordando un appuntamento allo 0832 215555 dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 16.00 alle ore 19.00. Dopo il colloquio, il coordinatore inserisce il nominativo nella lista di attesa. La priorità per l'accesso all'Hospice non si limita al solo criterio cronologico della richiesta di assistenza, ma si basa su una serie di variabili che riguardano le necessità dell'interessato e del contesto familiare.

Modalità di accoglienza: la gestione operativa dell'attività di ricovero in Hospice è affidata al coordinatore dell'Hospice e, in sua mancanza, a un infermiere delegato che provvede ad assicurare l'immediata presa in carico di tipo clinico assistenziale, accertando le condizioni del paziente da un punto di vista generale. L'infermiere e il medico concorrono unitamente alla prima fase della determinazione dei bisogni attualizzando il piano di assistenza provvisorio da proporre a tutto il personale dell'Hospice; il piano assistenziale verrà in seguito confermato e ridefinito in sede di briefing d'équipe.

IMPEGNI

L'Hospice di San Cesario è impegnato a:

- Definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento

personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscono il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria della persona.

- Garantire la miglior qualità di vita possibile al paziente e le famiglie, secondo un'ottica interdisciplinare.
- Garantire un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, attraverso la formazione continua del personale, al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale.
- Collaborare per una sempre maggiore integrazione di presa in carico, sanitaria e socio-assistenziale, con tutte le realtà territoriali impegnate a favore della persona e della famiglia.
- Promuovere una cultura delle cure palliative, attraverso eventi formativi per il personale sanitario e con iniziative di sensibilizzazione e partecipazione dirette alla comunità.

I SERVIZI DI ASSISTENZA

SERVIZIO MEDICO

L'Hospice ha un Direttore Responsabile e tre Medici Palliativisti.

Obiettivi generali sono l'erogazione di prestazioni specialistiche di medicina palliativa, secondo la migliore prassi, al fine di garantire la qualità della vita ottimale per ospiti e familiari.

L'assistenza sanitaria medica è assicurata nei giorni feriali nella fascia oraria: 08.00 alle 20.00. Nelle restanti fasce orarie si fa riferimento al servizio di Reperibilità.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Garantisce, 24 ore su 24, la presa in carico globale del paziente e della sua famiglia attraverso l'assistenza clinica e le rilevazioni dei bisogni e delle preferenze di vita.

COORDINAMENTO DEI SERVIZI

Il coordinamento dei servizi socio-assistenziali e sanitari è svolto da una figura interna. Il coordinatore è membro dell'équipe di cura, collabora con i servizi esterni per una continuità clinica e assistenziale, con il direttore per assicurare la qualità organizzativa e gestionale dei servizi erogati, con ospite e famiglia per una condivisione e pianificazione del piano di cura.

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

L'assistenza di base è garantita da personale dipendente 24 ore su 24. L'operatore socio sanitario contribuisce alla presa in carico del nuovo ospite e all'erogazione delle cure secondo le indicazioni del progetto assistenziale condiviso, attraverso l'organizzazione del lavoro orientata sui bisogni dell'ospite; fornisce supporto e formazione alla famiglia nelle attività di base per la cura del malato.

SUPPORTO PSICOLOGICO

L'intervento psicologico in cure palliative si basa sulla conoscenza del setting in cui lo psicologo opera e della tipologia di malattia. I destinatari degli interventi sono: la persona malata, la famiglia e l'équipe. Lo psicologo, insieme al familiare, comprende ed elabora i meccanismi che vengono messi in atto quando si manifesta una malattia inguaribile. La famiglia è l'unità di cura ed è rappresentata da tutte le persone con cui il paziente condivide forti legami emotivi, che siano o no biologicamente o legalmente collegati. La diagnosi di una malattia a prognosi infausta, determina dei cambiamenti nelle dinamiche familiari ed un cambiamento di positioning dei vari membri.

L' intervento con i pazienti e loro familiari si articola con le seguenti aree/temi:

- paura dell'evoluzione della malattia;
- reazioni alla prognosi
- vissuti di lutto anticipatorio
- aspetti esistenziali e spirituali
- life review
- aspetti di vita non risolti (cose non dette o non fatte)
- lutto (identifica il familiare a rischio di lutto complicato).

Lo psicologo inoltre si occupa anche del Staff Support Case (Strumento di supporto e sostegno psicologico all'equipe) DI Medici, Infermieri, Operatori Socio-Sanitari, Volontari e Operatori della Sanità Service.

I VOLONTARI

L'associazione "Il mantello di San Martino" è stata fondata nel 2007 da familiari dei pazienti ricoverati presso il centro residenziale di cure palliative "Hospice San Cesario di Lecce". Il volontario non si sostituisce al personale professionale nella erogazione di cure. Pur non essendo una figura professionale, il volontario fa parte dell'equipe. Formato per affrontare i problemi connessi con una situazione di "dolore globale", il volontario può assumere il ruolo di trait d'union fra il paziente, la famiglia e il personale sanitario con cui condivide gli obiettivi.

Il volontario non si presenta a titolo personale, ma è riconoscibile per il ruolo che esercita all'interno della struttura. I volontari donano sostegno affettivo ed emotivo, conforto vicinanza, donano tempo. Svolgono inoltre, attività di promozione divulgazione, promozione e sensibilizzazione e diffusione delle cure palliative nel territorio della provincia di Lecce. Organizzano eventi culturali e di raccolta fondi per le esigenze dei pazienti soli che provengono da contesti di migrazione o pazienti con gravi disagi socio-economici che affrontano una malattia in fase avanzata e che hanno necessità di cure igienico sanitarie.

SERVIZIO QUALITÀ

Il Responsabile si occupa della rilevazione e conseguente reportistica delle indagini di soddisfazione dei familiari degli ospiti, collabora nella gestione dei reclami, nella revisione periodica della carta dei servizi e nella definizione e aggiornamento delle rilevazioni relative allo stesso documento. Collabora inoltre nell'aggiornamento di procedure e protocolli.

SERVIZIO FORMAZIONE

Il Responsabile è impegnato nella rilevazione e nell'analisi dei fabbisogni formativi del personale, nella rilevazione e aggiornamento degli obblighi formativi previsti da normative o contratti e nella verifica del loro stato di attuazione; rileva quindi le offerte formative esterne e le capacità di formazione interna, si occupa della pianificazione della formazione. Il Piano della Formazione viene redatto annualmente.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

Segnalazioni, reclami, suggerimenti, encomi scritti devono essere presentati su apposito modulo (<https://www.sanita.puglia.it/web/asl-lecce/carta-dei-servizi>) o con nota scritta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, Comunicazione Istituzionale, con una delle seguenti modalità:

inviati per email a segreteria.urp@asl.lecce.it

consegnati presso gli sportelli dei Punti Informativi URP
attraverso il Portale Regionale Sanità.Puglia.it <https://www.sanita.puglia.it/web/asl-lecce/ricieste-e-segnalazioni> e saranno gestiti secondo le procedure previste dal Regolamento di Pubblica Tutela
[#https://www.sanita.puglia.it/web/asl-lecce/carta-dei-servizi](https://www.sanita.puglia.it/web/asl-lecce/carta-dei-servizi)