



Italian Hospital Group

HOSPICE

Carta dei Servizi





Benvenuti presso gli Hospice Italian Hospital Group, una comunità dove personale, Pazienti, familiari e amici contribuiscono direttamente a costruire e determinare l'atmosfera che la caratterizza. Perché siamo convinti che i nostri gesti e i nostri comportamenti influiscano profondamente sulla qualità della vita e la serenità delle persone di cui ci prendiamo cura. La nostra guida sono i valori Korian: vogliamo dare e ricevere **FIDUCIA**, incoraggiare l'**INIZIATIVA** e assumere **RESPONSABILITÀ**.



La nostra mission è prenderci cura delle persone, salvaguardandone il più possibile il benessere sia da un punto di vista fisico che psicologico ed emotivo in modo da tutelarne la dignità e la qualità della vita.

A questo scopo Korian ha costruito una vera e propria rete di servizi, che consentono di personalizzare il piano di cura in base alle singole esigenze e necessità individuali, contestualizzate anche nello specifico territorio. In questo modo possiamo garantire:

- trasparenza e completezza di comunicazione;
- pieno rispetto di ogni essere umano e del suo ruolo nella comunità;
- un'attenzione sincera al rispetto delle scelte di vita e alla tutela dell'autonomia dell'individuo.

Abbiamo a cuore il benessere di tutti i nostri Pazienti. Ogni singolo operatore, altamente qualificato, è profondamente impegnato ad agire con gentilezza, passione ed integrità. Siamo quindi sicuri che anche i visitatori riconoscano i diritti dei nostri Pazienti e dello staff e ci auguriamo possano contribuire attivamente ad una comunicazione proattiva e partecipativa. Siamo a vostra disposizione per conoscere le vostre aspettative e i vostri bisogni, per accogliere i vostri suggerimenti ed assumere le iniziative più adeguate, sempre con l'obiettivo comune del vostro benessere e di quello dei vostri cari.

Il Gruppo Korian

Indice

Hospice Italian Hospital Group	6
Hospice.....	6
Cure palliative.....	7
Posti letto.....	7
Autorizzazione e accreditamento.....	8
Codice Etico.....	8
Valori	8
Principi generali.....	9
Staff e competenze	10
Direttore Gestionale.....	10
Medico Responsabile.....	10
Coordinatore Infermieristico.....	11
L'équipe.....	12
Servizio Accoglienza.....	12
Presa in carico del Paziente	14
Preliminari d'ingresso e lista d'attesa.....	14
L'accoglienza	14
Cambio setting e dimissione.....	14
I servizi per i nostri Pazienti	15
Piano Assistenziale Individuale	15
Assistenza sanitaria.....	15
Altri servizi	16
Assistenza religiosa.....	16
Supporto al lutto.....	16

Servizi alberghieri	17
Servizio ristorazione.....	17
Servizio di sanificazione ambientale.....	17
Orari e trasferimenti	18
Orari di visita.....	18
Come raggiungerci.....	18
Carta dei Diritti del Malato	19
Soddisfazione e qualità	20
Questionario di Soddisfazione.....	20
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti.....	20
Garanzie di qualità.....	20
Il Mediatore.....	20
Informazioni utili	22
Richiesta di documentazione.....	22
Decesso.....	22
Revisione Carta dei Servizi.....	22
Assistenza Domiciliare	23
Tutela della privacy	24
Tutela dei dati personali	24
Consenso Informato.....	24

Hospice Italian Hospital Group

L'Hospice

Gli Hospice Italian Hospital Group fanno parte del Gruppo Korian, leader europeo nei servizi di assistenza e cura per la persona. Italian Hospital Group (IHG) è stato fondato nel 2001 all'interno di un ampio complesso situato nel comune di Guidonia Montecelio, alle porte di Roma, in via Tiburtina Valeria 188 e immerso in un'area verde accessibile ai Pazienti e ai propri cari. Gli Hospice IHG sono strutturati per rispondere ai bisogni assistenziali, clinici, psicologici e spirituali del Paziente oncologico e del Paziente affetto da malattia degenerativa o da grandi insufficienze d'organo in fase avanzata e terminale. Il mantenimento della miglior qualità della vita possibile per il malato e i suoi familiari è l'obiettivo costantemente perseguito in regime di ricovero, così come al domicilio. Gli scopi dell'Hospice sono i seguenti:

- offrire un servizio di cure palliative residenziali e domiciliari per persone affette da malattie progressive in fase avanzata, per le quali ogni intervento è rivolto a migliorare la qualità di vita attraverso un approccio assistenziale multidisciplinare;
- sollevare temporaneamente le famiglie dal carico assistenziale mediante il ricovero di sollievo;
- sostituire la casa quando quella del Paziente non sia idonea o quando il Paziente sia solo.

Gli Hospice sono ubicati all'interno del Padiglione G e del Padiglione A3 e offrono assistenza in regime residenziale e domiciliare, entrambe gratuite e a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

PADIGLIONE G

- ricovero in Hospice Residenziale con 10 posti letto;
- ricovero in Assistenza Domiciliare con 40 Pazienti assistiti presso la propria abitazione.

PADIGLIONE A3

- ricovero in Hospice Residenziale con 10 posti letto;
- ricovero in Assistenza Domiciliare con 40 Pazienti assistiti presso la propria abitazione.

Cure palliative

Le cure palliative sono state definite dall'Organizzazione Mondiale della Sanità come: "Un approccio che migliora la qualità della vita dei malati e delle loro famiglie che si trovano ad affrontare le problematiche associate a malattie inguaribili [...]. Le cure palliative forniscono il sollievo dal dolore e da altri gravi sintomi, sono garanti della vita e considerano la morte un processo naturale che non intendono affrettare né ritardare. Le cure palliative integrano gli aspetti sanitari con quelli psicologici e spirituali dell'assistenza ai Pazienti e offrono un sistema di supporto per aiutare i malati a vivere nel modo più dignitoso possibile fino alla morte. Offrono anche un sistema di sostegno per aiutare le famiglie ad affrontare la malattia del proprio caro e, in seguito, il lutto."

Le cure palliative non sono riservate solo ai malati oncologici, ma sono applicabili anche a situazioni di particolari gravità, come insufficienze d'organo in fase avanzata e ad altre condizioni di malattia a prognosi infausta.

Posti letto

Gli Hospice IHG dispongono di stanze singole dotate delle attrezzature necessarie all'assistenza:

- bagno privato;
- televisore;
- aria condizionata;
- letto o poltrona reclinabile per accompagnatore;
- ausili per la deambulazione e i trasferimenti.

Le camere sono attrezzate anche per il pernottamento del familiare di riferimento del Paziente.

Particolare attenzione è stata posta all'allestimento degli spazi comuni e all'arredo delle camere, che possono essere personalizzate con piccoli oggetti e accessori di proprietà del Paziente.

All'interno dell'edificio non esistono barriere architettoniche. Gli Hospice IHG si sviluppano su un unico piano dove sono presenti:

- 10 stanze singole di degenza;
- Ufficio Accoglienza;
- Uffici Amministrativi;
- sala polivalente;
- studio medico;
- sala colloqui;
- sala assistenza religiosa;

- sala operatori Assistenza Domiciliare;
- locale cucina;
- locali di servizio;
- spogliatoi;
- sala culto.

Autorizzazione e accreditamento

L'Hospice Centro Residenziale per Cure Palliative (Padiglione A) è autorizzato e accreditato con DCA n° U00043 del 21/02/2014.

Il Centro per le Cure Palliative in Hospice (Padiglione G) è autorizzato e accreditato con DCA n° U00415 del 12/11/2018 e DCA n° U00220 del 12/06/2019.

Codice Etico

La struttura adotta e condivide il Codice Etico del Gruppo Korian, che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri che guidano i processi decisionali aziendali e ne indirizzano i comportamenti.

Il Codice Etico è pubblicato sul nostro sito gruppo.korian.it.

Valori

I valori più significativi che contraddistinguono il lavoro di quanti operano presso gli Hospice IHG sono:

- **Fiducia:** agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Paziente e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
- **Iniziativa:** operare in modo dinamico e propositivo per favorire un soggiorno mentalmente attivo, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
- **Responsabilità:** prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

In quest'ottica gli Hospice IHG garantisce:

- un'assistenza qualificata incentrata sul Paziente e sul nucleo familiare offerta da personale dedicato;
- la gestione efficace dei sintomi che conduca ad una qualità di vita soddisfacente e al rispetto dei desideri del Paziente;

- il mantenimento, quando possibile, della capacità funzionale residua del Paziente;
- la formazione continua del personale, per sostenerne la motivazione e migliorarne costantemente la preparazione professionale.

Principi generali

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Vengono riconosciuti i diritti inviolabili del Paziente. Il servizio deve essere erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Viene assicurata e garantita la parità di trattamento a tutti i Pazienti.

CONTINUITÀ

L'organizzazione degli Hospice IHG garantisce la continuità delle prestazioni nelle 24 ore (sia assistenziali sia sanitarie).

PARTECIPAZIONE

Ogni osservazione critica viene sempre valutata come contributo al miglioramento del servizio: la struttura mette a disposizione di tutti i Pazienti e dei familiari appositi moduli per raccogliere la segnalazione di eventuali disservizi o suggerimenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Ogni ricerca di miglioramento è tesa all'incremento dell'efficienza, nell'ottica di un perfezionamento continuo che non vada a compromettere l'efficacia del servizio reso e che mantenga sempre al centro il Paziente e i suoi bisogni.

ACCESSIBILITÀ

Per garantire il continuo miglioramento della qualità, gli Hospice assicurano ai Pazienti e ai loro familiari un continuo aggiornamento sui servizi e le attività offerte dalla struttura. Ogni cittadino ha diritto di scegliere, nell'ambito delle cure palliative, la struttura alla quale rivolgersi per soddisfare le proprie necessità assistenziali; nel contempo il personale sanitario e assistenziale fornisce al Paziente e ai familiari tutte le informazioni sullo stato di salute, sui possibili percorsi assistenziali e sulla loro efficacia, in modo esaustivo, chiaro e comprensibile.

Staff e competenze

All'interno degli Hospice IHG, il Direttore Gestionale e il Medico Responsabile operano in stretta collaborazione. La Direzione, nel rispetto delle singole competenze, assume la responsabilità complessiva della struttura, fornisce le direttive principali sull'organizzazione socio-sanitaria ed assistenziale, nonché sugli aspetti finanziari e di comunicazione esterna. La Direzione è il punto di riferimento sia per le norme che disciplinano i rapporti istituzionali, sia per la gestione complessiva della struttura. La Direzione mette a disposizione tutte le risorse tecniche, strumentali ed umane previste nella legislazione regionale, nonché tutte le risorse aggiuntive che ritiene necessarie per il raggiungimento dei fini istituzionali.

Direttore Gestionale

Il Direttore Gestionale:

- è responsabile dell'organizzazione aziendale;
- è responsabile della qualità dei servizi erogati;
- esercita il controllo di gestione;
- trasmette e attua gli obiettivi aziendali;
- presiede la selezione del personale, l'aggiornamento professionale, i tirocini professionali;
- esercita il controllo sui servizi appaltati;
- supervisiona il processo d'inserimento di un Paziente in struttura;
- è responsabile delle relazioni sul territorio;
- accoglie richieste e segnalazioni da parte degli utenti.

Pazienti e familiari possono rivolgersi al Direttore Gestionale in ogni momento della giornata di lavoro, previo appuntamento.

Medico Responsabile

Tra le sue principali competenze evidenziamo:

- la direzione e il coordinamento dei servizi sanitari ai fini igienico-organizzativi;
- l'organizzazione del personale in rapporto alle esigenze dei servizi e in base ai criteri fissati dall'Amministrazione;

- la promozione, per quanto di competenza, delle iniziative per la formazione e l'aggiornamento del personale;
- la vigilanza e la cura della tenuta dell'archivio sanitario e della relativa conservazione;
- la raccolta e l'elaborazione dei dati statistici, anche finalizzati al miglioramento continuo della qualità complessiva delle prestazioni e del rapporto con l'utenza;
- la vigilanza sul rispetto della riservatezza dei dati sanitari e il parere obbligatorio sulla raccolta, elaborazione e trasmissione dei dati;
- la responsabilità della pubblicità sanitaria;
- la vigilanza sul rispetto della normativa in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro;
- la vigilanza sull'approvvigionamento di quanto necessario per il funzionamento dei servizi e l'attività assistenziale rivolta all'utenza;
- la vigilanza e la tenuta della documentazione relativa alle liste d'attesa per i ricoveri;
- la vigilanza sulla gestione del servizio farmaceutico e sulla scorta di magazzino dei medicinali e dei prodotti terapeutici;
- il controllo della regolare tenuta del registro di carico e scarico delle sostanze stupefacenti o psicotrope, in conformità con quanto disposto dalla normativa vigente.

È inoltre responsabile dell'igiene della struttura e del controllo delle norme igienico-sanitarie generali e coordina il team di igiene, che si occupa della gestione e prevenzione delle infezioni.

Coordinatore Infermieristico

Il Coordinatore Infermieristico si occupa:

- dell'organizzazione del personale infermieristico e quello di supporto garantendo interventi mirati al mantenimento del benessere, della cura e dell'igiene della persona e del comfort ambientale;
- dell'organizzazione del personale infermieristico per l'Assistenza Domiciliare;
- della regolare tenuta del registro di carico e scarico delle sostanze stupefacenti o psicotrope, in conformità con quanto disposto dalla normativa vigente;
- della vigilanza sull'approvvigionamento di quanto necessario per il funzionamento dei servizi e l'attività assistenziale rivolta all'utenza;

- della predisposizione e l'attuazione delle misure di prevenzione, di concerto con il Medico Responsabile, nei confronti della comunità e dei singoli Pazienti secondo le norme vigenti;
- della collaborazione con la Direzione del personale nella gestione del personale assegnato.

L'équipe

La gestione quotidiana del Paziente è affidata ad un'équipe formata da professionisti afferenti a diversi settori socio-sanitari che collaborano condividendo obiettivi, risultati e percorsi. L'équipe è composta da:

- medici;
- infermieri;
- Operatori socio-sanitari;
- psicologo;
- terapeuta della riabilitazione;
- assistente sociale;
- assistente spirituale.

La loro mission è garantire:

- il rispetto dell'autonomia e dei valori dell'individuo;
- la continuità dell'assistenza quando il Paziente è trasferito in Hospice dal domicilio o dall'ospedale;
- la migliore qualità di vita per il Paziente e la famiglia.

I cambiamenti delle condizioni cliniche vengono comunicati tempestivamente ai familiari. Gli operatori sono preparati per comunicare, supportare e dare informazioni in tutte le fasi della malattia.

Servizio Accoglienza

Gli Hospice IHG sono dotati di un Servizio Accoglienza attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 17.00 e il sabato dalle ore 09.00 alle ore 16.00. Ci si può rivolgere al Servizio Accoglienza per:

- informazione (diretta o telefonica) relativa alla struttura e alle pratiche di ingresso;
- consegna della modulistica;
- prenotazione parrucchiere, barbiere e podologo;

- prenotazione servizio lavanderia;
- richiesta cartella clinica;
- gestione dell'attività amministrativa e di carattere contabile.

Presa in carico del Paziente

Preliminari d'ingresso e lista d'attesa

L'ingresso in Hospice avviene dopo che il Paziente è stato visitato al domicilio, in ospedale o in una struttura socio-assistenziale dal medico che si sta prendendo cura di lui e che valuta la terminalità della malattia. Il medico (medico di medicina generale, medico del centro assistenza domiciliare, medico ospedaliero, medico specialista ambulatoriale o di day hospital) invia quindi il modulo di proposta di presa in carico all'Hospice. Previa autorizzazione dell'ASL, il nominativo del Paziente viene inserito nella lista d'attesa e verrà preso in carico non appena disponibile il posto letto in regime residenziale o domiciliare. I familiari dei Pazienti in lista d'attesa vengono contattati telefonicamente dal medico dell'Hospice per un colloquio preliminare nel quale vengono raccolti dati utili ai fini della presa in carico e vengono fornite le informazioni sull'assistenza.

L'accoglienza

L'équipe multidisciplinare in servizio accoglie il Paziente e i suoi familiari all'ingresso e fornisce le necessarie informazioni sull'organizzazione della struttura. Il medico visita il Paziente per impostare la terapia sui bisogni immediati. In questa prima fase l'équipe si occupa di raccogliere tutte le informazioni sul quadro clinico e psicosociale del Paziente per mettere a punto il Piano Assistenziale Individuale. Al momento del ricovero devono essere presentati:

- tessera sanitaria;
- documento d'identità valido del Paziente e del caregiver;
- documentazione clinica recente;
- farmaci in terapia.

Si ricorda di portare con sé il necessario per l'igiene personale e gli abiti. I Pazienti sono liberi nella scelta dell'abbigliamento da indossare in Hospice.

Cambio setting e dimissione

Quando le condizioni lo permettono e/o la persona lo desidera, il Paziente può rientrare al proprio domicilio, supportato dall'Unità di Cure Palliative Domiciliare. Le dimissioni avvengono generalmente per trasferimento programmato o non programmato in strutture ospedaliere o per trasferimento in altri hospice, allegando ove necessario la lettera di dimissione.

I servizi per i nostri Pazienti

Piano Assistenziale Individuale

Nel momento in cui il personale prende in carico la cura del Paziente, vengono raccolte tutte le informazioni necessarie a definire meglio il quadro clinico e psicosociale. Viene redatto il Piano di Assistenza Individuale che definisce in concreto i bisogni e le necessità del Paziente relativamente alla gestione del dolore e di altri sintomi, dell'idratazione, dell'alimentazione, dell'igiene e della cura di sé. Gli obiettivi principali del PAI sono:

- supportare l'autonomia del Paziente valutandone le aree di maggiore necessità;
- ridurre le situazioni stressanti per il Paziente interpretando correttamente i suoi bisogni;
- aiutare i caregiver a ridurre lo stress dovuto all'assistenza del proprio caro al domicilio, fornendo consigli, suggerimenti e informazioni sulla malattia e sui problemi che si troveranno ad affrontare.

Assistenza sanitaria

I medici e gli infermieri sono presenti nella struttura residenziale tutti i giorni, 24 ore su 24. È garantita nelle 24 ore la presenza continuativa del personale medico, capace di gestire problematiche specifiche di terapia di supporto e d'urgenza. Qualora, a giudizio dei medici dell'Hospice, ci fosse la necessità di eseguire esami ematochimici, questi potranno essere eseguiti in struttura o al domicilio. È inoltre disponibile uno psicologo per colloqui individuali con Pazienti e familiari.

L'équipe nel suo insieme condivide le informazioni ed elabora il Piano Assistenziale Individuale personalizzato, che viene sottoposto al consenso del Paziente. Un'équipe specificatamente formata per l'Assistenza Domiciliare di cure palliative è in stretto collegamento con l'Hospice sia dal punto di vista formativo sia organizzativo, al fine di realizzare la continuità ed omogeneità nei percorsi assistenziali che costituisce un fattore di qualità imprescindibile nell'assistenza ai Pazienti. Il medico di medicina generale, in quanto parte dell'équipe, ha accesso alla terapia impostata e può contattare il Medico Responsabile per la condivisione di ulteriori informazioni relative al Paziente.

Altri servizi

Assistenza religiosa

I Pazienti all'interno degli Hospice possono praticare qualsiasi tipo di culto. L'assistenza spirituale e religiosa e la pratica religiosa sono garantite attraverso la presenza periodica di personale religioso cattolico. I Pazienti non cattolici possono ricevere assistenza spirituale dal ministro del proprio culto, a propria cura o chiedendo il supporto da parte del Coordinatore Infermieristico.

Supporto al lutto

È attivo un servizio di supporto psicologico al lutto per i familiari dei Pazienti assistiti in Hospice o al domicilio. Il responsabile è lo psicologo dell'Hospice che offre tale sostegno su richiesta.

Servizi alberghieri

Servizio ristorazione

Nel servire i pasti si tiene conto delle scelte alimentari del Paziente. I pasti sono serviti anche ad un accompagnatore impegnato nell'assistenza al proprio caro.

Servizio di sanificazione ambientale

La pulizia interna delle camere di degenza e la sanificazione quotidiana di tutti i locali e gli spazi abitativi, sono garantite dal personale addetto. Le attività di sanificazione ambientale, ordinarie e straordinarie, avvengono con l'utilizzo di prodotti specifici, consigliati dal Ministero della Salute.

Orari e trasferimenti

Orari di visita

Le visite di familiari e amici sono permesse dalle ore 10.30 alle ore 20.00. È possibile per un visitatore rimanere a dormire con il proprio caro, preavvisando il personale in turno, nel rispetto della privacy degli altri assistiti presenti negli Hospice.

Come raggiungerci

Gli Hospice si trovano in via Tiburtina Valeria 188, Guidonia Montecelio (RM).

IN AUTOMOBILE

Provenendo da Roma:

- Grande Raccordo Anulare - uscita 13 - via Tiburtina - direzione Tivoli. La struttura si trova a circa 9 km sulla sinistra;
- Autostrada A24 Roma - Aquila, direzione Tivoli. Uscita Settecamini - direzione CAR (Centro Agroalimentare) e poi direzione Tivoli.

Provenendo da Tivoli:

- immettersi sulla via Tiburtina - direzione Roma. Superare Tivoli Terme e il bivio con le indicazioni per Guidonia e passare sotto il ponte autostradale. La struttura si trova a circa 100 metri sulla destra.

MEZZI PUBBLICI

Provenendo da Roma:

- metro B fino a Ponte Mammolo e poi autobus Cotral (ogni 10/15 minuti) per Tivoli - via Tiburtina o per Guidonia. L'autobus si ferma di fronte alla struttura (fermata Albuccione).

Provenendo da Tivoli o Guidonia:

- autobus Cotral - direzione Roma - via Tiburtina (fermata Albuccione).

Gli Hospice sono provvisti di numerosi posti auto e posteggi per disabili.

Carta dei Diritti del Malato

UN PAZIENTE HA DIRITTO

ad essere sempre considerato come persona;

ad essere curato a prescindere dalla sua razza, cultura, religione e ceto sociale;

a conoscere la diagnosi e la presumibile evoluzione delle sue condizioni, se lo desidera;

a ricevere il massimo dell'informazione;

a partecipare alle decisioni che lo riguardano e al rispetto della sua volontà;

a ricevere tutte le cure necessarie per il sollievo dal dolore e dalla sofferenza;

a ricevere cure e assistenza continue nel luogo desiderato;

al rispetto della sua volontà, anche quando esprime il desiderio di non effettuare alcuna terapia;

all'ascolto e alla possibilità di esprimere le sue emozioni;

al supporto umano e all'accompagnamento spirituale secondo le sue convinzioni e la sua fede;

alla vicinanza dei suoi cari;

a vivere la sua malattia con dignità.

Soddisfazione e qualità

Questionario di Soddisfazione

Lo strumento principale per esprimere il proprio giudizio sulla qualità dei servizi è il Questionario di Soddisfazione che può compilato in forma anonima e consegnato presso il Servizio Accoglienza. I dati raccolti vengono analizzati costantemente per un miglioramento continuo.

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti. Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso il Servizio Accoglienza; la Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale di Korian. Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del Paziente attraverso un continuo miglioramento del servizio. Il Sistema di Gestione per la Qualità dell'Hospice IHG è certificato secondo la norma ISO 9001:2015.

Le verifiche periodiche attestano l'efficacia del sistema di gestione e sono finalizzate al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate.

Il Mediatore

In caso di controversie tra i Pazienti e la struttura è possibile rivolgersi ad un Mediatore, soggetto terzo che non ha alcun rapporto di dipendenza con Korian, in grado di risolvere in via amichevole le contese. Contattato su richiesta di Korian o dei Pazienti, il Mediatore deve sottostare a norme di indipendenza, imparzialità, neutralità e confidenzialità. Il Mediatore ascolta i rispettivi punti di vista attraverso colloqui individuali o collettivi, per favorire la comprensione reciproca e stabilire una soluzione. A differenza di un giudice che si pronuncia su una controversia, il ruolo del Mediatore Civile è di riallacciare il dialogo tra le due controparti, aiutandole a trovare un accordo. Le controversie possono riguardare:

- i contratti di soggiorno;
- le prestazioni di servizi;
- l'esercizio dei diritti e delle libertà delle persone accolte;
- i problemi di vicinato tra una struttura e chi è insediato in prossimità di essa;
- i malfunzionamenti nell'organizzazione interna della struttura.

Sono invece escluse dall'ambito di competenza del Mediatore:

- le controversie o i conflitti tra i dipendenti dell'azienda;
- le controversie o i conflitti con i fornitori dell'azienda;
- i reclami che attivano le garanzie sottoscritte dall'azienda a titolo di responsabilità civile.

L'assistenza di un Mediatore può essere richiesta, a condizione di avere già effettuato un reclamo e/o una segnalazione presso la struttura e/o il Customer Service di Korian, nei seguenti modi:

- posta: scrivendo a Korian (viale Cassala 22, 20143 Milano - C.A. Mediatore);
- mail: scrivendo una mail all'indirizzo mediatore@korian.it.

I riferimenti del Mediatore sono riportati sul sito e sono disponibili presso le strutture del Gruppo. Per ogni altra informazione si rimanda alla Carta della Mediazione disponibile in struttura.

Informazioni utili

Richiesta di documentazione

I certificati di cui il familiare necessita possono essere richiesti direttamente al medico.

Decesso

Nei limiti del possibile, si cerca di avvisare per tempo i familiari qualora le condizioni del Paziente diventassero critiche. In ogni caso, il decesso viene immediatamente comunicato alla famiglia dal medico o dal personale in servizio. La salma viene composta nella camera mortuaria della struttura; la scelta dell'impresa funebre e l'attivazione di tutte le pratiche previste dalla legge sono a cura dei familiari. Tutti gli effetti personali del Paziente verranno raccolti da un incaricato e dovranno essere ritirati dai familiari, possibilmente entro 48 ore.

Revisione Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente e ogniqualvolta sia necessario apportare delle modifiche alla stessa.

Assistenza Domiciliare

Il regime di Assistenza Domiciliare garantisce l'intervento medico-infermieristico 24 ore su 24, secondo un programma che prevede prestazioni sanitarie, psicosociali e riabilitative direttamente al domicilio, assicurando la fornitura di presidi sanitari, di farmaci e quanto altro necessario alle cure del Paziente. È comunque sempre garantito:

- l'accesso quotidiano di un infermiere che si occupa delle cure dirette (medicazioni, somministrazione di terapia endovenosa e del dolore, gestione di presidi sanitari, prelievi di sangue), di valutare i bisogni e di coordinare la famiglia nell'assistenza;
- l'accesso almeno una volta a settimana del personale medico, che valuta le condizioni cliniche del Paziente e imposta le terapie adeguate.

È importante sottolineare che, per poter garantire la massima efficacia, l'Assistenza Domiciliare deve essere necessariamente correlata alla collaborazione delle famiglie che, di fatto, continuano ad occuparsi dell'assistenza del proprio caro. Affinché si possa svolgere in modo efficace l'attività di cura al Paziente in fase terminale, occorre infatti che vi siano alcune importanti condizioni:

- un alloggio adeguato;
- la presenza continuativa, accanto al Paziente, di un familiare o di un'altra persona che possa assolvere alle cure assistenziali quotidiane e svolgere il ruolo di collegamento con l'équipe sanitaria.

Collaborano all'erogazione del servizio anche lo psicologo, il terapeuta della riabilitazione e l'assistente sociale. Le modalità di attivazione dell'Assistenza Domiciliare seguono le stesse procedure descritte di seguito per il servizio residenziale.

Tutela della privacy

Tutela dei dati personali

La Società Italian Hospital Group S.p.A. che gestisce gli Hospice IHG (di seguito "Società") garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo, i rapporti con i Pazienti, per la riscossione dell'eventuale contributo sociale erogato dal Comune (e/o dell'eventuale contributo sanitario erogato dalla Regione), nonché per la cura del Paziente. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto all'assistenza (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni).

Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l'interessato riceverà l'informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario.

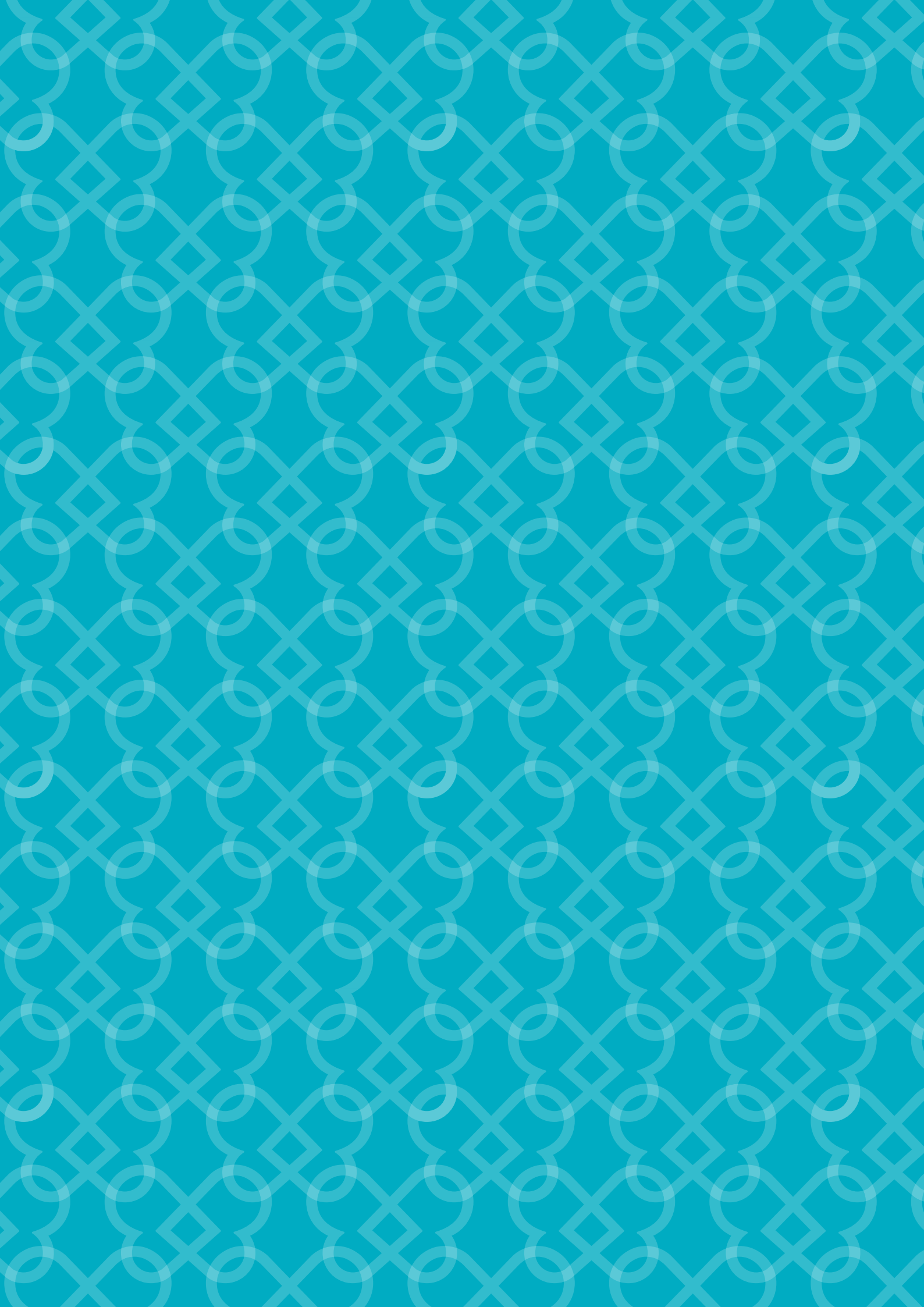
Consenso Informato

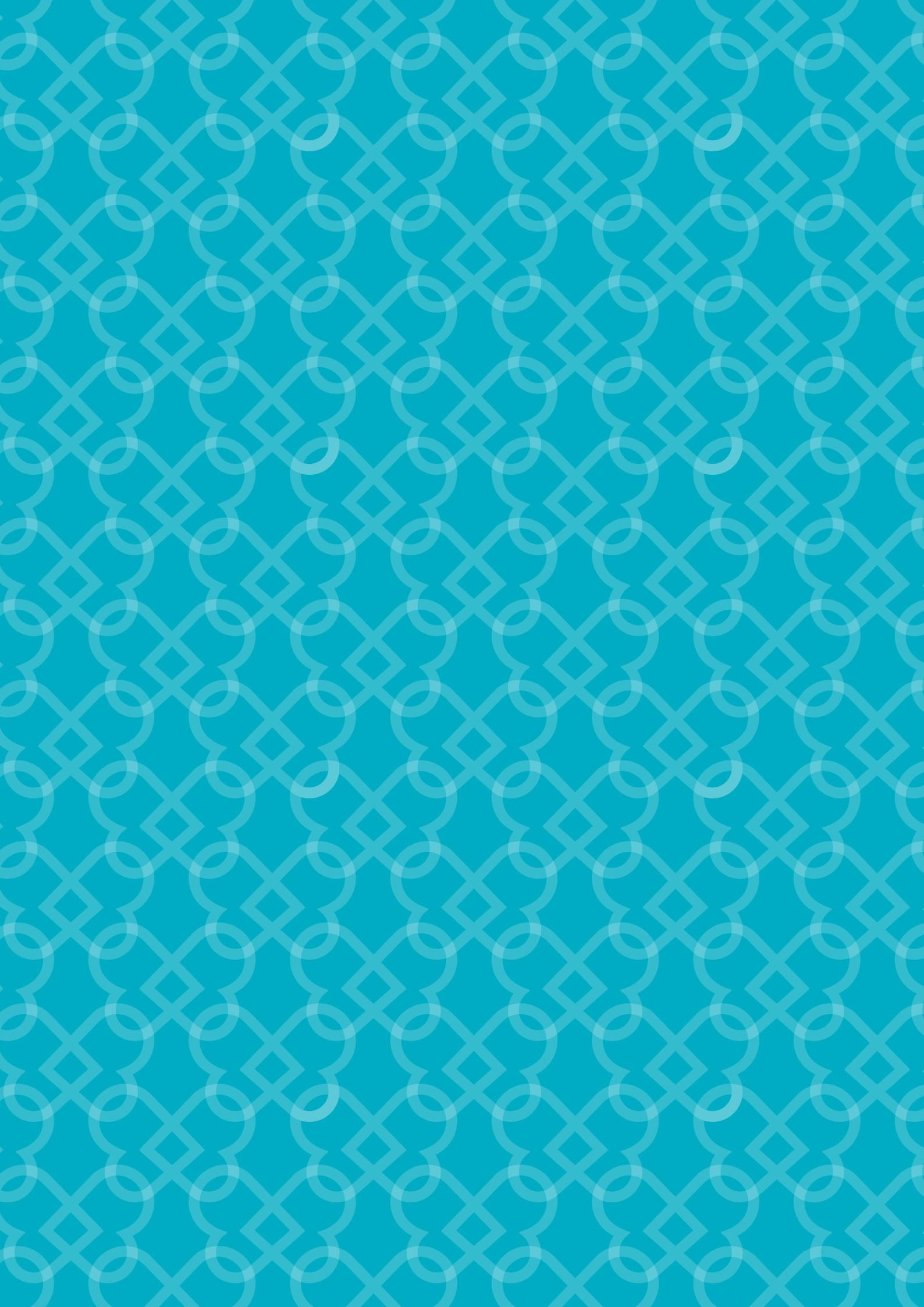
Il Consenso Informato è l'accettazione che il Paziente esprime a un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata dai familiari, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili ed esistenza di valide alternative terapeutiche. Il Paziente può esprimere il rifiuto al trattamento stesso (dissenso informato al trattamento). L'informazione costituisce una parte essenziale del progetto terapeutico, dovendo esistere anche a prescindere dalla finalità di ottenere il consenso.

Nel caso in cui il Paziente sia incapace d'intendere e di volere, l'espressione del consenso va ricercata, previa la formulazione dell'informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale.

Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari. Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.), che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita del Paziente.

Il consenso al trattamento dei dati sanitari ed alla cura viene raccolto all'ingresso del Paziente in struttura, dal medico, dopo esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento dell'Hospice ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/assistenziali messe in atto. Per peculiari attività di cura o assistenza sono previsti Consensi Informati specifici, adottabili previa informazione, secondo le modalità operative descritte.







Numero Verde 800 100 510
customerservice@korian.it

Hospice Italian Hospital Group

Via Tiburtina Valeria 188
00012 Guidonia Montecelio (RM)
T+ 39 07743861

hospice@italianhospitalgroup.com
hospiceg@italianhospitalgroup.com

gruppo.korian.it