

Fondazione Don Stefano Palla Onlus

CARTA DEI SERVIZI

“HOSPICE”

Fondazione Don Stefano Palla ONLUS

Edizione 2.5 del 23.03.2023



+39 0345 82434

+39 0345 82268



info@donpalla.org

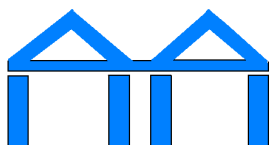


www.donpalla.org



Via Monte Sole, 2

24014 – Piazza Brembana (BG)



Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo lieti di presentarLe l'Hospice della Fondazione Don Stefano Palla ONLUS. La Fondazione è storicamente impegnata, secondo Statuto, nell'assistenza ai cittadini anziani più vulnerabili e bisognosi e persegue questa specifica mission mediante l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie integrate.

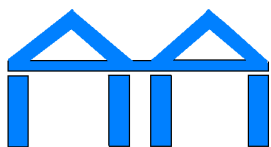
La Fondazione è attiva con le seguenti strutture iniziative socio assistenziali:

- RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale);
- Mini Alloggi Protetti;
- Hospice;
- SAD (Servizio Assistenza Domiciliare);

Il contenuto di questo opuscolo attiene all'attività di cura ed assistenza dell'Hospice, rivolta ai pazienti che necessitano di Cure Palliative. L'Hospice è un esempio di come l'impegno al miglioramento continuo della nostra Fondazione si può concretamente realizzare in un ambiente modernamente attrezzato e con personale specificatamente formato.

Le prestazioni assistenziali dell'Azienda, ivi compreso l'Hospice, sono accreditate dal Servizio Sanitario Regionale in quanto rispettano i requisiti strutturali e gestionali definiti dalla Regione Lombardia.

Il Presidente
Prof. Michele Iagulli



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta un requisito necessario ai fini dell'accreditamento della struttura per l'erogazione delle prestazioni socio-sanitarie.

La Carta dei Servizi è finalizzata, principalmente, ad informare ed illustrare al paziente e ai suoi familiari i servizi e le prestazioni erogate dalla struttura.

Inoltre, la Carta dei Servizi rappresenta uno strumento che migliora la qualità dell'offerta erogata, individuando degli standards e coinvolgendo l'utente nella valutazione dei servizi prestati.

DOVE SI TROVA E COME SI RAGGIUNGE

L'Hospice è collocato all'interno della RSA denominata Fondazione Don Stefano Palla Onlus con sede nel Comune di Piazza Brembana (BG), in via Monte Sole, 2 – CAP 24014.

La Struttura è raggiungibile con i seguenti mezzi di trasporto pubblico:

Autobus linee provenienti dall'Alta Valle Brembana e da Bergamo con fermata alla stazione o al Centro di Piazza Brembana.

Per raggiungere a piedi l'Hospice è necessario risalire fino alla via centrale del paese e proseguire verso il municipio e successivamente verso via Monte Sole.

Tel.: 0345/82434 (centralino operativo dalle 08.00 alle 20.00 sette giorni su sette)

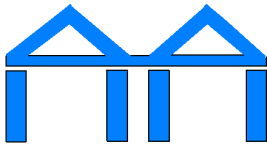
Fax: 0345/82268

Sito WEB: www.donpalla.org

e-mail: info@donpalla.org

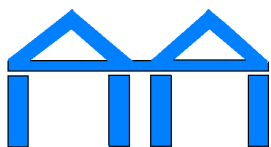
Gli orari di apertura per visite esterne nel nucleo Hospice sono i seguenti:

- dalle ore 08:00 alle ore 20:00 con accesso dall'ingresso principale della struttura;
- dalle ore 20:00 alle ore 08:00 con accesso dall'ingresso notturno della struttura (vedasi indicazioni in loco).



Ubicazione – Mappa Provincia di Bergamo





MISSION ISTITUZIONALE

L'Hospice (Centro Socio Sanitario di Cure Palliative) della Fondazione Don Stefano Palla Onlus di Piazza Brembana è operativo dal Novembre 2012 e costituisce il primo esempio di Struttura di ricovero realizzata in Valle Brembana specificatamente dedicata ai malati che necessitano di cure palliative.

Gli Hospice, infatti, sono strutture residenziali che ospitano persone con malattia in fase avanzata e/o terminale, non assistibili al domicilio o in altre Strutture sociosanitarie della rete territoriale.

L'obiettivo principale è di accompagnare la persona e la sua famiglia nella fase terminale della vita, nel pieno rispetto della sua dignità, mediante il controllo del dolore e del disagio fisico e psichico.

L'assistenza fornita in Hospice mira a:

- Integrare il servizio di cure palliative domiciliari
- Sostituire la casa quando quella del malato non è idonea o quando il malato è solo
- Permettere ai malati di superare situazioni difficilmente gestibili al domicilio.
- Sollevare, anche per un periodo temporaneo, le famiglie dal carico assistenziale quando siano particolarmente provate dalla gravità o dalla cronicità della malattia.
- Facilitare e mantenere la continuità delle relazioni affettive.

Le Cure Palliative erogate negli Hospice rappresentano una risposta integrata, terapeutica ed assistenziale, ai bisogni del paziente e della sua famiglia.

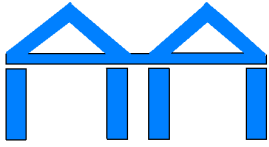
Esse si rivolgono, non solo alla cura del dolore e dei sintomi che possono presentarsi in questa fase della malattia, ma sono finalizzate al "prendersi cura" della persona, anche sotto l'aspetto psicologico, sociale e spirituale, con costante attenzione a tutto ciò che si può, e si deve fare, per migliorarne la qualità della vita. Le Cure Palliative sono infatti, secondo la definizione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, *"cure attive rivolte alla dimensione fisica, psicologica, emozionale, sociale e spirituale del malato e della sua famiglia, con lo scopo di migliorare la qualità della vita offrendo una risposta globale ed efficace ai bisogni della persona malata"*.

E' per questo che in Hospice l'assistenza è centrata sul malato e, nel rispetto dei suoi valori, ha come obiettivo principale quello di dare senso e significato ad ogni momento della sua vita.

Nell'Hospice le cure e l'assistenza che vengono erogati hanno quindi lo scopo di controllare i sintomi che portano sofferenza e disagio al malato; la vera priorità diviene quella che il malato ci indica esprimendo i suoi bisogni.

L'Hospice, dotato di 9 posti letto autorizzati e contrattualizzati in confortevoli camere singole, ciascuna con servizi igienici propri, è una Struttura inserita nella RSA, in area dedicata in via prioritaria.

L'Hospice dispone, inoltre, di locali di servizio dedicati (soggiorno, infermeria, studio medico e ambulatorio, posto di sorveglianza, tisaneria)



I VALORI ISPIRATORI

L'attività di cura ed assistenza che si svolge in Hospice è indirizzata da alcuni irrinunciabili valori che costituiscono altrettanti diritti per i pazienti, ai quali è richiesto il semplice rispetto di alcune regole di convivenza.

I principi ispiratori che in questa sede si affermano sono:

- la centralità del paziente e della sua personalità rispetto ad ogni altra esigenza operativa;
- l'eguaglianza di tutti i pazienti rispetto al soddisfacimento dei loro bisogni e delle loro esigenze, senza alcuna discriminazione di qualsiasi natura (fisica, psichica, sociale, culturale, spirituale o religiosa, ed economica);
- l'imparzialità di tutti coloro che operano a qualsiasi titolo e con qualsiasi ruolo nei confronti dei malati ospitati;
- il rispetto e la continuità delle abitudini di vita dei pazienti;
- la possibilità di scelta del paziente rispetto al ricovero ed alla permanenza in Hospice;
- la partecipazione del paziente in modo diretto e indiretto (attraverso proprie rappresentanze) al miglioramento della qualità delle prestazioni e dell'organizzazione.

L'Hospice si propone infatti di

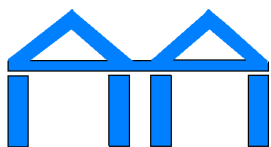
- assistere le persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esse esistono, sono inadeguate o sono risultate inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita. Vengono principalmente trattate le patologie neoplastiche, le patologie neurologiche degenerative in fase avanzata, le patologie cardiache, polmonari, epatiche e nefrologiche. Le patologie dolorose con dolore da moderato a severo

L'Hospice è pertanto **finalizzato** alla **terapia sintomatica e palliativa dei sintomi** legati alla patologia specifica ed a prendersi cura della sofferenza psicologica, sociale e spirituale del malato.

Nell'impegno ad ottenere la migliore qualità di vita possibile per i malati, è ritenuto fondamentale **rispettare** l'autonomia, la dignità ed il diritto a ricevere risposte veritiere, permettendo la scelta tra diverse possibili alternative di cura e cercando sempre di personalizzare l'assistenza in funzione delle caratteristiche, dei bisogni e dei desideri di ognuno.

L'Hospice si propone di favorire il rientro dei malati alla propria casa, il luogo ritenuto più idoneo per effettuare Cure Palliative, ma anche di sollevare le famiglie quando a domicilio non vi sono le condizioni necessarie per affrontare le condizioni della persona malata.

L'Hospice favorisce la presenza della famiglia accanto al congiunto ricoverato e, tenendo sempre conto della volontà del paziente, fornisce informazioni chiare, continue ed il più possibile univoche sul suo stato di salute, mettendolo in grado di partecipare al progetto assistenziale.



I SERVIZI EROGATI

La permanenza in Hospice è totalmente a carico del Servizio Sanitario Regionale.

In Hospice è garantita un'assistenza medica e infermieristica continuativa, 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

In Hospice opera uno staff multidisciplinare composto da:

- medico;
- coordinatore infermieristico (caposala);
- infermieri;
- operatori addetti alla assistenza (socio-sanitari);
- psicologo;
- assistente sociale;
- assistente spirituale;
- personale volontario.

La presenza in Hospice delle suddette figure professionali è conforme ai requisiti richiesti dalla Regione Lombardia per l'accreditamento della struttura ai sensi della DGR 5918 del 28 Novembre 2016.

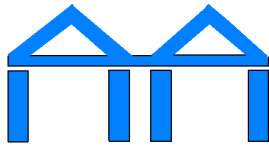
E' possibile effettuare, su richiesta del medico dell'Hospice, accertamenti ritenuti opportuni, purché coerenti con il Piano di Assistenza Individuale che lo staff dell'Hospice elabora per ogni paziente.

Alla stesura del progetto può essere invitato anche il caregiver del paziente.

In Hospice sono presenti volontari che hanno direttamente chiesto alla Fondazione, la possibilità di svolgere il proprio servizio in ottemperanza al regolamento interno e previa frequentazione di un corso interno (o esterno) ad hoc organizzato. Potranno essere anche appartenenti ad Associazioni legalmente riconosciute, convenzionate con la Fondazione; loro compito sarà garantire una preziosa e continuativa presenza nel rispetto della privacy di ciascun Ospite.

Tutti gli Operatori dell'Hospice sono dotati di idoneo cartellino di riconoscimento ed indossano divise colorate così distinte:

- Ausiliarie socio assistenziali (comprese Coordinatrici): arancio;
- IP e FKT (compreso i Coordinatori): azzurre;
- Personale di lavanderia pulizia: bianco;
- Educatrici: rosso;
- Cuochi: bianco;
- Addette mensa: giallo;
- Personale di reception: blu;
- Medici: bianca.



LISTA DI ATTESA, ACCOGLIENZA, INSERIMENTO E DIMISSIONI

In linea di principio la lista di attesa per essere ammessi nel Nucleo Hospice tiene principalmente conto della cronologia di presentazione della richiesta. Nel caso si liberi un posto letto, il responsabile medico del nucleo provvede ad informare il caregiver della disponibilità ed entro 12 ore occorre dare il proprio assenso o il proprio diniego all'ammissione. Al momento dell'ingresso ogni ospite verrà accolto dal personale sociosanitario che si prenderà cura di illustrare le modalità per la fruizione dei servizi. In particolare: - si informa su ciò che il paziente gradisce (presenza di volontari, assistente religioso, hobbies) - comunica la composizione dell'équipe che si prenderà cura del paziente - comunica gli orari di accesso e tutte le informazioni necessarie - fornisce informazioni relative alla struttura - accompagna il paziente in camera e ne spiega il funzionamento. In caso di indisponibilità immediata di posti letto, i pazienti segnalati per il ricovero in Hospice vengono inseriti in una lista d'attesa gestita secondo le modalità indicate di seguito.

L'accoglienza e l'inserimento in Hospice è un momento molto delicato, sia per il malato che per i suoi familiari. E' compito dell'équipe assistenziale consentire al malato di mantenere i propri legami affettivi ed offrire ad ogni nuovo paziente un ambiente che si adatti il più possibile ai suoi bisogni ed alle sue aspettative.

E' consigliato portare da casa gli effetti personali strettamente necessari: per esempio, spazzolino da denti, dentifricio, biancheria personale, vestaglia, pantofole, tute da ginnastica, scarpe comode. E' possibile inoltre portare con sé ciò che è ritenuto utile o caro per personalizzare la camera di degenza.

Il lavaggio della biancheria personale, nel caso in cui la famiglia non vi provveda direttamente, sarà a cura della Struttura.

La collaborazione fra il personale dell'Hospice e i familiari dei ricoverati rappresenta un riferimento fondamentale per garantire le migliori condizioni assistenziali ai pazienti.

Gli operatori sono sempre disponibili a ricevere e a fornire, nel rispetto della privacy, tutte le indicazioni più opportune sulla vita e le esigenze degli Ospiti.

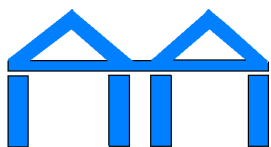
E' possibile avere colloqui con la coordinatrice infermieristica o con i medici di Reparto negli orari di presenza anche per visite guidate, previo appuntamento telefonico.

La dimissione del reparto Hospice può avvenire per :

- Rientro, anche temporaneo, al domicilio con eventuale passaggio in Assistenza Domiciliare integrata;
- Trasferimento ad altra Struttura;
- Decesso paziente.

In caso di dimissione per trasferimento ad altro luogo di cura o per rientro in famiglia, la Struttura mette a disposizione un percorso di continuità assistenziale che prevede la consegna al caregiver di una lettera di dimissioni che descrive le condizioni del paziente, le terapie effettuate ed il piano assistenziale intrapreso e raccomandato. La Struttura interagisce con gli Enti del territorio (ADI, MMG, ATS, OSPEDALE) affinché sia garantita la continuità assistenziale del paziente.

MODALITA' DI ACCESSO IN HOSPICE



Per l'accesso in Hospice è necessaria la richiesta medica redatta su ricettario regionale (Modello DS-MOD-077) del Medico di Medicina Generale per i pazienti che provengono da domicilio, o la richiesta del Medico Ospedaliero, se il paziente è ricoverato.

Per i residenti esterni alla Regione Lombardia, l'accesso è subordinato alla preventiva autorizzazione da parte dell'ASL di residenza.

L'accettazione in Hospice è subordinata al parere positivo espresso dal responsabile clinico di nucleo o, in sua assenza, dal Responsabile Sanitario della Fondazione.

La lista d'attesa viene gestita tenendo conto dell'esito complessivo della valutazione (idoneità, idoneità con priorità, non idoneità).

Di recente l'ATS di Bergamo, tramite il Dipartimento Interaziendale Cure Palliative, e i sei hospice provinciali ha voluto strutturare in maniera coordinata l'offerta assistenziale di degenza per il malato in fase avanzata. L'obiettivo è quello di creare, in integrazione con l'assistenza domiciliare, una rete tra tutti gli hospice della provincia di Bergamo in collaborazione con l'ATS per facilitare l'accesso dei pazienti a queste strutture.

Vantaggi

La persona che necessita di un ricovero potrà prenotare l'accesso in hospice (oltre che con la modalità diretta sopra descritta) anche mediante un colloquio da svolgersi presso una delle strutture della rete; durante quest'unico incontro preliminare sarà possibile scegliere l'Hospice o gli Hospice in cui essere ricoverati permettendo la gestione ottimale dei posti letto disponibili e ridurre i tempi di attesa.

Come si attiva il ricovero

Per attivare la richiesta di ricovero in tutti gli hospice della rete è necessario essere in possesso della **"Scheda di segnalazione"** (scaricabile anche dal sito www.donpalla.org) compilata dal medico che ha in cura la persona malata da esibire al medico dell'Hospice in occasione del colloquio pre-ricovero.

È possibile prenotare il colloquio con una semplice telefonata al:

Numero Unico Hospice ATS Bergamo

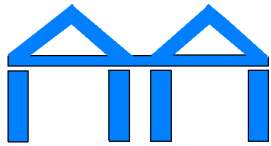
Tel 035/385085

attivo dal lunedì al venerdì

dalle ore 9.00 alle ore 16.00

La telefonata di prenotazione del colloquio al Numero Unico Hospice può essere fatta sia dal paziente che da un familiare, dal Medico di Assistenza Primaria, dallo Specialista ospedaliero o dal palliativista dell'assistenza domiciliare, dall'operatore dell'ente accreditato ADI.

PRESTAZIONI E SERVIZI



Assistenza medica

In Hospice è assicurata la disponibilità medica continuativa nelle 24 ore, per 365 giorni l'anno.

Assistenza infermieristica

In Hospice è garantita la presenza continuativa nelle 24 ore, per 365 giorni l'anno, di infermieri coadiuvati da operatori assistenziali con specifica competenza, per la soddisfazione dei bisogni e delle necessità del paziente.

Assistente Sociale

L'Assistente sociale all'interno di un progetto personalizzato di presa in carico, fornisce un servizio consulenziale per l'attivazione delle risorse del territorio e per la gestione di pratiche relative a pensione, invalidità e forniture di ausili.

Assistenza psicologica

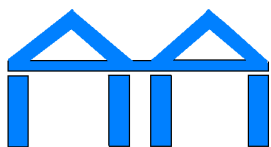
Lo Psicologo effettua prestazioni diagnostiche e terapeutiche rivolte al paziente ed alla famiglia. Tali approcci contribuiscono ad inquadrare in modo puntuale le caratteristiche psicologiche e relazionali dell'utenza e favoriscono la pianificazione e la realizzazione di piani individualizzati di intervento

Servizio di Riabilitazione

Effettua, su richiesta del medico dell'Hospice, prestazioni riabilitative finalizzate al mantenimento dell'autonomia ed alla prevenzione delle complicanze della disabilità.

Servizio di Assistenza Spirituale

Per i pazienti che lo richiedano, in Hospice è disponibile un assistente spirituale. Per gli utenti non di religione cattolica, l'assistenza religiosa può essere erogata, su richiesta, da parte di altri ministri di culto.



QUALITA', SICUREZZA E TRASPARENZA

Strumenti di partecipazione e tutela

L'Ufficio di Presidenza, la Segreteria, la Direzione Sanitaria della Fondazione sono sempre disponibili a fornire informazioni sui servizi erogati e le modalità d'accesso e ad accogliere segnalazioni, reclami ed apprezzamenti da parte dell'utenza.

Qualora il problema segnalato non sia suscettibile di spiegazione o soluzione immediata, l'Ufficio provvede all'istruttoria del reclamo coinvolgendo le unità operative interessate al fine di fornire all'utente una risposta adeguata nel minor tempo possibile e comunque entro 30 giorni.

Coloro che desiderano esprimere le proprie osservazioni, eventuali reclami e apprezzamenti possono farlo tramite:

- colloquio con la Presidenza o la Direzione Sanitaria
- lettera in carta semplice indirizzata a: Presidente Fondazione Don Stefano Palla Onlus
- Via Monte Sole n.2 - 24014 Piazza Brembana (BG)
- segnalazione telefonica al numero 0345 82434
- via fax al numero 0345 82268
- posta elettronica all'indirizzo e-mail: info@donpalla.org oppure hospice@donpalla.org
- compilazione del questionario di gradimento, allegato alla presente, anche disponibile presso in Struttura;
- in caso di fatti o situazioni che possono pregiudicare il rapporto tra le parti, l'Ats di Bergamo ha istituito l'Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.), che raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili alla Casa di Riposo. L'Ufficio può essere contattato direttamente, preferibilmente su appuntamento ed è gratuito, durante i seguenti orari:

dal lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00.

Le segnalazioni, oltre che di persona, possono essere fatte:

tel: 035-385296

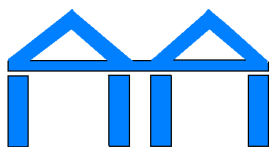
email: upt@ats-bg.it

Il modulo denominato "Questionario di gradimento" viene consegnato a tutti i parenti fruitori del servizio, che s'impegnano a riconsegnare alla Struttura al termine del ricovero, per lo svolgimento dell'attività di *customer satisfaction*. L'obiettivo è quello di conoscere la soddisfazione dell'utenza e, quindi, acquisire elementi utili ad individuare le azioni concrete che possono portare ad un miglioramento della qualità percepita.

I risultati dell'indagine sono comunicati attraverso apposite comunicazioni rivolte a agli Ospiti e loro Familiari.

Sicurezza

Le apparecchiature utilizzate nel corso dell'erogazione del servizio sono in regola con le disposizioni delle leggi vigenti in materia sanitaria. Come previsto dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., il personale è addestrato ad intervenire a tutela della sicurezza degli utenti in caso di necessità.



Trasparenza e privacy: GDPR UE 2016/679

L'utente ha il diritto all'informazione ed al consenso informato sul proprio stato di salute, gli accertamenti e le terapie proposte.

Gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle condizioni di salute del paziente, fornendo indicazioni esclusivamente all'interessato e, in caso di sua autorizzazione, ai familiari o ad altre persone designate.

Al momento della presa in carico viene richiesto al paziente di sottoscrivere il consenso informato al trattamento sanitario nonché il consenso al trattamento dei propri dati personali limitatamente alle esigenze funzionali dell'Istituto.

Tutto il personale che opera all'interno della struttura è dotato di cartellino di riconoscimento.

Codice Etico:

La Fondazione ha dato incarico ad un Legale per la stesura del Codice Etico ai sensi del D.Lgs n. 231/2001.

INFORMAZIONI GENERALI

Effetti personali

Come in ogni Comunità, il furto o lo smarrimento di denaro o altri valori sono sempre possibili; benché l'Amministrazione si adoperi affinché ciò non accada non si assume responsabilità.

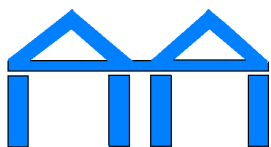
E' possibile il deposito presso la Direzione Amministrativa di valori non altrimenti collocabili da parte dell'ospite.

Orario visite

E' possibile l'accesso in Hospice sia nelle ore diurne sia nelle ore notturne, tutti i giorni della settimana durante tutto l'anno.

E' possibile il pernottamento in Hospice di un familiare nella stessa camera di degenza che, allo scopo, è arredata con una poltrona-letto.

Tali agevolazioni possono subire delle limitazioni transitorie in relazione alla necessità di rispettare il comfort e la privacy del paziente (visite mediche, igiene personale, interventi assistenziali) o la sanificazione degli ambienti.



ALTRI SERVIZI

Servizio Ristorazione.

Il servizio di Ristorazione provvede alla preparazione e somministrazione dei pasti necessari al nucleo (colazione, pranzo, merenda e cena). Nel caso i pazienti debbano seguire diete speciali o specifiche, vi è la presenza della Dietista che provvede, di concerto con il medico responsabile di nucleo, ad elaborare diete personalizzate. Come previsto dagli accordi regionali, un parente ha diritto di usufruire gratuitamente del servizio mensa all'interno della Struttura, previa prenotazione al coordinatore infermieristico di reparto. Gli eventuali altri parenti che intendono fermarsi a pranzo, dovranno prenotare e pagare presso la reception ubicata all'ingresso della Struttura.

Servizio Bar.

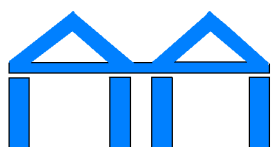
All'interno della Struttura vi sono alcuni distributori automatici di bevande, acqua minerale e spuntini.

Telefono.

Nelle aree comuni della struttura sono presenti alcune postazioni telefoniche che permettono il collegamento alla portineria per eventuale chiamate esterne.

Servizi funebri.

La Direzione Sanitaria attiva le procedure necessarie. La Struttura è dotata di camera mortuaria, situata al piano seminterrato ed accessibile direttamente dall'esterno.



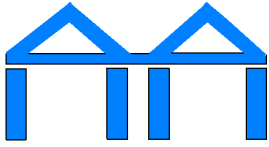
Indirizzi Hospice

Qui di seguito vengono indicati gli Hospice presenti nella Provincia di Bergamo:

COMUNE	HOSPICE	INDIRIZZO	TEL.	FAX.	E-MAIL
BERGAMO	KIKA MAMOLI	Borgo Palazzo, 130	035.267.6594 035.267.6595	035.267.6557	hospice.segreteria@asst-pg23.it
BERGAMO	BEATO LUIGI PALAZZOLO	Via San Bernardino, 56	035.389.278 035.389.273 035.389.388	035.223.238	hospice@casadicurapalazzo.it
CAPRIATE SAN GERVASIO	PADRE LUIGI TEZZA	Via Vittorio Veneto, 47	02.92 .00.162	02.90.961.669	hospicetezza@camilliani.net
GORLAGO	CASA SAN GIUSEPPE	Via Asperti, 1	035.425.1158	035.425.1822	hospice@rsagorlago.it
PIAZZA BREMBANA	DON STEFANO PALLA	Via Monte Sole, 2	0345.82.434	0345.82.268	hospice@donpalla.org
TREVIGLIO	FONDAZIONE ANNI SERENI ONLUS	Piazzale Ospedale Luigi Meneguzzo 5	0363/44063	0363/597454	hospice@annisereni.net
VERTOVA	FONDAZIONE I.P.S. CARDINAL GUSMINI	Via San Carlo, 30	035.737.688 035.737.611	035.737679	hospice@fondazionegusmini.it
CALCINATE	FONDAZIONE EUROPEA DI RICERCA BIOMEDICA ONLUS	Piazzale Ospedale B, Calcinate (BG)	0353062781 0353062783	035.306.2779 035.306.2780	caposalahospice@ferbonlus.com

Accesso alla documentazione sanitaria.

L'accesso alla documentazione sociosanitaria di un Ospite è regolamentata come segue: l'avente diritto fa richiesta tramite l'allegato modulo e dietro il pagamento di €uro 25,00.= ottiene, entro massimo 30 giorni dalla richiesta, la copia della cartella clinica o di altra certificazione specifica a firma del Responsabile Sanitario (€uro 15,00.=).



Spett.le
Fondazione Don Stefano Palla Onlus
Via Monte Sole, 2
24014 - PIAZZA BREMBANA (BG)

OGGETTO: Richiesta di documentazione.

Con la presente il/la sottoscritto/a _____
parente dell'Ospite _____,

C H I E D E

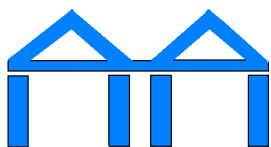
- copia della cartella clinica Euro 25,00.=
- altra certificazione Euro 15,00.=
(specificare _____).

Recapito telefonico per avvisare quando è pronto: _____.

Piazza Brembana, li _____

IN FEDE

Visto dal Responsabile Sanitario _____
(solo per copia cartella clinica)



Sistema di valutazione della soddisfazione degli Ospiti/Parenti

E' stato predisposto un **questionario**, di semplice compilazione, che è consegnato ai familiari referenti di ogni paziente.

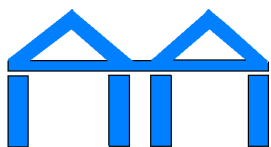
Con questo strumento la Fondazione intende misurare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi offerti.

I questionari sono raccolti nel contenitore di reparto ed elaborati dal servizio amministrativo.

I risultati sono resi pubblici con l'esposizione di un elaborato riassuntivo.

Questa analisi qualitativa, in considerazione della difficoltà emersa durante gli anni precedenti, viene integrata con un raccoglitore di testimonianze presente in reparto, sul quale tutti possono lasciare pensieri ed appunti liberi riferiti all'esperienza vissuta all'interno del nucleo.

L'Amministrazione verifica inoltre, tramite questionario dedicato, il grado di soddisfazione degli Operatori dell'Hospice con successiva socializzazione dei risultati emersi.



Questionario di gradimento

da compilarsi a cura del paziente ricoverato e dei familiari

**Vi chiediamo cortesemente di compilare il seguente il questionario di gradimento.
Le vostre valutazioni saranno utili per migliorare il servizio offerto. Grazie!**

Legenda

In alcune domande Le sarà richiesto di selezionare un punteggio numerico al quale corrisponde la seguente valutazione di qualità:

5 = Ottimo

4 = Buono

2 = Non Sufficiente

1 = Pessimo

1. Come avete conosciuto il nostro servizio? (selezionare l'opzione scelta con una X)

- Medico di Assistenza Primaria (Medico di Famiglia)
- Ospedale
- Servizi Sociali
- Altro (specificare)

2. Avete trovato difficoltà ad attivare il servizio? (selezionare l'opzione scelta con una X)

- Sì
- No

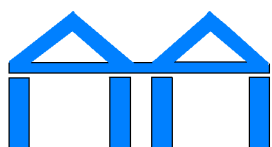
Se sì quali?

.....

3. Quanto tempo è passato dalla richiesta all'attivazione del servizio?

4. Ritenete che tale tempo sia stato adeguato? (selezionare l'opzione scelta con una X)

- Sì
- No
- Altro (specificare motivazioni)



5. Come valutate globalmente l'assistenza erogata? (selezionare il punteggio scelto con una X)

<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

6. Come valutate il livello di informazione che Le è stato fornito in merito alle caratteristiche ed al funzionamento del servizio? (selezionare il punteggio scelto con una X)

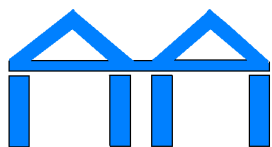
<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

7. Come valutate i seguenti aspetti dell'assistenza in Hospice? (selezionare il punteggio)

a) accoglienza nella struttura	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
b) qualità servizi (pasti, divano-letto in camera, ecc.	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
c) attività all'interno della struttura	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
d) servizi sociali	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
e) disponibilità ed umanità dei professionisti	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

8. Come valutate la qualità dell'intervento di: (selezionare il punteggio scelto con una X)

a) medico	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
b) infermiere	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
c) operatore socio sanitario	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
d) psicologo	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
e) assistente sociale	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
f) assistente spirituale	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1



9. Avete dei consigli da dare per il miglioramento del servizio?

SEZIONE DEDICATA AL PAZIENTE

10. Ritiene che i suoi sintomi, se presenti, siano stati correttamente trattati?

a) dolore	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
b) difficoltà a respirare	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
c) nausea	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
d) vomito	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
e) agitazione	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
f) altro (indicare)	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

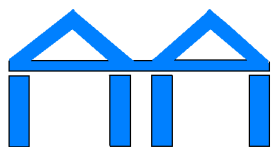
11. Quando ha posto domande sull'evoluzione della sua malattia/prognosi, quanto sono state adeguate le risposte? (selezionare il punteggio scelto con una X)

<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

12. Quanto si è sentito coinvolto nelle scelte del percorso di cura? (selezionare il punteggio)

<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni sulla tutela e la riservatezza dei dati personali, si comunica che gli stessi verranno trattati in maniera riservata e nel rispetto del Decreto stesso. In particolare verranno utilizzati unicamente per conoscere il grado di soddisfazione dell'utenza e non verranno in nessun modo diffusi.



Modulo di segnalazione reclami - encomi

Aiutaci a migliorare i nostri servizi. Per qualsiasi tipo di lamentela o suggerimento puoi compilare questa scheda e depositarla nel contenitore del questionario di soddisfazione.
In alternativa puoi consegnarla in segreteria o inviarla per posta. In tal caso sarà nostra premura rispondere entro 30 gg lavorativi.

Cognome e nome _____

Telefono _____

e-mail _____

Firma _____

Grazie per la tua segnalazione, sarai contattato al più presto.

Spazio riservato all'Amministrazione

- Conformità ripristinata Reclamo/disservizio da approfondire in equipe Azioni correttive intraprese
