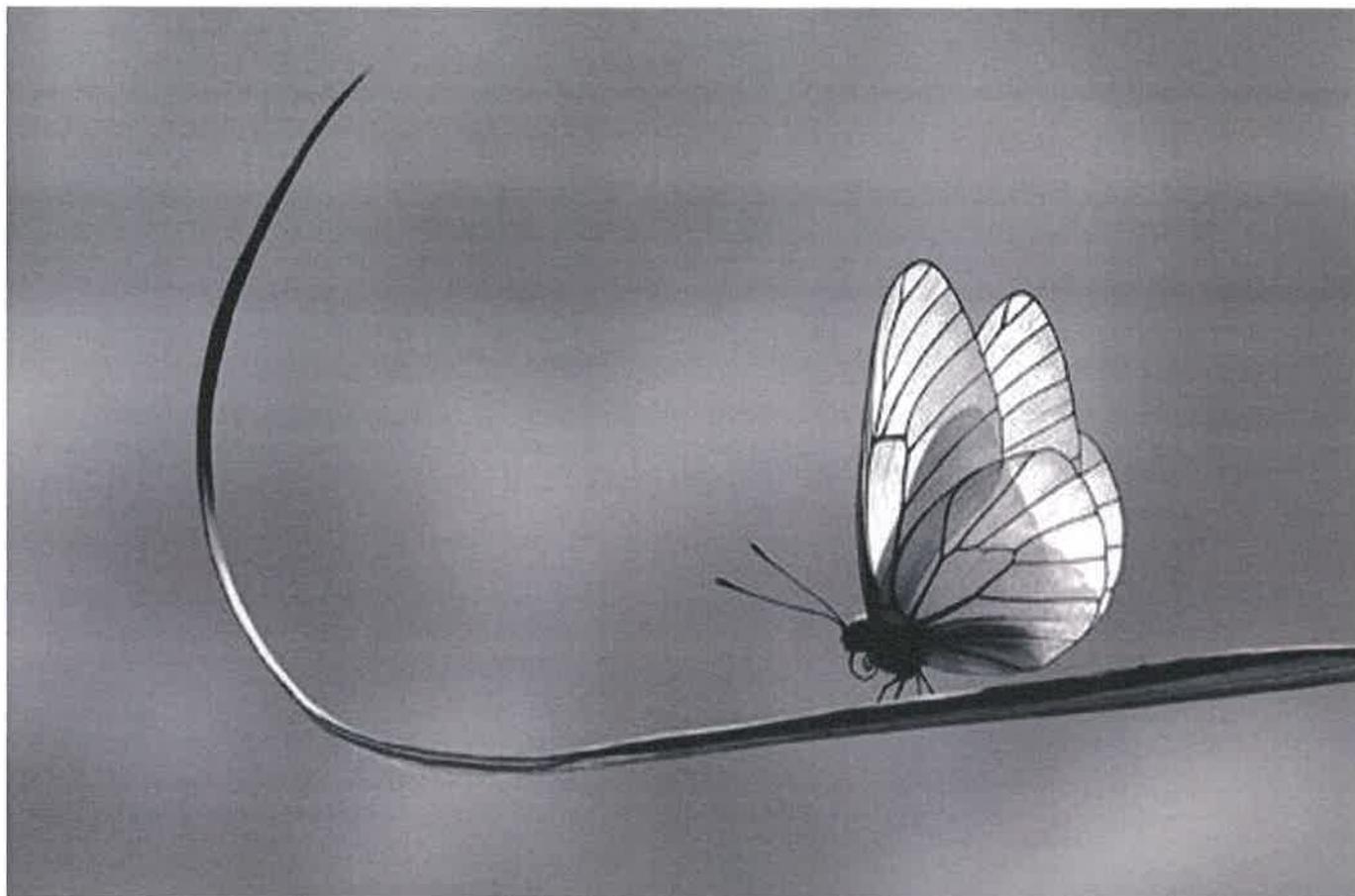




Sant'Andrea onlus
R.S.A. e HOSPICE

Via Asperti, 1
24060 Gorlago (BG)
Tel. 035 951070 - 035 4251 158
Fax 035 4251822
E-mail: info@rsagorlago.it
www.rsagorlago.it
Cod. Fisc. e P. IVA 04100570169



CARTA DEI SERVIZI

La nostra storia:

Che cosa è l'hospice e la sua Mission

L'hospice è una struttura residenziale sanitaria territorio extraospedaliera, con completa autonomia strutturale e funzionale, all'interno della Casa San Giuseppe RSA, e opera a favore di malati terminali che non possono essere assistiti a domicilio.

Il progetto nacque su sollecitazione dell'ATS di Bergamo. La Casa San Giuseppe RSA di Gorlago si è dichiarata subito disponibile a perseguire gli obiettivi individuati.

I primi 10 posti sono stati inaugurati il 19 Marzo 2001.

Il 18 ottobre 2009, è stata inaugurata una nuova e moderna struttura con 13 posti letto grazie anche al contributo diretto della Regione Lombardia. L'hospice risulta pertanto un servizio gratuito accreditato e contrattualizzato dalla Regione Lombardia.



Fortemente legato al territorio in cui è inserito, l'hospice accoglie il paziente e la sua famiglia di qualsiasi nazionalità e religione seguendo i principi evangelici dell'amore verso il prossimo, del rispetto, l'aiuto e l'assistenza alla persona che da sempre ispirano la Casa San Giuseppe R.S.A.

Massima espressione della moderna medicina delle cure palliative, si impegna a garantire il rispetto della persona, riscoprendo il significato originario del termine Cura, quello della sollecitudine: il

controllo del dolore, degli altri sintomi e delle problematiche psicologiche, sociali e spirituali è di prevalente importanza. Si ricerca la miglior qualità di vita possibile.

A chi è destinato l'hospice :

L'Hospice è un servizio a disposizione di tutte quelle famiglie o persone che necessitano di un accompagnamento quando le medicine si dimostrano inefficaci ed è quindi opportuno intervenire con terapie del dolore e con l'assistenza di personale qualificato da un punto di vista medico, psicologico e religioso.

E' garantito il diritto all'accesso a tutte quelle persone affette da patologie in fase avanzata che necessitano di cure palliative.

L'equipe hospice si propone di:

- rinnovare la pratica medica in termini umanistici e realizzare un programma di "cure palliative" personalizzato e orientato a migliorare la qualità della vita residua;
- garantire i servizi non più assicurabili dalle strutture di ricovero ospedaliero, dall'intervento della famiglia o dei Servizi di assistenza domiciliare;
- sostenere emotivamente e psicologicamente i familiari nella eventuale fase di aggravamento della malattia;
- offrire l'assistenza spirituale ed il conforto ai pazienti e ai familiari che lo desiderano.





Caratteristiche strutturali



L'hospice è in grado di accogliere 13 ospiti in camere singole dotate di bagni personali, con la possibilità di permanenza notturna di un familiare.

Ogni camera è dotata di: TV, sistema di chiamata di emergenza, impianto di ossigeno, letto elettrico a tre snodi e impianto di climatizzazione con possibilità di regolazione della temperatura in ogni singola stanza



I pazienti possono ricevere telefonate tramite il centralino della rsa;

E' consentito l'uso del cellulare.

Wi-fi gratuito su richiesta.

Gli arredi e le attrezzature in dotazione sono adatte a rispondere in modo adeguato e confortevole alle persone accolte.

Per rendere più accogliente e familiare la permanenza all'Hospice, è possibile personalizzare la stanza con oggetti e piccoli arredi compatibilmente con gli spazi e gli arredi già esistenti, al fine di mantenere adeguati standard di funzionalità e di sicurezza.



L'Hospice condivide con la RSA un grande giardino al piano terra accessibile alle carrozzine, e altri servizi quali bar, cappella e giardino. Inoltre è possibile partecipare a momenti di animazione/eventi organizzati all'interno della RSA stessa.

Al piano terra è situata una cappella sempre aperta per tutti coloro che volessero raccogliersi in un momento di preghiera.

Nel rispetto di ogni diversa convinzione religiosa, gli ospiti aderenti a religioni differenti da quella cattolica possono chiedere l'assistenza spirituale ad esponenti della propria fede concordandolo con la Direzione.

Modalità di accesso:



La domanda di ricovero può essere scaricata dal sito dell'ATS di Bergamo oppure ritirata presso la portineria della struttura e dovrà essere compilata dal medico di medicina generale/ dal medico presso il quale il paziente è in carico.

Successivamente è possibile contattare il numero verde dell'ATS 035/ 385 085 per fissare un colloquio pre ingresso obbligatorio.

In alternativa è possibile contattare direttamente la struttura per consegnare la domanda e fissare un colloquio pre ingresso.

Durante il colloquio pre-ingresso verranno valutate le condizioni per il ricovero in hospice e per spiegare la finalità del reparto stesso. Successivamente si procederà con l'inserimento in lista d'attesa provinciale gestita come riportato al punto successivo. .

Informazioni telefoniche al riguardo e/o richieste di visita preliminari all'Hospice possono essere richieste direttamente c/o la portineria della struttura al numero 035/951070 negli orari di apertura: da lunedì al sabato dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 17:30;

In ogni momento è possibile visitare la struttura accompagnati da un operatore di reparto, previo appuntamento telefonico.

L'Hospice San Giuseppe garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche.

Gestione lista di attesa:

La gestione della lista di attesa è demandata al sito dell'ATS.

Verranno singolarmente valutate le domande di particolare urgenza clinica/sociale.

Al momento della disponibilità verrà contattato il parente/caregiver dal medico di struttura secondo la lista di attesa, e contestualmente verranno fissati tempi e modalità di ingresso.

- In caso di pazienti ricoverati presso altre strutture, saranno i medici a contattare direttamente la struttura e concorderanno i tempi e le modalità di trasferimento.

ACCOGLIENZA:

All'atto dell'accoglimento dell'ospite in Struttura, dovranno essere presentati i seguenti documenti in originale:

- Carta d'identità;
- Tessera esenzione ticket;
- Tessera sanitaria
- Eventuali cartelle cliniche e/o ospedaliere in possesso, nonché la documentazione sanitaria in possesso;
- Copia verbale giudice tutelare per nomina tutore/Amministratore di Sostegno (se in possesso).

Modalità di accoglienza

L'ammissione di un nuovo paziente viene programmata in orari lontani dai pasti per garantire una calma maggiore nei primi momenti dell'accoglienza (preferibilmente mattina dalle 9.30 alle 10.30 oppure nel pomeriggio dopo le 14:30);

il paziente al momento dell'ingresso viene accompagnato direttamente in reparto. Sarà compito degli operatori sanitari accompagnare il paziente e i famigliari nella stanza di degenza.

Successivamente il paziente verrà valutato dall'equipe medico infermieristica che raccoglierà informazioni cliniche e sanitarie necessarie.

DIMISSIONI/ TRASFERIMENTO AD ALTRA STRUTTURA:

1. LA VALUTAZIONE DEL POSSIBILE RIENTRO AL DOMICILIO:

Qualora il quadro clinico emergente dalla diagnosi medica fosse favorevole al rientro al domicilio, l'indagine da parte dello Psicologo sulle condizioni emotivo-psicologiche e da parte dell'Assistente Sociale sulle condizioni di vita del paziente e della possibile rete di supporto conferma la possibilità del rientro al domicilio.

2. LA PRESA DI CONTATTO CON IL MEDICO DI MEDICINA GENERALE E I SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE DI RESIDENZA.

Il Medico del reparto contatta il Medico di medicina generale per comunicare il previsto rientro al domicilio. Nel caso del rientro al domicilio il medico informerà il medico di medicina generale della necessità di attivare l'Assistenza Domiciliare o della necessità di ausili medico-sanitari.

L'Assistente Sociale e lo Psicologo contattano i Servizi Sociali del Comune di residenza per informarli delle previste dimissioni, organizzare ed informarsi per eventuali forme di supporto.

3. L'INFORMAZIONE ALLA FAMIGLIA

L'Assistente Sociale incontra il paziente e/o i familiari per fornire loro tutte le informazioni necessarie per poter attivare i Servizi e richiedere gli ausili necessari.

4. LA PROGRAMMAZIONE DELLA DATA DELLE DIMISSIONI

Vene fissata la data di dimissione almeno 72 ore prima del rientro al domicilio del paziente, evitando di effettuare, per quanto possibile, dimissioni che richiedono l'indispensabilità della continuità terapeutica ed assistenziale il venerdì pomeriggio il sabato, la domenica, i prefestivi e i festivi infrasettimanali.

5. DIMISSIONI

Il giorno stesso delle dimissioni, vengono fissati i colloqui del Medico sia con il paziente che con i familiari, durante i quali viene esposto il trattamento effettuato nei giorni di degenza in reparto, viene data spiegazione del quadro clinico del paziente e vengono date le indicazioni per l'eventuale terapia al domicilio.

Viene inoltre consegnata la lettera di dimissioni da consegnare al Medico di medicina generale riportante le eventuali indicazioni terapeutiche e l'eventuale ausili medico-sanitari consigliati .

Nel FASAS viene conservata copia della lettera di dimissioni.

6. FOLLOW UP

Dopo 15-20 giorni le dimissioni del paziente, lo Psicologo e l'Assistente Sociale contattano telefonicamente il paziente per informarsi del suo stato di salute e dell'attivazione e del funzionamento dei Servizi e degli ausili necessari all'organizzazione al Domicilio.

In caso di pazienti che verranno dimessi e indirizzati ad altre strutture , saranno i medici a contattare direttamente la struttura di destinazione e concorderanno i tempi e le modalità di trasferimento.

Giornata tipo

- Ore 7.30 – 08.30 risveglio e igiene personale
- Ore 8.30 – 09.30 colazione
- Ore 9.30 – 11.30 attività sanitarie e attività assistenziali
- Ore 12.00 -- 13.00 pranzo
- Ore 13.30 – 15.30 riposo pomeridiano e merenda
- Ore 16.00 – 18.00 attività sanitarie e assistenziali
- Ore 18.00 -- 19.00 cena

Dalle 20.00 preparazione per la notte (attività sanitarie e assistenziali)

Spazi, tempi e orari sopra descritti sono puramente indicativi in quanto le attività di cura sono personalizzate e in continuo adattamento rispetto all'evolversi della situazione clinica dei pazienti e al mutare delle esigenze della famiglia.

Orari di visita



Orari di visite di familiari e amici sono libere. L'hospice è aperto 24 ore su 24. È possibile il pernottamento in Hospice di un familiare nella stessa camera di degenza che, allo scopo, è arredata con una poltrona letto. L'accesso ai parenti è garantito attraverso l'ingresso principale negli orari di apertura della portineria;

Negli orari di chiusura della portineria l'accesso è possibile tramite un l'ingresso di via Asperti, 3 (porta adiacente al cancello carrale).

L'Equipe di cura

In Hospice l'assistenza è garantita da un'equipe composta da medici, infermieri, operatori socio sanitari, assistente sociale, psicologa, assistente spirituale

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

L'èquipe di cura dell'Hospice, per ogni paziente redige un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che garantisce un'assistenza individuale completa rispettando la persona in ogni suo diritto ed esigenza.

L'equipe si riunisce ogni settimana, ma quotidianamente vi è una verifica del programma di intervento da parte degli operatori presenti.

L'assistenza medica si propone di garantire un adeguato controllo della sintomatologia secondo i principi della palliazione e stabilire una relazione sul piano umano con i pazienti e i loro familiari.

Visita giornalmente i pazienti e dà indicazioni all'equipe di cura per la programmazione degli interventi socio sanitari. È possibile avere colloqui con i medici negli orari di loro presenza.

Solo il personale medico e infermieristico è autorizzato a rilasciare informazioni relative alla situazione clinica del paziente.

- **L' infermiere**, si prende cura dei pazienti in ogni suo bisogno, assistenziale e relazionale, occupandosi anche di educare e accompagnare i familiari in qualsiasi momento della degenza del paziente.
- **L'operatore socio-sanitario (OSS)** è un collaboratore assistenziale che ha una preparazione tecnica sull'accompagnamento dei pazienti in fase terminale. Si relaziona in modo adeguato con i malati e le famiglie.
- **L'assistente sociale**, all'interno di un progetto personalizzato di presa in carico, fornisce un servizio di consulenza per pratiche sociali e/o amministrative.
- La **psicologa** è una figura centrale e di riferimento per il paziente e per la famiglia. La dimensione psicologica e relazionale, è un elemento peculiare del lavoro di cura che assume ancora più centralità nell'assistenza al morente.

La psicologa, contribuisce all'analisi delle singole situazioni, agevola la comunicazione fra gli operatori, fra operatori e pazienti e/o i familiari, supporta quando necessario gli operatori.

Psicologa e assistente sociale sono a disposizione dei pazienti e dei famigliari.

- **La fisioterapista / massoterapista** contribuisce positivamente sia al sollievo di sintomi del malato (dolore, disfagia ecc) sia al mantenimento, sia al recupero, talvolta, di alcune funzioni motorie perse. Ha una forte valenza nella percezione della qualità di vita. Il servizio di fisioterapia viene erogato su richiesta del Medico di reparto.
- **L'assistenza spirituale** è garantita da un sacerdote e da una suora che si alternano nelle visite ai pazienti e alle loro famiglie, giornalmente
- La presenza in Hospice delle suddette figure professionali è conforme ai requisiti richiesti dalla Regione Lombardia per l'accreditamento della struttura ai sensi della DGR 5918/2016

Servizi non compresi :

- Tutti i servizi non espressamente citati nella presente carta dei servizi
- Servizio di parrucchiere/ barbiere interno (a pagamento); servizio di podologia con operatore qualificato in possesso di idoneo titolo;

Trasporti per visite specialistiche e trasferimenti per altre strutture, con mezzo dedicato e assistenza personale (tariffa variabile in base alla destinazione e alla modalità di assistenza prestata).

Servizi alberghieri:

Cucina

I pasti vengono preparati dalla cucina interna della Rsa

Il menù è scandito su base stagionale e definito settimanalmente e prevede la scelta tra due primi e due secondi sia per il pranzo che per la cena. È possibile personalizzare i menù in base ai gusti e desideri dei pazienti.

Gli orari di somministrazione dei pasti rispetto alla distribuzione sono i seguenti il pranzo dalle ore 11.45 e la cena dalle ore 17:45. Per quanto possibile viene garantita una flessibilità degli orari dei pasti.

Gli orari di colazione e merenda sono gestiti dal personale assistenziale in base alle esigenze dei pazienti.

Per dare l'opportunità ai famigliari / caregiver di poter rimanere vicino al paziente, la struttura garantisce il pasto gratuito ad una persona, che volesse consumarlo in stanza con il paziente.

Diversamente la struttura offre la possibilità di usufruire di buoni pasto per il self service interno come sotto descritto.



Convenzione Self Service per i Parenti dei Degenti

Per i parenti dei pazienti ricoverati in Hospice è attiva la convenzione a pagamento col Self-service San Giuseppe.

Tale convenzione consente di usufruire di un pranzo completo.

Per la cena è possibile, solo su prenotazione, l'ordinazione del cestino, tipicamente composto da :

un piatto freddo, verdura, frutta, yogurt e acqua. I buoni spettano ad un familiare / parente per persona, in aggiunta al pasto gratuito.

Formazione continua ed aggiornamento dei dipendenti

Un aspetto legato alla qualità delle prestazioni erogate è rappresentato dalla formazione.

La formazione degli operatori in Hospice necessita di un significativo contatto con la quotidianità e non può essere affidata solo ad episodiche esperienze formative.

La formazione continua è basata sulla valutazione multidisciplinare, sul lavoro in equipe, sulla descrizione e sull'analisi delle situazioni affrontate nel quotidiano e dei vissuti dei diversi operatori diviene condizione necessaria per impostare un'assistenza personalizzata di alto livello qualitativo ed uno strumento potente per fare prevenzione sul rischio di burn out.

Rapporti con i famigliari

Gli operatori dell'Hospice devono poter comunicare in qualunque momento con il famigliare di riferimento, tutore, o amministratore di sostegno. Per le suddette ragioni questi ultimi dovranno comunicare tempestivamente ogni variazione del recapito anche se temporanea.

I famigliari possono incontrare quotidianamente l'equipe medica secondo gli orari esposti in struttura.

Norme di comportamento:

Non è consentito:

- Chiedere al personale servizi non espressamente forniti dalla struttura
- fumare nelle camere ed in tutti gli spazi della Casa San Giuseppe (art. 7 legge n. 584/1975)
- conservare alimenti non confezionati e deteriorabili negli armadi personali dei pazienti
- introdurre cibi e farmaci senza autorizzazione scritta della Direzione
- accedere all'infermeria senza l'autorizzazione del personale
- usare materiali e attrezzature se non preventivamente autorizzati
- offrire compensi al personale;
- è possibile effettuare donazioni all'hospice Casa San Giuseppe. Per effettuare donazioni rivolgersi solo ed esclusivamente agli uffici amministrativi ubicati al piano terra vicino alla portineria.

Rilascio Fascicolo sanitario

Il FASAS può essere richiesto compilando l'apposito modulo da richiedere in portineria, e può essere rilasciata all'interessato, munito di documento di riconoscimento o al delegato munito di documento di riconoscimento proprio, delega firmata e di documento di riconoscimento del delegante.

Il rilascio viene eseguito presso l'ufficio predisposto negli orari di apertura.

Il FASAS verrà rilasciato al richiedente di norma dopo 30 giorni, Le richieste urgenti sono ammesse solo per motivi sanitari documentati (attestazione del medico curante, ATS, per ricovero all'estero, etc....)

Per il rilascio del FASAS verrà richiesto un contributo pari a € 50.

- Rilascio del FASAS dell'interdetto o dell'inabilitato :

L'interdetto per grave infermità (art. 414 c.c.) è rappresentato dal tutore il quale, producendo la certificazione idonea ad attestare il proprio stato, è legittimamente autorizzato a ricevere copia del FASAS Analogamente l'inabilitato per infermità di mente (art. 415 c.c.) alcoolismo, tossicodipendenze, sordomutismo o cecità è assistito dal curatore il quale, producendo la certificazione idonea ad attestare il proprio stato, è legittimamente autorizzato a ricevere copia del FASAS.

Il funzionario nel momento del rilascio potrà riconoscere lo stato di interdizione o di inabilitazione dalla copia integrale dell'atto di nascita, o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno i motivi e l'indicazione del tutore o del curatore.

- Rilascio del FASAS di un congiunto defunto:

Copia del FASAS di un defunto può essere richiesta dai legittimari dello stesso (ex. art. 536 c.c.) e precisamente: il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali, in mancanza dei predetti gli ascendenti legittimi, nonché, dagli eredi testamentari.

Al momento del rilascio il richiedente dovrà presentare un'autocertificazione attestante la qualità di legittimo erede, la relazione parentale esistente con il defunto nonché l'indicazione dei dati anagrafici del paziente, della data di entrata, dimissione o decesso e l'indicazione precisa del reparto in cui il paziente è stato ricoverato.

- Rilascio del FASAS all'autorità giudiziaria:

A seguito di esplicito ordine scritto su carta intestata da parte dell'autorità giudiziaria dovrà essere rilasciata copia autenticata del FASAS od altra documentazione clinica ai sensi dell'art. 256 del nuovo codice di procedura penale.

-Il rilascio del FASAS verrà effettuato in ottemperanza alle disposizioni in materia di accesso alla documentazione di cui agli articoli 22 e seguenti della legge n. 241/1990 e agli artt. 15 e seguenti della Legge Regionale n. 1/2012

Customer satisfaction e gestione reclami

Il livello di soddisfazione dei pazienti e delle loro famiglie costituisce una risorsa importante per la riorganizzazione dei servizi. Il metodo utilizzato è la rilevazione sistematica della qualità percepita nella fruizione del servizio mediante apposito questionario, consegnato al momento dell'ingresso, che considera le seguenti prestazioni:

- aspetti relazionali
- aspetti sanitario- assistenziali
- aspetti alberghieri

è inoltre a disposizione degli ospiti e dei familiari un " quaderno dei ricordi" dov'è possibile lasciare sensazioni, pensieri, riflessioni e ringraziamenti.

I questionari di gradimento (in allegato) sono disponibili all'interno della struttura in aree dedicate(ingresso di reparti di degenza,hospice, bar, area caffè) e vengono raccolti e analizzati almeno due volte l'anno (novembre- maggio). I risultati vengono esposti nella bacheca comunicazioni in hospice. Per segnalazioni urgenti e reclami, per cui si richiede una risposta in tempi brevi, è possibile inviare una mail all'indirizzo : amministrazione@pec.rsagorlago.it indicando la segnalazione e il proprio nome e numero telefonico. In tal modo sarete contattati quanto prima dai responsabili della struttura.

URP:

All'interno della struttura è presente un Ufficio relazioni con il pubblico. La responsabile dell'ufficio è la Dott.ssa Barbara Manzoni.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ha il compito di favorire il processo di comunicazione e d'informazione tra struttura, ospiti e famigliari; Raccoglie encomi e segnali di disagio e insoddisfazione attraverso reclami che gli utenti possono presentare in forma verbale o scritta. Per questi ultimi casi, l'ufficio, risponde in forma scritta all'utenza entro 30 giorni.

Le segnalazioni e le richieste di informazioni possono essere inoltrate di persona o via telefono al 035/951070 e chiedendo della responsabile; via fax al numero 035/4251822 o via e-mail all'indirizzo: amministrazione@rpec.rsagorlago.it

UPT BERGAMO:

L'Ufficio Pubblica Tutela (UPT) è istituito obbligatoriamente in tutte le Aziende Sanitarie ai sensi dell'art. 11 della LR 11 luglio 1977 n. 31, come modificato dalla LR 12 marzo 2008 n. 3

Concretamente L'UTP

- raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili ai Servizi dell'Ats, alle Case di Cura private, agli Ambulatori privati accreditati, alle strutture socio sanitarie per Anziani, Disabili, Tossicodipendenze ecc.;

Come contattare l'UTP:

L'Ufficio può essere contattato direttamente, preferibilmente su appuntamento, durante i seguenti orari: **dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00** .

Le segnalazioni, oltre che di persona, possono essere fatte

- **telefonticamente** n° Tel. 035.385.296
- **mail** upt@ats-bg.it

Per ulteriori informazioni visitare il sito www.ats-bg.it

INFO UTILI:

La struttura:

- Applica procedure e protocolli diffusi a tutto il personale monitorando l'esito e i risultati dei servizi erogati.
- Sono adottate procedure atte a tutelare i diritti degli ospiti. Vengono svolti a campione degli audit interni per verificare l'appropriatezza delle cure prestate.
- Non risponde della sottrazione, della perdita, o del deterioramento di oggetti e/o valori;
- E' coperto da polizza assicurativa per la responsabilità civile;
- Eroga i servizi socio sanitari assistenziali in ottemperanza della normativa regionale vigente garantendo la presenza delle figure professionali assistenziali, educative e sanitarie nelle modalità richieste.
- Elabora un piano di miglioramento annuale sulla base dei customer ricevuti nonché delle esigenze interne;

Tutela della privacy

- garantisce il rispetto delle norme in materia di privacy come previsto dal Decreto Legislativo 196/2003 e successive modificazioni e integrazioni;
- Il rispetto della privacy è garantito dal soggiorno in stanze singole
- Tutti gli operatori, compresi i volontari, sono tenuti al segreto professionale ed al rispetto della normativa vigente.

COME RICONOSCERCI:

Medici: Camice Bianco/ Divisa Blu

Infermieri : pantalone bianco e casacca Verde

Responsabile infermieristica: pantalone bianco e casacca Verde

Educatrice : pantalone Bianco e Casacca/polo rossa

Fisioterapia : pantalone Bianco e Casacca/polo Bordeaux

Operatici Assistenziali: Divisa Bianca

Addetti alle pulizie: Divisa Bianca con casacca azzurra

Ogni figura professionale è dotata di cartellino identificativo con foto, nome cognome e qualifica . E' presente un sistema informatizzato per la rilevazione delle presenze.

Come raggiungerci:



In Auto:

Da Milano autostrada A4 uscita a Seriate direzione Lovere 10km;

Da Brescia uscita Grumello direzione Trescore Balneario 8 km.

In treno:

Linea Bergamo- Brescia stazione ferroviaria Montello- Gorlago 1,6 km(20 min a piedi)

In Bus:

Fermata Gorlago Tri plock (1,2 km)

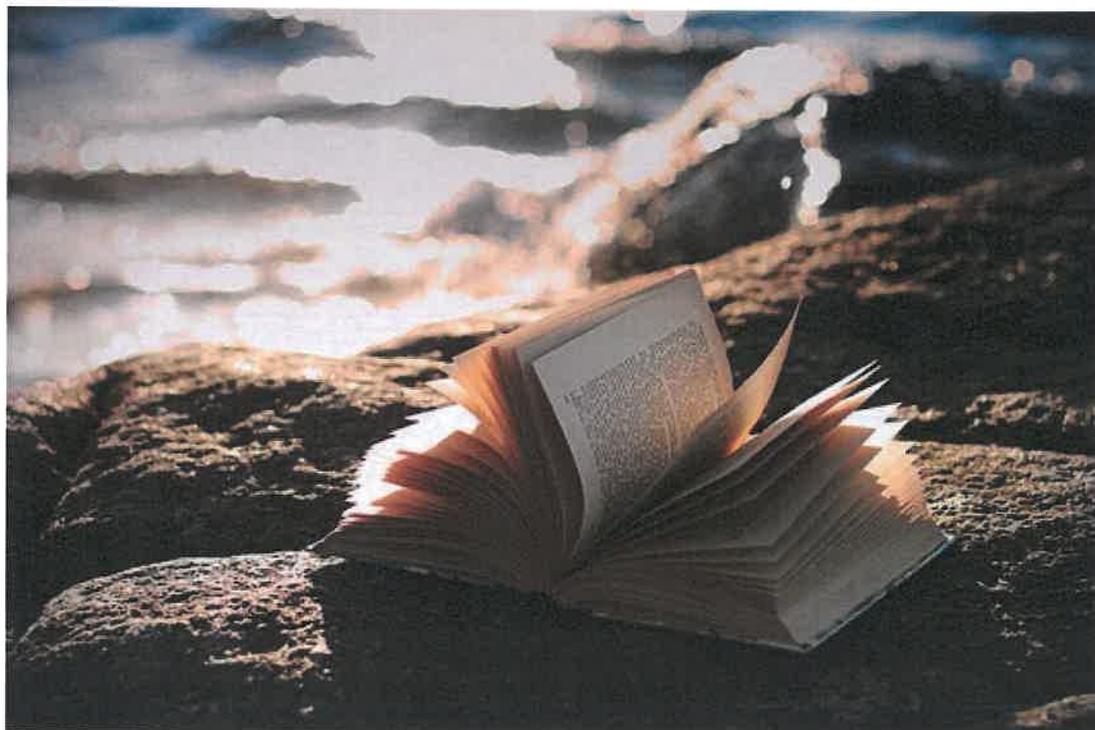
Fermata Gorlago Piazza Gregis (400mt)

La Carta dei servizi dell' Hospice è periodicamente aggiornata per l'adeguamento delle informazioni e degli standard di qualità.

CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO

Un malato ha diritto:

1. a essere sempre considerato come persona
2. ad essere curato a prescindere dalla sua razza, cultura, religione e ceto sociale
3. a conoscere la diagnosi e la presumibile evoluzione delle sue condizioni, se lo desidera
4. a ricevere il massimo dell'informazione
5. a partecipare alle decisioni che lo riguardano e al rispetto della sua volontà
6. a ricevere tutte le cure necessarie per il sollievo dal dolore e dalla sofferenza
7. a ricevere cure e assistenza continue nel luogo desiderato
8. al rispetto della sua volontà, anche quando esprime il desiderio di non effettuare alcuna terapia
9. all'ascolto e alla possibilità di esprimere le sue emozioni
10. al supporto umano e all'accompagnamento spirituale secondo le sue convinzioni e la sua fede
11. alla vicinanza dei suoi cari
12. a vivere la sua malattia con dignità.



Questionario per la valutazione dei servizi erogati **HOSPICE San Giuseppe**

Mod. 8.3.1 rev. 4

Suggerimenti _____

Area Assistenziale

16.
Disponibilità e cortesia del personale assistenziale (oss)

0	1	2	3	4	5	NON SO
---	---	---	---	---	---	--------

17.
Completezza delle informazioni da parte del personale assistenziale

0	1	2	3	4	5	NON SO
---	---	---	---	---	---	--------

18.
Tempestività nella soddisfazione delle richieste degli ospiti

0	1	2	3	4	5	NON SO
---	---	---	---	---	---	--------

Suggerimenti _____

Area Psico- sociale

19.
Disponibilità, cortesia e tempi della psicologa(hospice)

0	1	2	3	4	5	NON SO
---	---	---	---	---	---	--------

20.
Disponibilità, cortesia e tempi dell'assistente sociale (hospice)

0	1	2	3	4	5	NON SO
---	---	---	---	---	---	--------

21.
Accessibilità al servizio di consulenza psicologica(orari, disponibilità, appuntamenti)

0	1	2	3	4	5	NON SO
---	---	---	---	---	---	--------

Suggerimenti _____

Area amministrativa

22.
Disponibilità e cortesia del personale amministrativo

0	1	2	3	4	5	NON SO
---	---	---	---	---	---	--------

23.
Completezza delle informazioni da parte del personale amministrativo

0	1	2	3	4	5	NON SO
---	---	---	---	---	---	--------

Soddisfazione globale sulla struttura

	0	1	2	3	4	5	
---	---	---	---	---	---	---	---

ULTERIORI NOTE, SUGGERIMENTI, PROPOSTE, APPREZZAMENTI O LAMENTELE:

DATA _____

