

## **Centro Residenziale per Anziani di Cittadella**

### **CARTA SERVIZI – HOSPICE**

#### **CASA DEL CARMINE**

*Gentile Signora, Egregio Signore*

*Siamo lieti di presentarLe l'Hospice "Casa del Carmine" del Centro Residenziale per Anziani di Cittadella e fornirLe attraverso la Carta dei Servizi delle informazioni che speriamo possano risultarLe utili.*

*La Carta dei Servizi è infatti uno strumento finalizzato in primo luogo ad informare ed illustrare all'utente i servizi e le prestazioni erogate.*

*L'Hospice "Casa del Carmine" rappresenta di fatto una risposta integrata, terapeutica ed assistenziale, ai bisogni dei pazienti che necessitano di cure palliative e delle loro famiglie.*

*Il Centro Residenziale per Anziani di Cittadella, inizialmente fondato per assistere i cittadini anziani più vulnerabili e bisognosi, negli anni ha evoluto i propri servizi e ad oggi eroga prestazioni socio-sanitarie ad alta specializzazione.*

*L'Ente si compone dei seguenti centri servizio:*

*Borgo Padova – viale della Stazione, 5 35013 Cittadella  
Residenziale per anziani non autosufficienti  
Nucleo per Stati Vegetativi Permanenti  
ODC – ospedale di comunità*

*Borgo Bassano – via Borgo Bassano, 8 35013 Cittadella  
Residenziale per anziani non autosufficienti  
Nucleo Protezione Alzheimer  
Centro Diurno per ospiti non autosufficienti*

*Villa Breda – Via Forese, 57 35010 Campo San Martino  
Residenziale per anziani non autosufficienti  
Centro Diurno per ospiti non autosufficienti*

*Centro Servizi Camerini- Via Ventimiglia, 35016 Piazzola sul Brenta  
Residenziale per anziani non autosufficienti  
URT – Unità riabilitativa Territoriale*

*Villa Bressanin ala est – Via Pelosa 73/a, 35010 Borgoricco  
Residenziale per anziani non autosufficienti*

*La sede amministrativa si trova in Borgo Sole – via Prima Mattina, 8 35013 a Cittadella.*

*Il Centro Residenziale per Anziani di Cittadella ha realizzato l'Hospice al termine di un lungo percorso nel quale l'Ente ha colto le istanze segnalate dal territorio e con notevole sforzo organizzativo ed economico, in collaborazione con l'azienda Ulss n. 06 Euganea ha voluto dare una risposta concreta ai bisogni evidenziati.*

*Nella speranza che l'Hospice "Casa del Carmine" possa "prendersi cura" delle persone assistite e dare senso e significato ad ogni Loro momento di vita, si porgono i più cordiali saluti.*

*Il Presidente  
Ornella Pettenuzzo*

## **Consiglio di Amministrazione**

Il Centro Residenziale per Anziani di Cittadella è un Istituto Pubblico di Assistenza e Beneficenza (IPAB) che fornisce servizi assistenziali, socio-sanitari in forma Residenziale, Semiresidenziale e di Centro Diurno ai Suoi Ospiti, in relazione ai Loro peculiari bisogni fisici, psichici, sociali e relazionali.

L'Ente è retto da un Consiglio di Amministrazione composto da cinque membri compreso il Presidente; quattro dei componenti vengono nominati su designazione del Consiglio Comunale di Cittadella al di fuori del proprio seno e uno su designazione dell'Ordinario Diocesano.

### **Presidente**

Ornella Pettenuzzo

### **Consiglieri**

Paola Grosselle

Scapin Paolo

Lago Marco

Argolini Giancarlo

### **Direttore**

Prevedello dott. Giorgio Andrea

### **L'HOSPICE "Casa del Carmine" - DOVE SI TROVA E COME SI RAGGIUNGE**

L'ingresso all'Hospice si trova in via Casa di Ricovero, 7 a Cittadella.

Tel.: 049/9481911 (centralino attivo dalle ore 8:30 alle ore 17:00)

Tel.: 049/9481913 (coordinatrice)

Fax: 049/9481943

Sito WEB: [www.cracittadella.it](http://www.cracittadella.it)

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

L'Hospice "Casa del Carmine" è raggiungibile con i seguenti mezzi di trasporto pubblici:

Stazione dei treni – 200 mt a piedi

Autobus Sita Padova/Bassano – 50 mt a piedi

Per il fatto di ubicarsi nelle immediate adiacenze del centro storico di Cittadella, l'Hospice non dispone di parcheggio interno. In ogni caso lungo via Casa di Ricovero ed il Viale della Stazione sono disponibili numerosi parcheggi gratuiti – 90 minuti sosta oraria.

Un ampio parcheggio a sosta libera si trova in via Dante Alighieri a 300 mt dalla struttura.

## **MISSION**

L'Hospice "Casa del Carmine" ha quale obiettivo il raggiungimento della migliore qualità di vita possibile per i malati in cure palliative e le loro famiglie ponendo in atto una serie di interventi terapeutici e assistenziali finalizzati alla cura attiva e totale, attraverso il controllo del dolore e degli altri sintomi e il trattamento dei problemi psicologici, sociali e spirituali.

## **POLITICHE PER LA QUALITA' DELL'ASSISTENZA**

- Sostenere e accompagnare durante questa fase la famiglia del paziente anche dopo il decesso;
- Sostenere il principio bioetica di "autonomia" del paziente mettendolo sempre al corrente di quanto viene fatto per lui ricorrendo al colloquio e al suo consenso.
- Sollevare temporaneamente le famiglie dal carico assistenziale;
- Integrare il servizio di cure palliative domiciliari;
- Permettere ai malati di superare situazioni difficilmente gestibili a domicilio;
- Sostituire la casa quando quella del malato non sia idonea o il malato sia solo;
- Facilitare la continuità delle relazioni affettive.

## **STRUTTURA**

L'Hospice "Casa del Carmine" è una struttura residenziale sanitaria su 2 piani ed un interrato che si sviluppa architettonicamente come un antico chiostro. La circolarità dei percorsi interni è stata appositamente studiata al fine di permettere ai malati e ai loro famigliari di deambulare accompagnati in sicurezza godendo centralmente della panoramica del giardino e dell'effetto distensivo e positivo di uno spazio verde .



La dimensione familiare viene ulteriormente garantita dall'assegnazione ad ognuno dei 6 malati ed ad un familiare o amico accompagnatore di spaziosi appartamenti dotati di ogni comfort a partire da una metratura base di 40 mq fino a 60 mq. Ogni appartamento bilocale è caratterizzato da una piccola sala da pranzo, un bagno con doccia, un angolo cortesia/tisaneria ed un'ampia camera da letto . Ampie vetrate, il soggiorno e la sala da pranzo si aprono su uno spazio verde centrale. Una moderna ed attrezzata cucina è a disposizione dei malati e dei loro famigliari per qualsiasi necessità o desiderio.

## **VALORI ISPIRATORI**

L'attività di assistenza dell'Hospice è ispirata da alcuni irrinunciabili valori che si traducono in diritti per gli utenti.

- La centralità dell'Ospite: l'assistenza viene centrata sulla persona, la sua personalità e la famiglia rispettandone l'autonomia, i valori e la cultura;
- L'uguaglianza: i bisogni e le esigenze dei pazienti vengono soddisfatte senza alcuna discriminazione fisica, culturale, religiosa o spirituale ed economica;
- Imparzialità: tutti coloro che operano all'interno dell'Hospice lo fanno in modo imparziale;
- Partecipazione: sostenere il principio bioetico di autonomia del paziente mettendolo sempre al corrente di quanto viene fatto per lui ricorrendo al colloquio ed al suo consenso;
- Continuità: rispetto e la continuità delle abitudini di vita degli Ospiti, continuità ed intensità delle cure per ridurre al minimo la sofferenza ed il disagio.

## **OBBIETTIVI GENERALI**

### **Benessere del malato – comfort ambientale**

- Ad ogni malato viene assegnato un appartamento bilocale composto da sala da pranzo, angolo cortesia/tisaneria, ampia camera con bagno e doccia. Un divano letto è usufruibile a pagamento da un familiare o amico accompagnatore. Ogni appartamento è dotato di telefono, tv, internet, aria condizionata, dispositivo di cromoterapia, biancheria da letto e da bagno, dispositivo di chiamata, letto regolabile elettricamente;
- L'interior design dell'Hospice è stato appositamente studiato per ricreare un'atmosfera familiare armonica e distensiva;
- Un'angolo di raccoglimento è a disposizione dei familiari e degli ospiti senza alcuna caratterizzazione religiosa precisa per rispettare i valori e le credenze dei pazienti;
- L'organizzazione delle attività rispettano i ritmi e le abitudini di vita dei pazienti.  
In particolare i pasti vengono somministrati indicativamente nei seguenti orari:

Colazione dalle 07:30 alle 8:30

Pranzo dalle 12:00 alle 13:00

Cena dalle 18:30 alle 19:30

Il servizio Ristorazione interno all'Ente permette di personalizzare al massimo il menù presentato fornendo un'ampia scelta.

Anche il familiare o amico o altri conoscenti possono usufruire previo pagamento di un piccolo contributo del servizio ristorazione.

La cucina rimane comunque a disposizione del paziente e dei familiari per esaudire qualsiasi altro desiderio.

- Le visite dei familiari e degli amici sono libere;

### **Personalizzazione dei servizi**

- L'organizzazione delle attività rispetta il più possibile i ritmi e le abitudini di vita del paziente;
- Per ogni paziente, l'équipe assistenziale attraverso un programma informatico multi professionale predispone un piano clinico assistenziale personalizzato che ne rispetta i valori e le credenze;
- Ogni paziente e i suoi famigliari possono contare su un accompagnamento psicologico professionale.

### **Partecipazione - Informazione**

- Ogni paziente viene sempre messo al corrente di quanto viene fatto per lui ricorrendo al colloquio e al suo consenso, sostenendo il principio bioetico di autonomia e di direttiva anticipata;
- Ad ogni malato ed ai suoi famigliari vengono fornite all'ingresso chiare informazioni sulla vita all'interno dell'Hospice "Casa del Carmine" e la Carta dei Servizi;
- Le dimissioni vengono accompagnate da una lettera del Medico indirizzata al Medico di medicina generale referente.

### **Continuità - integrazione assistenziale**

- Per ogni paziente si favorisce la continuità assistenziale tra ospedale, hospice e territorio. Di fatto il nucleo cure palliative dell'Ulss 06 tramite la COT gestisce i ricoveri in Hospice quando questo risulta necessario ma promuove il trattamento domiciliare laddove risulta possibile. Le dimissioni vengono accompagnate da una lettera del Medico indirizzata al Medico di medicina generale referente o al medico ospedaliero;
- Nella predisposizione del piano clinico l'équipe tiene conto della necessità di perseguire la continuità assistenziale e pone l'attenzione sui momenti antecedenti l'ingresso e la successiva dimissione.

### **STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI**

Gli standard di qualità specifici corrispondono ad obiettivi di qualità di specifiche prestazioni, verificabili dal Cliente stesso.

<b>Alberghiera</b>	<b>Hospice</b>
Numero di posti letto in camere con servizi igienici riservati ai clienti	6/6
Numero di servizi igienici per i clienti	7/6
Numero di posti letto con armadio guardaroba singolo o anta personale	6/6
Numero di posti letto con schienale regolabile	6/6
La percentuale di posti letto con luce individuale	100%
Percentuale di posti letto con dispositivo di chiamata individuale	100%
Numero di telefoni mobili (cellulari o cordless) ad uso dei clienti	2
Numero di telefoni fissi ad uso dei clienti	7
Possibilità di usufruire di un parrucchiere	Si
Possibilità di usufruire di un barbiere	Si
Possibilità di usufruire di un'estetista	Si
Possibilità di usufruire di quotidiani e riviste	Si
Presenza di un distributore di bevande calde o	Si

fredde	
Presenza di un menù giornaliero	Si
Esistenza di una zona della struttura per il rispetto della privacy del defunto	Si
Numero medio di ore di apertura al pubblico per le visite	13 h
Presenza di locali dedicati al culto	Si

<b>Assistenziale</b>	<b>Hospice</b>
Agli utenti è garantita l'igiene quotidiana ed al bisogno.	Si
Percentuale di dimissioni accompagnate da relazione socio sanitaria	100%
Possibilità di posti letto attrezzati con materassi antidecubito	Si
Possibilità di posti letto attrezzati con cuscini antidecubito	Si

<b>Riabilitazione</b>	<b>Hospice</b>
Numero medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa (Servizio Psicologico)	10
Numero medio di ore settimanali dedicate all'attività riabilitativa (Servizio Fisioterapia)	5
<b>Vitto</b>	<b>Hospice</b>
Possibilità di scelta tra due o più opzioni per ogni componente del menù	Si
Il menù garantisce adeguati apporti nutrizionali e calorici	Si
Distribuzione del pranzo entro le ore 13:00	Si
Distribuzione della cena entro le ore 19:00	Si
<b>Diritto all'informazione</b>	<b>Hospice</b>
Tutto il personale di ruolo a contatto con l'utente è chiaramente identificabile	Si
Esistenza dell'ufficio relazioni con il pubblico	Si
Esistenza di procedure o di un piano per la sicurezza e la riservatezza delle informazioni	Si

## PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI

Nell'Hospice "Casa del Carmine" viene erogata assistenza medica ed infermieristica 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno.

Lo staff che vi opera multiprofessionale che predispone anche il piano clinico, così come stabilito dalla LR 22/2002, è composto da: medici ed infermieri, referente infermiere, operatori socio assistenziali, psicologa, fisioterapista, volontari.

#### Assistenza medica

Il Medico palliativista dedicato responsabile clinico e direttore sanitario del CRA Cittadella collabora strettamente con quanti si occupano del paziente, ascolta attivamente e informa il malato e la sua famiglia, è preposto alla supervisione di tutti gli aspetti sanitari, compete la gestione e la responsabilità dei pazienti.

#### Assistenza infermieristica

Nell'Hospice "Casa del Carmine" si garantisce la presenza di infermieri nelle 24 ore al giorno su 24. Gli infermieri si prendono cura del malato in ogni suo bisogno fisico, psicologico e sociale, aiutando ed accompagnando anche i famigliari.

#### Operatori Socio Sanitari

Collaborano con gli infermieri nello svolgimento delle cure della persona e aiutano ed accompagnano i famigliari.

#### Coordinatore – Infermiere referente

Gestisce l'organizzazione interna dell'Hospice "Casa del Carmine" e del personale che vi opera. Ad essa compete la gestione della fase d'ingresso in struttura.

#### Psicologo

Fornisce supporto psicologico al malato ed ai suoi famigliari. E' figura di supporto e di riferimento per tutti coloro che operano nella struttura.

#### Il Fisioterapista

Presente 5 ore a settimana, si occupa dei servizi fisioterapici di posturazione e mobilizzazione.

Al fine di garantire una facile identificazione, tutti gli operatori dell'hospice indossano durante l'attività lavorativa il cartellino di riconoscimento con nome, cognome, qualifica e fotografia.

### **MODALITA' DI ACCESSO**

a) Le richieste di accesso all'Hospice possono essere presentata al Nucleo Cure Palliative dell'Ulss 06 e alla COT dal un famigliare del malato o dal malato stesso, dal Medico di Medicina generale, dal Medico ospedaliero, dall'assistente sociale o dall'infermiere Siad al numero 049/9324010.

Essenziale in ogni caso risulta il consenso informato firmato dal paziente.

b) La segreteria del Nucleo Cure Palliative dell'Ulss n.06 programma visita e colloquio con il paziente e i familiari e colui che ha eseguito la segnalazione.

c) Durante la visita si effettua una valutazione clinica, si informano i famigliari sull'iter terapeutico - assistenziale possibile, si compilano i criteri di accesso e priorità all'hospice "Casa del Carmine".

d) Il Nucleo Cure palliative attiva l'UVDM per la valutazione del paziente.

e) Il Nucleo Cure palliative in base alla complessità del caso clinico può procedere al ricovero in hospice anche prima dell'UVDM. L'UVDM può essere fatta anche contestualmente al ricovero in Hospice

### **ACCOGLIENZA ED INSERIMENTO**

Uno dei compiti più delicati dell'èquipe dell'Hospice "Casa del Carmine" è la cura del momento di accoglimento ed inserimento in struttura. E' di fondamentale importanza infatti accompagnare il malato nella nuova struttura e soddisfare il più possibile i Suoi bisogni e le aspettative.

Si consiglia di portare da casa effetti personali quali la biancheria personale, pantofole o scarpe comode, pigiami o tute da ginnastica, pettine, spazzolino e dentifricio e tutto ciò che il malato ritenga utile e caro.

Per garantire la migliore assistenza possibile ai degenti è necessario instaurare uno stretto rapporto di collaborazione tra i famigliari ed il personale dell'Hospice.

#### **ORARIO VISITE**

Gli orari di visita sono flessibili e vengono concordati in base alle esigenze dei singoli pazienti. Delle limitazioni temporanee possono sopravvenire in relazione alle necessità dei pazienti e della loro privacy durante l'igiene personale, i riposi, le visite mediche ect...

E' possibile previo pagamento di un piccolo contributo il pernottamento in Hospice di un famigliare e/o amico nell'appartamento assegnato al paziente.

#### **QUALITA', RISERVATEZZA, TRASPARENZA**

All'Ufficio relazioni con il pubblico (U.R.P) del Centro Residenziale per Anziani di Cittadella compete la raccolta dei suggerimenti o dei reclami inoltrati dai pazienti e/o dai loro famigliari. L'U.R.P. è ubicato a Cittadella in via Prima Mattina 8.

Gli orari di apertura sono dal lunedì al venerdì: dalle 9 alle 13

Al martedì: dalle 14 alle 15;

Tel. 049/9481910

e-mail: [info@cracittadella.it](mailto:info@cracittadella.it)

Obiettivo infatti del Centro Residenziale per Anziani di Cittadella è quello di rendere la permanenza del cliente presso le proprie strutture la più serena e confortevole possibile, perciò riteniamo fondamentale conoscere l'opinione sui servizi erogati e sulla qualità degli interventi.

Sarà cura della Direzione, dopo aver avviato idonea attività istruttoria, dare una risposta alle segnalazioni.

Le segnalazioni e i suggerimenti ci consentiranno di adeguare sempre più i servizi del Centro Residenziale per Anziani di Cittadella alle aspettative del cliente.

Come previsto dalla vigente normativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, il personale è addestrato ad intervenire a tutela della sicurezza degli utenti in caso di necessità.

I pazienti vengono edotti dei diritti riconosciuti dall'art. 13 della Legge 196/2003 sul trattamento dei dati sanitari tramite apposita modulistica.

Il paziente ha diritto all'informazione ed al consenso informato sullo stato di salute, le terapie proposte e gli accertamenti e di chiedere copia della documentazione clinica.

Tutti il personale, compresi i volontari, sono tenuti al segreto professionale ed al rispetto della normativa vigente.

L'Hospice "Casa del Carmine" è dotato di idonee attrezzature ed apparecchiature in regola con le vigenti disposizioni in materia sanitaria.

L'Ente quale riferimento per l'Assicurazione dispone di un Sistema Qualità secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2008 e ne ha individuato i processi necessari per una efficace messa in atto e il miglioramento.



## **SERVIZI A RICHIESTA**

**Servizio Ristorazione:** la persona accolta può scegliere i pasti nell'ambito del menù giornaliero proposto.

E' possibile comunque far cenare o pranzare in appartamento altri 2 famigliari o amici previo il pagamento di un piccolo contributo di € 5,50 per persona a pasto. I pasti andranno prenotati in Hospice il giorno precedente la fruizione.

**Pernottamenti famigliari o amici:** è possibile che un famigliare o un amico della persona accolta possa pernottare nell'appartamento assegnato all'assistito in apposito divano letto.

Previo il pagamento di € 5,00 giornaliera, il famigliare o l'amico che pernosteranno potranno usufruire di lenzuola e cuscini dedicati e della colazione al mattino. Le lenzuola verranno cambiate giornalmente.

**Servizio lavanderia:** è possibile usufruire del servizio lavanderia per la biancheria del paziente al costo di 6,00 € al chilo.

**Servizio telefonico:** secondo tariffa ordinaria.

**Servizio parrucchiera/estetica:** il paziente può usufruire dei servizi messi a disposizione dal Centro Residenziale per Anziani di Cittadella previo appuntamento.

E' comunque consentito l'ingresso di operatori di fiducia del paziente previa comunicazione alla referente infermieristica.

Gli extra usufruiti vanno saldati direttamente presso **la Reception dell'Hospice** nella **fascia oraria dalle 12:30 alle 13:30.**

## **VOLONTARIATO**

Nel Centro Residenziale, operano associazioni di volontariato ( A.V.O., Banca del Tempo ect.) ed occasionalmente anche altri gruppi (Lion's Club, Scouts, Gruppi Parrocchiali) che assicurano una presenza amichevole accanto agli ospiti offrendo loro calore umano, dialogo e sostegno. I volontari vengono preparati al servizio attraverso un corso di formazione ed un periodo iniziale di tirocinio che li vede affiancati ai volontari che hanno maggiore esperienza. L'attività dei gruppi di volontariato è preziosa perché consente agli ospiti un collegamento con le iniziative e le attività del territorio. I volontari svolgono attività di collaborazione con il personale del Centro Residenziale per attività di socializzazione, animazione ed assistenza. Per la delicatezza e la specificità degli interventi richiesti, all'interno delle strutture è preferibile che operino solo gruppi e forme di volontariato organizzato e riconosciuto.

