

CARTA DEI SERVIZI

HOSPICE

LAINATE



Via Marche, 72

AZIENDA SPECIALE DEI COMUNI DEL RHODENSE PER I SERVIZI ALLA PERSONA

Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Nerviano, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago

Sede legale: via Dei Cornaggia, 33 - 20017 Rho (MI)

Sede operativa: via Marche, 72 - 20020 Lainate (MI)

Sito web: www.sercop.it Tel: 02 93796175 Fax: 02 93797675

C.F. P.IVA: 05728560961 REA: MI-1844020

L'OFFERTA RESIDENZIALE

L'Hospice di Lainate rappresenta uno dei servizi offerti dall' Azienda Sercop.

Il ricovero in Hospice fa parte dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) ovvero le prestazioni che il Sistema Sanitario Nazionale (SSN) prevede come diritto per il cittadino in tutto il Paese.

La struttura, che offre 9 posti letto autorizzati, accreditati e a contratto con Regione Lombardia, è dedicata al ricovero per Cure palliative, in regime residenziale, di persone malate "la cui malattia di base, sia caratterizzata da un'inarrestabile evoluzione e da prognosi infausta che non più rispondente a trattamenti specifici (Legge 38/2010).

FINALITA'

L'obiettivo perseguito dal personale che opera in Hospice, sotto la supervisione della Direzione Sanitaria, è quello di realizzare interventi mirati alla cura e all'accudimento dell'assistito; accogliere malati che non è possibile assistere presso il domicilio, in forma definitiva o temporanea (ricovero sollievo) e che presentano le seguenti problematiche:

- aggravamento delle condizioni cliniche, tali da richiedere livelli di assistenza infermieristica e di controllo medico nell'ambito delle cure palliative;
- impossibilità di garantire l'assistenza necessaria da parte dei familiari;
- familiari che necessitano di sollievo nei momenti difficili o, di particolare tensione emotiva;
- inadeguatezza o assenza del nucleo familiare;
- inadeguatezza logistica dell'abitazione.

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'HOSPICE DI LAINATE

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

I principi sui quali si fonda l'assistenza sono:

1. **valorizzare** le risorse del paziente e della famiglia;
2. **rispettare** pienamente l'autonomia e i valori del paziente;
3. **dare risposte** specifiche, tempestive, efficaci ed adeguate al mutare dei bisogni del malato;
4. **formare e diffondere** la cultura delle Cure Palliative tra il personale sanitario sia ospedaliero che territoriale.

Nello specifico, in base a quanto stabilito dalla Legge n. 38 del 15 marzo 2010, tali cure si pongono l'obiettivo di garantire agli ospiti e alle loro famiglie:

- informazioni adeguate sulla malattia in atto e sulla scelta dei trattamenti;

- presa in carico "globale" del paziente e della famiglia, prestando particolare attenzione ai bisogni emergenti, di natura clinica, psicologica, sociale e spirituale;
- tutela del paziente, cercando di garantire possibilità relazionali del tutto simili a quelle presenti di un ambiente familiare, unite alle stesse garanzie assicurate da un reparto ospedaliero, dal punto di vista dell'efficienza ed efficacia clinico assistenziale;
- sorveglianza continua ma discreta del malato, con rivalutazioni giornaliere del programma terapeutico in maniera dinamica, per raggiungere, là dove possibile, un rapido equilibrio sintomatologico;
- formazione, addestramento e aggiornamento per tutti gli operatori nell'ambito delle Cure Palliative, con controlli dei livelli di apprendimento e competenza secondo le linee guida più aggiornate.

LA STRUTTURA

L'Hospice di Lainate è costituito da 9 camere ad uso singolo, tutte dotate di: televisione, aria condizionata, guardaroba, dispositivo di chiamata, luce individuale, letto a 3 sezioni e 4 snodi regolabili elettricamente, poltrona letto per il pernottamento dei familiari, servizi igienici attrezzati. Ogni stanza presenta colori caldi e armoniosi dalle pareti agli arredi e accessori, scelti appositamente per rendere l'ambiente intimo, familiare e il più possibile accogliente.

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

Nella struttura è presente anche un'area di socializzazione: punto di incontro e di condivisione per operatori, ospiti e familiari, costituita da:

- un salottino, tv, un tavolo con sedie e piccola biblioteca ad uso di ospiti e familiari;
- un ingresso con angolo caffè e spazio per parenti e ospiti;
- un giardino esterno, fortemente voluto dall'associazione Amici dell'Hospice di Lainate e realizzato nel 2018 grazie alla donazione da parte di Perfetti van Melle Italia srl.

ORARI SEGRETERIA

L'Ufficio segreteria dell'Hospice di Lainate è aperto dal lunedì al venerdì con i seguenti orari:

lunedì-martedì-giovedì-venerdì 08.30-13.00 – 14.00-17.00

mercoledì 8.30-13.00- 14.00-17.30

Contatti:

Tel:02 93796175

Mail: Hospice.lainate@sercop.it

Il nostro ufficio di segreteria sarà lieto di rispondere alle vostre domande o dubbi e consegnare la documentazione necessaria per l'attivazione dell'iter di presa in carico.

COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Per accedere al servizio occorre presentare domanda di ricovero, utilizzando l'apposito modulo disponibile presso la segreteria l'hospice o scrivendo a: hospice.lainate@sercop.it.

Tale modulo deve essere compilato e sottoscritto da:

- medico ospedaliero;
- medico palliativista;
- medico di Medicina Generale.

Si consiglia di allegare documentazione sanitaria che consenta una corretta valutazione delle condizioni cliniche del paziente.

L' Azienda declina ogni responsabilità per la mancata o, incompleta ricezione della e-mail; dovrà, perciò, essere cura dell'utente verificarne la corretta ricezione.

IL PROCESSO DI ACCOGLIENZA

L'accettazione al ricovero è subordinata alla valutazione positiva del responsabile sanitario.

Le domande ritenute idonee verranno inoltrate all'assistente sociale, che con l'aiuto dell'ufficio segreteria, organizzerà i colloqui di presa in carico.

Il colloquio preliminare con l'assistente sociale verrà effettuato, preferibilmente, di persona e in presenza, offrendo così la possibilità ai familiari di visitare l'hospice e conoscere i servizi dell'unità d'offerta. In caso di urgenza, non differibile, il colloquio sarà effettuato telefonicamente o al momento dell'accoglienza.

La presa in carico verrà effettuata con inserimento prioritario nella lista d'attesa per l'utente residente nel territorio del comune di Lainate e dei Comuni Soci Sercop (Arese, Cornaredo, Nerviano, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago). Verrà comunque riservata attenzione particolare ai pazienti provenienti dal domicilio che si trovano in particolari condizioni di criticità assistenziali della rete familiare sociale (es: assenza improvvisa del caregiver).

La presenza di una situazione socio-familiare e/o assistenziale di particolare difficoltà può costituire criterio di priorità. E' indispensabile per accedere al servizio essere residenti in Lombardia.

L'INGRESSO IN HOSPICE

L'accoglienza e l'inserimento in Hospice sono momenti molto delicati, a cui viene dedicata una particolare attenzione.

All'arrivo i degenti verranno accompagnati dall'equipe in turno nella propria stanza, mentre i familiari saranno accolti dalla referente amministrativa che ritirerà i documenti indispensabili per il ricovero:

- 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 dell'ospite e del familiare;
- Carta Regionale dei Servizi (CRS) dell'ospite e del familiare;
- fotocopia di 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.

Nello stesso momento, la referente amministrativa, si occuperà di rilasciare ai familiari:

- la Carta dei Servizi
- modulo di segnalazione apprezzamenti, reclami e disservizi
- questionario di gradimento
- informativa Privacy

Al termine della visita medica, avverrà l'incontro con i familiari a cui partecipano medico, infermiere, oss e se presenti psicologo e assistente sociale.

Il paziente verrà successivamente valutato da tutte le componenti dell'equipe multidisciplinare che nei giorni successivi all'ingresso provvederanno alla redazione del PAI (Piano Assistenziale Individualizzato), all'interno del quale saranno definite le prestazioni da erogare, le modalità di erogazione e le figure di medico palliativista di riferimento, case manager e care manager.

Orario di ricovero

Il ricovero può 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, tronchesini per unghie, limette, smalti e trucchi ecc.).

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.).

ORGANICO

In Hospice è garantita l'assistenza medica, infermieristica e tutelare continua, 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno. Tutto il personale è riconoscibile e identificabile grazie al cartellino di riconoscimento (con codice identificativo, qualifica e fotografia) che espone sulla divisa.

Esistono colori differenti delle divise per identificare le diverse figure professionali sanitarie: medici (camice bianco e/o casacca verde); infermieri (casacca blu); OSS (casacca bianca); psicologo (camice bianco); fisioterapisti (casacca rossa).

Le cure sono prestate da una équipe multidisciplinare composta da:

- **1 Responsabile Sanitario e 4 medici Palliativisti di cui 1 anestesista rianimatore e 1 Oncologo**

Hanno in capo gli aspetti clinici dell'assistenza, quali il controllo del dolore e degli altri sintomi. Di concerto con l'équipe multidisciplinare impostano il percorso terapeutico concordato con il malato e i suoi familiari, gestiscono i colloqui, sono presenti quotidianamente.

Negli orari diurni in cui non sono presenti i Medici Palliativisti è comunque garantita la presenza di un medico operante nella attigua RSA in caso di necessità. Negli orari notturni e nelle fasce orarie non coperte da presenza medica attiva è garantito il servizio di Guardia Medica.

La reperibilità telefonica garantisce il raggiungimento della struttura entro 30 minuti dalla chiamata da parte del personale infermieristico.

Le cure sono prestate da una équipe multidisciplinare composta da:

- **1 Responsabile Sanitario e 4 medici Palliativisti di cui 1 anestesista rianimatore e 1 Oncologo**

Hanno in capo gli aspetti clinici dell'assistenza, quali il controllo del dolore e degli altri sintomi. Di concerto con l'équipe multidisciplinare impostano il percorso terapeutico concordato con il malato e i suoi familiari, gestiscono i colloqui, sono presenti quotidianamente.

Negli orari diurni in cui non sono presenti i Medici Palliativisti è comunque garantita la presenza di un medico operante nella attigua RSA in caso di necessità. Negli orari notturni e nelle fasce orarie non coperte da presenza medica attiva è garantito il servizio di Guardia Medica.

La reperibilità telefonica garantisce il raggiungimento della struttura entro 30 minuti dalla chiamata da parte del personale infermieristico.

- **Assistente Direzione Sanitaria, Coordinatore Infermieristico e Infermieri**

Sono responsabili dell'assistenza generale infermieristica. Definiscono i bisogni in ambito assistenziale e relazionale, garantiscono il supporto ai familiari. Gli infermieri sono presenti in Hospice 24 ore su 24 nei giorni sia feriali che festivi e sono supportati dalla presenza del coordinatore infermieristico e dall'assistente della direzione sanitaria.

- **Coordinatore Socio sanitario e Operatori Socio sanitari (OSS)**

Garantiscono l'assistenza di base (igiene personale, aiuto nell'assunzione/somministrazione dei pasti, aiuto nella mobilizzazione, ecc.) per le attività di vita quotidiana, collaborano con il personale infermieristico nella realizzazione del piano assistenziale. Gli OSS sono presenti in Hospice 24 ore su 24.

- **Assistente Sociale**

È referente per i rapporti con gli uffici del territorio che si occupano di protezione giuridica e servizi sociali.

Inoltre:

- favorisce gli aspetti socio-relazionali del malato e della sua famiglia, mediando con i servizi assistenziali territoriali;
- promuove gruppi di auto mutuo aiuto rivolti ai familiari delle persone ricoverate in Hospice (questi incontri sono aperti anche alla comunità);

- **Psicologo**

Svolge le seguenti attività:

- supporto psicologico nel percorso di accoglienza e presa in carico del paziente e della sua famiglia;

- supporto psicologico ai bisogni essenziali, emotivi, cognitivi, relazionali e comunicativi del malato nella fase terminale della vita e dei suoi famigliari;
- supporto al lutto.

- **Consulente medico dietologo e dietista**

Si occupano di finalizzare la corretta applicazione dell'alimentazione e della nutrizione, compresi gli aspetti educativi e di collaborazione all'attuazione delle politiche alimentari, nel rispetto della normativa vigente. Mette in pratica prescrizioni dietetiche per i pazienti che vengono inquadrati dal punto di vista diagnostico dal medico.

- **Ausiliari**

Si occupano dell'igiene ambientale per garantire adeguata pulizia nei locali della Struttura e collaborano con l'équipe assistenziale.

- **Volontari**

Si occupano del supporto relazionale ai malati e ai loro 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 ai loro familiari; per i malati non cattolici l'assistenza religiosa può essere erogata da parte di altri ministri di culto, facendone richiesta alla reception.

- **Educatore**

Servizio attivabile al bisogno, attraverso personale della Rsa.

- **Fisioterapista**

Si occupa della valutazione motoria di ciascun malato all'ingresso e della fisioterapia attivabile al bisogno.

ORARIO DELLE VISITE

L'orario di accesso per le visite di parenti e amici degli ospiti è libero dalle ore 07.00 alle ore 19.00 in tutti i giorni della settimana, utilizzando l'ingresso principale della struttura (Reception Rsa).

È inoltre possibile accedere nella struttura anche al di fuori dell'orario di visita o pernottare in struttura (max 1 persona per paziente), previa autorizzazione del personale sanitario nel rispetto delle procedure vigenti.

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 il rispetto della quiete degli ospiti.

Ad oggi è obbligatorio l'utilizzo della mascherina chirurgica o FFP2 negli spazi comuni.

PET-THERAPY: I.A.A. (INTERVENTI ASSISTITI CON GLI ANIMALI)

La relazione tra uomo e animale esiste da sempre ma negli ultimi decenni si è sostanzialmente modificata e si è affermata la consapevolezza che da tale relazione l'uomo - in particolare bambini, persone anziane e coloro che soffrono di disagi fisici e psichici - può trarre notevole giovamento. La convivenza con gli animali d'affezione, se correttamente impostata, può rappresentare già di per sé fonte di beneficio per la società e gli animali domestici possono svolgere anche un importante ruolo di mediatori nei processi educativi e terapeutico-riabilitativi. In Italia gli Interventi Assistiti con Animali ("Pet Therapy") sono stati riconosciuti come cura ufficiale dal Ministero della Salute con un Decreto del 28 febbraio 2003 recante disposizioni in materia di benessere animale. Il Ministero della Salute, al fine di promuovere la ricerca, di standardizzare i protocolli operativi e potenziare le collaborazioni fra medicina umana e veterinaria, nel giugno del 2009 ha istituito il "Centro di Referenza Nazionale per gli interventi assistiti con gli animali e Pet Therapy" e ha iniziato un intenso lavoro conclusosi con l'approvazione dell'Accordo Stato, Regioni e Province autonome recante "Linee guida nazionali per gli interventi assistiti con gli animali (IAA)". Oggi numerosi dati scientifici confermano che la relazione tra uomo e cane è in grado di migliorare lo stato di benessere psicofisico delle persone.

A CHI È RIVOLTO

Il progetto è rivolto agli ospiti della struttura e ai loro familiari e ha come scopo principale di fungere da sostegno ai pazienti e alle loro famiglie.

OBIETTIVO GENERALE

Fornire un sostegno per un maggior benessere psicofisico del paziente e dei familiari. Attraverso la mediazione del cane è possibile favorire l'instaurarsi di nuove relazioni del tipo utente/utente, utente/operatore, utente/coadiutore del cane e utente/cane che influiscono positivamente in diverse aree di intervento.

- Facilitano relazioni interpersonali; l'espressione e la condivisione di emozione e sentimenti
- Aiutano la gestione d'ansia e superamento di alcune paure e nuove motivazioni
- Attraverso la stimolazione motoria attiva e passiva, la stimolazione multisensoriale, l'aumento del rilassamento corporeo

OBIETTIVI SPECIFICI

- Facilitare il contatto fisico tra cane e ospiti. Stimolare racconti della loro quotidianità e dei sentimenti per il cane anche attraverso i ricordi. Prendersi cura del cane per poter uscire dalla loro routine ospedaliera: dargli da bere, fargli fare una passeggiata, dargli un biscotto, spazzolarlo.
- Accarezzare e spazzolare il cane prestando attenzione al colore, alla morbidezza, al profumo. Fare una passeggiata insieme al cane. Giochi e tricks
- Rivivere momenti passati e raccontare le proprie esperienze con gli animali. Riconoscere i colori e le parti anatomiche del cane per stimolare la memoria e la capacità di espressione.

IL PROCESSO DI DIMISSIONE

Ad eccezione dei ricoveri temporanei "di sollievo", organizzati per un periodo di tempo limitato e prestabilito, per la maggior parte dei malati il ricovero in Hospice ha carattere definitivo.

Le dimissioni dell'ospite possono essere proposte dall'équipe, qualora vengano meno le condizioni di terminalità di cui alla procedura d'ingresso, o richieste dal paziente stesso e/o dai familiari, che in accordo con l'équipe, decidono per l'attivazione di un differente setting assistenziale. (ad es. rientro a domicilio o in altra struttura – Rsa-).

Fatta salva l'evenienza di una dimissione volontaria, richiesta dall'utente (o dal legale rappresentante) sotto la propria responsabilità, l'Hospice garantisce la continuità assistenziale mediante l'organizzazione di una dimissione "protetta" in cui il malato dimesso viene immediatamente affidato a un altro Servizio socio-sanitario idoneo alle sue necessità e compatibile con le risorse socio-familiari disponibili.

Nel caso di **rientro a domicilio** l'utente verrà affidato a un Servizio di Cure palliative domiciliari, preventivamente individuato dall'assistente sociale e con il quale avrà preso contatto anche il caregiver familiare.

Per il **trasferimento ad altra Struttura** (RSA oppure altro Hospice) l'assistente sociale supporterà i familiari nell'iter di presentazione della domanda.

Al momento della dimissione verrà consegnata una relazione clinica sia medica che infermieristica con particolare riferimento alle terapie in corso e ai presidi in atto, documentazione utile per una corretta gestione della presa in carico del paziente nel nuovo setting assistenziale.

SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DI OSPITI E PARENTI

SERCOP, cosciente che il livello di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari è un indicatore importante per la riorganizzazione dei servizi dell'Hospice finalizzati a rispondere ai bisogni e desideri degli ospiti e dei loro familiari, attiva il Sistema di valutazione annuale di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari.

Si impegna, quindi, mediante apposito questionario, a rilevare sistematicamente e comunque annualmente il grado di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari.

Il questionario rileva il gradimento nelle seguenti aree:

1. area alberghiera (vitto, alloggio, igiene degli alimenti);
2. area relazionale;
3. area professionalità operatori;
4. area organizzativa.

I questionari sono consegnati agli ospiti e ai loro familiari al momento del ricovero. Una volta compilato il questionario anonimo viene depositato dall'interessato in apposita casella, posizionata all'interno dell'Hospice.

I dati raccolti saranno elaborati dalla Direzione Generale e indicano eventuali linee di miglioramento della qualità del servizio reso verso i quali l'Azienda deve sviluppare la sua azione.

Relazione sintetica dei dati raccolti sarà presentata agli ospiti e ai loro familiari.

Viene proposta, inoltre, una scheda di segnalazione di disservizi, suggerimenti e reclami, consegnata anch'essa al momento del ricovero del paziente, che può essere consegnata all'ufficio amministrativo per l'inoltro alla Direzione Generale.

La Direzione Generale, a seguito della verifica delle cause e dell'approfondimento del disservizio, provvederà a rispondere ed indicare le azioni di miglioramento intraprese entro 15 giorni dalla ricezione della segnalazione.

Anche ai dipendenti verrà somministrato, con cadenza annuale, un questionario di gradimento strumento utile per individuare le azioni di miglioramento per l'anno successivo.

SEGNALETICA E RICONOSCIMENTO

Nell' Hospice di Lainate gli spazi sono indicati con apposita segnaletica finalizzata a favorire gli spostamenti degli ospiti e dei loro familiari e visitatori.

Il personale di servizio è individuabile attraverso cartellino di riconoscimento, visibile all'ospite, che riporta:

1. foto dell'operatore,
2. codice alfanumerico identificativo;
3. funzione.
4. Codice colore della casacca

ACCESSO AGLI ATTI

(legge 241/90)

SERCOP ha adottato una procedura ed un modello per garantire l'accesso agli atti.

Per le modalità di presentazione della domanda e per il reperimento del modello è possibile accedere alle informazioni sul sito internet aziendale.

Non vi sono costi previsti.

Le richieste di accesso agli atti saranno evase entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza completa.

CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO - HOSPICE LAINATE

➤ Diritto al rispetto della persona

La persona ha il diritto di essere curata e assistita con premura e 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 e 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 operante in Struttura.

➤ **Consenso informato**

Rappresenta una modalità con cui la persona esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto medico nei suoi confronti. 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**

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

COME RAGGIUNGERCI

L'Hospice di Lainate è situato in Via Marche, 72.

E' raggiungibile:

- dall'autostrada uscita LAINATE alla rotonda rimanere sulla destra avanti per circa 100 m, poi svoltare a destra. La struttura rimane sulla sinistra;
- Parcheggio: esterno alla struttura



QUESTIONARIO DI GRADIMENTO HOSPICE DI LAINATE

Data di compilazione

Sesso: Maschio Femmina

Grado di parentela di chi compila il questionario

1) Come valuta le informazioni ricevute per la programmazione del ricovero (sia telefoniche che di persona presso la struttura)?

Molto soddisfatto 😊 Soddisfatto 😊 Accettabile 😊 non soddisfatto 😞

2) Come valuta le informazioni ricevute durante il colloquio di presa in carico con l'assistente sociale?

Molto soddisfatto 😊 Soddisfatto 😊 Accettabile 😊 non soddisfatto 😞

3) Come valuta le informazioni ricevute al momento dell'accoglienza (orari visite parenti, orari visite mediche, informazioni generale sul reparto)?

Molto soddisfatto 😊 Soddisfatto 😊 Accettabile 😊 non soddisfatto 😞

4) Come valuta l'assistenza medica?

Molto soddisfatto 😊 Soddisfatto 😊 Accettabile 😊 non soddisfatto 😞

5) Come valuta l'assistenza infermieristica?

Molto soddisfatto 😊 Soddisfatto 😊 Accettabile 😊 non soddisfatto 😞

6) Come valuta l'assistenza degli operatori socio sanitari?

Molto soddisfatto 😊 Soddisfatto 😊 Accettabile 😊 non soddisfatto 😞

7) Come valuta l'intervento dell'assistente sociale?

Molto soddisfatto 😊 Soddisfatto 😊 Accettabile 😊 non soddisfatto 😞

8) Come valuta l'assistenza psicologica?

Molto soddisfatto 😊 Soddisfatto 😊 Accettabile 😊 non soddisfatto 😞

9) Come valuta il supporto dei volontari di Porta Aperta?

Molto soddisfatto 😊 Soddisfatto 😊 Accettabile 😊 non soddisfatto 😞

10) Come valuta l'assistenza spirituale?

Molto soddisfatto 😊 Soddisfatto 😊 Accettabile 😊 non soddisfatto 😞

11) Come valuta la gentilezza e la disponibilità del personale amministrativo?

Molto soddisfatto 😊 Soddisfatto 😊 Accettabile 😊 non soddisfatto 😞

12) Come valuta la gentilezza e disponibilità del personale infermieristico e socio sanitario?

Molto soddisfatto 😊 Soddisfatto 😊 Accettabile 😊 non soddisfatto 😞

13) Come valuta la capacità d'ascolto e chiarezza nelle risposte del personale medico?

Molto soddisfatto 😊 Soddisfatto 😊 Accettabile 😊 non soddisfatto 😞

14) Come valuta il servizio ristorazione?

Molto soddisfatto 😊 Soddisfatto 😊 Accettabile 😊 non soddisfatto 😞

15) Come valuta il servizio di pulizia nella stanza e nelle aree comuni?

Molto soddisfatto 😊 Soddisfatto 😊 Accettabile 😊 non soddisfatto 😞

Osservazioni:

Grazie per la collaborazione, il suo contributo ci aiuta a migliorare i servizi offerti.



AZIENDA SPECIALE DEI COMUNI DEL RHODENSE
PER I SERVIZI ALLA PERSONA

SCHEDA DI SEGNALAZIONE

- RECLAMO
- DISSERVIZIO
- OSSERVAZIONE
- APPREZZAMENTO

Il/La sottoscritto _____ Tel: _____
(Cognome Nome)

In qualità di:

- OSPITE
- FAMILIARE
- ALTRO (specificare) _____

MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE

Data

Firma

La segnalazione da lei compilata può essere consegnata presso l'ufficio amministrativo dell'hospice o gli uffici amministrativi Sercop situati a fianco della reception.

I reclami presentati per iscritto riceveranno risposta entro 15 giorni.

Le osservazioni non riceveranno risposta scritta ma saranno valutate ai fini del miglioramento del servizio.

AZIENDA SPECIALE DEI COMUNI DEL RHODENSE PER I SERVIZI ALLA PERSONA

Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Nerviano, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago

Sede legale e sede operativa: via Dei Cornaggia, 33 - 20017 Rho (MI)

Sito web: www.sercop.it Tel: 02 93207399

Fax: 02 93207317

P.E.C.: sercop@legalmail.it

C.F. P.IVA: 0572 8560961 REA: MI-1844020

Responsabile del Procedimento: Guido Ciceri



RISPOSTA

Data _____

Firma del direttore Sercop _____

Firma di chi ha fatto il richiamo _____

AZIENDA SPECIALE DEI COMUNI DEL RHODENSE PER I SERVIZI ALLA PERSONA

Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Nerviano, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago

Sede legale e sede operativa: via Dei Cornaggia, 33 - 20017 Rho (MI)

Sito web: www.sercop.it Tel: 02 93207399

Fax: 02 93207317

P.E.C.: sercop@legalmail.it

C.F. P.IVA: 0572 8560961 REA: MI-1844020

Responsabile del Procedimento: **Guido Ciceri**