



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia

# Hospice di Guastalla Carta dei Servizi



La reception.

I decori sulle vetrate del corridoio del 1 Piano.



## Presentazione del servizio

L'Hospice di Guastalla offre un servizio gratuito di assistenza, accompagnamento e sostegno alla persona malata che presenta sintomi difficilmente controllabili a domicilio e alla sua famiglia. La struttura, che integra i servizi di assistenza domiciliare, offre ospitalità alla persona malata per un periodo temporaneo. È prevista un'**assistenza personalizzata multidisciplinare\*** sia al malato che ai suoi familiari.

## Principi fondamentali

- Rispetto della dignità della persona
- Rispetto delle scelte e dell'autonomia della persona
- Ricerca di qualità di vita della persona ammalata
- **Equità di trattamento\***

## A chi è rivolto

L'Hospice accoglie:

- persone, in fase avanzata di malattia, per cui i reparti ospedalieri non sono il luogo di cura appropriato e l'assistenza a domicilio non sia possibile;
- persone che necessitano di un periodo di ricovero temporaneo (1 mese) anche per fornire sostegno alle famiglie.

## Caratteristiche strutturali

L'Hospice è situato all'interno dell'Ospedale Civile di Guastalla, al primo piano, sopra i poliambulatori.

La struttura dispone di 14 camere singole con bagno privato attrezzato. Ogni stanza di degenza è dotata di un divano-letto, per ospitare il familiare che volesse rimanere a fianco del proprio caro, televisione, minifrigorifero e possibilità, su richiesta, di accedere alla rete internet wi-fi.

## Richiesta di accesso per degenza

Per le richieste di ricovero occorre fissare un appuntamento con il responsabile della struttura per un colloquio di presentazione del caso. Viene in seguito organizzata una visita congiunta (al domicilio o presso la struttura sanitaria in cui il paziente è ricoverato) con il medico di famiglia (che compila la richiesta di assistenza), un referente dell'hospice e i familiari.

Dopo la visita, il paziente viene inserito nella lista di attesa.

L'accesso all'Hospice e la dimissione sono regolamentati da procedure aziendali che assicurano la **continuità assistenziale\*** al malato e il sostegno alla famiglia.

Al momento della dimissione viene redatta una lettera che descrive i problemi clinico-assistenziali più rilevanti affrontati durante il ricovero da consegnare al medico di medicina generale.



Una delle stanze con poltrona letto per il familiare e bagno dedicato.

L'hospice dispone di 14 stanze letto.





L'hospice ha due soggiorni, di cui uno particolarmente ampio e luminoso di forma semicircolare.

Il soggiorno semicircolare con ampie vetrate prospicienti l'area verde del Parco Pertini.



## Servizi offerti

**Assistenza centrata sul malato e la sua famiglia, tesa a considerare i bisogni fisici, psicosociali e spirituali in un ambiente il più possibile confortevole e familiare**

L'Hospice è aperto per le visite dei familiari 24 ore su 24 (con preavviso per le ore notturne dopo le 21.00), non esistono limitazioni relative ad orari di visita, numero o età dei visitatori: le uniche valide sono quelle decise dagli ospiti, sempre nel rispetto degli altri. È possibile personalizzare la stanza con gli oggetti personali che la persona malata e la famiglia ritengano utile portare durante il periodo di permanenza.

La vita nell'Hospice non è scandita da orari rigidi: le pratiche terapeutiche ed assistenziali seguono i ritmi dettati dalle condizioni e dai desideri dell'ospite.

## Controllo attento di tutti i sintomi, primo fra tutti il dolore

Il controllo del dolore, attraverso interventi clinici e terapeutici mirati, è l'impegno prioritario di tutta l'équipe dell'Hospice.

## Mantenimento di una costante e aperta comunicazione tra operatori, persona malata e famiglia

Tutto il personale compie un percorso di formazione continua per lo sviluppo di competenze nella **relazione d'aiuto\***.

Gli ospiti possono inoltre fare richiesta di assistenza spirituale, con la visita di sacerdoti, suore o altre figure di riferimento.

### **Assistenza infermieristica continuativa**

La responsabilità assistenziale degli ammalati è attribuita all'infermiere con copertura nelle 24 ore. La continuità è assicurata dalla sovrapposizione oraria dei turni del personale.

### **Lavoro di équipe basato sul confronto e la collaborazione tra infermieri, medici, operatori assistenziali, consulenti e volontari**

L'Hospice è parte integrante della rete di Cure Primarie dell'Azienda USL di Reggio Emilia. Il medico di medicina generale è responsabile terapeutico del malato durante la sua permanenza in Hospice, con la consulenza di un medico esperto in **cure palliative\***. Un team di medici di medicina generale, con formazione ed esperienza specifica in cure palliative, costituisce l'équipe, insieme ad infermieri, assistenti sociali e psicologi. All'interno della struttura operano anche numerosi volontari dell'Associazione "Noi per l'Hospice".

### **Comfort, personalizzazione delle cure al paziente e alla sua famiglia per una qualità di vita e supporto nei momenti più critici**

Particolare attenzione viene dedicata ad alcuni momenti chiave: l'accoglienza, la condivisione del progetto assistenziale, la dimissione protetta e il sostegno psicologico alla persona malata e alla famiglia.



Il secondo soggiorno dispone di una piccola libreria e di un televisore.

Il locale tisaneria a disposizione di pazienti e familiari.





Il giardino dell'hospice

Il giardino visto dall'alto.



Al momento dell'accoglienza si forniscono tutte le informazioni e si raccoglie la maggior quantità di notizie per impostare il piano assistenziale personalizzato.

Entro una settimana dall'ingresso e dopo circa 20 giorni, è previsto un incontro tra i componenti della famiglia e l'équipe multidisciplinare dell'Hospice (il medico che segue le terapie del paziente, l'infermiere, il responsabile del Servizio) per valutare globalmente le problematiche assistenziali della persona malata (ogni operatore è comunque impegnato nell'ascolto e nell'accompagnamento individuale del malato e della famiglia).

A sostegno della persona malata e della famiglia, la psicologa offre, su appuntamento, incontri individuali di supporto nei momenti di crisi più difficili.

### **La valutazione della qualità delle cure e dei servizi**

All'ingresso viene consegnato un modulo per la valutazione dell'assistenza ricevuta. È modulo anonimo che, una volta compilato al termine della degenza, deve essere introdotto in una cassetta appositamente predisposta.

L'opinione dei pazienti è fondamentale per un continuo miglioramento del servizio.

### **\*Continuità Assistenziale**

Per dimissione in continuità assistenziale si intende il passaggio organizzato del paziente dall'hospice al domicilio. Questa dimissione viene utilizzata per pazienti fragili, affetti da più malattie croniche, da limitazioni funzionali e/o disabilità, per assicurare la continuità di cura ed assistenza. Per questi pazienti infatti, al termine della degenza in hospice, può esservi ancora la necessità di assistenza medica, infermieristica e/o riabilitativa.

### **\*Cure Palliative**

L'Organizzazione Mondiale della Sanità definisce le cure palliative come "l'insieme degli interventi terapeutici ed assistenziali finalizzati alla cura attiva, totale, dei malati la cui malattia non risponde più a trattamenti specifici. Fondamentale è il controllo del dolore e degli altri sintomi, e più in generale dei problemi psicologici, sociali e spirituali".

### **\*Equipe multidisciplinare**

Per equipe multidisciplinare si intende il gruppo di operatori che segue la persona malata e la sua famiglia durante la permanenza all'hospice.

L'equipe dell'hospice è composta da medici di medicina generale esperti in cure palliative, infermieri, assistenti sociali e operatori socio-sanitari. L'hospice mette a disposizione dei malati e dei loro famigliari anche una psicologa per incontri individuali e di gruppo.

### **\*Equità di trattamento**

L'accesso all'hospice viene concesso a tutti coloro che, in caso di necessità, ne facciano richiesta; i servizi e le cure offerti al suo interno sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

### **\*Relazione d'aiuto**

È la relazione tra una persona che ha bisogno e un'altra che è in possesso degli strumenti e dei mezzi per colmare o alleviare la condizione di bisogno dell'altro. Attraverso la relazione d'aiuto, operatori sanitari e pazienti lavorano insieme per trovare risposta ai bisogni di assistenza dei pazienti, in modo che il paziente si senta sostenuto e compreso e che la famiglia sia inclusa in questa alleanza.

Per quanto riguarda gli impegni aziendali, i doveri e i diritti dei cittadini, si rimanda alla carta dei servizi aziendale (settembre 2011), sezione 3.

Il testo di questa carta dei servizi è stato rivisto in modalità partecipata con pazienti e operatori dell'Hospice di Guastalla, secondo le tecniche della Health Literacy, per favorire la chiarezza e la comprensibilità del materiale informativo.

*In copertina un particolare dei decori sulla vetrata del corridoio.*

**Hospice di Guastalla**  
Via Donatori di Sangue, 1  
42016 Guastalla (RE)  
Tel. 0522 837488 / 837486



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia