1. LA FONDAZIONE FARO 5

2. LE CURE PALLIATIVE 7

3. I SERVIZI OFFERTI 7

4. L'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE 8

5. L'ASSISTENZA DOMICILIARE 10

6. L'ASSISTENZA RESIDENZIALE HOSPICE 11

7. CENTRO VALUTAZIONE RICHIESTE 14

8. INTERRUZIONE SERVIZI ASSISTENZIALI A DOMICILIO O IN HOSPICE 15

9. ASSISTENZA POST RICOVERO 16

10. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO 17

11. SEDI E CONTATTI 18

12. COME SOSTENERE LA FARO 19

13. INDICATORI QUALITA' 20

Gentile Utente,

il presente documento è la Carta dei Servizi della Fondazione FARO. Qui potrà trovare informazioni utili sull'assistenza di cure palliative offerta e sul lavoro quotidiano svolto dai nostri operatori.

All'interno troverà principi e obiettivi che guidano le attività della Fondazione FARO e che mirano a riconoscere e soddisfare in modo sempre più efficace i bisogni dei pazienti e delle loro famiglie.

Se dopo la lettura avesse ancora dubbi o domande siamo a completa disposizione per ulteriori approfondimenti o chiarimenti attraverso il nostro personale o i contatti che trova nella pagina dedicata documento.

Grazie per la sua attenzione.

1. LA FONDAZIONE FARO

LA FONDAZIONE FARO

La Fondazione FARO assiste con cure palliative specialistiche le persone colpite da una malattia in fase avanzata, aiutandole a dare valore a ogni loro giorno. Le équipe FARO sono composte da professionisti specializzati in cure palliative e accanto a loro operano volontari che ricevono una formazione specifica. La Fondazione FARO vuole essere vicina ai malati e alle loro famiglie, a casa e in hospice, con professionalità, accoglienza, rispetto e sensibilità. Il servizio di assistenza offerto è totalmente gratuito per il paziente e la sua famiglia.

LA NOSTRA MISSION

La Fondazione FARO porta avanti un modello di assistenza che si prende cura della persona sotto ogni aspetto, in cui il malato è al centro del percorso di cura e in cui tutti gli operatori sono presenti per assicurare a lui e alla sua famiglia la migliore qualità di vita possibile.
La Fondazione FARO crede fermamente nella tutela, sancita dalla Legge n. 38 del 2010, al diritto delle persone affette da malattie ad andamento cronico ed evolutivo di ricevere assistenza specialistica, nella propria casa e in hospice, con il conforto e l'affetto dei propri cari.
La Fondazione FARO ritiene inoltre che i nuclei familiari più fragili debbano essere maggiormente protetti e che le cure palliative debbano essere conosciute e accessibili a tutti.

LA NOSTRA VISION

La Fondazione FARO si impegna quotidianamente affinché ogni persona ammalata possa ricevere le cure palliative di cui ha bisogno secondo le migliori evidenze scientifiche e i modelli organizzativi ministeriali: *early palliative care* (l'intervento precoce delle cure palliative nei malati con patologie croniche degenerative in fase avanzata); *simultaneous care* (cure palliative nei pazienti ancora in trattamento attivo); cure palliative specialistiche negli ultimi mesi di vita, a casa e in hospice.
La FARO si impegna per promuovere e diffondere la cultura delle cure palliative, al fine di incrementare il numero di pazienti che possa beneficiare di un'assistenza altamente specializzata.

I NOSTRI VALORI

- Centralità del malato e della sua famiglia
- Attenzione costante alla cura dei sintomi e alla qualità di vita
- Realizzazione di progetti assistenziali personalizzati e condivisi
- Protezione dei familiari con attenzione particolare alle situazioni di fragilità e supporto nel processo di elaborazione del lutto
- Rifiuto di qualsiasi distinzione di genere, etnica, religiosa, economica o sociale
- Accoglienza di culture, tradizioni e credenze di ogni nucleo familiare
- Gestione efficace delle risorse e dei contributi ricevuti per garantire la migliore assistenza possibile
- Valorizzazione dell'attività di volontariato come parte integrante del progetto assistenziale

POLITICA DELLA QUALITÀ

Nell'anno 2015 la Fondazione FARO ha intrapreso il percorso di certificazione per la qualità al fine di dimostrare che il suo sistema di gestione è conforme a requisiti specifici e internazionalmente definiti, così come previsto dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015, attraverso la valutazione periodica e l'attestazione da parte di un ente terzo indipendente. A oggi la Fondazione FARO ha ottenuto la certificazione secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015 per il seguente scopo/campo di applicazione: *Progettazione ed erogazione di servizi assistenziali e Socio-Sanitari di cure palliative in regime di assistenza domiciliare e residenziale (hospice).*

Il percorso di certificazione è da considerarsi un punto di partenza per il processo di miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti dalla Fondazione FARO ai pazienti e alle loro famiglie.

2. LE CURE PALLIATIVE

CHE COSA SONO LE CURE PALLIATIVE

Le cure palliative sono un approccio specialistico globale che migliora la qualità della vita dei malati e delle loro famiglie che si trovano ad affrontare le problematiche associate a malattie inguaribili, attraverso la prevenzione e il sollievo della sofferenza per mezzo di una identificazione precoce e della migliore gestione del trattamento del dolore e delle altre problematiche di natura fisica, psicologica, sociale e spirituale (Fonte definizione: *Sepúlveda et al*, 2002).

UN DIRITTO PREVISTO DALLA LEGGE

Le cure palliative sono un diritto del cittadino sancito dalla Legge n. 38 del 15 marzo 2010 (*Disposizioni per garantire l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore*) che impegna il sistema sanitario a occuparsi di cure palliative (CP) e terapia del dolore (TD) in tutti gli ambiti assistenziali, in ogni fase della vita e per qualunque patologia ad andamento cronico ed evolutivo, per le quali non esistono terapie o, se vi sono, risultano inadeguate ai fini della stabilizzazione della malattia.

3. I SERVIZI OFFERTI

La Fondazione FARO rispetta i principi fondamentali stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, denominata "Princìpi sull'erogazione dei servizi pubblici" e che si richiama ai valori di:

- **Eguaglianza**: nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti genere, razza, religione od opinioni politiche
- **Imparzialità**: i comportamenti adottati nei confronti degli utenti da parte degli operatori della Fondazione FARO sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità
- **Continuità**: i servizi offerti dalla Fondazione FARO sono continui, regolari e non prevedono interruzioni salvo casi previsti dal contratto assistenziale
- **Diritto di scelta**: gli utenti della Fondazione FARO hanno diritto di scelta tra i vari servizi presenti sul territorio
- **Partecipazione**: è garantita la partecipazione del cittadino, che ha inoltre diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano; l'utente può altresì inoltrare rilievi, elogi, suggerimenti e reclami
- **Efficienza ed efficacia**: la Fondazione FARO, nello svolgimento e realizzazione dei propri processi, è orientata alla massima efficienza ed efficacia

Inoltre, la Fondazione FARO opera secondo il principio di riservatezza, che impone a tutti gli operatori la protezione dei dati e delle informazioni dei pazienti, e secondo il principio di trasparenza, che vieta di accettare compensi e/o omaggi da parte degli utenti.

4. L'ÉQUIPE MULTIDISCIPLINARE

La Fondazione FARO assiste i pazienti e le loro famiglie attraverso il lavoro delle sue équipe multidisciplinari, di cui fanno parte diversi profili professionali specializzati in cure palliative.

MEDICO
Il medico lavora sinergicamente a domicilio e in hospice con i colleghi dell'équipe, intervenendo sia sul controllo dei sintomi fisici che sul supporto psico-socio-esistenziale. Tutti i medici sono selezionati tenendo in considerazione la motivazione a prestare la propria opera nelle cure palliative nonché il possesso dei requisiti per l'esercizio della professione medica in cure palliative previsti dalla normativa.

INFERMIERE
L'infermiere della Fondazione FARO assiste le persone e le famiglie bisognose di cure palliative, sia al domicilio che in hospice. Tutti gli infermieri ricevono una formazione in cure palliative iniziale e continua. L'infermiere collabora con il CVR (Centro Valutazione Richieste) per la valutazione dell'appropriatezza delle richieste di cure palliative, si occupa del posizionamento di accessi venosi a breve e a medio termine e in collaborazione con il referente medico dell'Area è impegnato nella ricerca clinica.

PSICOLOGO
Lo psicologo della Fondazione FARO è esperto in psiconcologia e cure palliative. Opera sia all'interno del servizio domiciliare che negli hospice e si occupa del supporto degli aspetti psico-emotivi vissuti dai malati e dai loro familiari che affrontano l'esperienza della malattia. Si dedica in particolare al sostegno dei nuclei familiari più svantaggiati all'interno del Progetto Protezione Famiglie Fragili. È anche impegnato nel servizio specialistico "FARO dopo" di supporto al lutto e nei progetti realizzati negli hospice per pazienti e familiari.

FISIOTERAPISTA
Il fisioterapista opera in hospice e a domicilio in stretta collaborazione con le altre figure dell'équipe, con una formazione specifica per poter offrire al paziente competenze e risposte assistenziali efficaci nel percorso di cura. Interviene sulla motivazione al movimento della persona attraverso una particolare relazione corporea. L'obiettivo assistenziale mira al mantenimento delle capacità residue e della autonomia nelle attività di vita quotidiane, attribuisce una grande importanza al valore della cura attraverso il con-tatto nel malato grave e alla fine della vita.

OPERATORE SOCIO-SANITARIO

L'Operatore Socio-Sanitario è una figura professionale con competenze specifiche nel campo delle cure palliative. Il suo ruolo è centrale per l'assistenza al paziente e alla famiglia e per garantire insieme all'équipe la migliore qualità di vita possibile. L'Operatore Socio-Sanitario, a casa e negli hospice della Fondazione FARO promuove iniziative e progetti con lo scopo di restituire valore al tempo e alla cura di sé, facilitando le relazioni del malato con i familiari, i volontari e gli altri pazienti. Insieme agli altri operatori, supporta la famiglia nel momento del lutto e della perdita.

ASSISTENTE SOCIALE

L'assistente sociale accoglie e sostiene i pazienti e i familiari che si trovano in condizioni di fragilità socio-economica. L'assistente sociale fornisce informazioni su questioni previdenziali e assistenziali, facilitando l'accesso agli aiuti pratici e alle risorse disponibili. Lavora in stretta collaborazione con gli psicologi del Progetto Protezione Famiglie Fragili e in raccordo con i servizi socio-assistenziali e sanitari del territorio. L'assistente sociale è accanto alla famiglia sia durante il percorso di assistenza domiciliare sia all'interno degli hospice.

VOLONTARIO

Il volontario è parte integrante dell'équipe assistenziale. Il volontario riceve una formazione specifica in cure palliative e assicura ai pazienti compagnia, ascolto e attenzione: la sua presenza è fondamentale per creare l'atmosfera familiare che caratterizza i reparti hospice. I volontari si occupano di specifiche attività che vengono svolte nei reparti e sono a sempre a disposizione per condividere un caffè, una lettura o due passi sulle terrazze panoramiche degli hospice della Fondazione FARO. I volontari sono altresì impegnati nella consegna dei farmaci ai pazienti assistiti dal nostro servizio domiciliare.

5. L'ASSISTENZA DOMICILIARE

Il servizio di cure palliative domiciliari della Fondazione FARO si rivolge ai pazienti affetti da patologie inguaribili in rapida evoluzione residenti nel territorio dell'ASL Città di Torino e nei territori afferenti alle ASL TO3, ASL TO4 (Delegazione Valli di Lanzo) e ASL TO5. Viene privilegiata il più possibile la continuità assistenziale, con gli stessi operatori che seguono il paziente durante tutto il percorso di cura.
Il servizio di assistenza offerto è totalmente gratuito per il paziente e per la sua famiglia.

DESCRIZIONE SINTETICA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DELLA FONDAZIONE FARO

- Visite domiciliari periodiche del medico e dell'infermiere durante il periodo di assistenza, secondo una frequenza dettata dai bisogni assistenziali rilevati e definiti nel Piano Assistenziale Individuale (PAI)
- Confronto tra le figure professionali FARO, il medico di famiglia, le équipe delle ASL e il nucleo paziente/famiglia
- Reperibilità telefonica del medico e dell'infermiere per urgenze dalle ore 8:00 alle ore 20:00, tutti i giorni della settimana, festività comprese. Durante la fascia oraria 20:00-08:00, in caso di necessità, occorre contattare il 112
- Supporto di psicologo, fisioterapista e Operatore Socio-Sanitario (quest'ultimo limitatamente ai pazienti residenti nella città di Torino e nei comuni dell'ASL TO5)
- Eventuale fornitura di ausili e supporti alla mobilità
- Fornitura di farmaci (solo per i pazienti residenti nel territorio della Città di Torino)
- Eventuali consulenze specialistiche

Per poter attivare un'assistenza domiciliare, verificati i requisiti clinici, è necessario che vi sia una presenza continuativa nella casa del paziente di un "caregiver", ossia di una persona che 24 ore su 24 si prenda cura del malato e che collabori con l'équipe di cura.
Non è necessario che abbia competenze specifiche in ambito sanitario, ma deve essere disponibile a imparare dall'infermiere a svolgere quegli atti assistenziali/terapeutici necessari per il confort e per il controllo dei disturbi del paziente che derivano dalla malattia.

Per maggiori informazioni sull'attivazione del servizio si rimanda alla sezione Centro Valutazione Richieste.

6. L'ASSISTENZA RESIDENZIALE HOSPICE

Gli hospice della Fondazione FARO sono strutture sanitarie dove è stato ricreato un ambiente accogliente per assistere il malato e la sua famiglia con un piano di cura specialistico, continuamente rimodulato sulle esigenze dei pazienti.

DOVE SI TROVANO GLI HOSPICE DELLA FONDAZIONE FARO

Presso il Presidio Sanitario Ospedale San Vito - Strada Comunale San Vito Revigliasco 34, Torino

- hospice FARO "Ida e Sergio Sugliano" - 3° piano, 14 camere
- hospice FARO "Ida Bocca" - 2° piano, 20 camere

Presso l'ex Ospedale Umbertino San Remigio – Via San Remigio 48, Carignano (TO)

- hospice FARO "Alfredo Cornaglia" - 1° piano, 14 camere

LE CAMERE

Le stanze, tutte singole e con bagno interno privato, possono essere arricchite con i propri oggetti personali, come fotografie, libri e piante. Il letto è singolo e articolato elettricamente, e vi è anche una poltrona letto per chi desideri trascorrere la notte con il proprio caro. Per riporre i propri oggetti personali vi è un armadio con appendiabiti, una cassaforte, un tavolino con ruote regolabili e un comodino. Nelle camere, inoltre, sono presenti frigo bar, televisione e aria condizionata. L'illuminazione è regolabile con sistema oscurante. Per ogni necessità, è presente il sistema di chiamata operatori, l'ossigeno e l'aspirazione centralizzata.

In hospice si possono portare, dopo un consulto con l'équipe curante, animali domestici di piccola taglia, dei quali sono responsabili il paziente e i suoi familiari.

PARTI COMUNI

Negli hospice FARO grande importanza è data alle aree comuni. Tra queste, vi è la sala del silenzio, uno spazio di raccoglimento e riflessione utilizzabile da chiunque ne senta bisogno. Si trova al secondo piano del Presidio Sanitario San Vito di Torino e al primo piano dell'hospice "Alfredo Cornaglia" di Carignano. Negli hospice di Torino sono inoltre presenti due terrazze panoramiche con vista sull'intera città dotate di tavolini, sedie e ombrelloni. Nell'hospice di Carignano è invece presente un'area verde dedicata ai pazienti e ai loro cari. In tutti gli hospice FARO è stato realizzato un soggiorno con una piccola biblioteca, riviste e CD, una tisaneria e un angolo giochi per i bambini. Per i familiari vi è inoltre una cucina liberamente usufruibile per preparare i propri pasti e sono anche presenti distributori di bevande calde e cibi (nel soggiorno dell'hospice "Ida e Sergio Sugliano" e al piano terra nell'hospice "Alfredo Cornaglia"). In tutti gli hospice è presente una connessione internet Wi-fi a disposizione dei pazienti e dei loro familiari.

VISITE AI PAZIENTI

In hospice non ci sono orari di visita alle persone assistite predefiniti e l'accoglienza in struttura è garantita 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno dal personale presente[1].

SERVIZI ALLA PERSONA

Per i pazienti e i loro cari sono a disposizione alcuni servizi alla persona, per i quali è possibile chiedere informazioni specifiche agli operatori. Tra questi vi è un servizio di trucco, cura dei capelli, delle unghie e della persona disponibile in uno spazio apposito o nella propria stanza su richiesta. Inoltre, i pazienti possono richiedere l'acquisto di oggetti personali agli operatori dell'hospice. Nelle strutture della FARO sono poi previste alcune attività dedicate alle famiglie, come l'arterapia, la pet therapy, le giornate cinema, la musicoterapia e l'organizzazione di piccole feste e momenti comunitari.

ASSISTENZA SPIRITUALE

Negli hospice della Fondazione FARO sono stati realizzati degli spazi per garantire la libertà di culto e di religione.

Una chiesa cristiana è presente al piano terra del presidio sanitario San Vito e una al primo piano dell'hospice "Alfredo Cornaglia" di Carignano.

Tutti gli hospice sono dotati di una sala del silenzio per il raccoglimento e la riflessione, aperta a tutti coloro che ne sentano il bisogno. È inoltre possibile, su richiesta, ricevere assistenza da ministri di culto di ogni fede religiosa.

CAMERE ARDENTI

Le camere ardenti degli hospice di Torino si trovano nel piano interrato del Presidio Sanitario San Vito, con esclusivo ingresso esterno dal cortile. Le camere ardenti dell'hospice "Alfredo Cornaglia" di Carignano si trovano al piano terra, nel cortile della struttura. L'orario delle camere ardenti in tutti i giorni feriali e festivi è dalle ore 7.30 alle 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 15.00. Nell'orario di chiusura delle camere ardenti è possibile contattare il numero 011.630281 attivo 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

È possibile allestire la camera ardente in modo personalizzato.

SERVIZI ALBERGHIERI

Servizio di accoglienza

All'ingresso in hospice il personale della struttura accoglie e fornisce le informazioni ai pazienti e agli eventuali accompagnatori sui servizi offerti. Negli hospice FARO, proprio per l'ambiente accogliente e familiare che li caratterizza, il personale non indossa un camice ospedaliero ma è riconoscibile grazie al colore delle polo, differente a seconda della professione esercitata.

Se lo si desidera, è possibile portare i propri prodotti per la cura della persona come detergenti, creme viso e corpo, spazzolino da denti, dentifricio, spazzole o profumi; in caso di necessità il personale della struttura può comunque fornire tutto l'occorrente.

È consigliato l'uso di un abbigliamento comodo (per esempio la tuta) e di calzature chiuse.

[1] L'accesso è regolamentato in base alla normativa vigente. Le informazioni sono reperibili sul sito della Fondazione FARO www.fondazionefaro.it o sono fornite direttamente dal personale presente in struttura.

Servizio di ristorazione

Il servizio di ristorazione avviene in una fascia oraria definita e in relazione alle necessità di riposo del paziente; tutti i pasti vengono serviti in camera ma chi lo desiderasse può consumarli nelle aree comuni appositamente attrezzate. Un familiare/accompagnatore, previa prenotazione, può fruire dei pasti.
Orari pasti:

- la prima colazione è servita tra le 7.00 e le 9.00
- l'orario del pranzo è tra le 12.00 e le 13.00
- la cena avviene tra le 19.00 e le 20.00

Il menù è articolato su base settimanale e stagionale. Vi è la possibilità di personalizzare la dieta sulla base di intolleranze, allergie, scelte alimentari ed esigenze religiose.
All'interno di tutti gli hospice FARO è presente una cucina attrezzata in cui poter preparare liberamente il pasto desiderato.

Servizio di pulizia della camera e lavanderia

Le camere di degenza vengono pulite ogni giorno prevalentemente al mattino, mentre le parti comuni degli hospice durante il pomeriggio. La biancheria (asciugamani e lenzuola) è fornita dalla Fondazione FARO ed è sostituita ogni due giorni o su richiesta dell'ospite, oppure ancora ogniqualvolta necessario.

ORGANIZZAZIONE DI REPARTO

L'équipe assistenziale, una volta accolto il paziente in camera, effettua una prima visita per redigere il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), che viene rinnovato settimanalmente o in caso di significative variazioni cliniche. Tutti i giorni, infatti, le équipe programmano l'assistenza per i pazienti ricoverati durante il briefing mattutino.
I tempi di cura sono modulati sulle esigenze dei pazienti e sulla base di queste vengono personalizzati gli orari delle cure igieniche, della mobilizzazione, delle medicazioni e delle terapie.
Gli eventuali accompagnatori, se il paziente lo desidera, possono essere presenti durante qualsiasi attività assistenziale svolta dall'équipe.

Per maggiori informazioni sull'attivazione del servizio si rimanda alla sezione Centro Valutazione Richieste nella pagina seguente.

7. CENTRO VALUTAZIONE RICHIESTE

Il Centro Valutazione Richieste (CVR) è l'ufficio preposto al ricevimento e alla valutazione delle richieste di assistenza della Fondazione FARO. Si trova presso il Presidio Sanitario San Vito (Strada Comunale San Vito Revigliasco 34, Torino - 3° piano) ed è aperto tutti i giorni della settimana, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 16:30. In questi orari, è raggiungibile telefonicamente al numero 011.630281.
È costituito da personale amministrativo e infermieristico specializzato, dedicato al primo contatto con le famiglie e le realtà sanitarie invianti. Una volta ricevuta la richiesta di assistenza, il personale infermieristico del CVR effettua una prima valutazione telefonica attraverso un'intervista strutturata al paziente, al caregiver o all'operatore sanitario inviante. È l'ufficio incaricato della gestione delle liste di attesa e della programmazione delle prime visite di presa in carico.

COME ACCEDERE AI SERVIZI DOMICILIARI DELLA FONDAZIONE FARO
È sufficiente contattare il proprio medico di famiglia che si occupa di inviare all'ASL di competenza la richiesta per accedere al servizio di assistenza domiciliare specialistica della Fondazione FARO. A richiesta pervenuta, sarà cura della Fondazione FARO contattare chi l'ha presentata.

COME ACCEDERE ALL'ASSISTENZA IN HOSPICE DELLA FONDAZIONE FARO
Quando non si è ricoverati presso altre strutture, è sufficiente, come per il servizio domiciliare, contattare il proprio medico di famiglia che si occupa di inviare all'ASL di competenza la richiesta alla Fondazione FARO. A richiesta pervenuta, sarà cura della Fondazione FARO contattare chi l'ha presentata.

Se il paziente è presso un presidio ospedaliero o altra struttura sanitaria, è necessario rivolgersi al medico di riferimento o al NOCC (Nucleo Operativo di Continuità Assistenziale) che si occupa di inviare all'ASL di competenza territoriale la richiesta per accedere al servizio di assistenza specialistica presso l'hospice FARO.

ALTRE INFORMAZIONI UTILI
Il Centro Valutazione Richieste può fornire supporto sulla scelta tra i servizi offerti a domicilio e in hospice e a chi necessitasse di orientamento nella fase di richiesta di assistenza.
È possibile richiedere al Centro Valutazione Richieste copia della documentazione clinica del paziente che può essere ricevuta tramite posta ordinaria, pec o ritiro a mano presso l'ufficio del CVR. Il tempo standard di consegna è di 15 giorni lavorativi e, in caso di urgenza, di 7 giorni lavorativi. In caso di stampa cartacea, è previsto un costo di euro 20 o, nel caso di richiesta urgente, di euro 23.

ORARI E CONTATTI DEL CENTRO VALUTAZIONE RICHIESTE
dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 16.30
Tel. 011.630281 | Fax 011.6302800
E-mail: cvr@fondazionefaro.it

8. INTERRUZIONE SERVIZI ASSISTENZIALI A DOMICILIO O IN HOSPICE

L'interruzione momentanea o definitiva dei servizi assistenziali può accadere o su richiesta del paziente o al verificarsi di condizioni cliniche non più compatibili con il percorso di cura della Fondazione FARO.
L'équipe è a disposizione per supportare il paziente e la sua famiglia nella scelta di una soluzione che possa rispondere alle nuove esigenze, anche attraverso l'utilizzo dello strumento delle dimissioni protette che consente di garantire la continuità di cure. Le dimissioni protette rappresentano il passaggio programmato e concordato di un paziente da un setting assistenziale a un altro. Si applicano in accordo con il paziente e prevedono un coordinamento tra il medico curante e i servizi sanitari del territorio di appartenenza.

9. ASSISTENZA POST RICOVERO

La Fondazione FARO resta accanto alle famiglie anche dopo che si è concluso il percorso di cura del paziente attraverso alcuni servizi dedicati, completamente gratuiti e attivabili su richiesta.

FARO DOPO

"FARO dopo" è uno spazio di ascolto e condivisione contro l'isolamento e la solitudine delle persone in lutto. Per attivare il servizio si può scrivere alla casella di posta elettronica sostegnolutto@fondazionefaro.it oppure telefonare per maggiori indicazioni al numero 011.888272 controllare!!, dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle ore 17.

Queste informazioni sono rivolte a tutti coloro che hanno vissuto l'esperienza di assistere una persona cara lungo il percorso della malattia fino alla fine della vita.

Gli operatori dell'équipe che hanno assistito il malato sono a disposizione per offrire sostegno e informazioni sul supporto che si può trovare nella Fondazione FARO o nel territorio di residenza.

Le attività principali che "FARO dopo" costruisce con i propri operatori specializzati insieme alle persone che hanno vissuto un'esperienza simile sono:

- centri di ascolto
- gruppo di sostegno
- supporto psicologico e psicoterapie
- attività collettive

PROGETTO PROTEZIONE FAMIGLIE FRAGILI

Il Progetto Protezione Famiglie Fragili è nato nel 2002 a cura della Fondazione FARO per offrire risposte concrete ai bisogni delle famiglie più svantaggiate che si trovano ad affrontare la malattia oncologica e, in molti casi, la morte di un familiare. L'attivazione del servizio PPFF viene attivato all'occorrenza su valutazione dell'équipe multidisciplinari.

Il PPFF si rivolge in particolare alle famiglie in cui sono presenti elementi di fragilità e che sono per questo particolarmente vulnerabili. L'obiettivo del Progetto è costruire una rete di supporto assistenziale, psicologico e sociale mirato alla protezione delle famiglie in cui la malattia espone a un rischio di disagio e destabilizzazione elevato.

Tra le risorse di PPFF che possono essere rapidamente attivate sono presenti psicologi specializzati, assistenti sociali, assistenti familiari a supporto dell'accudimento del malato o di altri membri fragili della famiglia, educatori e volontari, la neuropsichiatra infantile, l'avvocato esperto in diritto di famiglia e altre figure professionali nell'ottica del lavoro in rete.

10. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

La Fondazione FARO desidera ricevere da parte degli utenti un continuo riscontro per poter valutare il loro grado di soddisfazione rispetto a esigenze e aspettative.
L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) si trova al 2° piano del Presidio Sanitario San Vito e ha il compito di facilitare la comunicazione e i rapporti tra la struttura organizzativa della Fondazione FARO, l'utenza e la cittadinanza. Per poter effettuare questa attività è stato costruito ed è utilizzato un apposito modulo di segnalazione suggerimenti, rilievi, reclami, elogi, sia in formato cartaceo, sia in formato elettronico (con pubblicazione e possibilità di compilazione di form-online direttamente dal sito della Fondazione FARO alla pagina: https://www.fondazionefaro.it/customer).

Il modulo accompagna una procedura standardizzata di gestione dei suggerimenti, rilievi, reclami ed elogi soggetta a periodiche revisioni per la verifica dell'efficacia.
L'URP garantisce la riservatezza su suggerimenti, proposte, elogi, rilievi e la gestione degli eventuali reclami. L'analisi del problema evidenziato e la conseguente risposta verranno date entro 30 giorni, a seconda della tipologia del reclamo presentato.
Per prendere contatti con l'URP scrivere a: urp@fondazionefaro.it.

11. SEDI E CONTATTI

SEDE LEGALE
Via Oddino Morgari, 12 - 10125 Torino
Tel. 011.888272 | Fax 011.888633
E-mail: info@fondazionefaro.it
Posta certificata: segreteria@pec.fondazionefaro.it

È possibile raggiungere la sede legale della Fondazione FARO:

- in automobile (non c'è un parcheggio riservato)
- con i mezzi pubblici: dalla stazione Porta Nuova di Torino con la linea urbana GTT 67 fino alla fermata Valperga Caluso o con la metropolitana fino alla fermata Marconi
- a piedi: circa 12 minuti

COME RAGGIUNGERE GLI HOSPICE FARO DI TORINO
Hospice "Ida e Sergio Sugliano" e hospice "Ida Bocca"
Strada Comunale S. Vito Revigliasco, 34 - 10133 Torino
Tel. 011.630281 | Fax 011.6302800
E-mail: hospice@fondazionefaro.it

È possibile raggiungere gli hospice presenti all'interno del Presidio Sanitario Ospedale San Vito:

- in automobile (la struttura non ha un parcheggio interno riservato)
- con i mezzi pubblici: dalla stazione Porta Nuova di Torino con la linea urbana GTT 52 fino in corso Fiume e successivamente con la linea urbana GTT 73 fino all'ingresso della struttura

COME RAGGIUNGERE L'HOSPICE FARO DI CARIGNANO
Hospice "Alfredo Cornaglia"
Via San Remigio, 48 - Carignano (TO)

È possibile raggiungere l'hospice Cornaglia:

- in automobile (la struttura non ha un parcheggio interno riservato)
- con i mezzi pubblici: dalla stazione di Porta Nuova di Torino con metropolitana M1 fino a Fermata Bengasi e successivamente con navetta BUS Company 259 / 259 S fermata Corso Cesare Battisti

12. COME SOSTENERE LA FARO

Il servizio della Fondazione FARO è totalmente gratuito per i malati e le loro famiglie: ciò è possibile con il contributo delle ASL, la solidarietà di enti e fondazioni, e grazie alle donazioni e ai lasciti dei tanti sostenitori che ogni anno decidono di supportare il progetto di assistenza specialistica della FARO, la ricerca nelle cure palliative e lo sviluppo di nuove iniziative per aiutare i pazienti e i loro familiari.

5x1000

È possibile sostenere la FARO con il 5x1000, uno strumento che non ha alcun costo, ma è un gesto di grandissimo valore. Nella dichiarazione dei redditi basta firmare nella sezione dedicata alle Onlus e inserire il codice fiscale della FARO 97510450014.

DONAZIONE LIBERA

Si può effettuare un versamento sui conti intestati alla Fondazione FARO, ricordandosi di inserire il proprio codice fiscale per la detrazione nella causale.

- CC Postale: 33651100
- Intesa San Paolo: IT91R0306909606100000001673
- Unicredit Banca IBAN: IT98W0200801133000110048914

Se si effettua la donazione tramite bonifico bancario, è importante ricordarsi di inserire il proprio indirizzo di residenza nella causale: in questo modo la Fondazione FARO potrà ringraziare chi l'ha sostenuta.

Per donare di persona, è possibile recarsi presso la segreteria della Fondazione FARO di via Morgari 12 a Torino, aperta dal lunedì al venerdì, dalle ore 9 alle ore 17.

Per ulteriori informazioni sulle modalità di sostegno alla FARO: www.fondazionefaro.it / 011.888272

13. INDICATORI QUALITA'

CRITERIO	INDICATORE	STANDARD
TEMPESTIVITA' DELLA PIANIFICAZIONE DELLA VISITA DI PRESA IN CARICO	NUMERO DI PRIME VISITE PROGRAMMATE ENTRO 5 GIORNI DALLA SEGNALAZIONE / NUMERO DI PRIME VISITE PROGRAMMATE	>= 90%
APPROPRIATEZZA DEL PERCORSO ASSISTENZIALE	NUMERO INTERRUZIONI MOMENTANEE O DEFINITIVE / NUMERO TOTALE PERCORSI APERTI	<=15%
SEMPLICITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE CLINICA	NUMERO DI CARTELLE CLINICHE RICHIESTE E CONSEGNATE ENTRO 15 GIORNI / NUMERO DI CARTELLE CLINICHE RICHIESTE	100%
TEMPESTIVITA' DELLA RISPOSTA AL RECLAMO	NUMERO DI RECLAMI CON RISPOSTA ENTRO 7 GIORNI / NUMERO DI RECLAMI PERVENUTI	>=90%