HOSPICE
"AMEDEO BETTINI-MEDICO"

CARTA DEI SERVIZI



Un ambiente accogliente e familiare dedicato agli utenti delle cure palliative

Il saluto di Presidente e Direttore	*2*
Principi sull'erogazione del servizio	*3*
Cos'è e a chi è rivolto l'Hospice	*4*
Mission	*6*
La struttura	*7*
Ammissione, accoglienza, dimissione	*9*
Politica per la qualità	*10*
L'equipe dell'Hospice	*11*
I servizi offerti	*12*
La retta? nessuna: il servizio è gratuito	*18*
Reclami e suggerimenti	*18*

Gentile utente,

La carta dei servizi è un patto tra l'Azienda pubblica di servizi alla persona (Apsp) Cesare Benedetti di Mori e i cittadini. È un documento con cui l'Apsp si impegna formalmente sui servizi che eroga e sulla loro qualità; è dunque strumento di tutela dell'utente e dei suoi familiari, che possono costantemente verificare le attività svolte ed essere coinvolti in prima persona con suggerimenti o reclami indirizzati direttamente alla direzione. Questo contribuisce al processo di continuo miglioramento cui l'Apsp punta da sempre.

L'Apsp fornisce diversi servizi:

- Residenza sanitaria assistenziale (Rsa)
- Casa soggiorno
- Posti letto a pagamento
- Fisioterapia per utenti esterni
- Hospice
- Centro diurno (in convenzione e a pagamento)
- Servizi infermieristici e assistenziali, domiciliari e ambulatoriali
- Ambulatori specialistici (geriatria, dietologia, diabetologia, psicologia-psicoterapia, neuropsichiatria infantile, logopedia e terapia del dolore)

Questa carta dei servizi è dedicata all'Hospice; è una guida alle prestazioni, agli obiettivi e alle modalità di verifica e controllo della qualità, individuate per garantire la migliore assistenza. La Benedetti vuole rendere il più possibile confortevole e partecipativa la permanenza dei suoi ospiti.

Il Commissario Straordinario
Tiziano Mellarini

Il Direttore
Dott.Antonino La Grutta

Quante sigle! cosa significano?

Nel documento vengono utilizzate alcune sigle, eccole elencate qui con la loro definizione per esteso.

Asuit: Azienda sanitaria universitaria del Trentino; **Apsp**: Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, che identifica le strutture come la Benedetti. **Rsa**: Residenza Sanitaria Assistenziale; **Uvm**: Unità di valutazione multidisciplinare; **Uvmcp**: Unità Valutativa Multidisciplinare del Servizio multizonale di Cure Palliative e infine **Pai**: Piano assistenziale individualizzato.

PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

«Tu sei importante perché sei tu e sei importante fino alla fine»

Una frase di Cecily Saunders: una delle pioniere del movimento di cure palliative.

Noi aggiungiamo:

«Sei importante anche tu, familiare, con la tua sofferenza, i tuoi bisogni, la tua storia e l' esperienza che stai vivendo»

L'Apsp Benedetti dà concreta applicazione ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", specificati nella direttiva del presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994. Tali principi sono:

Eguaglianza: va intesa come divieto di discriminazione, non giustificata, e non come uniformità di trattamento che si tradurrebbe in superficialità rispetto ai bisogni dei residenti.

Imparzialità: i comportamenti nei confronti dei residenti devono ispirarsi a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità: l'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni immotivate.

Diritto di scelta: il residente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti erogatori, ove consentito dalla normativa, in particolare per i servizi distribuiti sul territorio.

Partecipazione: il residente ha diritto di accesso alle informazioni, in possesso del soggetto erogatore, che lo riguardano e può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficacia ed efficienza: il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia.

Innovazione: sostenere lo sviluppo di nuove idee, ricercare la flessibilità e la libertà di azione.

Tutti i professionisti che lavorano qui uniformano i propri comportamenti a questi valori



L'HOSPICE AMEDEO BETTINI DI MORI



L'Hospice Bettini, attivo dal 2012, è una struttura accreditata gestita dall'Apsp Cesare Benedetti e convenzionata con l'Asuit. È un nodo specialistico della Rete delle Cure Palliative, in partnership con Asuit di Trento che fornisce il servizio medico, mentre l'Apsp Benedetti è titolare dell'assistenza. L'Hospice mette a disposizione, seleziona e forma il personale offrendo un servizio multiprofessionale di assistenza, di sostegno e accompagnamento alla persona, affetta da patologie oncologiche e non oncologiche, e alla sua famiglia o alle persone vicine.
La convenzione con l'Asuit della Provincia Autonoma di Trento garantisce la gratuità del servizio. L'Hospice vuole connotarsi come intervento integrativo all'assistenza domiciliare ed è finalizzato all'ospitalità per un periodo temporaneo. Il modello assistenziale in atto si basa sul concetto di centralità del malato che implica una personalizzazione dell'offerta e una presa in carico dei bisogni fisici, psicologici, spirituali e sociali di ogni persona in modo da apportare un miglioramento della qualità della vita.

BREVE STORIA
DEL MOVIMENTO HOSPICE E DELLE CURE PALLIATIVE

Fin dall'antichità si ha testimonianza di strutture in cui ci si prendeva cura della persona in fine vita o di persone gravemente ammalate.
Strutture che inizialmente costituivano un rifugio per chi era impegnato in pellegrinaggi religiosi e aveva bisogno di spazi di ristoro, nel corso dei secoli questi luoghi si sono trasformati in strutture di accoglienza per persone sofferenti, malate e non necessariamente impegnate in percorsi spirituali. È nel XIX secolo che, però, viene utilizzato per la prima volta il termine Hospice (dal latino "hospes" che significa ospite) a indicare una struttura di Lione in cui veniva data accoglienza e cura alle persone morenti. Questa parola è stata poi ripresa a indicare il "movimento hospice" che si è sviluppato in Inghilterra negli anni '60 con l'apertura del "St. Christopher's Hospice" (1967), a opera di Cecily Saunders. Questo movimento è parte integrante di un approccio più ampio che caratterizza le "cure palliative".
Nel 1990 l'Organizzazione mondiale della sanità ha definito le cure palliative come "cure totali prestate alla persona affetta da una malattia che non risponde più alle terapie utilizzate per raggiungere la guarigione". Esse rappresentano l'integrazione organica delle terapie mediche e dei supporti psicologici, socio assistenziali e solidaristici, volti all'ottimizzazione della qualità di vita delle persone affette da malattie inguaribili a rapida evoluzione, in fase avanzata e terminale. Esse affermano il valore della vita e considerano la morte come un evento naturale. Nel 2002 la WHO (World Health Organization – Organizzazione mondiale della sanità) attua alcune modifiche alla precedente definizione: "Le Cure palliative sono un

approccio che migliora la qualità della vita dei malati e delle famiglie che si confrontano con i problemi associati a malattie inguaribili, attraverso la prevenzione e il sollievo della sofferenza per mezzo dell'identificazione precoce, dell'approfondita valutazione e del trattamento del dolore e di altri problemi fisici, psicosociali e spirituali".
In Italia, la Legge 38/2010 "Disposizioni per garantire l'accesso alle Cure Palliative e alla terapia del dolore" stabilisce il dovere etico di garantire alla persona malata e alla sua famiglia l'accesso alle Cure Palliative e alla terapia del dolore.





CARTA DEI DIRITTI DEI MORENTI

Questo documento è stato elaborato dal Comitato etico presso la Fondazione Floriani (Ceff) nel maggio del 1999. La Fondazione Floriani si è adoperata per la massima diffusione del documento non solo tra gli studiosi di bioetica e cure palliative, ma anche tra la popolazione e le istituzioni.

Chi sta morendo ha diritto:

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

MISSION

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

- la personalizzazione di piani interprofessionali che vedono la persona al centro di tutto il processo clinico assistenziale condiviso con la famiglia o con le persone referenti designate da lei stessa (Legge219/17)
- il coinvolgimento della persona, della famiglia o delle persone referenti nella strutturazione di percorsi di accompagnamento o di sollievo temporaneo
- la presenza di un team multisciplinare e interdisciplinare di operatori formati a gestire tutti gli aspetti dell'assistenza.
- la presenza e il supporto di volontari formati in cure palliative.
- l'attenzione alla qualità di vita della persona e della famiglia: fino alla fine e anche durante l'elaborazione del lutto
- la gestione ottimale del dolore e dei sintomi disturbanti per il raggiungimento della miglior qualità di vita possibile
- la tutela della vita aiutando a riconoscere il valore della vita stessa e ad affrontare la morte come un processo naturale, da non accelerare né da ritardare
- il sostegno psicologico e spirituale
- l'integrazione con i servizi territoriali che ruotano attorno alla persona assistita, per dare continuità di cura e garantire una condivisione di informazioni a garanzia di una presa in carico completa della persona



LA STRUTTURA

L'Hospice è una struttura residenzia-le sanitaria che dispone di 9 ampie camere singole con bagno attrezzato. Ogni camera di degenza è dotata di divano letto per ospitare il familiare e/o la persona di riferimento che volesse stare accanto al proprio caro; di rete Wi-fi; di televisore.La struttura è pensata per ricreare un ambiente caldo e familiare, in cui le persone possano godere di spazi di solitudine e intimità, ma anche ricreativi o di condivisione.





Le visite possono avvenire liberamente, senza limitazioni orarie, fatta eccezione per la fascia oraria notturna che va concordata con il personale.

L'Hospice accoglie gli animali di compagnia per dare conforto ai loro padroni ricoverati (la cura e il controllo sono a carico della persona degente e/o dei familiari).



La struttura è dotata di numerosi spazi comuni che, all'occorrenza, possono essere utilizzati dalle persone assistite e da chi sta loro vicino, per trascorrere del tempo insieme. Sono presenti una cucina attrezzata che permette la preparazione di alimenti personalizzati da parte del familiare o persona di riferimento, una sala da pranzo con soggiorno / biblioteca per permettere di consumare i pasti in compagnia dei propri cari, un salottino con angolo gioco per i bambini e un distributore di bevande calde. Infine una terrazza e un "giardino sensoriale", con fiori e piante aromatiche.

Al piano terra della struttura c'è una sala spirituale: uno spazio di raccoglimento che-rispetta persone con-differenti fedi religiose e modi di vivere la spiritualità.



AMMISSIONE



Su consenso dell'interessato/familiare la domanda di accesso in Hospice va presentata all'Unità Operativa di Cure Palliative dell'Asuit che, tramite UVM-CP, valuta l'idoneità e gestisce i criteri delle liste di attesa.

L'Uvmcp può essere attivata:

- dallo stesso interessato o dai suoi familiari
- dal medico di medicina generale
- dai responsabili dei servizi socio-assistenziali territoriali
- dalle unità operative ospedaliere

ACCOGLIENZA

L'ospitalità temporanea è riservata a persone affette da malattia inguaribile con prognosi infausta, che necessitano di cure palliative specialistiche non assicurabili a domicilio o presso strutture alternative, secondo i criteri di accesso concordati con Asuit:

- controllo della sintomatologia non adeguatamente trattabile nel contesto assistenziale domiciliare
- pianificazione del rientro a domicilio
- sollievo caregiver
- accompagnamento
- percorso di consapevolezza



DIMISSIONE

Per la dimissione a domicilio è regola attivare un percorso protetto in collaborazione con la rete familiare e territoriale (assistenza domiciliare integrata cure palliative e Medico di medicina generale in primis) oppure attivare in Hospice un percorso per inserimento in una Struttura Protetta (Rsa).

POLITICA PER LA QUALITÀ

L'Apsp Benedetti di Mori è impegnata a:

- Definire e aggiornare, sulla base di valutazioni multiprofessionali, progetti di intervento personalizzati, individuali e/o di gruppo, anche attraverso l'ausilio di strumenti informatizzati che garantiscono il monitoraggio continuo dell'evoluzione socio-sanitaria della persona.
- Garantire la miglior qualità di vita possibile per la persona in cura e le famiglie, secondo un'ottica interdisciplinare.
- Garantire un'assistenza qualificata con interventi personalizzati, attraverso la formazione continua del personale, al fine di sostenerne la motivazione e rivalutarne la preparazione professionale, in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni della persona residente.
- Razionalizzare le spese, attraverso un'analisi costante dei processi di erogazione dei servizi, che tengano conto delle risorse disponibili.
- Collaborare per una sempre maggiore integrazione di presa in carico, sanitaria e socioassistenziale, con tutte le realtà territoriali impegnate a favore della persona e della famiglia.
- Promuovere la cultura delle cure palliative, attraverso eventi formativi per il personale sanitario e con iniziative di sensibilizzazione e partecipazione dirette alla comunità.

Questi intenti sono volti anche a dare grande trasparenza all'operato e all'etica professionale. A questo si aggiunge la consapevolezza che, per la soddisfazione e una permanenza ottimale dell'ospite in struttura, risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che contribuisce all'organizzazione di un servizio qualitativamente elevato.

INTERVENTI IN MATERIA DI QUALITÀ

Sono previsti vari interventi a tutela della qualità dei servizi, in particolare relativamente alle cure assistenziali, per dare voce sia alle persone in cura che ai familiari. Si è previsto l'utilizzo sistematico di un questionario di soddisfazione, volto alla raccolta di eventuali criticità e bisogni. Siamo così in possesso di un indispensabile contributo per la costruzione e l'indirizzo delle attività, passando anche tramite la revisione e l'aggiornamento degli standard di qualità dichiarati.

Gli standard sono oggetto di un costante monitoraggio il cui risultato costituisce anch'esso una delle basi sulle quali vengono programmati i piani di intervento e di miglioramento.

Per garantire la qualità assistenziale e di servizio, sono strutturati progetti e interventi di sondaggio, ad esempio attraverso strumenti quali audit e raccolta di indicatori.

CERTIFICAZIONE FAMILY AUDIT

È uno strumento manageriale per cambiare la cultura d'impresa e conciliare lavoro e famiglia. Si tratta, dunque, di migliorare le condizioni di chi lavora nell'Apsp, innescando così un ciclo virtuoso di miglioramento continuo.
Il benessere dei lavoratori si riflette, ovviamente, anche sulla qualità dei servizi offerti.
Il Family Audit produce un cambio culturale all'interno dell'organizzazione a vari livelli e nelle prassi gestionali grazie anche al coinvolgimento attivo degli occupati e la possibilità di dare risposte concrete ai bisogni e alle attese del personale. L'Apsp ha aderito a questa certificazione promossa dalla Provincia Autonoma di Trento già nel 2019, mettendo in campo – insieme al gruppo audit interno - una serie di iniziative e attività contenute formalmente in quello che è denominato Piano delle azioni e che diviene annualmente oggetto di valutazione esterna. Una delle più rilevanti è l'azione che riguarda le convenzioni e le scontistiche riservate al personale e ai collaboratori e volontari dell'ente presso gli esercizi commerciali aderenti sul territorio comunale e dintorni.
Per approfondire: https://www.trentinofamiglia.it/Certificazioni-e-reti/Family-Audit

DISTRETTO FAMIGLIA

Nell'ambito del Family audit è stata proposta l'adesione dell'Apsp anche al Distretto Famiglia della Vallagarina, con il quale l'ente ha già iniziato proficuamente a collaborare nel corso del 2021.
Per esempio, all'interno della rete delle aziende che aderiscono al Distretto, coordinata dalla referente territoriale, i nostri residenti sono stati coinvolti nella raccolta di pensieri e immagini su come hanno vissuto la pandemia e hanno ricevuto in cambio una "coccola sonora" a loro dedicata, pensata per attenuare il loro senso di solitudine, dando voce ai loro pensieri e sentimenti, per testimoniare un periodo buio di chiusure mantenendosi però attivi e protagonisti. Il tutto ha infatti dato vita al testo di una canzone e insieme di un video. Altra interessante iniziativa è stata quella di proporre dei webinar aperti a tutti, valorizzando le competenze dei dipendenti delle aziende aderenti.
Per approfondire: https://www.trentinofamiglia.it/Certificazioni-e-reti/Distretti-Famiglia/I-Distretti-famiglia-territoriali/Distretto-famiglia-Vallagarina

DISTRETTO FAMILY AUDIT DELLE APSP

L'ente aderisce fin dalla sua nascita nel 2021 anche al Distretto Family delle Apsp trentine coordinato da Upipa. Anche in questo ambito si prevede un Piano delle azioni, particolarmente corpose, da attuare a livello di Distretto, tra cui citiamo una delle più rilevanti che riguarda le convenzioni e le scontistiche riservate al personale nei vari esercizi commerciali aderenti sul territorio provinciale.
Per approfondire: https://www.trentinofamiglia.it/Certificazioni-e-reti/Distretti-Famiglia/I-Distretti-Family-Audit

L'EQUIPE DELL'HOSPICE

La persona nell'ultima fase della sua vita ha bisogni di varia natura che richiedono un'assistenza globale, possibile solo grazie all'unione di più professionisti con aree di competenza diverse.

L'equipe dell'Hospice è multi disciplinare e interdisciplinare - il personale è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nome e la qualifica dell'operatore - ed è formata da: un medico palliativista dell' Unità Operativa Multizonale Cure Palliative dell'Asuit, un coordinatore sanitario dell'Apsp, un cordinatore dei servizi assistenziali e sanitari, infermieri e operatori socio sanitari con specifiche competenze in cure palliative, uno psicologo, un fisioterapista e altri professionisti di supporto relazionale ed emotivo (ad esempio musicoterapeuta e arteterapeuta).

I SERVIZI OFFERTI

I SERVIZI DI ASSISTENZA

SERVIZIO MEDICO

L'Hospice ha un suo referente medico palliativista dell'Unità Operativa Multizonale delle Cure Palliative dell'Asuit, che garantisce la continuità di cura. Gli obiettivi generali sono l'erogazione di prestazioni specialistiche di medicina palliativa - secondo la migliore prassi, al fine di garantire la qualità della vita ottimale per le persone in cura e i loro familiari - e l'attività medica di coordinamento clinico.

L'assistenza sanitaria medica specialistica è assicurata sette giorni su sette, in struttura, nella fascia oraria 8.00 – 20.00 e dalle 20.00 - 8.00 con reperibilità telefonica di un palliativista dell'Asuit.

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Garantisce, 24 ore su 24, la presa in cura della persona e della sua famiglia attraverso la rilevazione dei bisogni e delle preferenze di vita.



SERVIZIO-FISIOTERAPICO

È svolto da personale fisioterapico dell'ente, che garantisce l'erogazione delle prestazioni per la realizzazione della miglior qualità di vita possibile.

COORDINAMENTO DEI SERVIZI

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

SERVIZIO DI ASSISTENZA ALLA PERSONA

L'assistenza di base è garantita da personale dipendente 24 ore su 24: gli operatori sono sempre presenti in servizio, in base a turni prestabiliti.

L'operatore socio sanitario contribuisce alla presa in carico del nuovo ospite e all'erogazione delle cure secondo le indicazioni del progetto assistenziale condiviso, attraverso l'organizzazione del lavoro orientata sui bisogni dell'ospite; fornisce supporto ed educazione alla famiglia nelle attività di base per la cura della persona; contribuisce alle attività sanitarie su indicazione dell'infermiere e per le mansioni di competenza condivise in equipe.

SERVIZIO PSICOLOGICO

L'obiettivo generale è supportare psicologicamente l'ospite e la famiglia. È prevista, inoltre, una supervisione psicologica esterna dell'equipe da parte di uno psicoterapeuta esperto in dinamiche di gruppo, con esperienza di lavoro in cure palliative.

SERVIZIO FARMACEUTICO

È assicurata la fornitura di farmaci, dispositivi medici di uso corrente e materiale di medicazione. La fornitura è gratuita, per ciò che rientra nel nomenclatore farmaceutico, per le persone residenti in Provincia di Trento e iscritte al Servizio sanitario provinciale. Per chi non beneficia del finanziamento a carico del Servizio sanitario provinciale e per i restanti farmaci non compresi nel nomenclatore, l'assistenza farmaceutica è assicurata in base a prescrizione-proposta redatta dal medico della struttura, o dai consulenti medici, con i relativi costi a carico del Servizio sanitario nazionale.

SERVIZIO AROMATERAPIA

All'interno dell'hospice di Mori viene proposta l'aromaterapia (terapia di supporto) con l'obiettivo di promuovere il benessere psicofisico delle persone ricoverate e dei loro familiari. Prevede l'utilizzo di oli essenziali, estratti di piante come foglie, fiori, corteccia, radici o frutti, sostanze volatili che rilasciano un intenso aroma: efficace per rilassare corpo e spirito. Si applica attraverso frizione, diffusione ambientale e immersione in acqua.

L'"aromaterapia" come cura complementare è praticata dal servizio infermieristico in collaborazione con il servizio assistenziale; è una cura olistica e naturale, utilizzata in modo mirato per esigenze e bisogni individuali della persona. L'aromaterapia è parte integrante del piano di cura in ambito di prevenzione, di cura e di riabilitazione.

SERVIZIO VOLONTARI

I volontari che operano all'interno dell'Hospice fanno parte dell'Associazione Vivere in Hospice, la cui sede si trova al piano terra dell'edificio. Sono figure di riferimento importanti che, a seguito di una formazione specifica, svolgono diverse attività all'interno dell'Hospice. Esternamente portano avanti progetti di sensibilizzazione, rivolti alla popolazione, che promuovono anche il reclutamento e la formazione di nuovi volontari. Il volontario non sostituisce il personale professionale nell'erogazione di cure palliative, pur essendo un componente dell'equipe di cura. Si affianca e si coordina col personale per attività di supporto, nell'ottica del rispetto della dignità della persona e della sua qualità di vita.



ALTRI SERVIZI ALLA PERSONA

SERVIZIO PARRUCCHIERA

È possibile richiedere il servizio a pagamento, su prenotazione tramite il personale, erogato da una professionista in convenzione con l'Ente; il servizio può essere fornito anche in stanza.



SERVIZIO DI ASSISTENZA SPIRITUALE

La struttura assicura uno spazio di riflessione e spiritualità per persone con differenti fedi religiose o laiche. All'interno dell'Hospice è presente, infatti, una sala spirituale a cui può accedere chiunque voglia uno spazio di pace e raccoglimento. L'ambiente può essere utilizzato anche come sala di commiato, laico o religioso o per altre cerimonie. Si assicura la presenza di consulenti spirituali se richiesti. All'interno dell'Apsp esiste anche una cappella dove vengono svolte celebrazioni cattoliche settimanali.



SERVIZI ALBERGHIERI GENERALI

SERVIZIO DI RISTORAZIONE

Il servizio di ristorazione è gestito internamente all'ente, con personale che opera in collaborazione con una dietista esterna. I pasti vengono preparati e cotti nella cucina interna. Il servizio di ristorazione è effettuato nella sala da pranzo e/o nelle stanze di degenza, indicativamente in questi orari (comunque flessibili secondo le preferenze dell'ospite):

- colazione dalle ore 8.00
- pranzo dalle ore 12.00
- merenda dalle ore 15.30
- cena dalle ore 18.00

I menù sono stabiliti per consentire un'ampia scelta, con regimi alimentari normali o dietetici speciali. Sono predisposti col contributo e sotto il controllo di una dietista che fornisce, se necessario, diete personalizzate su indicazione medica del palliativista. Sono differenziati in base alla stagione e la ciclicità è di quattro settimane. Il menù, inoltre, è adeguato alla tipologia di utenza e rispetta le usanze del luogo, tenendo pure conto di particolari caratteristiche della cucina trentina.

Si dà molta attenzione al momento del pasto, che ha una valenza di interazione sociale ed emotiva con ospite e familiari. In tal senso anche la scelta del menù rispetta nel possibile i desideri dell'ospite, privilegiando il piacere del gusto personale. Il familiare/caregiver può usufruire della cucina interna dell'hospice per preparare i pasti per se stesso e per il proprio caro o decidere di prenotarsi i pasti acquistando il buono presso gli uffici amministrativi.

È possibile la creazione di menù personalizzati, sulla base di credenze religiose oppure di scelte alimentari quali ad esempio quella vegetariana, vegana o altro ancora. Tutto tiene conto, ovviamente, anche dei bisogni sanitari.

SERVIZIO PULIZIA LOCALI

Il servizio di pulizia è gestito internamente e prevede attività ordinarie e straordinarie, secondo un preciso programma settimanale, mensile e annuale.



SERVIZIO GUARDAROBA E LAVANDERIA

Il servizio consiste nella presa in carico dei capi di vestiario solo degli ospiti individuati, dall'equipe curante, come senza rete sociale di sostegno; viene garantito in tal caso, lavaggio, stiratura, riordino e rammendo. È stato affidato all'esterno il noleggio, il lavaggio e la stiratura della biancheria piana (lenzuola, traverse, federe, ecc).

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Consiste nella manutenzione continua della struttura, del parco, delle apparecchiature, ecc. Per le manutenzioni ordinarie e degli impianti, l'ente si avvale di manutentori interni e di ditte e artigiani esterni. Inoltre, sono stati stipulati idonei contratti per tutte le manutenzioni disciplinate dalla normativa.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Gli uffici amministrativi sono aperti dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 17.00 e il venerdì dalle 8.00 alle 13.00. Il servizio amministrativo si occupa dell'espletamento di tutte le attività connesse alla gestione dell'ente, consistenti in attività finanziarie, organizzative, gestionali, inerenti il personale, ecc.

RADIO, TV, CONNESSIONE INTERNET E CHIAMATE INFERMIERE

Ogni stanza è collegata all'impianto TV satellitare. La struttura è dotata di un sistema interno di TV a circuito chiuso per la sorveglianza interna ed esterna di alcune zone. Una rete wi-fi per la connessione internet è attiva in tutta la struttura.

SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE

È attualmente un servizio consortile condiviso con altre strutture residenziali come la Benedetti; è svolto da un professionista qualificato che ha il compito di coordinare il servizio di prevenzione e protezione dai rischi e, più in generale, della sicurezza dei lavoratori all'interno dell'ente. Tra le attività, provvede alla redazione del documento di valutazione dei rischi, del piano delle emergenze, delle procedure antincendio, ecc.

SERVIZIO QUALITÀ

Tale responsabile si occupa della rilevazione e conseguente reportistica delle indagini di soddisfazione dei familiari delle persone in cura, collabora nella gestione dei reclami, nella revisione periodica della carta dei servizi e nella definizione e aggiornamento delle rilevazioni relative allo stesso documento. Collabora inoltre nell'aggiornamento di procedure e protocolli e nella predisposizione del materiale per le visite di audit, in occasione dei processi di autorizzazione e accreditamento sanitario provinciale.

SERVIZIO FORMAZIONE

Il responsabile di questo servizio è impegnato nella rilevazione e nell'analisi dei fabbisogni formativi del personale, nella rilevazione e aggiornamento degli obblighi formativi previsti da normative o contratti e nella verifica del loro stato di attuazione; rileva quindi le offerte formative esterne e le capacità di formazione interna, si occupa della pianificazione della formazione sia generale che di dettaglio, con un'attenzione precisa all'armonizzazione tra turnistica e formazione. Il Piano della Formazione dell'ente, che ogni anno viene redatto, sintetizza tutte queste attività e ne monitora i risultati complessivi.

Un impegno per tutti è quello di migliorare il lavoro già avviato sulle ricadute delle azioni formative all'interno dell'organizzazione, per avvicinare sempre di più la teoria e la pratica, diminuendo la distanza tra quanto sentito in formazione e quanto poi agito concretamente nella pratica lavorativa quotidiana.

LA RETTA? NESSUNA: IL SERVIZIO È GRATUITO

Agli utenti dell'Hospice non è richiesto il pagamento di una retta, in quanto il servizio è a carico del Sistema sanitario provinciale. L'Hospice, del resto, può accogliere anche i non residenti in Provincia di Trento, che per accedere devono rivolgersi all'Unità Operativa Multizonale delle Cure Palliative dell'Asuit di Trento.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

L'Apsp Benedetti garantisce la tutela dell'utente anche attraverso la possibilità di presentare osservazioni a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni. Il sistema di gestione dei reclami si caratterizza come meccanismo di tutela, che punta alla soddisfazione dell'utente e al miglioramento continuo del servizio. In quest'ottica, gli obiettivi specifici sono:

- dotare l'organizzazione di strumenti sensibili a rilevare e rispondere rapidamente alle situazioni di disagio e insoddisfazione espresse dalla persona
- implementare un sistema di analisi dei reclami al fine di orientare le decisioni della struttura verso il miglioramento della qualità dei servizi, attraverso un processo continuo di autocorrezione.

Sono predisposti nel salottino "La Stube", i distributori dei moduli per i reclami e i suggerimenti, con a fianco la bussola di raccolta dei fogli compilati. La struttura si impegna a dare risposta entro 45 giorni.





APSP BENEDETTI
VIA DEL GARDA, 62
38065 MORI (TN)

Telefono: 0464 – 075001/075002

Indirizzi e-mail:
segreteria@apsp-cesarebenedetti.it
amministrazione@pec.apsp-cesarebenedetti.it

Sito internet:
www.apsp-cesarebenedetti.it