



HOSPICE “IL GELSO”

Centro Residenziale di Cure Palliative

Carta dei Servizi

Fondazione Giuseppina Prina – ONLUS – P.zza Prina, 1
22036 Erba (CO)

Tel. 031/33.32.157—Fax. 031/33.32.160

Sito internet: www.giuseppinaprina.it

Email: hospice@giuseppinaprina.it

26	03.01.2025	Aggiornamento
Ed.	Data	Descrizione Modifica

La presente modulistica è patrimonio aziendale. E' vietata la riproduzione salvo espressa autorizzazione di Ca' Prina.





INDICE

Introduzione	5
Cosa sono le Cure Palliative	5
L'Hospice e l'assistenza.....	5
Il Personale dell'Hospice.....	5
Cos'è la Carta dei Servizi.....	7
Principi Fondamentali e Codice Etico	7
Modello organizzativo D.Lgs n. 231/01	8
Caratteristiche Strutturali.....	8
Presentazione della Cà Prina	9
Modalità di Accesso in Hospice.....	10
Criteri di formazione e modalità di gestione della lista d'attesa	11
Informazioni Utili.....	11
Spazi Comuni e Servizi Fruibili	12
Informazioni e Regole di Convivenza.....	13
La missione aziendale e la politica della qualità.....	14
Misurazioni Analisi Miglioramenti.....	15
Modalità di inoltro delle lamentele - tempi di gestione delle stesse.....	15
La valutazione della soddisfazione del malato e dei familiari	16
L'accoglienza del malato in Hospice.....	16
Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenere il rilascio	17
Tutela della privacy e consenso informato.....	17
L'amministratore di Sostegno: Una Forma di Tutela per le Persone Malate	17
Referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali	17
I Volontari	18
Questionario di soddisfazione Hospice	19
Modalità di inoltro delle segnalazioni	23





Introduzione

Presso la Fondazione Giuseppina Prina - ONLUS è operativo l'HOSPICE - Centro Residenziale di Cure Palliative - "IL GELSO".

L'Hospice "Il Gelso" è accreditato presso la Regione Lombardia ed offre un servizio altamente professionale e **completamente gratuito**.

Cosa sono le Cure Palliative

Le Cure Palliative rappresentano una risposta integrata ai bisogni del malato. Sono finalizzate non solo alla cura dei sintomi che peggiorano la qualità della vita, ma sono l'essenza stessa del "**prendersi cura**" della persona.

Le Cure Palliative sono rivolte alla dimensione fisica, psicologica, emozionale, sociale e spirituale del malato e della sua famiglia.

L'Hospice e l'assistenza

L'Hospice ospita persone non assistibili a domicilio, in fase avanzata e/o terminale di malattia.

L'Hospice non è destinato ad accogliere pazienti con patologie acute che richiedano mezzi diagnostico-terapeutici di tipo ospedaliero.

Le cure palliative, erogate in Hospice, consistono nell'assistenza attiva e totale ai pazienti terminali, quando la malattia non risponde più alle terapie ed il controllo del dolore o degli altri sintomi, oltre che degli aspetti emotivi, spirituali e sociali diventa predominante.

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

La presenza di familiari e amici è gradita, per poter ricreare lo spirito dell'assistenza ed il clima domestico della propria casa; inoltre, al familiare è anche offerta l'opportunità di pernottare a fianco del proprio caro.

Il Personale dell'Hospice

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

L'équipe è multidisciplinare ed è composta da medici, psicologa, coordinatrice infermieristica, infermieri professionali, operatori socio-sanitari, assistente sociale, dietologa ed assistente spirituale.

L'équipe sanitaria è stata particolarmente preparata e motivata al supporto dei malati inguaribili ed alla relazione con le loro famiglie.

All'assistente sociale ed alla psicologa i familiari dei malati possono rivolgersi per colloqui individuali di sostegno. Per questa attività, svolta nell'ambito dei servizi erogati dall'Hospice, è necessario rivolgersi ai medici responsabili o alla infermiera referente.

L'assistenza spirituale è curata dal Rev.do Padre Passionista, della Comunità di Carpesino d'Erba, Padre Raffaele Finardi che visita i malati giornalmente e si rende particolarmente disponibile anche nei confronti dei familiari, nella delicata opera di conforto spirituale.

Le differenti figure professionali che a vario titolo entrano in contatto con gli Ospiti sono riconoscibili attraverso un cartellino identificativo che riporta nome, cognome, foto dell'operatore e qualifica professionale.



Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è requisito necessario ai fini dell'accreditamento il quale comporta il diritto ai contributi di Legge.

L'introduzione della Carta dei Servizi rappresenta un elemento fortemente innovativo che impegna l'Ente erogatore di servizi a ragionare anche in un'ottica di *"soddisfazione dell'utente sulla qualità delle prestazioni ricevute"*, spostando quindi l'attenzione, oltre che alla fornitura di servizi, anche sul miglioramento continuo della qualità dell'assistenza.

Le funzioni di informazione tradizionali sono oggi affiancate da meccanismi di misurazione del servizio, di individuazione degli standard di qualità e definizione degli obiettivi di miglioramento.

In altre parole, attraverso la Carta dei Servizi, il legislatore punta a realizzare un sistema di promozione e gestione della qualità dei servizi, i cui elementi primari sono:

- completa informazione dei servizi offerti;
- valutazione dei livelli di qualità dei servizi effettivamente resi, mediante relazioni annuali, riunioni pubbliche, indagini sulla soddisfazione degli utenti;
- applicazione di forme di tutela dei diritti dei cittadini.

La Carta dei Servizi dell'Hospice "Il Gelso", quale strumento di Accredimento e di Comunicazione Integrata, intende pertanto perseguire tre obiettivi:

1. informare i cittadini presentando i servizi offerti all'interno dell'Hospice;
2. incrementare un processo già avviato, teso al miglioramento della qualità delle prestazioni offerte;
3. offrire il diritto di partecipazione inteso come "il diritto della persona di venire a conoscenza delle prestazioni disponibili e la possibilità di esprimere il proprio consenso davanti ad ogni prestazione proposta".

Principi Fondamentali e Codice Etico

L'Hospice "Il Gelso" si impegna a garantire il rispetto dei seguenti principi:

- *Eguaglianza*
- *Imparzialità*
- *Continuità*

L'Hospice ha adottato un proprio codice etico sulla base delle linee guida ATS. Tale codice può essere liberamente consultato presso il Reparto.

Modello organizzativo D.Lgs n. 231/01

La Fondazione ha approvato il **Documento sulle attività da cui possono derivare responsabilità amministrative dell'Ente ai sensi del D.Lgs. n. 231/01**, è stato adottato il **Modello organizzativo D.Lgs. 231/01** e costituito il **Comitato di iniziativa e di controllo**.

Caratteristiche Strutturali

La Struttura di 10 posti letto, tutti accreditati e contrattualizzati con la Regione Lombardia, è caratterizzata da tutti i requisiti previsti per attuare un programma di cure palliative dedicato alle persone affette da malattie inguaribili in fase avanzata e terminale, non assistibili presso il proprio domicilio.

Ogni stanza singola, dotata di servizi igienici indipendenti, è inserita in un contesto predisposto per garantire il più elevato livello di **umanizzazione** possibile: aree di socializzazione, possibilità per i familiari di rimanere all'interno della struttura durante tutta la giornata, senza limiti di accesso o di tempo, disponibilità per un familiare di dormire nella stessa stanza accanto al malato, area per la preparazione di cibi personalizzati (cucinetta-tisaneria).

E' possibile portare con sé ciò che è ritenuto utile o caro per personalizzare la stanza.

L'accesso in Hospice è consentito 24 ore su 24, nei limiti del rispetto per gli altri ricoverati.





Presentazione della Cà Prina

La Residenza Sanitario Assistenziale "Giuseppina Prina" opera ad Erba fin dal 1938. Infatti, con la morte della signorina Giuseppina Prina, avvenuta nel 1925, la grande Casa di proprietà della famiglia Prina, situata in zona centrale a Erba, veniva lasciata in eredità al Comune di Erba Incino, per la sua trasformazione in un Ospedale per i poveri.

Dopo un lungo procedimento burocratico, durante il quale fu redatto uno statuto che modificava l'originaria destinazione della proprietà ad uso di Ospedale, in quella di Ricovero per anziani, il 23/04/1931 fu emanato il Regio Decreto che riconosceva in Ente Morale il costituendo "Ricovero di Inabili al lavoro Giuseppina Prina".

A causa di numerose difficoltà burocratiche e finanziarie, il nuovo Ente iniziò la propria funzionalità il 1° gennaio 1938.

L'8 agosto 1965 il Capo dello Stato concedeva la sua alta approvazione e il "Ricovero di Inabili al lavoro Giuseppina Prina" assunse la più moderna denominazione di "Casa di Riposo Giuseppina Prina".

Gli anni '80 videro la stipulazione di convenzioni con il Comune di Erba per la cessione in diritto di superficie di un'area di proprietà dell'Ente, adiacente alla vecchia Sede, per la costruzione da parte del Comune di una nuova e moderna Casa di Riposo per la gestione del Servizio Ospitalità.

Nell'ottobre 1984 avvenne il trasferimento nella nuova sede.

Nei primi mesi dell'anno 1993 giunse comunicazione dalla Giunta Regionale di un contributo in conto capitale a fondo perduto, per la realizzazione di un Centro Diurno. Si agevolava in tal modo l'avvio di un'iniziativa di inserimento della Casa di Riposo nella rete territoriale dei servizi a favore dell'Anziano. Nel corso della realizzazione il Centro Diurno venne volturato in Centro Diurno Integrato che divenne operativo dal 2/12/96 a Erba.

Nel frattempo, nel 1998, il progetto Obiettivo Anziani della Regione, recependo il programma di sperimentazione gestionale della rete regionale dei servizi per gli anziani affetti da malattia di Alzheimer, attivò 20 nuovi nuclei Alzheimer ubicati presso le RSA della Regione. Tra queste venne onorata anche la nostra Casa di Riposo che poté attivare al 4° piano della Struttura, dal 1° ottobre dello stesso anno, un nuovo nucleo Alzheimer.

Da ottobre 2003, la Casa è autorizzata a svolgere prestazioni di assistenza domiciliare socio-sanitaria integrata, c.d. *voucher socio-sanitario*, nei Comuni di Erba, e limitrofi.

Con queste prestazioni domiciliari la Struttura intende fornire un'efficace offerta alternativa all'istituzionalizzazione, nel rispetto del principio della libertà di scelta dei cittadini.

La R.S.A. è accreditata, per n. 202 posti letto, di cui n. 23 Alzheimer, presso la Regione Lombardia. Pertanto, a fronte del possesso di specifici standards strutturali e gestionali, periodicamente controllati dalla Regione stessa e dai nuclei operativi di controllo istituiti presso le A.S.L., la R.S.A. riceve dei contributi giornalieri per l'accoglienza degli anziani Ospiti, contributi per la gestione dei 2 Centri Diurni Integrati e rimborsi mensili per le singole prestazioni domiciliari dei voucher e dei credit. Tali finanziamenti, che si aggiungono alle rette di ospitalità, risultano indispensabili al funzionamento della Casa, che opera senza scopo di lucro.



In ottemperanza alla L.R. n. 1 del 13.02.03 “Riordino della disciplina delle Istituzioni Pubbliche di Assistenza e Beneficenza operanti in Lombardia” l’I.P.A.B. “Casa di Riposo Giuseppina Prina”, dal 01.01.04 è trasformata in Fondazione senza scopo di lucro, denominata “Fondazione Giuseppina Prina – ONLUS”.

Contestualmente alla trasformazione l’Ente si è dotato di un nuovo Statuto che prevede la qualificazione di ONLUS.

Attualmente la realtà di Casa Prina si confronta con numerose esigenze presenti sul territorio erbese e nella Regione Lombardia.

Modalità di Accesso in Hospice

Per l’accesso alle prestazioni di **ricovero in Hospice** occorre:

- La prescrizione del Medico di Medicina Generale o la richiesta del Medico di Unità Operativa Ospedaliera. La proposta di ricovero può anche pervenire dai gestori dei servizi domiciliari di cure palliative.
- La domanda di ricovero viene presentata dall’interessato o dai familiari utilizzando l’apposito modulo disponibile presso l’Hospice, allegando una relazione clinica, nonché ogni altra documentazione atta a fornire le informazioni necessarie alla valutazione del paziente.
- L’ammissione all’Hospice è sempre subordinata all’assenso espresso dal soggetto o dai suoi familiari che vengono preventivamente informati sulle caratteristiche della Struttura e sugli obiettivi del trattamento; è legata alla verifica preliminare della presenza di almeno due delle seguenti condizioni:
 - Malattia cronica evolutiva irreversibile in fase avanzata;
 - Assenza di ulteriori opzioni terapeutiche specifiche della malattia di base;
 - Aspettativa di vita < 3 mesi;
 - Assenza di rete familiare e sociale che ne permetta l’assistenza a domicilio.

Per ora non è possibile accogliere pazienti di età inferiore ai 18 anni.

Il ricovero, e tutte le prestazioni connesse, sono completamente gratuite.

Per avere chiarimenti circa le modalità di accesso in Hospice è necessario contattare durante le ore diurne dei giorni feriali i Medici responsabili o la Referente Infermieristica.

Nei giorni festivi l’infermiera professionale di turno può fornire, anche telefonicamente, informazioni utili sull’Hospice.

L’accoglienza è subordinata alla disponibilità dei posti, secondo le caratteristiche sanitarie del richiedente.



Possono comunque presentare domanda tutti i cittadini residenti nella Regione Lombardia.

In caso di presa in carico di cittadini non lombardi, con oneri a carico del Fondo Sanitario della Regione di origine, dovrà essere richiesto il preventivo assenso da parte del soggetto tenuto a farsi carico della relativa quota sanitaria.

La data d'ingresso viene fissata in accordo con la Direzione Sanitaria.

In tale occasione vengono richiesti i documenti necessari per l'ingresso (carta d'identità, codice fiscale, tessera sanitaria);

Criteri di formazione e modalità di gestione della lista d'attesa

Nel caso di formazione di una lista di attesa, per mancanza di posti liberi, la gestione della lista d'attesa avviene sulla base dei seguenti criteri:

- Cronologia, provenienza dal domicilio, sintomatologia prevalente, situazione di disagio sociale.

Informazioni Utili

Come si contatta l'Hospice

Tel. 031/33.32.157 - Fax. 031/33.32.160
email: hospice@giuseppinaprina.it

Medico Responsabile: Dott. Giuseppe D'Amico

Medici Collaboratori: Dott.ssa Evelina Perego, Dott.ssa Annamaria Rizzi, Dott.ssa Sabrina Franchi.

Direttore Sanitario: Dott.ssa Antonella Biffi.

Infermiera Professionale Referente: INF Maria Tagliabue.

Raggiungibilità dell'Hospice con i mezzi di trasporto

Con mezzi pubblici

In treno FNME: linea ferroviaria Milano/Asso, stazione di Erba

In autobus SPT: linea automobilistica Como/Lecco, fermate in Erba C.so XXV Aprile

Con mezzi privati

Superstrada SS 36 Milano/Colico, deviazione Giussano per Erba centro

Strada SS 639 Como/Lecco, uscita per Erba centro



Spazi Comuni e Servizi Fruibili

La Struttura è dotata di una **biblioteca** aggiornata con le più recenti pubblicazioni.

Sempre al piano terra della Struttura è stato attrezzato un **locale bar** con distributore automatici di bevande, che funzionano con moneta o con chiave magnetica, da richiedersi all'Ufficio Economato.



Informazioni e Regole di Convivenza

Tutte le camere sono predisposte con attacco TV e linea telefonica diretta.

Si ricorda che è vietato:

- introdurre elettrodomestici quali fornelli e ferri da stiro nella camera;
- fumare in camera e nel reparto;
- conservare cibi deperibili in camera;
- tenere animali in camera.

Si consiglia ai gentili Ospiti di non conservare in camera cospicue somme di denaro ed oggetti di valore. La Direzione non si assume alcuna responsabilità in caso di furto o smarrimento.

L'orario delle visite è libero: si richiede, come regola di buon senso, di rispettare i divieti di passaggio, peraltro brevi, durante le pulizie degli ambienti ed il giro visite del personale infermieristico e medico.

Si informa che l'Hospice, seguendo le direttive regionali, nello svolgimento del servizio è tenuto a:

- fornire agli assistiti una valutazione globale, scritta, del proprio stato di bisogno;
- informare il Comune di residenza degli assistiti dell'accesso all'Hospice;
- informare il competente ufficio della ATS sulle condizioni psico-fisiche degli assistiti qualora si rinvenga la necessità della nomina di un tutore o di un amministratore di sostegno;
- assicurare l'accesso all'Hospice dei ministri di culto, dei volontari e delle altre persone la cui presenza sia richiesta dagli utenti, nel rispetto dei protocolli vigenti nella Fondazione;
- informare l'assistito, il suo legale rappresentante e i suoi familiari, in modo chiaro e fin dal momento della richiesta di accesso, circa la possibilità di chiedere l'intervento del difensore civico, in tutti i casi in cui sia negata o limitata la fruibilità delle prestazioni nonché per ogni eventuale necessità, informarlo della possibilità di accedere all'Ufficio di Relazioni con il Pubblico e all'Ufficio di Pubblica Tutela della ATS competente;

Si informa altresì che la Fondazione, ai sensi del D.Lgs. n. 231/01, si è dotata di un Codice Etico comportamentale, che può essere visionato sul sito www.giuseppinaprina.it.

La missione aziendale e la politica della qualità

La missione aziendale prevede che l'accoglienza del malato non sia limitata al semplice assistenzialismo, ma orientata all'applicazione di prestazioni sanitarie, infermieristiche e di supporto psicologico volte sia al paziente che alla famiglia.

Gli strumenti per raggiungere tale scopo sono:

- la formazione continua del personale, al fine di sostenere, negli Operatori, la motivazione nel "lavoro di cura" ed il continuo aggiornamento della preparazione professionale;
- l'apertura dell'Hospice sul territorio, al fine di instaurare forme di collaborazione con le Istituzioni presenti nel tessuto civile e sociale;
- la ricerca di indicatori per monitorare la qualità del servizio erogato determinata dai seguenti fattori: efficienza, efficacia, appropriatezza, continuità, privacy;
- l'effettuazione di indagini sulla soddisfazione del cliente: Ospiti, familiari, ma anche operatori, mediante la somministrazione di idonei questionari.

L'Equipe di Direzione del Sistema di Qualità, composta da tutte le figure professionali che operano all'interno dell'Hospice, ha individuato i seguenti obiettivi primari per la qualità:

- Miglioramento della Qualità della vita finalizzata alla soddisfazione degli Ospiti, dei loro familiari e di tutti gli operatori che prestano servizio presso la Fondazione Giuseppina Prina ONLUS
- Orientamento costante al benessere, al soddisfacimento dei bisogni espressi ed impliciti degli Ospiti, dei loro parenti e del personale.
- Erogazione di un servizio all'Ospite strutturato su due dimensioni:
- -alta competenza tecnico/professionale, legata alle conoscenze scientifiche ed all'esperienza degli operatori;
- -alta competenza relazionale, che mette in rilievo il carattere empatico nel rapporto con l'Ospite e la Sua famiglia.
- Etica al centro della Qualità: consideriamo i valori etici come elementi integrati nel Sistema Qualità, che si fonda sul rispetto della dignità umana dell'Ospite in qualunque condizione di fragilità si trovi.
- Corresponsabilità: la Qualità è per tutti gli operatori della Struttura un approccio spontaneo, che si fonda sulla responsabilità individuale di ogni singolo collaboratore.
- Il lavoro in rete: intendiamo perseguire progetti di ulteriore inserimento della RSA nella rete dei servizi a favore dell'Anziano.
- Definizione dei livelli di servizio tramite l'individuazione di indicatori di efficienza/inefficienza.
- Ricerca di una nuova comunicazione con il malato in Hospice, sincera e reale;
- Migliorare attraverso il servizio ADI, la qualità della vita quotidiana e allontanare nel tempo il ricorso a unità d'offerta residenziali;
- Rispetto delle normative in vigore (legate ai servizi e/o prodotti forniti).
- Perseguimento del miglioramento continuo della Qualità.

- Correzione e prevenzione delle situazioni non conformi, attraverso l'analisi e l'eliminazione delle cause che hanno determinato scostamenti fra i risultati prefissati e quelli ottenuti.
- Coinvolgimento di tutto il personale impiegato nella Fondazione Giuseppina Prina ONLUS, il quale deve essere perfettamente al corrente della necessità qualitativa legata alla propria attività.
- Verifica e riesame sistematico del Sistema Qualità.
- Ricerca e sviluppo di tecnologie/cure sempre nuove.
- Riduzione dei costi dovuti a sprechi e ad inefficienze nella conduzione delle attività.
- Valutazione di rischi ed opportunità al fine di migliorare il servizio erogato all'Ospite
- Gestione pianificata dei cambiamenti
- Attenzione all'ambiente di vita anche attraverso la costante manutenzione e miglioramento del patrimonio immobiliare dell'Ente.

Per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, la Fondazione mette a disposizione metodi di lavoro e infrastrutture di supporto adeguate per favorire il coinvolgimento del personale ed il miglioramento dell'ambiente di lavoro.

Particolare attenzione viene posta al **rispetto delle normative di sicurezza** ed a tutte le normative riguardanti **l'igiene ambientale e degli alimenti**. Le attività, gli ambienti e le attrezzature di lavoro sono infatti oggetto di costante **manutenzione** eseguita e **registrata secondo quanto previsto dal Sistema Qualità aziendale, dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e dal D.Lgs. n. 155/97 e s.m.i.**

Misurazioni Analisi Miglioramenti

L'Hospice ha pianificato ed attuato processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento per dimostrare la conformità dei servizi, assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità, migliorare in modo continuo l'efficacia del servizio.

Modalità di inoltro delle lamentele - tempi di gestione delle stesse

Tutto il personale dell'Hospice opera con il massimo impegno al fine di garantire il miglior servizio.

Possono tuttavia verificarsi situazioni di disagio che potranno essere segnalate mediante il modulo riportato nell'ultima pagina della presente carta dei servizi, oppure che si potrà ritirare presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il modulo compilato dovrà essere consegnato presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, oppure direttamente in Hospice, o inviato per posta o tramite fax al n. 031/33.32.160

Tutti i reclami presentati per iscritto riceveranno risposta entro 30 giorni.

Tutte le osservazioni saranno valutate ai fini del miglioramento del servizio prestato.

La valutazione della soddisfazione del malato e dei familiari

La valutazione della soddisfazione del malato e dei propri familiari viene svolta attraverso la compilazione di un questionario costituito da una serie di domande: tali domande sono relative a giudizi sui servizi erogati (servizi sanitari, servizio di ospitalità e servizi generali) e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza.

I questionari vengono somministrati dopo un congruo periodo dall'ingresso del malato e valutati nel corso delle riunioni mensili di equipe.

L'accoglienza del malato in Hospice

Prima dell'ingresso nel Hospice, risulta indispensabile avere informazioni precise e dettagliate, non solo sulla salute psico-fisica del malato, ma anche sulle sue abitudini e sul suo ambiente di provenienza. A tale proposito viene organizzato un colloquio preliminare con i familiari.

E' altresì utile un'attenta **valutazione multidisciplinare**, così che si possa dare alla persona malata, da subito, **un'assistenza adeguata e personalizzata**, che si tradurrà nel progetto assistenziale individualizzato (**P.A.I.**).

Il momento dell'entrata è molto importante per il malato, che è quindi accolto con le modalità stabilite: in particolare è richiesta la presenza attiva della Referente Infermieristica, del Medico e dell'Infermiera di reparto.

In particolare vengono individuate tre figure:

- **il care manager** che ha il compito di coordinare da un punto di vista gestionale-organizzativo l'attività assistenziale dei pazienti presi in carico al momento dell'ingresso in reparto;
- **il case manager** che ha la funzione di coordinare il percorso sanitario individuale del malato e del suo nucleo familiare, al fine di garantire la continuità sanitario-assistenziale. Il Case Manager predispone, insieme alla INF Referente, i tempi e le modalità di accoglienza di un nuovo paziente.
- **il referente clinico** che accoglie il malato, compila la cartella clinica e predispone il piano diagnostico e terapeutico. Il Referente Clinico diventa il punto di riferimento del paziente e del suo nucleo familiare.

La fase di inserimento è importante anche per raccogliere ulteriori notizie sul nuovo malato: attitudini, risorse proprie ed esterne, legami, eventuali problemi relazionali con i familiari, abitudini di vita, possibilità di coinvolgimento rispetto alle scelte per il futuro.



Tempistiche e modalità per l'accesso alla documentazione sociosanitaria o per ottenerne il rilascio

La richiesta di accesso alla documentazione sociosanitaria deve essere formulata per iscritto da un familiare di primo grado, o dall'amministratore di sostegno munito dei poteri, o dal tutore. La documentazione verrà rilasciata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

I costi per la redazione di certificati medici ai fini di denuncia/riscatto polizze assicurative sulla invalidità/vita sono pari a € 30.

Il costo per il rilascio delle cartelle cliniche è di € 70,00 fino a un totale di 30 pagine. Ogni pagina successiva avrà il costo di 0,10 €/fronte pagina.

Tutela della privacy e consenso informato

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendole solo a lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Al momento dell'accettazione viene richiesto al paziente il consenso alle cure e al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali della Fondazione.

La Fondazione Giuseppina Prina è titolare del trattamento dei dati raccolti.

L'amministratore di Sostegno: Una Forma di Tutela per le Persone Malate

Ai sensi dell'art. 404 del Codice Civile possono beneficiare dell'amministrazione di sostegno le persone che, per effetto di un'infermità ovvero di una menomazione fisica o psichica, si trovano nell'impossibilità anche parziale o temporanea di provvedere ai propri interessi.

Pertanto l'Amministratore di sostegno (figura che è stata introdotta dalla Legge 09.01.2004 n. 6, che ha novellato il Codice Civile) può rappresentare sia persone dotate di capacità giuridica parziale, sia persone totalmente incapaci di agire, ancorché in possesso di capacità di intendere e di volere, sebbene assai limitata.

Informazioni relative a tale importante forma di tutela, possono essere richieste alla:

ATS Insubria – Ufficio Pubblica Tutela UPT – Via O. Rossi n. 9 – 21100 Varese – Tel. 0332/277544 (è possibile lasciare un messaggio sulla segreteria telefonica) – e-mail: pubblicatutela@ats-insubria.it – Responsabile: Dott. Luca Croci.

Referente per i rapporti con gli uffici che sul territorio si occupano di protezione giuridica e di servizi sociali

L'Hospice ha individuato quale personale referente l'Assistente Sociale, Dott. Marco Meroni, e l'INF Referente Sig.ra Maria Tagliabue.

I Volontari

La promozione di un volontariato motivato, preparato ed organizzato, portatore di entusiasmo e condivisione, è da ritenersi certamente un elemento di distinzione del servizio offerto.

Pertanto, la Fondazione favorisce le attività dei Volontari presso l'Hospice.





Questionario di soddisfazione Hospice

Gentilissima Signora, Stimatissimo Signore,

è nostro desiderio farle sapere, attraverso questa breve lettera, che in questo momento di profonda tristezza che coinvolge Lei e la sua famiglia, tutti i membri dell'**équipe di cura** con cui avete trascorso queste difficili e spesso dolorose giornate, continuano ad esservi vicini unendosi al vostro grande dolore.

La nostra speranza è quella di esservi stati, nella maniera più adeguata possibile, di aiuto e sostegno, ma anche di aver risposto ai molti bisogni ed alle necessità della persona cui siete stati tanto vicini e che ormai vi ha lasciato.

Qualora avvertiste il bisogno di parlare o di "sfogarvi", non solo la nostra psicologa sarà a vostra disposizione, previo appuntamento, ma anche tutti gli operatori della nostra équipe potranno incontrarvi ed ascoltarvi se qualche ulteriore problema dovesse affliggervi.

Questo servizio di "assistenza al lutto" si propone di aiutarvi a riconoscere e comprendere l'insieme delle emozioni e degli stati d'animo che dovrete affrontare e ad accettare il sentimento di cordoglio e la sofferenza che inevitabilmente ogni perdita produce in coloro che rimangono.

Ci auguriamo che possiate recuperare in voi stessi le risorse per superare questo difficile momento della vita.

Il presente questionario che Le chiediamo di compilare ha lo scopo di farci capire se l'assistenza ricevuta ha risposto alle Sue attese, oppure se poteva essere fatto di più.

Le Sue risposte serviranno a migliorare il Servizio, adeguandolo ai bisogni ed alle aspettative delle persone che lo utilizzano.

Le chiediamo di mettere un segno sulla risposta che Le sembra più adatta.

Per inviare il questionario compilato, La invitiamo ad utilizzare l'allegata busta preaffrancata di colore verde.

La ringraziamo della collaborazione.

L'équipe di cura dell'Hospice "Il Gelso"



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE HOSPICE

Data di compilazione ____/____/____

Compilatore 1-Famigliare 2-Colf 3-Altro _____

Sesso del compilatore: 1-F 2-M Età del compilatore: (in anni compiuti) _____

Grado di istruzione del compilatore: 1- Nessuno 2-Scuola obbligo
 3-Scuola superiore 4-Laurea

Nazionalità del compilatore: 1-Italiana 2-Europea 3-Extraeuropea

Risponda cortesemente alle seguenti domande relative al Suo grado di soddisfazione rispetto ai seguenti aspetti collegati alla permanenza presso il nostro Hospice.

Risponda indicando un valore da 1 (minima soddisfazione) a 7 (massima soddisfazione)

Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti?	1 – Per niente soddisfatto							7 - Molto soddisfatto						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
D02. Tempi d'attesa per ottenere il ricovero (tempo trascorso dalla prescrizione del ricovero all'ingresso in hospice)	1	2	3	4	5	6	7							
D03. Accoglienza e informazioni ricevute sull'organizzazione del reparto (orari visite mediche, orari prelievi e terapie, orari visite parenti, orari ricevimenti medici, identificazione dei responsabili di cure)	1	2	3	4	5	6	7							
D04. Aspetti strutturali e alberghieri (comfort della stanza, vitto, pulizia)	1	2	3	4	5	6	7							
In particolare riguardo la somministrazione dei pasti														
4.1 Qualità	1	2	3	4	5	6	7							
4.2 Quantità	1	2	3	4	5	6	7							
4.3 Rispetto dei desideri del malato	1	2	3	4	5	6	7							
D05. Assistenza del personale infermieristico (disponibilità, sollecitudine/tempestività, cortesia)	1	2	3	4	5	6	7							
D06. Assistenza del personale medico (disponibilità, cortesia)	1	2	3	4	5	6	7							
D07. Cure a Lei prestate	1	2	3	4	5	6	7							

	1 – Per niente soddisfatto							7 - Molto soddisfatto						
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
D08. Informazioni ricevute sul suo stato di salute e sulle cure prestate	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
D09. Rispetto della riservatezza personale	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
D10. Organizzazione dell'hospice nel suo insieme	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
D11. Indicazioni fornite dagli operatori sanitari su come comportarsi dopo la dimissione	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
D12. Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di ricovero?	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
D13. Consiglierebbe ad altri questo hospice?	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
14. Professionalità, disponibilità e cortesia dello Psicologo nel fornire l'aiuto richiesto	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
15. Professionalità, disponibilità e cortesia dell' Assistente Spirituale nel fornire l'aiuto richiesto	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
16. Professionalità, disponibilità e cortesia dell' Assistente Sociale nel fornire l'aiuto richiesto	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
Osservazioni: _____														

Aspetti positivi: _____														

Aspetti negativi: _____														





Modalità di inoltro delle segnalazioni

Tutto il personale dell'Hospice opera all'interno dell'organizzazione con il massimo impegno al fine di garantire il miglior servizio.

Possono tuttavia verificarsi situazioni di disagio che La invitiamo a segnalare mediante il seguente modulo, che potrà anche ritirare presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, così che le Sue indicazioni diventino per noi fonte di miglioramento.

CA PRINA	Modulo segnalazione
-----------------	---------------------

Reclamo Osservazione Encomio

Servizio interessato: _____

Descrizione motivo: _____

Dati del compilatore:

_____	_____
-------	-------

Cognome

Nome

Indirizzo

_____	_____
-------	-------

Tel.

E-mail:

In relazione al D.Lgs. n. 196/03 come novellato dal D.Lgs. n. 101/2018 e visto il Regolamento UE Privacy GDPR 679/2016 si informa che i dati forniti verranno utilizzati al solo fine di permettere alla Fondazione la gestione della segnalazione.

Data ___/___/___

Firma _____

Il modulo compilato dovrà essere consegnato presso l'ufficio relazioni con il pubblico, oppure inviato per posta o tramite fax al n. 031/33.32.160.

Tutti i reclami presentati per iscritto riceveranno risposta entro 30 giorni.

Tutte le osservazioni saranno valutate ai fini del miglioramento del servizio prestato.

Parte riservata alla Fondazione

