



1. AREA TEMATICA

Cure palliative

2. TIPOLOGIA DI STRUTTURA/TIPO DI INTERVENTO

Struttura di ricovero Hospice ed intervento di assistenza palliativa domiciliare

3. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE

L'Hospice è aperto tutti i giorni dell'anno, ha una capienza massima di **n° 7 posti letto** ed è dedicato esclusivamente alle persone in fase avanzata di malattia, cronica o oncologica, rappresentando un nodo importante della rete di servizi offerti a livello territoriale a supporto dell'assistenza domiciliare inserendosi nell'attività dell'unità Funzionale Hospice e Cure Palliative.

Si tratta di un Hospice territoriale a **prevalente valenza assistenziale**. La scelta del modello sta a significare che nella struttura non vi saranno specifiche cure oncologiche o terapie specialistiche, ma sarà privilegiato, invece, il supporto assistenziale infermieristico/OSS per il controllo sintomatologico e supporto relazionale. Dall'Hospice viene governata anche una proiezione domiciliare di cure palliative più avanti descritta.

L'attività dell'Hospice comprende:

1. ricovero ordinario residenziale e/o ricovero diurno (day Hospice) per un totale complessivo di n.7 posti.
2. attività ambulatoriale di visite e assistenza in cure palliative e terapia del dolore.

L'inserimento degli assistiti nell'Hospice avverrà su autorizzazione dell'ACOT di Zona sulla base di un Piano Assistenziale Personalizzato condiviso con la Unità Funzionale "Cure Palliative". L'ingresso dell'utente potrà avvenire tutti i giorni e sarà mutuato dall'utilizzo del gestionale ADT secondo le procedure indicate dalla Zona Distretto.

La data di ingresso sarà concordata con l'ACOT.

Il gestore dovrà inoltre garantire:

- I flussi di comunicazione con ACOT/PUA/UVM
- L'integrazione con i percorsi aziendali
- Le modalità di presa in carico dell'utente secondo i vigenti protocolli aziendali
- Il rispetto temporale della presa in carico/accoglienza nel modulo
- L'utilizzo integrato degli strumenti organizzativi e gestionali utilizzati
- L'inserimento dei dati a flusso RFC 191 e 118
- Il processo di accreditamento del modulo attraverso la fornitura di tutti i documenti di origine esterna ad integrazione dei percorsi Aziendali
- un indice di rotazione magazzino inferiore a 10gg per l'approvvigionamento dei farmaci e presidi per il modulo Hospice occorrenti per l'espletamento delle attività suddette.

- agli assistiti la massima dignità, nonché a organizzare la fruizione dei servizi nel rispetto dei ritmi di vita e abitudini degli stessi, ricreando le situazioni che incidono sul benessere psicofisico dell'assistito, compresa la possibilità di permanenza h 24 di un familiare e la fruibilità degli spazi comuni da parte dello stesso.

Prestazioni richieste incluse nella retta giornaliera sono le seguenti:

Ricovero residenziale ordinario/Day Hospice

A) Servizi assistenziali:

Assistenza Infermieristica
Assistenza di base alla persona
Assistenza di riabilitazione e recupero funzionale
Assistenza psicologica
Servizio di parrucchiere, barbiere e podologia

B) Servizi alberghieri:

Attività alberghiera e pulizia globale dell'ambiente
Servizio di lavanderia piana e lavanderia/guardaroba indumenti ospiti
Ristorazione
Smaltimento rifiuti (ordinari e speciali)
Trasporti per attività esterne
Fornitura beni di consumo

C) Altro:

Manutenzione arredi e attrezzature
Manutenzioni ordinarie
Pagamento utenze

Assistenza Domiciliare

Viene attivato attraverso invio di richiesta mediante gestionale in uso da parte della centrale operativa distrettuale COAD

A) Servizi assistenziali:

Assistenza Medica
Assistenza Infermieristica
Assistenza di base alla persona
Assistenza psicologica

Analisi singole prestazioni

A) SERVIZI ASSISTENZIALI

Assistenza Infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita da personale in possesso della laurea in scienze infermieristiche. L'infermiere è responsabile del processo assistenziale nelle fasi di : raccolta dati, identificazione degli obiettivi, pianificazione, attuazione e valutazione degli interventi assistenziali. Inoltre affida su base prescrittiva le attività peculiari alla qualifica di OSS valutandone i risultati. Concorre, rispetto agli operatori dello stesso profilo, e per gli operatori con profilo OSS, alla realizzazione dei tirocini ed alla loro valutazione e alla definizione dei bisogni formativi. Inoltre coordina e gestisce i rapporti con la rete dei servizi territoriali specialistici e/o ospedalieri, con i MMG e con la equipe medica del modulo Hospice, tali da garantire tutte le attività utili a portare a termine i percorsi assistenziali e clinico diagnostici. Deve garantire inoltre nel rispetto della normativa vigente, l'applicazione dei protocolli Aziendali per l'approvvigionamento e la gestione dei farmaci, la gestione delle superfici antidecubito, la gestione del carrello dell'emergenza e quanto altro richiesto dalla committenza per garantire il corretto funzionamento del modulo.

Assistenza di base alla persona

L'operatore dedicato all'assistenza di base OSS nell'Hospice deve provvedere all'assistenza al paziente nelle attività di base della vita quotidiana, nel rispetto dell'etica di fine vita. Il personale OSS provvede inoltre:

- ad osservare gli schemi di posizionamento prescritti
- ad assistere l'ospite ed i familiari durante il soggiorno nella struttura.
- ad assistere la persona, non autosufficiente, nelle attività quotidiane e di igiene personale
- ad assistere la persona nell'assunzione degli alimenti.
- a provvedere al trasporto di utenti allettati, in barella/carrozzella.
- ad accompagnare l'utente per l'accesso ai servizi.

Collabora inoltre ad attività finalizzate al mantenimento delle capacità psico-fisiche residue, alla rieducazione, riattivazione, recupero funzionale; può attuare se necessari interventi di primo soccorso ed effettuare piccole medicazioni o cambio delle stesche.

Un aspetto particolare riguarda l'utilizzo la rilevazione del dolore incident relativo alle manovre assistenziali e di posizionamento, che dovrà essere rilevato e comunicato al personale Infermieristico, che controllerà la correttezza delle manovre eseguite.

Assistenza di riabilitazione e recupero funzionale

Il terapeuta è l'operatore che, in possesso dello specifico titolo professionale, svolge in via autonoma o in collaborazione con altri operatori, gli interventi di prevenzione, cura e riabilitazione nelle aree della motricità, delle funzioni articolari e di quelle viscerali conseguenti ad eventi patologici, a varia eziologia, (congeniti o acquisiti). In riferimento alla diagnosi ed alle prescrizioni del Medico Palliativista, nell'ambito delle proprie competenze, il terapeuta:

1. elabora anche in équipe multidisciplinare, la definizione del programma di riabilitazione volto a migliorare o conservare l'autonomia residua e la situazione del ricoverato sotto il profilo specifico;
2. pratica autonomamente attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità motorie, psicomotorie e cognitive utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali;
3. propone l'adozione di protesi ed ausili, ne addestra all'uso e ne verifica l'efficacia;

4. verifica le risposdenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi del piano individualizzato.
5. si occupa del rilevamento dell'attività con l'inserimento delle prestazione erogate nel sistema informativo.

Assistenza psicologica

Il lavoro dello psicologo in cure palliative si inserisce all'interno del più ampio e complesso lavoro dell'equipe interdisciplinare e multidimensionale. L'intervento psicologico è volto a co-costruire i significati familiari entro cui interpretare il tempo della malattia, condividendoli con l'equipe e avviando con la famiglia, là dove necessario, una rilettura e la premessa per un possibile cambiamento. L'intervento psicologico parte dunque da una osservazione del paziente all'interno della sua famiglia, per capire i significati entro cui si colloca l'evento della malattia inguaribile. Questo evento è la cornice semantica entro cui l'equipe dovrà leggere e dare significato ai comportamenti dei pazienti e dei familiari durante il tempo dell'assistenza e della presa in carico del servizio. A questa macro finalità si aggiunge poi l'obiettivo specifico di ogni intervento terapeutico rivolto alla famiglia e al paziente, che è quello di valutare la presenza di un eventuale bisogno psicologico e agire di conseguenza. Date queste premesse la ricerca studia l'inizio di questo processo, cioè l'attivazione dello psicologo, individuando in un secondo tempo chi sono effettivamente i suoi pazienti.

Lo Psicologo si occupa del necessario accompagnamento di supporto dei malati e della loro famiglia, in collaborazione con gli altri operatori dell'equipe multidisciplinare di cui fa parte integralmente e partecipa ai colloqui di ingresso con i familiari; si preoccupa dell'elaborazione del lutto, in un percorso globale di riflessione durante l'accompagnamento della famiglia. Senza averne l'esclusività, lo Psicologo è incaricato del sostegno e dell'accompagnamento individuale dei malati. Se lo desiderano, offre una presenza, un ascolto, al fine di aiutare la persona a percorrere una tappa importante della sua vita, a comprendere le paure, i suoi dubbi, in un percorso di maggiore consapevolezza. Altresì fornisce un sostegno alla famiglia e/o ai minori, durante la presa in carico del paziente nella struttura e dopo l'exitus. Avendo rapporti costanti con gli operatori dell'equipe con cui interagisce, è facilitatore nella condivisione del carico emotivo e supporta gli operatori sia singolarmente che con incontri di gruppo all'interno della struttura, stimolando la verbalizzazione delle emozioni e dei conflitti del personale e dei volontari, che emergono nei rapporti di relazione, dando la possibilità a ciascuno di poter esprimere le difficoltà che incontra nel proprio lavoro. Inoltre si occupa della cartella clinica per quanto di competenza, rilevando la qualità di vita (Quality of Life) e dell'assistenza per mezzo di questionari dedicati (es. POS etc), e del rilevamento dell'attività con l'inserimento delle prestazione erogate nel sistema informativo.

Servizio di parrucchiere barbiere e podologia.

L'impresa dovrà assicurare inoltre il servizio di parrucchiere per donna (taglio, messa in piega) e per uomo (taglio).

L'aggiudicatario dovrà assicurare almeno una volta alla settimana il servizio di podologia.

Ogni tipo di strumento e materiale di uso corrente necessario per l'effettuazione delle prestazioni di cui al presente punto è a totale carico della Impresa aggiudicataria, che dovrà garantire la fornitura di materiale monouso e, se riutilizzabile, la sterilizzazione secondo la normati-

va in vigore. Gli operatori devono essere in possesso della specifica qualifica professionale. Il Servizio è previsto, di norma, solo all'interno della Struttura.

SERVIZI ASSISTENZIALI DOMICILIARI

Assistenza Medico Palliativista

L'assistenza Medico Palliativista è garantita da personale in possesso della laurea in Medicina e specializzazione e si integra nei percorsi ADI previsti dalle vigenti procedure Aziendali, configurando la sua attività come ADI 2° livello. Il Medico tiene rapporti sia con i MMG che con il Direttore di U.F. Hospice e cure palliative che assegna e valuta l'andamento dei casi. Partecipa se previsto ad attività all'interno dell'Hospice

Assistenza Infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita da personale in possesso della laurea in scienze infermieristiche che si integra nei percorsi ADI previsti dalle vigenti procedure Aziendali, configurando la sua attività come ADI 2° livello.

Assistenza di base alla persona

L'operatore dedicato all'assistenza di base OSS dell'Hospice in vasi particolari può essere attivato per provvedere all'assistenza al paziente nelle attività di base della vita quotidiana, nel rispetto dell'etica di fine vita presso il domicilio dei pazienti

Assistenza psicologica

L'intervento psicologico domiciliare può essere attivato partendo dalla necessità di una osservazione del paziente all'interno della sua famiglia, per capire i significati entro cui si colloca l'evento della malattia inguaribile. Questo evento è la cornice semantica entro cui l'equipe dovrà leggere e dare significato ai comportamenti dei pazienti e dei familiari durante il tempo dell'assistenza e della presa in carico del servizio.

B) SERVIZIO ALBERGHIERI

Attività alberghiera e pulizia globale dell'ambiente e sanificazione.

Deve garantire il soddisfacimento dei bisogni primari ed assistenziali degli utenti, sopperendo alle difficoltà che l'ospite incontra nel provvedervi di propria iniziativa. Pertanto l'organizzazione dovrà essere improntata a recare caratteristiche che assimilano la stessa struttura ad un gradevole ambiente di vita, fruibile anche da persone con ridotta autosufficienza.

Pulizia globale dell'ambiente: Il servizio dovrà essere svolto a perfetta regola d'arte per il raggiungimento dei seguenti fini:

- salvaguardare lo stato igienico-sanitario dell'ambiente;
- mantenere integro l'aspetto estetico e lo stato dei locali;
- salvaguardare le superfici sottoposte alle pulizie.

Devono essere garantiti i servizi di: disinfestazione, derattizzazione e deblattizzazione.

Lavanderia e guardaroba indumenti ospiti

Il servizio consiste:

- Servizio di lavanderia e guardaroba indumenti personali ospiti
- Servizio di lavanderia piana

Nell'Hospice, non sono e non potranno essere presenti, lavatrici ed asciugatrici, per questo motivo il concorrente dovrà provvedere a fornire delle soluzioni per lo svolgimento di tale servizio.

Ristorazione

Il servizio comprende:

- la fornitura e la veicolazione dei pasti;
- la fornitura di un sistema per la prenotazione del pasto;
- la fornitura dei carrelli per la veicolazione dei pasti;
- la fornitura della stoviglieria, della posateria, del pentolame, dei contenitori, e di quant'altro necessario alla fruizione del servizio;
- la possibilità di pranzo e/o cena da parte dei familiari degli Ospiti che lo richiedano
- lo smaltimento di oli e grassi mediante idoneo conferimento agli organismi preposti.

Il menù deve essere approvato dal Responsabile che verificherà le specifiche necessità cliniche di ciascun paziente. L'Impresa aggiudicataria deve inoltre farsi carico della fornitura di particolari menù con alimenti qualitativamente destinati ad ospiti affetti da patologie croniche ed oncologiche richieste dal medico Responsabile dell'Hospice e nel rispetto della tabella dietetica approvata dal competente Ufficio aziendale di Igiene Pubblica degli Alimenti. La fornitura di acqua oligominerale naturale/frizzante in bottiglia sigillata deve essere garantita senza alcuna limitazione. In occasione di particolari ricorrenze l'Impresa aggiudicataria deve garantire la preparazione di un menù speciale. L'Impresa aggiudicataria dovrà acquisire dai propri fornitori e rendere disponibili alla committente, idonee certificazioni di qualità e le dichiarazioni di conformità delle derrate alle disposizioni vigenti in materia alimentare.

Al Responsabile della Struttura, designato dall'Aggiudicatario, compete il rispetto della H.A.C.C.P. ex D.Lgs. 155/97 e successive integrazioni.

Trasporti per attività esterne

Trasporti - attività esterne: L'Impresa aggiudicataria dovrà mettere a disposizione un automezzo ed un autista per le attività esterne di supporto all'hospice.

Fornitura beni di consumo

Fornitura beni di consumo: L'Impresa aggiudicataria dovrà provvedere alla fornitura di tutti i beni di consumo di ottima qualità necessari alla gestione quotidiana dell'hospice compreso il materiale di cancelleria oltre al materiale per l'assistenza di base alla persona e quello necessario a tutte le altre attività in particolare, gli ausili assorbenti urine dovranno essere forniti almeno nel quantitativo previsto dalla normativa vigente.

C) ALTRO

Manutenzione arredi e attrezzature

Arredi e attrezzature. L'aggiudicatario dovrà provvedere con oneri a proprio carico alla manutenzione e alla sostituzione (che si dovesse rendere necessario a causa di usura o danneggiamento) degli arredi e delle attrezzature, compresi TV, videoregistratori, lettori dvd, impianti filodiffusione e fonia, lavastoviglie, forno, piano cottura, forno microne e frigorifero, e tutti

gli altri beni accessori presenti nella struttura. L'aggiudicatario quindi deve prendere in carico gli arredi e le attrezzature in dotazione alla struttura. Nel caso in cui l'operatore economico ritenga opportuno, per una migliore erogazione del servizio, integrare la dotazione di attrezzature, arredi in aggiunta a quelli di proprietà dell'Azienda, dovrà darne indicazione garantendo il rispetto delle norme di legge vigenti in materia. Deve inoltre indicare le caratteristiche tecniche di ogni singola attrezzatura e corredarla di depliant illustrativi dai quali dovrà essere possibile evincerne le caratteristiche specifiche.

Manutenzioni ordinarie L'appaltatore dovrà mantenere gli edifici, gli impianti e gli spazi esterni secondo la consuetudine ed il rispetto della normativa vigente, mirando al mantenimento di un ottimo grado qualitativo e funzionale. A tal fine è richiesta la predisposizione in sede di presentazione del progetto, di un apposito piano di gestione dell'opera e delle sue parti connesse in uso, evidenziandone eventuali mancanze o difetti riscontrati per il pieno rispetto delle normative di sicurezza e di igiene, da eliminare comunque a sue spese prima dell'inizio delle attività previste nell'appalto.

La gestione della manutenzione dovrà essere mirata al conseguimento di precisi obiettivi:

1. ottimale utilizzazione dell'opera nel medio – lungo periodo;
2. mantenimento dell'opera ad un livello adeguato di prestazioni ed in condizioni di efficienza che la preservino dagli effetti di una obsolescenza precoce;
3. controllo vigile e consapevole delle attività alla luce del programma per il raggiungimento ed il mantenimento di un alto profilo qualitativo;
5. perseguire gli obiettivi di sicurezza previsti dalla normativa vigente;
6. attività di manutenzione e di conduzione nei riguardi dei seguenti impianti: gruppo elettrogeno, impianto termico solare, impianti di sollevamento (edificio nord) e tutte le parti comuni degli impianti utilizzati anche per altre attività presenti nel complesso edilizio (cabina elettrica, quadro elettrico generale, autoclave serbatoi di accumulo, centrale gas medicali, impianto antincendio....)

L'Amministrazione si riserva comunque il diritto al controllo sull'esecuzione di qualsiasi tipo di lavoro e sullo stato manutentivo generale della struttura.

Pagamento utenze

L'Impresa aggiudicataria dovrà farsi carico della spesa per i consumi relativi alle forniture di energia elettrica, acqua, gas metano, compreso il gas medicale e le spese relative ai servizi telefonici, subentrando ai relativi contratti .

Articolazione organizzativa relativa al progetto dei moduli residenziali (RSA e RSD)

In considerazione della possibilità da parte della committenza di richiedere al gestore di mantenere per un primo periodo il modulo Hospice all'interno della struttura Polivalente S. Cataldo con le caratteristiche di cui alla presente scheda, si richiede di presentare la rimodulazione della turistica per il modulo RSA che non avrà 49 posti letto ma 35 con articolazione su due piani di attività (5+30). La tabella dovrà contenere la pianificazione oraria prevista, il personale coinvolto e la matrice della turnazione prevista per la governance dei 35 posti di RSA.

4. FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE

In ottemperanza della legge 38 del 2010 che tutela il diritto del cittadino ad accedere alle cure palliative e alla terapia del dolore il operatore economico dovrà assicurare un programma di cura individuale per il malato e per la sua famiglia, nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- a) tutela della dignita' e dell'autonomia del malato, senza alcuna discriminazione;
- b) tutela e promozione della qualita' della vita fino al suo termine;
- c) adeguato sostegno sanitario e socio-assistenziale della persona malata e della famiglia.

In sintesi le funzioni principali dell' Hospice sono:

1. Fornire un periodo di sollievo alle famiglie nella cura dei loro congiunti;
2. Contribuire alla formazione continua del personale e a programmi di ricerca in concerto con la UF Cure Palliative;
3. Promuovere terapie complementari (musicoterapia, arte terapia, ecc.) ed attività di gruppo di mutuo-aiuto.
4. Centro di ascolto telefonico per le problematiche dei pazienti in Cure Palliative Domiciliari.
5. il coinvolgimento di personale volontario

Possono essere stipulate forme di sinergie territoriali con le Associazioni di settore regolarmente iscritte ai relativi albi che saranno valutate in termini di valore aggiunto.

In relazione alle specifiche esigenze del malato, gli obiettivi dell'intervento della U.F Hospice e Cure Palliative sia strutturali che domiciliari sono:

- a. l'assunzione in cura del malato e della sua famiglia;
- b. il mantenere un ambiente il più possibile domestico in cui il malato possa sentirsi come a casa propria;
- c. il controllo attento dei sintomi più svariati con particolare attenzione al dolore, in tutte le fasi della malattia ed in particolar modo nel fine vita;
- d. l'instaurarsi di una concreta comunicazione fra gli operatori, il malato e la sua famiglia ed il MMG di riferimento.

Tutto il personale impiegato dovrà collaborare alla predisposizione ed attuazione del progetto assistenziale personalizzato, partecipando attivamente alle riunioni d'equipe e mediante interventi sia individuali che collettivi, iniziative culturali, ricreative e socializzanti, favorendo l'interazione con l'esterno ed il mantenimento delle relazioni amicali e parentali, attraverso il raccordo con la rete dei servizi esistente sul territorio, la collaborazione con le famiglie, la partecipazione del volontariato. Dovrà inoltre collaborare a programmi o progetti specifici che l'Amministrazione intende sviluppare per l'ulteriore qualità ed efficacia delle prestazioni e dei servizi.

L'operatore economico dovrà garantire percorsi di formazione continua al personale.

In tabella il personale richiesto per il funzionamento del servizio:

Assistenza modulo hospice		
figura	N° operatori	Ore richieste
Infermiere	5/6 operatori	h24 die x 365 gg
OSS	6/7 operatori	h36 die x 365 gg
FKT	1/2 operatori	h2 die x 6 gg settimanali
PSICOLOGA	1/2 operatori	Picologa 40 ore mensili
MEDICO	2/3 operatori	Per attività gestionali e di briefing

Assistenza servizio domiciliare			
figura	Giorni feriali	sabato	Domenica e festivi
Medico 2/3 operatori	4 ore di servizio e 8 ore di reperibilità		12 ore reperibilità
Infermiere 3 operatori	8 ore di servizio e 4 ore di reperibilità		
Psicologa/OSS	Attivati al bisogno		

Per gli interventi domiciliari si richiede la patente di tipo B agli operatori e la disponibilità di 1/2 automezzi al gestore

5. STRUTTURA E RELATIVE CARATTERISTICHE

La struttura è ubicata in Via Di Fregionaia 692 S. Maria a Colle Lucca ed è di proprietà dell'Azienda UsI Toscana Nordovest

Il Modulo destinato pur distinto, è inserito in un edificio dove sono presenti altri moduli all'interno dei quali si svolgono attività Residenziali RSA/RSD. La struttura dell'Hospice è dotata di spazi a verde dedicati.

Ved. Inoltre documentazione tecnica allegata

6. INFORMAZIONI PER SOPRALLUOGO ED INFORMAZIONI TECNICO SANITARIE

Referente: dr. Svaldo Sensi		
		E-mail svaldo.sensi@uslnordovest.toscana.it

7. VALORE ECONOMICO ANNUALE

Il valore economico annuale presunto del servizio è € 534.933,20 Iva inclusa riferito alla copertura di n. 7 posti di ricovero ordinario.

Inoltre per quanto attiene la proiezione domiciliare la Zona- Distretto Piana di Lucca si riserva la facoltà di l'affidamento di tali prestazioni, secondo i percorsi aziendali, con atto separato sino all'importo massimo annuo di € 200.000,00 iva inclusa, qualora ne ricorrano le condizioni.

8. CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO

Per l'esecuzione delle prestazioni di ricovero ordinario Hospice l'Azienda USL Toscana Nord Ovest corrisponderà un corrispettivo fisso pari ad una retta giornaliera di euro 209,37 iva inclusa

9. DIRETTORE ESECUZIONE CONTRATTUALE

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest nomina la Dr. Svaldo Sensi Contrattuale (DEC).

10. RESPONSABILE UNICO PROCEDIMENTO (RUP)

L'Azienda USL Toscana Nord Ovest nomina il Dr. Franco Bensa Responsabile Unico del Procedimento.