Carta dei servizi

FONDAZIONE
HOSPICE
TRENTINO-Onlus

Revisione 05 - marzo 2026

Introduzione

La Carta dei Servizi è finalizzata alla descrizione dei servizi offerti da Casa Hospice Cima Verde.

È uno strumento volto alla tutela dei diritti del paziente e dei familiari ed ha l'obiettivo di garantire al cittadino le informazioni utili per l'adozione di scelte consapevoli.

Con questo documento "Fondazione Hospice Trentino", quale gestore della struttura, si impegna a rispettare rigorosamente determinati standard qualitativi e quantitativi con l'intento di monitorare e migliorare la qualità dei servizi offerti.

È un documento in continua evoluzione rispetto ai cambiamenti strutturali, organizzativi ed assistenziali che nel corso del tempo potrebbero verificarsi.

Casa Hospice Cima Verde, gestita da Fondazione Hospice Trentino, è inserita nella Rete provinciale delle Cure palliative che si occupano di persone con malattie in fase avanzata che non rispondono a trattamenti specifici.

Le Cure palliative hanno l'obiettivo di accogliere la persona malata e i familiari, controllando i sintomi della malattia, primo fra tutti il dolore, ma anche cercando di rispondere ad esigenze relazionali, culturali, psicologiche e spirituali.

Il soggiorno in Hospice, anche per brevi periodi, può essere di sollievo al paziente e ai suoi familiari quando, ad esempio, le condizioni del malato non siano più sostenibili a domicilio oppure quando la famiglia non sia in grado di farsi carico, anche temporaneamente, della criticità del proprio congiunto e della complessità dei vari problemi.

A carico dell'ospite non è previsto il pagamento di alcuna retta.

Tutto il personale è a disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Modalità di accesso al servizio

Dopo un colloquio con il medico curante e il medico delle cure palliative del distretto di riferimento, l'Unità valutativa multidisciplinare del Servizio multizonale di cure palliative (UVM-CP), programmerà l'accoglienza in Hospice. Anche il medico dell'ospedale e l'assistente sociale del territorio possono formulare la proposta di accesso in Hospice.

La richiesta di ingresso in Hospice deve essere presentata alla U.O. multizonale di Cure palliative dell'Azienda sanitaria universitaria integrata del Trentino (ASUIT), che valuta l'urgenza del ricovero e gestisce direttamente le liste di attesa.

…cosa portare da casa…

- Carta di identità
- Tessera sanitaria
- Cartella clinica domiciliare
- Farmaci in uso

U.O. multizonale di Cure palliative dell'ASUIT:

Trento Open Center, viale Verona 190/5 - 38123 Trento

tel. +39 0461 902482 +39 0461 902484

email: puatrento@asuit.tn.it

Come arrivare a Casa Hospice Cima Verde

L'hospice è a Trento, via Menguzzato 48 e si raggiunge in:

Autobus - fermata Menguzzato Casteller

linea 3 Cortesano - Gardolo - Piazza Dante (direzione Villazzano)

linea 4 direzione Madonna Bianca

linea 13 direzione Povo

Automobile: strada statale 12 (località Madonna Bianca); possibilità di parcheggio presso la struttura o nelle immediate adiacenze

La struttura

Casa Hospice Cima Verde si trova nel quartiere di Madonna Bianca, a Trento sud in via Menguzzato 48.

A piano terra si trovano accoglienza, segreteria, direzione, amministrazione, sala culto e stanze del commiato, sala formazione, sala colloqui e riunioni, studio della psicologa, cucina, locale parrucchiera.

Al primo piano ci sono 12 stanze, sala per familiari con angolo bimbi, cucinetta e accesso alla terrazza, infermeria, locale bagno assistito, angolo lettura, accesso al giardino.

L’ospitalità

Casa Hospice Cima Verde è concepita in modo che l’ospite e i suoi familiari o caregiver si sentano il più possibile come a casa. Le stanze sono singole con bagno, dotate anche di divano-letto, frigo, piastra a induzione, tv, wi-fi (la password viene fornita, a richiesta, in segreteria). È possibile personalizzare l’alloggio con oggetti portati da casa, particolarmente cari all’ospite.

Gli ospiti possono ricevere visite di familiari o amici (anche di bambini che rimangono sotto la responsabilità dell’adulto accompagnatore) durante l’intera giornata, senza limiti di orario, salvo situazioni particolari. È possibile, previo accordo con il personale, ospitare anche piccoli animali di affezione.

L’accesso per amici, parenti e conoscenti è promosso come valore aggiunto al progetto assistenziale offerto dalla struttura; occorre però rispettare privacy e riposo degli ospiti nonché il regolare svolgimento delle attività assistenziali.

E’ possibile il pernottamento notturno da parte di una persona nella stanza dell’ospite.

I pasti sono preparati dal nostro fornitore Risto 3, considerando le preferenze e le necessità degli ospiti, con menù vari, basati sulla stagionalità e con consistenze in base al bisogno. I familiari o caregiver possono prepararsi i pasti nella cucinetta oppure possono, previa prenotazione, consumare i pasti interni, al costo di euro per il pasto completo (primo, secondo, contorno e dolce/frutta).

La dimissione da casa Hospice Cima Verde, verso il domicilio o una struttura protetta, è programmata in collaborazione con i Servizi di Assistenza Domiciliare Integrata dell’ASUIT.

I servizi

Per ciascun ospite, viene predisposto un Progetto di assistenza individuale condiviso in cui si programmano interventi personalizzati per il raggiungimento di obiettivi adeguati ai desideri ed ai bisogni specifici dell'ospite e della famiglia. L'équipe lavora in modo integrato all'interno di Casa Hospice, collabora con la Rete di Cure Palliative del Servizio sanitario provinciale e con i Servizi sociali.

Durante la permanenza a Casa Hospice Cima Verde sono proposte ad ospiti e familiari attività realizzate da professionisti esperti e/o volontari, per rendere più gradevole possibile il soggiorno. Sono momenti musicali, musicoterapia, attività assistita con gli animali (il programma in dettaglio con il calendario è sul pieghevole che si trova in ogni stanza).

Ospiti e familiari possono chiedere di incontrare la psicologa in momenti a loro dedicati.

La qualità dell'assistenza e dell'ospitalità viene costantemente monitorata attraverso idonei strumenti di rilevazione sistematica (questionari), oltre a colloqui con ospiti, familiari ed operatori.

Se l'ospite dovesse concludere la propria vita a Casa Hospice Cima Verde, i familiari potranno seguire un percorso di aiuto nell'elaborazione del lutto offerto da Fondazione.

Può essere richiesta copia della cartella clinica alla direzione sanitaria con apposito modulo da compilare in segreteria o via mail; la documentazione potrà essere ritirata entro 15 giorni.

Il personale

Il medico palliativista dell'U.O. multizonale di cure palliative è messo a disposizione da ASUIT.

Il personale di Casa Hospice comprende:

- direttore di struttura
- assistente alla direzione
- segretaria amministrativa
- direttore sanitario
- coordinatrice del personale sanitario
- infermieri ed OSS con specifica preparazione per la cura di persone in fase avanzata di malattia
- psicologa
- fisioterapista
- manutentore

Ogni operatore sanitario porta un tesserino di riconoscimento con nome e qualifica.

Infermieri e operatori socio-sanitari sono presenti nelle 24 ore, il medico di Cure Palliative di riferimento è presente dal lunedì al venerdì, solitamente nelle fasce orarie 8.30-11.30, 14-16. Il medico di medicina generale può, in qualsiasi momento, contattare il medico referente e far visita al proprio assistito.

A Casa Hospice Cima Verde possono essere presenti tirocinanti, che portano il tesserino di riconoscimento con nome e qualifica.

Il personale è affiancato da volontari della Associazione Amici di Fondazione Hospice Trentino. I volontari sono figure non sanitarie, con tesserino di riconoscimento, sono selezionati e formati attraverso percorsi specifici. La loro attività di supporto, al malato ed ai familiari, integra il Piano assistenziale individuale stabilito dall'équipe, anche nell'eventuale assistenza a domicilio.

I volontari di Casa Hospice Cima Verde

La presenza dei volontari per i malati ed i familiari ha la finalità di promuovere una vita quotidiana il più possibile "normale" e serena.

I volontari sono presenti in Casa Hospice all'ingresso della struttura, dove assicurano l'accoglienza. Sono disponibili a fornire informazioni ed a facilitare l'accesso ai familiari.

Sono presenti in reparto e su indicazione del personale sono disponibili, per i malati ed i familiari che lo desiderano, per momenti di compagnia, ascolto, vicinanza, aiuto nelle attività quotidiane, cura della persona (come, ad esempio, manicure, pedicure, lavaggio e taglio capelli).

Propongono attività ricreative gradite al malato, come lettura, giochi da tavolo, accompagnamento in giardino, per favorire il mantenimento di interessi personali. Possono essere presenti con il malato, in particolare nei momenti di assenza del familiare, se gradito e ritenuto utile.

Altri volontari curano il verde e le piante di Casa Hospice, abbelliscono gli ambienti per renderli sempre accoglienti, gestiscono una biblioteca a disposizione di malati, familiari, operatori.

Sono disponibili per organizzare ricorrenze, compleanni, matrimoni.

In accordo con l'équipe, con il malato ed i familiari possono continuare la loro attività anche a domicilio, dopo la dimissione.

Contatti

Centralino: + 39 0461 239131

Medico Cure palliative: dottor Carlo Abati

tel. +39 0461 902482

email: carlo.abati@asuit.tn.it

Orari di presenza esposti in reparto. L'assistenza medica è comunque garantita dal Servizio cure palliative dell'ASUIT tutti i giorni (festivi inclusi) dalle ore 8 alle 20.

Direttore sanitario: dottor Fabio Chesani

tel. +39 0461 239131

email: direttoresanitario@fondazionehospicetn.it

Infermieri Casa Hospice (diretto): +39 0461 391064

Coordinatrice: Gessica Mazzucco

email: gessica.mazzucco@fondazionehospicetn.it

Direttore: Riccardo Ravagni

tel. +39 0461 239131

email: direttore@fondazionehospicetn.it

Segreteria amministrativa: Lorenza Fruet

tel. +39 0461 239131

email: amministrazione@fondazionehospicetn.it

Fondazione Hospice Trentino

- gestisce Casa Hospice Cima Verde
- diffonde la conoscenza e la cultura delle cure palliative come diritto della persona malata e dei suoi familiari
- propone progetti di formazione e ricerca anche in collaborazione con enti e associazioni
- promuove il volontariato
- raccoglie fondi per sostenere attività e progetti, anche se promossi da altri, nell'ambito del fine vita e delle cure palliative
- Per una completa e dettagliata descrizione delle attività di Fondazione si può consultare la voce "Bilancio sociale" sul sito internet (www.fodazionehospicetn.it).

FONDAZIONE
HOSPICE
TRENTINO-Onlus

Diamo dignità alla vita che c'è

Le Cure palliative sono un diritto

Fondazione Hospice Trentino

Via Menguzzato 48 - 38123 TRENTO

Tel. 0461 239131

info@fondazionehospicetn.it

www.fondazionehospicetn.it