



FONDAZIONE ISTITUTO GERIATRICO "LA PELUCCA" – ONLUS

Sede legale via Campanella 8/10 – 20099 SESTO SAN GIOVANNI - MI

P.IVA 00987080967 - C.F. 85001850156 - Tel. 02.2483240 – Fax 02.26223991

[www.fondazionelapelucca.org](http://www.fondazionelapelucca.org)

**FONDAZIONE ISTITUTO GERIATRICO "LA PELUCCA" ONLUS**

**HOSPICE "La Pelucca"**

VIA CAMPANELLA 8/10 - 20099 SESTO SAN GIOVANNI (MI)

TEL. 02.2483240 - FAX. 02.26223991

[www.fondazionelapelucca.org](http://www.fondazionelapelucca.org)

---

# CARTA DEI SERVIZI



**Aggiornamento SETTEMBRE 2018**

1

La Carta dei servizi è periodicamente aggiornata per l'adeguamento delle informazioni e degli standard di qualità. La versione revisionata è consultabile sul sito [www.fondazionelapelucca.org](http://www.fondazionelapelucca.org). In caso di modifiche sostanziali ne è data comunicazione nelle bacheche di sede.



## FONDAZIONE ISTITUTO GERIATRICO "LA PELUCCA" – ONLUS

Sede legale via Campanella 8/10 – 20099 SESTO SAN GIOVANNI - MI

P.IVA 00987080967 - C.F. 85001850156 - Tel. 02.2483240 – Fax 02.26223991

[www.fondazioneapelucca.org](http://www.fondazioneapelucca.org)

### INDICE

Dati identificativi della Fondazione Istituto Geriatrico "La Pelucca".....	p.5
Consiglio di Amministrazione.....	p.5
Direzione.....	p.5
Come si arriva all'Hospice La Pelucca.....	p.6
Tipologia delle persone accolte e struttura dell'Hospice.....	p.7
Come accedere ai servizi dell'Hospice per la presentazione della domanda: Ufficio Accoglienza.	p.7
Il ricovero.....	p.8
Le dimissioni.....	p.9
I servizi.....	p.10
Orari della giornata.....	p.10
Orario di visita di familiari e amici.....	p.11
Permessi di uscita.....	p.11
Segnaletiche e riconoscimento operatori.....	p.11
Rapporti con i familiari.....	p.11
Norme di comportamento.....	p.12
Gestione dei reclami e dei suggerimenti.....	p.12
Sistema di valutazione della soddisfazione ospiti e familiari.....	p.12
Formazione ed aggiornamento.....	p.12

#### ALLEGATI

ALLEGATO 1: Scheda osservazioni

ALLEGATO 2: Scheda soddisfazione per l'ospite/per il parente dell'ospite



## LA FONDAZIONE ISTITUTO GERIATRICO LA PELUCCA

*L'Istituzione sorge in Sesto San Giovanni nel 1927 con la denominazione di "Casa di Riposo Vittorio Emanuele III per i vecchi poveri di Sesto San Giovanni" in virtù delle donazioni di alcuni notabili sestesi, della Cassa di Risparmio delle Province Lombarde, degli industriali, dei proprietari di case, degli esercenti e dei cittadini sestesi.*

*Il 9 novembre 1949 la Casa di Riposo, con la denominazione "Ospizio per vecchi poveri e tubercolosi" viene eretta in **Ente Morale** (IPAB) con Decreto del Presidente della Repubblica.*

*A seguito della L.R. n.1 del 13 febbraio 2003 di riordino delle IPAB, con DGR n.VII/15902 del 30 dicembre 2003 e con decorrenza 1 gennaio 2004 l'Istituto si trasforma in Fondazione Istituto Geriatrico La Pelucca – ONLUS, assumendo personalità giuridica privata e adottando il nuovo Statuto attualmente in vigore.*

### **La nostra "Mission"**

*Accogliamo, assistiamo e curiamo anziani e persone fragili in un ambiente familiare attento ai bisogni individuali e a quelli delle persone che li circondano*

*Usiamo al meglio la nostra professionalità e le risorse economiche e materiali a nostra disposizione per garantire un'alta qualità del servizio offerto e per creare una rete di servizi priva di vuoti assistenziali.*

### **I nostri Valori**

#### 1) Ascolto

*Ascoltiamo con attenzione e rispetto i nostri utenti, i loro familiari ed i nostri colleghi, ne comprendiamo le richieste e cerchiamo di fornire loro le risposte più adeguate.*

#### 2) Responsabilità

*Ci assumiamo la responsabilità personale di quello che stiamo facendo, agiamo con integrità e portiamo a termine i compiti che ci sono stati affidati.*

#### 3) Collaborazione

*Lavoriamo in gruppo, integrando le diverse competenze e portiamo il nostro contributo personale per raggiungere gli obiettivi comuni.*

#### 4) Professionalità

*Garantiamo un alto standard qualitativo, rapidità ed efficienza, ci focalizziamo sui bisogni dei nostri utenti e dei loro familiari.*

#### 5) Flessibilità

*Siamo aperti ai cambiamenti e cerchiamo di generare nuove idee per migliorare il servizio offerto.*

### **Il Codice Etico e il Modello Organizzativo**

*Nella seduta del 28.11.2012 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Codice Etico della Fondazione e il 10.12.2012 il Modello organizzativo (ai sensi del D.L. 231/2001).*

**Il Presidente**  
**Nino Berti**



## PREMESSA

La nostra Carta dei Servizi descrive le modalità con le quali intendiamo prenderci cura delle persone ospiti delle nostre Strutture.

Ciò che viene presentato, non è solo un elenco di prestazioni e di servizi ma è la descrizione di come decliniamo nella pratica quotidiana uno stile di cura attento e coerente ai bisogni e ai desideri delle persone.

Inoltre, la Fondazione "La Pelucca", differenziando l'offerta dei servizi, vuole essere momento di affermazione della centralità della persona fragile, della promozione di uno stile di vita dignitoso, della costruzione di relazioni significative e dell'accompagnamento dell'ospite e dei suoi familiari.

Questi aspetti diventano le coordinate di riferimento per la traduzione pratica delle attività socio sanitarie al fine di recuperare e mantenere serenità e fiducia in tutti i momenti di vita delle persone.

### Scopo e finalità

La Fondazione ha come scopo – art. 2 dello Statuto vigente – quello di fornire un intervento unitario e globale volto alla cura della persona anziana, mediante la gestione della rete dei servizi residenziali, semiresidenziali, territoriali e domiciliari per la popolazione anziana residente prevalentemente a Sesto San Giovanni.

La Fondazione persegue le seguenti finalità:

- fornire un intervento unitario e globale volto alla cura della persona anziana
- promuovere e favorire ogni intervento volto alla tutela della salute e del benessere della persona anziana, soprattutto per quanto attiene alle attività di prevenzione e di mantenimento delle capacità cognitive e funzionali
- proporsi come riferimento e stimolo per la ricerca clinica, psicologica e sociale sull'età senile, proponendo momenti di studio, dibattito e incontro.

### I nostri servizi

Attualmente la Fondazione gestisce:

a Sesto San Giovanni in Via Campanella:

- RSA "La Pelucca" per n. 108 posti letto accreditati con l'ATS di Milano di cui 23 accreditati come Nucleo Alzheimer
- RSD "Villa Pelucca" per n. 17 posti letto accreditati con l'ATS di Milano
- Hospice per n. 8 posti letto accreditati con ATS di Milano
- N. 20 Alloggi per anziani

a Sesto San Giovanni in Via Boccaccio:

- RSA "Mons. L. Olgiati" per n. 74 posti letto accreditati con l'ATS di Milano
- CDI per n. 25 posti accreditati con l'ATS di Milano

a Sesto San Giovanni in Via Falck:

- N. 7 Alloggi per anziani



## FONDAZIONE ISTITUTO GERIATRICO "LA PELUCCA" – ONLUS

Sede legale via Campanella 8/10 – 20099 SESTO SAN GIOVANNI - MI  
P.IVA 00987080967 - C.F. 85001850156 - Tel. 02.2483240 – Fax 02.26223991  
[www.fondazionelapelucca.org](http://www.fondazionelapelucca.org)

### **SEDE LEGALE:**

Fondazione Istituto Geriatrico La Pelucca, ONLUS  
Via Campanella 8/10 - Sesto San Giovanni 20099 (MI)  
Tel. 02.2483240 - fax 02.26223991  
Email: [info@fondazionelapelucca.org](mailto:info@fondazionelapelucca.org)  
Sito: [www.fondazionelapelucca.org](http://www.fondazionelapelucca.org)

### **Consiglio di Amministrazione**

Presidente: Nino Berti  
Vice Presidente: Giacomo Plebani  
Consiglieri: Canio Di Ruggiero, Rita Giampieri, Alberto Rovaris, Antonio Schiano, Marco Spinelli, Giampaolo Viganò

### **Direzione**

Direttore Generale: Gianmaria Battaglia  
Responsabile Sanitario: dott.ssa Simona Gargantini

### **Dati identificativi dell'Hospice La Pelucca**

Denominazione: Hospice La Pelucca  
Indirizzo: Via Campanella 8/10 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)  
Telefono: 02.2483240  
Fax: 02/93650544  
Sito internet: [www.fondazionelapelucca.org](http://www.fondazionelapelucca.org)  
e-mail: [hospice@fondazionelapelucca.org](mailto:hospice@fondazionelapelucca.org)  
Codice fiscale: 85001850156  
Partita IVA: 00987080967

Iscritta nel Registro delle Persone Giuridiche Private Regione Lombardia n. 1809 del 31/12/2003 – R.E.A. 1732395 del 27/01/2004

Accreditata con DGR n° 11102 del 29.11.2012 per 8 posti letto con contratto ATS Milano del 28.12.2012.

- Medico Responsabile: dott.ssa Simona Gargantini
- Coordinatrice infermieristica: Antonella Zanier
- Coordinatrice assistenziale: Simona Perri





### **Cos'è l'Hospice**

L'Hospice è una struttura residenziale accreditata per malati gravi e terminali, complementare ed integrata all'ospedale e al domicilio, alla quale si accede quando non risultano più adeguate le modalità assistenziali proposte da tali contesti.

Obiettivo principale è accompagnare la persona e la sua famiglia in questa particolare fase della vita, nel pieno rispetto della dignità, mediante il controllo del dolore e del disagio fisico e psichico.

L'assistenza richiede un intenso e approfondito lavoro di équipe, che vede coinvolti medici, infermieri, operatori socio sanitari, assistenti sociali, psicologi, assistenti spirituali e volontari.

Il cuore delle cure palliative è caratterizzato dal raggiungimento della migliore qualità di vita possibile per il malato e per la sua famiglia.

### **Struttura dell'Hospice**

L'Hospice La Pelucca è collocato all'interno della sede legale della Fondazione. La zona dedicata alla degenza si trova al 1° piano e comprende 8 camere singole dotate di una grande finestra con vista sul parco e di servizio igienico, con la possibilità di permettere la permanenza notturna di un familiare. In ogni camera è collocata la TV con wi-fi integrato, sistema di chiamata di emergenza in domotica, impianto di ossigeno a tre vie (vuoto, aria medica e ossigeno), letto elettrico a tre snodi e impianto di climatizzazione con possibilità di regolazione della temperatura in ogni singola stanza. Gli arredi e le attrezzature strumentali in dotazione sono atte a rispondere in modo adeguato e confortevole alla molteplicità dei bisogni socio sanitari delle persone accolte.

Per rendere più accogliente e familiare la permanenza all'Hospice, è possibile personalizzare la stanza con oggetti e piccoli arredi, possibilmente compatibili con gli spazi e gli arredi già esistenti al fine di mantenere adeguati standard di funzionalità e di sicurezza.

L'Hospice è dotato di un terrazzo adibito a giardino e condivide alcuni spazi della RSA, quali il bar, la cappella, il giardino al piano terra accessibile alle carrozzine. Inoltre è possibile partecipare a momenti di animazione/eventi organizzati all'interno della RSA stessa.

### **Come accedere all'Hospice**

L'Hospice può accogliere 8 malati terminali maggiorenni residenti in Regione Lombardia e con una presumibile aspettativa di vita  $\leq 6$  mesi; con una sintomatologia di difficile controllo e/o con problematiche psico-sociali e socio assistenziali tali da non permettere la permanenza al domicilio.

Le richieste di ricovero possono pervenire all'Ufficio Accoglienza della Fondazione da un familiare o da chi si occupa del malato, dal malato stesso, dal medico di medicina generale, dal medico ospedaliero, dall'assistente sociale. Il ricovero si attiva solo con il consenso del malato e/o della sua famiglia se lui non è più in grado di autocertificare.

La domanda di ricovero può essere scaricata dal sito [www.fondazioneapelucca.org](http://www.fondazioneapelucca.org) oppure ritirata presso le sedi della Fondazione; successivamente inviata via fax al n. 02.93650544, via e-mail all'indirizzo [accoglienza@fondazioneapelucca.org](mailto:accoglienza@fondazioneapelucca.org) o consegnata a mano presso le portinerie di sede.

L'Ufficio Accoglienza della Fondazione, ricevuta la domanda, istruisce la procedura di valutazione per l'idoneità, contatta la famiglia per fissare un colloquio ed eventualmente definire l'ingresso in Hospice.

Informazioni telefoniche al riguardo e/o richieste di visita preliminari all'Hospice possono essere richieste direttamente c/o l'Ufficio Accoglienza della Fondazione tutti i giorni feriali dalle ore 9 alle ore 17 al n. 02.2483240.

La Fondazione garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale (D.Lgs. 196/03).



### La lista d'attesa

L'Hospice La Pelucca ha partecipato al progetto "rete delle Cure Palliative della città di Milano" e pertanto è inserita nella Rete Hospice ATS Milano.

La rete Hospice ha istituito un applicativo software che gestisce la lista di attesa per l'accesso alla rete di cure palliative. Per inserire un paziente nella lista di attesa si devono compilare delle schede dalle quali viene calcolato un punteggio che ne determina la gravità e priorità di accesso. Tale lista di attesa è aggiornata dai vari attori della Rete che inseriscono o tolgono i nominativi in base ai ricoveri in Hospice o ai decessi.

### Documenti necessari per il ricovero

- Domanda di ingresso Hospice compilata in tutte le sue parti (sociale-anagrafica e clinica)
- Richiesta del medico di medicina generale su ricettario regionale con dicitura "ricovero in Hospice per Cure Palliative".
- Carta d'Identità, Tessera Sanitaria, Codice Fiscale
- Copia della documentazione Clinica

### Il ricovero in Hospice

L'accoglienza e l'inserimento in Hospice è un momento molto delicato, sia per il malato che per la famiglia. È compito dell'équipe di cura consentire al malato di mantenere i propri legami affettivi ed offrire un ambiente che si adatti il più possibile ai suoi bisogni ed alle aspettative della famiglia. Il giorno del ricovero il medico visita il malato e compila la parte specifica del fascicolo socio-sanitario, comprendente anche la valutazione infermieristica, assistenziale e psico-sociale. I familiari vengono accolti dall'Assistente Sociale e/o psicologo per un primo colloquio di ascolto della storia di malattia.

Per ogni ospite è formulato il P.A.I. (Piano Assistenziale Individualizzato) i cui obiettivi e risultati sono verificati periodicamente all'interno dell'Equipe di cura.

### L'Equipe di cura

In Hospice è garantita un'assistenza **medica e infermieristica** continuativa, 24 ore su 24. Opera una equipe multiprofessionale composta da: medici, coordinatori, infermieri, operatori socio sanitari, assistente sociale, psicologo, volontari, assistente spirituale.

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 12619 del 7 aprile 2003. L'équipe di cura dell'Hospice declina per ogni malato un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che garantisce il rispetto al diritto alla disegualianza dei trattamenti e nel contempo garantisce una adeguata qualità di vita evitando la standardizzazione della somma delle diverse prestazioni.

Il **medico**, oltre a garantire un adeguato controllo della sintomatologia secondo i principi della palliazione ha la capacità di stabilire una relazione valida e costruttiva sul piano umano con i malati e i loro familiari. Imposta lo stile di cura basato sul principio che "il malato inguaribile non è altrettanto incurabile".

Visita giornalmente i malati e dà indicazioni all'équipe di cura per la programmazione degli interventi socio sanitari. È possibile avere colloqui con i medici concordandolo in base agli orari di presenza. Solo il medico è autorizzato a fornire informazioni sulle condizioni di salute dei malati. Tali informazioni non possono essere fornite telefonicamente.

Nonostante queste avvertenze di rispetto della privacy la Direzione promuove la relazione tra l'équipe di cura, il malato e la sua famiglia che rimane l'interlocutore privilegiato rispetto al progetto di cura.



L'**operatore socio-sanitario (OSS)** è un collaboratore assistenziale che ha una preparazione tecnica sull'accompagnamento dei malati in fase terminale. Si relaziona in modo adeguato con i malati e le famiglie. Partecipa agli incontri e alle riunioni programmate dell'Hospice.

L'**assistente sociale**, all'interno di un progetto personalizzato di presa in carico, fornisce un servizio di consulenza per l'attivazione del ricovero e per la promozione del lavoro di rete.

Lo **psicologo** dell'Hospice è una figura centrale e di riferimento per il malato, la sua famiglia e l'intera equipe di cura. La dimensione psicologica e relazionale è un elemento peculiare del lavoro di cura che assume ancora più centralità nell'assistenza al morente.

Lo psicologo contribuisce all'analisi delle singole situazioni, agevola la comunicazione fra gli operatori, fra operatori e malati e/o i familiari, supporta quando necessario gli operatori dell'Hospice nell'elaborazione psichica delle dinamiche operative.

In Hospice sono presenti **volontari** appartenenti alle associazioni del territorio atti a garantire una preziosa e continuativa presenza in affiancamento all'equipe di cura.

L'**assistenza spirituale** è garantita da due sacerdoti che si alterneranno nelle visite ai malati e alle loro famiglie.

Al piano terra è situata una cappella sempre aperta per tutti coloro che volessero raccogliersi in un momento di preghiera.

Nel rispetto di ogni diversa convinzione religiosa, gli ospiti aderenti a religioni differenti da quella cattolica possono chiedere l'assistenza spirituale ad esponenti della propria fede concordandolo con la Direzione.

### **Le dimissioni**

In qualsiasi momento il malato e/o la famiglia può presentare le dimissioni consegnando richiesta scritta al Direttore Generale della Fondazione.

La Fondazione si riserva la possibilità di dimettere il malato qualora decadessero i criteri di appropriatezza alla permanenza in Hospice. Tale evento sarà preventivamente concordato e condiviso con la famiglia al fine di garantire la continuità di cura accompagnando la famiglia nell'attivazione della rete dei servizi.

In caso di decesso, gli operatori metteranno in atto tutte le procedure previste dal protocollo interno, in particolare offriranno sostegno ed accompagnamento ai familiari. Si precisa che nessun operatore è autorizzato a dare informazioni inerenti l'individuazione di imprese incaricate per le onoranze funebri, e che l'ingresso in struttura delle stesse è consentito solo nei locali dedicati (camera ardente).



## **INFORMAZIONI UTILI**

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

### **Cucina**

I pasti vengono preparati dal centro cottura della Fondazione adiacente all'Hospice.

La Fondazione si avvale della consulenza dei medici al fine di formulare i menù, prescrivere diete speciali e valutare la somministrazione di integratori alimentari.

Il menù, costituito da primo, secondo, contorno e frutta, è scandito su base stagionale (invernale ed estivo) e definito con ricorsività settimanale (si ripete ogni 4 settimane).

È possibile personalizzare i menù in base ai gusti e desideri dei malati.

Gli orari di somministrazione dei pasti rispetto alla distribuzione del centro cottura sono i seguenti:

- pranzo: dalle ore 12.00
- cena: dalle ore 18.45

La colazione e la merenda possono essere gestiti in autonomia dal personale di assistenza in base alle esigenze dei malati.

### **Ristoro**

Al piano terra è ubicato l'angolo bar aperto tutti i giorni dalle 06.30 alle 18.00.

### **Giornata tipo**

Ore 7.30 – 8.30 risveglio e igiene personale

Ore 8.30 – 9.30 colazione

Ore 9.30 – 11.30 attività sanitarie e attività assistenziali

Ore 12.00 - 13.30 pranzo

Ore 13.30 – 15.30 riposo pomeridiano

Ore 16.00 – 18.00 merenda, attività sanitarie e assistenziali

Ore 18.45 - 19.30 cena

Dalle 20.00 preparazione per la notte (attività sanitarie e assistenziali)

Spazi, tempi e orari sopra descritti sono puramente indicativi in quanto le attività di cura sono personalizzate e in continuo adattamento rispetto all'evolversi della situazione clinica dei malati e al mutare delle esigenze della famiglia.

### **Telefono/tv/internet**

I malati possono ricevere telefonate tramite il centralino della Fondazione.

Ogni camera è dotata di tv con wi-fi integrato. L'uso del cellulare è consentito ma deve essere discreto e tale da non recare disturbo ai malati.

### **Parrucchiera/podologo**

È possibile usufruire dei servizi prenotabili su appuntamento.

### **Modalità di richiesta della documentazione clinica**

È possibile ottenere copia della documentazione clinica facendo richiesta scritta agli uffici amministrativi della Fondazione.

Il servizio di segreteria è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17.

La Fondazione si impegna a consegnare la documentazione richiesta entro 10 giorni.

### Orario visite

Per i visitatori è possibile l'accesso in Hospice sia nelle ore diurne sia nelle ore notturne, tutti i giorni della settimana durante tutto l'anno. È 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 dell'ospite (visite mediche, igiene personale, interventi assistenziali) o la sanificazione degli ambienti. Pur garantendo disponibilità per agevolare la relazione tra i malati e i visitatori si consiglia di rispettare il momento dei pasti e quello del riposo. È possibile aiutare gli operatori nei compiti assistenziali concordando preventivamente con il personale.

Per motivi igienico sanitari è fatto divieto di introdurre generi alimentari non idonei alla dieta dei malati.

### Permessi di uscita

Le uscite degli ospiti fuori dell'Hospice, anche se all'interno degli spazi comuni della Fondazione (parco, bar, cappella) vanno sempre segnalati al personale infermieristico e subordinati all'accompagnamento da parte di un familiare o di un volontario.

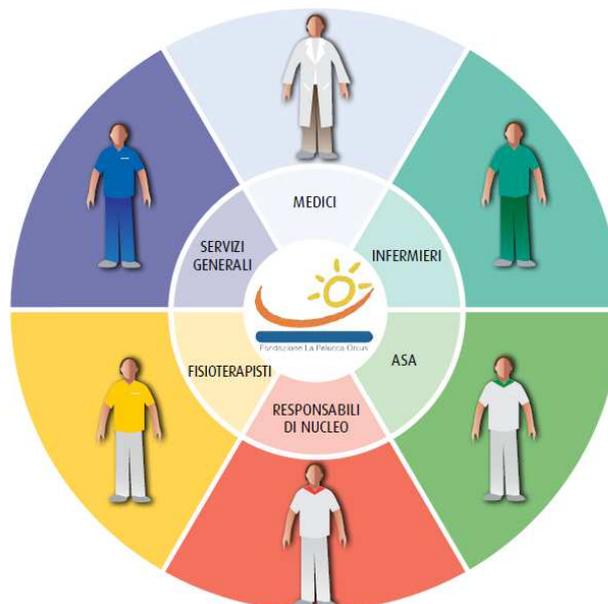
Prima dell'uscita del malato dall'Hospice i familiari sono tenuti ad avvisare il personale che potrà riportare in consegna l'uscita stessa. Gli ospiti con sufficiente grado di autonomia psicofisica possono fare richiesta di autorizzazione all'uscita al personale medico.

### Riconoscimento degli Operatori

L'Hospice è dotato di apposita segnaletica per l'identificazione degli spazi.

Il personale è identificabile mediante cartellino di riconoscimento in cui appare la fotografia dell'operatore, il nome e cognome e la qualifica.

Le differenti figure professionali che operano nell'Hospice sono facilmente identificabili dal colore della divisa.



### Rapporti con i familiari

Gli operatori dell'Hospice devono poter comunicare in qualunque momento con il familiare di riferimento, tutore, o amministratore di sostegno, pertanto questi ultimi dovranno comunicare tempestivamente ogni variazione del recapito anche se temporanea.



### **Norme di comportamento**

Non è consentito:

- fumare nelle camere ed in tutti gli spazi della Fondazione (art. 7 legge n. 584/1975)
- conservare alimenti non confezionati e deteriorabili negli armadi personali dei malati
- introdurre cibi e farmaci senza autorizzazione scritta della Direzione
- accedere all'infermeria senza l'autorizzazione del personale
- usare materiali e attrezzature in dotazione al centro se non preventivamente autorizzati
- offrire compensi al personale; è possibile effettuare donazioni alla Fondazione

### **Comportamento dopo il decesso dell'ospite**

Il medico dell'Hospice comunica ai parenti il decesso e attiva le pratiche amministrative. L'equipe di cura si attiva per offrire un primo momento di supporto ai familiari e dà indicazioni sulla prassi da seguire:

- la persona deceduta rimane in stanza due ore
- dopo tale periodo la salma viene portata nella camera mortuaria dove rimane fino al momento del funerale
- la scelta dell'impresa delle onoranze funebri è di esclusiva competenza della famiglia

### **Gestione dei reclami e dei suggerimenti**

È possibile segnalare eventuali disservizi all'Ufficio Accoglienza e/o all'equipe di cura. Nell'atrio è situata una cassetta rossa dove imbucare eventuali segnalazione scritte su apposito modulo da portare all'attenzione della Direzione che ne prende visione ogni settimana e si attiva per risolvere eventuali disservizi e dare risposta entro 15 giorni.

### **Customer satisfaction**

Il livello di soddisfazione dei malati e delle loro famiglie costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi. Il metodo utilizzato è la rilevazione sistematica della qualità percepita nella fruizione del servizio mediante apposito questionario, somministrato ad una settimana dall'ingresso, che considera le seguenti prestazioni:

- aspetti relazionali
- aspetti sanitario-assistenziali
- aspetti alberghieri
- aspetti logistici e amministrativi

### **Formazione continua ed aggiornamento dei dipendenti e dei volontari**

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

L'Hospice organizza annualmente un programma formativo che è parte integrante del Piano di Formazione Aziendale della Fondazione.

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 e quotidiana 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.

### **Norme antinfortunistiche, antincendio, ecc.**

Il personale dell'Hospice è stato formato ed addestrato ad intervenire per controllare incendi e tutelare la sicurezza di tutti gli ospiti.



## SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

via Campanella   
via Boccaccio

Segnalazione effettuata da

- Ospite  Operatore  
 Familiare  Altro \_\_\_\_\_  
 Volontario

Data: \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_ Ora: \_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

Suggerimenti:

---

---

---

---

---

---

---

---

PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO

- segnalazione risolta il \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_ come \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
 segnalazione non risolta perché \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Il Responsabile del servizio

\_\_\_\_\_





Quanto è soddisfatto/a delle informazioni ricevute dal nostro personale di accoglienza **prima** del ricovero in Hospice ?

1	2	3	4
---	---	---	---

Quanto è soddisfatto/a dell'accoglienza **durante** il ricovero in Hospice ?

1	2	3	4
---	---	---	---

Quanto è soddisfatto/a della **professionalità** dell'Equipe dell'Hospice?

Personale di assistenza (OSS)	1	2	3	4
Infermieri	1	2	3	4
Medici	1	2	3	4
Psicologo	1	2	3	4
Assistente Sociale/Accoglienza	1	2	3	4
Assistente spirituale	1	2	3	4
Volontari	1	2	3	4

Quanto è soddisfatto/a della **capacità relazionale** e di rapporto umano dell'Equipe dell'Hospice?

Personale di assistenza (OSS)	1	2	3	4
Infermieri	1	2	3	4
Medici	1	2	3	4
Psicologo	1	2	3	4
Assistente Sociale/Accoglienza	1	2	3	4
Assistente spirituale	1	2	3	4
Volontari	1	2	3	4

Quanto è soddisfatto/a del rispetto dell'intimità e della privacy?

1	2	3	4
---	---	---	---

## SERVIZI ALBERGHIERI

Quanto è soddisfatto/a dell'accoglienza della camera (comodità, dimensione, arredo, temperatura, luminosità)?

1	2	3	4
---	---	---	---

Quanto è soddisfatto/a dell'accoglienza degli spazi comuni (aspetto, comodità, temperatura, ventilazione, luminosità)?

1	2	3	4
---	---	---	---

Quanto è soddisfatto/a della pulizia degli ambienti?

Camere	1	2	3	4
Bagni	1	2	3	4
Spazi comuni	1	2	3	4
Giardino	1	2	3	4

Quanto è soddisfatto/a del servizio di ristorazione?

Quantità	1	2	3	4
Qualità	1	2	3	4
Varietà	1	2	3	4
Possibilità di modifiche al menù per esigenze personali	1	2	3	4

