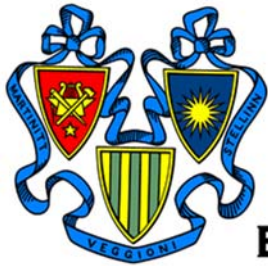


Azienda di Servizi alla Persona



**ISTITUTI MILANESI
MARTINITT E STELLINE
E PIO ALBERGO TRIVULZIO**

CARTA DEI SERVIZI

HOSPICE PIO ALBERGO TRIVULZIO

**Accreditamento: Deliberazione di Giunta Regionale n. X/5918
del 28.11.2016**

Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo lieti di presentarLe l'organizzazione ed i servizi dell'Hospice dell'Azienda di Servizi alla Persona (A.S.P.) "Istituti Milanese Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio" di Milano.

L'Azienda ASP IMMES e PAT, storicamente impegnata, per volontà del suo fondatore il Principe Antonio Tolomeo Trivulzio, nell'assistenza ai cittadini anziani più vulnerabili e bisognosi, persegue questa specifica *mission* mediante l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie integrate ad alta specializzazione ed un'attività di ricerca scientifica e formazione professionale orientata alla prevenzione e alla cura delle "patologie dell'invecchiamento".

L'Azienda si articola in più strutture che erogano servizio socio sanitari che sono:

II PIO ALBERGO TRIVULZIO con sede di Via Trivulzio n. 15 – Milano dove vengono erogati servizi in ambito di:

- Cure Intermedie con 404 posti letto (accreditati) di cui 40 posti letto per persone con demenze e malattia Alzheimer
- Post Acuta con 10 posti letto (accreditati)
- Pronto Intervento Geriatrico (10 posti letto)
- Hospice con 13 posti letto (accreditati)
- Nucleo Stati Vegetativi con 20 posti letto (accreditati)
- Interventi riabilitativi area semiresidenziale
- Servizi Specialistici e Poliambulatorio
- Servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)
- Servizio di RSA Aperta
- Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) suddivise nelle seguenti sezioni:
 - Schiaffinati con 155 posti letto (accreditati) suddivisi in 5 nuclei
 - Pio XI con 82 posti letto (accreditati) suddivisi i 2 nuclei
 - Fornari con 85 posti letto (accreditati) suddivisi su 3 piani
 - Fornari Nucleo Alzheimer con 40 posti letto (accreditati) suddivisi su 2 piani
 - Bezzi con 168 posti letto (accreditati) suddivisi in 6 nuclei

La RSA PRINCIPESSA JOLANDA con sede di Via Sassi n. 4 – Milano dove vengono erogati servizi in ambito di

- Residenza Sanitaria Assistenziale con 95 posti letto (**accreditati**) suddivisi su 5 piani di cui 1 dedicato ad ospitare pazienti con demenza.

L'ISTITUTO GERIATRICO e RIABILITATIVO G. e C. Frisia (Merate - LC) dove vengono erogati servizi in ambito di:

- Cure intermedie 50 posti letto (**40 accreditati più 10 autorizzati**)
- Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) 224 posti letto (accreditati) di cui 20 per persone con demenze e malattia Alzheimer.
- Sperimentazione Post-Acuta 10 posti letto autorizzati
- RSA Aperta.

L'ASP si completa con **L'ISTITUTO MILANESE MARTINITT e STELLINE** che si occupa dell'accoglienza, protezione, mantenimento, istruzione, sviluppo psicofisico e formazione professionale dei minori in difficoltà. Le Comunità Educative (55 posti letto in totale) accolgono bambini e adolescenti temporaneamente privi dei riferimenti familiari o allontanati dalla famiglia dal Tribunale dei Minori.

Il contenuto di questa Carta dei Servizi si propone di illustrare gli aspetti organizzativi ed i servizi offerti dall' **Hospice del Pio Albergo Trivulzio** .

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione previsto da specifica normativa, con il quale la struttura presenta i propri servizi, ma anche un impegno verso tutti i cittadini che sarà nostra premura mantenere.

La ringraziamo per la fiducia accordataci e le porgiamo i nostri migliori cordiali saluti.

***Il Direttore Generale** Dott. Giuseppe Calicchio*

***Il Direttore Sociosanitario** Dott.ssa Jolanda Bisceglia*

***Il Direttore Amministrativo** Dott. Alfonso Galbusera*

***Il Dirigente Direzione delle Professioni Sanitarie** Dott.ssa Tiziana Piana*

Principi della Carta dei Servizi

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta uno strumento di tutela degli utenti che garantisce una corretta informazione riguardo ai servizi offerti, alle modalità di accesso agli stessi, individuando i principi fondamentali sotto riportati.

- **Eguaglianza:** il rispetto di tale principio garantisce il rispetto del diritto all'uniformità delle prestazioni ed alla erogazione non discriminata delle prestazioni stesse, tenendo conto delle diverse esigenze dell'utenza, riferite alle particolari situazioni patologiche ed alle diverse condizioni dei soggetti.
- **Imparzialità:** è una specificazione del principio di eguaglianza, che implica che il comportamento dei soggetti erogatori del servizio sia diretto ad evitare atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia, o trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.
- **Continuità:** tale principio implica regolarità e continuità nell'erogazione del servizio fornito ; in caso di eventuali interruzioni o pause, deve essere prevista una adeguata organizzazione delle strutture, tale da non creare pregiudizi all'assistenza.
- **Diritto di scelta:** il cittadino (paziente/utente) ha il diritto di accedere ai servizi offerti dalle RSA dell'ASP IMMeS e Pio Albergo Trivulzio su propria libera scelta, nei soli limiti stabiliti dalle disponibilità strutturali, tecnologiche e di competenza tecnico professionale. E' esclusa ogni costrizione morale o materiale.
- **Partecipazione:** tale principio va inteso come informazione, personalizzazione ed umanizzazione del servizio e tutela dell'utente. Presso la ASP la partecipazione è attuata garantendo al cittadino il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. Per l'esercizio di tale diritto, il personale della ASP, sia sanitario sia amministrativo, è a disposizione. Appositi uffici hanno il compito, tra gli altri, di fornire all'utente, anche telefonicamente, le informazioni utili sulle prestazioni e sulle modalità di accesso ai servizi.
- **Efficienza ed efficacia:** l'ASP programma i propri processi aziendali secondo criteri di efficacia e di efficienza ed eroga servizi sanitari e socio assistenziali ottimizzando l'utilizzo delle risorse strumentali ed umane a disposizione.

I destinatari della CARTA DEI SERVIZI sono gli utenti e i loro familiari, ma anche tutti gli operatori impegnati nella gestione della Struttura e le Istituzioni e per il Volontariato locale.

La CARTA DEI SERVIZI **non rappresenta un documento statico**, ma costituisce un elemento di partenza, che può subire integrazioni e aggiornamenti futuri, dettati dall'esperienza della gestione concreta dell'Hospice, nonché dai suggerimenti e dalle osservazioni che perverranno dagli operatori, dagli utenti e dai loro familiari.

Profilo

L'Hospice del Pio Albergo Trivulzio è operativo dall'ottobre 1991 e costituisce il primo esempio di struttura di ricovero pubblica realizzata in Italia specificatamente dedicata ai malati che necessitano di cure palliative.

Le Strutture Residenziali per pazienti terminali, definite "Hospice", ospitano persone in fase avanzata e terminale di malattia ad andamento irreversibile, non più suscettibile di trattamenti specifici per la guarigione o per il contenimento della progressione della malattia stessa.

L'Hospice all'interno di una rete di cure palliative si pone al termine dell'intero percorso di cura del paziente affetto da patologia irreversibile, quando ormai non esistono più trattamenti attivi per la malattia specifica ed occorre solamente controllare sintomi non altrimenti controllabili in altro setting (delibera Regione Lombardia n. X/5918 del 28/11/2016).

L'Hospice altresì offre brevi periodi di sollievo ai caregivers dei pazienti giunti in questa ultima fase della patologia di base.

Gli Hospice sono infatti strutture pensate per ricoveri brevi. Se le condizioni della persona malata si stabilizzano è opportuna la sua dimissione e l'invio in strutture di lungodegenza o, se possibile, al domicilio (Federazione di Cure Palliative).

Le prestazioni offerte dagli Hospice si caratterizzano per limitata tecnologia ma elevata intensità assistenziale. L'assistenza richiede un intenso e approfondito lavoro di équipe, che vede coinvolti medici, infermieri, operatori assistenziali, assistenti sociali, psicologi, assistenti spirituali e volontari.

Obiettivo principale è accompagnare la persona, e la sua famiglia, in questa fase terminale della vita, nel pieno rispetto della sua dignità, mediante il controllo del dolore e del disagio fisico e psichico.

Dove si trova l'Hospice e come si raggiunge

L'Hospice del Pio Albergo Trivulzio si trova all'interno della sede del Pio Albergo Trivulzio, in **via Trivulzio, 15 - Milano**.



E' raggiungibile con i seguenti mezzi di trasporto pubblico:

- Metropolitana Linea 1 (rossa) fermata Gambara;
- Tram linea 16 fermata Piazza De Angeli
- Filobus linee 90 - 91 fermata Viale Bezzi
- Autobus linea 80-fermata Via Rubens/V.le Bezzi

E' facilmente raggiungibile anche in auto: il Pio Albergo Trivulzio si trova in prossimità della circonvallazione esterna tra piazza De Angeli e Piazza Gambara a ovest di Milano. Vi è la possibilità di parcheggio all'interno della struttura (parcheggio 24H a pagamento di Viale Bezzi 10).

Per i portatori di disabilità fisiche, in Portineria Centrale, può essere richiesta l'apertura del cancello su Via Trivulzio n. 15.

Centralino (**Pio Albergo Trivulzio**): Tel.: 02/4029.1 (operativo 24 ore su 24)

Fax: 02/4029.245

Sito WEB: www.iltrivulzio.it

Struttura

Pio Albergo Trivulzio

L'Hospice è collocato all'interno della l'attuale sede del Pio Albergo Trivulzio, struttura progettata dagli ingegneri Luigi Mazzocchi e Carlo Formenti ed inaugurata solennemente con una grande festa il 22 maggio del 1910. L'edificio, in stile neosettecentesco, è caratterizzato da una struttura a padiglioni: a parte la palazzina degli Uffici e la Chiesa, il progetto definitivo mostrava una rigorosa distinzione tra la



parte destinata agli uomini e quella destinata alle donne con dormitori, refettori, sale di lavoro e infermerie loro riservate.

Dopo essere stato completato, l'edificio è stato in parte rinnovato e adeguato alle nuove esigenze assistenziali, mediche e gestionali.

L'Hospice si trova al 4° piano, lungo il corridoio lato est. E' dotato di 13 posti letto in confortevoli camere singole con servizi igienici propri. Dispone di locali comuni per i colloqui, la lettura, l'ascolto della musica, un grande terrazzo arredato con gazebo e due tisanerie che sono a disposizione degli ospiti e dei loro familiari.

Accoglienza e Inserimento

La permanenza in Hospice è totalmente a carico del Servizio Sanitario Regionale.

In Hospice è garantita assistenza medica e infermieristica continuativa, 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

In Hospice opera un'équipe multi-professionale composta da: medico, coordinatore infermieristico (caposala), infermieri, operatori addetti alla assistenza (operatori socio-sanitari), psicologo e assistente sociale.

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 del 28 novembre 2016.

All'ingresso del paziente, l'équipe redige il Piano di Assistenza Individuale rivisto con cadenza settimanale, per tutta la durata della degenza.

Alla stesura del Piano di Assistenza Individuale, oltre alle figure professionali sopramenzionate, concorre anche l'assistente spirituale.

Modalità di accesso in Hospice

Requisiti per il ricovero

All'Hospice possono essere ammessi pazienti terminali oncologici e/o non oncologici maggiorenni il cui ricovero può essere finalizzato ad un accompagnamento nelle ultime fasi della vita, ad un controllo dei sintomi e/o adeguamento della terapia oppure come sollievo alla famiglia che se ne prende cura.

I pazienti devono essere residenti in Regione Lombardia; i residenti in altra Regione possono essere inseriti solo previa autorizzazione al ricovero da parte della ASL competente per residenza.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'Hospice del Pio Albergo Trivulzio accoglie persone con patologie oncologiche, ematologiche e tutti i pazienti con malattie allo stadio terminale.

Le richieste di ricovero possono pervenire da:

- ASST, Strutture Ospedaliere pubbliche, private, private/accreditate;
- Strutture di Ricovero e Cura extra-ospedaliere;
- Residenze Sanitarie Assistenziali
- Medico di Medicina Generale per i pazienti al domicilio

Per essere inserito in Hospice, il malato o i suoi familiari devono effettuare un colloquio durante il quale verrà esaminata la documentazione sanitaria, la situazione familiare e sociale del paziente. Il medico responsabile della struttura in collaborazione con la caposala decideranno l'utilità e l'opportunità del ricovero e, in base all'urgenza, l'inserimento in lista d'attesa.

Per prenotare il colloquio presso Hospice Pio Albergo Trivulzio:

- Contattare lo sportello "Rete Cure Palliative di Milano", attivo **dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 12.30**, presso l'**Ospedale Fatebenefratelli Via Castelfidardo 15 – Milano**. tel: **02 6363.2946**, specificando il desiderio di accedere all'Hospice del Trivulzio

oppure

- Contattare direttamente l'Hospice del Pio Albergo Trivulzio - Via Trivulzio n. 15 - Milano tel. **024029541 - 02408542 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00** o di persona, oppure trasmessa tramite fax (024029543) o e-mail (hospice@pioalbergotrivulzio.it).

La domanda è scaricabile dal sito dell'ASP www.iltrivulzio.it.

La domanda deve essere compilata in tutte le sue parti e contenere chiara indicazione della struttura di provenienza del paziente (reparto, medico di riferimento, numero telefonico, e-mail, fax, ecc.) o dei riferimenti del paziente a domicilio e del suo Medico di Medicina Generale o Medico specialista.

Documenti necessari per il colloquio

- Fotocopia Carta d'Identità
- Fotocopia Carta Regionale dei Servizi
- Relazione medica (redatta dal medico curante)
- Richiesta medica redatta su ricettario regionale del medico di famiglia per i pazienti che provengono da domicilio, o del Medico Ospedaliero, se il paziente è ricoverato.

Lista di attesa dell'Unità di Offerta Hospice del Pio Albergo Trivulzio

I Nominativi dei pazienti con esito di valutazione "Idoneo" sono inseriti nella lista di attesa in ordine cronologico secondo la data di valutazione definitiva della domanda, riportata sul modulo "domanda di inserimento in Hospice".

A fronte della disponibilità del posto letto, il personale dell'Hospice, di norma entro le 24 ore precedenti il possibile ricovero, contatta la struttura sanitaria o il paziente stesso, se al domicilio, per gli accordi del caso. Se una Struttura Sanitaria dimette il paziente prima della convocazione per il ricovero in Hospice, decadono gli ovvi motivi del ricovero e la domanda verrà archiviata con la dicitura di inidoneità.

Per un eventuale ricovero sarà necessario presentare una nuova richiesta

Dimissioni

E' facoltà dell'utente, a seguito di richiesta personale o dei propri congiunti, di essere dimesso in qualsiasi momento dalla struttura, concordando tempi e metodi con il medico del reparto.

PRESTAZIONI E SERVIZI

Assistenza medica

In Hospice è assicurata la presenza medica continuativa nelle 24 ore, per 365 giorni l'anno, completata dal supporto diagnostico e specialistico del Pio Albergo Trivulzio e, all'occorrenza, delle strutture sanitarie territoriali.

Assistenza infermieristica

In Hospice è garantita la presenza continuativa nelle 24 ore, per 365 giorni l'anno, di infermieri coadiuvati da operatori assistenziali con specifica competenza, per la soddisfazione dei bisogni e delle necessità dell'Ospite.

Servizio di Assistenza Sociale

L'assistente sociale, all'interno di un progetto personalizzato di presa in carico, fornisce un servizio consulenziale per l'attivazione delle risorse del territorio e per la gestione di pratiche relative a pensione, invalidità e forniture di ausili.

Servizio di Psicologia

Lo psicologo, su richiesta del medico dell'Hospice, effettua prestazioni diagnostiche e terapeutiche rivolte al paziente ed alla famiglia. Tali approcci contribuiscono ad inquadrare in modo puntuale le caratteristiche psicologiche e relazionali dell'utenza e favoriscono la pianificazione e la realizzazione di piani individualizzati di intervento. Lo psicologo può anche prendere in carico ambulatorialmente per un periodo limitato ed in base alla lettura del bisogno, i famigliari nell'ambito di una attività di supporto al lutto.

Servizio di Riabilitazione

L'Unità Operativa di Riabilitazione effettua, su richiesta del medico dell'Hospice e previa valutazione fisiatrica, prestazioni riabilitative (compresa la terapia occupazionale) finalizzate al mantenimento dell'autonomia ed alla prevenzione delle complicanze della disabilità.

Farmaci e presidi

L'Azienda fornisce farmaci, attrezzature e materiale antidecubito ed i presidi per l'igiene e l'incontinenza, nonché per la mobilità a tutti gli ospiti.

Servizio di Assistenza Spirituale

Viene garantito il massimo livello di autodeterminazione possibile, nell'assoluto rispetto delle convinzioni religiose e morali di ciascuno. Per gli Ospiti che lo richiedano, in Hospice opera un assistente spirituale. Per gli Ospiti che non sono di religione cattolica, l'assistenza religiosa può essere erogata, su richiesta, da parte di altri ministri di culto.

Il servizio religioso cattolico è curato in convenzione con l'Arcidiocesi di Milano e garantisce l'assistenza spirituale a quanti sono ricoverati, nonché la celebrazione della S. Messa.

Servizio di ristorazione

La gestione del servizio di ristorazione prevede la preparazione della colazione, del pranzo, della merenda e della cena.

I pasti vengono preparati dal Servizio di Cucina interno che ha sede presso il Pio Albergo Trivulzio.

I menù sono elaborati in collaborazione con il Servizio di Dietologia del Pio Albergo Trivulzio e consentono la possibilità di scegliere tra diverse proposte alternative, sono inoltre preparate diete speciali personalizzate dietro prescrizione del medico curante.

Gli ospiti che non sono in grado di consumare autonomamente il pasto, sono aiutati dal personale di assistenza.

L'azienda adotta il sistema HACCP.

Servizi alla persona

All'interno del Pio Albergo Trivulzio è presente l'Ufficio Servizi alla Persona e Medicina Legale che supporta l'Ospite ed il Familiare nel disbrigo di pratiche rientranti

- nell'ambito della medicina legale, quali ad esempio
 - Invalidità Civile (Prima visita e aggravamento) anche per persone non trasportabili fuori dalla RSA
 - Gestione Traslazione Cadaveri (r. diagnostico – autopsie – sale commiato)
 - Prescrizione per fornitura presidi incontinenza e altri presidi sanitari.
- nell'ambito degli obblighi anagrafici, quali ad esempio
 - Emissione carta di identità (solo per Milano – costo 22,50€)
 - Atti anagrafici (per tutta Italia) , notarili, bancari , legali
 - Variazione indirizzo/residenzaL'Ufficio Servizi alla persona, inoltre gestisce rapporti con alcuni enti esterni per soddisfare eventuali specifiche necessità.

La sede dell'Ufficio Servizi alla Persona è in Via Trivulzio n.15.

Riceve il pubblico su appuntamento contattando il n. 02/4029308 (è attiva una segreteria telefonica).

Servizio funebre

La **camera mortuaria del Pio Albergo Trivulzio** è aperta

- da lunedì a sabato 08.00/12.00-13.30/16.00
- domenica e festivi 08.00/12.00

Vi si accede da Viale Bezzi n. 12 ed è contattabile al numero 02/4029256.

Informazioni generali

Pulizia

Gli interventi di pulizia e sanificazione delle camere e dei locali comuni comprendono attività quotidiane e periodiche.

I lavori quotidiani sono eseguiti per quanto possibile al di fuori della normale attività assistenziali al fine di evitare disagi agli Ospiti residenti e vengono supervisionati da personale infermieristico che rileva eventuali criticità.

Periodicamente vengono eseguiti lavori di pulizia straordinaria; l'esecuzione di tali interventi è monitorata tramite procedure specifiche aziendali.

Tutti i prodotti usati rispondono alle normative vigenti. Per ciascun prodotto utilizzato sono disponibili a richiesta le caratteristiche tecniche (schede tecniche) ed i dati per la sicurezza nell'uso del prodotto (schede di sicurezza). Tutte le attrezzature necessarie per l'esecuzione dei lavori di pulizia e sanificazione sono conformi alle prescrizioni antinfortunistiche vigenti.

Reception- Centralino

La reception regola gli ingressi e le uscite ed è un punto di riferimento per l'ospite e il suo familiare nel caso di informazioni o piccole necessità. Presso le strutture è attivo un servizio di centralino che risponde alle chiamate provenienti sia dall'interno sia dall'esterno.

Il servizio è attivo sette giorni su sette nell'arco delle 24H .

Servizio di sorveglianza

Durante la notte presso ogni sezione, il servizio di sorveglianza viene assicurato dagli operatori in turno (infermieri e operatori socio sanitari) che verificano costantemente gli Ospiti e provvedono alle terapie.

La struttura è dotata di un impianto di chiamata che può essere attivato dall'ospite tramite il tasto di chiamata in dotazione ad ogni singolo posto letto. Tale impianto permette al personale di assistenza ed infermieristico di intervenire in modo tempestivo in caso di necessità.

Servizio ristoro-Bar

E' presente un bar e vi sono distributori automatici di bevande calde e fredde e di snacks.

Reperibilità dei familiari

Per ogni evenienza, è indispensabile poter comunicare in qualunque momento, con i familiari o tutore dell'ospite. I familiari o il tutore, quindi, dovranno indicare il proprio, o i propri recapiti (indirizzo, telefono, indirizzo e-mail, fax,), ed ogni successiva variazione, anche se temporanea.

Rilascio del fascicolo sanitario sociale

Per ottenere il rilascio di una copia del fascicolo sanitario sociale, occorre inoltrare la domanda all'Ufficio Cartelle Cliniche della Direzione Socio Sanitaria del Pio Albergo Trivulzio.

La copia conforme di cartella clinica o documentazione sanitaria viene rilasciata al diretto interessato o ad un delegato, all'eventuale Tutore o Amministratore di Sostegno, in caso di decesso al Familiare che ne fa richiesta, ai medici di strutture sanitarie che ne fanno richiesta per motivi assistenziali, all'Autorità Giudiziaria.

Il documento viene rilasciato dopo 28 giorni dalla richiesta previo versamento della quota prevista

- Cartella clinica fino a 100 fogli €20
- Cartella clinica oltre 100 fogli €30
- Cartella Day Hospital e DH ambulatoriale €20
- Cartella DH riabilitazione € 6

Per prendere visione di documenti radiografici viene richiesto il versamento di € 100 a titolo di deposito cauzionale che viene restituito all'avente diritto contestualmente alla riconsegna delle radiografie.

L'Ufficio Cartelle Cliniche è collocato in prossimità della portineria della sede di via Trivulzio 15 ed è aperto al pubblico dal Lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 14.00.

Per informazioni e richieste tel. 02 4029 401 – fax 02 4029 519.

Oggetti smarriti e/o danneggiati

Lo smarrimento o danneggiamento dei beni personali vanno segnalati tempestivamente all'Infermiere di turno e successivamente l'ospite o il suo familiare/AdS provvederà, esclusivamente a fini assicurativi, a fare regolare segnalazione presso l'URP. L'istruttoria interna prevede che l'URP trasmetta la pratica all'Area Affari generali e Legali dell'azienda per l'inoltro alla compagnia di assicurazione la quale valuterà l'eventuale rimborso.

Volontariato

All'interno delle strutture dell'A.S.P. operano cinque associazioni di volontariato, i cui aderenti, animati da spirito di solidarietà verso chi soffre, si mettono **gratuitamente** a disposizione degli ospiti e dei degenti per aiutarli nel far fronte alle esigenze quotidiane, senza però interferire nell'attività di assistenza medico-infermieristica.

L'attività di volontariato è regolamentata da convenzioni in essere tra l'A.S.P. e ciascuna Associazione di Volontariato e i volontari, pur non essendo dipendenti dell'Azienda, sono abilitati ad alcune attività con lo scopo di integrare il loro operato con quello svolto dal personale dipendente.

I volontari sono riconoscibili dal cartellino apposto sul camice.

LILT - Lega italiana per la lotta contro i tumori

Contatti Tel. 02/4029541 - e-mail: info@legatumori.mi.it

In Hospice è presente un gruppo di volontari (circa una quindicina) selezionati e formati dalla Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori (LILT, sezione provinciale di Milano) che garantisce una preziosa e continuativa presenza, grazie al coordinamento di un loro responsabile.

Inoltre in Hospice è operativo, con il contributo dei volontari della LILT, un Programma di assistenza al lutto rivolto ai familiari dei nostri pazienti.

Le altre Associazioni che attualmente cooperano all'interno dell'Azienda sono:

A.M.I. - Associazione Maria Immacolata

Contatti Tel. 02.4035756 - e-mail: donstucchi@trivulziomail.it

A.V.O. - Associazione Volontari Ospedalieri

Contatti Tel. 02/4036231 - e-mail: avo.pat@libero.it

Comunità Sant'Angelo

Contatti Tel. 02/405963

Linea Anni Più

Contatti Tel. 02/4035865 e-mail: annipiu@libero.it

Personale esterno incaricato dai familiari

All'interno delle strutture RSA aziendali è consentita la presenza dei badanti privati che è regolamentata da una procedura interna. Qualsiasi forma di sostegno alle persone ricoverate non può in nessun caso esprimersi in azioni che rientrino negli adempimenti previsti per il personale medico, infermieristico e tecnico.

I familiari o gli assistenti familiari devono svolgere esclusivamente (salvo eccezioni specifiche e documentate) funzioni di supporto, compagnia ed attenzione, accompagnamento, ascolto dell'ospite con preclusione ad ogni attività infermieristica e/o medica e/o tecnico-professionale e hanno l'obbligo di non interferire nelle attività del personale sanitario o sostituirsi ad esso.

La presenza di persone che si occupano dell'attività di sostegno dell'ospite deve essere autorizzata su richiesta del ricoverato e/o dei suoi familiari, indirizzata all'infermiere di riferimento della sezione di residenza.

Norme di comportamento

L'Amministrazione, attraverso l'approvazione del Codice di comportamento dei dipendenti dell'ASP IMMeS e PAT, ha voluto non solo regolamentare e disciplinare il comportamento dei dipendenti nei confronti dell'azienda stessa, bensì offrire una garanzia di correttezza ai cittadini fruitori dei servizi offerti dall'ASP IMMeS PAT.

A tale proposito, sotto si riportano alcuni concetti espressi all'interno del Codice su indicato, mentre per gli approfondimenti, si rimanda al testo completo del Codice di comportamento dei dipendenti dell'ASP IMMeS e PAT approvato con DC 1=2 del 14.1.2014 e pubblicato sul sito web aziendale "iltrivulzio.it=> amministrazione trasparente=>disposizioni generale=>atti generali".

Al fine di garantire il rispetto dei principi della buona amministrazione il personale

- ✚ è tenuto al rispetto dei principi di integrità, correttezza, buona fede, proporzionalità, obiettività, trasparenza, equità e ragionevolezza
- ✚ deve assicurare la piena parità di trattamento a parità di condizioni, astenendosi da azioni arbitrarie che abbiano effetti negativi sui destinatari dei servizi (attività amministrativa, attività sanitaria)
- ✚ non chiede, né sollecita, per sé o per altri, regali o altre utilità
- ✚ non accetta, per sé o per altri, regali o altre utilità, salvo quelli d'uso di modico valore effettuati occasionalmente nell'ambito delle normali relazioni di cortesia e nell'ambito delle consuetudini internazionali.
- ✚ non può chiedere, per sé o per altri, regali o altre utilità a titolo di corrispettivo per compiere o per aver compiuto un atto del proprio ufficio/servizio
- ✚ è tenuto al rispetto delle misure necessarie alla prevenzione degli illeciti nell'Azienda
- ✚ deve operare con spirito di servizio, correttezza, cortesia e disponibilità
- ✚ è tenuto alla cura il rispetto degli standard di qualità e di quantità fissati dall'Azienda
- ✚ è tenuto al segreto d'ufficio ed al rispetto della normativa in materia di tutela e trattamento dei dati personali
- ✚ è tenuto ad esporre in modo visibile il badge od altro supporto identificativo messo a disposizione dall'Amministrazione
- ✚ è tenuto a mantenere specifici comportamenti, quali: a) comportamento orientato all'ascolto e alla comprensione della richiesta espressa dall'utente; b) comportamento corretto e rispettoso; c) comportamento assertivo nel garantire la gestione dei diritti di informazione, di accesso agli atti e di partecipazione; d) comportamento scevro da posizioni personali nella presa in carico e gestione di segnalazioni di disservizi; e) comportamento orientato alla risoluzione dei problemi e dei conflitti.

Al fine di garantire sicurezza e serena convivenza per tutti i fruitori dei servizi, è necessario che anche gli ospiti, i loro familiari, gli utenti e i visitatori si attengano a determinate regole e sono pertanto invitati:







- ✚ a rispettare le regole di pulizia e di decoro degli spazi ed i servizi comuni
- ✚ a osservare le regole di buon comportamento e rispetto della vita di comunità per garantire una serena convivenza,
- ✚ a mantenere una condotta che eviti disturbo agli ospiti e al personale addetto, e che non alteri il regolare svolgimento della vita e della attività all'interno delle strutture
- ✚ a non portare, né a somministrare, agli ospiti cibi o bevande non confezionati, per ridurre al minimo il rischio di tossinfezioni alimentari che possono avere serie complicità sanitarie. (in ogni caso è necessario consultare preventivamente il medico o l'infermiere di riferimento per evitare interferenze rispetto alle prescrizioni alimentari degli ospiti); in ogni caso è necessario rivolgersi preventivamente al caposala.
- ✚ a non introdursi in locali diversi da quelli ad essi destinati o in locali loro accessibili ma in orari diversi da quelli consentiti
- ✚ ad osservare il regolamento per l'accesso di animali di affezione
- ✚ a non utilizzare elettrodomestici (fornetti, asciugacapelli, frullatori, ferri da stiro, ecc) e altro materiale da collegare alla rete elettrica
- ✚ a non riprendere video e scattare fotografie, tranne che in occasione delle feste annuali di struttura (sono peraltro ammesse eventuali video o fotografie che ritraggano unicamente il proprio congiunto, con esclusione quindi di altri ospiti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali)
- ✚ a non fare pressioni sul personale per ottenere trattamenti di favore
- ✚ a non divulgare qualsiasi dato personale relativo a ospiti, familiari, personale, volontari, ecc., di cui si venga a conoscenza a causa della frequentazione della struttura
- ✚ ad attenersi a quanto disposto dai piani di emergenza affissi nei locali di ciascuna struttura, in caso di incendio o di emergenza
- ✚ a non pretendere prestazioni non previste nella carta dei servizi
- ✚ a non erogare compensi al personale, compresi eventuali regali o altre utilità

Strumenti di partecipazione e tutela

Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) svolge la propria attività nel rispetto della alla legge 150/2000. L'attività dell'URP è finalizzata a dare attuazione al principio di trasparenza e di attivazione delle azioni di miglioramento, alla corretta e puntuale informazione del pubblico e ad attuare, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, i processi di verifica della qualità dei servizi e di gradimento degli stessi da parte degli utenti.

L'URP fornisce informazioni sui servizi erogati, e le modalità d'accesso e accoglie **segnalazioni, reclami ed apprezzamenti da parte dell'utenza**. Qualora il problema segnalato non sia suscettibile di spiegazione o soluzione immediata, l'URP provvede all'istruttoria del reclamo coinvolgendo le unità operative interessate al fine di fornire all'utente una risposta adeguata entro 30 giorni. Coloro che desiderano esprimere le proprie osservazioni, eventuali reclami e apprezzamenti possono farlo tramite:

-  colloquio con gli operatori dell'U.R.P.
-  lettera in carta semplice indirizzata a: **ASP IMMeS e Pio Albergo Trivulzio**
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via Marostica, 8 – 20146 Milano
-  segnalazione telefonica ai numeri 02.4029.437 – 02.4029.494
-  via fax al numero 02 4029.333
-  posta elettronica all'indirizzo e-mail **relazioni.pubblico@pioalbergotrivulzio.it**
-  compilazione degli appositi moduli (**allegati 1 e 2**), disponibili presso l'ufficio URP e/o scaricabili dal sito www.iltrivulzio.it

L'URP inoltre, segue lo svolgimento **dell'attività di customer satisfaction (allegato 3)** con l'obiettivo di conoscere la soddisfazione del cliente e quindi, acquisire elementi utili a valutare le prospettive aziendali nel medio e nel lungo termine ed individuare le azioni concrete che possono portare a un miglioramento della qualità percepita.

Il livello di soddisfazione degli Ospiti e dei loro familiari rappresenta una risorsa molto importante per l'organizzazione delle attività e del servizio in genere. Per questo motivo l'URP aziendale attiva annualmente un sistema di valutazione attraverso la raccolta dei dati derivanti dalla gestione delle segnalazioni e dall'attività di customer satisfaction.

Il **questionario** è scaricabile dal sito www.iltrivulzio.it e disponibile presso la reception di ogni reparto; il questionario compilato va riconsegnato dal parente o dal familiare agli operatori di riferimento, oppure inserito nell'apposita cassetta. I questionari sono anonimi. I risultati emersi sono comunicati al personale interessato ed agli ospiti e loro familiari attraverso la pubblicazione sul sito www.iltrivulzio.it.

L'U.R.P. si trova presso la **sede del Pio Albergo Trivulzio** - Via Trivulzio, 15 Milano, ed è a aperto al pubblico dal lunedì al giovedì alle 09.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30
il venerdì alle 09.30 alle 12.30

STANDARD DI QUALITÀ, SICUREZZA E TRASPARENZA

Qualità

La norma UNI EN ISO 9001, assunta dalla Regione Lombardia come modello cui conformare l'organizzazione delle strutture sanitarie pubbliche regionali, costituisce il riferimento anche per la Asp IMMeS e PAT - il cui Sistema di Gestione Qualità è certificato da Ente Terzo- accanto ad ulteriori metodologie quali l'accreditamento professionale ed un costante interscambio con realtà sanitarie eccellenti.

L'Organizzazione stabilisce, documenta, attua e tiene aggiornato un Sistema di Gestione per la Qualità in accordo ai requisiti della sopraccitata normativa internazionale UNI EN ISO 9001 per migliorarne costantemente l'efficacia e l'efficienza.

Politica della Qualità

La Politica per la Qualità dell'ASP IMMeS e PAT intende promuovere il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti attraverso l'attenzione particolare rivolta all'Ospite/Paziente e all'integrazione con il territorio con un'azione contraddistinta:

- dalla centralità della persona nella ricerca del benessere ovvero con la personalizzazione e l'efficacia dell'azione assistenziale che viene perseguita nel rispetto dell'autodeterminazione e dei diritti della persona stessa, promuovendo e attivando una relazione personalizzata ed efficace dal punto di vista comunicativo.
- dal raggiungimento di obiettivi di qualità attraverso l'azione continua del coniugare efficacemente ed efficientemente un'appropriata erogazione di interventi validi sotto il profilo clinico ed organizzativo con bisogni assistenziali sempre più articolati, all'interno di un contesto con risorse disponibili limitate, garantendo comunque la sostenibilità del sistema
- da un'attenzione al servizio offerto orientato a valorizzare l'identità della persona e a comprendere le manifestazioni/espressioni dei bisogni, delle aspettative che la persona ha in merito al servizio, ponendo l'attenzione anche all'ascolto dei famigliari e delle persone per lei significative.
- da un approccio di sistema volto alla interrelazione dei fattori e dei processi operativi attraverso una lettura complessiva e non frammentata dei bisogni dell'utenza, della realtà gestionale, del contesto istituzionale, della rete territoriale e delle risorse informali disponibili nel nostro specifico contesto professionale .
- da rapporti di trasparenza e di documentazione dei dati e dei risultati in funzione della accountability, ovvero l'affidabilità nei confronti della committenza.
- da una formazione continua al personale, al fine di sostenere negli operatori la motivazione alla cura e all'aggiornamento continuo nella preparazione professionale nell'ottica di coordinare e integrare le diverse professionalità per garantire la continuità delle cure;
- da iniziative di sensibilizzazione, di informazione e di educazione della popolazione e del territorio di riferimento attraverso un lavoro di rete, con l'obiettivo di potenziare il ruolo dell'anziano nella società attuale e le condizioni con cui garantire un suo costante e continuo inserimento nel tessuto sociale

Cos'è la Qualità dell'Assistenza

La qualità dell'assistenza può essere definita come il risultato di un sistema complesso e adattivo in cui interagiscono differenti fattori tra loro interdipendenti, orientato alla gestione razionale delle risorse disponibili, allo sviluppo di competenze, alla gestione del rischio e alla capacità di indirizzare i comportamenti professionali degli operatori verso scelte diagnostico-terapeutiche giuste ed efficaci. Il raggiungimento di obiettivi di qualità comporta necessariamente il dover coniugare efficacemente ed efficientemente un'appropriata erogazione di interventi validi sotto il profilo clinico ed organizzativo con bisogni assistenziali sempre più articolati, all'interno di un contesto con risorse disponibili limitate, garantendo comunque la sostenibilità del sistema.

A questo si aggiunge la percezione del cittadino/cliente che, nel suo ruolo di attore principale del sistema salute, richiede risposte tempestive e giuste, al momento giusto e nel luogo giusto.

Per il cliente finale la qualità, risultato del confronto tra aspettative e prestazioni, è inoltre precisata dall'azione reciproca tra le componenti del servizio e l'espressione del proprio disagio, mentre il livello di soddisfazione della fruizione è indicato dal grado di congruenza delle risposte ai bisogni.

I clienti misurano la qualità del servizio su una scala che va dalla qualità ideale a quella ritenuta accettabile ed esprimono la soddisfazione circa l'efficacia delle prestazioni attraverso il livello di discordanza tra il servizio atteso e quello percepito. La soddisfazione/insoddisfazione, valutata in funzione delle aspettative e delle percezioni di qualità dei consumatori, esprime il grado di adempimento complessivo alle richieste ed al livello di appagamento di ogni elemento dal quale il prodotto/servizio è composto.

In tale contesto si colloca l'integrazione dei modelli di TQM, MCQ e di Gestione del Rischio Clinico, quali attività sistematiche di valutazione e miglioramento della qualità professionale delle prestazioni, dell'organizzazione dei servizi erogati e del grado di soddisfazione espresso dal cliente.

Obiettivi della qualità

La Politica per la Qualità definisce anche i principi e le linee d'indirizzo dei servizi offerti dall'Azienda relativi:

- Alla formazione continua orientata ad operatori della sanità interni ed esterni all'Azienda Pio Albergo Trivulzio e all'istruzione, formazione professionale, ed all'avviamento al lavoro di minori bisognosi in genere, italiani o stranieri degli Istituti Milanesi Martinitt e Stelline;
- Ai valori etici che si fondano sul rispetto della dignità umana dell'ospite/paziente in qualunque condizione di fragilità si trovi;
- Alla qualità delle prestazioni e verifica dei risultati programmati attraverso la valutazione dell'efficacia, sulla base di obiettivi e di standard definiti a priori;
- Agli interventi volti a modificare in modo favorevole le condizioni di benessere dei soggetti ai quali gli interventi stessi sono rivolti e monitoraggio dei risultati raggiunti;
- Al consolidamento di metodi e strumenti di progettazione e rilevazione della qualità del servizio come verifica stabile che prevede azioni destinate al benessere organizzativo ed all' appropriata gestione delle risorse umane, il vero know-how del servizio;
- Garanzia ai cittadini di uguali opportunità di accesso alle prestazioni con particolare attenzione alla personalizzazione degli interventi;
- Alla umanizzazione delle cure, che coincide con rispetto, tutela, informazione, partecipazione;
- All'appropriatezza, intesa come il grado di utilità dell'assistenza rispetto al problema clinico e alle conoscenze nel rispetto delle normative cogenti;
- Alla sicurezza vista come la promozione dell'attenzione alle azioni intraprese al fine di ridurre o evitare il rischio che l'assistenza erogata al paziente possa avere riflessi sulle sue condizioni di salute e anche di quelle degli stessi operatori, e anche come salvaguardia di una soddisfacente qualità di vita lavorativa e una garanzia di ambienti di lavoro salubri e sicuri.

Sicurezza

Le apparecchiature utilizzate nel corso dell'erogazione del servizio sono in regola con le disposizioni delle leggi vigenti in materia sanitaria. Le visite e gli esami strumentali vengono effettuati in ambienti idonei da personale medico specializzato.

Come previsto dal **D.Lgs.81/2008**, il personale è addestrato ad intervenire a tutela della sicurezza degli utenti in caso di necessità.

Vengono effettuate periodicamente prove di emergenza ed evacuazione e sono installate planimetrie riportanti le vie di fuga ed i corretti comportamenti da tenere in caso di emergenza.

Divieto di fumo

In tutte le aree ed i locali chiusi dell'ASP è in vigore il regolamento aziendale in materia di applicazione della normativa sul divieto di fumo, anche di sigarette elettroniche. Il divieto è esteso anche a tutte le aree prospicienti gli ingressi esterni. Sono esposti i cartelli riportanti il divieto ed il personale incaricato di farlo rispettare.

Presso la sede del Trivulzio, sul corridoio lato ovest al piano terreno, è presente apposita sala fumatori sempre aperta.

Privacy (D.Lgs. 196/03 e Regolamento GDPR UE 2016/679)

Tutti gli operatori sono tenuti a portare un cartellino di riconoscimento.

L'utente ha il diritto all'informazione ed al consenso informato sul proprio stato di salute, gli accertamenti e le terapie proposte.

Gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle condizioni di salute del paziente, fornendo indicazioni esclusivamente all'interessato e, in caso di sua autorizzazione, ai familiari o ad altre persone designate.

Al momento della presa in carico viene richiesto al paziente di sottoscrivere il consenso informato al trattamento sanitario nonché il consenso al trattamento dei propri dati personali limitatamente alle esigenze funzionali dell'Istituto.

Acquisizione del consenso informato

Il consenso informato, ovvero l'assenso dell'interessato, a subire un trattamento terapeutico è il presupposto di legittimità dell'azione del medico. La libera scelta di sottoporsi ad interventi è, infatti, tutelata dalla Costituzione e dalla legge. Il consenso deve essere libero e informato e può essere revocato in qualunque momento.

L'assenso deve essere **consapevole**, ed è preceduto da una adeguata **informativa** da parte del medico all'atto del ricovero, riguardo alle **caratteristiche**, ai **rischi** e alle **finalità dell'intervento medico**

Nel caso in cui il soggetto interessato non sia nelle condizioni di esprimere validamente il consenso allora il consenso viene richiesto al soggetto che il paziente ha **delegato** o suo tutore.

Codice Etico

L'Azienda Istituti Milanesi Martinitt e Stelline ha adottato il Codice Etico ai sensi del D.Lgs n. 231/2001. Il Codice Etico aziendale è stato approvato con Deliberazione Consiliare n. 20=2013 del 18.12.2012 e aggiornato con Deliberazione del Consiglio di Indirizzo n. 5=13 del 14 giugno 2016; è pubblicato sul sito www.iltrivulzio.it - area "operazione trasparenza".

Legge Anticorruzione e Trasparenza

L'Azienda ha ritenuto adottare il Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e il Programma Triennale per la Trasparenza e Integrità, in accordo con quanto previsto dal **d.lgs. 33/2013** (Obbligo di pubblicazione del Programma triennale per la trasparenza e l'integrità ed il relativo stato di attuazione)

Carta dei diritti della persona anziana

La Carta dei diritti della persona anziana è riportata **nell'allegato n.4**.

Aggiornamento della carta dei servizi

L'aggiornamento della carta dei servizi è a cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico con periodicità almeno annuale. L'aggiornamento della Carta dei Servizi viene pubblicato di volta in volta sul sito web www.iltrivulzio.it.

SCHEDA SEGNALAZIONI

Le Sue osservazioni, proposte o segnalazioni, potranno aiutarci a migliorare la qualità dei nostri servizi.
I suoi dati sono necessari per ricevere una risposta.

Si ringrazia per la collaborazione.

PAZIENTE		
COGNOME	NOME	

REFERENTE FAMILIARE		
COGNOME	NOME	

GENERALITA' DI CHI COMPILA IL MODULO		
NAZIONALITA'	SESSO (M) (F)	ETA'
VIA/PIAZZA	N. CIVICO	
CITTA'	CAP	
TELEFONO	E-MAIL	

DATA	REPARTO/SERVIZIO
------	------------------

DESCRIZIONE DELLA SEGNALAZIONE

Il/La sottoscritto/a autorizza all'uso dei dati personali ai sensi del D.Lgs 196/03 e Regolamento GDPR UE 2016/679. Informativa: i dati raccolti con la compilazione del presente modulo vengono trattati dalla ASP IMMES e Pio Albergo Trivulzio per poter istruire la pratica ed effettuare le dovute indagini a seguito della/e segnalazione/i da Lei inoltrata/e. I dati personali verranno conservati secondo le misure minime di sicurezza previste dal D.Lgs. 196/03 e Regolamento GDPR UE 2016/679 e i diritti dell'interessato potranno essere esercitati inoltrando esplicita richiesta al titolare del trattamento (ASP IMMES e Pio Albergo Trivulzio). In caso di mancato assenso al trattamento dei dati personali, le segnalazioni non potranno essere accertate né evase.

FIRMA _____

SCHEDA APPREZZAMENTI

PAZIENTE	
COGNOME	NOME

REFERENTE FAMILIARE	
COGNOME	NOME

GENERALITA' DI CHI COMPILA IL MODULO		
NAZIONALITA'	SESSO (M) (F)	ETA'
VIA/PIAZZA		N. CIVICO
CITTA'		CAP
TELEFONO	E-MAIL	

DATA	REPARTO/SERVIZIO
------	------------------

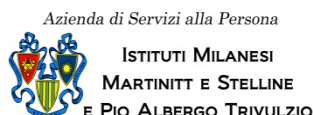
Il sottoscritto autorizza

- a titolo gratuito, senza limiti di tempo, anche ai sensi degli artt. 10 e 320 cod. civ. e degli artt. 96 e 97 legge 22.4.1941, n. 633, Legge sul diritto d'autore, alla pubblicazione e/o diffusione in qualsiasi forma dei propri testi, o di una parte della versione integrale dei testi, video e immagini sul sito internet, e prende atto che la pubblicazione avverrà secondo i fini istituzionali del Pio Albergo Trivulzio. La presente liberatoria/autorizzazione potrà essere revocata in ogni tempo con comunicazione scritta da inviare via posta comune oppure e-mail.
- all'uso dei dati personali ai sensi del D.Lgs 196/03 e Regolamento GDPR UE 2016/679 (I dati raccolti con la compilazione del presente modulo verranno trattati dalla ASP IMMeS e Pio Albergo Trivulzio per poter istruire la pratica. I dati personali verranno conservati secondo le misure di sicurezza previste dal D.Lgs. 196/03 e Regolamento GDPR UE 2016/679 e i diritti dell'interessato potranno essere esercitati inoltrando esplicita richiesta al titolare del trattamento (ASP IMMeS e Pio Albergo Trivulzio). In caso di mancato assenso al trattamento dei dati personali, la pratica non potrà essere istruita.

FIRMA _____

ASP IMMeS e PAT
 Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1
 E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it
 PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it
 Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966





QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE HOSPICE

HOSPICE	DATA _____					
ETA' DEL DEGENTE _____	NAZIONALITA' DEL DEGENTE <input type="checkbox"/> Italiana <input type="checkbox"/> Altra nazionalità					
SESSO	<input type="checkbox"/> M		<input type="checkbox"/> F			
INDICARE LA PERSONA CHE COMPILA IL PRESENTE QUESTIONARIO	<input type="checkbox"/> Degente	<input type="checkbox"/> Familiare	specificare: <input type="checkbox"/> Coniuge <input type="checkbox"/> Figlio/figlia <input type="checkbox"/> Nipote <input type="checkbox"/> Altro			
Codice aziendale interno	1.	E' SODDISFATTO DELL'ACCOGLIENZA E DELLE INFORMAZIONI RICEVUTE?				
	1a	Carta dei Servizi (indicazioni in merito ai servizi disponibili e alle modalità per usufruirne)	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
	1b	orari di apertura al pubblico degli uffici amministrativi e accessibilità alle informazioni	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
	2.	E' SODDISFATTO DELL'AMBIENTE E DELLE STRUTTURE PRESENTI?				
	2a	ambienti comuni: aspetto, temperatura, ventilazione, luminosità	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
	2b	camera di degenza: dimensione, arredo, temperatura, luminosità	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
	3.	E' SODDISFATTO DELLA CURA DEDICATA ALL'IGIENE PERSONALE E PULIZIA DEGLI AMBIENTI?				
	3a	cura dedicata all'igiene personale	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
	3b	pulizia dei servizi igienici e degli ambienti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
	4e	E' SODDISFATTO DEL SERVIZIO DIETETICO E DI RISTORAZIONE?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
	7.	E' SODDISFATTO DELLA CORTESIA, PROFESSIONALITA' E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE ASSISTENZIALE?				
	7a	operatori socio-sanitari	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
	7b	personale infermieristico	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
	7c	personale medico	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
	7d	fisioterapisti	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

7h	psicologi	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
8.	SI SENTE COINVOLTO NEL PIANO ASSISTENZIALE INDIVIDUALE (PAI)?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
11.	E' SODDISFATTO DEL RISPETTO DELL'INTIMITA' E DELLA PRIVACY?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco
13.	DOVENDO ESPRIMERE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO, COME CONSIDERA I SERVIZI OFFERTI?	Molto	Abbastanza	Poco	Molto poco

Eventuali suggerimenti:

CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO

1. DIRITTO AL TEMPO

Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.

2. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

3. DIRITTO ALLA SICUREZZA

Chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

4. DIRITTO ALLA PROTEZIONE

Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.

5. DIRITTO ALLA CERTEZZA

Ogni cittadino ha diritto ad avere dal Servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.

6. DIRITTO ALLA FIDUCIA

Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un presunto bugiardo.

7. DIRITTO ALLA QUALITÀ

Ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute.

8. DIRITTO ALLA DIFFERENZA

Ogni cittadino ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

9. DIRITTO ALLA NORMALITÀ

Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

10. DIRITTO ALLA FAMIGLIA

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal Servizio sanitario il sostegno materiale necessario.

11. DIRITTO ALLA DECISIONE

Il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

12. DIRITTO AL VOLONTARIATO, ALL'ASSISTENZA DA PARTE DEI SOGGETTI NON PROFIT E ALLA PARTECIPAZIONE

Ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti.

13. DIRITTO AL FUTURO

Ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.

14. DIRITTO ALLA RIPARAZIONE DEI TORTI

Ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.