



FONDAZIONE
POLICLINICO UNIVERSITARIO
CAMPUS BIO-MEDICO

CARTA DEI SERVIZI

Centro di Cure Palliative “Insieme nella Cura”

FONDAZIONE POLICLINICO UNIVERSITARIO CAMPUS BIO-MEDICO

aggiornamento: 17 marzo 2023

Sommario

Premessa	3
Che cosa sono le cure palliative	3
Il Centro di Cure Palliative “Insieme nella Cura”	4
I servizi erogati	6
Il servizio residenziale (Hospice)	10
Diritti della persona	12
Il punto ascolto	14
Doveri degli ospiti	14
Logistica e contatti	15
Riferimenti normativi	16

Premessa

Nel processo di innovazione dei rapporti tra istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati, la legge italiana ha introdotto la Carta dei Servizi che nel settore sanitario rappresenta lo strumento che contribuisce a tutelare il diritto alla salute del cittadino.

Il Centro di Cure Palliative “Insieme nella Cura” fa propri i principi di equità, appropriatezza, continuità, efficienza ed efficacia, affinché i servizi erogati, che si articolano in assistenza residenziale (Hospice) e assistenza domiciliare, rispondano alle esigenze delle persone che vi accedono.

Questa Carta dei Servizi è parte integrante della Carta dei Servizi delle strutture assistenziali della Fondazione Policlinico Universitario Campus Bio-Medico, ivi incluso il Centro per la Salute dell’Anziano, all’interno del quale è situato il Centro di Cure Palliative “Insieme nella Cura”. Predisposta sulla base delle linee-guida regionali, vuole essere uno strumento completo d’informazione sulle prestazioni offerte dal Centro di Cure Palliative “Insieme nella Cura” e sulle modalità per accedervi. Potrà essere arricchita e integrata dalle osservazioni e dai suggerimenti di tutti coloro che vorranno partecipare al suo costante miglioramento.

Che cosa sono le cure palliative

Le cure palliative consistono nella cura attiva e globale, di persone la cui malattia di base ha un andamento irreversibile perché non risponde più ai trattamenti. È una tipologia di cura che si effettua attraverso:

- la globalità dell’intervento terapeutico che non è limitato al controllo dei sintomi fisici, ma è esteso al supporto psicologico, relazionale, sociale e spirituale del malato e della sua famiglia (approccio olistico alla persona e alla sua patologia)
- un alto livello di assistenza specialistica
- la valorizzazione delle risorse della persona
- la molteplicità delle figure coinvolte nel piano di cura
- il pieno rispetto dell’autonomia e dei valori della persona
- la rete assistenziale territoriale che, integrandosi con i medici di medicina generale, le aziende ospedaliere, il distretto sanitario, i servizi sociali e il volontariato, permette una reale continuità della cura.

Domande e dubbi frequenti

È vero che le cure palliative si rivolgono solo ai malati di cancro?

Non è vero. Sono rivolte anche alle persone affette da altre patologie (neurovegetative, respiratorie, cardiologiche, metaboliche) per le quali non esistono terapie o, se esistono, sono inadeguate o risultate inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita.

È vero che l'uso degli oppioidi per il controllo del dolore accorcia la vita?

No. Gli oppioidi sono farmaci ben conosciuti e non influiscono sul tempo naturale di sopravvivenza dei malati che li assumono. Inoltre, controllando il sintomo dolore, migliorano la qualità della vita del malato e di riflesso anche quella dei suoi familiari.

È vero che gli oppioidi creano dipendenza e possono essere prescritti solo per il dolore da cancro?

La dipendenza in questo tipo di malati è un evento rarissimo (0,03%). Gli oppioidi possono essere utilizzati per qualunque malattia caratterizzata da dolore intenso e a qualunque età. Innalzano la soglia percettiva del dolore e influiscono positivamente sulla componente emotiva che lo accompagna. In pratica alleviano il dolore e aiutano a tollerarlo meglio e, in dosi appropriate, non alterano la coscienza.

E se il malato non conosce le sue reali condizioni di salute?

Il malato ha diritto a un'informazione chiara e completa sulle sue condizioni di salute e sul decorso della malattia. Le cure palliative favoriscono la consapevolezza del malato e la sua piena partecipazione alle scelte che lo riguardano. Tuttavia, nel caso non volesse esserne informato, il suo desiderio viene rispettato.

Il Centro di Cure Palliative “Insieme nella Cura”

Il Centro di Cure Palliative “Insieme nella Cura” offre assistenza sanitaria specializzata e interprofessionale, assistenza sociale, assistenza psicologica, assistenza spirituale sia in ambito residenziale che domiciliare, così come previsto dalla Legge 38 del 2010 e come recepita dalla Regione Lazio (Decreto Commissariale n. U0084 del 30 settembre 2010 Istituzione della Rete Assistenziale di Cure Palliative regionale).

Il Centro di Cure Palliative “Insieme nella Cura” è inserito nel sistema universitario del Campus Bio- Medico di Roma e si propone anche come centro di formazione e ricerca sulle cure palliative, in stretto collegamento con i corsi di laurea in Medicina e Chirurgia, Infermieristica, Scienze dell’Alimentazione e della formazione post-laurea in quell’ottica di interdisciplinarietà e interprofessionalità tipica delle cure palliative.

Cenni storici

La sua realizzazione nasce all'interno del percorso di attenzione alla persona in tutte le fasi della vita che ha preso il via nel 1988 con l'intuizione del Beato Álvaro del Portillo, Prelato dell'Opus Dei. Il progetto, concretizzatosi poi nella realizzazione dell'Università Campus Bio-Medico di Roma e del Policlinico Universitario, con annesso il Centro per la Salute dell'Anziano, è in continua espansione in sinergia con l'azione dei suoi Enti promotori e sostenitori, tra cui la Fondazione Alberto Sordi.

La necessità dell'attivazione di un Centro di cure palliative nasce non solo da una analisi dei bisogni del territorio compiuta di concerto con la Regione Lazio, ma dalla stretta aderenza ai principi ispiratori riportati nello Statuto e nel Codice etico della Fondazione

Policlinico Universitario Campus Bio-Medico dove si afferma una visione olistica della cura alla persona che vede nell'essere umano una inscindibile unione di corpo e spirito.

Ambito territoriale

Il Centro di Cure Palliative "Insieme nella Cura" si rivolge all'ambito territoriale della Città Metropolitana di Roma e in particolare al territorio dell'Azienda Roma 2, 7° Distretto (IX Municipio). Nel contempo, nel rispetto dell'Articolo 32 della Costituzione Italiana che garantisce a tutti la scelta di dove curarsi, accoglie qualunque cittadino che desideri avvalersi dell'assistenza fornita e rispetti le procedure di accesso.

Mission e dimensione valoriale

La mission del Centro di Cure Palliative "Insieme nella Cura" è quella di garantire la migliore qualità di vita possibile alla persona malata e alla sua famiglia, tenendo sotto controllo il dolore e gli altri sintomi di malattia. Suo scopo è offrire una cura attenta agli aspetti psicologici, sociali e spirituali, nel rispetto della volontà e dei principi della persona.

La mission del Centro fa propri i seguenti valori:

RISPETTO DELLA PERSONA	che si concretizza nell'attenzione alle abitudini di vita, ai suoi ritmi e alla privacy, per lasciare più tempo alla vita.
VALORE AL RAPPORTO UMANO	che si realizza nella visione del malato come parte integrante dell'équipe di cura ed è quindi soggetto e non oggetto di cura. Insieme a lui e ai suoi affetti ci si impegna a realizzare un ambiente ospitale, nel quale le relazioni interpersonali sono un valore assoluto.
INFORMAZIONE ALLA PERSONA	che, pur in attuazione di un dettato di legge, viene declinata adeguando la comunicazione alle possibilità di comprensione del malato e della sua famiglia in quanto solo così si può realizzare quell'alleanza terapeutica indispensabile per poter decidere consapevolmente della propria salute e qualità di vita.

La mission trova inoltre fondamento sulle seguenti quattro dimensioni cardine:

CURA PERSONALIZZATA	intesa come una pratica complessa, essenziale non solo per la durata e per la conservazione della vita, ma anche come atteggiamento premuroso che contribuisce a dare completezza e realizzazione a ogni persona.
FAMIGLIA	come contesto naturale della cura e come protagonista della dimensione di cura.

ACCOGLIENZA	intesa come apertura alle richieste e alle necessità che scaturiscono dalla ricchezza unica e non riproducibile di ogni persona e di ogni famiglia.
CASA	come il luogo dove si vivono quotidianamente relazioni di cura significative.

Tali riferimenti fanno sì che l'assistenza erogata dal Centro si basi sull'ascolto e sulla comprensione delle caratteristiche, delle preferenze, delle aspettative e dei valori delle persone, per far fronte alla necessità del malato e della sua famiglia in una fase della vita in cui ci si trova ad affrontare situazioni che coinvolgono l'intero sistema delle relazioni umane: dagli affetti familiari e amicali al lavoro, dal ruolo sociale ai rapporti con le istituzioni.

Il successo del modello di cure palliative è legato alla capacità delle diverse professionalità di coinvolgere cooperativamente tutte le sensibilità e le competenze interessate. Il malato e la famiglia sono resi partecipi del piano di cura, nel rispetto della normativa europea in tema di riservatezza (Regolamento UE 679/2016) e della legge 219/2017 su consenso informato e disposizioni anticipate di trattamento.

I servizi erogati

Assistenza domiciliare

Per il Centro di Cure Palliative "Insieme nella Cura" l'assistenza domiciliare è una modalità di assistenza privilegiata; rappresenta l'insieme coordinato di prestazioni socio-sanitarie rese al domicilio del paziente sulla base di criteri clinici, sociali e di condizioni ambientali.

Garantisce interventi specialistici collegati, funzionalmente, con l'assistenza residenziale (Hospice) sulla base di un piano di assistenza individuale (PAI) per migliorare la qualità di vita del malato e della sua famiglia ed evitare, quando possibile, il ricovero in strutture residenziali.

Servizio Residenziale (Hospice)

Il servizio residenziale di cure palliative (Hospice) è un servizio che, in continuità con il domicilio o altre strutture di cura, eroga cure palliative con l'obiettivo di ricreare il comfort dell'ambiente domestico da cui proviene il malato; garantisce un'offerta socio-sanitaria con bassa tecnologia, ma con una intensità assistenziale e una competenza specifica molto elevate.

Il servizio residenziale accoglie i malati per i quali è impraticabile l'assistenza domiciliare. Si propone come alternativa all'abitazione ogni qualvolta vi siano problematiche sociali o logistiche che non consentono l'assistenza domiciliare. È, altresì, una modalità assistenziale pensata come forma temporanea di ricovero per dare un sollievo a famiglie duramente provate da un pesante vissuto di malattia accanto ai loro cari.

Accesso ai servizi

L'accesso al Centro di Cure Palliative "Insieme nella Cura" non è diretto. Possono accedere, di norma, le persone malate che abbiano inoltrato domanda alla ASL ROMA2 compilando l'apposito questionario nel quale sia stata indicata come preferenza il Centro di Cure Palliative "Insieme nella Cura". Sarà l'Unità Valutativa Multidisciplinare della ASL RM2 a gestire l'eventuale lista di attesa e a stabilire l'appropriatezza della presa in carico sia per quanto riguarda l'assistenza residenziale (Hospice) che quella a domicilio. La gestione della lista di attesa si basa su criteri di eleggibilità e di priorità secondo quanto previsto dalle normative vigenti.

L'assistenza sanitaria per i cittadini stranieri extracomunitari viene prestata in ottemperanza all'accordo 255/CSR del 20/12/2012 "Indicazioni per la corretta applicazione della normativa per l'assistenza sanitaria della popolazione straniera da parte delle Regioni e Province autonome".

L'assistenza sanitaria trans-frontaliera a cittadini comunitari viene prestata secondo quanto disposto dal DL del 04.03.2014 n° 38, 21.03.2014 (Attuazione delle direttive 2011/24/UE e 2012/52/UE).

DOCUMENTI NECESSARI

- documento d'identità
- documentazione medica disponibile relativa al periodo precedente il ricovero
- tessera sanitaria
- nulla osta della ASL RM2 per la presa in carico
- permesso di soggiorno (o documento equivalente) con tessera sanitaria (per cittadini non comunitari)

Percorso assistenziale

Il percorso assistenziale all'interno dei servizi del Centro di Cure Palliative è unico e prevede una fase domiciliare e una fase residenziale. Il Centro garantisce la continuità delle cure attraverso la presa in carico del paziente da parte dell'equipe del servizio residenziale e di quello domiciliare.

L'eventuale passaggio dall'assistenza residenziale a quella domiciliare (o viceversa), è sempre concordata con l'interessato, i familiari e informando il medico curante.

Nei giorni precedenti il passaggio dal Servizio Residenziale (Hospice) al domicilio, viene valutato e garantito l'addestramento del caregiver. È inoltre predisposta la fornitura dei presidi e ausili sanitari necessari.

La cartella clinica segue il paziente in tutto il percorso assistenziale.

Dimissione

La dimissione/trasferimento dal servizio residenziale o dall'assistenza domiciliare del Centro di Cure Palliative è protetta e concordata con l'interessato, i familiari e il medico curante. Nei giorni precedenti la dimissione, viene valutato e garantito l'addestramento del caregiver.

Alla dimissione viene consegnata una relazione clinica, lo schema di terapia e i farmaci e presidi ove necessari.

Cartella clinica

La cartella clinica segue il malato nei percorsi assistenziali all'interno del Centro di Cure Palliative "Insieme nella Cura".

Qualora la dimissione o il trasferimento avvenga verso altre realtà assistenziali, il paziente può chiedere copia della cartella clinica, contenente i referti di tutti gli esami effettuati in regime di ricovero durante il periodo di assistenza presso il Centro.

La richiesta, corredata con la data di accettazione e dimissione dal ricovero, può essere effettuata esclusivamente dal paziente o da persona da lui delegata.

Nel caso in cui il paziente decida di delegare altra persona al ritiro della documentazione, quest'ultima dovrà presentarsi munita di un proprio documento d'identificazione e della delega firmata dal paziente.

Per ulteriori informazioni ci si può rivolgere al Coordinatore Infermieristico, al Punto di Ascolto, all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Gli operatori

Il personale del Centro è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore. L'equipe interprofessionale è composta dalle seguenti figure:

- **RESPONSABILE MEDICO:** responsabile del piano clinico assistenziale, supervisiona l'attività dell'équipe e coordina le diverse professionalità coinvolte nell'assistenza al fine di garantire la continuità delle cure.
- **MEDICI PALLIATIVISTI:** partecipano alla stesura del piano di cura e ai relativi interventi clinici. A loro si può fare riferimento per informazioni su: andamento clinico, risultanze degli esami strumentali e terapie in corso.
- **COORDINATORE INFERMIERISTICO:** organizza e coordina l'assistenza infermieristica del reparto e funge da raccordo con le strutture territoriali e le associazioni di volontariato.
- **INFERMIERI:** sono responsabili dell'assistenza generale infermieristica attraverso interventi specialistici tecnici, educativi e relazionali.
- **PSICOLOGI:** la struttura garantisce un servizio specializzato giornaliero di supporto psicologico a malati, caregiver e operatori.
- **OPERATORI SOCIO-SANITARI:** collaborano con il personale infermieristico nelle attività quotidiane di assistenza.
- **FISIOTERAPISTA:** secondo il programma terapeutico elaborato dal personale medico garantisce il servizio di recupero o il mantenimento delle capacità funzionali residue in ambito motorio;
- **TERAPISTA OCCUPAZIONALE:** opera in stretto collegamento con l'équipe per identificare le aree di interesse dei malati e favorirne il miglioramento della qualità di vita.

- ASSISTENTE SOCIALE: prende in carico la sfera sociale del malato e della sua famiglia e collabora con gli altri operatori sia nella programmazione degli ingressi che delle dimissioni protette.
- ASSISTENTE SPIRITUALE: responsabile di intervento su tutti gli aspetti pertinenti.

Tutti gli operatori seguono un percorso di aggiornamento e formazione continua che si sviluppa a partire dall'attività giornaliera (briefing del mattino), settimanale (valutazione settimanale dell'attività svolta con analisi delle criticità emerse), mensile (riunioni d'equipe con discussione dei casi, verifica della qualità professionale, relazionale e organizzativa, con la supervisione di esperti, gruppi di sostegno per gli operatori). Per ogni operatore, inoltre, in relazione alla propria professione, è stabilito un piano di aggiornamento annuale che gli consenta in primo luogo di migliorare le proprie competenze e poi gli permetta, ove previsto, di rispettare gli obblighi di legge (ECM).

Lo stretto collegamento con l'Università Campus Bio-Medico di Roma consente di definire percorsi accademici finalizzati ad approfondire i temi delle cure palliative e delle competenze interprofessionali, non solo per gli studenti della Facoltà di Medicina, ma anche per tutte le persone che vi lavorano. L'attuale offerta formativa dell'Università, che già si compone di Master di I e II livello in Cure Palliative e Terapia del Dolore, potrà arricchirsi anche con specifici programmi di formazione relativi al management del welfare comunitario e agli strumenti di generazione e valutazione del benessere territoriale.

L'attività di aggiornamento prevede anche scambi di esperienze con altre realtà assistenziali e formative nazionali e internazionali.

Il volontariato

Il Centro di Cure Palliative "Insieme nella Cura" si impegna a sviluppare una fattiva collaborazione con le associazioni di volontariato presenti nel settore specifico delle cure palliative.

Gli ospiti possono fare riferimento quotidianamente al servizio di volontariato che riveste specifiche funzioni socio-assistenziali, differenti e integrate con quelle degli altri componenti dell'equipe e svolge una insostituibile attività di sostegno ai malati e i loro cari.

L'elemento caratterizzante dell'attività del volontario in cure palliative, rispetto ad altre strutture ospedaliere, è proprio quello di far parte di un'equipe per migliorare la qualità della vita del malato e di chi lo assiste. I volontari sono identificabili mediante un apposito cartellino con nome e qualifica. Il servizio di volontariato, in base alle disponibilità, verrà attivato anche nella fase di assistenza domiciliare di "Insieme nella Cura".

Affinché i volontari possano svolgere proficuamente la propria attività a beneficio degli ospiti, vengono attentamente selezionati e adeguatamente formati in corsi attivati e gestiti dall'Università Campus Bio-Medico di Roma e dalla Fondazione Policlinico Universitario Campus Bio-Medico.

Sono altresì previsti programmi di sostegno e di aiuto per i volontari che operano regolarmente all'interno del Centro di Cure Palliative "Insieme nella Cura".

Il servizio residenziale (Hospice)

Il servizio residenziale (Hospice) occupa una parte del primo piano dell'edificio del CESA (Centro Salute dell'Anziano) che sorge nei pressi della Riserva Naturale di Decima Malafede.

L'area di degenza

L'area di degenza consta di 12 camere ad uso singola, ognuna delle quali dotata di: aria condizionata, mini-frigo, servizi igienici attrezzati, armadio guardaroba, dispositivo di chiamata, luce individuale, letto a regolazione elettrica, poltrona letto per gli accompagnatori. È possibile personalizzare le camere con corredi e oggetti propri. Nella struttura è a disposizione degli ospiti la possibilità di collegamento internet tramite WI-FI.

L'area di degenza comprende aree di socializzazione, soggiorno per gli ospiti e i loro familiari con la possibilità di accesso a una tisaneria. Sono ammessi gli animali da compagnia all'interno della propria stanza di degenza nel rispetto del regolamento interno e delle regole di civile convivenza nei confronti degli altri ospiti.

L'occorrente per il ricovero

- Tutto ciò che si ritiene necessario per il proprio benessere e per personalizzare la stanza di degenza (telefono cellulare, computer, tablet, libri, dvd, carte da gioco, materiale per scrivere e per disegnare, fotografie, quadri, etc.)
- Un cambio di vestiti (per le ore diurne)
- Pigiama e/o camicia da notte (per il riposo), pantofole
- Effetti necessari all'igiene personale (asciugamani, saponi, creme, shampoo etc.)
- Scarpe chiuse con suola antiscivolo, calze di cotone
- Biancheria intima

SUGGERIMENTO – Qualora il paziente sia permanentemente allettato o abbia problemi alla movimentazione si consiglia di portare maglie intime/pigiama/camicia da notte, aperte sul dorso: risulteranno meno scomode per lui e per gli operatori tutte le manovre di cambio biancheria.

La vita nella struttura

La struttura residenziale del Centro di Cure Palliative è un luogo aperto nel rispetto delle esigenze di tutti. Al momento dell'ingresso il personale infermieristico si prenderà cura di accogliere gli ospiti e di aiutarli a superare le eventuali difficoltà di inserimento nel nuovo ambiente di vita, anche descrivendo i servizi offerti e le modalità per usufruirne.

ORARIO DI VISITA: i familiari e i visitatori possono incontrare i malati continuamente dalle 8.00 alle 20.00 tutti i giorni della settimana. Se una persona scelta dal malato desidera accedere o pernottare nella stanza anche al di fuori dell'orario indicato, è sufficiente che lo comunichi al personale di assistenza. Per questa esigenza, ogni stanza è dotata di una poltrona letto per l'accompagnatore.

Pasti

Il Centro di Cure Palliative “Insieme nella Cura” presta molta attenzione al momento del pasto e alla qualità dell'alimentazione. Al malato è data la possibilità di scegliere, tra le diverse disponibilità del servizio di cucina, la qualità e la quantità del cibo desiderato.

Il malato e un familiare possono consumare i pasti nella sala comune, i cui orari sono i seguenti:

- Colazione: a partire dalle ore 8:00 alle ore 9:00
- Pranzo: a partire dalle ore 12:00 alle ore 13:00
- Cena a partire dalle ore 19:00 alle ore 20:00

Per i malati che non possono recarsi nella sala comune, i pasti confezionati in modo personalizzato vengono portati in stanza mediante carrelli scaldavivande. Ciascuna portata è sigillata, così da offrire condizioni ottimali d'igiene nelle fasi di trasporto.

È disponibile anche una “Tisaneria” aperta 24 ore su 24. Gli ospiti potranno usufruirne per conservare e consumare cibi e/o preparare bevande calde e fredde.

Attività

Nel servizio residenziale gli ospiti possono ritrovarsi per incontri e attività di socializzazione in un luogo dedicato. Ogni malato può avere la possibilità di trovare i propri spazi di interesse. Per questo ambito sono presenti un coordinatore e volontari con competenze spendibili nelle attività di socializzazione e ludico-ricreative.

Inoltre, sono previsti sia progetti per attività occupazionali che favoriscono la socializzazione quali: musicoterapia, attività laboratoriali, orto-terapia; sia attività ludico-ricreative pensate per il singolo paziente, sulla base dei suoi desideri, dei suoi interessi e delle sue condizioni psico-fisiche.

È altresì in fase attuativa un progetto pensato per la creazione di un giardino sensoriale e di un'area per prendersi cura di piante da orto e da giardino.

Assistenza spirituale

L'assistenza spirituale ai pazienti di culto cattolico è offerta da un sacerdote della Prelatura dell'Opus Dei, il quale, nel pieno rispetto delle idee del paziente, è disponibile ad assisterli e ad amministrare i Sacramenti.

La Santa Messa è celebrata nella Cappella al piano 2 nei seguenti orari:

- Martedì e venerdì: ore 16.00
- Domenica: ore 10.30

Gli ospiti possono comunque ricevere liberamente il conforto del proprio assistente spirituale all'interno della struttura, dandone comunicazione al coordinatore infermieristico che può anche provvedere a contattare i Ministri del Culto, secondo le indicazioni del paziente.

Permessi di uscita

I malati che possono o desiderano trascorre qualche ora fuori dal Centro, sentito il parere del medico, ne faranno richiesta compilando l'apposito modulo nel quale deve essere indicata la persona che se ne prende cura.

Fumo

Ai sensi della normativa vigente non è consentito fumare in tutti gli ambienti chiusi, nei corridoi, negli ambulatori, nelle sale comuni.

Ambulanze

Se al momento della dimissione si rendesse necessario il trasferimento tramite ambulanza il personale del Centro di Cure Palliative potrà aiutare ad organizzare il servizio che tuttavia resterà a carico dell'interessato.

Diritti della persona

I diritti degli utenti delle strutture sanitarie sono tutelati dalla legge che regola le attività del Servizio Sanitario Nazionale. Il Centro di Cure Palliative "Insieme nella Cura" pone al centro della propria azione la persona e i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività e il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

Diritto al rispetto della persona: la persona ha diritto ad essere curata e assistita con premura e attenzione, nel pieno rispetto della sua dignità, dei suoi valori e della sua fede religiosa.

Diritto all'informazione: la persona ha il diritto di ottenere dagli operatori sanitari tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso alle stesse, a ricevere notizie complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. Ha altresì il diritto di poter identificare immediatamente le persone che la hanno in cura.

Consenso informato: rappresenta una modalità con cui la persona esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto medico sulla sua persona. "Nessun trattamento sanitario può essere iniziato o proseguito se privo del consenso libero e informato della persona interessata, tranne che nei casi espressamente previsti dalla legge" "Ogni persona ha il diritto di conoscere le proprie condizioni di salute e di essere informata in modo completo, aggiornato e a lei comprensibile riguardo alla diagnosi, alla prognosi, ai benefici e ai rischi degli accertamenti diagnostici e dei trattamenti sanitari indicati, nonché riguardo alle possibili alternative e alle conseguenze dell'eventuale rifiuto del trattamento sanitario e dell'accertamento diagnostico o della rinuncia ai medesimi. Può rifiutare in tutto o in parte di ricevere le informazioni ovvero indicare i familiari o una persona di sua fiducia incaricati di riceverle e di esprimere il consenso in sua vece se il paziente lo vuole. Il rifiuto o la rinuncia alle informazioni e l'eventuale indicazione di un incaricato sono registrati nella cartella clinica e nel fascicolo sanitario elettronico" (legge 219/2017).

Diritto alla riservatezza: la persona ha il diritto a che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute e ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto tutto il personale sanitario e non.

La riservatezza dei dati personali, in particolare di quelli sensibili, è garantita dalle norme contenute nel “Regolamento UE 679/2016” entrato in vigore in Italia il 25 maggio 2018, il quale prevede che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e libertà fondamentali di ogni individuo, nonché della dignità di ciascuno con particolare riferimento alla riservatezza delle informazioni e all’identità personale. Il trattamento dei dati personali sarà quindi improntato a principi di correttezza, liceità, legittimità, indispensabilità, pertinenza e non eccedenza rispetto agli scopi per i quali sono raccolti i dati stessi.

La Fondazione Policlinico Universitario Campus Bio-Medico, in quanto titolare del trattamento dei dati, si impegna a porre in essere le misure idonee a garantire il rispetto degli adempimenti del “Regolamento UE 679/2016” entrato in vigore in Italia il 25 maggio 2018. Il consenso al trattamento dei dati è un atto diverso dal consenso all’accettazione della prestazione sanitaria.

Diritto di proporre reclami, segnalazioni e suggerimenti: la persona e i suoi familiari hanno il diritto di presentare reclami, segnalazioni e suggerimenti utili al miglioramento dell’attività sanitaria e sociale della struttura.

Il Centro di Cure Palliative “Insieme nella Cura” pone la massima attenzione alla qualità dell’assistenza fornita e rende la persona malata e il *caregiver* parte attiva di tutto il processo assistenziale.

Nel Centro si effettua la misurazione sistematica della soddisfazione dell’utenza che fruisce del servizio, alla quale viene messo a disposizione un sistema per segnalazioni spontanee (commenti, reclami, suggerimenti). Le segnalazioni possono essere effettuate sia in forma anonima che “in chiaro”. Per queste ultime, gli operatori sono formati per dare risposte dirette in un’ottica che ritiene ogni comunicazione parte integrante della relazione di cura. Qualora la segnalazione riguardi competenze diverse da quelle dell’operatore, è l’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che è deputato a fare da intermediario con la figura o il settore interessati.

Il Centro di Cure Palliative “Insieme nella Cura” favorisce la comunicazione e l’informazione con i cittadini anche attraverso i propri Uffici di Relazione con il Pubblico, situati nelle strutture aziendali.

La correttezza della relazione con i cittadini viene garantita attraverso la gestione e il monitoraggio delle segnalazioni, reclami, ringraziamenti, suggerimenti che vengono presentate dai cittadini stessi. Il sistema di gestione delle segnalazioni pervenute contribuisce alla formulazione di proposte di miglioramento sugli aspetti critici rilevati.

Le segnalazioni/reclami possono essere presentate compilando il modello predisposto scaricabile dal sito aziendale o richiedibili presso i punti di ascolto decentrati dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), ma possono anche essere inviate per iscritto o mail su carta semplice. Le segnalazioni/reclami possono essere presentate attraverso gli Uffici Relazione con il Pubblico attraverso lettera, telefono o posta elettronica, oppure inserite nelle apposite cassette di raccolta presenti nelle strutture.

I cittadini che fanno segnalazione scritta e firmata ricevono risposta nelle modalità e nei tempi previsti dal Regolamento dell'URP.

Il punto ascolto

Nel Centro di Cure Palliative “Insieme nella Cura” è presente un “Punto di ascolto” in cui i cittadini possono chiedere informazioni e consegnare suggerimenti/segnalazioni/reclami.

Il personale è a disposizione di pazienti e accompagnatori per fornire informazioni, indicare l'ubicazione dei servizi sanitari, accompagnare pazienti in evidente stato di difficoltà, mettere in contatto i visitatori con personale medico e amministrativo della struttura.

I servizi di accoglienza sono garantiti tutti i giorni, compresi i festivi, dalle ore 07.00 alle ore 21.00.

Doveri degli ospiti

Il Centro di Cure Palliative “Insieme nella Cura” raccomanda agli ospiti di attenersi alle seguenti indicazioni:

- Rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari quale condizione indispensabile per favorire l'attuazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale
- Osservare le norme di pulizia e di igiene personale, le norme di civile convivenza con gli altri assistiti e le norme generali di attenzione e cura per l'ambiente e la struttura di cui usufruisce
- Attenersi agli orari della struttura
- Informare il medico di ogni altra terapia altrove praticata, prescritta o auto prescritta

Logistica e contatti

Come raggiungerci

Il Centro di Cure Palliative “Insieme nella Cura” è situato al primo piano del Centro per la Salute dell’Anziano, in Via Álvaro del Portillo, 5, 00128 Trigatoria (Roma).

IN AUTO: dal Grande Raccordo Anulare (A90) prendere l’uscita per Via Laurentina - direzione Ardea. Alla rotonda prendere la 2^a uscita e imboccare Via di Vallerano. Alla rotonda prendere la 2^a uscita e imboccare Via Álvaro del Portillo. Alla rotonda, prendere la 1^a uscita e rimanere su Via Álvaro del Portillo fino al CESA

CON IL TRASPORTO PUBBLICO: Dalla stazione di Roma Termini, prendere la Metro B (direzione Laurentina) fino al capolinea Laurentina. Prendere l’autobus 722 (direzione Giuffré), scendere a fermata Alessandrini/del Portillo e proseguire a piedi fino al CESA



Contatti

Centralino: tel. +39 06.22541.1- Fax: +39 06.22541.456

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Il personale dell’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è quotidianamente impegnato ad agevolare il rapporto degli ospiti con le strutture sanitarie del Campus Biomedico, prestando attenzione a ogni richiesta d’informazione e chiarimento.

È inoltre preposto a raccogliere reclami e segnalazioni di disfunzioni, che gli possono essere segnalate telefonicamente, mediante lettera consegnata a mano o per posta, oppure recandosi personalmente presso l’Ufficio situato al Policlinico Universitario (Piano 0) - Via Álvaro del Portillo, 200 – 00128 Roma - piano 0 Responsabile: Dr.ssa Veronica Rossi

Tel.: (+39) 06.22541.1082 | Fax: (+39) 06.22541.1963 | E-mail: urp@unicampus.it

APERTURA AL PUBBLICO: lunedì, martedì e mercoledì, ore 9.30-12.30 | 14.30-16.00

giovedì e venerdì, ore 9.30-12.30

risposta telefonica: dal lunedì al venerdì, ore 9.30-12.30

Riferimenti normativi

Questa Carta dei Servizi è formulata nel rispetto della normativa vigente, e si ispira all'art. 32 della Costituzione Italiana, secondo il quale "la Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti".

- Decreto del Commissario Ad Acta, 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio"
- Direttiva del Presidente Consiglio Dei Ministri, 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" - Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 11 ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" - Gazzetta Ufficiale n. 261 dell'8 novembre 1994
- Legge 11 luglio 1995 n. 273 "Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi"
- Decreto del Presidente Consiglio dei Ministri, 19 maggio 1995 "Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi" - supplemento n. 65 della Gazzetta Ufficiale del 31 maggio 1995
- Ministero della Sanità – Linee Guida N. 2/1995 "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale" - supplemento n. 203 della Gazzetta Ufficiale del 31 agosto 1995, serie generale n. 108
- Decreto Ministero Sanità 15 febbraio 1996 "Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie"
- Decreto Legislativo 4 marzo 2014, n. 38 Attuazione della direttiva 2011/24/UE concernente l'applicazione dei diritti dei pazienti relativi all'assistenza sanitaria transfrontaliera, nonché della direttiva 2012/52/UE, comportante misure destinate ad agevolare il riconoscimento delle ricette mediche emesse in un altro stato membro.
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche in materia di trattamento dei dati personali e alla libera circolazione di tali dati
- Legge 15 marzo 2010, n. 38 Disposizioni per garantire l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore e Decreto Commissariale n. U0084 del 30 settembre 2010 Istituzione della Rete Assistenziale di Cure Palliative regionale- Regione Lazio
- Legge 22 dicembre 2017, n. 219 Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento
- Decreto 23 maggio 2022, n. 77 Regolamento recante la definizione di modelli e standard per lo sviluppo dell'assistenza territoriale nel Servizio sanitario nazionale
- Decreto 22 febbraio 2007, n. 43 Regolamento recante: «Definizione degli standard relativi all'assistenza ai malati terminali in trattamento palliativo, in attuazione dell'articolo 1, comma 169, della legge 30 dicembre 2004, n. 311»
- Decreto Presidente Consiglio Dei Ministri, 12 gennaio 2017 Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza