



Carta Servizi



Consorzio A.S.P.

member of gruppo paxme

1 che cos'è l'hospice

L'Hospice San Martino è una Struttura socio-sanitaria di Cure Palliative accreditata dalla Regione Lombardia, che accoglie, a totale carico del Sistema Sanitario Regionale, senza nessun onere per l'utente e la sua famiglia, persone affette da malattie inguaribili in fase avanzata.

Le cure palliative rappresentano l'assistenza attiva e globale prestata al paziente quando la malattia non risponde più alle terapie aventi come scopo la guarigione e assume importanza primaria il controllo del dolore e degli altri sintomi, dei problemi psicologici, sociali e spirituali; sono perciò focalizzate sulla qualità della vita del malato e considerano il morire un processo naturale.

I trattamenti sono diretti al controllo dei sintomi e non della malattia.

La struttura si prende cura della persona malata in toto e della sua famiglia.

2 l'utenza

L'Hospice accoglie stabilmente o temporaneamente (ricovero di sollievo) pazienti residenti in Lombardia, in fase terminale della malattia, che per bisogni sanitari, sociali o psicologici specifici non possano essere assistiti al domicilio.

Le patologie in fase avanzata che possono dar luogo al ricovero sono: oncologiche, cardiologiche, respiratorie, neurologiche, epatologiche, ecc..

Per i malati di AIDS, in fase di stabilizzazione di malattia, e di terminalità, hanno la priorità di accesso alla struttura e un percorso di ricovero specifico come normato dalla D.G.R 6471/01.

3 modalità di accesso

L'accesso all'Hospice, avviene secondo la procedura di seguito specificata.

La domanda di ammissione viene presentata utilizzando l'apposito modulo "Richiesta di ricovero", reperibile presso la struttura o nella sezione "Ricovero" del sito www.hospicecomo.it.

Tale domanda compilata dai familiari insieme al medico di medicina generale o dal medico di unità ospedaliera va corredata dalla proposta di ricovero in hospice formulata su Ricettario Regionale (**ricetta rossa**).

La valutazione della richiesta di ricovero da parte del Direttore Sanitario avviene secondo i seguenti criteri di accesso:

- punteggio scala ESAS-r (scala multidimensionale per valutazione complessiva qualità di vita paziente terminale);
- Possibilità di assistenza Domiciliare;
- manifestazione cliniche complesse;
- tipologia di ricovero richiesto;
- assistenza attiva al momento della presentazione della domanda.

La combinazione di tali criteri permette di assegnare un punteggio di priorità alla domanda.

5

modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione

I malati vengono accolti all'interno della struttura tutti i giorni della settimana, dalle ore 9.00 alle ore 11.30 e dalle 14.30 alle 17.30, salvo necessarie eccezioni. Al momento dell'ingresso ogni ospite verrà accolto dal personale medico ed infermieristico che si prenderà cura di illustrare le modalità per la fruizione dei servizi ed opererà una prima visita con raccolta dell'anamnesi del paziente. Al momento dell'ammissione, è necessario consegnare la seguente documentazione:

- Impegnativa di ricovero su ricettario regionale
- Documento di identità
- Tessera sanitaria
- Eventuali esenzioni o attestazioni di invalidità
- Cartella clinica/lettera di dimissione.

Il ricovero comporta per il paziente il trasferimento in cura con la conseguente cancellazione sulla tessera sanitaria del medico di medicina generale (medico di base o di famiglia).

Durante la degenza paziente e famiglia saranno seguiti da una équipe multidisciplinare di cure palliative (medici, infermieri, operatori sociosanitari e assistenziali, assistente sociale, psicologo, educatore, assistente spirituale e volontari) al fine di accogliere e rispondere ai bisogni globali in evoluzione, accompagnando nella fase di terminalità dell'ospite. Poiché l'Hospice accoglie malati affetti da malattie evolutive in fase avanzata a prognosi infausta, è previsto un ricovero limitato nel tempo e, indicativamente, di durata non superiore a tre mesi. Pertanto, se le condizioni generali dell'ospite si stabilizzano, l'équipe curante in collaborazione col malato e la sua famiglia valuterà le possibilità di un ritorno al domicilio o il trasferimento in altra struttura di lungodegenza idonea. In ogni caso la dimissione sarà effettuata in modo protetto, tenendo in adeguata considerazione le necessità del paziente e della famiglia, garantendo l'attivazione delle risorse del territorio ed il coordinamento con i servizi di riferimento; al fine di assicurare la continuità assistenziale.

6

il personale

All'interno della struttura opera una équipe multidisciplinare costituita da personale qualificato e costantemente aggiornato, che risponde ai bisogni degli ospiti con la massima professionalità formato da:

- n. 1 Direttore Amministrativo; n. 3 Medici (di cui uno Direttore Sanitario);
- n. 1 Assistente Amministrativo; n. 1 Psicologo; n. 1 Assistente Sociale;
- n.1 Educatore; n.5 Infermieri Professionali (di cui uno Coordinatore Infermieristico); n. 6 OSS/ASA; n. 2 Addetti alla Pulizia; Volontari.

Tutto il personale (sia professionale che volontario) a contatto con gli ospiti è chiaramente identificabile tramite cartellino di riconoscimento, corredato di nome e cognome, fotografia e qualifica.

7.3 <i>assistenza psicologica</i>	L'intervento psicologico favorisce l'accompagnamento ed il sostegno in questa particolare fase di vita carica di significati e vissuti emotivi, favorendo il processo di adattamento e monitorando il manifestarsi di sintomatologia specifica. L'attività dello psicologo è rivolta agli ospiti ed ai loro familiari, nonché alle figure professionali operanti presso l'Hospice.
7.4 <i>assistenza sociale</i>	L'hospice garantisce l'assistenza sociale volta a favorire il raccordo e la comunicazione tra soggetti invianti (ospedale, MMG, servizi sociali) ed èquipe dell'Hospice, fornire attività di segretariato sociale e di invio/segnalazione ai servizi competenti al manifestarsi di problematiche di ospite e/o nucleo familiare di carattere sociale, economico, di tutela soggetti deboli. Prevede la gestione del progetto di dimissione protetta su mandato dell'èquipe ed in collaborazione con il paziente e la famiglia.
7.5 <i>attività di socializzazione ed occupazionali</i>	L'Hospice S. Martino prevede diverse attività complementari che concorrono a garantire sollievo ai pazienti ed ai loro familiari. Valutati il bisogno, le condizioni cliniche e il desiderio di aderire alle varie iniziative, l'èquipe attiva settimanalmente: arte terapia; musicoterapia; massaggio shiatsu. L'apporto quotidiano di volontari qualificati offre inoltre ampi spazi di sollecitudine, socializzazione ed animazione in svariate forme. Tutte le attività possono essere prestate individualmente, nelle singole camere o collettivamente nel salone comunitario.
7.6 <i>il servizio religioso e l'assistenza spirituale</i>	Un esperto aiuta il malato a rivedere la propria vita e a ricercare il senso ed il valore degli eventi vissuti più significativi. Con rispetto si avvicina alla sofferenza del malato facendo emergere i bisogni spirituali più nascosti. Per chi lo desidera, è possibile l'accesso ai Sacramenti cristiani, alla preghiera o ad altri rituali previsti da altre forme di religiosità, nel più profondo rispetto per il personale percorso di fede di ciascun individuo. Il sacerdote cattolico è reperibile 24 ore su 24 per i sacramenti di unzione degli infermi, per il conforto dei familiari nel momento del decesso e per la benedizione della salma.

8 organizzazione della giornata

La quotidianità dell'Hospice è caratterizzata da attività strutturate e tempi. La giornata ha inizio con la sveglia, differenziata nell'orario in base alle condizioni cliniche dell'ospite e alle scelte personalizzate dei tempi del riposo.

- Ore 7.15-8.00 Colazione: può essere consumata in stanza .

- Ore 8.30-11.00 il personale in turno esegue l'igiene personale, le medicazioni e somministra le terapie secondo i piani terapeutici individuali.

In base alle condizioni cliniche e alle preferenze, l'ospite, può trascorrere la mattinata in stanza o negli spazi comuni (soggiorno, giardino, etc) collocati al piano terra, usufruendo di riviste, quotidiani, libri, lettori di dvd e connessione internet.

- Ore 12.00 pranzo è servito scegliendo tra i piatti del menù giornaliero, tenendo conto delle diverse diete dei pazienti.

Ospite ed accompagnatore possono consumare il pranzo sia in stanza sia negli spazi comuni(soggiorno e giardino).

- Ore 15.30-18.00 a seconda del giorno settimanale, sono proposte attività occupazionali o di socializzazione gestite da volontari e figure professionali per (massaggio dolce, arte-terapia, musicoterapia, e shiatzu).

Se prescritto dal medico, il Fisioterapista presta la sua opera secondo un piano personalizzato di riabilitazione specifico di questo ambito.

- Ore 16.00 merenda può essere consumata in stanza o negli spazi comuni.

- Ore 18.30 cena si svolge come descritto per il momento del pranzo.

- Ore 21.15 gli operatori accompagnano ed assistono gli ospiti nella preparazione al riposo notturno.

9 orario visite esterne

L'Hospice è strutturato in modo da favorire la vicinanza del paziente ai propri familiari e caregiver, consentendo la presenza di un proprio caro per tutta la giornata.

Ogni ospite può inoltre ricevere tutti i giorni visite da parte di altri familiari ed amici nei seguenti orari:

dalle 10.00 alle 12.00 - dalle 15.00 alle 18.00 - dalle 19.15 alle 20.45

In rapporto alle singole esigenze tali orari potranno essere concordati e resi più flessibili. È comunque prevista la possibilità di ospitare di notte un familiare o un amico poichè ogni camera è dotata di poltrona-letto per l'accompagnatore.

La presenza notturna di un familiare non è richiesta ad integrazione dell'assistenza ma è favorita per permettere una maggior vicinanza al proprio caro.

Con autorizzazione del Direttore Sanitario, in relazione alle sue condizioni cliniche, l'utente, può trascorrere parte della giornata all'esterno della struttura accompagnato dai propri familiari, previa richiesta anticipata.

13 tempistiche e modalità di accesso alla documentazione sanitaria

La copia della cartella clinica può essere richiesta dall'interessato o da un suo incaricato, in possesso di delega scritta.

La consegna avviene entro 15 giorni dalla richiesta; il documento può essere consegnato unicamente all'interessato o al suo delegato.

14 come raggiungere la struttura

L'Hospice San Martino, situato in Via Castelnuovo n.1 a Como è raggiungibile:

In auto: (parcheggio libero a lato della struttura)

In autobus urbani: Linea Nr. 7 (fermata vicino all'entrata di Via Castelnuovo)

Linea Nr. 6 e Nr. 11 (fermata vicino all'ingresso di via Carso).

A piedi attraverso il parco San Martino

E' possibile segnalare in Direzione eventuali difficoltà nel raggiungere la struttura.

Timbro/Intestazione

Spazio riservato all'Ufficio Qualità

PROT. _____

MODULO PER LA GESTIONE DEI RECLAMI

NOTA RECLAMI

Data..... Ore.....

ha telefonato/ si è presentata il Sig./Sig.ra. _____

per l'utente _____

indirizzo _____

numero telefonico, _____

ha lasciato la seguente comunicazione/ reclamo:

firma _____

Adempimenti posti in essere per risolvere il problema:

.....
.....
.....
.....

firma Responsabile Azione Correttiva _____

**CONSORZIO
SOCIAL CARE****Questionario di soddisfazione ricovero**

Pag. 2 di 2

Mod. HOS CSC. 26 Rev. 0 del 24/11/2014

		Ottima	Buona	Accettabile	Scadente	Pessima	Non rilevato
SERVIZIO ASSISTENZIALE	Tempestività nella risposta ai bisogni dell'ospite						
	Attività assistenziale (igiene, assistenza pasti, aiuto nella mobilizzazione)						
	Professionalità						
	Gentilezza/ disponibilità						
	Rispetto della privacy dell'ospite						
SERVIZIO ALBERGHIERO	Pulizia ed ordine spazi comuni						
	Pulizia ed ordine spazi privati dell'ospite(camera e bagno)						
	Qualità del cibo						
	Cura nella distribuzione dei pasti						
	Orari di visita						
	Facilità di accesso alla struttura						
ALTRI SERVIZI	Assistenza psicologica						
	Assistenza sociale						
	Professionalità personale amministrativo						
	Gentilezza personale amministrativo						
	Assistenza spirituale						
	Presenza dei volontari						
	Attività complementari(musicoterapia, fisioterapia,)						
	Coinvolgimento dei familiari nell'assistenza e nella cura						
	Qual è la sua valutazione complessiva sul servizio?						

Ha avvertito la necessità di inserire altre figure professionali: sì nose sì quali: badante altri _____ Per quale motivo?: _____

Commenti e suggerimenti: _____

**CONSORZIO
SOCIAL CARE****Questionario di soddisfazione ingresso**

Pag. 1 di 1

Mod. HOS CSC. 25 Rev. 0 del 24/11/2014

Gentile ospite e familiare,

le proponiamo un breve questionario per conoscere la sua valutazione rispetto alla fase di accoglienza in struttura. . Le sue risposte ci permetteranno di raccogliere suggerimenti utili a migliorare la qualità del servizio.

La preghiamo di barrare con una croce la casella corrispondente alla soddisfazione rilevata. Nel caso non volesse/potesse esprimere un giudizio su alcuni aspetti può barrare la casella N.R (non rilevato)

Nel ringraziarLa per la disponibilità accordata e per il tempo dedicato La invitiamo ad imbucare il questionario nell'apposita cassetta posta all'ingresso.

Grado di parentela con la persona ricoverata: _____ Data d'ingresso: _____

Come ha conosciuto il nostro servizio:

medico di base assistente sociale ospedale Altro _____

In che modo è avvenuto il primo contatto con la nostra struttura:

visita alla struttura contatto telefonico diretto non ho avuto contatti diretti

	Ottima	Buona	Accettabile	Scadente	Pessima	Non rilevato
Primo contatto con la struttura						
Completezza delle informazioni fornite dalla segreteria						
Accoglienza da parte del dal personale al momento del ricovero						
Presentazione dell'Hospice da parte del personale						
Adeguatezza spazi della camera						
Adeguatezza degli spazi comuni (ingresso, soggiorno, cucina, ect.)						
Accoglienza del Medico al momento del ricovero						

Commenti e suggerimenti: _____
