

Hospice

Hospice
Beati Coniugi Martin

Milano

Carta dei Servizi
e regolamento interno

Hospice
Beati Coniugi Martin

Milano

La **Carta dei Servizi**
è stata curata da:

Johnny Vinella
Direttore di Struttura

Versione di
gennaio 2026

Emergenza COVID-19

Le persone anziane e le persone gravemente disabili costituiscono la fascia della popolazione più vulnerabile al COVID-19.

A beneficio della salute dei nostri Ospiti, dei Lavoratori e dei Visitatori, abbiamo sviluppato apposite linee guida.

Per questo motivo alcune informazioni rese in questa carta dei servizi potrebbero variare in base alla situazione epidemiologica in corso.

Presentazione della Direzione

La Carta dei Servizi vuole essere uno strumento di dialogo con tutti coloro che entrano in contatto con le **Residenze Anni Azzurri**, al fine del miglioramento continuo delle prestazioni e dei servizi offerti ai Pazienti e ai loro Familiari.

Si tratta di uno strumento previsto dalla normativa regionale vigente e finalizzato a dare la massima trasparenza ai principi che ispirano l'organizzazione complessiva dell'Hospice, alle strutture operative, ai servizi erogati, agli standard qualitativi che caratterizzano l'attività degli operatori, agli impegni di miglioramento rispetto alle esigenze dei Pazienti.

Nella realizzazione della presente Carta dei Servizi si è voluto cogliere l'occasione per iniziare a sviluppare un'ampia riflessione sull'organizzazione e sulle peculiarità dell'Hospice, coinvolgendo progressivamente Responsabili, Operatori, Pazienti, Familiari.

L'augurio è che in tal modo si possa favorire lo sforzo convergente di tutti per la migliore fruizione dei servizi offerti e la massima soddisfazione personale.

Il Direttore di struttura
Johnny Vinella

Sezione Prima

1 MISSION 13
1.1 Cos'è la Carta dei Servizi 13
1.2 La società Kos Care 15
1.3 La nostra visione 16
1.4 La nostra missione 16
1.5 I nostri valori 19
1.6 Codice etico 20
1.7 Fini istituzionali 20
1.8 Principi fondamentali 21

2 COME RAGGIUNGERCI 25

3 PRESENTAZIONE 27
3.1 L'attività della struttura 28
3.2 Articolazione della struttura 28

4 INFORMAZIONI E ACCESSO AI SERVIZI 35
4.1 Richieste di informazioni 35
4.2 Modalità di accesso alla Struttura 35
4.3 Lista di attesa 36
4.4 Le notizie cliniche e la Privacy 36
4.5 Rilascio di copia del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario e documenti amministrativi 36

5 LA VITA IN STRUTTURA 39
5.1 Come riconoscere il personale 40
5.2 Visita ai parenti 41
5.3 Giornali 41
5.4 Parrucchiere e Barbiere 42
5.5 Servizio interno di posta 42
5.6 Assistenza religiosa 42
5.7 Servizio lavanderia 42
5.8 Videochiamate e messaggistica 43

6 RELAZIONI CON IL PUBBLICO 45
6.1 Reclamo 45

7 DIRITTI E DOVERI 47
7.1 Diritti del Paziente 47
7.2 Doveri dell'Utente 48

Sezione Seconda

8 L'ACCOGLIENZA 57
8.1 Gli interventi erogati in fase di accesso 57
8.2 Assistenza sanitaria 58
8.3 Attività infermieristica 58
8.4 Attività socio-assistenziale 59
8.5 Consenso informato 60
8.6 Il giorno d'ingresso in Hospice 60
8.7 Cosa portare per la degenza 60
8.8 Programma alimentare 61
8.9 L'idratazione 62
8.10 Dimissioni 62
8.11 Modalità di trasferimento 63
8.12 Denaro e oggetti di valore 63
8.13 Divieto di fumo 63

9 ASPETTI ECONOMICI 65
9.1 Il soggiorno comprende 65
9.2 Il soggiorno non comprende 65

Sezione Terza

10 STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI 71
10.1 Come intendere la qualità 71
10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità 73
10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni 74
10.4 Strumenti di verifica 74
10.5 Impegni e programma di miglioramento 75
10.6 Tutela e partecipazione del Paziente 75
10.7 Sicurezza del Paziente 77
10.8 Sicurezza anti incendio 77

Sezione Quarta

ALLEGATI 81



Hospice
Beati Coniugi Martin
in un clic

All'indirizzo web è sempre disponibile l'ultima
versione aggiornata della Carta dei Servizi.

anniazzurri.it/hospice-beati-coniugi-martin

La Carta dei Servizi è uno strumento progettato dall'Hospice Beati Coniugi Martin e dedicato ad ogni Paziente della struttura, per conoscerne meglio i servizi, trovare informazioni utili e diventare un supporto adeguato ad ogni tipo di esigenza.

Buona lettura!



Il segna posto all'angolo superiore delle pagine può essere piegato agilmente ed essere utilizzato per ricordare le informazioni utili alla tua ricerca

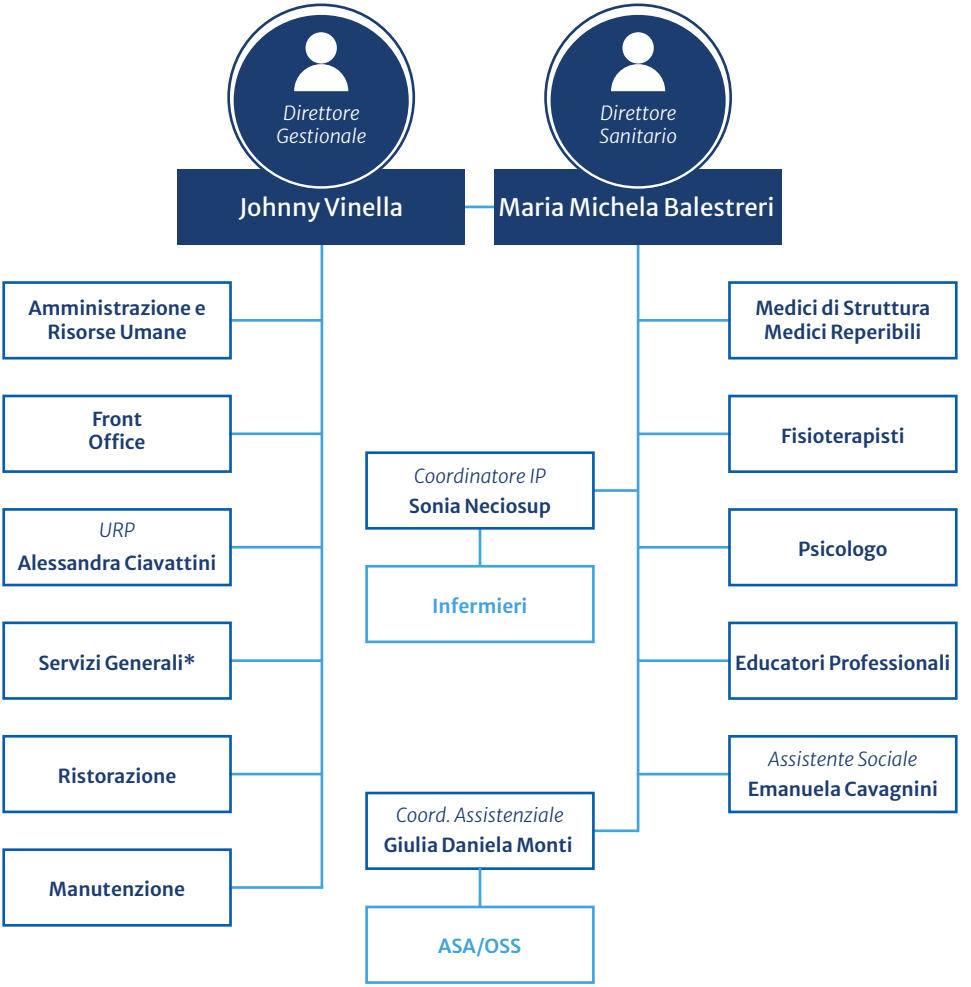


Le etichette colorate a bordo pagina aiutano a trovare più velocemente le sezioni che ti interessano

In fondo alla carta sono disponibili alcune **pagine dedicate a note ed appunti**



Organigramma Hospice Beati Coniugi Martin



Legenda:

——— *Riporto Gerarchico*

* *Servizi esternalizzati*

L'équipe in struttura

DIRETTORE DI STRUTTURA
Johnny Vinella

DIRETTORE SANITARIO
Maria Michela Balestreri

MEDICI DI REPARTO
Valeria Ginanni
Andrea Sangiorgio
Enza Rosato
Maria Michela Balestreri

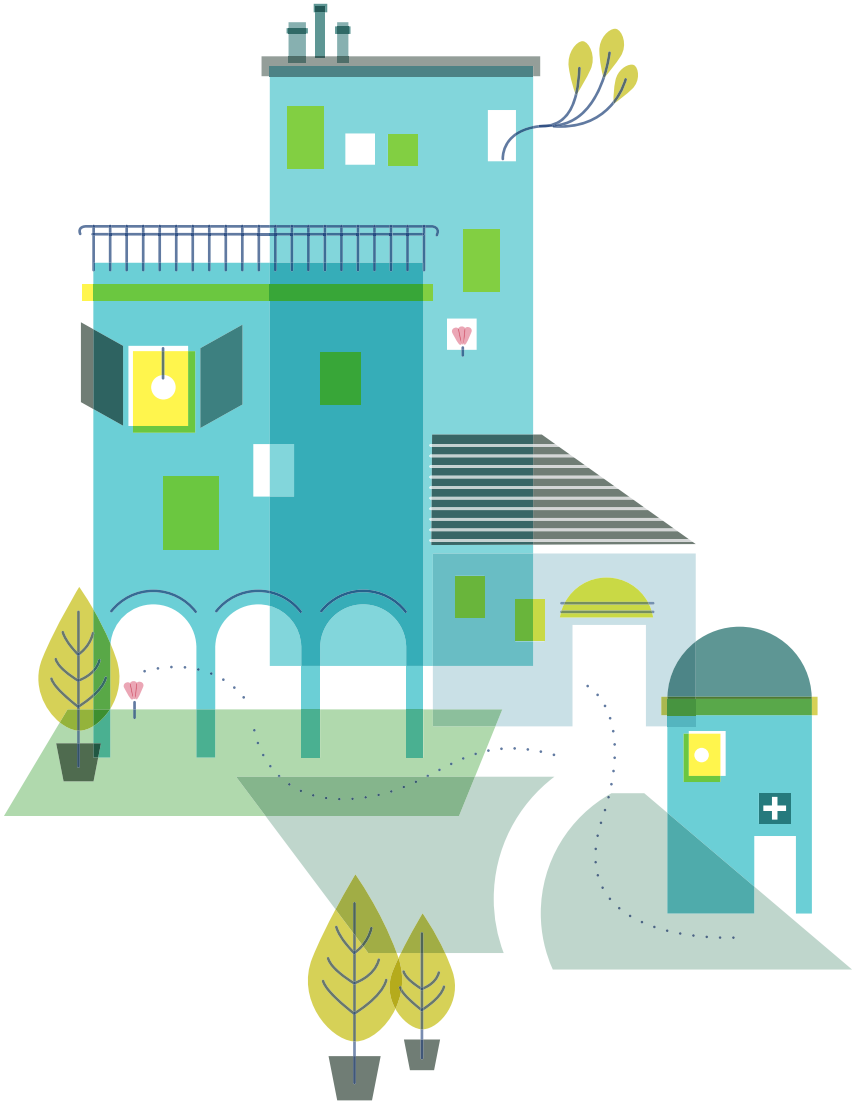
COORDINATORE ASSISTENZIALE
Giulia Daniela Monti

COORDINATORE INFERMIERISTICO
Sonia Neciosup

EDUCATORI PROFESSIONALI
Alessandra Ciavattini

ASSISTENTE SOCIALE
Emanuela Cavagnini

SEGRETERIA - AMMINISTRAZIONE
Ilaria Montanari



sezione prima

1

LA STRUTTURA

1
Mission

L'Hospice Beati Coniugi Martin, in quanto struttura appartenente al Gruppo KOS, ha fatto della definizione di Salute dell'Organizzazione Mondiale della Sanità del 1948 il proprio pilastro.

La salute è lo stato di completo benessere fisico, psicologico e sociale e non solamente l'assenza di malattia".

In linea con questo principio,

la nostra mission consiste nell'accrescere il benessere emotivo, sociale, fisico e l'autonomia delle persone nella vita quotidiana attraverso l'erogazione di servizi sanitari e assistenziali di eccellenza.

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento importante, previsto dalla legge in tutti i settori di pubblica utilità, per migliorare il rapporto tra coloro che utilizzano i Servizi e gli Enti che li erogano.

Nel contesto particolare della Residenza, è il documento che descrive i Servizi erogati dall'Azienda per il maggior benessere dei suoi Pazienti.

Nella Carta dei Servizi vengono infatti fornite **informazioni di base** relative alla Residenza, ai servizi e prestazioni erogati: modalità di accesso alla Casa, tipologia delle prestazioni assistenziali, documenti necessari, com'è organizzata la giornata, servizi accessori disponibili, e via dicendo.

Vengono altresì descritti gli **standard di qualità**, attuali o che ci si prefigge di conseguire in tempi definiti, relativi agli aspetti che chiunque può direttamente cogliere negli ambienti e nel rapporto con tutti coloro che operano nell'Azienda. Si tratta, in particolare, degli aspetti legati ai tempi di accesso, alle prestazioni e servizi, alla semplicità delle procedure che coinvolgono direttamente il Cliente dell'Azienda, all'accuratezza delle informazioni che vengono fornite, all'accoglienza e al comfort degli ambienti e del trattamento alberghiero, alla correttezza dei rapporti umani nella relazione con il personale dell'Azienda.

In sintesi, secondo la normativa gli obiettivi irrinunciabili della Carta dei Servizi sono:

- l'adozione di standard di qualità del servizio;
- l'informazione sugli standard adottati;
- la valutazione della qualità dei servizi erogati;
- la verifica del rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti;
- la tutela del cittadino;
- l'impegno dell'Azienda a rilevare e analizzare i segnali di disservizio e ad adottare le misure necessarie per rimuoverli.

Destinatari del documento

La Carta dei Servizi è indirizzata a diversi lettori: alla popolazione, alle Aziende Sanitarie Locali, agli Ospedali,

ai Medici di famiglia, ai Comuni e, in generale, a tutte le Associazioni che operano nel campo sanitario e assistenziale.

È altresì indirizzata a tutto il personale operante nell'Azienda affinché:

- sia consapevole delle attività complessivamente svolte;
- possa fornire corrette informazioni rispetto a specifici bisogni che l'Azienda è in grado di soddisfare;
- orienti i propri sforzi al rispetto degli standard di qualità e degli impegni dichiarati;
- ma soprattutto è destinata ai Pazienti e ai loro Familiari affinché possano apprezzare il lavoro di quanti si prodigano attorno a loro e contribuire con i propri suggerimenti ad un continuo miglioramento del servizio di assistenza.

1.2 La società Kos Care

Kos Care Srl è una società leader nella gestione di strutture sanitarie socio sanitarie, in regime residenziale, semiresidenziale e poliambulatori presente in diverse regioni d'Italia.

Kos Care Srl nasce dalla fusione per incorporazione di due società operanti da oltre vent'anni quali Residenze Anni Azzurri ed Istituto Santo Stefano già facenti parte del gruppo Kos Spa.

La sede legale di Kos Care Srl è a Milano in Via Durini, 9, l'Amministratore Delegato e Direttore generale è il Dott. Giuseppe Vailati Venturi, Il Direttore Regionale Lombardia per la parte socio-sanitaria è il Dott. Alessandro Gianni Contini e presso ogni struttura è presente un Direttore di gestione.

Le caratteristiche dell'invecchiamento della popolazione in Italia, il suo volume e le proiezioni sull'evoluzione, sul profilo sociale, economico, sanitario, impongono ogni giorno nuove sfide alle

quali l'iniziativa privata sta rispondendo con un importante sforzo orientato al futuro, uno sforzo di professionalità, di qualità e di aggiornamento continuo.

In questi centri esistono Nuclei considerati all'avanguardia, specializzati nell'assistenza di persone affette da particolari patologie degenerative del sistema nervoso centrale, patologie vascolari e psichiatriche *(malattia di Alzheimer, morbo di Parkinson, sclerosi multipla, demenze senili, oncologici).*

1.3 La vnostra visione

L'invecchiamento della popolazione, il cambiamento nella struttura della famiglia e la maggiore incidenza di patologie degenerative determinano una crescente richiesta di servizi socio assistenziali diversificati, spesso ad alto contenuto sanitario.

L'esigenza di maggiore efficienza nell'utilizzo di risorse induce le organizzazioni pubbliche a rivedere la propria offerta e la relazione con gli operatori privati, generando sul territorio crescenti esigenze legate alla post-acuzie, alla cronicità e alla disabilità.

La sfida del futuro richiede operatori capaci di sviluppare specifiche aree di eccellenza, che riconoscano la centralità della persona e che siano in grado di rispondere con tempestività alle richieste del territorio.

1.4 La nostra missione

La missione di Kos Care è quella di assicurare attraverso la gestione delle sue strutture interventi di natura sanitaria, socio-sanitaria e sociale a favore di persone anziane o anche non

anziane, che si trovano in uno stato di fragilità, autosufficienti o parzialmente autosufficienti, volti a migliorarne i livelli di autonomia, mantenerli e a promuoverne il benessere.

Le nostre strutture ospitano persone che si caratterizzano in gran parte per la loro grave dipendenza, persone affette da demenza senile, patologie neurologiche degenerative e ortopediche i cui bisogni sanitari e assistenziali richiedono cure continuative.

Kos Care tende ad assicurare un'assistenza marcatamente riabilitativa, orientata al rispetto delle persone, alla valorizzazione delle capacità residue, all'offerta di tutte le possibilità di stimolo e alla promozione psicofisica dei propri Pazienti per il recupero ed il mantenimento del più alto grado possibile di autonomia, il tutto in un attento e curato contesto alberghiero.

L'azione di Kos Care è ispirata al principio che ogni Paziente è una persona unica, un soggetto portatore di un vissuto esistenziale, e di valori propri. Il Paziente va pertanto accettato, compreso e rispettato in quanto uomo o donna, con la sua autentica storia, il suo bagaglio di esperienze uniche ed irripetibili e la sua dignità.

Per fare ciò risulta imprescindibile coniugare i requisiti organizzativi e strutturali sanitari e socio sanitari con le caratteristiche ambientali e di servizio tipiche delle strutture alberghiere di elevata qualità. Finalità ultima è "guadagnare salute e benessere" in un'ottica che vede la persona con disabilità non solo come "malato", ma come "soggetto portatore di diritti ed istanze proprie"; in questa ottica Kos Care è impegnata a garantire all'utente un'assistenza ispirata ai principi di dedizione, eguaglianza e assoluta imparzialità, erogando le prestazioni dovute con diligenza e con l'obiettivo di far raggiungere alle persone, che le sono affidate, le condizioni di massimo livello possibile di attività e partecipazione, in relazione alla propria

volontà ed al contesto.

Quando ci si confronta con la malattia inguaribile si può essere indotti a pensare che ormai non ci sia più nulla da fare come se l'ultima fase della vita non fosse molto di più che un momento di dolorosa e inutile attesa.

Eppure è proprio a questo breve periodo di vita che attende i nostri Pazienti che dedichiamo tutta la nostra attenzione, da un lato per rispondere ai bisogni di tipo sanitario e dall'altro per restituire importanza e dignità alla vita e al tempo che resta a disposizione.

Quando una persona si imbatte nel difficile percorso della fase finale della malattia non si trova più di fronte a qualcosa da combattere, ad un ostacolo da superare.

La sfida diventa quella di imparare a convivere ed accettare tale nuova condizione, accettare le regole della vita stessa e sperimentare la possibilità di vivere questo tempo in modo sereno, libero dal dolore, circondato dagli affetti delle persone care, assistito da operatori preparati e motivati che si prendono cura di ogni esigenza fisica e psicologica, relazionale e spirituale.

La morte fa paura perché è umanamente difficile da concepire, e forte è il dolore che provoca la perdita di una persona cara, soprattutto quando arriva inaspettatamente.

Nel caso della malattia che concede una fase terminale, il tempo assume un valore straordinario. È possibile stare insieme proponendosi di raggiungere degli obiettivi a breve termine, magari anche solo manifestando il proprio affetto o semplicemente salutandosi per l'ultima volta. Piccoli gesti, semplici, ma preziosi.

Il compito che ci prefiggiamo è quello di offrire ai nostri assistiti un ambiente accogliente in cui la persona malata e la sua famiglia possano sperimentare come anche il tempo di malattia

possa essere vissuto con valore, dignità e partecipazione.

Attraverso questa carta vogliamo realizzare una comunicazione che renda leggibili, assieme ai servizi erogati nella struttura, i principi fondamentali su cui i servizi stessi si fondano: equità d'accesso, appropriatezza delle cure, continuità, qualità dell'assistenza. E tali sono i nostri impegni, convinti come siamo che queste siano le costanti che devono caratterizzare un servizio sanitario pubblico.

1.5 I nostri valori

Il **Rispetto** per noi è il riconoscimento dell'unicità e della diversità di ogni persona, ci induce a dare valore al ruolo, al lavoro e alle idee di ogni individuo. Le persone sono consapevoli di potersi esprimere e ottenere attenzione.

La volontà di **Trasparenza** ci impegna a comportamenti sinceri e coerenti, alla chiarezza nei rapporti e alla condivisione di informazioni e obiettivi.

La **Professionalità** è per noi l'impegno a esercitare con rigore e competenza il nostro ruolo, attenti alla qualità della relazione umana e a crescere attraverso il costante aggiornamento e approfondimento. Le persone ci riconoscono serietà e umanità.

Il senso di **Responsabilità** ci rende consapevoli del nostro agire per il benessere delle persone e ci porta ad operare con integrità, nel rispetto degli impegni assunti. Le persone si aspettano da noi comportamenti esemplari.

Lo **Spirito di Squadra** è per noi condivisione di obiettivi, lavoro in comune e valorizzazione del contributo di ognuno. Le persone si identificano e sono orgogliose di far parte della nostra organizzazione.

La **Valorizzazione della Persona** significa per noi capacità di relazione, ascolto e interpretazione, desiderio di servizio e dedizione nei confronti dei nostri Pazienti, colleghi e collaboratori. Conquistiamo le persone anticipandone le aspettative.

La **Passione** che anima il nostro lavoro è l'energia positiva che trasmettiamo alle persone che ci circondano e che ci dà la carica quotidiana. Coinvolgiamo le persone con la nostra motivazione.

1.6 Codice Etico

Il Codice etico è stato adottato da Kos Care per comunicare a tutti i soggetti cointeressati i principi di deontologia aziendale cui Kos Care fa costante riferimento nell'esercizio delle sue attività imprenditoriali.

La consultazione può essere effettuata presso la nostra reception oppure sul nostro sito internet www.anniazzurri.it

1.7 Fini istituzionali

Lo scopo di Kos Care è quello di offrire ai Pazienti un soggiorno completo di tutto: dal vitto all'assistenza socio sanitaria, dalle attività fisiche di riabilitazione a quelle di divertimento e culturali.

Le strutture ospitano ed assistono persone di età superiore ai 65 anni, autosufficienti e non autosufficienti affetti dalle più importanti forme di decadimento senile.

Alle Residenze KOS CARE si possono portare avanti tutte quelle cure prescritte da un medico che non necessitano di ricovero ospedaliero.

Le Residenze sono disponibili anche per brevi periodi, periodi di prova, soggiorni estivi, periodi di convalescenza e soggiorni post-operatori.

1.8 Principi fondamentali

Ciò che distingue un Hospice da un Ospedale è, non solo la composizione e le metodologie operative dell'équipe sanitaria, ma le caratteristiche organizzative e logistiche della struttura.

L'Hospice è un luogo ad alta specializzazione per quanto attiene la gestione dei sintomi fisici e psicologici, e dove si considera il malato primariamente come una persona.

È al tempo stesso un ambiente confortevole nel quale stanze singole e personalizzate, e la creazione di spazi di accoglienza per Pazienti e familiari, permettono il rispetto della privacy e attenzione ai bisogni primari.

Un luogo dove si tutelano i bisogni fisiologici di sicurezza e di appartenenza al proprio nucleo familiare, amicale garantendo elevata qualità dell'assistenza e relazioni umane autentiche, indispensabili per favorire il mantenimento di una dignitosa qualità della vita.

L'Hospice pone al centro della propria azione la persona e i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività e il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

Tenuto conto dei quattro principi fondamentali dell'etica medica:

- **"Beneficenza"**, fare il bene, rimuovere i pericoli;
- **"Non maleficenza"**, non fare danni, fisici e psichici
- **Autonomia**, diritto di scegliere il proprio piano di vita;
- **Giustizia**, distribuzione equa di risorse limitate; casi uguali sono trattati nello stesso modo.

L'Hospice Beati coniugi Martin orienta le cure di fine vita nel rispetto dei punti fondamentali della carta dei diritti del morente (Milano, Fondazione Floriani 1999) del comitato per l'etica di fine vita, per cui il malato ha diritto:

1. ad essere considerato come persona sino alla morte;
2. ad 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 di assistenza continue nell'ambiente desiderato;
7. a non subire interventi che prolunghino il morire;
8. ad esprimere le sue emozioni;
9. all'aiuto psicologico e al confronto 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.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi dell'Hospice è improntata al principio di uguaglianza dei diritti della persona, indipendentemente dal sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche.

Particolare attenzione è rivolta all'eliminazione delle barriere architettoniche, al fine di garantire un migliore accesso alla struttura.

Partecipazione

La partecipazione dei Pazienti si realizza attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;

- l'attuazione di progetti mirati per adeguare le strutture e le prestazioni alle esigenze della persona;
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute.

A tal proposito chiunque può produrre memorie e documenti, inoltrare reclami, formulare suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio.

Diritto di scelta

L'Hospice si impegna ad erogare i propri servizi offrendo ai Pazienti la più ampia opportunità di scelta per il soddisfacimento delle proprie esigenze.

Imparzialità e Continuità

L'Hospice si impegna a garantire l'assoluta imparzialità nell'erogazione delle prestazioni fornite, in relazione sia ai modi che ai tempi.

Si impegna altresì a far di tutto per ridurre al minimo i possibili disagi derivanti da circostanze occasionali e per garantire la continuità dell'assistenza.

Efficacia ed Efficienza

Le procedure organizzative adottate dall'Hospice tendono alla erogazione di Servizi il più possibile rispondenti alle esigenze delle persone.

L'aggiornamento periodico del personale costituisce lo strumento volto a garantire la costante crescita professionale e il livello di qualità delle prestazioni.

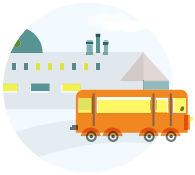
L'attenzione rivolta al Paziente costituisce pertanto l'impegno prioritario dell'Hospice al fine di favorire lo sviluppo di un rapporto sempre più diretto e familiare.

2
Come raggiungerci

L'Hospice Beati Coniugi Martin è inserito all'interno della struttura denominata "Polo Geritatrico Riabilitativo".



Per chi volesse raggiungere la struttura in macchina, è disponibile un ampio parcheggio esterno gratuito, lungo la via San Faustino.



CON I MEZZI PUBBLICI

- Bus 39, 54, 924
- Metro Linea Verde – fermata Lambra linea Verde fermata Lambrate - serve **biglietto urbano** *(acquistabile nelle edicole o ai distributori automatici nella metropolitana)*; tariffa € 2,10.
- All'uscita della metropolitana, Piazza Bottini, prendere la linea 39 o 54 o 75 o 924 con direzione Piazza Diaz (vale il biglietto già timbrato in metropolitana).
- Scendere alla 4° fermata, nominata Bistolfi-San Faustino. Ci vogliono circa 4 minuti.
- Una volta scesi proseguire a piedi verso destra per circa 80 metri e girare a sinistra in Via San Faustino. Continuare a piedi in Via San Faustino per circa 100 metri.
- Il Polo Geriatrico Riabilitativo è visibile sulla destra.
- Dalla fermata della Metro Verde Lambrate fino alla Residenza, il tempo di percorrenza è di circa 10 minuti.

Via San Faustino 27 - 20134 - Milano (MI)

3
Presentazione

L'Hospice Beati Coniugi Martin è una struttura sanitaria residenziale di cure continue ad alta complessità assistenziale.

Le principali finalità sono la presa in carico del Paziente all'instaurarsi di una situazione critica e permettere di proseguire le cure in un ambiente protetto con trattamento assistenziale continuativo nelle 24 ore.

Il Paziente viene accompagnato con un appropriato sostegno medico, psicologico e spirituale, affinché viva con dignità questa fase della vita, con la presenza e il sostegno delle persone a lui più care.

3.1 L'attività della struttura

L'Hospice Beati coniugi Martin è inserito all'interno della struttura denominata "Polo Geriatrico Riabilitativo". La suddetta struttura, accoglie anche due Residenze per anziani non autosufficienti, accreditata con Regione Lombardia.

Nel suo insieme la struttura è stata pensata per ospitare persone che si caratterizzano per la loro grave dipendenza, i cui bisogni assistenziali, sanitari, riabilitativi richiedono cure fruibili solo mediante l'accesso nella Struttura.

3.2 Articolazione della struttura

L'Hospice Beati Coniugi Martin dispone di 12 posti letto.

La struttura è composta da quattro piani e da un seminterrato.

L'area destinata ad accogliere i Pazienti dell'Hospice (camere e servizi di piano) è al piano primo, composto da **12 posti letto in camere ad uso singolo, con possibilità di pernottamento anche ad un familiare.**

La capacità ricettiva complessiva della residenza è di n° 12 posti letto, accreditati e a contratto con la Regione Lombardia (Decreto n. 12376 del 19/12/2012 e Decreto di voltura di accreditamento della Regione Lombardia n. 11174 del 26/11/2014) .

La struttura è stata concepita con l'obiettivo di raggiungere i massimi livelli di comfort con un'attenzione particolare a salvaguardare un preciso stile ambientale senza sottovalutare la sicurezza per il Paziente e per chi vi fa visita.

L'alta qualità alberghiera è accompagnata da un servizio efficiente e specialistico.

Gli alloggi occupano un intero **nucleo dedicato** collocato al primo piano del Polo Geriatrico Riabilitativo.

Il **nucleo** è uno spazio architettonico delimitato e definito nell'ambito del quale viene organizzata un'area abitativa per persone, attrezzata di servizi e spazi funzionali necessari alla quotidianità del Paziente. In ogni nucleo opera un gruppo di operatori dimensionato numericamente sugli standard regionali e professionalmente qualificato, che garantisce precisione e attenzione al Paziente nel rispetto della sua dignità.

L'organizzazione del lavoro e di conseguenza l'assistenza ai Pazienti trae grosso vantaggio da questa articolazione. In questo contesto si riescono a differenziare le varie tipologie dei Pazienti che la struttura accoglie e si tendono a costituire dei nuclei omogenei nei quali si costruisce una progettualità di tipo riabilitativo mirata ad ogni Paziente.

Al piano terra della Residenza troviamo i seguenti servizi a disposizione del Paziente:

La reception, il soggiorno, un BAR per consumo di bevande calde, fredde e snack, la Direzione, gli uffici amministrativi, l'ambulatorio del medico, l'ambulatorio dello psicologo, l'ambulatorio dell'assistente sociale, la saletta polivalente, la palestra, il parrucchiere e la sala culto.

La struttura è dotata di camere ardenti.

Inoltre, sempre al piano terra in area riservata sono ubicati tutti i locali ad uso del personale e ai vari servizi.

È presente una grande cucina attrezzata con aree e depositi di pertinenza

Il nucleo abitativo è disposto su un unico piano che comprende spazi sia individuali che collettivi.

Camere da letto. Gli alloggi sono comodi e confortevoli, tutti ad uso singolo con un letto messo a disposizione per il parente, sono tutti dotati di servizio igienico attrezzato per la non autosufficienza, aria climatizzata, televisore e telefono privato.

L'arredo delle camere con caratteristiche idonee alle esigenze dei Pazienti risulta funzionale e accogliente. Ogni Paziente, compatibilmente con gli spazi disponibili, può personalizzarlo.

Le camere sono provviste di sistema di allarme sonoro e visivo per garantire al Paziente un pronto intervento in caso di richiesta.

- **Sala da pranzo.** Nel nucleo è ubicata una graziosa sala da pranzo confortevole e accogliente e attrezzata.
- **Sala Polivalente.** Al piano terra vi è uno spazio dedicato alle diverse Attività Educative che ove possibile vengono proposte ai Pazienti dell'Hospice.
- **Salottino di ricevimento.** Il piano terra dispone di un ambiente dedicato ai Pazienti per favorire gli incontri con parenti ed amici o per altre esigenze particolari.

Inoltre:

- **locale bagno assistito** con attrezzature conformi alla normativa vigente
- **locale medico/infermieristico**
- **locale di servizio e controllo**
- **tisaneria**
- **locale depositi ausili**
- **depositi vari**

L'Hospice è circondato da un'ampia area verde piantumata.

La Direzione dell'Hospice concede gratuitamente e senza alcun tipo di impegno a tutti gli utenti (potenziali Pazienti e parenti) la possibilità di poter visitare la struttura in qualunque ora della giornata al fine di rendere visibili i servizi offerti.

3. PRESENTAZIONE

Articolazione della struttura – schema di sintesi

-1

PIANO SEMINTERRATO

* Camera Ardente
* Depositi

AMPIO GIARDINO ESTERNO





0

PIANO TERRA

* Reception e grande Hall
* Bar
* Servizi amministrativi
* Direzione
* Ambulatorio medico
* Ambulatorio psicologo
* Ambulatorio assistente sociale
* Sala polifinzionale
* Palestra
* Area benessere (*parrucchiere e podologo*)
* Sala Culto

1

PRIMO PIANO
AMPIA TERRAZZA ESTERNA

* Camere di degenza HOSPICE
* Palestra al piano
* Bagno assistito
* Depositi
* Salottino
* Infermeria
* Soggiorno
* Terrazza



4
Informazioni e accesso ai servizi

4.1 Richieste di informazioni



Per qualsiasi genere di informazioni è possibile contattare il nostro centralino, oppure inviarci una mail o un fax.

CENTRALINO:

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■		

■ Dalle 9:00 alle 13:00

■ Dalle 14:00 alle 18:00 a settimane alterne

AMMINISTRAZIONE

L	M	M	G	V	S	D
■	■	■	■	■		

■ Dalle 9:00 alle 13:00

■ Dalle 14:00 alle 18:00 a settimane alterne

hospicebeaticoniugimartin@anniazzurri.it

Tel. 02 210861 **Fax 02 21086961**

4.2 Modalità di accesso alla Struttura

L'inserimento in struttura normalmente avviene previo contatto telefonico, visita guidata della residenza con il Direttore e/o con l'Assistente Sociale che provvede a fornire tutte le informazioni

utili (tempi di attesa, servizi offerti, documentazione da produrre, ecc.).

L'accoglienza del nuovo Paziente è subordinata alla presentazione del questionario di ammissione compilato dal medico curante e dall'accettazione da parte della Direzione Sanitaria dell'Hospice.

4.3 Lista di attesa

La lista di attesa è gestita sia sulla base del criterio cronologico.

4.4 Le notizie cliniche e la Privacy

All'atto dell'ingresso in Hospice viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali, nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR") Inoltre, il personale Kos Care- Anni Azzurri è tenuto alla massima riservatezza relativamente a tutte le informazioni riguardanti i Pazienti.

L'informazione sulle condizioni di salute del Paziente è un suo diritto, il personale sanitario si rende disponibile per fornire tutti i chiarimenti necessari al Paziente e/o Familiari nel rispetto della privacy.

4.5 Rilascio di Copia del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario e documenti amministrativi

FaSAS

L'Hospice Beati Coniugi Martin è dotato di idonea procedura riguardante l'accesso agli atti, così come disciplinato dalla L.

241/1990 - ovvero la disciplina che regolamenta la modalità con cui viene rilasciata copia del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario (FaSAS).

Copia del fascicolo personale socio-assistenziale-sanitario del Paziente potrà essere consegnata, su espressa domanda del Paziente (o suo delegato) e/o del Tutore/Curatore/ Amministratore di sostegno con espressa delega sanitaria e/o dei legittimi eredi.

In Reception si può richiedere il modulo da compilare per farne richiesta che, se nulla osta, consente che la copia della cartella clinica venga rilasciata in 7 giorni lavorativi.

Altri Documenti

La reception può inoltre rilasciare ai diretti interessati documentazione attestante la degenza e altra documentazione amministrativa.



5
La vita in struttura

Le attività nell'Hospice Beati Coniugi Martin sono organizzate in base alle esigenze del Paziente per garantire la migliore assistenza possibile in questa fase della vita.

	Dalle ore	Alle Ore
Sveglia	7:00	In base alle esigenze del Paziente
Colazione	7:00	9:30
Idratazione	10:00	10:30
Pranzo	11:30	12:30
Riposo pomeridiano	In base alle esigenze del Paziente	
Idratazione/Merenda	15:30	16:30
Cena	18:30	19:30

5.1 Come riconoscere il personale

Tutto il personale sanitario della clinica porta sulla divisa un cartellino con indicato il nome e la qualifica del dipendente.

Il colore e la foggia delle divise consentono di ricondurre gli operatori ad un gruppo professionale.



PERSONALE MEDICO

camice bianco



CAPOSALA

pantaloni bianchi
casacca blu



INFERMIERI

casacca bianca
con bordo blu



FISIOTERAPISTI

pantaloni bianchi
polo grigia



EDUCATORI

pantaloni bianchi
polo bordeaux



COORDINATORE ASSISTENZIALE

pantaloni bianchi
casacca arancione



OPERATORE SOCIO SANITARIO

casacca bianca
con bordo arancio



PERSONALE DI SERVIZIO

casacca bianca
con bordo giallo

5.2 Visita ai parenti



I Pazienti possono ricevere i loro familiari durante l'arco della giornata liberamente 24h su 24. L'accesso che maggiormente rispetta il sereno espletamento delle attività generali e quindi l'accesso al nucleo di degenza è dalle ore 10:00 alle ore 19:00.

Si raccomanda ai familiari di non accedere nelle camere durante l'igiene dei Pazienti e di attendere all'esterno della sala da pranzo durante la somministrazione dei pasti per non interferire nelle attività degli operatori.

Il personale dell'Hospice viene formato per la prevenzione e gestione delle emergenze. All'interno del piano è esposto il piano di evacuazione da seguire in caso di necessità.

5.3 Giornali



Previa prenotazione anticipata, possono essere acquistati ogni giorno e ritirati presso la reception.

5.4 Parrucchiere e barbiere



Il servizio è disponibile due giorni alla settimana o al bisogno. L'appuntamento dal parrucchiere è prenotabile presso la reception.

5.5 Servizio interno di posta



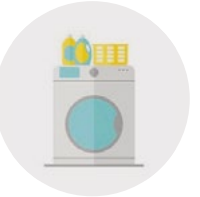
La reception provvede alla distribuzione della posta in arrivo e alla raccolta e spedizione di quella in partenza.

5.6 Assistenza religiosa



È garantita l'assistenza religiosa. La cappella del Polo Geriatrico Riabilitativo è situata al piano terra. La Santa Messa viene celebrata tutte le Domeniche e festivi alle ore 16:00. Non ci sono limitazioni per i praticanti di culti diversi.

5.7 Servizio Lavanderia



Il servizio è affidato ad un'apposita ditta esterna con costo forfettario.
Il personale preposto provvede al ritiro della biancheria sporca, alla consegna di quella pulita, e alla sua sistemazione negli armadi dei Pazienti.
Il ritiro e la consegna vengono effettuati più volte alla settimana.

5.8 Videochiamate e messaggistica



La nostra residenza mette a disposizione di tutti i Pazienti che ne facciano richiesta, il servizio di videochiamata esterna per comunicare con amici e parenti.

La videochiamata viene effettuata con il supporto dei nostri operatori attraverso il tablet in dotazione alla struttura *(non è dunque necessario essere in possesso di un cellulare/device personale).*

È inoltre possibile aderire a gruppi chiusi *(liste broadcast)* per ricevere informazioni quotidiane e immagini delle attività svolte in Residenza. Per tali utilità viene normalmente utilizzata l'app Whatsapp, ma potranno eventualmente essere utilizzati altri servizi di messaggistica istantanea centralizzata multipiattaforma e freeware e servizi di voice-over-IP disponibili a livello internazionale previa comunicazione.

Dagli strumenti utilizzati discende l'accettazione personale delle norme di utilizzo dei dati personali che questi indicano. Il Gruppo KOS informa l'utente che non opera alcun trattamento e/o ritenzione di essi, eccezion fatta per stabilire materialmente il collegamento tra gli interlocutori nell'ambito dell'uso di tali strumenti informatici.

6
Relazioni con il pubblico

L'Hospice Beati Coniugi Martin invita ogni persona a rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico presso la reception nel caso in cui desideri ricevere informazioni, proporre suggerimenti ed inoltrare reclami, verbalmente o in forma scritta.

6.1 Reclamo

L'Hospice Beati Coniugi Martin garantisce la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

L'Utente può presentare reclamo direttamente alla Direzione, comunicando le proprie osservazioni per iscritto, in carta libera o utilizzando un apposito modulo che può ritirare presso la reception.

La Direzione si impegna a rispondere per iscritto alle segnalazioni pervenute, non anonime, entro 7 giorni dal ricevimento.

I reclami vengono presi in carico contestualmente alla relativa segnalazione ed il termine massimo per l'evasione degli stessi è fissato in 15 giorni, laddove siano coinvolti per la loro risoluzione enti o fornitori esterni.

7
Diritti e doveri

Il Paziente è da considerarsi come persona che sta vivendo in un contesto sociale organizzato secondo le comuni regole del vivere civile, fondate sulla coscienza e il rispetto di reciproci diritti e doveri.

7.1 Diritti del Paziente

Secondo gli orientamenti normativi e le consuetudini più diffuse nelle organizzazioni che erogano servizi di assistenza, i diritti dei Pazienti riguardano in generale due aspetti fondamentali:

- il rispetto della dignità umana;
- l'informazione su tutto quanto riguarda la propria persona.

In particolare, richiamiamo i seguenti diritti della persona:

1. Il Paziente ha diritto ad essere trattato secondo le regole del vivere civile, ed essere rispettato nonché assistito con premura e attenzione.

2. La salute è un diritto fondamentale della persona: è diritto del Paziente che si presti la massima attenzione a tutto ciò che riguarda il suo benessere psicofisico.
3. È diritto del Paziente ottenere una esauriente informazione sulle "regole" che caratterizzano l'organizzazione della Residenza, finalizzate a garantire una serena convivenza all'interno della comunità.
4. È diritto del Paziente esporre reclami per prestazioni ritenute non adeguate agli standard attesi e di ottenere una soddisfacente risposta.
5. Il Paziente ha diritto di praticare il proprio culto religioso.

7.2 Doveri dell'utente

I doveri derivano dal fatto che si vive in una comunità di persone e quindi ci sono necessariamente delle "regole", organizzative e di convivenza, perché tutto possa funzionare nel modo migliore: se ciascuno le rispetta, viene favorita una più serena permanenza per tutti.

In particolare segnaliamo i seguenti doveri:

1. Chi entra in Struttura è invitato ad avere un comportamento rispettoso delle persone e delle cose: Pazienti, personale, ambienti.
2. È dovere di ciascun Paziente rispettare la tranquillità degli altri residenti, evitando comportamenti che possano loro recare disturbo o fastidio.
3. È dovere del Paziente rispettare gli orari che regolano l'attività della Struttura.
4. È dovere del Paziente agevolare il lavoro del personale in tutte le attività che riguardano l'assistenza, i servizi ausiliari e le attività complementari.

Anni Azzurri KOS group

CARTA DEI DIRITTI DELL'ANZIANO

Allegato D - Delibera n. VII / 7435 - 14 Dicembre 2001 - Regione Lombardia

Gli anziani rappresentano un patrimonio per la società, non solo perché in loro si identifica la memoria culturale di una popolazione, ma anche perché sempre più costituiscono una risorsa umana attiva, un contributo di energie e di esperienze del quale la società può avvalersi.

Questo nuovo ruolo emerge dalla ricerca clinica e sociale che rende ragione della constatazione di un numero sempre maggiore di persone di età anagrafica avanzata ed in buone condizioni psico-fisiche.

Tuttavia esistono delle condizioni nelle quali l'anziano è ancora una persona fragile, sia fisicamente che psichicamente, per cui la tutela della sua dignità necessita di maggiore attenzione nell'osservanza dei diritti della persona, sanciti per la generalità dei cittadini.

La valorizzazione del ruolo dei più anziani e della loro cultura si fonda sull'educazione della popolazione al riconoscimento ed al rispetto dei loro diritti, oltre che sull'adempimento puntuale di una serie di doveri da parte della società. Di questi, il primo è la realizzazione di politiche che garantiscano ad un anziano di continuare ad essere parte attiva nella nostra società, ossia che favoriscano la sua condivisione della vita sociale, civile e cultura della comunità.

Questo documento vuole indirizzare l'azione di quanti operano a favore di persone anziane, direttamente o indirettamente, come singoli cittadini oppure all'interno di:

- rstituzioni responsabili della realizzazione di un valore pubblico (ospedali, residenze sanitario assistenziali, scuole, servizi di trasporti ed altri servizi alla persona sia pubblici sia privati).
- agenzie di informazione e, più in generale mass-media.
- famiglie e formazioni sociali.

Con loro condividiamo l'auspicio che i principi qui enunciati trovino la giusta collocazione all'interno dell'attività quotidiana, negli atti regolativi di essa quali statuti, regolamenti o carte dei servizi, nei suoi indirizzi programmatici e nelle procedure per la realizzazione degli interventi.
Richiamiamo in questo documento alcuni dei principi fondamentali dell'ordinamento giuridico italiano:

- il principio di "giustizia sociale", enunciato nell'articolo 3 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica rimuovere gli

ostacoli di ordine economico sociale, che è, limitando di fatto la libertà e l'eguaglianza dei cittadini, impediscono il pieno sviluppo della persona umana. La letteratura scientifica riporta che lo sviluppo pieno della persona umana è un processo continuo, non circoscrivibile in una classe di età particolare, poiché si estende in tutto l'arco della vita;

- il principio di "solidarietà", enunciato nell'articolo 2 della Costituzione, lè dove si ritiene compito della Repubblica riconoscere e garantire i diritti inviolabili dell'uomo, sia come singolo sia nelle formazioni sociali ove si svolge la sua personalità, e richiedere l'adempimento dei doveri inderogabili si solidarietà politica, economica e sociale.
  A queste espressioni di solidarietà inderogabili vanno affiancate quelle proprie della libera partecipazione del cittadino al buon funzionamento della società e alla realizzazione del bene comune, pure finalizzate alla garanzia dell'effettiva realizzazione dei diritti delle persona;
- il principio della "salute" enunciato nell'articolo 32 della Costituzione, là dove si ritiene compito della Repubblica tutelare la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantire cure gratuite agli indigenti.
  Va inoltre ricordato che, al concetto di salute affermato dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), nella dichiarazione di Alma Ata (1978) come equilibrio fisico, psichico e sociale, si è affiancato il concetto di promozione della salute della dichiarazione di Ottawa (1986).

LA PERSONA ANZIANA AL CENTRO DI DIRITTI E DOVERI

Non vi è dunque contraddizione tra asserire che la persona gode, per tutto l'arco della sua vita, di tutti i diritti riconosciuti ai cittadini dal nostro Ordinamento Giuridico e adottare una carta dei diritti specifica per i più anziani: essa deve favorire l'azione di educazione al riconoscimento ed al rispetto di tali diritti insieme con lo sviluppo delle politiche sociali, come si è auspicato nell'introduzione.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà.	Di rispettare l'individualità di ogni persona anziana, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di conservare e veder rispettate, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone anziane, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare la modalità di condotta della persona anziana, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di correggere e di deriderle, senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua migliore integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona anziana di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonchè, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare l'anziano fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna, resta comunque garantito all'anziano malato il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona anziana con i famigliari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti dell'anziano, ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.

La persona ha il diritto	La società e le istituzioni hanno il dovere
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare, in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno degli anziani.
Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia e autosufficienza.	di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

LA TUTELA DEI DIRITTI RICONOSCIUTI

E' opportuno ancora sottolineare che il passaggio, della individuazione dei diritti di cittadinanza riconosciuti dall'ordinamento giuridico alla effettività del loro esercizio nella vita delle persone anziane, è assicurato dalla creazione, dello sviluppo e dal consolidamento di una pluralità di condizioni che vedono implicate le responsabilità di molti soggetti.
Dall'azione di alcuni di loro dipendono l'allocazione delle risorse (organi politici) e la crescita della sensibilità sociale (sistema dei media, dell'istruzione e dell'educazione).

Tuttavia, se la tutela dei diritti delle persone anziane è certamente condizionata da scelte di carattere generale proprie della sfera della politica sociale, non di minor portata è la rilevanza di strumenti di garanzia che quella stessa responsabilità politica ha voluto: il difensore civico regionale e locale, l'ufficio di pubblica tutela (UPT) e l'Ufficio di Relazione con il pubblico (URP).

Essi costituiscono un punto di riferimento informale, immediato, gratuito e di semplice accesso per tutti coloro che necessitano di tutela.

E' constatazione comune che larga parte dei soggetti che si rivolgono al difensore civico, agli UPT e agli URP è costituita da persone anziane.

E' necessario che lo sviluppo di questa rete di garanzia sia incentivato in tutto l'ambito sanitario, socio-sanitario e socio-assistenziale in sede di autorizzazione al funzionamento e di accreditamento di tutti i servizi della Regione Lombardia.



sezione seconda

2

I SERVIZI DELLA STRUTTURA

8
L'accoglienza

8.1 Gli interventi erogati in fase di accesso

Le prestazioni in Hospice sono parte integrante della Medicina palliativa, assistenza sanitaria per le persone affette da una malattia attiva, progressiva e in fase avanzata, con una prognosi limitata, e hanno quale obiettivo principale la migliore qualità della vita possibile.

L'attività principale degli hospice è quella di erogare cure palliative per malati con bisogni assistenziali più complessi e impegnativi.

Richiedono perciò un maggiore livello di competenze professionali da parte di personale specializzato.

8.2 Assistenza Sanitaria

L'attività medica è garantita nelle 24 ore, con reperibilità medica durante le ore di non presenza del medico e durante le ore notturne. Per le esigenze di carattere sanitario i Pazienti dovranno rivolgersi al Medico del piano per concordare il piano terapeutico.

La'Hospice fornisce i necessari supporti logistici quali ambulatori interni, collegamenti con i Servizi Sanitari di Base e con i Servizi specialistici delle ATS.

Su richiesta del Paziente e/o del Delegato le visite specialistiche private possono essere effettuate direttamente in Residenza da consulenti medici esterni.

Gli accertamenti diagnostici vengono indirizzati presso il Servizio Sanitario Nazionale o, su richiesta del Paziente o del Delegato, presso ambulatori privati.

8.3 Attività infermieristica

L'attività infermieristica è garantita nelle 24 ore, l'infermiere si occupa della preparazione e della somministrazione delle terapie così come stabilite dalla struttura sanitaria di provenienza, esegue le medicazioni, i prelievi per gli esami ematochimici, controlla i parametri vitali, attua tutti gli interventi necessari per il mantenimento ed il recupero della salute.

L'infermiere promuove tutte le iniziative di sua competenza per soddisfare le esigenze bio-psicologiche dei Pazienti e per mantenere un clima di serena collaborazione con le famiglie.

Provvede inoltre a registrare e a segnalare ogni elemento utile alla diagnostica medica.

Collabora con medici e con le altre figure professionali in una prospettiva di adeguamento delle misure assistenziali.

8.4 Attività socio-assistenziale

L'attività socio-assistenziale è svolta nell'arco delle 24 ore da operatori O.S.S. (Operatori Socio-Sanitari) e riguarda tutte quelle attività atte al mantenimento dello stato di salute e del benessere psicofisico della persona:

- il Paziente viene aiutato per la mobilizzazione, l'igiene personale, il bagno o la doccia compreso il lavaggio dei capelli, la vestizione e l'alimentazione. Particolare attenzione viene rivolta all'idratazione; Per gli uomini si provvede anche alla rasatura della barba;
- le camere vengono governate e pulite con attenzione e diligenza. Una cura particolare viene riservata ai servizi igienici e al cambio della biancheria;
- gli Operatori Socio Sanitari offrono collaborazione durante le attività atte a favorire la socializzazione dei Pazienti;
- vengono svolti interventi di controllo e vigilanza per garantire l'incolumità della persona.

La Direzione dell'Hospice ha istituito e diffuso al Personale procedure e linee guida per quanto riguarda:

- l'igiene nel rispetto della privacy;
- la somministrazione degli alimenti,
- la prevenzione delle cadute,
- la prevenzione e il trattamento delle piaghe da decubito,
- il trattamento dell'incontinenza,
- l'utilizzo dei mezzi di protezione.

L'Hospice garantisce un'assistenza sanitaria e socio-assistenziale nel rispetto degli standard previsti dalle normative vigenti.

8.5 Consenso informato

È compito dei medici dell'Hospice informare i Pazienti ed i loro parenti dei benefici e degli eventuali rischi "connessi" ai trattamenti sanitari a cui i primi potrebbero essere sottoposti, come ad esempio in occasione della somministrazione delle cure palliative.

8.6 Il giorno d'ingresso in Hospice

I Pazienti sono accolti sia di mattina che di pomeriggio, e l'inserimento viene reso armonico attraverso l'accoglienza da parte dell'intera équipe di assistenza.

L'ingresso è perfezionato con la sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali da parte del Delegato e, se possibile, del paziente stesso.

Il Paziente viene accolto dal Direttore o in sua assenza dalla persona addetta all'URP e accompagnato nella sua camera da un'equipe di operatori che si occuperà di seguirne l'inserimento.

8.7 Cosa portare per la degenza

Il Paziente deve portare con sé:

- documento di identità (in corso di validità)
- codice fiscale
- certificato di residenza
- certificato di invalidità (se in possesso)
- tessera sanitaria CRS
- tesserino esenzione ticket (se in possesso)

- documentazione clinica (anche pregressa) e prescrizione terapeutica in atto
- ricetta rossa con prescrizione di ricovero in Hospice

Schema di sintesi

IL GIORNO DELL'INGRESSO NELL'HOSPICE IL PAZIENTE DEVE PORTARE CON SÉ:

- Carta d'identità (in corso di validità)
- Tessera codice fiscale
- Certificato di residenza
- Certificato di invalidità (se in possesso)
- Tessera sanitaria
- Documentazione clinica e prescrizione terapeutica in atto
- Tesserino esenzione ticket (se in possesso)
- ricetta rossa con prescrizione di ricovero in Hospice

È PROIBITO PORTARE ALL'INTERNO DELL'HOSPICE I SEGUENTI OGGETTI:

- Bevande alcoliche
- Farmaci non autorizzati o sostanze illegali
- Cibi
- Stoviglie
- Lenzuola

8.8 Programma alimentare

La cucina del Polo Geriatrico Riabilitativo proviene dalla tradizione italiana e mediterranea, con particolari accenti regionali.

La freschezza del cibo è garantita dalla scelta di fornitori di primo livello e da uno scrupoloso rispetto delle normative igieniche in vigore.

È stata posta la massima attenzione al mix vitaminico – minerale

necessario per il Paziente, anche in relazione alle specifiche esigenze determinate dallo stato di salute del singolo, pertanto sono attuate diete particolari in base alle esigenze del Paziente.

I Pazienti con problemi di masticazione usufruiscono del menù giornaliero in forma tritata o omogeneizzata.

Il menù offre giornalmente una scelta tra 2 primi piatti, 2 secondi, contorno e frutta.

È sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno. Nei pressi della Sala Ristorante è affisso il menù giornaliero.

8.9 L'idratazione

Ogni giorno, al mattino dalle ore 10 alle ore 10.30 e al pomeriggio dalle ore 15.30 alle 16.30 un operatore preposto distribuisce bevande a scelta (the, succo di frutta, ecc.). Diventa, nella vita quotidiana dell'Hospice, un rituale a cui il Paziente "partecipa" volentieri beneficiando di un ulteriore momento di socializzazione.

8.10 Dimissioni

La decisione va comunicata per iscritto alla Direzione della struttura.

Contestualmente alle dimissioni il medico predispone una lettera di dimissioni con indicazione della patologia e la terapia in corso. Il Paziente riceverà la documentazione e copie di eventuali indagini diagnostiche effettuate durante il soggiorno.

8.11 Modalità di trasferimento

La richiesta di trasferimento o dimissioni va comunicata all'Ufficio amministrativo o alla Direzione in forma scritta.

L'Utente può seguire il percorso di dimissioni verso il proprio domicilio e/o verso altra struttura socio sanitaria o sanitaria; tutto il percorso è sviluppato dal coordinatore infermieristico, al fine di garantire ed assicurare la continuità delle cure. Al momento dell'uscita il medico predispone lettera di dimissione.

8.12 Denaro e oggetti di valore

I pazienti sono invitati a non portare in Hospice oggetti preziosi e/o somme di denaro per ragioni di sicurezza.

L'Hospice Beati Coniugi Martin non risponde di eventuali ammanchi e declina ogni responsabilità in caso di furto e per lo smarrimento di oggetti personali lasciati incustoditi durante il soggiorno.

Si ricorda che nessuna somma di denaro deve essere versata dai Pazienti e dai loro famigliari al personale sanitario, né a titolo di mancia né a titolo di deposito.

8.13 Divieto di fumo

In tutti i locali della struttura vige il divieto di fumo, non sono presenti locali attrezzati per fumatori.

Inoltre, per evitare che venga messa seriamente a rischio la sicurezza dei Pazienti, è severamente vietato introdurre nella struttura accendini, fiammiferi e/o altri materiali infiammabili.

9
Aspetti economici

9.1 Il soggiorno comprende

Alloggio: in camera singola, dotato di bagno attrezzato, televisore, telefono, campanello per richiesta assistenza, biancheria piana. Le pulizie vengono eseguite con frequenza giornaliera.

Vitto: prima colazione, spuntino a metà mattina, pranzo, merenda, cena e tisana di buonanotte con possibilità di scelta in base al menù giornaliero.

Lavanderia: è compreso nella retta il lavaggio della biancheria piana (da letto e da tavola) e la biancheria intima dei Pazienti (mutande, reggiseno, calze, maglia intima, canottiera).

Assistenza sanitaria: attraverso il servizio medico interno con presenza giornaliera feriale per alcune ore al giorno e servizio di reperibilità medica tutti i giorni dell'anno.

Servizi Sanitari e Socio-Assistenziali: l'Hospice fornisce assistenza infermieristica socio-assistenziale sovraintese dalla figura del coordinatore infermieristico e sotto il controllo della Direzione e del Direttore Sanitario il soggiorno altresì comprende servizio barba per gli uomini e shampoo per uomini e donne.

9.2 Il soggiorno non comprende

Trasporti in ambulanza ad eccezione del trasporto con 118.

Visite specialistiche e indagini diagnostiche private.

Podologo (taglio unghie incluso nel soggiorno).

Lavanderia dei capi personali: tariffa mensile con un costo di attivazione Una Tantum. Tutti i capi verranno etichettati ed inserito un microchip per la tracciatura del capo stesso.

Costo telefonate personali

Servizio Parrucchiere (shampoo e barba incluso nella retta) gestito da terzi con tariffario esposto presso il locale parruccheria o messo a disposizione presso il Front-office.

9. ASPETTI ECONOMICI



sezione terza

3

QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

10
Standard di qualità, impegni e programmi

In linea con la propria mission, le strutture del Gruppo **KOS** sono orientate al prendersi cura della persona e si impegnano alla ricerca della qualità.

10.1 Come intendere la qualità

La normativa vigente prevede che nella Carta dei Servizi si esprimano gli standard di qualità della Residenza riguardo agli aspetti che ogni Paziente o suo parente può **personalmente sperimentare** negli ambienti e nel rapporto con il personale: ecco perché si parla, in questo caso, della qualità **percepita**.

Non vengono quindi considerati nella Carta dei Servizi gli standard della **qualità tecnico-professionale delle prestazioni**

e della **efficienza dei processi lavorativi**, poiché la valutazione di questi aspetti richiede strumenti e metodologie particolari, demandati al Servizio Qualità interno e all'Azienda Sanitaria Locale di competenza.

E qui sta la vera **sfida** della Carta dei Servizi: l'attenzione che viene richiesta agli operatori su **alcuni** aspetti della qualità, li stimola a considerare congiuntamente **tutti** gli aspetti della qualità, in particolare quelli legati alla propria attività tecnico-professionale, in una **visione globale** della qualità che fa concentrare l'attenzione sul **risultato complessivo** delle prestazioni erogate e ricercare la **soddisfazione** delle aspettative del Paziente.

La Qualità infatti è definita dall'incontro di due ambiti di esigenze: quelle del Paziente e quelle degli operatori che devono erogare Servizi il più possibile soddisfacenti.

In questa prospettiva la qualità è "globale", poiché si sviluppa coniugando tra loro la qualità **percepita** direttamente dalle persone, la qualità **tecnico-professionale**, e la qualità **erogata** nei processi lavorativi. Ciò favorisce l'interazione tra le attività svolte dalle diverse figure professionali operanti nell'Hospice, **in un contesto umano e ambientale rispettoso della dignità delle persone**.

Nella Carta dei Servizi si considera la qualità relativa ai seguenti aspetti:

- l'accessibilità, l'orientamento e l'accoglienza;
- la semplicità delle procedure;
- l'accuratezza delle informazioni;
- il comfort degli ambienti;
- l'attenzione ai bisogni dei Pazienti;
- il rapporto "umano" con il personale;
- i tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni.

10.2 Gli indicatori e gli standard di qualità

Nella definizione degli standard si fa riferimento a diverse tipologie di indicatori, ossia di "fatti significativi" che ci indicano se il risultato ottenuto corrisponde a quello che si voleva.

Indicatori:

- **organizzativi:** ore presenza personale medico, servizio infermieristico nelle 24 ore, programmi di fisioterapia e animazione, indice di soddisfazione del personale interno;
- **strutturali:** assenza di barriere architettoniche, impianti di trattamento dell'aria nella stagione estiva;
- **di processo:** tempestività di intervento del personale in caso di chiamata con il campanello, periodicità dei lavori di pulizia e sanificazione ambientale, scelta dei piatti alternativi previsti dal menù;
- **di eventi** soddisfacenti / insoddisfacenti (es. giudizi positivi / negativi espressi dai Pazienti e/o dai Familiari rispetto ai servizi erogati);
- **di eventi sentinella,** cioè situazioni che non dovrebbero mai verificarsi e che da soli indicano scadente qualità (es. assistenza carente, cibo non soddisfacente, scarsa pulizia).

Gli indicatori utilizzati per il monitoraggio della qualità in Hospice sono stati scelti in conformità con quanto previsto dalla normativa vigente.

10.3 Tempi di erogazione delle prestazioni

Rappresentano il fattore di qualità che può essere quantificato con maggiore precisione, controllato nel suo andamento, valutato in modo oggettivo.

Per ciascuna prestazione viene indicato il tempo medio di attesa riferito a una settimana-campione.

	Tempo medio
Inserimento nell'Hospice	da 2 a 7 gg. (dal momento della richiesta secondo disponibilità)
Lavaggio biancheria	da 3 a 7 gg. (dal momento della presa in carico)
Effettuazione di interventi di manutenzione urgente nelle camere	max. 1 gg. (dal momento della richiesta secondo urgenza)

10.4 Strumenti di verifica

Gli standard di qualità dichiarati vengono sottoposti a costante verifica con specifiche modalità e strumenti, predisposti, gestiti e monitorati dalla Direzione del'Hospice.

In particolare si utilizzano i seguenti strumenti:

- elaborazione statistica dei reclami ricevuti (*forniscono informazione sulla tipologia degli eventi di più frequente insoddisfazione*);
- griglie di osservazione su indicatori significativi in relazione ai diversi aspetti della qualità percepita (*accessibilità, informazioni, pulizia, rapporto con il personale*);

- questionari sul livello di gradimento delle prestazioni ricevute (*modalità di accoglienza, attività di animazione, assistenza prestata*) che vengono somministrati trimestralmente ai caregiver tramite invio questionario (*allegato alla presente Carta dei Servizi*) a mezzo e-mail e annualmente. I risultati emersi sono resi noti in bacheca all'ingresso dell'Hospice (*vedi allegati Customer Satisfaction Pazienti e Familiari*);
- gli operatori dell'Hospice sono soggetti a monitoraggio sulla soddisfazione del clima lavorativo.

10.5 Impegni e programma di miglioramento

Gli impegni e i programmi di miglioramento rispetto agli attuali standard di qualità sono definiti dalla Direzione, sia in coerenza con l'orientamento aziendale di tendere al costante miglioramento dei servizi offerti ai Pazienti, sia per la periodica necessità di adeguamento alle nuove richieste provenienti dalla normativa nazionale e regionale, finalizzate alla migliore tutela dei cittadini.

10.6 Tutela e partecipazione del Paziente

Secondo la normativa vigente, la tutela e la partecipazione del Paziente si realizzano attraverso:

- un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e le modalità di accesso;
- la rilevazione del livello di gradimento dell'utenza rispetto alle prestazioni ricevute;
- il monitoraggio della qualità percepita;

- i suggerimenti alla Direzione per garantire la costante adeguatezza delle strutture e delle prestazioni alle esigenze del Paziente.

In'Hospice di questi aspetti si occupa la Direzione con l'équipe multiprofessionale, che ha il compito di curare:

- l'accoglienza dei nuovi Pazienti e la relazione con loro durante tutto il periodo di soggiorno;
- la corretta informazione di base sui servizi erogati;
- la rilevazione del livello di soddisfazione del Paziente;
- la raccolta dei reclami e l'analisi dei problemi che ostacolano la piena soddisfazione;
- l'effettuazione di proposte sui possibili miglioramenti dei servizi erogati.

Una particolare modalità di Tutela del Paziente consiste nella promozione da parte del Responsabile Assicurazione della Qualità, di periodiche azioni di "controllo qualità" (questionari, interviste, monitoraggio interno, ecc.).

I Pazienti e i familiari che intendono esprimere una insoddisfazione sul servizio erogato possono farlo compilando l'apposita scheda di segnalazione disfunzioni o apprezzamenti istituita presso la reception.

È compito della Direzione adottare i provvedimenti del caso. La Direzione, fatta eccezione per le situazioni che richiedono un contatto immediato con la famiglia risponderà ai reclami scritti entro i 15 gg. successivi al ricevimento della lamentela.

10.7 Sicurezza del Paziente

Per garantire al Paziente la più assoluta serenità durante la permanenza, l'Hospice garantisce elevati standard di sicurezza in relazione ai diversi tipi di rischio cui può essere soggetto il Paziente (es. rischio incendio, rischio biologico, rischio infortunio, ecc.). Per questo motivo nell'ambito di un più ampio sistema di risk management, sono state attivate specifiche procedure.

FATTORI DI QUALITÀ	STANDARD/IMPEGNI
Sicurezza nell'uso dei farmaci	Adozione scheda terapeutica unica
Prevenzione e gestione delle cadute dei pazienti in ospedale	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
Controllo delle infezioni	Adozione specifica procedura rilasciata dalla direzione sanitaria
Monitoraggio degli eventi avversi, degli eventi sentinella e dei quasi incidenti	Adozione di sistemi di Incident Reporting

10.8 Sicurezza anti incendio

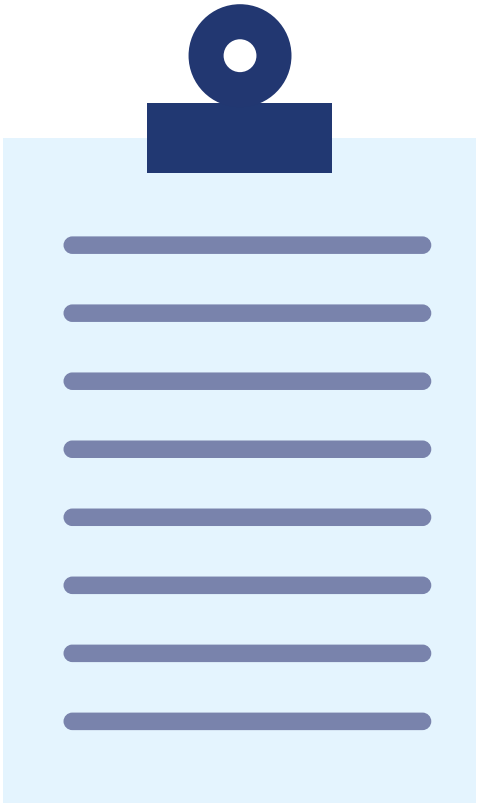
Al fine di assicurare maggiore sicurezza nella prevenzione del rischio incendio, sono di seguito elencate le norme da seguire all'interno della struttura, a beneficio del Paziente:

- È vietato fumare all'interno della Struttura. È possibile fumare solo nelle aree esterne all'Hospice opportunamente adibite.
- È vietato tenere in stanza fiammiferi, accendini e altri materiali pericolosi.
- È vietato l'utilizzo di stufe elettriche, coperte termiche, ventilatori o condizionatori portatili senza permesso scritto

della Direzione di Struttura. Nel caso in cui l'uso sia autorizzato dalla Direzione, è il manutentore della Struttura a predisporre gli opportuni collegamenti.

- È vietato sovraccaricare prese e prolunghe con derivazioni multiple (doppie spine, ciabatte).
- Non tenere mai liquidi o materiali infiammabili vicino a fonti di calore.
- Tenere l'ossigeno lontano da fonti di calore e garantirne la corretta conservazione. È vietato fumare durante l'ossigenoterapia.
- Fare attenzione nell'usare asciugacapelli e dispositivi elettrici: usarli lontani dall'acqua e con le mani asciutte.

Per ogni dubbio o segnalazione è necessario contattare la direzione.



sezione quarta

4

ALLEGATI

Questionario di soddisfazione sulle modalità di accoglienza

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE SULLE MODALITA' DI ACCOGLIENZA

Destinatario ☐ Ospite

Il questionario viene compilato in data *(gg/mm/aaaa)* ___/___/_____

Età in anni _____

☐ dall'utente
☐ con l'aiuto di familiari o conoscenti
☐ con l'aiuto di un operatore
☐ da un intervistatore esterno

INFORMAZIONI GENERALI

Sesso: ☐ maschio ☐ femmina

Nazionalità: ☐ italiana ☐ straniera

Età in anni _____

Quando ha valutato la possibilità di entrare in residenza:

1. Ha avuto difficoltà ad individuare la persona preposta a fornire informazioni sulla struttura? ☐ si ☐ no
2. Ha avuto difficoltà a visitare la struttura? ☐ si ☐ no
3. Al momento del ricovero è stato informato sull'organizzazione del reparto (orari visite mediche, pasti, visite parenti)? ☐ si ☐ no
4. Se no, è stato informato successivamente? ☐ si ☐ no
5. Al momento del ricovero le è stato indicato l'operatore a cui rivolgersi in caso di necessità? ☐ si ☐ no
6. Al momento del ricovero è stato accompagnato a conoscere la dislocazione dei locali? ☐ si ☐ no
7. Come descriverebbe il suo stato d'animo al momento dell'ingresso (specificare)?

_____

_____

Altre segnalazioni

_____

_____

_____

Scheda di segnalazione disfunzioni o apprezzamenti

Anni Azzurri KOS group

SCHEDA DI SEGNALAZIONE DISFUNZIONI O APPREZZAMENTI

Servizio
- ☐ Assistenziale
- ☐ Infermieristico
- ☐ Medico
- ☐ Riabilitativo
- ☐ Ristorazione
- ☐ Pulizia
- ☐ Altro _____

Cognome e nome: .....

Tel.: .....

Città: ..... Cap: .....

Via: ..... N: .....

Quando è successo: .....

Cosa è accaduto: .....

Suggerimenti: .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Residenza di: _____ Data *(gg/mm/aaa)* __/__/____

Il Dichiarante: _____

Riservato all'Ufficio (che ha 3 giorni per la risposta e la verifica dell'evento)

Modalità con cui si è risolto il problema: .....

.....

.....

.....

N. Protocollo: _____

L'Operatore: _____

Customer satisfaction Pazienti

CUSTOMER SATISFACTION - OSPITI

Guida alla compilazione

Gentile Ospite,

La Sua opinione è di fondamentale importanza per Anni Azzurri ed è per Lei un'opportunità per aiutarci a migliorare il nostro servizio e renderlo più adatto alle Sue esigenze. Per questo Le chiederemo di compilare il nostro questionario di gradimento alcune volte nel corso dell'anno. Rispondendo alle domande del questionario avrà modo di ***esprimere la sua valutazione*** *sul nostro operato in modo completamente* ***anonimo****.*
I questionari sono digitali (raccolti su tablet) e si risponde alle domande cliccando su alcune semplici icone rappresentative del Suo livello di soddisfazione
Potrà farsi supportare nella compilazione dai nostri operatori oppure dai suoi famigliari.

Le aree che indaghiamo sono le seguenti:

- *Ascolto e Accoglienza*
- *Salute fisica e benessere dell'Ospite*
- *Professionalità percepita per tutte le figure assistenziali*
- *Accessibilità alla struttura, visite e videochiamate*
- *Percezione della gestione del contenimento COVID e sicurezza*
- *Aspetti alberghieri (pulizia, pasti, comfort e cura ambienti, lavanderia e guardaroba)*
- *Indicatori di sintesi: soddisfazione generale*

Ciascuna sezione contiene una domanda aperta in cui esporre liberamente i propri commenti e proposte. Avrà quindi sempre la possibilità di apportare il suo contributo anche descrivendo le sue esigenze.
La ringraziamo quindi per volerci dedicare pochi minuti all'anno rispondendo alle domande che riceverà.

Grazie

FACSIMILE

QUESTIONARIO DI GRADIMENTO - OSPITI

Residenza di: _____ Data *(gg/mm/aaa)* __/__/____

Dati anagrafici:

Età: _____

Da quanto tempo è ospite della struttura:

☐ meno di 6 mesi ☐ tra 6 mesi e 1 anno ☐ più di 1 anno

ACCOGLIENZA *Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo*

Quanto si sente accolto e protetto in residenza?

SALUTE FISICA *Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo*

Si sente ben curato e assistito rispetto al suo stato di salute? (medicine, terapie, visite mediche, ecc.)

STILE DELLA CASA - PROFESSIONALITÀ

Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo

Attività Mediche
(visite o colloqui del dottore)

Attività Infermieristiche
(medicazioni, somministrazione medicine)

Attività di Animazione
(giochi, collage, laboratori, eventi in residenze)

Attività Assistenziali dagli operatori
(assistenza a vestirsi, lavarsi, alzarsi, spostarsi)

Attività Fisioterapiche che fa in palestra
(ginnastica, cyclette, ecc.)

Rapporto col DIrettore
(disponibilità all'ascolto, gentilezza, risoluzioni problemi)

VISITE *Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo*

Quanto sono importanti per lei le visite con amici e parenti?

Quanto è soddisfatto dell'organizzazione delle visite?

La durata delle visite è sufficiente?

FACSIMILE

VISITE

Le piace ricevere le videochiamate?

SE SI: Ne vorrebbe ricevere di più?

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?
(sono abbastanza frequenti? Ritiene di poter parlare in intimità con i suoi visitatori?)

ASPETTI ALBERGHIERI

PULIZIA:
Ritiene che siano bene puliti i seguenti ambienti

Camera

Bagno

Altri Ambienti

RISTORAZIONE:
Il momento del pasto è una tappa importante della vita quotidiana in Residenza e segue le linee guida dedicate alla ristorazione in ambito sanitario

Le piace come si mangia in Residenza?

Andiamo a fondo! Approfondiamo!

Scelta del menù: È contento delle alternative del menù giornaliero?
(se non mi piace un piatto proposto, trovo soddisfacenti le alternative?)

Qualità: Ha un buon sapore quello che mangia?

Quantità: Mangia abbastanza?

Temperatura: Il pasto viene servito alla giusta temperatura?

Il pasto è per Lei un momento gradevole e ben organizzato?

Andiamo a fondo! Approfondiamo!

Impiattamento: si presenta bene il piatto?

Allestimento della tavola: Il tavolo è ben apparecchiato?

FACSIMILE

Ambiente: La sala da pranzo è in ordine e gradevole?
(tovaglia pulita, arredi ordinati, ecc.)

Convivialità: Si trova bene con i suoi compagni di tavolo?

Convivialità: La durata del pranzo è sufficiente?
(trova che duri troppo a lungo o è troppo breve)

COMFORT E CURA DEGLI AMBIENTI

Si orienta bene all'interno della struttura?
(riesce a ritrovare facilmente la sua stanza o gli altri ambienti)

Le piace la sua stanza?

È soddisfatto di come ha potuto personalizzare la camera?
(ad es. ha potuto portare con sé effetti personali o ricordi?)

Il letto è comodo?

Gli arredi vanno bene per le sue esigenze?

Si trova bene con il suo compagno di stanza?

Suggerimenti/commenti: Ci sono altre cose che vorrebbe in stanza o che vorrebbe cambiare?
(ad. Es. è troppo grande, troppo piccola, troppo rumorosa, vorrebbe maggiore privcay, vorrebbe più profumi, la vorrebbe più o meno luminosa)

LAVANDERIA E GUARDAROBA

È contento di come viene gestito il suo guardaroba?
(Gli indumenti sono sempre ben riposti nell'armadio? Sono bel lavati e stirati?)

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?

Andiamo a fondo! Approfondiamo!

Impiattamento: si presenta bene il piatto?

Allestimento della tavola: Il tavolo è ben apparecchiato?

Ambiente: La sala da pranzo è in ordine e gradevole?
(tovaglia pulita, arredi ordinati, ecc.)

Convivialità: Si trova bene con i suoi compagni di tavolo?

Convivialità: La durata del pranzo è sufficiente?
(trova che duri troppo a lungo o è troppo breve)

FACSIMILE

ESPERIENZA SOGGIORNO *Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo*

Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di soggiorno?

Consiglierebbe ad un Suo conoscente questa struttura?

RIFLESSIONI E PROPOSTE

Vuole aggiungere un commento libero che possa aiutarci a capire le sue esigenze e migliorare il nostro servizio?
Ogni proposta per noi è occasione di miglioramento
Es. Cosa Le piacerebbe fare in più o di diverso durante il giorno?
Es. come cambierebbe la residenza (arredi, luci, giardino, pasti, orari, ecc.)

La ringraziamo per aver risposto a queste domande.
Il contributo di tutte le persone che usufruiscono dei nostri servizi rappresenta, infatti, un prezioso strumento per migliorarne la qualità, anche in relazione a particolari esigenze

Il questionario è compilato: *(indichi una sola risposta)*

- ◯ **dal Paziente**
- ◯ **con l'aiuto di familiari e conoscenti**
- ◯ **con l'aiuto di un operatore della struttura**

FACSIMILE

Customer satisfaction Familiari

CUSTOMER SATISFACTION - FAMIGLIARI

Guida alla compilazione

Gentile Signora/Signore,

La Sua opinione è di fondamentale importanza per Anni Azzurri ed è per Lei un'opportunità per aiutarci a migliorare il nostro servizio e renderlo più adatto alle Sue esigenze. Per questo 3 volte l'anno Le invieremo via mail il questionario di gradimento sul nostro operato. Rispondendo alle domande del questionario avrà modo di ***esprimere la sua valutazione*** *sul nostro operato in modo completamente* ***anonimo****.*

Nello specifico indaghiamo le seguenti aree:

- *Ascolto e Accoglienza*
- *Salute fisica e benessere dell'ospite*
- *Professionalità percepita per tutte le figure assistenziali*
- *Accessibilità alla struttura, visite e videochiamate*
- *Percezione della gestione del contenimento COVID e sicurezza*
- *Aspetti alberghieri (pulizia, pasti, comfort e cura ambienti, lavanderia e guardaroba)*
- *Indicatori di sintesi: soddisfazione generale*

Ciascuna sezione contiene una domanda aperta in cui esporre liberamente i propri commenti e proposte. Avrà quindi sempre la possibilità di apportare il suo contributo anche descrivendo le sue esigenze.
La ringraziamo quindi per volerci dedicare pochi minuti all'anno rispondendo alle domande che riceverà.

FACSIMILE

NOTE
Il questionario di gradimento viene inviato via mail agli ospiti dei famigliari che abbiano espressamente accettato il consenso privacy alla ricezione dei questionari di gradimento, in fase di compilazione del contratto di ingresso dell'ospite.

Grazie

QUESTIONARIO - FAMILIARI

Gentile Signora/e,
Le chiediamo di dedicarci alcuni minuti del Suo tempo per rispondere alle domande che seguiranno.
Il questionario è anonimo.
Nel caso in cui le domande non risultassero chiare potrà rivolgersi ad un operatore della struttura.

Data di compilazione *(gg/mm/aaaa)*___/___/_____

ACCOGLIENZA E ASCOLTO *Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo*

Il personale con cui è venuta/o in contatto *(anche telefonico o per e-mail)* è stato cortese?

I suoi referenti in residenza si sono resi disponibili all'ascolto delle sue esigenze?

Quanto si ritiene sollevato e rasserenato dalla presa in carico del suo Caro da parte del nostro personale specializzato, rispetto alla situazione precedente?

Ritiene di ricevere tutte le informazioni necessarie in merito alle condizioni del suo familiare?

Ritiene di essere informato con chiarezza e continuità sull'andamento della vita quotidiana del suo Caro?

SALUTE FISICA E BENESSERE *Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo*

Quanto si ritiene soddisfatto dell'assistenza prestata al suo caro in termini di decoro *(acconciatura, cura mani e piedi, adeguatezza dell'abbigliamento in base alla propria inclinazione personale all'eleganza e alla stagione)*

Se negativa: Quale dei seguenti aspetti ritiene che dovremmo migliorare?

- ◯ acconciatura
- ◯ cura delle mani
- ◯ cura dei piedi
- ◯ abbigliamento dignitosi rispetto alla propria inclinazione personale all'eleganza
- ◯ abbigliamento adatto rispetto alla stagione

Quanto si ritiene soddisfatto del rispetto delle specificità linguistiche, di culto, etniche e culturali?

FACSIMILE

STILE DELLA CASA-PROFESSIONALITA'

Quanto è soddisfatto delle attività prestate al suo Caro?
(mediche, infermieristiche, di animazione,assistenziali, fisioterapiche)

Se negativa: Quale dei seguenti aspetti ritiene che dovremmo migliorare?

- ◯ **Attività mediche** *(visite, referti del dottore)*
- ◯ **Attività infermieristiche** *(medicazioni, somministrazione medicine)*
- ◯ **Attività di animazione** *(giochi, collage, laboratori, eventi in residenza)*
- ◯ **Attività assistenziali** *dagli operatori (assistenza a vestirsi, lavarsi, alzarsi, spostarsi)*
- ◯ **Attività fisioterapiche** *che fa in palestra (ginnastica, cyclette, ecc.)*

Quanto si ritiene soddisfatto del **rapporto col direttore**?
(disponibilità all'ascolto, gentilezza, risoluzioni problemi)

ACCESSIBILITÀ DELLA STRUTTURA - VISITE E VIDEOCHIAMATE

Quanto è soddisfatto dell 'organizzazione delle visite?
(orari, modalità di prenotazione, gestione degli accessi, locali dedicati, durata e frequenza delle visite ecc.)

Se negativa: Quale dei seguenti aspetti ritiene che dovremmo migliorare?

- ◯ Orari
- ◯ modalità di prenotazione
- ◯ gestione degli accessi
- ◯ locali dedicati
- ◯ durata e frequenza delle visite

Stante le condizioni epidemiologiche è soddisfatto delle misure adottate dalla struttura per le uscite?

Vuole proporci eventuali suggerimenti organizzativi?

Ritiene utile l'utilizzo della videochiamata come strumento di comunicazione con il suo familiare?

Ritiene che le azioni poste in essere dalla struttura abbiano consentito di preservare i rapporti affettivi con il suo familiare?

FACSIMILE

ASPETTI ALBERGHIERI

PULIZIA:

È soddisfatto della pulizia della struttura

Se negativa: Quale dei seguenti ambienti ritiene che dovremmo migliorare?

- ◯ Bagno
- ◯ Camera
- ◯ Altri ambienti

RISTORAZIONE:

Il momento del pasto è una tappa importante della vita quotidiana in Residenza e segue le linee guida dedicate alla ristorazione in ambito sanitario.

Il Suo Caro è soddisfatto del cibo servito in residenza? (qualità, quantità, varietà)

Se negativa: Quale dei seguenti aspetti ritiene che dovremmo migliorare?

- ◯ Qualità del cibo servito
- ◯ Quantità
- ◯ Varietà

Il pasto è un momento gradevole per il suo Caro? (convivialità, ambiente, ecc.)

Se negativa: Quale dei seguenti aspetti ritiene che dovremmo migliorare?

- ◯ Ambiente
- ◯ Convivialità
- ◯ Impiattamento

Ha altre osservazioni, proposte o commenti rispetto alla ristorazione?

.....

COMFORT *Giudizio: 1 = molto negativo; 6 = molto positivo*

Come valuta complessivamente la stanza del suo Caro?

Se negativa: Quale o quali dei seguenti ambienti ritiene che dovremmo migliorare?

- ◯ Arredi
- ◯ Comodità del letto
- ◯ Privacy
- ◯ Profumazione dell'ambiente
- ◯ Luminosità
- ◯ Rumorosità
- ◯ Dimensioni della stanza
- ◯ Possibilità di personalizzazioni
- ◯ Altro (vuole dirci cosa?) Suggerimenti/commenti

.....

.....

.....

FACSIMILE

È facile orientarsi in struttura? *(riesce a ritrovare facilmente la sua stanza o gli altri ambienti, la segnaletica è chiara)*

Ritiene che in struttura vi sia un odore gradevole o nessun odore?

LAVANDERIA E GUARDAROBA

È contento di come viene gestito il guardaroba del suo Caro?
(Gli indumenti sono sempre ben riposti nell'armadio? Sono bel lavati e stirati?)

Vuole lasciarci altri commenti o proposte in merito?

ESPERIENZA DI SOGGIORNO DEL SUO CARO

Complessivamente quanto è soddisfatto della sua esperienza di soggiorno? CSAT

Consiglierebbe ad un Suo conoscente questa struttura? NPS

RIFLESSIONI E PROPOSTE

Vuole aggiungere un commento libero che possa aiutarci a capire le sue esigenze e migliorare il nostro servizio?
Ogni proposta per noi è occasione di miglioramento

FACSIMILE

La ringraziamo per aver risposto a queste domande.
Il contributo di tutte le persone che usufruiscono dei nostri servizi rappresenta, infatti, un prezioso strumento per migliorarne la qualità, anche in relazione a particolari esigenze

Decalogo dei diritti dei Pazienti

Anni Azzurri KOS group

DECALOGO DEI DIRITTI DEI PAZIENTI

rif. Ex D.G.R. n.17-15226/2005 e s.m.i.; D.G.R. 45-4248 del 30/07/2012 e D.G.R. 85-6287 del 02/08/2013.

Diritti del Paziente	Doveri delle istituzioni
Diritto alla vita	ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria e appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita.
Diritto di cura ed assistenza	ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
Diritto di prevenzione	ad ogni persona deve essere assicurato ogni strumento atto a prevenire rischi e/o danni alla salute e/o alla sua autonomia.
Diritto di protezione	ogni persona in condizioni di bisogno deve essere difesa da speculazioni e raggiri.
Diritto di parola e di ascolto	ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste soddisfatte nel limite del possibile.
Diritto di informazione	ogni persona deve essere informata sulle procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi a cui viene sottoposta.
Diritto di partecipazione	ogni persona deve essere coinvolta sulle decisioni che la riguardano.
Diritto di espressione	ogni persona deve essere considerata come individuo portatore di idee e valori ed ha il diritto di esprimere le proprie opinioni.
Diritto di critica	ogni persona può dichiarare liberamente il suo pensiero e le sue valutazioni sulle attività e disposizioni che la riguardano.
Diritto al rispetto ed al pudore	ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza ed il suo senso del pudore.
Diritto di riservatezza	ogni persona ha diritto al rispetto del segreto su notizie personali da parte di chi eroga direttamente o indirettamente l'assistenza.
Diritto di pensiero e di religione	ogni persona deve poter esplicitare le sue convinzioni filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Esempi di menù

ESEMPIO DI MENÙ INVERNALE

	Pranzo	Cena
Lunedì	Mezze maniche alla contadina Cosce di pollo al forno Frittata con asparagi Piselli alla francese	Passato di verdura Pomodori ripieni Salumi e Formaggi misti Fagiolini al bacon
Martedì	Risotto con carciofi Polpettone ripieno Scamorza e radicchio Zucchine trifolate	Minestrone con pasta Insalata nizzarda Salumi e Formaggi misti Spinaci all'agro
Mercoledì	Pennette all'amatriciana Spezzato di tacchino alla pizzaiola Polpette ricotta e tonno Fagiolini al vapore	Crema di porri Tortino di patate e funghi Salumi e Formaggi misti Carote al burro
Giovedì	Gnocchi di patate Golfo del Tigullio Arista al latte Platessa in umido Cavolfiori al vapore	Risi e bisi Praga al forno Salumi e Formaggi misti Biete aglio e olio
Venerdì	Spaghetti alle vongole Petto di pollo in crosta con salsa di senape Zuppa di mare con patate Broccoletti all'agro	Zuppa di lenticchie Merluzzo capperi e olive Salumi e Formaggi misti Bis di verdure
Sabato	Polenta e zola Cotechino e lenticchie Formaggi misti Carote all'olio	Parmentier Arrotolato di frittata Salumi e Formaggi misti Broccoli alla barese
Domenica	Antipasto all'italiana Lasagne fontina e radicchio Bocconcini di vitello Limanda alla milanese Finocchi gratinati Dolce della casa	Minestrone con farro Pizza margherita Salumi e Formaggi misti Zucchine trifolate

Frutta fresca di stagione - Si prevede sempre un piatto adatto per essere frullato o omogeneizzato

ESEMPIO DI MENÙ ESTIVO

	Pranzo	Cena
Lunedì	Pasta al ragù vegetale Arista al forno Merluzzo in umido Coste all'agro	Minestrone con pasta Uova affogate al pomodoro Salumi e Formaggi misti Patate prezzemolate
Martedì	Pasta all'arrabbiata Pizzaiola di manzo Nasello alla milanese Finocchi al forno	Passato di verdura Mozzarella caprese Salumi e Formaggi misti Fagiolini aglio e olio
Mercoledì	Risotto alla monzese Scaloppine con asparagi Verdure ripiene di carne Cavolfiori gratinati	Minestrone con cereali Medaglioni di patate e prosciutto Salumi e Formaggi misti Spinaci al burro
Giovedì	Gnocchi al pomodoro Coscette di pollo al forno Parmigiana di melanzane Tris di verdure Dessert	Minestra di legumi Frittata primavera Salumi e Formaggi misti Carote al vapore
Venerdì	Pasta zafferano e zucchine Platessa gratinata Polpettine al pomodoro Patate al forno	Minestra d'orzo Involtini prosciutto e formaggio Salumi e Formaggi misti Cavolfiori al forno
Sabato	Risotto alle erbe Tacchino agli aromi Sformato di tonno e ricotta Erbette aglio e olio	Crema di patate Insalata di pollo Salumi e Formaggi misti Piselli in umido
Domenica	Insalata russa Lasagne alla ligure Tilapia alla livornese Arrosto di vitello Patate al forno Torte miste	Minestra di riso Pizza margherita Salumi e Formaggi misti Zucchine al pomodoro

Frutta fresca di stagione - Si prevede sempre un piatto adatto per essere frullato o omogeneizzato

Gentile Paziente,
La invitiamo ad utilizzare queste pagine per le informazioni che le sono più utili.

Hospice
Beati Coniugi Martin

Via San Faustino, 27
20134 **Milano (MI)**

tel. 02 210861
hospicebeaticoniugimartin@anniazzurri.it

www.anniazzurri.it/hospice-beati-coniugi-martin

Versione di
gennaio 2026

KOS Care s.r.l. – Via Durini, 9 • 20122 Milano • Tel. 02 6713281 • koscare@kosgroup.com