



HOSPICE "SAN PIETRO"

MONZA

FEBBRAIO 2016

ver.2.1

CARTA DEI SERVIZI





HOSPICE “SAN PIETRO”

INDICE

Lettera di benvenuto	Pag. 3
La carta dei servizi	Pag. 4
Il Centro Polifunzionale “San Pietro”	Pag. 4
L’Hospice San Pietro	Pag. 5
I servizi socio-sanitari	Pag. 7
I servizi alberghieri	Pag. 8
Gli aspetti organizzativi	Pag. 9
Giornata tipo	Pag. 11
Verifica qualità del servizio	Pag. 11
Le normative vigenti	Pag. 12
Modulo reclamo (allegato)	
Soddisfazione dell’utente (allegato)	



Agli ospiti ed ai loro familiari

Le pagine che seguono descrivono la “Carta dei Servizi” dell’Hospice San Pietro.

E’ il documento che Vi permetterà di conoscere i servizi offerti e gli obiettivi che la struttura si propone per rispondere alle Vostre necessità e aspettative.

Per ogni persona, l’ingresso in una struttura residenziale, anche se motivato dalla compromissione della propria salute ed autonomia, è sempre un momento non facile. Per questo, riteniamo essenziale garantire non solo le indispensabili prestazioni sanitarie e assistenziali, ma anche, e soprattutto, un ambiente attento alla dignità, alla riservatezza e alle più delicate necessità affettive, psicologiche e di relazione di ogni singolo ospite.

E’ un obiettivo non facile che richiede, oltre all’impegno e alla motivazione del personale e dei volontari, una costruttiva collaborazione con le famiglie.

Il personale del Centro sarà a Vostra disposizione per venire incontro, con professionalità, cortesia e “familiarità”, ai Vostri suggerimenti ed, eventualmente, alle Vostre critiche.

Il Direttore
Roberto Mauri



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è divenuta obbligatoria per gli enti erogatori di pubblici servizi in base alla legge 273 dell'11/07/1995. Il suo obiettivo è quello di offrire un'immagine dettagliata dei servizi che l'Hospice si impegna a garantire. La Carta si rivolge agli ospiti e ai parenti di riferimento. Ad entrambi viene riconosciuto un ruolo propositivo di rilievo.

L'Hospice vuole garantire ad ospiti un servizio di qualità rispettoso dei valori e delle capacità residue della persona. In questo senso i principi cui facciamo riferimento sono:

- ✓ **Uguaglianza**
Ogni ospite ha diritto a ricevere le cure più idonee, senza discriminazione di sesso, razza, religione ed opinioni politiche.
- ✓ **Imparzialità**
I criteri di intervento del personale sono improntati a principi di obiettività ed imparzialità.
- ✓ **Continuità**
Il Centro garantisce la continuità delle cure durante le 24 ore giornaliere per 365 giorni anno.
- ✓ **Partecipazione**
Il Centro garantisce una costante relazione con ospiti e parenti, al fine di recepire suggerimenti o giudizi critici ai servizi.
- ✓ **Verifica della qualità**
Tutte le attività sono orientate a garantire un rapporto ottimale tra le risorse impegnate ed i risultati ottenuti.

IL CENTRO POLIFUNZIONALE SAN PIETRO

L'ente gestore "La Meridiana" è una realtà ormai affermata nell'orizzonte composito del Terzo settore della Provincia di Monza. E' una realtà particolare, sia per la singolarità della formula adottata, che vede impegnati fianco a fianco operatori professionali e volontari, sia per l'originale interpretazione del rapporto fra privato-sociale ed ente pubblico.

Nata a Monza nel 1976 come gruppo di volontariato, è cresciuta fino ad assumere la configurazione attuale: due cooperative sociali, "La Meridiana" e "La Meridiana Due", che contano complessivamente 80 soci, 90 volontari e 300 operatori professionali impegnati in diversi settori di intervento. "La Meridiana" si finanzia con i contributi dei soci, le convenzioni con enti pubblici e privati e i servizi di consulenza e gestione.

In questi anni sono anche cresciute le richieste - da parte di enti pubblici e privati - di coinvolgimento della nostra realtà in progetti e ricerche. Oggi il gruppo è impegnato nella progettazione e gestione di servizi diurni e residenziali per anziani, servizi di pronto intervento domiciliare, interventi sperimentali su temi di particolare attualità, come la cura del malato di Alzheimer o lo sviluppo di nuovi modelli di animazione con persone non autonome.

La gestione del Centro Polifunzionale San Pietro è affidata alla cooperativa "La Meridiana Due", appositamente costituita e strettamente collegata alla cooperativa "La Meridiana", sia per le finalità che per la professionalità degli operatori.



La cooperativa sociale “La Meridiana Due” ha lo scopo di perseguire l’interesse generale della comunità alla promozione umana e alla integrazione sociale dei cittadini, mediante la gestione di servizi rivolti al soddisfacimento dei bisogni delle persone disabili o con gravi problemi neurologici.

La struttura

L’Hospice San Pietro si trova all’interno della RSD San Pietro, struttura di nuova concezione sia da un punto di vista strutturale che tecnologico inaugurata nel gennaio 2014.

Il centro, composto da un unico corpo, è circondato da un’area verde.

Tutti gli spazi esterni dell’intero Centro San Pietro possono essere utilizzati dagli ospiti e dai loro familiari: una terrazza green ubicata al piano superiore e i giardini sottostanti la struttura costituiscono una ulteriore opportunità durante la stagione calda.

L’Hospice dispone di 11 camere singole completamente arredate, climatizzate e dotate di servizi privati, TV e telefono.

All’interno della struttura si trovano, oltre all’Hospice,:

- L’RSD San Pietro
- Un ampio soggiorno con vetrate in cui sono installati distributori di caffè e bevande.
- Un locale per l’ascolto della musica e per la lettura
- Una cappella ubicata al piano inferiore, mentre la Chiesa collocata all’interno della RSA è aperta anche all’esterno in occasione delle funzioni religiose.

Il Centro offre un ambiente adeguato da un punto di vista umano, curato nelle scelte architettoniche e di organizzazione degli ambienti, qualificato in rapporto alle prestazioni sanitarie ed assistenziali.

Come da normativa vigente, la struttura è dotata di camera mortuaria: per quanto concerne le onoranze funebri, la scelta è di competenza esclusiva della famiglia.

Come raggiungerci

La struttura è collocata nei pressi del Rondò dei Pini, uno dei principali snodi viabilistici monzesi, ed è facilmente raggiungibile in auto dalle principali direttrici (Milano, Varese, Lecco). In autobus con linee ATM bus 206 (capolinea Piazza Castello Monza) o con linee “Autoguidovie” bus 205, 209 e 219 (Capolinea Stazione di Monza) fermata Via Manara.

Non è disponibile un servizio di trasporto messo a disposizione dalla struttura.

L’HOSPICE SAN PIETRO

L’Hospice San Pietro è una struttura accreditata dalla Regione Lombardia per 11 posti letto (Decreto n° 1701 del 03/03/2014), dedicata ad accogliere persone affette da malattie oncologiche e non oncologiche in fase avanzata e/o terminale, che non rispondono più a trattamenti destinati alla guarigione e che hanno necessità di cure volte al controllo dei sintomi, al miglioramento della qualità della vita, al sostegno psicologico e spirituale.

L’attività dell’Hospice si ispira al modello delle Cure Palliative.



Gli obiettivi e i valori

Obiettivo principale dell'Hospice è accompagnare la persona e la sua famiglia in una fase particolarmente delicata della vita, nel pieno rispetto della sua dignità, mediante il controllo del dolore e del disagio fisico e psichico e si prefigge, nell'ottica di continuità di cura e nel rispetto di quanto stabilito dalla Legge n° 38 del 15 marzo 2010, di:

- ✚ integrare il servizio di cure palliative domiciliari;
- ✚ dare adeguata informazione sulla malattia in atto e sulla scelta dei trattamenti possibili in linea con quanto desiderato dal malato e dalla sua famiglia;
- ✚ sostituire la casa quando quella del malato non è idonea o quando il malato è solo;
- ✚ sollevare la famiglia dal carico assistenziale quando sia particolarmente provata;
- ✚ permettere al malato di superare situazioni difficilmente gestibili al domicilio;
- ✚ garantire un contesto di cura ed assistenza personalizzato con particolare attenzione ai sintomi fisici e agli aspetti psicologici, spirituali e affettivi.

Da questo derivano i valori fondamentali dell'Hospice:

- la centralità dell'ospite e della sua personalità rispetto ad ogni altra esigenza operativa;
- l'uguaglianza di tutti gli ospiti rispetto al soddisfacimento dei loro bisogni senza alcuna discriminazione;
- il rispetto e la continuità delle abitudini di vita della persona con il solo limite della sicurezza degli altri ospiti;
- la creazione e il mantenimento di un rapporto tra equipe curante e paziente basato sulla comunicazione, la trasparenza e la condivisione degli obiettivi di cura.

L'obiettivo dell'Hospice non è dunque la cura della malattia, ma il controllo dei sintomi che essa provoca, la riduzione della sofferenza in tutte le sue forme e il supporto globale al malato e alla sua famiglia.

I principali servizi erogati sono:

- ✚ Assistenza medica, medico-specialistica e infermieristica;
- ✚ Assistenza alla persona e servizi di base;
- ✚ Supporto psicologico;
- ✚ Supporto religioso;
- ✚ Segretariato sociale per pratiche invalidità, pensionistiche, ecc.;
- ✚ Parrucchiere;
- ✚ Podologo.

Rette

Il costo del ricovero è a totale carico del Servizio Sanitario Regionale.

Non sono compresi i costi relativi al servizio di parrucchiere e podologo, per i quali è possibile avere prezzi e prenotazione direttamente in Hospice.

Ogni camera è dotata di telefono: il servizio è a pagamento per le telefonate in uscita ed è calcolato in base agli scatti telefonici. E' consentito l'uso del telefono cellulare nel rispetto della tranquillità degli altri ospiti.



I SERVIZI SOCIO-SANITARI

L'organizzazione dell'Hospice San Pietro

Tutto il personale è facilmente identificabile grazie al proprio cartellino di riconoscimento e da una specifica divisa:

Figura professionale operante in Hospice	Colore della divisa	
• Medico	• Camice bianco	
• Coordinatore Serv. Infermieristico	• Pantaloni: blu	• Maglia: blu
• Infermiere professionale	• Pantaloni: blu	• Maglia: blu
• Fisioterapista	• Pantaloni: blu	• Maglia: bianca
• Coordinatore Serv. Assistenziali di struttura	• Nessuna divisa	
• Coordinatore assistenziale di Nucleo	• Pantaloni: bianchi	• Maglia: bordeaux
• Vice Coordinatore assistenziale di Nucleo	• Pantaloni: bianchi	• Maglia: bordeaux
• ASA e OSS	• Pantaloni: bordeaux	• Maglia: bianca
• Psicologa	• Nessuna divisa	
• Assistente sociale	• Nessuna divisa	

L'équipe di intervento costruisce per ogni persona uno specifico piano di assistenza, basato su un preliminare programma di valutazione multidimensionale. Essa individua modalità di accoglienza e sostegno specifiche per ogni ospite, nonché gli obiettivi e i tempi di verifica delle diverse figure professionali.

La struttura ha adottato linee guida e protocolli standardizzati e specifici per la gestione dei principali problemi clinico-assistenziali.

Per tutto il personale è previsto annualmente un Piano della formazione.

Le figure di riferimento dell'Hospice sono specificate nell'organigramma esposto in reparto e vengono presentate all'atto dell'ingresso.

La persona incaricata delle visite guidate è la Assistente sociale.

E' fatto divieto a parenti e/o conoscenti dell'ospite fare regali di qualsiasi natura al personale in servizio.

Medico

Si prende cura del malato occupandosi soprattutto degli aspetti clinici dell'assistenza, quali il controllo del dolore e degli altri sintomi. Insieme all'équipe imposta il percorso terapeutico concordato con il malato e i suoi familiari. È presente tutti i giorni nelle ore diurne e reperibile durante la notte (si garantisce l'intervento entro 20 minuti dalla chiamata; nel caso ci fosse qualche impedimento si attiva la reperibilità di secondo livello). E' possibile avere colloqui con il medico di reparto negli orari di servizio tra le ore 8.30 e le ore 18.00.



Infermiere

E' responsabile dell'assistenza generale infermieristica, rileva bisogni e problemi della persona malata pianificandone l'assistenza in stretta sinergia con il medico. È presente 24 ore su 24.

ASA/OSS

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

Assistente Sociale

Si occupa dei colloqui precovero e degli aspetti socio relazionali del malato e della famiglia, collaborando con i servizi sanitari e socio-assistenziali del territorio. E' presente dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00.

Psicologo

Si occupa dei colloqui con il malato e la famiglia prendendosi cura del loro vissuto interiore e supportandoli nel corso della degenza. Offre sostegno ai famigliari per l'elaborazione del lutto. Supporta l'èquipe di lavoro.

Il supporto religioso

Il Centro è dotato di una cappella in cui, una volta la settimana e nelle ricorrenze, viene celebrata la Santa Messa. Nei periodi liturgici più significativi, vengono proposti percorsi di riflessione. Se necessario e su richiesta è possibile avviare una assistenza religiosa personale.

I SERVIZI ALBERGHIERI

La gestione dei servizi alberghieri

Tutti i servizi di carattere alberghiero ed in particolar modo cucina, sanificazione e manutenzione sono gestiti da personale interno. E' una scelta precisa, finalizzata a garantire una migliore qualità del servizio ed una maggiore attenzione ad esigenze e gusti di ogni ospite.

La lavanderia

La struttura garantisce la quotidiana fornitura di biancheria da letto. Per gli indumenti personali gli ospiti devono provvedere in maniera autonoma.

La sanificazione

Il servizio di sanificazione della struttura è affidato ad una equipe interna, che opera secondo uno scrupoloso piano di igiene e sanificazione.

Il parrucchiere

E' attivo un servizio di parrucchiere a richiesta. Il servizio è a pagamento.



Podologo

Gli ospiti possono usufruire di un podologo. Il servizio è a pagamento.

Il bar

Presso gli spazi interni ed esterni del Centro Polifunzionale San Pietro è attivo un servizio bar aperto tutti i giorni dalle 9.00 alle 18.00. Inoltre, in un apposito spazio della struttura, sono attivi distributori automatici funzionanti 24 ore.

GLI ASPETTI ORGANIZZATIVI

Modalità di ammissione al Centro

L'Hospice "San Pietro", nel rispetto di quanto previsto dalla DGR 12619 del 7 aprile 2003, accoglie persone residenti in Regione Lombardia affetti da:

- ✚ malattia evolutiva a prognosi infausta, con aspettativa di vita presumibilmente inferiore ai tre mesi;
- ✚ presenza di sintomi fisici che non consentono e/o sconsigliano il trattamento domiciliare

I pazienti possono essere segnalati da:

- Servizio sociale Ospedaliero
- Medico Ospedaliero
- Medico di Medicina Generale
- Referenti di servizi per le cure domiciliari
- Cittadino

La richiesta di ricovero presso l'hospice perviene alla struttura da parte dei servizi socio-sanitari territoriali oppure viene consegnata direttamente alla Assistente Sociale da parte del familiare.

E' possibile effettuare visite guidate alla struttura prima dell'ingresso, previo accordo con l'Assistente Sociale del centro.

I documenti da presentare all'ingresso in Hospice sono:

- impegnativa del medico curante o del medico ospedaliero con specifica: "Richiesta di ricovero in Hospice";
- documentazione clinica aggiornata
- richiesta di ricovero (se non già in possesso della struttura)
- fotocopia di carta di identità e tessera sanitaria
- fotocopia di eventuali esenzioni e verbali di invalidità civile

La lista di attesa

La lista di attesa è gestita dalla Assistente Sociale, che valuta la eventuali domande presenti sulla base dei seguenti criteri:

- data domanda e/o segnalazione
- locazione del malato e servizi già attivi
- situazione socio-familiare

La situazione di ogni singolo ospite in lista viene monitorata dalla Assistente sociale per valutare le priorità di ingresso.



Criteri di presa in carico

La presa in carico dell'ospite avviene tramite colloquio preliminare da parte della Assistente Sociale e/o del medico di reparto con i familiari.

Il giorno dell'ingresso l'equipe della struttura prende in carico il nuovo ospite, previa valutazione multidisciplinare, e fornisce tutte le informazioni necessarie alla famiglia per la permanenza in hospice:

- spazi della struttura
- regole di vita comunitaria
- figure professionali presenti e orari di servizio

L'orario di visita è continuato dalle 9.00 alle 20.00 per tutti i giorni della settimana: i familiari vengono inoltre dotati di un badge per la gestione dei varchi per le visite al di fuori degli orari sopra indicati.

E' possibile inoltre per un familiare pernottare in struttura, dandone comunicazione al personale in servizio.

Dimissione dell'ospite

La dimissione può avvenire secondo due modalità:

1. L'ospite ha la facoltà di chiedere la dimissione dalla struttura, senza dare alcun preavviso.
2. L'ospite non soddisfa più i criteri di accettabilità/ammissione stabiliti dalla normativa regionale vigente.

Al momento della dimissione, anche in caso di trasferimento presso altra Udo e al fine di garantire la continuità di cura, verranno consegnate all'ospite una relazione clinica e la documentazione personale consegnata al momento dell'ingresso.

E' facoltà del familiare fare richiesta di copia della documentazione clinico-anamnestica utilizzando apposito modulo disponibile presso la Assistente Sociale. Entro 15 giorni verrà consegnata la documentazione richiesta senza alcun costo aggiuntivo.

In caso di decesso è a disposizione una ampia documentazione relativa alle incombenze burocratico-amministrative da espletare.

E' consentita l'uscita temporanea dell'Ospite previa autorizzazione del Medico e sotto la piena responsabilità dell'accompagnatore.



La giornata tipo

Ore 6.30 - 11.00	Nei Nuclei iniziano le attività di accudimento ed igiene dell'Ospite*
Ore 8.30	Colazione
Ore 9.30 - 13.00	Attività sanitarie specifiche (Medico/Infermieristiche**).
Ore 12.00	Pranzo
Ore 14.30 - 17.00	Attività sanitarie specifiche (Medico**/Infermieristiche*).
Ore 14.30 - 22.00	Proseguono le attività Assistenziali e di presidio degli Ospiti
Ore 18.45	Cena
Ore 22.00 - 6.30	Subentra l'equipe Infermieristica ed Assistenziale della Notte.

* La presenza degli operatori assistenziali è garantita sulle 24H.

**L'assistenza e la presenza Infermieristica è garantita sulle 24H. La presenza del Medico è garantita dalla 8.30 alle 18.00. Dalle 18.00 in poi è garantita la reperibilità del Medico.

Verifica della qualità del servizio

La Customer Satisfaction, intesa come “rilevazione della qualità percepita”, oltre a rispondere a un onere normativo, segue alcune finalità:

- ✚ Indagare la qualità percepita delle diverse aree del servizio per le tre categorie ospiti, familiari e operatori.
- ✚ Individuare i punti di forza del servizio, ma soprattutto gli aspetti più carenti e rispetto ai quali elaborare progetti di miglioramento.
- ✚ Permettere una costante supervisione della realtà organizzativa, monitorando i cambiamenti da un anno con l'altro.
- ✚ Garantire una periodica comunicazione e uno scambio tra la Cooperativa La Meridiana Due e i destinatari della rilevazione.

La rilevazione della Customer Satisfacion deve avere inoltre come obiettivi:

- ✚ Rilevare il grado di soddisfazione rispetto ai servizi offerti (ospiti e familiari) o rispetto alle mansioni svolte (operatori).
- ✚ Favorire l'emergere di bisogni latenti.
- ✚ Raccogliere idee e suggerimenti, favorendo in questo modo la partecipazione al servizio.
- ✚ Verificare l'efficacia del servizio e le metodologie di lavoro.
- ✚ Rinforzare il livello di comunicazione, dialogo e fiducia fra la Cooperativa e gli utenti, i familiari e gli operatori.
- ✚ Il fine ultimo risiede comunque nel miglioramento della qualità dei servizi resi e nella creazione di un clima di lavoro proficuo e positivo.



Per verificare la bontà e l'efficacia di quanto operato all'interno dell'Hospice San Pietro è prevista la consegna agli ospiti di:

✚ Una scheda lamentele/ apprezzamenti (Allegato 1)

✚ Un questionario di gradimento del servizio (Allegato 2)

I moduli potranno essere riconsegnati in forma anonima nella cassetta posta in reception all'ingresso.

Annualmente è prevista una relazione di sintesi di quanto pervenuto attraverso i questionari di gradimento: la relazione verrà consegnata direttamente agli ospiti e/o ai loro familiari.

Per quanto riguarda invece eventuali lamentele che dovessero pervenire, la Direzione si impegna entro 10 giorni lavorativi a dare una risposta o comunque un riscontro a quanto segnalato, rendendosi disponibile anche ad un confronto.

Le normative vigenti

Gestione della privacy (D. Lgs. 196/03)

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni dell'ospite.

Al momento dell'ingresso presso l'Hospice viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze del Centro.

Tutti i dati sono conservati in fascicoli personali ed in archivi informatici ad accesso riservato.

Il titolare del trattamento è LA MERIDIANA DUE Società Cooperativa Sociale.

Beni ed effetti personali dell'Ospite

L'Ospite ha facoltà di portare nella propria camera gli oggetti e gli effetti personali autorizzati dalla Direzione. Essi restano, in ogni caso, affidati alla cura ed alla custodia dell'Ospite.

Il Centro non risponde dell'eventuale sottrazione di oggetti personali, la cui disponibilità è rimessa alla libera gestione dell'Ospite.

Il fumo

Ai sensi della Legge n° 3 del 16/01/2003 nella struttura è vietato fumare.

Consenso informato

L'ospite non può essere sottoposto ad alcun trattamento sanitario, riabilitativo e assistenziale in assenza di previo consenso informato. La struttura si impegna a garantire la trasparenza della comunicazione e della continua informazione dell'ospite e della sua famiglia.



HOSPICE “SAN PIETRO”

Monza - Viale Cesare Battisti 86
Tel. 039/3905261 – Fax 039/3905243 – email: hospice@cooplameridiana.it
www.cooplameridiana.it

Orari di visita
Tutti i giorni dalle 9.00 alle 20.00

Aggiornato il 01 febbraio 2016