

Gentile ospite,

nelle pagine seguenti Le presentiamo la Carta dei Servizi dell'Hospice inserito presso la Casa Famiglia di Cologno Monzese.

Il nome non è casuale: l'abbiamo chiamata così perché vorremmo che ciascun ospite della nostra struttura si sentisse a casa sua, in famiglia.

Con questo documento Lei potrà conoscere la nostra filosofia, i servizi che Le offriamo, il nostro modo di operare e gli obiettivi che intendiamo proporci al fine di rispondere adeguatamente e puntualmente alle Sue attese e alle Sue aspettative.

La nostra Carta dei Servizi non ha un semplice valore informativo, ma rappresenta soprattutto uno strumento che Le viene offerto affinché, insieme a Lei, si possa sviluppare costantemente e con profitto il nostro progetto di cura e di assistenza alla Sua persona.

A Lei e a tutti i Suoi familiari attribuiamo infatti un ruolo fondamentale per il raggiungimento degli obiettivi relativi alla qualità dei servizi offerti: a tale proposito, ogni Sua segnalazione, consiglio e suggerimento saranno per noi estremamente preziosi.

Da parte nostra, faremo tutto quanto ci è possibile per soddisfare ogni Suo bisogno o esigenza, impegnandoci ad assicurarle un'assistenza attenta e un ambiente che possa garantirle serenità.

Nella certezza che Lei troverà nella struttura calore e attenzione, voglia gradire il nostro più affettuoso benvenuto.

Il Presidente

INDICE

FONDAZIONE MANTOVANI ONLUS.....	3
LE NOSTRE FINALITA'	3
DOVE SIAMO	3
HOSPICE – CENNI STORICI	4
LA STRUTTURA	5
LA QUALITA' DEL SERVIZIO	7
URP	7
L'ACCOGLIENZA.....	7
RETTE E SERVIZI	8
SERVIZIO RISTORAZIONE.....	8
ULTERIORI SERVIZI PER GLI OSPITI.....	9
SERVIZI A PAGAMENTO.....	9
VISITE AGLI OSPITI.....	10
PROCEDURE DI DIMISSIONE	10
TUTELA DELLA RISERVATEZZA E RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI	11
CODICE ETICO.....	11
EMERGENZE E NORME ANTINCENDIO.....	11
RECLAMI/.....	11
CERTIFICAZIONE DI QUALITA'	12
ALLEGATI.....	13

FONDAZIONE MANTOVANI ONLUS

Fondazione Mantovani nasce nel 1996 per volontà del fondatore Mario Mantovani, in memoria della sorella Ezia, con lo scopo di avviare iniziative di alto profilo sociale.

La sua attività si caratterizza sin da subito con un forte impegno a favore degli anziani e si concretizza nella progettazione, costruzione e gestione di RSA.

Nel 1998 la Fondazione Mantovani acquisisce di diritto la qualifica di ONLUS, divenendo una organizzazione non lucrativa di utilità sociale.

Nel 2001 apre la sua prima Casa Famiglia nel comune di San Vittore Olona.

Nel 2003 Fondazione Mantovani avvia la grande Casa Famiglia "Mons. Carlo Testa" di Cologno Monzese, che comprende un Centro Diurno Integrato per anziani e l'Hospice "Fondazione Mantovani" avviato nel 2008.

Dal 2004 Fondazione Mantovani ha attivato un centro di formazione accreditato presso la Regione Lombardia per la formazione continua e l'aggiornamento degli operatori sociali e sanitari oltre che per l'Educazione continua in medicina (ECM).

Nel 2005 viene inaugurato il secondo corpo della Casa Famiglia di Milano Affori.

Nel Settembre del 2006 Fondazione Mantovani apre la nuova Casa Famiglia di Cormano.

LE NOSTRE FINALITA'

L'ideale di Fondazione Mantovani, in un'ottica in cui l'ospite è sempre al centro di ogni pensiero e di ogni azione, è assicurare alla persona, quand'anche non autosufficiente, le più confortevoli condizioni di vita e riconoscere al morente la dignità di soggetto capace di scelte consapevoli inerenti alla sua salute ed alla sua vita.

L'hospice nasce dalla presa di coscienza di una situazione che richiede una risposta adeguata alla condizione di disagio, sofferenza e spesso solitudine in cui vengono a trovarsi alla fine della loro vita molti malati e famiglie. Con la nostra azione vogliamo creare un ambiente familiare ed al tempo stesso ricco di professionalità, al fine di supportare l'ospite ed i suoi famigliari delicatissima fase dell'esistenza umana che stanno affrontando.

DOVE SIAMO

La struttura è ubicata in Via Dalla Chiesa n. 43, vicino la piscina comunale di Cologno Monzese e può essere raggiunta con i mezzi pubblici il cui trasporto è garantito dalla linea metropolitana 2 "verde" tramite la stazione di Cologno Nord. E' inoltre raggiungibile in automobile seguendo le indicazioni fornite dai principali stradari cartacei o elettronici. Per comodità viene riportata una cartina in ultima pagina. La casa è dotata di ampio parcheggio esterno.

HOSPICE – CENNI STORICI



Il termine inglese hospice si ricollega etimologicamente al latino Hospitium derivante da hospes – hospitis (ospite) e designava anticamente il luogo, dove si alloggiavano in modo benevolo forestieri e amici. D'origine medievale, l'iniziativa dell'Hospitium si realizza, come luogo tipicamente cristiano di compassionevole accoglienza, organizzata in gran parte dai monasteri e dai grandi Ordini religiosi per offrire vitto e alloggio temporaneo a pellegrini e viandanti (che si recavano a Roma e/o in Terra Santa). Questa iniziativa si allargò ben presto a malati di vario tipo privi di risorse d'assistenza e spesso respinti e abbandonati dalla società (si vanno a costituire in Spagna e in seguito in Italia i primi Ospedali "moderni" per l'epoca, gestiti dai religiosi appartenenti all'Ordine di S. Giovanni di Dio – Fatebenefratelli-). Dal termine Hospitium deriva pure il nostro "Ospedale" e propriamente "Ospizio".

Il concetto di Hospitium fu ripreso da Cicely Saunders, insigne infermiera inglese, che nel 1967 lancia l'idea e fonda a Londra il primo Hospice moderno, il St. Christopher's Hospice. Ispirata da principi di compassione cristiana, la Saunders, di fronte alle inadeguatezze del sistema sanitario e ospedaliero corrente e alla sempre più grande diffusione di malattie neoplastiche, recupera il concetto di cura globale della persona associandola con gli aspetti più moderni della medicina, soprattutto nell'ambito delle cure palliative (da

“pallium” che significa mantello, protezione – palliativo non significa inutile - con il termine palliare si intende l’attivazione di rimedi volti al controllo dei sintomi) e dell’assistenza nella fase terminale della vita.

La medicina palliativa perciò ha il compito di “curare quando non si può più guarire”, prendendosi cura dell’ospite nella sua totalità (fisica, psichica, sociale e spirituale) e della sua famiglia.

Infatti, le cure palliative:

- Provvedono al controllo del dolore e dei sintomi legati ad una malattia inguaribile.
- Integrano gli aspetti psicologici, sociali e spirituali dell’assistenza.
- Considerano la morte un evento naturale.
- Non accelerano né ritardano la morte.
- Offrono un sistema di supporto per aiutare la famiglia durante la malattia del paziente e durante il lutto.

LA STRUTTURA

L’Hospice è una struttura residenziale accreditata dalla Regione Lombardia (con D.G.R. VIII/9512 del 27/05/2009), dispone di 8 posti letto autorizzati, accreditati e a contratto con ATS Milano Città metropolitana.

La retta di ricovero in hospice è a totale carico del Sistema Sanitario Regionale.

E’ inserito nel complesso che ospita la Casa Famiglia per Anziani “Mons. Carlo Testa”, ed accoglie malati oncologici o affetti da patologia cronico-degenerativa in fase terminale di malattia. Tale fase inizia quando l’ospite non è più suscettibile di intervento chirurgico o di terapia attiva che sono volti alla guarigione o al rallentamento della patologia in atto.

La nostra assistenza è finalizzata alle cure palliative per offrire al malato e alla propria famiglia, sotto tutti gli aspetti, una qualità di vita migliore ed un supporto nell’affrontare la fase ormai irreversibile ed incurabile della malattia.

L’ingresso all’hospice avviene da via Alberto Dalla Chiesa n 43. La struttura è articolata su tre piani, Al piano terra sono ubicati gli ambulatori, i locali per le terapie e alcuni locali di servizio (studio del medico, studio per i colloqui con lo psicologo, bagno assistito, ecc.), al primo piano troviamo le camere di degenza, i locali comuni (cucina, salone) e i locali di servizio (infermeria, vuotatoio, ecc), al Piano interrato sono presenti locali di supporto e le camere mortuarie

L’Hospice, come anticipato dispone di 8 camere con bagno privato. Le camere sono tutte singole con una poltrona letto per il parente che desidera rimanere, non esistono orari di entrata e uscita ed è garantito anche il pasto per il parente che soggiorna in Hospice. Ogni camera è dotata di comfort, come aria condizionata, apparecchio tv, punto telefonico per chiamare l’esterno (cordless); inoltre l’ospite se lo desidera può personalizzare la camera con piccoli oggetti personali. L’hospice include anche dei locali comuni e una tisaneria, dove i familiari possono scaldarsi bevande e pietanze. In linea con i valori della Fondazione Mantovani l’ambiente è molto familiare e anche le relazioni tra personale, ospiti e loro familiari pur mantenendo un livello alto di professionalità, sono molto informali, empatiche e rassicuranti.

Ogni ospite è libero di professare il proprio credo religioso nel rispetto degli altri.

L'Equipe

L'assistenza in hospice è gestita da un'equipe multidisciplinare costituita da:

- Medico Responsabile: Coordina le attività mediche e sanitarie dell'intera struttura nel rispetto delle normative regionali per gli HOSPICE accreditati. Autorizza l'acquisto dei farmaci, è responsabile del flusso SDO.
- Medici Esperti in Cure Palliative: si prendono cura dei pazienti gestendo soprattutto gli aspetti clinici dell'assistenza come il controllo del dolore o altri sintomi legati ad una patologia a prognosi infausta. Imposta il percorso terapeutico condividendolo con l'equipe, il malato e la sua famiglia. E' presente tutti i giorni (con esclusione della domenica) in orari diurni. Nei giorni festivi e nelle ore notturne è previsto un servizio di reperibilità 24 ore su 24.
- Infermiere Coordinatore: coordina le attività infermieristiche ed assistenziali quotidianamente.
- Infermieri Professionali: sono responsabili dell'assistenza infermieristica gestendo bisogni e le criticità della persona malata. Verificano la realizzazione degli obiettivi identificati nel piano assistenziale individuale (PAI). Sono presente 365 giorni l'anno H24.
- Operatori Socio Sanitari: si prendono cura dell'ospite per l'igiene e le varie necessità personali, idratazione, assistenza durante il pasto e il controllo generale, applicano le linee guida personalizzate. presente 365 giorni l'anno H24.
- Psicologo: si prende cura degli aspetti psicologici del malato e/o dei familiari durante la degenza attraverso colloqui individuali. Al termine dell'assistenza è previsto il sostegno ai familiari per l'elaborazione del lutto. E' presente circa 20 ore al mese.
- Assistente Sociale: si occupa degli aspetti sociali dei pazienti e/o della famiglia interfacciandosi con i servizi del territorio. Si occupa inoltre della gestione dell'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e dell'attività di segretariato sociale. E' presente circa 20 ore al mese.

Oltre alle figure professionali previste dalla normativa regionale sull'accreditamento, collaborano con l'equipe i seguenti operatori:

Assistente Spirituale: garantisce l'assistenza spirituale ai pazienti cattolici e ai loro familiari. Per i praticanti di altre religioni è garantita continuità di rapporto con la propria guida spirituale. E' garantita inoltre, su richiesta in base alle esigenze degli ospiti, l'accesso alla struttura di ministri del culto di altre religioni

Volontari: collaborano con il personale dell'hospice e garantiscono supporto, comprensione e vicinanza ai pazienti e ai loro familiari durante la degenza.

LA QUALITA' DEL SERVIZIO

La qualità del servizio è garantita da un lato da una supervisione giornaliera “durante il lavoro” che trova il suo momento apicale nella riunione di team e dall'altro dalla formazione continua cui partecipa tutto il personale. I principali strumenti di lavoro sono rappresentati dalla cartella clinica dalla cartella integrata, dai piani, dai protocolli e dai piani di lavoro. Per mantenere un alto livello di motivazione del personale, oltre alla formazione continua già citata, sono sistematicamente organizzati degli incontri con uno psicologo per elaborare il vissuto e le eventuali problematiche psicologiche nel rapporto continuo con la sofferenza e la morte.

La valutazione del grado di soddisfazione dell'ospite è sistematicamente monitorata tramite l'utilizzo di questionari (allegato B) consegnati al momento del ricovero in hospice i cui dati vengono classificati ogni 6 mesi e socializzati a fine anno mediante esposizione nella bacheca dell'hospice, pubblicazione sul giornalino della Casa e l'eventuale partecipazione a convegni/congressi.

URP

L'Ufficio di Relazioni con il Pubblico, situato nei pressi della reception, è gestito dal responsabile dell'Hospice con il seguente orario di accesso:
dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00.

L'ACCOGLIENZA

Domanda e lista di attesa

L'hospice accoglie malati terminali affetti da patologie oncologiche ad andamento irreversibile e non più suscettibili di trattamenti specifici per la guarigione o per il contenimento della progressione della malattia.

Per essere accolti nell'hospice occorre presentare una richiesta di ricovero facendo compilare correttamente il modulo (allegato D) da parte del medico di famiglia o di una struttura ospedaliera (il tutto può essere portato a mano negli orari di apertura della segreteria – dalle ore 9 alle 19 dal lunedì al venerdì e il sabato mattina fino alle ore 14 - o inviato via fax). In caso di richiesta di ricovero da parte di una struttura ospedaliera è consigliabile anche un contatto diretto tra i sanitari delle due strutture.

L'equipe di cure palliative, valuta l'appropriatezza della richiesta e della documentazione allegata e comunica l'esito della domanda entro massimo dieci giorni dalla presentazione. A seguito dell'accettazione è inserita nella lista di attesa che tiene conto dell'ordine cronologico di presentazione con priorità data ai Residenti del Comune di Cologno Monzese.

L'equipe di cure palliative contatta successivamente i famigliari per fissare un colloquio preliminare in cui fornire informazioni sulla struttura, i servizi, le terapie e le procedure adottate nell'hospice e contestualmente richiedere alcune informazioni ai famigliari stessi. E' prevista solo la tipologia di ricovero ordinario.

Procedura di ingresso

Appena si verifica la disponibilità di un posto, sono contattati i famigliari o la struttura ospedaliera e si avvia la procedura d'ingresso.

È richiesta la trasmissione di tutta la documentazione sanitaria e l'impegnativa di ricovero compilata dal medico curante di base o di struttura.

Ingresso

Il giorno stabilito per l'ingresso, l'ospite accompagnato dai parenti è accolto nell'hospice dall'equipe che provvede alle prime presentazioni e informazioni e lo accompagna in camera, ove in accordo con i famigliari, il personale di supporto collabora alla sistemazione degli effetti personali. In seguito l'equipe, ognuno per la propria competenza, raccoglie dati e informazioni sull'ospite, al fine di poter elaborare un primo programma personalizzato di cure e iniziare subito i primi trattamenti.

Il medico palliativista durante il colloquio con l'ospite farà firmare i consensi informati riguardanti la privacy e i trattamenti terapeutici.

RETTE E SERVIZI

L'assistenza in Hospice è gratuita.

Come già citato in precedenza sono forniti su richiesta alcuni servizi a pagamento non compresi dalla retta e di conseguenza regolati separatamente con i rispettivi erogatori.

SERVIZIO RISTORAZIONE

I pasti sono preparati giornalmente da personale qualificato, utilizzando generi alimentari freschi e prodotti di stagione. Non vengono utilizzati pasti precotti o preconfezionati. L'hospice è dotato di una cucinetta – tisaneria per la preparazione e distribuzione di bevande calde e fredde.

L'orario dei pasti è il seguente:

- Colazione dalle 08.00 alle 09.30,
- Pranzo dalle ore 12.00 alle ore 13.00,
- Cena dalle ore 18.30 alle 19.30.

I pasti sono previsti gratuitamente anche per il familiare o per l'accompagnatore presente in struttura.

ULTERIORI SERVIZI PER GLI OSPITI

Santa Messa e funzioni liturgiche

Nel più ampio rispetto della libertà religiosa, il servizio religioso cattolico è curato da un sacerdote della parrocchia che assicura la celebrazione della Santa Messa e delle altre funzioni liturgiche. Gli orari della Messa e delle funzioni sono esposti nella zona della reception.

Servizio di manicure e pedicure

L'igiene personale comprende anche la cura dei piedi e delle mani e consiste nel lavaggio e nel taglio delle unghie permettendo il controllo e la conservazione dell'integrità cutanea prevenendo cattivi odori e l'iperidrosi.

E' prevista la possibilità di utilizzare il proprio estetista di fiducia, o comunque un estetista esterno.

Servizio di podologia

Il servizio di podologia è previsto su richiesta del medico e viene effettuato da personale qualificato, con possibilità di far intervenire il proprio podologo di fiducia. Tale servizio è a pagamento.

Servizio di parrucchiere

Il servizio di parrucchiere -per uomo e per donna- viene assicurato da personale qualificato esterno con cadenza settimanale. Il listino prezzi è esposto nella zona della reception ed è consultabile in segreteria.

E' prevista la possibilità di utilizzare il proprio parrucchiere di fiducia. Tale servizio è a pagamento.

Uso del telefono

Le chiamate sono trasmesse all'ospite attraverso un telefono cordless.

Sotto la propria responsabilità l'ospite può tenere con sé un telefono cellulare.

Corrispondenza

La corrispondenza in arrivo viene recapitata all'ospite da personale della struttura e con le medesime modalità si provvede al ritiro della posta in uscita.

Televisione

Tutte le 8 camere dispongono di televisore. Inoltre, nel soggiorno è presente un televisore per l'utilizzo comune.

SERVIZI A PAGAMENTO

Sono previsti servizi a richiesta come: pedicure – manicure, podologo, parrucchiere, telefono. Tali servizi sono a pagamento in quanto non rientrano tra quelli previsti dalla normativa regionale.

VISITE AGLI OSPITI

Fondazione Mantovani intende promuovere, mantenere e favorire il più stretto rapporto tra pazienti, loro familiari ed amici. Non sono previsti orari di visita ma un libero accesso in tutti i giorni dell'anno nel rispetto della privacy e della serenità (per ragioni di sicurezza le visite tra le ore 21 e le ore 8, dovranno essere concordate con il personale). Un familiare può fermarsi con il proprio congiunto. A tale proposito, in ogni camera è prevista una poltrona letto e il servizio di ristorazione per i tre pasti principali (i pasti sono gratuiti). Inoltre, è possibile per il familiare, contattare telefonicamente il proprio parente accolto in hospice, mentre il servizio per le chiamate in uscita deve essere espressamente richiesto ed è a carico dell'ospite.

PROCEDURE DI DIMISSIONE

Le dimissioni possono avvenire:

- Su richiesta del paziente o dei familiari o del tutore legale.
- Per rivalutazione delle condizioni cliniche del paziente.

La richiesta di dimissioni, da parte del paziente o del familiare per il rientro a domicilio o per il trasferimento ad altra struttura, dovrà essere presentata al responsabile medico dell'equipe di cure palliative.

Alla richiesta di dimissioni o di trasferimento seguirà un colloquio da parte dello psicologo, del medico palliativista e dell'assistente sociale con il paziente e/o i suoi familiari sulle motivazioni della richiesta e condivisione delle criticità e delle eventuali possibili alternative percorribili.

L'utente sarà dimesso con lettera di dimissione da parte dell'hospice a garanzia della continuità terapeutica e di una corretta relazione con il medico curante e i servizi territoriali di riferimento.

Per il rilascio di copia della cartella clinica sarà necessario presentare richiesta scritta (compilando lo specifico modulo da ritirare presso la segreteria della Casa Famiglia, che riporta modalità e costi) alla Direzione, che ne disporrà la consegna entro il termine massimo di trenta giorni dalla data della richiesta (le spese della copia e dell'eventuale spedizione sono a carico del richiedente).

In caso di decesso, è a carico della famiglia l'individuazione dell'impresa di onoranze funebri e tutte le spese relative. La salma sarà accolta nella camera mortuaria dell'hospice fino all'autorizzazione al trasferimento da parte del medico necroscopo e i parenti potranno renderle omaggio durante tutto l'arco della giornata (dalle ore 7.30 alle ore 20.30).

Concordando con la direzione sarà possibile organizzare momenti di preghiera e di veglia.

TUTELA DELLA RISERVATEZZA E RICONOSCIMENTO DEGLI OPERATORI

Tutela della riservatezza

A tutti gli operatori sono state impartite opportune disposizioni affinché mantengano la massima riservatezza in relazione alle condizioni di salute dell'ospite, secondo quanto prevede la normativa di legge vigente.

Al momento della presentazione della domanda di ingresso viene richiesto al paziente il consenso al trattamento dei propri dati personali e sanitari, limitatamente alle esigenze funzionali della struttura.

Riconoscimento degli operatori

Il riconoscimento degli operatori avviene attraverso l'apposito cartellino appuntato alla divisa o all'abito dell'operatore stesso. Il cartellino viene sempre esposto durante il periodo di servizio per permettere all'ospite e ai suoi familiari una pronta e costante identificazione del loro interlocutore.

CODICE ETICO

Fondazione Mantovani ha avviato il percorso di adozione di un modello organizzativo aderente ai principi fissati dal DLgs n. 231/2001. Ha predisposto ed approvato il Codice Etico, che fissa le regole di comportamento nel rispetto dei valori e dei principi etici presenti nella propria Mission e nelle leggi e regolamenti della Repubblica Italiana, cui ogni partecipante alla organizzazione deve attenersi.

EMERGENZE E NORME ANTINCENDIO

La struttura è dotata di tutti i presidi di emergenza richiesti dalla vigente normativa: estintori e idranti, posizionati come dalle piantine affisse nei locali della Casa Famiglia, e un numero adeguato di uscite di emergenza. E' predisposto un piano di emergenza con procedure specifiche e in grado di essere attuate secondo modalità preordinate. Il personale è stato formato per intervenire in caso d'incendio e per tutelare la sicurezza dei pazienti. In caso di emergenza tutti i visitatori dovranno rispettare le indicazioni fornite dal personale opportunamente addestrato. Per ogni evenienza la struttura è dotata di gruppo elettrogeno di emergenza, in grado di alimentare la totalità delle utenze essenziali in caso di necessità

RECLAMI / APPREZZAMENTI

L'ospite o il suo familiare possono esprimere formalmente in qualsiasi momento lamentele o apprezzamenti mediante la compilazione dell'apposito modulo (allegato C). Il modulo verrà poi consegnato presso la segreteria nelle fasce orarie di apertura della stessa che lo trasmetterà al responsabile del servizio per le valutazioni di competenza. Entro 5 giorni il responsabile o un suo delegato fornirà la risposta mediante un colloquio con il paziente e/o i suoi familiari.

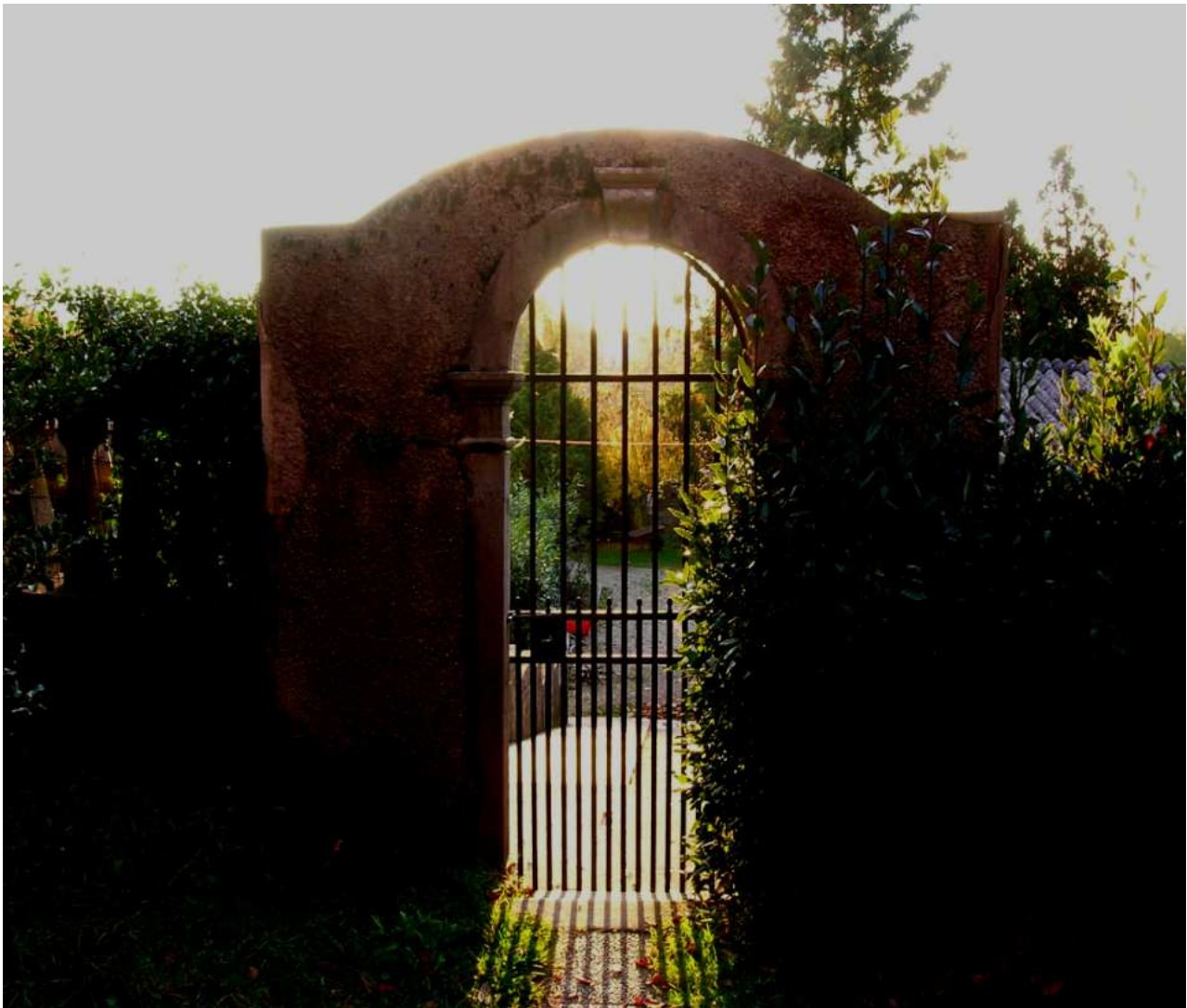
CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

Le Case Famiglia di Fondazione Mantovani sono state tra le prime strutture residenziali per anziani in Europa a conseguire la certificazione del sistema di qualità, oggi denominata "UNI EN ISO 9001: 2008".

Tale certificazione è molto importante, in quanto rappresenta una garanzia assoluta per l'ospite sul livello dei servizi offerti. La certificazione attesta infatti la corretta organizzazione delle attività di assistenza, infermieristiche, riabilitative, di animazione, alberghiere e di supporto. Inoltre garantisce che la formazione del personale viene svolta secondo precise procedure, che garantiscono professionalità e capacità operativa. Il sistema qualità prevede inoltre periodiche revisioni, garantendo un'estensione nel tempo della qualità dei servizi e della sicurezza e adeguatezza delle strutture, nell'ottica di un miglioramento continuo.

I familiari dei pazienti sono coinvolti in maniera attiva nella valutazione del servizio, attraverso la periodica distribuzione di questionari. La valutazione dei contenuti viene effettuata annualmente, durante la riunione del riesame del Sistema Qualità, che rappresenta un'occasione essenziale per discutere e migliorare tale sistema.

Su tali basi Fondazione Mantovani ha intrapreso il percorso che porterà alla Certificazione di Qualità anche dell'Hospice



***“Tu sei importante perchè sei tu
e sei importante fino alla fine”***
(Cicely Saunders)

ALLEGATI

- a) QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO
- b) MODULO RECLAMI/APPREZZAMENTI OSPITE
- c) MODULO DI PROPOSTA DI RICOVERO
- d) CARTA DEI DIRITTI



Fondazione Mantovani

in memoria di Exia Mantovani

ONLUS

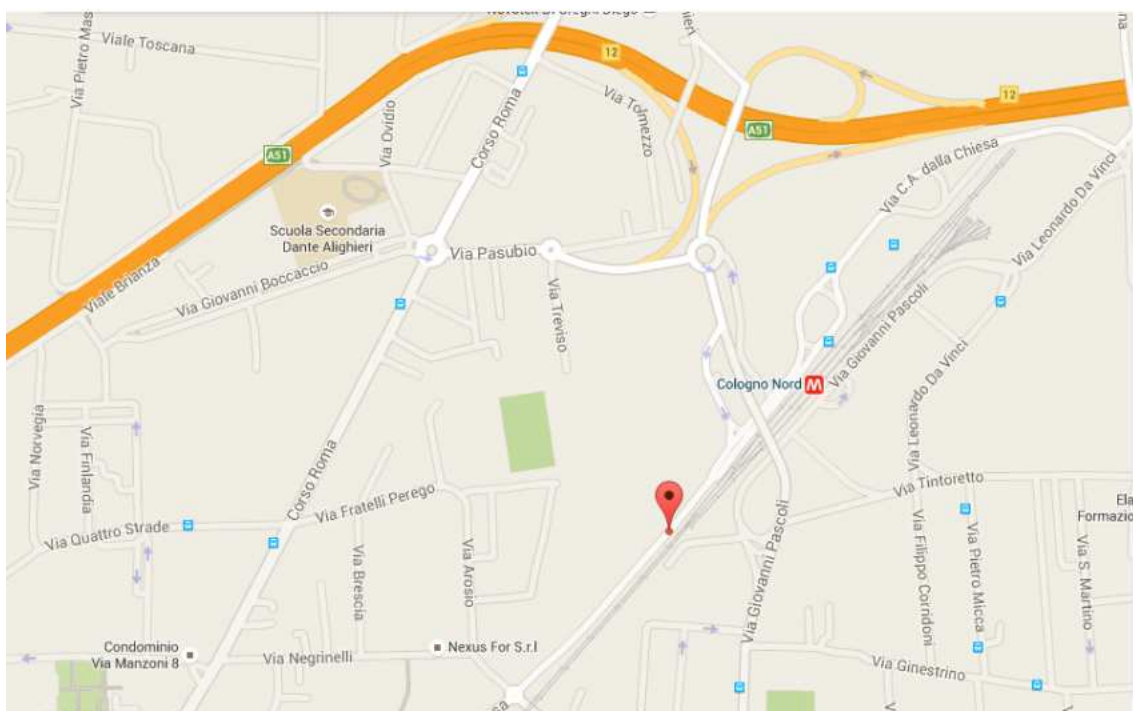
Sede legale

Via Turati, 37

20020 - Arconate

Telefono: 0331.46.21.88

www.fondazionemantovani.it



QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO					
SEGNARE CON UNA X IL GRADO DI SODDISFAZIONE PERCEPITO	1 = PER NULLA SODDISFATTO 2 = POCO SODDISFATTO 3 = ABBASTANZA SODDISFATTO 4 = MOLTO SODDISFATTO			GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	
	1	2	3	4	
E' SODDISFATTO DELLA STRUTTURA (ARREDI, SERVIZI IGIENICI, ECC.)?					
E' SODDISFATTO DELL'IGIENE DEGLI AMBIENTI E DELL'ORDINE IN GENERALE?					
E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DI RISTORAZIONE?					
E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE AL MOMENTO DEL RICOVERO?					
E' SODDISFATTO DELLE CURE MEDICHE RICEVUTE?					
E' SODDISFATTO DELL'ASSISTENZA INFERMIERISTICA?					
E' SODDISFATTO DELL'ASSISTENZA DEL PERSONALE SOCIO ASSISTENZIALE?					
E' SODDISFATTO DEL SUPPORTO PSICOLOGICO RICEVUTO?					
E' SODDISFATTO DEL SUPPORTO RICEVUTO DALL'ASSISTENTE SOCIALE?					
E' SODDISFATTO DELL'ASSISTENZA SPIRITUALE RICEVUTA?					
E' SODDISFATTO DEL SUPPORTO RICEVUTO DAI VOLONTARI?					

SE DOVESSE DARE UN GIUDIZIO GLOBALE SULL'HOSPICE DA 1 (ALTAMENTE NEGATIVO) A 10 (OTTIMO)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

QUALI SONO A SUO AVVISO GLI APETTI MIGLIORI:

QUALI SONO A SUO AVVISO GLI ASPETTI DA MIGLIORARE:

FIRMA DEL COMPILATORE (NON OBBLIGATORIA) _____

LA RINGRAZIAMO PER LA COLLABORAZIONE

FONDAZIONE MANTOVANI

Hospice Fondazione Mantovani	Reclami/Apprezzamenti OSPITE	
---	-------------------------------------	--

Hospice Fondazione Mantovani _____

Da: _____

Descrizione del reclamo
Data: _____
Firma: _____

Firma per presa visione del Coordinatore : _____
Data: _____

PROPOSTA DI RICOVERO

DATA DI PRESENTAZIONE _____

Dati anagrafici

Nome _____ Cognome _____

Data di nascita _____ Luogo _____

Residenza: Via _____ Città _____

Provincia _____ CAP _____ Stato _____

Cod. Fiscale _____

Collocazione attuale domicilio reparto ospedaliero

Famigliari di riferimento

Grado parentela _____ Indirizzo _____ Tel. _____ Grado

parentela _____ Indirizzo _____ Tel. _____ Grado parentela

_____ Indirizzo _____ Tel. _____ Grado parentela

_____ Indirizzo _____ Tel. _____

Situazione socio familiare

Celibe

Nubile

Coniugato

Vedovo

Divorziato

Convivente

Partecipazione all'assistenza: Elevata Media Bassa Nulla

Dati clinici e assistenziali

Terapie in atto

Sintomi emergenti e terapie in atto

Terapie del dolore in atto

Portatore di:

- catetere vescicale, tipo _____ posizionato il _____
- catetere venoso centrale, tipo _____ posizionato il _____
- sondino naso gastrico, tipo _____ posizionato il _____
- PEG posizionata il _____

Altro _____ posizionato il _____

Altro _____ posizionato il _____

Presenza di lesioni da decubito (sede – stadio – terapia)

Firma del medico di base o ospedaliero _____

Carta dei **diritti** dei morenti

Chi sta morendo ha diritto:

- 1 A essere considerato come persona sino alla morte
- 2 A essere informato sulle sue condizioni, se lo vuole
- 3 A non essere ingannato e a ricevere risposte veritiere
- 4 A partecipare alle decisioni che lo riguardano e al rispetto della sua volontà
- 5 Al sollievo del dolore e della sofferenza
- 6 A cure ed assistenza continue nell'ambiente desiderato
- 7 A non subire interventi che prolunghino il morire
- 8 A esprimere le sue emozioni
- 9 All'aiuto psicologico e al conforto spirituale, secondo le sue convinzioni e la sua fede
- 10 Alla vicinanza dei suoi cari
- 11 A non morire nell'isolamento e in solitudine
- 12 A morire in pace e con dignità

Il Comitato Etico presso la Fondazione Floriani - C.E. F.F.

Patrizia Borsellino *presidente*
Giorgio Di Mola, Michele Gallucci,
Alessandro Liberati, Maura Lusignani, Valerio Pocar,
Franca Porciani, Amedeo Santosuosso,
Marcello Tamburini, Franco Toscani

Milano, 15 Maggio 1997