

	MOD. 2.1.1	Data di emissione: 21/03/2026 Revisione n°6
	HOSPICE CASAINSIEME CARTA DEI SERVIZI	

CARTA DEI SERVIZI

HOSPICE CASAINSIEME

(SALERANO CANAVESE)



- 1. Finalità dell'Hospice**
- 2. L'equipe di cura e il volontariato**
- 3. Presenza dei familiari e visitatori**
- 4. Diritto di informazione dell'utente e tutela della privacy**
- 5. La struttura**
- 6. I pasti**
- 7. Altre informazioni utili**
- 8. Impegni per la qualità**
- 9. Contatti**

	MOD. 2.1.1	Data di emissione: 21/01/2026
	HOSPICE CASAINSIEME CARTA DEI SERVIZI	Revisione n°6

1. FINALITA' DELL'HOSPICE

L' Hospice CasaInsieme è una struttura residenziale gestita dall'Associazione CasaInsieme ODV ETS, convenzionata con l'Asl TO 4, dedicata alle cure palliative con lo scopo di rispondere ai bisogni assistenziali, clinici, psicologici e spirituali della persona in fase avanzata di malattia e per offrire sostegno alle famiglie. Si caratterizza per interventi sanitari ad alta intensità assistenziale e moderata invasività. Le cure palliative non sono riservate solo ai malati oncologici ma sono applicabili anche ad altre malattie croniche e inguaribili, ove sia riconosciuta una fase avanzata con una prognosi infausta a breve termine.

L'obiettivo è quello di:

- garantire l'assistenza, controllando i sintomi intercorrenti, in modo da assicurare la qualità di vita del malato nel rispetto dei suoi riferimenti valoriali, della sua dignità e autonomia;
- sollevare la famiglia dal carico assistenziale diretto o, nel caso di persone sole, dare assistenza completa;
- assistere il malato in un clima il più possibile sereno privilegiando l'umanizzazione delle relazioni interpersonali;
- fornire una ospitalità alberghiera che consenta di riprodurre la dimensione familiare;
- garantire la continuità dell'assistenza nel percorso dei malati (ospedale, ambulatorio, domicilio, strutture residenziali). L'Hospice CasaInsieme fa parte della Rete Piemontese delle Cure Palliative ed è integrato con i servizi territoriali dell'ASLTO4.

2. L'EQUIPE DI CURA E IL VOLONTARIATO

Durante la degenza le cure sono erogate da una equipe multidisciplinare composta da medici, infermieri, operatori sociosanitari, psicologo, assistente spirituale, terapeuta della riabilitazione e volontari.

Per garantire un'assistenza qualificata è previsto quotidianamente un incontro di équipe per la verifica del piano terapeutico - assistenziale di ogni persona assistita.

Tutti gli operatori dell'Hospice e i volontari sono riconoscibili grazie ad un cartellino indicante il nome per esteso, l'iniziale del cognome e l'esplicitazione della qualifica.

L'équipe di cura e assistenza, responsabile dei processi assistenziali, è composta da:

▪ **Medici esperti in Cure Palliative**

garantiscono la presenza attiva in struttura tutti i giorni della settimana e reperibilità 24 ore su 24. La convenzione con l'ASL TO4 individua un coordinatore delle attività clinico assistenziali al quale pazienti e caregivers possono rivolgersi per informazioni e osservazioni relative al servizio.

▪ **Psicologo**

presente 2 volte la settimana, il lunedì dalle ore 14.00 alle ore 17.00 e il giovedì dalle ore 11.00 alle ore 16.00 e su richiesta concordata per supportare ospiti e familiari

▪ **Coordinatrice Infermieristica**

si occupa della gestione del personale e dell'organizzazione delle attività assistenziali della struttura. È presente dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

	MOD. 2.1.1	Data di emissione: 21/03/2026
	HOSPICE CASAINSIEME CARTA DEI SERVIZI	Revisione n°6

- **Infermieri**

programmano l'attività assistenziale personalizzata e garantiscono la risposta ai bisogni degli ospiti. Sono presenti nell'intero arco delle 24 ore.

- **Operatori Socio-Sanitari (OSS)**

collaborano con gli Infermieri provvedendo al soddisfacimento dei bisogni primari. Sono presenti nell'intero arco delle 24 ore.

- **Assistente spirituale**

È un operatore laico formato, in grado di fornire uno spazio per riflettere sul senso della vita e della malattia da una prospettiva spirituale non religiosa, e fornire un sostegno in un periodo di particolare difficoltà. È presente in hospice il lunedì e il venerdì dalle ore 14 alle ore 17.

- **Terapista della riabilitazione**

prende in carico la persona malata occupandosi del recupero funzionale. Il trattamento riabilitativo viene svolto nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 11.00.

- **Volontari**

in hospice è presente un gruppo di volontari formati nell'ambito delle cure palliative. I volontari svolgono attività legate alla gestione alberghiera ed attività di accompagnamento della persona, di sostegno ai familiari e alla rete amicale. È garantita la presenza di un volontario (quando possibile due) tutti i giorni della settimana dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

- **Coordinatrice dei Volontari**

programma l'attività ed i turni di presenza dei volontari, favorisce l'integrazione all'interno del gruppo e con gli operatori dell'équipe. Partecipa agli incontri di équipe e collabora con il Coordinatore infermieristico. È presente dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 16.30 e il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14.30.

Altri professionisti:

- **Assistente sociale**

in caso di necessità si fa riferimento agli assistenti sociali dei Consorzi Socio-Assistenziali presenti sul territorio.

- **Assistente religioso**

per gli utenti di fede cattolica è disponibile, previo appuntamento, un sacerdote per colloqui ed incontri individuali con l'utente e i suoi familiari. Chi volesse incontrare ministri di altri culti può chiedere informazioni e supporto all'équipe assistenziale e/o all'Assistente spirituale.

- **Mediatore culturale**

nel caso in cui si renda necessaria la sua presenza è possibile contattare un mediatore culturale.

3. PRESENZA DEI FAMILIARI E VISITATORI

In Hospice è possibile e gradita la presenza accanto alla persona assistita dei famigliari, degli amici e anche dei bambini. Non esiste nessun vincolo rispetto alle persone e agli orari, salvo diverso desiderio espresso dalla persona assistita. All'interno della stanza di degenza è permessa la presenza contemporanea al massimo di due persone.

	MOD. 2.1.1	Data di emissione: 21/01/2026
	HOSPICE CASAINSIEME CARTA DEI SERVIZI	Revisione n°6

I visitatori possono utilizzare tutti gli spazi comuni e in particolare il soggiorno ai piani, la sala da pranzo, la sala musica e il parco circostante l'edificio.

È consentito portare in visita alla persona ricoverata i suoi animali domestici.

Il parcheggio per i visitatori è adiacente all'ingresso del parco.

Nel caso in cui un visitatore sia impossibilitato a raggiungere a piedi l'entrata principale della struttura può chiedere al personale di assistenza l'autorizzazione per accedere in auto.

È possibile usufruire dell'ascensore esterno che dalla strada di accesso al parcheggio porta al cortile interno sul retro della villa. L'ascensore esterno funziona dalle ore 6.00 alle ore 23.00.

4. DIRITTO DI INFORMAZIONE DELL'UTENTE E TUTELA DELLA PRIVACY.

L'utente ricoverato in Hospice ha il diritto di ricevere dagli operatori sanitari, se lo desidera, un'informazione completa e comprensibile sul proprio stato di salute e sulle possibili prospettive diagnostico-terapeutiche, nel rispetto del "Consenso Informato" e della normativa sul tema, in particolare la Legge n° 219 del 2017.

Qualora l'utente non sia in grado di decidere autonomamente, le stesse informazioni potranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria e/o autorizzata. L'utente ha diritto al rispetto della privacy e alla riservatezza nel trattamento dei propri dati personali, ivi compresi quelli idonei a rivelare il proprio stato di salute.

L'utente individua le persone che possono fargli visita e quelle autorizzate a ricevere informazioni che lo riguardano.

Tutte le informazioni sono tutelate secondo il Regolamento Europeo 2016/679 GDPR ed il Decreto Legislativo 101/2018 ("Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento e del Consiglio europeo del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)") e successive integrazioni e modifiche.

5. LA STRUTTURA

L'Hospice CasaInsieme è inserito nel complesso edilizio "**Villa Sclopis**" e si trova nei pressi di Ivrea, nel Comune di **Salerano Canavese in via S.Urbano 2**, in una zona collinare appena a ridosso della cittadina, inserito in un vasto parco che garantisce un senso di pace e tranquillità.

Si trova a 3,2 km dal casello autostradale di Ivrea e a 3,5 km dalla stazione ferroviaria di Ivrea.

Il centro di Salerano è raggiungibile in autobus tramite la linea 5 del trasporto pubblico.

La struttura è costituita da due parti armoniosamente fuse insieme, una villa antica con le tipicità delle vecchie e nobili case di campagna e una parte integralmente ricostruita con tutte le potenzialità che l'architettura contemporanea offre.

La struttura è composta di 3 piani fuori terra. Ospita 8 camere singole disposte su 2 piani.

La parte moderna si caratterizza per le grandi vetrate che danno il senso di vivere in mezzo al parco circostante (con le sue oltre cento piante ad alto fusto e di specie diverse) e che si affacciano verso le valli e le montagne canavesane.

	MOD. 2.1.1	Data di emissione: 21/03/2026
	HOSPICE CASAINSIEME CARTA DEI SERVIZI	Revisione n°6

▪ **La reception**

All'entrata dell'hospice, al piano terra, si trova la reception. Le attività di accoglienza ai visitatori e il servizio del centralino telefonico sono gestite dai volontari dalle ore 8 alle ore 20.

▪ **I soggiorni**

Nell'organizzazione degli spazi interni alla struttura sono presenti sale e salotti comuni, con l'intento di costruire un senso di familiarità e di casa, poiché l'hospice è un luogo dedicato non solamente alle persone assistite, ma anche ai familiari e a tutte le persone che li accompagnano.

Al piano terra è presente la sala musica, ampio locale dedicato a momenti comuni (per esempio di musica, lettura, formazione) e a momenti di "ascolto" della persona assistita e dei familiari. È arredato con divani e poltrone e vi si trova anche la zona dedicata ai bambini per pittura, disegni, gioco.

Al primo e al secondo piano, nella parte antica, sono presenti un soggiorno arredato con divani e tavolini.

▪ **Le camere**

L'ambiente delle camere è stato studiato perché fosse il più intimo possibile, curando il rispetto della privacy e comunicando la sensazione a chi le abita di essere protetto senza rischi di intromissioni. Ad ogni camera è stato assegnato un nome identificativo, che viene riportato in ingresso insieme alla rappresentazione pittorica del concetto insito nel nome della camera stessa, scelto in base alla ubicazione, esposizione e alla sensazione che suscitava nei primi frequentatori dell'hospice.

Al 1° piano, nella parte antica, vi sono le camere Terra, Vento e Stagioni. Nella parte nuova, sempre al 1° piano si trovano quelle denominate Luce, Sole e Mare, mentre al 2° piano vi sono le camere Aria e Cielo.

Ogni camera è singola, dotata di bagno con lavabo e doccia assistita e possiede caratteristiche architettoniche diversificate. Particolare cura è stata posta all'esposizione rispetto al sole e alla luce.

Ogni camera è dotata di una poltrona facilmente trasformabile in letto per l'accompagnatore del malato, televisore con possibilità di usare un DVD, telefono, rete internet e aria condizionata.

La persona assistita può personalizzare la propria stanza con oggetti personali.

▪ **La sala da pranzo**

Al piano terra è presente una sala da pranzo dove gli ospiti e i loro familiari o amici possono, se lo desiderano, consumare i pasti.

▪ **Le tisanerie**

Ai piani sono predisposte due piccole tisanerie dotate di frigorifero e forno a microonde ad uso degli ospiti. Sono messi a disposizione caffè, latte, acqua (con possibilità di fare il tè), fette biscottate, marmellate, zucchero, biscotti. È possibile portare anche cibi e/o bevande personali. I cibi e le bevande devono essere contrassegnati con il nome della camera e dalla data.

Al piano terra sono presenti un erogatore dell'acqua gratuito e un distributore di bevande calde a pagamento.

▪ **La sala delle memorie**

Al piano -1, si trova la "Sala delle memorie" dedicata all'ultimo saluto e a concedere un tempo per il raccoglimento e per restare soli con chi, perlomeno fisicamente, non c'è più,

	MOD. 2.1.1	Data di emissione: 21/01/2026
	HOSPICE CASAINSIEME CARTA DEI SERVIZI	Revisione n°6

per trovare un'ultima parola, una ragione di speranza. La sala non è dedicata a nessuna religione, a nessun credo specifico.

6. I PASTI

Le attività alberghiere non sono regolate da rigidi orari ma rispettano le esigenze espresse dall'ospite.

Indicativamente gli orari di erogazione dei pasti sono:

- Colazione: non c'è orario; quando il paziente si sveglia viene preparata e servita dagli operatori
- Pranzo: ore 12.00
- Cena: ore 19.00

I pasti sono preparati da personale dedicato nella cucina presente nell'Hospice.

È prevista la variante del menù estivo ed invernale. Se l'ospite esprime particolari preferenze si cerca di soddisfarle nel limite del possibile. Familiari e visitatori possono pranzare e/o cenare con l'ospite offrendo come quota di partecipazione 6,50 € a pasto. Il pagamento elettronico è possibile e auspicabile.

7. ALTRE INFORMAZIONI UTILI

▪ Permessi diurni

Laddove la persona assistita desiderasse uscire dall'Hospice, se le condizioni clinico-assistenziali lo consentono, è possibile fruire di uno specifico permesso diurno che deve essere concordato con il medico e che prevede il rientro in struttura nella serata.

▪ Telecamere

L'Hospice è dotato di telecamere presenti all'ingresso del complesso e in tutte le stanze di degenza. Il loro utilizzo è finalizzato al controllo visivo (no audio) a distanza dei malati da parte del personale sanitario, il quale è l'unico autorizzato a consultare le immagini trasmesse sui monitor. Le registrazioni sono conservate per alcuni giorni e si cancellano automaticamente.

▪ Cellulari

In Hospice è ammesso l'uso di telefoni cellulari, purché con suoneria a volume basso ed evitando disturbo agli altri ospiti.

▪ Oggetti di valore

Le camere dell'Hospice non sono direttamente e costantemente custodite. Le persone assistite e i familiari sono invitati a non tenere in camera oggetti di valore e denaro. L'Hospice non è responsabile di eventuali furti o smarrimenti.

▪ Servizio di lavanderia

Esiste un servizio di lavanderia per gli indumenti personali esclusivamente per gli ospiti che non hanno parenti e che non possono provvedere in merito.

In caso di necessità tale servizio è gestito dagli operatori in collaborazione con i volontari presenti in Hospice.

▪ Parrucchiere

Su richiesta della persona assistita è prevista l'attivazione gratuita del parrucchiere per uomo e per donna.

	MOD. 2.1.1	Data di emissione: 21/03/2026
	HOSPICE CASAINSIEME CARTA DEI SERVIZI	Revisione n°6

▪ **Momenti culturali e ludici**

All'interno dell'Hospice e nel parco sono periodicamente organizzati momenti culturali, di lettura, concerti, mostre, attività manuali e pittoriche, anche con i bambini, specie in occasione delle grandi festività.

Un appuntamento fisso è il tè del martedì organizzato dai volontari nella sala musica.

Tali attività sono volte alla partecipazione delle persone assistite, familiari, rete amicale di sostegno e sono aperte alla popolazione.

▪ **Suggerimenti e reclami**

Al piano terra della struttura accanto ai distributori automatici, è situata una cassetta in cui ospiti e familiari possono imbucare, eventualmente anche in forma anonima, eventuali reclami, suggerimenti e osservazioni per migliorare la qualità del servizio.

Tali segnalazioni possono altresì essere inoltrate all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dell'ASL TO4 urp@aslto4.piemonte.it

▪ **Dimissioni protette**

La dimissione protetta sarà concordata con l'interessato, i familiari ed il Medico di Famiglia. Nei giorni precedenti sarà valutato se necessario l'addestramento del familiare o della persona di riferimento e predisposta la richiesta dei presidi sanitari necessari.

Saranno attivati i servizi territoriali di cure palliative.

Sarà programmato, se occorre, il servizio di trasporto in ambulanza.

Sarà consegnata la lettera di dimissione medica ed infermieristica, la scheda della terapia, eventuali farmaci e presidi sufficienti per le successive 24/48 ore.

▪ **Copia della cartella clinica**

È possibile richiedere fotocopia della cartella clinica integrata in base alle normative vigenti. Per informazioni e per ottenere il modulo di richiesta ci si può rivolgere alla Coordinatrice infermieristica.

8. IMPEGNI PER LA QUALITA'

L'équipe e l'Associazione CasaInsieme ODV ETS si impegnano costantemente a garantire la qualità dell'assistenza erogata e a perseguirne il miglioramento con particolare attenzione all'appropriatezza delle cure, alla trasparenza delle informazioni per pazienti e familiari e all'umanizzazione attraverso:

- la trasparenza dei criteri per il ricovero e della gestione delle liste di attesa;
- l'accoglienza del paziente e l'accesso libero per le visite e la possibilità per i caregiver di assistere la persona ricoverata;
- il metodo di lavoro multidisciplinare dell'équipe e la predisposizione di un piano di assistenza personalizzato;
- l'adozione di procedure validate per l'assistenza;
- l'adozione di protocolli per la terapia del dolore e dei sintomi rispondenti a norme e linee guida nazionali e internazionali;
- un modello assistenziale interculturale in grado di dare risposte relazionali personalizzate e mirate alle complesse realtà multiculturali e multireligiose. Questo obiettivo è garantito dalla presenza nell'équipe multidisciplinare di figure di riferimento con le adeguate competenze per umanizzare i percorsi di fine vita nel rispetto dei rispettivi credo, a predisporre alcuni spazi che all'occorrenza si possano rivelare adeguati ad alcuni rituali;
- la disponibilità del personale per il supporto alla famiglia anche nella fase del lutto;

	MOD. 2.1.1	Data di emissione: 21/01/2026 Revisione n°6
	HOSPICE CASAINSIEME CARTA DEI SERVIZI	

- il monitoraggio della soddisfazione del paziente e dei familiari attraverso strumenti dedicati e l'analisi dei reclami ed elogi e l'impegno sulla base dei risultati di avviare azioni di miglioramento sulle criticità segnalate;
- il miglioramento dei contenuti e della fruibilità del sito sia per gli utenti esterni, sia per gli utenti interni.

9. CONTATTI

- Telefono: 0125 538809
- Fax: 0125 538546
- E-mail: info@casainsieme-onlus.it
- PEC: casainsiemeonlus@pec.it
- Web: www.casainsieme-onlus.it
- Social: www.facebook.com/casainsiemeonlus
www.instagram.com/casainsiemeonlus/