

# CARTA DEI SERVIZI

## HOSPICE DI LAINATE



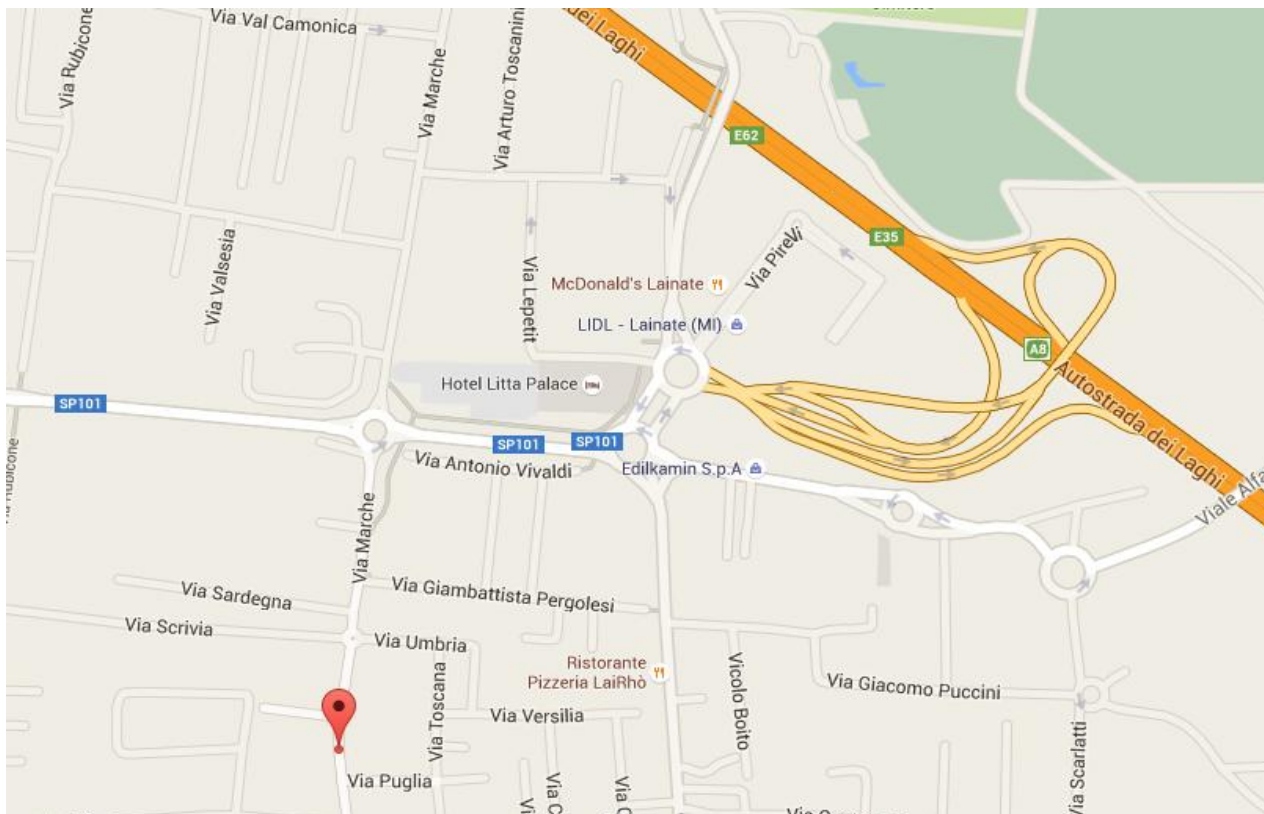


## INDICE

Contatti Utili	3
Introduzione	4
Cos'è un Hospice	4
Le cure palliative e del sollievo	5
L' Hospice di Lainate	5
Chi è Elleuno, il gestore	6
Mission Istituzionale	7
Obiettivi dell' Hospice	7
Suddivisione della struttura	8
Modalità di accesso	8
- L'accettazione	
- Gestione lista di attesa	
- Accoglienza e inserimento	
- Orario di ricovero	
- Cosa portare al momento del ricovero	
- Orario di visita	
- Orario dei pasti	
- Assistenza religiosa	
Cartella Clinica	11
Organico	11
Selezione	12
Diritti del malato	13
L'automutuo aiuto	13
Formazione	13
Arteterapia	14
Monitoraggio della qualità dei servizi erogati	15

## CONTATTI UTILI

L'Hospice di Lainate si trova in via Marche 72, 20020 a Lainate (MI).



Contatti utili:

### **Hospice di Lainate**

Mail: [hospicelainate@elleuno.it](mailto:hospicelainate@elleuno.it)

### **Direttore Sanitario**

Dott. Giuseppe Biancofiore

Mail [giuseppe.biancofiore@elleuno.it](mailto:giuseppe.biancofiore@elleuno.it)

### **Coordinatore infermieristico**

Diego Manzoni

Mail: [diego.manzoni@elleuno.it](mailto:diego.manzoni@elleuno.it)

### **Comune di Lainate – Ufficio UO Servizi Sociali**

Tel: 02-93598265

Mail: [servizi.sociali@comune.lainate.mi.it](mailto:servizi.sociali@comune.lainate.mi.it)

## INTRODUZIONE

La Carta dei servizi dell'Hospice di Lainate è lo strumento che permette di conoscere in modo chiaro e trasparente:

- la struttura;
- i servizi offerti;
- gli obiettivi prefissati;
- la qualità delle prestazioni assistenziali.

È inoltre una dichiarazione d'impegno a mantenere e possibilmente migliorare i servizi in collaborazione con gli ospiti residenti, i loro familiari e le associazioni di volontariato.

## COS'E' UN HOSPICE

Con il termine "Hospice" si intende una **struttura residenziale dedicata al ricovero e alla degenza dei pazienti in fase di malattia inguaribile**, per i quali molto può essere fatto per garantire la migliore qualità della vita mediante:

- il sollievo dai sintomi
- la presa in carico delle problematiche psicologiche e spirituali dell'ammalato e dei familiari più vicini
- la personalizzazione dell'assistenza in funzione dei bisogni, delle caratteristiche e dei desideri dei malati e delle loro famiglie.

Gli hospice costituiscono l'ambiente di assistenza più adatto quando:

- il malato necessita di cure che non possono più essere erogate al domicilio,
- l'impegno assistenziale diventa troppo difficile e gravoso per la famiglia
- la sintomatologia correlata alla malattia risulta di difficile gestione a casa
- oppure quando il malato vive in condizione abitative inadeguate e con scarsi aiuti familiari.

In questi casi il malato può essere indirizzato all'Hospice, anche solo per un ricovero temporaneo e/o di sollievo per i familiari.

## LE CURE PALLIATIVE E DEL SOLLIEVO

il concetto di Hospice come semplice struttura in cui vengono affrontati adeguatamente i bisogni del malato terminale e della sua famiglia, va rivisto in chiave di contenitore di una disciplina molto più vasta, che è quella delle cure palliative, a cui si ispira l'intero servizio.

**La legge n. 38/2010** definisce le Cure Palliative come *"l'insieme degli interventi terapeutici, diagnostici e assistenziali, rivolti sia alla persona malata sia al suo nucleo familiare, finalizzati alla cura attiva e totale dei pazienti la cui malattia di base, caratterizzata da un'inarrestabile evoluzione e da una prognosi infausta, non risponde più a trattamenti specifici."*

Obiettivo, mantenere e migliorare la qualità di vita delle persone con gravi situazioni legate al dolore cronico e di pazienti con prognosi irreversibili, migliorandola dove possibile, rispettandone autonomia e dignità. Sofferenza e sollievo sono due dimensioni di una stessa realtà: prendersi cura del sollievo è il completamento del processo di cura. Laddove non sia possibile assicurare un'adeguata assistenza domiciliare al malato, ecco che l'Hospice diviene un sostituto della casa. Un luogo che dovrà essere quanto più simile a quello dove ha vissuto precedentemente il paziente, con stanze confortevoli, perché qui l'ospite e i suoi cari devono avere la possibilità di scambiarsi gesti d'amore, i ricordi, le tenerezze. Senza regole rigorose o limitative, con visite senza vincoli d'orario.

Sulla definizione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) le attività delle cure palliative sono principalmente orientate al:

- miglioramento della qualità di vita (controllo dei sintomi fisici, emozionali e spirituali)
- supporto psicologico e sociale della famiglia
- rispetto dell'autonomia e dignità del malato
- rispetto dei valori personali, culturali e religiosi dell'individuo
- riconoscimento dell'individuo come persona autonoma che ha diritto di prendere decisioni riguardo alla sua cura nella misura in cui lo desidera.

Tutto ciò interagendo con le strutture ed i servizi presenti sul territorio (Medico di famiglia, Assistenza Domiciliare, strutture Ospedaliere, Consorzi Socio-Assistenziali, Volontariato).

## L' HOSPICE DI LAINATE

Accanto alla Residenza Sanitaria Anziani e alla Residenza Sanitaria per Disabili, apre le porte l'Hospice di Lainate, una struttura residenziale dedicata al ricovero e alla degenza di malati che necessitano di cure palliative. La struttura, che **offre 9 posti letto**, accoglie persone con malattia in fase avanzata, sia oncologica sia non oncologica, che non rispondono più a trattamenti finalizzati alla guarigione.

Gli operatori sociosanitari della struttura hanno **l'obiettivo di realizzare interventi mirati alla cura e all'accudimento dell'assistito perseguendo il suo benessere**, sotto la supervisione della direzione sanitaria e del team infermieristico specializzato, e di contribuire ad educare la famiglia nel processo assistenziale.

La struttura, di proprietà del **Comune di Lainate**, è stata realizzata col contributo economico di Regione Lombardia - Assessorato alla famiglia, solidarietà sociale e volontariato, nell'area di competenza di **ASL 1 Milano** e in stretta collaborazione con l'Unità Operativa di Cure Palliative con Hospice e Medicina del Dolore (U.O.C.P.H.M.D.) di Garbagnate Milanese e viene gestito dalla **Cooperativa Elleuno**.

## CHI E' ELLEUNO, IL GESTORE

Pioniere del modello assistenziale a beneficio dei non-autosufficienti, **Elleuno opera nel settore sociosanitario dal 1989**.

Presidia le principali Regioni italiane nei servizi alla persona fondando il proprio operato **sull'eccellenza del modello di gestione** e della relazione con gli Enti pubblici, le famiglie, la comunità locale, la rete delle associazioni e del volontariato, i fornitori e gli istituti bancari.

### A chi si rivolge

Elleuno si occupa da sempre di servizi alle persone **con gravi e gravissimi disagi fisici e psicologici**:

- anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti;
- adulti disabili fisici e psichiatrici;
- minori a rischio devianza e disadattamento;
- pazienti dei presidi ospedalieri.

### Ambiti consolidati e storicamente radicati

- Gestione completa delle residenze sanitarie per non-autosufficienti e Alzheimer;
- assistenza domiciliare sanitaria e assistenziale per non-autosufficienti;
- strutture psichiatriche per malati gravi e gravissimi;
- strutture riabilitative per il recupero della mobilità e la degenza post ospedaliera;
- centri diurni di accoglienza per disabili e anziani;
- comunità per minori con disagi psicologici;
- gestione dei malati in stato vegetativo e SLA;
- servizi ausiliari per le strutture ospedaliere, come il trasporto dei malati.

### Le Certificazioni

Nel 2012 Elleuno è stata la prima società no profit italiana a raggiungere l'obiettivo delle quattro Certificazioni:

- **SA8000**, Certificazione Etica volta a regolamentare la responsabilità sociale d'impresa;
- **UNI EN ISO 9001**, Certificazione sui Sistemi di Gestione della Qualità;
- **BS OHSAS 18001**, Certificazione sui Sistemi di Gestione della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori;
- **UNI EN ISO 14001**, Certificazione sui Sistemi di Gestione Ambientale.

## MISSION ISTITUZIONALE

- **Accogliere** malati che non possono essere assistiti al domicilio per:
  - Aggravamento delle condizioni cliniche, tali da richiedere più elevati livelli di assistenza infermieristica e di controllo medico
  - Impossibilità di garantire l'assistenza necessaria da parte dei familiari
  - Sollievo ai familiari nei momenti difficili o di particolare tensione emotiva
  - Inadeguatezza o assenza del nucleo familiare
  - Inadeguatezza logistica dell'abitazione
- **Valorizzare le risorse del paziente e della famiglia**
- **Rispettare** pienamente l'autonomia e i valori del paziente
- **Dare risposte** specifiche, tempestive, efficaci ed adeguate al mutare dei bisogni del malato
- **Formazione e diffusione** della cultura delle cure palliative tra il personale sanitario sia ospedaliero che territoriale.

## OBIETTIVI DELL'HOSPICE

L' Hospice di Lainate si colloca tra le strutture sanitarie e socio sanitarie che assicurano programmi di cura individuali per il malato e la sua famiglia, nel rispetto dei principi fondamentali della tutela della dignità e dell'autonomia del malato, senza alcuna discriminazione.

Le cure si prefiggono di garantire ai malati e alle loro famiglie i diritti stabiliti dalla Legge n. 38 del 15 marzo 2010, quali:

- **Adeguate informazione** sulla malattia in atto e sulla scelta dei trattamenti possibili in linea con quanto desiderato dal malato e dalla sua famiglia
- **Presa in carico "globale" del paziente e della famiglia**, con particolare attenzione ai bisogni emergenti, siano essi di natura clinica, psicologica, sociale e spirituale
- **Tutela del paziente** con possibilità relazionali del tutto simili ad un ambiente familiare e con le stesse garanzie assicurate da un reparto ospedaliero dal punto di vista della efficienza ed efficacia clinico assistenziale
- **Sorveglianza continua ma discreta** del malato con rivalutazioni giornaliere del programma terapeutico, in maniera dinamica per raggiungere, nei casi possibili, un rapido equilibrio sintomatologico
- **Formazione, addestramento ed aggiornamento** per tutti gli operatori sanitari nell'ambito delle Cure Palliative, con controlli dei livelli di apprendimento e competenza secondo le linee guida più aggiornate.

Ciò che distingue l'hospice da un ospedale non sono solo la composizione e le metodologie operative dell'équipe curante, ma anche le caratteristiche organizzative e logistiche della struttura.



## SUDDIVISIONE DELLA STRUTTURA

L'Hospice di Lainate è **costituito da 9 camere** ad uso singola, tutte dotate di: televisione, aria condizionata, guardaroba, dispositivo di chiamata, luce individuale, letto a tre sezioni e 4 snodi regolabili elettricamente, poltrona letto per il pernottamento dei famigliari, servizi igienici attrezzati.

Ogni stanza presenta colori caldi ed armoniosi, dalle pareti agli arredi e accessori, scelti appositamente per ricreare un ambiente intimo, familiare e il più possibile accogliente.

È possibile personalizzare le camere con piccoli arredi ed oggetti personali e, se il paziente lo desidera, tenere animali domestici di piccola taglia.

Nella struttura è, inoltre, presente **un'area di socializzazione** che rappresenta un punto di incontro e di condivisione per operatori, ospiti e familiari.

E' costituita da:

- **un salottino** dotato di un distributore bevanda caffè ad uso dei pazienti e dei loro familiari, tv con DVD, una radio, un tavolo con sedie e piccola biblioteca ad uso di ospiti e familiari
- una piccola **cucina attrezzata** per favorire momenti di relax e piccole pause quotidiane
- un piccolo **giardino esterno**.

In tutta la struttura è presente una **rete wifi** a disposizione di ospiti, familiari e operatori.

## MODALITA' DI ACCESSO

La richiesta di ricovero può essere presentata da :

- Medico ospedaliero,
- Medico Palliativista
- Medico di Medicina Generale
- Cittadino

così da garantire la possibilità di accesso da parte di chiunque abbia necessità di un intervento di Cure Palliative in una struttura residenziale.

L'équipe presente presso la struttura è disponibile a fornire tutte le informazioni relative ai servizi offerti.

La domanda di ricovero presso l'Hospice , sottoscritta dall'interessato o dai familiari, preventivamente informati sulle caratteristiche della struttura e sugli obiettivi delle cure, deve essere redatta sull'apposito modulo disponibile presso la struttura.

Il modulo, debitamente compilato e firmato, può essere presentato direttamente in struttura oppure via mail all'indirizzo [hospicelainate@elleuno.it](mailto:hospicelainate@elleuno.it)

## L'ACCETTAZIONE

L'accettazione del paziente avviene attraverso varie fasi:

1. Contatto con lo staff dell'Hospice per la compilazione della modulistica socio anagrafica
2. Colloquio orientativo con il personale sanitario designato alla valutazione delle richieste di ingresso
3. Colloquio conoscitivo e orientativo col paziente e coi familiari
4. Spiegazione dell'iter procedurale di accettazione
5. Inserimento in una lista di attesa

## GESTIONE LISTA DI ATTESA

La priorità per l'accesso all'Hospice non si limita al solo criterio cronologico della richiesta di assistenza, ma si basa su una serie di variabili che riguardano le necessità dell'interessato e del contesto familiare.

## ACCOGLIENZA E INSERIMENTO

L'accoglienza e l'inserimento in hospice è un momento molto delicato, a cui viene dedicata una particolare attenzione. Al momento del ricovero vanno consegnati i seguenti documenti:

- Impegnativa Regionale di ricovero (ricetta rossa) compilata e firmata dal Medico ospedaliero o dal Medico di Medicina Generale
- Documento di identità in corso di validità e Codice Fiscale
- Carta Regionale dei Servizi (CRS)
- Fotocopia eventuale esenzione ticket o certificato di invalidità
- Permesso di soggiorno in corso di validità per i cittadini non appartenenti ai Paesi della U.E.
- Documentazione medica disponibile relativa al periodo precedente il ricovero.

Per il trasferimento presso l'hospice l'utente dovrà provvedere autonomamente.

## ORARIO DI RICOVERO

Il ricovero potrà essere effettuato quotidianamente, secondo le disponibilità indicate dal Medico.

## COSA PORTARE AL MOMENTO DEL RICOVERO

Si consiglia di portare da casa i seguenti effetti personali:

- Prodotti per la toilette (spazzolino da denti con setole morbide, dentifricio, sapone liquido neutro, shampoo, rasoio, pettine/spazzola, deodorante/profumo)
- Asciugamano medio e da bidet (eventualmente accappatoio)
- Biancheria personale (intimo, pigiami, camicie da notte, tute, pantofole)
- Salviette umidificate
- 2 spugne (viso e corpo)

- Tutto ciò che si ritiene necessario per il proprio benessere (creme viso-corpo, profumi personali, tronchesini per unghie, limette....smalti e trucchi)

#### **Se uomo:**

- Rasoio monouso o elettrico
- Schiuma da barba
- Dopobarba

È possibile portare con sé ciò che è ritenuto utile o caro per personalizzare la camera di degenza (foto, radio, sveglie ecc.)

### **ORARIO DI VISITA**

**L' orario di visita è continuativo dalle ore 08.00 alle ore 22.00 per tutti i giorni della settimana.**

E' inoltre possibile accedere o pernottare nella struttura anche al di fuori dell'orario di visita, preavvisando il personale sanitario.

Gli accessi al di fuori degli orari indicati devono essere preventivamente autorizzati dalla Direzione dell'hospice.

Ai sensi della normativa vigente è **vietato fumare** negli ambienti chiusi, nei corridoi, nelle corsie, negli ambulatori, nelle sale comuni.

È **consentito l'utilizzo di telefoni cellulari** all'interno della struttura, compatibilmente con la quiete degli ospiti.

### **ORARIO DEI PASTI**

**Colazione** 7.30/9.00

**Pranzo** 12.15/13.30

**Cena** 19.15/20.30

La qualità dell'alimentazione rappresenta un requisito importante per i pazienti dell'hospice. Il servizio di cucina con le dietiste garantisce ogni giorno varie possibilità di scelta tra diverse portate nonché la possibilità di usufruire di diete personalizzate.

È possibile per un familiare o accompagnatore, se presente gran parte della giornata, consumare i pasti nella struttura senza onere alcuno.

### **ASSISTENZA RELIGIOSA**

Una volta alla settimana e ogni qualvolta il paziente lo desidera, un assistente spirituale è presente in Hospice per offrire conforto e sostegno a chi lo desidera. Il Coordinatore infermieristico è a disposizione per offrire informazioni o reperire un ministro di culto delle principali confessioni.

## CARTELLA CLINICA

L'Hospice di Lainate sarà dotato di una **Cartella Clinica Informatizzata** attraverso il **sistema Whospital**, Si tratta di uno strumento clinico accessibile via web da qualunque terminale dotato di browser che permetterà al personale medico e infermieristico di svolgere le attività relative alla cura dell'ospite, sostituendo la cartella clinica tradizionale.

In particolare:

- il medico potrà redigere cartelle cliniche, verificare i risultati degli esami, prescrivere terapie;
- l'infermiere potrà accedere al piano di terapia, somministrare e redigere la cartella direttamente a contatto con il paziente.

Questo sistema:

- garantisce risultati di efficienza e qualità;
- garantisce la produzione e l'invio dei flussi informativi richiesti dalle Asl e dalla Regione Lombardia, in relazione ai servizi e pazienti ospitati;
- è un sistema supportato dalle competenze di partner nazionali ed internazionali altamente specializzati.

È possibile richiedere fotocopia della cartella clinica in base alle normative vigenti. Per informazioni ci si può rivolgere al Coordinatore Infermieristico.

## ORGANICO

In Hospice è **garantita un'assistenza medica e infermieristica continuativa**, 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno. Le cure sono prestate da una équipe multiprofessionale composta da:

- **2 Medici** (di cui uno Direttore Sanitario)

Si prendono cura del malato occupandosi soprattutto degli aspetti clinici dell'assistenza, quali il controllo del dolore e degli altri sintomi. Insieme all'équipe impostano il percorso terapeutico concordato con il malato e i suoi familiari. Sono presenti quotidianamente in orari esposti al pubblico. La reperibilità telefonica garantirà il raggiungimento della struttura entro 30 minuti.

- **Coordinatore infermieristico**

Gestisce l'organizzazione e l'assistenza infermieristica coordinando il personale (infermieri e operatori assistenziali) nello svolgimento delle loro mansioni e partecipa alla gestione e al buon funzionamento della struttura. Funge da raccordo con il servizio di cure palliative del territorio e le associazioni di volontariato.

- **Infermiere**

E' il responsabile dell'assistenza generale infermieristica. Si prende cura del malato in ogni suo bisogno, assistenziale e relazionale, occupandosi anche di accompagnare i familiari. E' presente in hospice 24 ore su 24 giorni feriali e festivi.

- **Operatore Socio Sanitario**

Garantisce l'assistenza per le attività di vita quotidiana, collaborando con l'infermiere nella realizzazione del piano assistenziale. È presente 24 ore su 24.

- **Assistente Sociale**

Si occupa dei colloqui pre-ricovero e degli aspetti socio relazionali del malato e della famiglia, mediando i servizi assistenziali del territorio.

- **Psicologo**

Si occupa dei colloqui pre-ricovero e si prende cura del vissuto interiore del malato e dei familiari, supportandoli nel corso della degenza. Offre sostegno ai famigliari per l'elaborazione del lutto.

- **Fisioterapista**

- **Ausiliari**

Collaborano, inoltre, con l'équipe assistenziale:

- **Volontari**

Si occupano del supporto relazionale ai malati e familiari e collaborano con il personale dell'hospice nel disbrigo di piccole incombenze per i pazienti privi di una rete familiare e amicale.

Ogni volontario ha seguito percorsi formativi specifici dell'associazione di appartenenza.

- **Assistente spirituale**

Si adopera spontaneamente per garantire l'assistenza spirituale ai pazienti cattolici e loro familiari; per i malati non cattolici l'assistenza religiosa può essere erogata su richiesta, da parte di altri ministri di culto.

Tutti gli operatori dell'hospice indossano durante il servizio **un cartellino di riconoscimento** (nome, cognome, qualifica e fotografia) che li rende facilmente identificabili.

## DIRITTI DEL MALATO

### **Diritto al rispetto della persona**

La persona ha diritto ad essere curata e assistita con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della sua dignità, dei suoi valori e della sua religione.

### **Diritto all'informazione**

La persona ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso, e a ricevere notizie complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. Ha altresì il diritto di poter identificare immediatamente il personale che la ha in cura.

### **Consenso informato**

Rappresenta una modalità con cui la persona esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto medico sulla sua persona.

La persona, prima di essere sottoposta a procedure mediche o a terapie invasive, ha il diritto di ricevere tutte le informazioni opportune e necessarie ad esprimere un consenso effettivamente informato

### **Diritto alla riservatezza**

La persona ha il diritto a che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute e ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto tutto il personale è tenuto.

## L'AUTOMUTUO AIUTO

E' un'esperienza di gruppo che consente a persone che vivono uno stesso problema o una stessa situazione (lutto, malattia), di incontrarsi, conoscersi e confrontarsi in una dimensione di scambio e reciproco sostegno.

**Il gruppo può offrire uno spazio in cui ogni partecipante è libero di condividere la storia del proprio dolore, dei propri sentimenti e delle proprie difficoltà.**

Poter condividere i propri problemi con altri che hanno o stanno attraversando esperienze simili può aiutare ad affrontare le difficoltà quotidiane, trovare nuove risorse per affrontare momenti di solitudine e di sofferenza e mettere la propria sensibilità e saggezza a servizio degli altri.

## FORMAZIONE

Un aspetto legato alla qualità delle prestazioni erogate è rappresentato dalla formazione.

La formazione degli operatori di un Hospice necessita di un significativo contatto con la quotidianità e non può essere affidata solo ad episodiche esperienze formative. La formazione continua, basata sulla valutazione multidisciplinare, sul lavoro in equipe, sulla descrizione e sull'analisi delle situazioni affrontate nel quotidiano e dei vissuti dei diversi operatori, diviene condizione necessaria per impostare un'assistenza personalizzata di alto livello qualitativo ed uno strumento potente per fare prevenzione sul rischio di burn out.

La formazione, l'aggiornamento e la ricerca scientifica in Hospice interagiscono strettamente tra loro, implementando nuove forme di conoscenza non solo di natura medico-clinica ma anche nel campo delle scienze umane, sociali e comportamentali che, nella prospettiva dell'assistenza al morente e nell'ambito delle cure al termine della vita, debbono necessariamente venire estese, approfondite e diffuse.

## ARTETERAPIA

Un giorno a settimana l'Hospice ospiterà **un laboratorio di ArteTerapia** tenuto dalle Prof. Laura Tonani e Cristina Farina dell'Accademia di Brera di Milano, aperto a ospiti, famigliari e operatori in alcune fasce orarie stabilite secondo le necessità.

Il progetto è chiamato "**La cura di Sé, dell'Altro e del Luogo**".

Le attività laboratoriali si diversificano in tre tipologie indirizzate a tre possibili utenze. Tutte le opere realizzate sono utilizzate per l'allestimento finale, permanente, nello spazio architettonico.

### 1. Il filo del racconto

Attività proposta agli ospiti allettati e quindi impossibilitati a raggiungere il laboratorio. Realizzazione di piccole tessiture policrome modulari con le quali si costituirà alla fine un grande arazzo che conterrà tutti i lavori individuali e simboleggerà la rete relazionale, emozionale e gli intrecci di gesti e parole condivise.

### 2. Impasti e tessiture materiche

Attività proposta agli operatori dell'Hospice, con particolare attenzione alle dinamiche gruppali affinché attraverso la condivisione dell'opera, possa instaurarsi un clima collaborativo sereno e la coesione dei partecipanti di fronte agli imprevisti.

Per gli operatori la possibilità di creare e vedere collocata la propria opera nel luogo lavorativo di appartenenza, oltre alla gratificazione, rappresenta anche la possibilità di segnare con la propria presenza lo spazio che da anonimo diventa abitato.

### 3. L'attesa

Attività proposta a parenti e accompagnatori.

Operare in un contesto così difficile, offre la possibilità di alleggerire gli effetti stressogeni dell'attesa e, a volte, quando il lavoro artistico comincia ad assorbire i partecipanti, vi è una sorta di nullificazione del tempo, con il relativo rilassamento del soggetto operante.

Giorni e orari dei laboratori saranno indicati settimanalmente ed esposti al pubblico.

## MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

La qualità dei servizi forniti agli ospiti residenti all'interno dell'Hospice viene di norma controllata attraverso i seguenti strumenti:

- raccolta periodica di dati relativi ai vari servizi prestati per verificare l'andamento degli stessi (efficacia, efficienza e funzionalità) e il raggiungimento dei risultati previsti;
- questionario di soddisfazione da somministrare con cadenza periodica agli ospiti residenti, ai familiari e agli amministratori di sostegno/tutori;
- raccolta reclami, suggerimenti ed elogi da parte del Gestore che si impegna a rispondere nei tempi previsti;
- convocazione dell'assemblea periodica degli ospiti residenti, dei familiari, degli amministratori di sostegno e dei tutori tramite avviso nella bacheca della struttura e invio apposita lettera.



# MODULO RECLAMI

STRUTTURA/SERVIZIO \_\_\_\_\_ di \_\_\_\_\_

## DATI PERSONALI *(si prega di scrivere in stampatello)*

Cognome \_\_\_\_\_

Nome \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_

n° \_\_\_\_\_

Città \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

NOTA: NON saranno presi in esame reclami in forma anonima

## Oggetto e motivo del reclamo *(si prega di scrivere in stampatello)*


Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

**Come desidera ricevere la risposta?**    **POSTA**    **E-MAIL**

La compilazione del presente modulo è finalizzata a comprendere meglio le sue esigenze così da consentirci di rendere più soddisfacente la qualità del nostro servizio. In particolare, la informiamo che i suoi dati personali forniti facoltativamente alla Cooperativa Sociale elleuno s.c.s. saranno trattati dalla Cooperativa elleuno anche elettronicamente nel rispetto della vigente normativa esclusivamente per le predette finalità e, sempre per tali finalità, potranno essere trattati dai dipendenti preposti alla gestione del modulo stesso in qualità di incaricati del trattamento. Lei ha facoltà di esercitare i diritti previsti dall'art.7 del D.Lgs. 196/03 ed in particolare ha il diritto, in ogni momento, di chiedere la modifica o cancellazione dei dati personali che ci ha fornito con il presente modulo, nonché opporsi al loro trattamento. La informiamo, infine, che il Titolare del trattamento è la Cooperativa Sociale elleuno s.c.s. con sede a Casale Monferrato (AL) in via O. Marchino 10, mentre il Responsabile del trattamento è il Responsabile della/del struttura/servizio di riferimento gestita dalla Cooperativa elleuno.

# QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE PER PAZIENTI / FAMILIARI

**SERVIZIO**

Annerire le caselle come nell'esempio, utilizzando esclusivamente una penna nera o blu. Non piegare.

**DATA COMPILAZIONE**

Anno:  2015  2016  2017

Giorno:  1  2  3  4  5  6  7  8  9  10  11  12  13  14  15  16  17  18  19  20  21  22  23  24  25  26  27  28  29  30  31

Mese:  Gen  Feb  Mar  Apr  Mag  Giu  Lug  Ago  Set  Ott  Nov  Dic Anno:  2015  2016  2017

**QUESTIONARIO**

**NON SODDISFATTO** **POCO SODDISFATTO** **SODDISFATTO** **MOLTO SODDISFATTO**

## Giudizio sull'organizzazione del servizio

Adeguatezza degli orari di visita medica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adeguatezza degli orari di visita infermieristica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempestività nella fornitura dei farmaci	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempestività nella fornitura dei presidi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Giudizio sull'assistenza infermieristica ricevuta

Assiduità delle visite infermieristiche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortesìa dimostrata dagli Infermieri	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilità degli infermieri a fornirLe informazioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempestività di intervento a chiamate diurne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fiducia trasmessa dal personale infermieristico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Competenza degli infermieri nello svolgimento delle loro attività	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Giudizio sull'assistenza medica ricevuta

Assiduità delle visite mediche	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortesìa dimostrata dai medici che l'hanno seguita	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Disponibilità dei medici nel fornirLe indicazioni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempestività di intervento a chiamate diurne	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

QUESTIONARIO ANONIMO TUTELATO DA SEGRETO STATISTICO

**QUESTIONARIO****NON  
SODDISFATTO****POCO  
SODDISFATTO****SODDISFATTO****MOLTO  
SODDISFATTO**

Tempestività di intervento a chiamate notturne

Fiducia trasmessa dal personale medico

Competenza dei medici nello svolgimento delle loro attività

**Durante la permanenza Le è capitato di:**

Desiderare maggiore tutela dell'intimità personale

Non aver ricevuto il rispetto dovuto ad ogni persona

Sentirsi abbandonato

Quanto è complessivamente soddisfatto del servizio reso

Ritenete soddisfacente la presenza di più figure professionali e dei volontari

E' stato soddisfacente l'intervento delle operatrici per l'igiene

Dati anagrafici: Sesso

Maschio

Femmina

Età: \_\_\_\_\_

Compilare solo se questionario compilato dal FAMILIARE

Età del familiare:  meno di 40 anni 41-54 anni 55-69 anni 70 anni o più

Commenti / suggerimenti / critiche:

---

---

---

**Grazie per la collaborazione !**

