



CARTA DEI SERVIZI

HOSPICE

1 LUGLIO 2019

ISTITUTO "LA PROVVIDENZA" ONLUS

Via San Giovanni Bosco n. 3 – 21052 Busto Arsizio

L'Istituto "La Provvidenza" Onlus

L'Istituto "La Provvidenza" è presente a Busto Arsizio dal 1879: da 140 anni è al prevalente servizio di Anziani autosufficienti e non, con una Struttura che nel tempo si è ampliata e trasformata per rispondere sempre meglio ai bisogni assistenziali di persone sole e/o in difficoltà fisica. L'Istituto, nato per la volontà e la generosità dei cittadini di Busto Arsizio, sollecitati dall'allora Prevosto Monsignor Giuseppe Tettamanti, ispirato ai valori della carità cristiana, mantiene fede anche oggi all'impegno assunto in quegli anni e vuole privilegiare l'utenza locale con un'assistenza attenta, umana, sostenuta da un servizio a carattere socio – assistenziale puntuale e preciso. Scopo dell'Istituto è quello di garantire una serena permanenza agli Anziani e di ricreare un ambiente che si avvicini a quello familiare.

La *mission*

La nostra *mission* è "Persone al Servizio di Persone".

L'organizzazione Istituto "La Provvidenza" Onlus è basata sull'assunto che la Persona non è solo titolare di diritti o creditore di servizi, ma è un Individuo che sviluppa la propria identità umana e sociale in nuovi rapporti e relazioni interpersonali, in un ambiente strutturato, in funzione dei suoi bisogni psicofisici, mantenendo la propria individualità e nel rispetto della propria dignità personale. Allo stesso modo, l'Istituto "La Provvidenza" Onlus s'impegna verso i lavoratori che rappresentano "le persone al servizio di", la vera forza dell'organizzazione garantendo loro la promozione e l'opportunità di crescita, qualificazione e sviluppo professionale con la consapevolezza che la qualità delle prestazioni socio assistenziali dipende soprattutto dalle qualità umane e professionali dei propri Operatori.

L'Hospice dell'Istituto "La Provvidenza" Onlus

L'Hospice è nato per rispondere ai bisogni clinici, assistenziali, psicologici e spirituali del Paziente non guaribile in fase progressiva di malattia attraverso l'erogazione di prestazioni sanitarie appropriate e di qualità al fine di personalizzare l'assistenza, nel rispetto della Persona e della sua dignità.

Per garantire assistenza, sollievo e dignità alle Persone che necessitano di cure palliative e per dare sostegno alle Famiglie, l'Istituto "La Provvidenza" dedica attenzione e professionalità in un ambiente caldo e sicuro ad ogni Persona che nel suo essere unica e irripetibile merita premura.

La finalità dell'Hospice è quella di garantire al Paziente la migliore qualità di vita possibile e di promuovere la vita fino all'ultimo istante. Il malato ha diritto a:

- all'adeguata informazione sulla malattia in atto e sulla scelta dei trattamenti possibili in linea con quanto desiderato dal malato e dalla sua Famiglia;
- risposte personalizzate ai bisogni, non solo sanitari, da parte di un'équipe di professionisti esperti e dedicati;
- al controllo del dolore attraverso misurazioni costanti e trattamenti adeguati;
- al controllo dei sintomi fisici che provocano sofferenza;
- rilevazione e cura della sofferenza psicologica;
- sostegno spirituale e sociale;
- programma di supporto al lutto per i familiari.

Tutto ciò è possibile grazie ad un'équipe di professionisti motivati e preparati che aiutano la Persona e la Sua Famiglia ad affrontare la sofferenza legata alla malattia e grazie ai volontari che sono in grado di sostenere il Paziente e la Famiglia nei momenti più difficili, aiutandoli a non sentirsi soli e abbandonati.

L'Hospice dell'Istituto "La Provvidenza" Onlus è accreditato al Sistema Sanitario Regionale lombardo. Non è una struttura alternativa all'Ospedale o al domicilio, ma complementare ed integrata con le realtà sanitarie e assistenziali operanti nel territorio.

Il ricovero in Hospice

La struttura dispone di 8 camere singole, dotate di poltrona letto per i familiari, bagno attrezzato per disabili, gas medicali, aspiratori, sistemi vocali di chiamata e televisore. Il rispetto delle abitudini del Paziente è la prerogativa del servizio offerto in Hospice, pertanto il Paziente può personalizzare la propria stanza portandovi oggetti di uso comune (radio, cd musicali, ecc.) o di valore affettivo (fotografie, ecc.).

L'organizzazione è orientata a favorire la presenza dei familiari accanto al malato. Gli altri luoghi che caratterizzano la struttura sono: il soggiorno, la cucina e il giardino d'inverno.

Le prestazioni di ricovero in Hospice sono accreditate con SSR ma non contrattualizzate. La retta di degenza è a carico di chi usufruisce del servizio, per volere del Consiglio di Amministrazione dell'Istituto "La Provvidenza" Onlus i primi 10 giorni di degenza sono gratuiti. L'importo della retta dall'11° giorno di degenza in poi, è stabilita annualmente dal Consiglio di Amministrazione dell'Istituto.

L'importo giornaliero della retta è disponibile sul sito internet della Struttura www.laprovvidenzaonlus.it.

All'interno del Hospice vengono garantiti i seguenti servizi:

1. il servizio alberghiero;
2. l'assistenza socio sanitaria;
3. le attività di riabilitazione;
4. attività di supporto psicosociale;
5. l'Assistenza Medica;
6. l'assistenza Infermieristica;
7. l'assistenza Medica specialistica;
8. l'assistenza spirituale;
9. la cura della persona;
10. volontariato presente in Struttura.

Sono esclusi dalla retta i seguenti servizi:

- ausili per l'incontinenza;
- ausili vari (carrozzina, bascule, deambulatore, etc.);
- servizio lavanderia;
- trasporti;
- accompagnamento per visite mediche;
- servizio parrucchiere/barbiere/estetista.

Come accedere al servizio

Per accedere al ricovero in Hospice occorre la prescrizione del Medico di Medicina Generale oppure la richiesta del Medico di Unità Operativa Ospedaliera. La domanda di ricovero viene presentata direttamente presso l'Hospice dell'Istituto "La Provvidenza" Onlus dall'interessato, dai familiari o da specialisti di altri ospedali, utilizzando l'apposito modulo "Scheda per Richiesta di Presa in Carico in Cure Palliative" disponibile presso l'Hospice o scaricabile dal sito internet: www.laprovvidenzaonlus.it/hospice.

Si raccomanda di allegare le relazioni cliniche nonché ogni altra documentazione atta a fornire le informazioni necessarie alla corretta valutazione del Paziente.

L'Istituto "La Provvidenza" Onlus, attraverso l'équipe delle cure palliative dell'Hospice, effettuerà la valutazione dell'utente e il colloquio di presa in carico entro 24/48 ore dalla ricezione della richiesta. In caso di emergenze segnalate dal MMG o dal Medico Ospedaliero la presa in carico del Paziente avverrà entro 24 ore, salvo disponibilità di posti letto.

Effettuato il colloquio e le opportune valutazioni, che si evincono dalla compilazione della "Scheda Colloquio Pre-Ricovero in Hospice", se la domanda è considerata idonea si daranno indicazioni alla Famiglia per la compilazione della "Domanda d'Inserimento in Hospice". Il nome del Paziente sarà segnalato nel Registro "Lista di Attesa" in ordine cronologico di presentazione e valutazione domanda, mettendo in evidenza: l'età del Paziente, la presenza di urgenza sanitaria e/o sociale. Il nuovo Paziente verrà contattato per il ricovero non appena sarà disponibile un posto letto nell'unità di degenza e in base alla valutazione clinica/sociale effettuata dal medico palliativista.

L'ammissione all'Hospice

È sempre subordinata all'assenso espresso dall'interessato o dai suoi familiari che vengono preventivamente informati sulle caratteristiche della struttura e sugli obiettivi del trattamento. E' possibile visitare l'Hospice, con la Coordinatrice e/o l'Assistente Sociale dell'Hospice, tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 16:00 previo appuntamento telefonico.

L'accoglienza in Hospice

La procedura di accoglienza segue fasi precise così riassumibili: colloquio preliminare; visita del reparto e informazioni circa il funzionamento. Il giorno dell'ingresso visita medica e colloquio da parte del medico, colloquio con il Paziente, i Familiari e con l'équipe.

Cosa portare il giorno del ricovero

Il giorno del ricovero occorre portare i seguenti documenti: Impegnativa del MMG con la richiesta di ricovero in Hospice, la Carta d'Identità, il Codice Fiscale, la Tessera Sanitaria ed eventuali esenzioni, l'eventuale attestazione di invalidità o la relativa domanda nonché gli esami o le cartelle cliniche precedenti e la terapia in corso. E' necessario portare con sé il necessario per l'abbigliamento e per l'igiene personale.

L'Istituto "La Provvidenza" favorisce la massima libertà rispetto al proprio abbigliamento e invita i Pazienti a scegliere ciò che li aiuta a mantenere la cura di sé e la dignità personale. Si sconsiglia di portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro.

I pasti

I pasti sono cucinati all'interno della Struttura con particolare attenzione alle richieste e alle esigenze sanitarie dei Pazienti. Il menu settimanale è esposto nella bacheca di reparto a disposizione dei Pazienti e dei Familiari e varia stagionalmente con attenzione ad eventuali diete speciali. Il familiare che presta assistenza ha la possibilità di consumare gratuitamente il pasto con il proprio parente.

Orari di visita

L'Hospice favorisce la presenza di un familiare accompagnatore, o conoscente, vicino alla persona malata nell'arco delle 24 ore. Gli altri familiari, amici e/o conoscenti possono accedere alla Struttura, tutti i giorni, dalle 8 alle 20. Si raccomanda ai visitatori la massima discrezione, un uso limitato del telefono cellulare e il rispetto della privacy degli altri degenti. Non è consentito sostare all'interno delle camere in più di 3 persone per volta. Eventuali eccezioni sugli orari di visita saranno definiti con la Coordinatrice e il Medico Responsabile dell'Hospice.

Criteri di formazione delle liste d'attesa

L'Hospice dell'Istituto "La Provvidenza" Onlus nella costituzione delle liste di attesa adotta i seguenti principi: definizioni ai sensi della legge 38, criteri di eleggibilità previsti dalla DGR 4610 del 28-12-2012, strumenti di valutazione multidimensionale validati. Tra i criteri di formazione della lista di attesa saranno considerati come prioritari, ovvero a parità di data presentazione domanda, daranno diritto di prelazione sulla disponibilità del posto letto:

- data presentazione della domanda;
- la presenza di urgenza sanitaria ovvero la presenza di sintomi refrattari, sintomi non controllati al domicilio che necessitano per esempio della titolazione del farmaco;
- la presenza di urgenza sociale ovvero l'assenza di un *caregiver* per l'assistenza h24 o, in caso di presenza di *caregiver*, la sua fragilità e la sua capacità di farsi carico dell'assistenza sanitaria e assistenziale del proprio familiare;
- l'età del Paziente (18-50 anni).

L'équipe

L'Operatore Socio Sanitario indossa casacca e pantaloni di colore bianco. Il personale medico indossa il classico camice bianco. Il personale infermieristico indossa pantaloni blu con casacca bianca con bordi blu. I coordinatori di Presidio indossano divisa amaranto. Gli animatori pantaloni bianchi casacca gialla. I fisioterapisti casacca arancione con pantaloni bianchi. Tutti gli addetti indossano cartellino di riconoscimento con nome e cognome, qualifica e fotografia. Il personale della Struttura è addestrato ad intervenire per il controllo degli incendi e delle emergenze a tutela della sicurezza dei Pazienti. Sul cartellino del personale appositamente addestrato per la sicurezza e le emergenze è indicata apposita segnalazione. Nelle camere e nei corridoi della struttura sono a disposizione dei Pazienti, visitatori e del personale in servizio le indicazioni da seguire per l'evacuazione.

Medico di Cure Palliative è colui che si prende cura della persona malata, occupandosi del controllo del dolore e degli altri sintomi. L'attenzione si sposta dagli obiettivi di guarigione, alla ricerca della maggiore qualità di vita possibile. È responsabile dell'équipe, effettua le valutazioni mediche ed imposta il percorso terapeutico assistenziale concordandolo con la persona malata e con la sua Famiglia.

Infermiere, è la figura più vicina al Paziente e ai familiari. Spesso è a conoscenza dei desideri, delle paure, e dei problemi più strettamente legati alla fisicità del malato. Offre supporto e comunica ai familiari i principi assistenziali e la somministrazione dei farmaci. Rileva le priorità e individua le situazioni di urgenza, valutando la risposta alle terapie.

Operatore Socio Sanitario è colui che partecipa alla soddisfazione dei bisogni primari del Paziente sia dal punto di vista fisico che da quello relazionale. Collabora con l'Infermiere nelle pratiche quotidiane di igiene e cura del Paziente.

Psicologo è colui che lavora in maniera integrata con l'équipe. L'intervento psicologico è rivolto principalmente ai Pazienti e ai familiari con l'obiettivo di individuare eventuali punti deboli e risorse familiari che il tempo della malattia inguaribile fa vivere al Paziente e al suo contesto familiare.

Assistente Sociale

Si occupa del mondo relazionale del Paziente, della sfera emotiva, dei desideri. E' disponibile per colloqui individuali o di gruppo e per risolvere problemi anche di tipo pratico. L'Assistente Sociale inoltre supporta e indirizza la rete familiare in relazione agli aspetti organizzativi e burocratici.

Assistente Spirituale

Fa parte dell'équipe curante e su richiesta del Paziente o dei familiari offre la possibilità di un sostegno nel momento della malattia e nel difficile confronto con la fine della vita. La vicinanza di questa figura e il percorso spirituale saranno declinati secondo la fede e la storia personale di ciascuno. L'assistente Spirituale è reperibile in orario diurno per i Sacramenti, per il conforto dei familiari nel momento del decesso e per la benedizione della salma.

Volontari

Sono una presenza e una risorsa preziosa per i Pazienti, per i familiari e anche per il personale della struttura. Il volontario, che presta servizio a nome della Associazione "ilfiloverde" ODV, vive con gli ospiti una relazione di condivisione. Sono attivi in reparto costruendo una relazione di vicinanza e di sostegno con i Pazienti e con i familiari; organizzano eventi di informazione, sensibilizzazione e raccolta fondi.

Norme etiche degli Operatori

Al fine di evitare spiacevoli equivoci, considerando il rapporto di empatia tra il Paziente, la Famiglia e gli Operatori, sottolineiamo come nulla sia dovuto in aggiunta e per nessun titolo agli Operatori, i quali manterranno un atteggiamento professionale e rispettoso dell'ambiente in cui operano.

Modalità di dimissione

La dimissione può avvenire solo su volontà del Paziente, se capace d'intendere e di volere, o del proprio familiare di riferimento attraverso un percorso di presa in carico dalla rete territoriale delle cure palliative. Nel percorso di dimissione svolgerà un ruolo attivo l'assistente sociale che contatterà i Servizi Sociali del Comune di appartenenza e il MMG per organizzare la dimissione protetta e assistita al domicilio.

Il trasferimento di un Paziente verso altre unità operative o verso RSA è praticabile qualora vi siano le condizioni cliniche e sociali per poterlo effettuare.

Il Paziente può scegliere in qualsiasi momento di essere dimesso dall'Hospice dell'Istituto "La Provvidenza" Onlus facendone opportuna richiesta scritta al Presidente dell'Istituto e al Medico Responsabile dell'Unità Operativa. In caso di dimissione al domicilio o ad altro servizio, l'Hospice rilascerà una lettera di dimissione in cui sarà illustrato il percorso clinico del Paziente. In caso di rientro c/o il domicilio l'Assistente Sociale insieme alla Coordinatrice di Reparto provvederanno ad informare e supportare la Famiglia, contattando il MMG per l'attivazione delle Cure Palliative Domiciliari al fine di realizzare una Dimissione Protetta e Assistita.

Copia della cartella clinica

La copia della cartella clinica può essere richiesta dall'interessato o da un suo delegato munito di delega scritta: la consegna avverrà entro 15 giorni. Il servizio è gratuito. La cartella clinica verrà consegnata solo all'interessato o ad un suo delegato.

I principi fondamentali dell'Istituto "La Provvidenza" Onlus

L'Istituto ispira la sua attività ai principi fondamentali indicati dalle Direttive Ministeriali e di seguito esplicitati.

Uguaglianza: l'erogazione del Servizio è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli Utenti (Pazienti e Familiari), garantendo parità di trattamento. L'Uguaglianza va intesa come divieto di qualsiasi discriminazione non giustificata, ma non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità nei confronti dei bisogni degli Utenti, i quali godono invece di un Piano Assistenziale Individualizzato.

Diritto di scelta: la Struttura è impegnata, compatibilmente con le proprie esigenze organizzative, ad erogare i propri servizi offrendo ai Pazienti l'ampia opportunità di scelta per il soddisfacimento delle proprie esigenze.

Imparzialità e continuità: l'Istituto si impegna a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione delle prestazioni fornite, in relazione sia ai modi che ai tempi. Si impegna altresì a far di tutto per ridurre al minimo i possibili disagi derivanti da circostanze occasionali e per garantire la continuità dell'assistenza.

Efficacia ed efficienza: l'Istituto ha come obiettivo l'aumento del livello di qualità di vita del Paziente, attraverso il miglioramento continuo delle prestazioni socio-sanitarie. A tal fine vengono utilizzati strumenti di valutazione dei servizi secondo i criteri di efficacia (verificare se gli obiettivi sono stati raggiunti) e di efficienza (il miglior utilizzo delle risorse per raggiungere gli obiettivi).

Trasparenza per attività Gestionali, Amministrative, Assistenziali e Socio-Sanitarie: l'Amministrazione garantisce la trasparenza della propria attività gestionale ed amministrativa dando la possibilità agli Utenti di accedere alle informazioni che li riguardano, nel rispetto dei regolamenti in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai relativi documenti.

Partecipazione: la partecipazione dei Pazienti si realizza attraverso un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso; l'attuazione di progetti per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della Persona; la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute. A tal proposito chiunque può produrre memorie e documenti, inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio. In ogni reparto è presente un modulo "osservazioni e suggerimenti", un modulo "reclami" ed un'apposita cassetta dove inserire tale documentazione.

Diritti del Paziente

Il Paziente ha diritto:

- alle cure ed assistenza attente, complete e professionali;
- alla segretezza di tutti i dati relativi alla sua patologia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rispettando le normative vigenti legate alla privacy;
- un'informazione esauriente e comprensibile in merito alle prestazioni effettuate;
- di essere informato sulle prestazioni offerte dal personale;
- di presentare reclami, suggerimenti, proposte e di ottenere risposte chiare e imminenti.

I Doveri del Paziente

Derivano dal fatto che si vive in una comunità di persone e quindi ci sono necessariamente delle "regole", organizzative e di convivenza, perché tutto possa funzionare nel modo migliore e se ciascuno le rispetta, viene favorita una più serena permanenza per tutti.

In particolare segnaliamo i seguenti doveri:

- chi entra in Struttura è invitato ad avere un comportamento rispettoso delle persone e delle cose: Pazienti, Personale, ambienti;
- è dovere di ciascuna Persona rispettare la tranquillità degli altri degenti, evitando comportamenti che possano loro recare disturbo o fastidio;
- è dovere del Paziente rispettare gli orari che regolano l'attività dell'Hospice;
- è dovere del Paziente agevolare il lavoro del Personale in tutte le attività che riguardano l'assistenza e i servizi ausiliari.

Impegni e Programmi

L'Istituto "La Provvidenza" Onlus garantisce ai Pazienti e alle loro famiglie:

- riservatezza e rispetto della persona;
- l'accesso alla documentazione relativa al suo stato di salute;
- affiancamento al Paziente ed alla Famiglia nell'accettazione della malattia;
- accompagnamento alla morte e l'assistenza al lutto;
- l'informazione continua sulle prestazioni erogate;
- continuità assistenziale.

Gli impegni e i programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione: sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei servizi offerti ai Pazienti, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

Obiettivi:

Oltre a quelli previsti dal sistema di qualità secondo le norme ISO 9001, UNI 10881 e BS OHSAS 18001 stabiliti annualmente dalla Direzione sono da considerarsi sempre attuabili:

- incremento della partecipazione delle varie figure professionali a convegni, congressi e corsi di aggiornamento;
- promozione di attività di aggiornamento culturale con la partecipazione a convegni e giornate di studio per Medici e per lo staff di Direzione;
- apertura al territorio.

Ufficio URP - Gestione Segnalazioni e Reclami

Per affrontare e migliorare i rapporti con i Pazienti e i suoi familiari, la Direzione ha istituito l'URP, attivo dalle ore 8.00 alle 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00 dal lunedì al venerdì.

Le funzioni dell'Ufficio URP sono le seguenti:

- ascolto di problemi/segnalazioni da parte del Paziente e/o, del Parente relativamente al rapporto con i servizi della Struttura;
- risposta a segnalazioni di immediata soluzione e verbalizzazione per una adeguata valutazione da parte della Direzione;
- accoglienza di osservazioni, proposte e reclami assicurando celere risposta;
- accoglimento di proposte tese ad ottimizzare la qualità dei servizi;
- somministrazione di questionari ed indagini campionarie sulla soddisfazione dei Pazienti.

In reparto sono presenti il "Modulo Osservazioni e Suggerimenti" e il "Modulo Reclami"

I moduli possono essere inseriti nelle apposite cassette, inviati all'indirizzo e-mail info@laprovvidenzaonlus.it oppure le segnalazioni possono essere effettuate telefonicamente al seguente numero [telefonico 0331.358218](tel:0331.358218).

La Direzione si impegna a condurre un'attenta ed approfondita analisi delle situazioni di disagio segnalate, al fine di individuare la cause e gli opportuni correttivi.

Il Responsabile URP interverrà immediatamente, impegnandosi a fornire risposta scritta ed eventualmente fissando un colloquio con la Persona che ha sporto reclamo nel tempo massimo di sette giorni. E' a disposizione, per qualunque tipo di segnalazione, reclamo o osservazione anche l'Assistente Sociale dell'Hospice. Ogni segnalazione viene attentamente valutata e ad ognuna, quando non anonima, viene data risposta negli immediati giorni successivi (massimo 7 giorni).

Gradimento e/o soddisfazione

È previsto un protocollo per la periodica verifica del grado di soddisfazione sull'organizzazione e funzionamento dell'Istituto. Il protocollo prevede che:

- annualmente per circa tre settimane viene messo a disposizione di Pazienti, Parenti e Operatori (Dipendenti e Volontari) un questionario, perché possano esprimere pareri e suggerimenti circa il soggiorno nella Struttura e le prestazioni offerte;
- i questionari compilati verranno raccolti in apposito contenitore all'ingresso principale;
- al termine del periodo di raccolta, si procederà all'esame dei suddetti questionari e successiva divulgazione dei dati emersi.

Il sistema qualità: gli indicatori e gli standard di qualità

Nella definizione degli standard si fa riferimento a diverse tipologie di indicatori, ossia di "fatti significativi" che ci indicano se il risultato ottenuto corrisponde a quello che si voleva.

A seconda di ciò che si vuole verificare, essi sono:

- strutturali (es.: esistenza di Guardia Medica reperibile; numero ore giornaliera di esistenza di servizio Medico attivo; esistenza di servizio infermieristico attivo nelle 24 ore; assenza di barriere architettoniche; impianti di trattamento dell'aria nella stagione estiva);
- di processo (es.: tempestività di intervento del Personale in caso di chiamata col campanello; periodicità dei lavori di pulizia e sanificazione ambientale; n° piatti alternativi previsti dal menù);
- di eventi soddisfacenti / insoddisfacenti (es.: giudizi positivi / negativi espressi dai Pazienti rispetto al trattamento ricevuto);
- di eventi-sentinella, cioè situazioni che non dovrebbero mai verificarsi e che da sole indicano scadente qualità; (es.: litigio tra un Ospite e un Operatore Sanitario, mancata prestazione necessaria, cibo cattivo, servizi igienici non puliti adeguatamente).

Gli indicatori utilizzati per il monitoraggio della qualità nell'Istituto sono stati scelti in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente.

Tutte le attività ed i servizi svolti dall'Istituto non solo rispondono alle prescrizioni di qualità indicate dalla Regione Lombardia con i propri atti normativi ma sono, inoltre, certificate secondo normative nazionali ed europee di: ISO 9001 "Sistemi di gestione applicati alla qualità"; UNI 10881 "Qualità dei servizi di assistenza residenziale Anziani"; ISO 27001 "Sicurezza delle Informazioni"; BS OHSAS 18001 "Salute e Sicurezza sul lavoro"; ISO 37001 "Sistema Anticorruzione".

Le attività esercitate, oltre ad essere oggetto di verifiche da parte dei competenti Organi di Vigilanza, sono oggetto anche di costante controllo e monitoraggio direttamente dall'Istituto attraverso un *internal audit*, cioè un costante controllo interno dei processi e delle decisioni. Attraverso queste verifiche l'Istituto cerca di garantire efficienza, trasparenza e verifica dei suoi atti autocertificando e tracciando ogni singola decisione. Ogni processo a tutti i livelli viene deciso in base a specifici protocolli

e procedure. Sono queste le regole, che il CDA ha voluto fortemente introdurre ai fini di una maggiore trasparenza del proprio operato.

Si ricorda che possiamo dire di essere tra le prime RSA ad essersi certificate con la UNI 10881 specifica per valutare e garantire la qualità dei servizi residenziali.

Divieto di fumo

In tutti i locali della Struttura vige il divieto di fumo. Non sono quindi previsti locali attrezzati per fumatori. Inoltre, per evitare che venga messa severamente a rischio la sicurezza degli Ospiti, è vietato introdurre nella Residenza accendini, fiammiferi e/o altri materiali infiammabili.

Consenso informato

Il Paziente ed i suoi Familiari sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle cure e procedure Medico-Assistenziali messe in atto in Struttura attraverso il Consenso Informato che viene fatto firmare al momento dell'ingresso e continuamente riaggiornato al momento di ogni cambio di terapia. Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto al Paziente e/o al Garante da parte del Medico il consenso scritto specifico a procedere.

Organismo di vigilanza

L'Ente applica il sistema di "Compliance" relativo al D.Lgs. n. 231/2001 quale ulteriore garanzia dell'efficienza e della trasparenza dell'operato dello stesso, con lo scopo di migliorare l'organizzazione adottando il Modello Organizzativo inerente la responsabilità degli Enti e recante "la disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle Società e delle Associazioni, anche prive di personalità giuridica, a norma dell'Art.11 Legge 29/9/2000 n. 300".

L'O.D.V. composto da tre membri, rispetta i requisiti di autonomia, indipendenza e continuità previsti dalla Giurisprudenza in materia.

Codice Etico

L'Istituto "La Provvidenza" Onlus ha predisposto e adottato il Codice Etico, che esplicita i principi di deontologia aziendale a cui far costante riferimento nell'esercizio delle attività. Il Codice Etico si qualifica quale strumento la cui osservanza risulta imprescindibile per il corretto funzionamento della Struttura, ed è rivolto a tutti i soggetti cointeressati. Il Codice Etico è liberamente consultabile ed è disponibile presso la Portineria dell'Istituto e sul sito internet www.laprovvidenzaOnlus.it.

Polizza assicurativa

Il Gestore della Struttura ha provveduto a stipulare giusta Polizza Assicurativa secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Sicurezza

Nel rispetto delle norme contenute nella L. 81/08, tutta l'unità immobiliare è dotata di sistemi di sicurezza e controllo che permettono un immediato intervento in caso di emergenza. La Struttura ha sistemi di prevenzione in caso di incendio, con segnalazione delle uscite di sicurezza e le porte di ingresso sono provviste di maniglioni antipánico. L'impianto elettrico e termo-idraulico rispondono ai requisiti richiesti dalle norme di legge in vigore. Rispettando i contenuti della legge sulla Sicurezza e Salute dei Lavoratori (e dei Sigg. Pazienti) nei luoghi di lavoro (e di vita), l'Ente ha predisposto il Documento della Valutazione dei Rischi e il relativo Piano di Emergenza per la Struttura.

Detta "documentazione" è soggetta a periodici aggiornamenti (sia per seguire l'evoluzione normativa, che per adeguare la documentazione alla realtà della Struttura ed alle sue trasformazioni strutturali ed organizzative) e in particolare:

- a tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza;
- l'Istituto assicura per il proprio Personale una formazione ed un aggiornamento permanente sugli argomenti concernenti la Sicurezza e la Tutela della Salute (dei lavoratori, ma anche dei sigg. Pazienti, i quali, essendo in condizione di accertata non autosufficienza, necessitano dell'elaborazione di apposite misure di prevenzione e di protezione. Annualmente, la Struttura organizza per il proprio Personale esercitazioni pratiche in materia di sicurezza e antincendio, comprese le prove reali di evacuazione dalla Struttura residenziale in caso di incendio o altre calamità);
- sono identificate e formate Squadre di Emergenza e Antincendio (il Personale inserito in queste "squadre" è stato debitamente formato e si è sottoposto alle prove teoriche e pratiche previste per il rilascio degli "attestati" da parte dei Vigili del Fuoco, così come previsto espressamente dalle vigenti norme in materia);
- esiste un Servizio di Prevenzione e Protezione Interno;
- esiste un R.S.P.P. (Responsabile Interno del Servizio di Prevenzione e Protezione);
- esiste un Medico del Lavoro.

Tutela Privacy

E' garantita la riservatezza nel trattamento dei dati personali, sia di quelli comuni che di quelli sensibili, ai sensi del: "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI" (Decreto Legislativo 196/03).

In particolare: la legge impone la riservatezza nel trattamento e nella diffusione dei dati personali ed in particolare di quelli sensibili, idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche, l'adesione a partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale; nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.

I dati personali che il Paziente fornisce al momento del ricovero presso l'Istituto, sono necessari per la corretta compilazione della documentazione amministrativa e per rivelare il suo stato di salute.

I dati anagrafici del Paziente, la diagnosi, le eventuali terapie e cure, e quant'altro necessario, saranno comunicati - in base alle normative vigenti e per quanto di competenza - all'Agenzia di Tutela della Salute, alle Autorità Amministrative e di Pubblica Sicurezza.

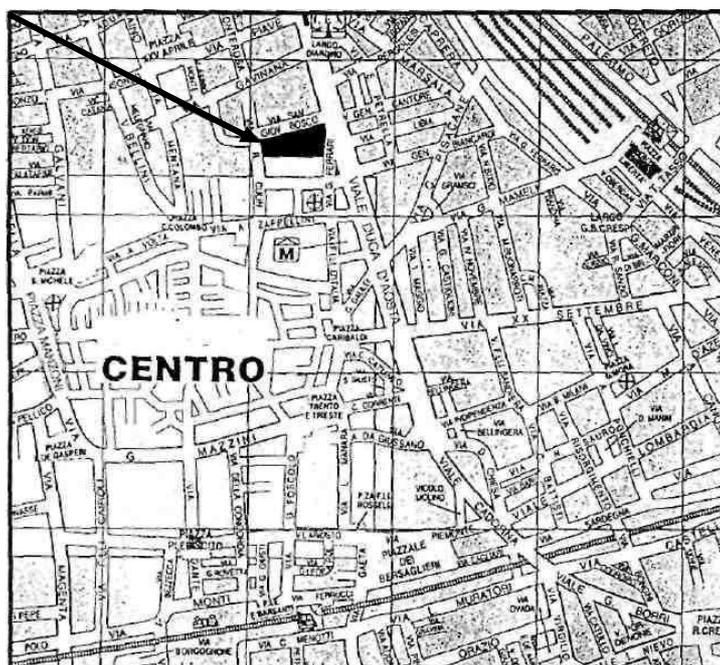
I dati personali idonei a rivelare lo stato di salute del Paziente, gli saranno notificati solo per il tramite del Medico del Reparto di appartenenza designato dall'Istituto.

I dati personali di cui sopra, detenuti presso l'Istituto, ed il relativo trattamento viene effettuato da Personale autorizzato ed opportunamente istruito, reso edotto dei vincoli imposti dal D. Lgs. 196/03, con misure di sicurezza atte a garantire la riservatezza nei limiti imposti dall'autorizzazione del Garante.

Il Paziente, informato ai sensi dell'art.7 del D. Lgs. 196/03, esprime il proprio consenso al trattamento e alla comunicazione dei dati personali che lo riguardano ed in particolare di quelli sensibili.

Come arrivare

Busto Arsizio gode di allacciamenti ferroviari (Ferrovie dello Stato e Ferrovie Nord), stradali, autostradali e alla rete di trasporti pubblici intercomunali che attraversano la Città. Favorisce l'accesso all'Istituto il servizio autobus locale (Servizio Urbano – Linea 2 e 3), con fermate nelle adiacenze: V.le Duca d'Aosta, Piazza Cristoforo Colombo, Piazza Garibaldi.



ISTITUTO “LA PROVVIDENZA” ONLUS

Organizzazione Non Lucrativa di Utilità Sociale
(Delibera Regionale n° 38449 del 18 Settembre 1998)

Via San Giovanni Bosco, 3 21052 Busto Arsizio (VA)

Tel. 0331 358111 - Fax 0331 321246

C.F. 81002690121 - PARTITA IVA 01279730129

www.laprovidenzaonlus.it

e-mail: info@laprovidenzaonlus.it

P.E.C.: provvidenzaonlus@legalmail.it

Reparto HOSPICE

Tel. 0331 358600

[e-mail: hospice@laprovidenzaonlus.it](mailto:hospice@laprovidenzaonlus.it)

Sostenere l'Hospice

L'attività quotidiana di assistenza offerta dall'Hospice dell'Istituto "La Provvidenza" è possibile grazie al contributo economico di molti sostenitori. Le donazioni a favore dell'Hospice dell'Istituto "La Provvidenza" Onlus sono deducibili fiscalmente.

Aiutaci a garantire assistenza, sollievo e dignità alle Persone che necessitano di cure palliative. Il tuo prezioso contributo può sostenere i primi 10 giorni gratuiti a tutte le Persone che ne avranno bisogno. Puoi donare tramite bonifico bancario al seguente IBAN: **IT41D 05696 22800 000021001X29** - Banca Popolare di Sondrio – Ag. Busto Arsizio.

Nella tua dichiarazione dei redditi scrivi il CF 81002690121 e donerai il tuo 5x1000 all'Istituto "La Provvidenza".

Allegati

- Modulo Osservazioni e Suggerimenti
- Modulo Reclami



MODULO RECLAMI

allegato 04 Carta dei Servizi

Gentile Ospite / Familiare,
allo scopo di migliorare al massimo il servizio offerto dal nostro Istituto, Le chiediamo di
descrivere di seguito l'oggetto del suo reclamo.

Nome e Cognome: _____

Telefono: _____ e-mail: _____

Descrizione dell'oggetto del reclamo: _____

Eventuali richieste conseguenti al reclamo: _____

Firma

Per presa in carico: _____

Nome e cognome: _____

Funzione: _____

Firma: _____

**IL VOSTRO RECLAMO SARA' PRESO IN CARICO DALLA NS. DIREZIONE, SARÀ NOSTRA CURA
FORNIRVI UN RAPIDO RISCONTRO IN MERITO**

*Nel ringraziarLa per la preziosa collaborazione Le ricordiamo che i suoi dati saranno trattati in
modo confidenziale e al solo fine di migliorare il livello di qualità del servizio offerto ai nostri
Ospiti, ai sensi del D.Lgs 196/03.*