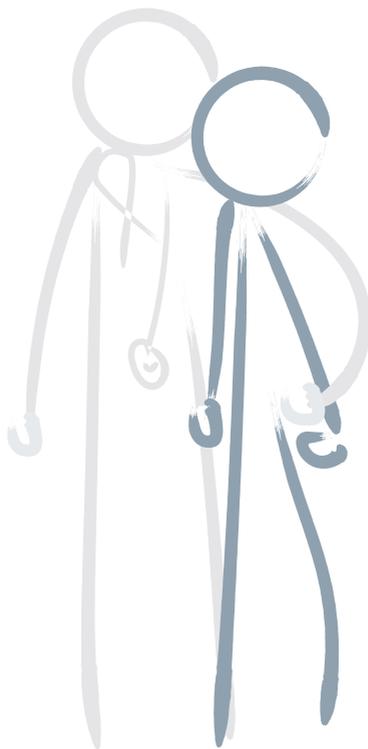




# HOSPICE SANTA RITA

*Dedizione, accudimento e assistenza*



## CARTA DEI SERVIZI

### **HOSPICE SANTA RITA**

Sede operativa: Via Catignano 2 - 00132 Roma

[www.villabenedettagroup.it](http://www.villabenedettagroup.it) - [info@villabenedettagroup.it](mailto:info@villabenedettagroup.it)

### **BETAMEDICA S.R.L.**

Sede legale: Piazza Gondar 14 - 00199 Roma

P.I. e C.F. 14380421009

## INDICE

Presentazione dell'Hospice  
Principi fondamentali  
Impegni della struttura nei confronti dei cittadini-utenti  
Obiettivi e Politica per la Qualità  
Come verificiamo il rispetto degli impegni legati agli obiettivi  
Modalità di accesso alle cure palliative  
Le Cure Palliative domiciliari  
Presenza in carico nelle Cure Palliative domiciliari  
L'organizzazione delle Cure Palliative domiciliari  
L'Hospice Residenziale  
Il ricovero nell'Hospice Residenziale  
L'organizzazione dell'Hospice Residenziale  
L'ingresso dei visitatori  
Orari di visita  
Il vitto  
La Cappella  
Il silenzio  
Il fumo  
L'uso dei telefoni cellulari  
Servizio WIFI  
Le mance  
Emergenze (incendio, scosse telluriche ecc.)  
L'attività Sanitaria di Cure Palliative e le prestazioni Sanitarie ed assistenziali  
Richiesta copia della cartella clinica  
La collocazione dei servizi  
Il consenso ai trattamenti  
I Diritti dei pazienti (DPCM 19/05/95)  
Il Volontariato  
URP e Servizio reclami  
Certificazione ISO 9001:2015  
Alloggi nelle vicinanze



## Lettera di presentazione

Gentili Signore e Signori la Carta dei Servizi dell'Hospice S. Rita ha lo scopo di far conoscere i servizi offerti, la metodologia di lavoro adottata e gli impegni che la nostra struttura si assume per garantire i diritti dei pazienti e delle loro famiglie.

La Carta dei Servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti alle cure degli utenti e, nel contempo, a garantire al paziente ed ai suoi familiari le informazioni ritenute utili per scelte consapevoli. In questa ottica l'Hospice "Santa Rita" riflette nella propria Carta dei Servizi l'impegno ad assistere con professionalità, competenza, sollecitudine ed umanità quanti si rivolgono ad esso.

Le caratteristiche organizzative e strutturali sono finalizzate a creare un ambiente sanitario sempre più moderno e fruibile in funzione delle esigenze del cittadino/utente. Ringraziamo fin da ora tutti coloro, pazienti e familiari, che vorranno contribuire, con le loro osservazioni e suggerimenti, al miglioramento dei nostri servizi.

Il Coordinatore



*Dedizione, accudimento e assistenza*



### Presentazione dell'Hospice

L'Hospice "Santa Rita" è una struttura sanitaria gestita da Betamedica srl, **accreditata** e autorizzata con Decreto del Commissario ad Acta con il Servizio Sanitario Regionale 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 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. Per lungo tempo il termine "palliativo" ha inteso esprimere tutto ciò che noi oggi definiamo solidarietà, sollecitudine e filantropia.

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 è totalmente gratuita ed è a carico del Sistema Sanitario della Regione Lazio.**

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 una più o meno continua evoluzione e da una prognosi infausta, non risponde più ai trattamenti specifici.



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

L'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 sua famiglia.

Nelle Cure Palliative domiciliari l'abitazione del malato diviene il luogo dove vengono erogate l'insieme degli interventi sanitari ed assistenziali. 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.

## ORGANIGRAMMA

**Direttore Sanitario:** Virgilio D'Offizi

**Coordinatore:** Daniele Pironti

**Responsabile Sistema Gestione Qualità e Risk Manager:** Modesto D'Aprile

## MISSION

Contribuire a perseguire la mission della rete di cure palliative di cui l'Hospice (uno dei nodi della rete) è riferimento per la degenza, protetta e transitoria, dei pazienti seguiti a domicilio e dei pazienti già ricoverati in reparti ospedalieri e non dimissibili a domicilio per la complessità della loro situazione clinica.

## VISION

Rappresentare un'alternativa alla casa (generalmente ambiente di prima scelta in caso di autonomia del paziente) quando questa non è più possibile per la complessità clinicoassistenziale in atto o per la difficoltà incontrata dalla famiglia nel sostenerne il carico, offrendo un ambiente di tipo familiare e al contempo ad elevata intensità assistenziale, con le necessarie competenze specialistiche. Obiettivo principale è accompagnare la persona e i propri familiari in questa fase della vita, nel pieno rispetto della dignità, mediante il controllo del dolore e degli altri sintomi fisici fornendo un'assistenza globale che consideri anche gli aspetti psicologici, sociali e spirituali del malato e del suo mondo di affetti.

## Principi fondamentali

L'Hospice Santa Rita 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.



*Qualità, accoglienza e assistenza*



## Impegni della struttura nei confronti dei cittadini-utenti

I principi su cui si basa la presente Carta dei Servizi comprendono:

- L'impegno dell'Hospice S. Rita a rispettare i diritti dei pazienti e la loro dignità.
- Eguaglianza. L'Hospice 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.
- Continuità. L'Hospice si impegna ad assicurare la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi, delle terapie e dell'assistenza.

## 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 Lazio, 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, integrata da un'intensa attività di formazione e confronto costante con i sanitari tutti di Villa Benedetta Group e delle strutture aziendali della ASL Roma 2.

La politica della qualità, adottata dall'Hospice, segue un indirizzo 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:

- Appropriattezza 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
- Valutazione della soddisfazione dei pazienti e dei familiari.

## Come verifichiamo il rispetto degli impegni legati agli obiettivi

Il sistema di gestione per obiettivi 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:

- Il monitoraggio dei piani di azione finalizzati agli obiettivi, con reporting e azioni correttive a fronte di scostamenti rispetto agli obiettivi /target
- Cicli di audit interni

- Riesame annuale da parte della Direzione
- Risultati delle indagini sulla soddisfazione dei pazienti e dei familiari
- Valutazione 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? Va richiesto, presso l'Ufficio Accettazione dell'Hospice, l'apposito modulo unico da far compilare al medico curante (medico di medicina generale o ospedaliero). Il modulo, accuratamente compilato, verrà riconsegnato (anche via fax) alla Direzione Sanitaria dell'Hospice. L'idoneità viene appurata dall'Unità Valutativa Multidisciplinare costituita da dirigenti Medici ed Infermieristici dell'Hospice e della ASL Rm 2 che valuteranno le domande pervenute in termini di appropriatezza. Una volta considerata la idoneità della richiesta essa viene inserita in un apposita lista di attesa. Al momento opportuno, l'Assistente Sociale comunica la disponibilità alla presa in carico del paziente al presidio sanitario presso cui è ricoverato o direttamente presso il 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 viene effettuato un colloquio di counseling clinico (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 attivamente al percorso assistenziale. Il Care-giver deve portare al momento del colloquio di counselling: la documentazione clinica di cui è in possesso, l'elenco dei farmaci assunti a domicilio, copia di un documento di identità valido del paziente, la tessera sanitaria e il codice fiscale.

### **Presa 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 giornaliera infermieristica e settimanale medica. 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.

### **L'organizzazione delle Cure Palliative domiciliari**

Le Cure Palliative domiciliari assistono nel complesso 72 pazienti sul territorio urbano.



*Definizione, accudimento e assistenza*



*Ogni equipe multidisciplinare è composta da:*

Coordinatore Medico

Medico

Capo sala

Infermiere

Psicologo

Fisioterapista

Assistente Sociale

Volontari

Nell'esecuzione delle visite domiciliari ogni medico dispone di un telefono per gestire la reperibilità diurna e notturna, mentre per gli infermieri è solo diurna. Le Cure Palliative domiciliari sono autodotate.

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. L'organizzazione settimanale dei medici è così suddivisa: Lunedì – Martedì – Mercoledì – Giovedì – Venerdì dalle ore 07.00 alle ore 19.00 Sabato dalle ore 08.00 alle ore 14.00.

Reperibilità Medica: Lunedì – Martedì – Mercoledì – Giovedì – Venerdì dalle ore 20.00 alle ore 08.00 Sabato dalle ore 14.00 alle ore 24.00 Domenica e festivi reperibilità h 24

L'organizzazione settimanale degli infermieri è così suddivisa: Lunedì – Martedì – Mercoledì – Giovedì – Venerdì dalle ore 07.00 alle ore 19.00 Sabato dalle ore 07.00 alle ore 13.00

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. Sarà il medico a valutare la necessità di un intervento a casa del paziente.

Riunione d'equipe: ogni equipe quotidianamente tra il turno di mattina e quello di pomeriggio effettua una riunione "passaggio di consegne" ed una volta a settimana svolge una riunione di approfondimento dei casi clinici dei pazienti in carico, rivalutando se necessario i piani assistenziali individuali, il Report di tali riunioni è disponibile in appositi Registri conservati in Direzione Sanitaria .

Le Cure Palliative domiciliari forniscono, durante il periodo di assistenza, i farmaci e i presidi necessari assicurati dal Servizio Farmaceutico dell'ASL RM 2.

## **L'HOSPICE RESIDENZIALE**

L'Hospice Residenziale è il luogo di ricovero in grado di prendersi cura del paziente e della sua famiglia; ha come obiettivo primario il controllo del dolore e degli altri sintomi, fisici, psicologici e spirituali. L'equipe 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 re-



*Definizione, accudimento e assistenza*



parto ospedaliero è la sua “filosofia” di intervento, orientata con le cure e l’assistenza non più al “guarire” ma al “prendersi cura”. Nel percorso assistenziale la famiglia viene informata e preparata al processo assistenziale con un colloquio di orientamento e sostegno. Non ci sono limitazione al numero o all’età dei visitatori, salvo il rispetto per le attività sanitarie e di assistenza ed il riposo diurno e notturno dei pazienti. Ogni malato può avere accanto a sé una persona per lui importante durante l’arco dell’intera giornata, inoltre può personalizzare la propria stanza con oggetti personali durante il periodo di accoglienza.

L’assistenza sanitaria medico-infermieristica è assicurata 24 ore su 24.

### **Ricovero in 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 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 sanitaria e il codice fiscale. E’ necessario 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 è dotato di 18 posti letto autorizzati.

Le camere di degenza sono tutte singole e dotate di comfort alberghiero, bagno privato e poltrona reclinabile (o poltrona letto) per un accompagnatore. Ogni stanza ha il letto di degenza articolato, l’ossigeno e l’aspirazione centralizzata, l’aria condizionata, è corredata da un armadio personale, da un tavolo ed un apparecchio televisivo Lcd e un telefono. un sistema di chiamata per il personale permette di avvertire in caso di bisogno. Per offrire un’atmosfera più familiare, i pazienti possono personalizzare la propria camera utilizzando anche la “bacheca” disponibile.

Per ogni piano di degenza è presente un soggiorno polivalente con angolo tisaneria e tv, luogo per momenti di incontro. Al piano terra si trova una piccola Cappella. All’esterno il giardino circonda l’intero edificio.

### **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 previa richiesta su



*Definizione, accudimento e assistenza*



apposito modulo. I visitatori non devono sovraffollare le stanze di degenza, sedere sul letto del pazienti, 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 introdurre in struttura un minore.

### **Il vitto**

In reparto vengono serviti tre 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. 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.

### **La Cappella**

La Cappella è situata al piano terra. 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 al numero telefonico affisso in bacheca.

### **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 Santa Rita è assolutamente vietato fumare. Incaricati di vigilare sul divieto sono: Direttore Sanitario o i suoi delegati. 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 evacuazione.

### **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 può accettare o richiedere mance. Eventuali

comportamenti difformi a quanto sopra descritto dovranno essere segnalati alla Direzione Sanitaria per i provvedimenti del caso.

**Emergenze** (incendio, scosse telluriche ecc.)

Ai sensi della D. Lgs 81/08, il personale della struttura è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei pazienti in caso di emergenze. 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.):

- controllare 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.

### **L'attività Sanitaria di Cure Palliative e le prestazioni Sanitarie ed assistenziali**

Un principio fondamentale di tutte le attività cliniche dell'Hospice è un approccio professionale che assuma le valenze positive della Evidence Based Medicine (EBM) e della Evidence Based Nursing e sappia trasferire in modo critico nella realtà dell'Hospice il contenuto di linee guida e standard nazionali e internazionali.

Le cure palliative si rivolgono a persone affette da malattie progressive ed in fase avanzata, a rapida evoluzione e per le quali ogni intervento è solo volto a migliorare "la qualità della vita".

Pertanto, la modalità assistenziale è multidisciplinare, per garantire un intervento assistenziale unitario, tutto volto ad assicurare un'assistenza efficace all'accompagnamento della persona nel suo ultimo percorso di vita.

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

- Ambulatorio Clinico di Counseling
- Hospice Residenziale
- Cure Palliative domiciliari
- Servizio di Psicologia
- Servizio di Fisioterapia
- Servizio di Terapia Occupazionale
- Servizio Assistenza Sociale
- Assistente Spirituale
- Associazione di Volontariato

Il personale è preparato sia professionalmente che umanamente ad assistere i pazienti. Non vengono effettuate sperimentazioni cliniche controllate.

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 quindi vietata la autosomministrazione.



*Definizione, accudimento e assistenza*



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

### **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 sono a carico del destinatario.

La persona delegata dovrà presentarsi con la delega scritta ed un proprio documento di riconoscimento in corso di validità

Entro 15 giorni dalla richiesta, la cartella clinica sarà disponibile.

### **La collocazione dei servizi**

la Residenza è ubicata in una zona extraurbana accessibile con mezzi pubblici; si sviluppa su tre piani ed ha una capacità recettiva di 18 posti letto residenziali in stanze singole dotate di propri servizi, in grado di garantire una elevata personalizzazione dell'assistenza.

L'interno è suddiviso in due zone, piano terra con giardino, dove si trovano: l'ambulatorio per le terapie antalgiche, la medicheria, una sala riunioni, la cucina, una sala sosta per i volontari, una sala colloqui, la cappella, la sala dolenti e la camera mortuaria. Il primo e il secondo piano sono adibiti alla residenzialità, entrambi dotati di una sala soggiorno e tisaneria.



### Il consenso ai trattamenti

Il paziente ha diritto a ricevere una informazione chiara e completa sul suo stato di salute e sulle possibili prospettive diagnostico-terapeutiche. Viene inoltre spiegato al paziente e ai familiari che l'attività assistenziale si ispira al principio del rispetto della persona in tutte le fasi della sua vita e che escludono ogni forma di eutanasia 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 dell'Hospice Santa Rita.

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. Nel caso in cui il paziente rifiuti o decida di interrompere il trattamento terapeutico, il personale sanitario informa il paziente e i suoi familiari sulle conseguenze di tale decisione e sulle relative 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 abbia precedentemente espresso il suo accordo sulla sua esecuzione. La libera adesione del paziente prevede naturalmente che il medico lo informi in modo chiaro ed esauriente su quello che si intende fare. 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);
- l'indicazione a chi fornire le informazioni sullo 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

- L'accesso ai servizi è garantito ai cittadini in maniera equa, nel rispetto della dignità della persona e senza discriminazioni di alcun genere.
- Il paziente ha diritto a 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.



*Definizione, accudimento e assistenza*



- 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.
  - Al paziente devono essere evitati sofferenze e dolore non necessari.
  - Il paziente ha diritto ad ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.  
Il paziente ed i suoi familiari devono essere messi in condizione di identificare gli operatori ed il nome del medico responsabile delle cure.
  - Il paziente ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.
  - 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.
  - Il paziente ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
  - Il paziente ha diritto al rifiuto della rianimazione cardiopolmonare e rinuncia al mantenimento in vita con mezzi artificiali.
  - Il paziente ha diritto di rinunciare ai trattamenti.
  - Il paziente ha diritto al rispetto delle proprie convinzioni religiose e all'assistenza religiosa richiesta.
  - Il paziente ha diritto a presentare reclami e segnalazioni e a ricevere, relativamente agli stessi e tempestivamente, una risposta scritta o verbale.
- Il diritto di accesso agli atti è garantito nei modi e nei tempi previsti dalla legislazione.

### **Il Volontariato**

Nell'Hospice è presente una fattiva collaborazione dei volontari, appartenenti a tutti gli effetti all'equipè multidisciplinare, formati dalla Associazione di Volontariato della comunità territoriale.

### **Servizio Reclami**

L'Hospice Santa Rita garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizi, atti o comportamenti 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 la Direzione Sanitaria gestisce ed eventualmente trasmette al RSGQ per effettuare l'analisi del reclamo e procedere al suo trattamento.

### **INFORMAZIONI UTILI**

Tel 800 076 076 - [www.villabenedettagroup.it/hospicesantarita](http://www.villabenedettagroup.it/hospicesantarita)



*Definizione, accudimento e assistenza*



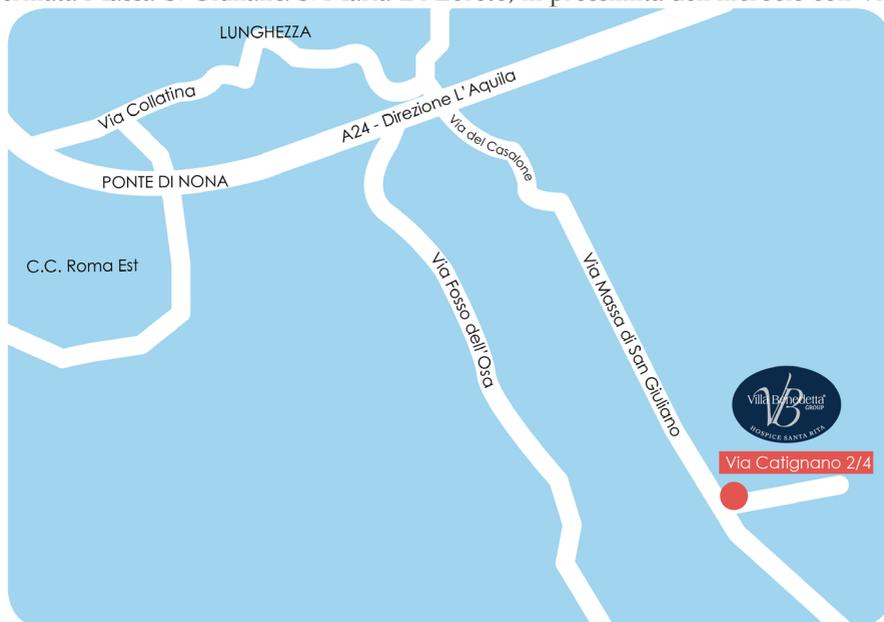
## COME RAGGIUNGERCI

### In auto:

A24- Dir. L'Aquila. Uscita Ponte di Nona. Prendere Via Collatina verso fuori Roma, girare a destra: Via del Casalone. Proseguire su Via Massa di San Giuliano, fino all'incrocio con Via Catignano.

### Mezzi pubblici:

Da Stazione Tiburtina, prendere il treno regionale 26274 (direzione Tivoli). Scendere alla fermata Lunghezza. Prendere l'autobus 055 (Pantano) e scendere alla fermata Massa S. Giuliano/S. Maria Di Loreto, in prossimità dell'incrocio con Via



Catignano.



*Definizione, accudimento e assistenza*





**HOSPICE SANTA RITA**

Sede operativa: Via Catignano 2 - 00132 Roma  
[www.villabenedettagroup.it](http://www.villabenedettagroup.it) - [info@villabenedettagroup.it](mailto:info@villabenedettagroup.it)

**BETAMEDICA S.R.L.**

Sede legale: Piazza Gondar 14 - 00199 Roma  
P.I. e C.F. 14380421009



**[www.villabenedettagroup.it](http://www.villabenedettagroup.it)**  
**num. verde 800 076 076**



*Dedizione, accudimento e assistenza*

