

Carta dei Servizi

Premessa

La Carta dei Servizi di Casa Santa Chiara è realizzata in ottemperanza alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994: “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”, la quale prevede che, attraverso la redazione di tale documento, le organizzazioni erogatrici di servizi pubblici mirino “a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, alla salute, all’assistenza...”.

Ha lo scopo di presentare la *mission*, i principi fondamentali su cui si fondano i servizi erogati, le modalità di accesso alla struttura, le caratteristiche strutturali e funzionali della casa.

Casa Santa Chiara è certificata secondo le norme UNI-EN-ISO-9001:2015 ed accreditata presso la Regione Veneto dal mese di novembre 2013.

Presentazione

In sintonia con lo spirito di Madre Elisabetta Vendramini e con il suo desiderio di essere presente *là dove vive chi non conta*, nel 1994 l’Istituto Suore Francescane Elisabettine apre, a Padova, Casa Santa Chiara: una comunità destinata ad accogliere persone malate di AIDS in fase conclamata. Nel 1997 la Casa si apre ad un servizio di assistenza domiciliare a persone con AIDS nel territorio dell’ex-ULSS 16 ora ULSS 6 Euganea.

Nel 2006 Casa Santa Chiara si apre anche all’accoglienza di malati oncologici in fase terminale, mantenendo la specificità di luogo per *stare accanto e curare* la persona nella fase finale della vita, accompagnando e accogliendo ogni persona in modo incondizionato.

Dall’1 marzo 2021 Casa Santa Chiara si dedica esclusivamente all’accoglienza di persone affette da patologie inguaribili in fase terminale.



Hospice

L'hospice Casa Santa Chiara è una casa che accoglie persone affette da patologie non guaribili, dove vengono erogate cure palliative. La persona viene accompagnata, con un appropriato sostegno clinico-assistenziale, psicologico e spirituale.

Casa Santa Chiara si propone come una alternativa al proprio ambiente domestico anche per ricoveri temporanei.

Viene offerto anche il sostegno psicologico alle persone che sono legate all'ospite.

L'obiettivo principale di Casa Santa Chiara è mettere in atto ogni azione necessaria ad ottenere una qualità di vita ottimale per la persona.

L'hospice Casa Santa Chiara è convenzionato con ULSS 6 Euganea per 10 posti letto.



Le Cure Palliative

Il termine palliativo deriva dal latino *pallium* cioè mantello. Palliare significa coprire, e quindi dare calore alla persona malata.

Secondo la definizione della legge 38 del 15 marzo 2010, le cure Palliative sono “l’insieme degli interventi terapeutici, diagnostici e assistenziali, rivolti sia alla persona malata che al suo nucleo familiare, finalizzati alla cura attiva e totale dei pazienti la cui malattia di base, caratterizzata da un’inarrestabile evoluzione [...], non risponde più a trattamenti specifici”. Fondamentale è il controllo dei sintomi e la considerazione degli aspetti psicologici, sociali e spirituali della persona.

Principi Fondamentali

Uguaglianza

Casa Santa Chiara si impegna ad erogare a tutte le persone che vi accedono uguali servizi, a prescindere dall’età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità

Casa Santa Chiara ispira i propri comportamenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

Casa Santa Chiara assicura la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi.

Diritti di scelta

Ogni cittadino può esercitare il diritto di libera scelta tra le comunità alloggio e gli hospice presenti nel territorio.

Partecipazione

Casa Santa Chiara garantisce alle persone il diritto di collaborare con osservazioni e suggerimenti, per la corretta erogazione delle prestazioni e miglioramento del servizio.



Efficienza ed efficacia

Casa Santa Chiara adotta le misure idonee al raggiungimento dei suoi obiettivi per il miglioramento della qualità secondo i principi di efficienza ed efficacia.

Mission di Casa Santa Chiara

Consapevole che la vita è sempre un valore, Casa Santa Chiara si propone di

Offrire sollievo, speranza e rispetto della dignità dell'ospite attraverso:

- l'accoglienza cordiale della persona sofferente
- il clima familiare
- il rispetto e la riservatezza della storia personale di ciascuno
- la presa in carico olistica degli ospiti e di coloro che li assistono, ponendo attenzione ai loro desideri e bisogni
- la valorizzazione e il mantenimento delle capacità residue
- l'attuazione delle cure palliative
- il suscitare attenzione e sensibilità verso le cure palliative
- l'accompagnamento delicato e rispettoso dell'ospite nella fase terminale di malattia e la vicinanza e il sostegno ai familiari e/o referenti
- l'essere un punto di riferimento in caso di necessità

Fin dalla sua nascita la Casa si impegna ad essere presente sul territorio e a sensibilizzare la popolazione alla valorizzazione della qualità della vita in ogni sua condizione e situazione.



La struttura

La casa è disposta su quattro piani.

Al *piano terra* si trovano: direzione, studio medico, ufficio per il personale, segreteria, sala TV, sala da pranzo, cucina e dispensa, sala ristoro familiari, sala volontari, stanze di degenza, bagno assistito, servizi igienici, spogliatoi personale.

Al *primo piano*, raggiungibile con le scale e l'ascensore, si trovano: stanze di degenza, due infermerie, bagno assistito.

Le stanze di degenza sono singole con bagno dedicato.

Sono dotate di letto a comando elettrico a basso voltaggio, impianto di chiamata, poltrona-letto o letto pieghevole per eventuale assistenza notturna, TV, aria condizionata. In ogni stanza è presente l'accesso internet Wi-Fi.

Le tonalità cromatiche di pareti e pavimenti delle stanze di degenza sono state pensate con uno studio sui colori. Per le pareti sono stati privilegiati i colori della primavera e dell'estate, ovvero il giallo, l'arancione, il verde e l'azzurro. Il pavimento è di colore marrone chiaro: dà senso di calore e sicurezza. Le porte di accesso alle stanze sono di colore giallo miele, in accostamento al colore verde del corridoio.

Al *secondo piano* si trovano: sala riunioni, salottino, bagno.

Questo piano è raggiungibile solo con le scale.

Al *piano interrato* si trovano i locali di servizio: stireria, dispensa alimentari, magazzini, lavanderia, locale stoccaggio rifiuti speciali, servizi igienici.

La Casa è dotata di un ampio giardino attraverso il quale si può accedere alla cappella.

Viene offerta anche la possibilità di usufruire di alcuni posti di parcheggio per auto.



La Governance

Il governo, la direzione politica e amministrativa di Casa Santa Chiara sono assicurati dalla Legale Rappresentante dell'Istituto delle Suore Francescane Elisabettine.

La responsabilità della gestione delle attività operative è assicurata dalla direttrice in collaborazione con tutto il gruppo di lavoro.

Il gruppo di lavoro

Competenza, rispetto, umanità, collaborazione sono gli aspetti che caratterizzano il gruppo di lavoro di Casa Santa Chiara.

Il gruppo di lavoro è costituito da diverse figure professionali, e garantisce ad ogni ospite l'assistenza 24 ore su 24 per tutto l'anno, in modo del tutto personalizzato, rispettando i suoi tempi, i suoi ritmi e offrendo sostegno a coloro che lo assistono. La direttrice, Anna Odorizzi, ha la totale responsabilità delle attività svolte in Casa Santa Chiara e coordina i processi assistenziali.

Il Responsabile Sanitario, dr. Paolo Forzan, medico infettivologo e palliativista, si prende cura del malato occupandosi del controllo dei sintomi che insorgono durante la degenza.

La dr.ssa Ester Schiavon, medico palliativista, collabora con il Responsabile Sanitario.

L'infermiere, contraddistinto da una banda verde sul cartellino, è responsabile della realizzazione dei piani di cura, rileva bisogni/problemi della persona malata pianificandone l'assistenza.

L'operatore socio-sanitario contraddistinto da una banda gialla sul cartellino, garantisce le attività assistenziali quali l'accudimento della persona e l'igiene personale e collabora con l'infermiere nell'attuazione del piano assistenziale.

La psicologa, dr.ssa Chiara Cemolin, fornisce supporto psicologico professionale agli ospiti e ai loro familiari.



L'assistente spirituale è un sacerdote cattolico che offre vicinanza e supporto spirituale agli ospiti e familiari nel rispetto del credo di ciascuno.

Ogni ospite, se lo desidera, può avvalersi del proprio ministro di culto.

Sono parte integrante del gruppo di lavoro anche la segretaria, l'addetta alla cucina e l'addetta alla lavanderia che si occupa anche del giardino di Casa Santa Chiara.

Il mediatore culturale (richiesto presso l'azienda ULSS 6) fa da interprete tra ospiti provenienti da paesi di lingua straniera non conosciuta dal personale, e il personale della struttura stesso. Il suo compito è quello di facilitare la comprensione conoscendo la lingua e la cultura del paese da cui provengono tali ospiti.

Casa Santa Chiara si avvale della collaborazione di volontari iscritti all' "Associazione Elisabetta d' Ungheria" che aiutano nei diversi servizi, contribuiscono inoltre ad animare momenti di festa e sono disponibili a far compagnia agli ospiti.

L'igiene ambientale è gestita da una ditta esterna che ha il compito della pulizia e riordino quotidiano delle stanze degli ospiti. I rapporti sono regolati da un contratto di appalto.

Monitoraggio e gestione del dolore

Casa Santa Chiara aderisce all'iniziativa del Ministero della Salute "Ospedale senza dolore" emanata attraverso un provvedimento ministeriale. A questo scopo in Casa Santa Chiara esiste un protocollo che prevede la rilevazione del dolore almeno 3 volte al giorno da parte del personale infermieristico. In base alle rilevazioni viene stabilita una terapia antalgica personalizzata.



Qualità dell'assistenza

Le attività sono costantemente monitorate attraverso un Sistema di Gestione Qualità, il cui responsabile è Stefano Pangrazio, infermiere di Casa Santa Chiara. Tale Sistema vuole garantire un'assistenza di alto livello, proponendo spunti per un miglioramento continuo. Anche per questo tutti i dipendenti sono sollecitati a partecipare a corsi di aggiornamento specifici per professionisti operanti in strutture che erogano cure palliative.

Casa Santa Chiara vuole garantire, oltre al benessere degli ospiti e di coloro che li assistono, anche il benessere del gruppo di lavoro. Per questo, con cadenza quindicinale, tutto il gruppo partecipa a degli incontri di supervisione guidati da una psicologa-psicoterapeuta. Anche la soddisfazione del gruppo di lavoro incide in modo importante sulla qualità dell'assistenza.

Modalità di accesso

Gli ingressi nell'hospice Casa Santa Chiara sono gestiti dalla Centrale Operativa Territoriale (COT) di ULSS 6 sulla base di una graduatoria ordinata secondo un punteggio ottenuto in sede di UVMD (Unità di Valutazione Multidimensionale Distrettuale).

La richiesta di ingresso in hospice deve essere effettuata dal medico ospedaliero se la persona è in regime di ricovero, o dal Medico di Medicina Generale qualora la persona si trovi presso il proprio domicilio. Per accedere all'hospice è necessario essere residenti nel territorio di ULSS 6.



Grado di soddisfazione degli ospiti/familiari

Dai questionari distribuiti qualche mese dopo la degenza è risultato un alto grado di soddisfazione per ciò che riguarda la struttura e la qualità dell'assistenza erogata. Ospiti e familiari si sono sentiti ben supportati dal gruppo di lavoro soprattutto dal punto di vista relazionale. Una cosa molta apprezzata è lo stile familiare di Casa Santa Chiara che rende più confortevole la permanenza presso la struttura stessa.

Cartella clinica e certificazioni

La copia della cartella clinica va richiesta alla direzione della struttura. La copia potrà essere ritirata presso Casa Santa Chiara, inviata a domicilio o spedita ad un indirizzo di posta elettronica certificata.

Le certificazioni di ricovero vengono rilasciate dalla direzione.

Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati personali avviene secondo il GDPR 2016/679. Il Titolare del Trattamento Dati è la Legale Rappresentante.

Le informazioni sullo stato di salute degli ospiti vengono fornite esclusivamente alle persone indicate nell'apposita modulistica di autorizzazione al trattamento dei dati personali.



Informazioni utili

Orario di visita. È suscettibile di variazioni, rimandiamo al regolamento della struttura consegnato all'ingresso e pubblicato nel sito internet.

Telefoni. È consentito l'utilizzo di telefoni cellulari all'interno della struttura, compatibilmente con la quiete degli ospiti. È vietato utilizzarli nei corridoi.

Servizio ristorazione. Casa Santa Chiara si avvale di Serenissima Ristorazione. Le bevande sono a carico dell'ospite. La colazione viene servita in camera dalle 7.30 in poi. Il pranzo è alle 12.00, la cena alle 18.15 – 18.30.

Sala ristoro. Si trova al piano terra. Sono a disposizione degli ospiti e dei familiari due distributori (bevande calde e snack), un forno a microonde, una piastra a induzione e un frigorifero.

Reclami/proposte. L'ospite o i suoi familiari possono rivolgersi alla direzione per riportare opinioni sulla qualità del servizio, segnalare eventuali disagi o dare suggerimenti. Sarà compito della direzione stessa analizzare le segnalazioni e provvedere a risolvere eventuali disservizi e insoddisfazioni nel minor tempo possibile.



In caso di decesso presso la struttura, la salma dovrà essere trasferita. I familiari devono contattare l'impresa funebre che dovrà occuparsi del trasferimento della salma. Le spese sono a carico dei familiari.

Dove siamo

Casa Santa Chiara si trova a Padova, in via San Giovanni di Verdara, 56, zona centro storico, di fronte all'Ospedale Militare.



Recapiti

Casa Santa Chiara

Via san Giovanni di Verdara, 56 35137 Padova

Telefono: 049 876 21 17

Fax: 049 666 291

Pagina web: www.casasantachiara.org

E-mail: direzione@casasantachiara.org

IBAN: IT44 W030 6909 6061 0000 0003 655

