

CARTA DEI SERVIZI

Hospice
Inzago (MI)

Fondazione
SACRA
FAMIGLIA

Carta dei Servizi
Hospice Sacra Famiglia
Inzago

Contenuto informativo

1. Definizione
2. Finalità e obiettivi
3. Utenti
4. Status giuridico
5. Requisiti organizzativi
6. Servizi forniti
   a. Prestazioni socio sanitarie
   b. Attività socio assistenziali
   c. Altri servizi
7. Giornata tipo
8. Ristorazione
9. Costi
   a. Comprensività della retta
   b. Non comprensività della retta
10. Calendario e orari
11. Modalità di ammissione
12. Sistema di valutazione della soddisfazione
13. Codice etico
14. Accesso agli atti amministrativi
15. Trattamento dati personali
16. Organizzazione degli spazi
17. Organizzazione del personale
18. Professionisti

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

1. DEFINIZIONE

L'Hospice Sacra Famiglia, attivo dal 2013, è una delle espressioni di Fondazione Sacra Famiglia nel territorio lombardo. È una struttura sociosanitaria residenziale che eroga cure palliative e prestazioni di terapia del dolore, che assicura un programma di cura individuale per il malato, nel rispetto dei principi fondamentali di:

- tutela della dignità e dell'autonomia del malato, senza alcuna discriminazione;
- tutela e promozione della qualità della vita fino al suo termine;
- garanzia di un adeguato sostegno sanitario e socio-assistenziale della persona malata e della sua famiglia.

Obiettivo principale è accompagnare la persona e la sua famiglia in questa fase della vita, nel pieno rispetto della sua dignità, mediante il controllo del dolore e del disagio fisico e psichico.
L'Hospice è infatti una Struttura Residenziale specificatamente dedicata all'accoglienza di pazienti terminali non assistibili presso il domicilio in fase avanzata e terminale di una malattia ad andamento irreversibile.

2. FINALITÀ E OBIETTIVI

Il servizio nasce per rispondere ai bisogni clinico-assistenziali e psicologici dei pazienti che, data la tipologia della malattia, hanno concluso ogni iter diagnostico-terapeutico. La finalità dell'Hospice è "la presa in carico" del paziente e della sua famiglia e si pone come obiettivo il controllo dei sintomi, primo fra tutti il dolore, e la valutazione dei bisogni psicologici, spirituali e relazionali.
È garantito il rispetto e il riconoscimento della vita della persona fino alla morte, facendo il possibile affinché la sofferenza e la rassegnazione siano accolte e rielaborate in un percorso di accompagnamento che tenga conto e soddisfi le necessità rilevate.
Le attività svolte nell'Hospice si pongono come alternativa alle cure domiciliari e/o ospedaliere per coloro che non desiderano o non possono essere assistiti al domicilio per la complessità del quadro clinico, l'inadeguatezza ambientale o l'insufficiente assistenza. Nell'Hospice il care-giver/ familiare viene supportato dalle figure professionali operanti in Hospice e alleggerito dalle incombenze dell'assistenza e delle cure in modo che possa dedicarsi con maggiore serenità alla relazione col proprio caro.

3. UTENTI

L'Hospice è una struttura residenziale in grado di ospitare 9 persone, in fase avanzata o terminale di malattia tumorale o cronica evolutiva garantendo prestazioni di assistenza sociosanitaria. Il familiare può rimanere accanto al paziente liberamente 24h/24h per tutta la durata della degenza in struttura.

4. STATUS GIURIDICO

L'Hospice Sacra Famiglia, in possesso di tutti i requisiti previsti dalla DGR 5918 del 28 novembre 2016, è stato riclassificato con deliberazione n° 1110 del 24 agosto 2017 per complessivi 9 posti letto autorizzati e accreditati.

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

5. REQUISITI ORGANIZZATIVI

Per ogni persona ospitata, viene compilato il fascicolo sanitario e sociale e viene predisposto a cura dell'équipe e condiviso con il nucleo famigliare un Progetto Individuale e la pianificazione degli interventi (PAI) che specifica le prestazioni assistenziali sanitarie e terapeutiche necessarie per garantire un adeguato percorso di assistenza.
L'équipe lavora in modo integrato, elabora i Progetti di intervento di ogni assistito, collabora con le famiglie e coloro che a vario titolo operano nella struttura. Il personale dell'Hospice viene supportato, anche attraverso interventi formativi, per mantenerne alto il livello tecnico e motivazionale.
Tutto il personale è tenuto alla riservatezza sulle informazioni relative agli utenti ed è vincolato al segreto professionale.
La persona assistita e/o chi ne fa le veci vengono informati puntualmente sul percorso assistenziale e terapeutico.

6. SERVIZI FORNITI

Le prestazioni offerte, si caratterizzano per la limitata tecnologia ma l'elevata intensità assistenziale. Le cure palliative richiedono un intenso e approfondito lavoro di équipe, che vede coinvolti medici, infermieri, operatori socio sanitari, assistente sociale, psicologo, assistenti spirituali.

a. Prestazioni socio sanitarie

Intervento sanitario

L'intervento sanitario comprende:

- valutazione e controllo dei sintomi legati alla malattia di base e alla sua progressione;
- prevenzione o trattamento delle lesioni da pressione mediante adeguate posture e medicazioni avanzate;
- rilevazione della sintomatologia dolorosa attraverso l'impiego di scale del dolore validate al fine raggiungere la migliore qualità della vita possibile nel rispetto delle caratteristiche di ognuno e della dignità della persona;
- individuazione del bisogno psicologico e spirituale e attivazione delle figure preposte all'intervento specifico;

I Referente clinico è il medico palliativista, responsabile del programma terapeutico del paziente e punto di riferimento per il malato e la sua famiglia.

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

Continuità assistenziale

La presenza medica nell'unità è assicurata sui 7 giorni settimanali secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
Il personale infermieristico, presente in modo continuativo nelle 24 ore, assicura l'assistenza specifica attraverso interventi di natura tecnica, è prevalentemente dedicato all'Hospice, ha competenza nella gestione di tracheocannule, PEG, elastomeri e pompe-siringa per l'erogazione degli oppiacei per via parenterale.
L'Hospice Sacra Famiglia garantisce la fornitura diretta dei dispositivi medici, presidi e ausili (ad eccezione unicamente per i pazienti affetti da AIDS dei farmaci "file F").

Intervento infermieristico

Nella figura del Coordinatore Infermieristico viene ricondotta l'attività del "Care Manager" che si occupa del coordinamento gestionale e organizzativo relativo all'attività assistenziale degli ospiti presenti in Hospice.
Nella figura dell'Infermiere professionale viene ricondotta l'attività del "Case Manager" che ha il compito di coordinare il percorso assistenziale di ogni ospite e del suo nucleo familiare e di essere quindi referente della continuità del percorso stesso.
É inoltre assicurata la presenza della figura del fisioterapista attivabile dal referente clinico in funzione del progetto assistenziale individualizzato.

b. Attività socio assistenziali

Intervento assistenziale

É di tipo compensativo e/o sostitutivo, rivolto alle attività della vita quotidiana come l'igiene, l'alimentazione, l'abbigliamento, la mobilizzazione, la cura della persona.
L'intervento assistenziale è attuato da operatori socio sanitari (OSS) che garantiscono una presenza continuativa nelle 24 ore.

Intervento sociale

La valutazione sociale è tesa a verificare il livello di assistenza che la rete familiare è in grado di garantire. In questa valutazione è importante individuare eventuali soggetti più vulnerabili (es. persone con disabilità o minori) da tutelare o se per esempio è auspicabile l'assistenza del malato presso il proprio domicilio. In questi casi l'assistente sociale si interfaccia con i servizi formali e informali presenti sul territorio mettendo in contatto la famiglia con gli altri attori sociali creando così una rete (così come previsto dalla d.g.r. 2569 del 2014).

Intervento psicologico

L'intervento dello psicologo in Hospice è principalmente indirizzato all'assistenza del paziente, dei familiari, e al supporto psicologico del personale.
Assume un ruolo determinante nell'accoglienza:

- raccoglie informazioni inerenti lo stato di percezione della malattia, il grado di consapevolezza dei malati e dei familiari.
- Individua la figura di riferimento, la rete sociale e orienta verso un'adeguata comunicazione.

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

c. Altri servizi

Igiene degli ambienti

Vengono attuati interventi di disinfezione e disinfestazione secondo un programma periodico oltre che su indicazione del Responsabile Medico ed il servizio di pulizie dei locali è stato appaltato alla Cooperativa Sociale Punto d'Incontro.

Sono garantite procedure di sanificazione ambientale specifiche sia nel quotidiano che al bisogno.

Reception

É attivo un servizio di front-office dalle 9 alle 19 tutti i giorni dell'anno.

Servizio religioso

Nel rispetto delle convinzioni religiose di ciascuno, è assicurato l'accesso alla struttura dei ministri di culto richiesti dall'utente o dai suoi familiari.

Viene assicurata l'assistenza spirituale e morale a favore degli ospiti, dei loro famigliari, dei volontari e dei collaboratori con riferimento alla natura educativo-religiosa intrinseca nell'origine e nelle finalità della Fondazione. L'incarico pastorale è stato conferito dall'Arcidiocesi di Milano.

All'interno della struttura vi è una cappella interna: gli orari di apertura nonché quelli delle funzioni religiose sono esposti in bacheca.

Servizio volontariato e Servizio civile

La Fondazione Sacra Famiglia promuove l'accesso dei volontari in hospice attraverso una attenta selezione e un preciso percorso formativo che li prepari alla gestione delle diverse situazioni che si troveranno ad affrontare.

I volontari accedono secondo programmi strutturati e secondo le indicazioni della Fondazione.

Servizio Lavanderia

Il servizio di lavanderia biancheria piana (lenzuola, traverse, coprimaterassi, copriletto, federe, asciugamani e tovaglie) garantisce la fornitura quotidiana in relazione alle necessità di utilizzo degli ospiti e la costituzione di una scorta presso il nucleo di degenza.

Trasporti sanitari

Il trasporto, l'accompagnamento e l'organizzazione per effettuare prestazioni all'esterno dell'Hospice, (visite specialistiche o esami strumentali prenotati prima dell'ingresso in Hospice), qualora i degenti e/o loro famigliari/rappresentanti legali ne valutassero l'opportunità e la necessità, restano a totale carico dell'utente.

Informazioni particolari

- Il TE' INSIEME: un pomeriggio alla settimana è possibile partecipare, con i propri famigliari, ad un momento di socializzazione animato dai volontari;
- Sono a disposizione degli ospiti e familiari libri e riviste;
- Al piano terra vi è un open space/ soggiorno munito di distributore di bevande calde e fredde.

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

- In Hospice si possono portare in visita piccoli animali da compagnia (il momento e le modalità della visita dovranno essere concordate con gli operatori sanitari);
- É possibile usufruire di permessi di rientro al domicilio concordandoli con il Medico dell'Hospice.
- Per i degenti ospitati dovrà essere garantito da parte dei famigliari un adeguato ricambio della biancheria personale dell'ospite;
- Vi è la possibilità di accedere a internet tramite sistema WI FI gratuito.

La Fondazione è responsabile solo ed esclusivamente quando gli effetti personali sono stati consegnati in custodia; non è responsabile dello smarrimento o sparizione di denaro o valori di ogni genere, in possesso degli assistiti, che dovessero essere lasciati incustoditi nella residenza.

- Su richiesta viene garantito il taglio di capelli con la presenza periodica di personale specializzato. Eventuali servizi aggiuntivi (tinte, messe in piega, permanenti, ecc.) sono forniti con assunzione del relativo costo da parte degli assistiti/familiari/legali rappresentanti.

7. GIORNATA TIPO

I tempi della giornata e delle attività in hospice sono articolati in base alle necessità di ogni singolo paziente.
Indicativamente i pasti vengono distribuiti alle ore 8, 12 e 19.

8. RISTORAZIONE

Il servizio di cucina, svolto completamente all'interno della residenza, è affidato alla Cooperativa Sociale Punto d'Incontro. Il referente clinico, in base ai bisogni dei pazienti accolti, può attivare la dietista della Fondazione Sacra Famiglia in funzione della necessità dell'ospite individuata nel PAI.
I menù stagionali, definiti nell'ambito dei principi dietetici definiti dal servizio medico, sono diversificati e tengono in considerazione le esigenze e le preferenze degli ospiti accolti. Per coloro che ne hanno la necessità è in atto il programma di alimentazione delle fragilità alimentari e disfagia, studiato per garantire profumi e gusti mantenendo appetibile l'alimento.
Ad un famigliare/accompagnatore di ciascun ospite saranno garantiti i pasti principali (colazione, pranzo, cena).

9. COSTI

a. Comprensività della retta

L'Hospice è un servizio accreditato dalla Regione Lombardia ed i servizi offerti sono a totale carico del Servizio Sanitario Regionale.

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

b. Non comprensività della retta

La retta non comprende le spese derivanti da attività complementari quali:

- spese per trasporti programmati direttamente dall'ospite/familiari;
- spese per trasporto e gestione della salma.

10. CALENDARIO E ORARIO

L'Hospice Sacra Famiglia garantisce l'apertura per tutti i 365 giorni dell'anno.
Le persone ospitate possono ricevere visite da parte dei familiari o amici durante l'arco dell'intera giornata.
É consentito il pernottamento di un solo famigliare per notte, previa comunicazione al personale infermieristico.

11. MODALITÀ di AMMISSIONE

La richiesta di ricovero in Hospice, possibilmente accompagnata da documentazione clinica, dovrà essere effettuata compilando la scheda "Modulo unico richiesta ricovero in hospice". Sarà considerata valida anche la modulistica precedentemente utilizzata da ciascun hospice. Chiunque può richiedere il ricovero in Hospice: MMG/PDF, Medico Ospedaliero, l'interessato/famiglia, tutore ADS, altro.
Tutte le richieste dovranno pervenire alla UOC Cure Palliative e Hospice dell'ASST di Lodi (ASST Capofila della Rete Locale Cure Palliative Milano Est) ai seguenti recapiti:
fax: 0371/372809 - e-mail: **lista.hospice@asst-lodi.it**
La valutazione dell'idoneità per l'accesso in hospice, effettuata al letto del paziente quando possibile, avviene di norma entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta. Per la valutazione dell'idoneità per l'accesso in Hospice viene utilizzato uno strumento appositamente elaborato che prevede l'attribuzione di un punteggio sulla base della valutazione clinica e sociale/familiare del paziente e del setting assistenziale.
In fase di valutazione sarà richiesta all'interessato/familiari la preferenza dell'Hospice.
I dati raccolti generano un'unica lista di attesa di ricovero per i 5 hospice della RLCP Milano Est con l'indicazione del punteggio riportato nella scheda di valutazione e la Struttura Hospice prescelta dall'interessato/famiglia in base alla preferenza espressa in fase di valutazione.
Un operatore referente provvede all'aggiornamento puntuale della lista unica ed alla sua corretta gestione.
Le equipe dei 5 hospice afferenti alla RLCP Milano Est accedono al programma informatico con un profilo che consente solo di consultare la lista di attesa e di compilare i dati necessari al ricovero del paziente. L'equipe dell'hospice che concorda/programma il ricovero toglie l'assistito dalla lista di attesa.

Presa in carico

La persona entra in struttura dopo aver espletato, anche tramite i rappresentanti legali/familiari, gli adempimenti amministrativi previsti (firma del Regolamento).

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

Al momento dell'ingresso la persona viene accolta, se lo desidera, insieme a chi la accompagna, dall'èquipe dell'Hospice; le stesse forniranno una serie di informazioni riguardo all'operatività:

- gli spazi della struttura, il servizio alberghiero, assistenza di base, assistenza medico-infermieristica;
- le regole di vita comunitaria, l'organizzazione della giornata e le metodologie di lavoro (colloqui, riunioni, predisposizione dei Piani di lavoro, ecc.);
- le diverse figure professionali presenti e gli orari di servizio

Nel corso del colloquio vengono inoltre fornite e raccolte le informazioni necessarie alla compilazione del fascicolo sanitario e sociale (Fasas).

12. SISTEMA DI VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

In fase di ammissione viene consegnato il questionario a tutti gli utenti/care giver. Il questionario indaga le seguenti aree:

- qualità delle strutture;
- qualità delle relazioni;
- qualità delle cure/prestazioni;
- Qualità dei processi comunicativi.

Le aree di criticità sono oggetto di programmazione di azioni di miglioramento.
Osservazioni, informazioni, lamentele ed encomi, possono essere inoltrati mediante l'apposito modulo (allegato alla presente Carta e disponibile in ogni Unità Operativa) da riporre nelle cassette presenti nelle unità o da consegnare alla Direzione Sociale – Ufficio Relazioni col Pubblico o Servizio Qualità.
Le risposte dovute verranno fornite al richiedente, a meno che lo scrivente non sia anonimo, entro 30 giorni dalla ricezione.

Modalità di gestione reclami

É nel pieno diritto di ospiti, familiari e/o rappresentanti legali segnalare eventuali disservizi nei confronti della struttura o effettuare reclami.
Tutte le segnalazioni devono pervenire telefonicamente o attraverso un colloquio con il Responsabile della Filiale, il quale si attiverà a coinvolgere per quanto di competenza i collaboratori di cui si avvale, come di seguito esplicitato:

- per aspetti relativi all'assistenza medica il Responsabile Sanitario ed il Coordinatore infermieristico
- per aspetti relativi all'assistenza agli ospiti il Coordinatore infermieristico ed il Responsabile dell'Appalto
- per quanto riguarda le attività generali e alberghiere il Responsabile dell'Appalto

Si evidenziano le possibili procedure per effettuare tale tipo di segnalazione:

- segnalazione verbale, riguardante disservizi di lieve entità, che non richiede, da parte della struttura specifica risposta all'ospite degli interventi messi in atto per accertare ed eliminare il disservizio oggetto della segnalazione;

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

- segnalazione riguardante disservizi di rilevante entità, che deve essere presentata in forma scritta al responsabile della Filiale. Per tale segnalazione il Responsabile, entro 30 giorni, darà comunicazione all'ospite, in forma scritta o verbalizzando un apposito incontro, degli accertamenti compiuti e delle iniziative messe in atto per eliminare il disservizio segnalato.

In ogni caso si evidenzia che gli aspetti di maggiore rilevanza e interesse generale che possono emergere da segnalazioni e da reclami, sono per la struttura fonte di analisi, al fine di migliorare la qualità del servizio erogato.

13. CODICE ETICO

Al fine di aderire alla normativa vigente in tema di responsabilità amministrativa degli Enti (DLGS 231/01) e di dichiarare la propria politica aziendale in materia di Etica e Responsabilità sociale la Fondazione Sacra famiglia ETS si è dotata di un Modello Organizzativo e di un Codice Etico.
Tali documenti pubblicati, diffusi a tutti gli operatori della Fondazione sono il punto di riferimento per verificare e vigilare che tutti i processi svolti all'interno dell'organizzazione aderiscano a principi di correttezza, trasparenza e responsabilità sociale.
Il Consiglio di Amministrazione ha inoltre nominato l'Organo di Vigilanza.

14. ACCESSO AGLI ATTI AMMINISTRATIVI

In conformità a quanto stabilito dalla Lg 241/90 la documentazione amministrativa relativa alla posizione del singolo ospite può essere richiesta dall'ospite stesso o suo legale rappresentante presso gli uffici dell'assistente sociale o della Direzione. Gli uffici preposti, previa verifica della titolarità del richiedente, rilascia detta certificazione a firma del Direttore Responsabile.
Per il rilascio di copia di Fasas/Cartelle cliniche viene richiesto un contributo di €30,00.
La documentazione richiesta viene consegnata entro 30 giorni lavorativi.

15. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Sacra Famiglia ETS saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è Fondazione Sacra Famiglia ETS. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici della Fondazione e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo https://www.sacrafamiglia.org/gdpr/.

16. ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI

La struttura

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

Il nucleo dispone di 9 camere singole, progettate e realizzate per ricreare un ambiente confortevole ed accogliente che potrà essere personalizzato con oggetti e piccoli arredi di particolare valore affettivo. In condivisione con gli altri degenti vi sono la sala soggiorno/TV, la sala lettura e la zona tisaneria che può ospitare attività di svago (lettura, TV, conversazione, musica). Questo spazio di conversazione è reso più accogliente dalla presenza di piante e libri.
Ciascuna stanza è dotata letto articolato a tre snodi, poltrona-letto per i famigliari, bagno attrezzato per disabilità, tavolo-scrivania, armadio e televisore. Al piano terra inoltre, all'esterno del nucleo dedicato all'Hospice, sono ubicati la reception, la sala riunioni e gli uffici della Direzione, gli uffici del Coordinatore dei servizi gestiti in appalto, dell'Assistente Sociale, dello psicologo, gli studi medici ed una saletta riservata per i colloqui. In prossimità della Reception sono disponibili spazi di ritrovo per ospiti e familiari. Al piano interrato sono collocati il locale di culto, la camera ardente ed i locali tecnici (cucina, mensa del personale, spogliatoi del personale).

Standard strutturali

L'Hospice garantisce il possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di urbanistica, edilizia, prevenzione incendi, igiene e sicurezza, nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.

17. ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

All'interno dell'Hospice opera un'équipe multidisciplinare formata da figure professionali appartenenti all'area socio-assistenziale, infermieristica, psicologica e sanitaria. Ogni operatore concorre e collabora, secondo le proprie specifiche funzioni professionali, al raggiungimento degli obiettivi che l'equipe ha individuato nella stesura del Progetto Individuale e la pianificazione degli interventi.
Il personale è identificabile sia mediante cartellino personale di riconoscimento, sia dall'esposizione di un organigramma cartaceo, ubicato presso la bacheca posta all'ingresso.

18. PROFESSIONISTI

L'equipe multidisciplinare, in possesso di adeguata formazione ed esperienza è formata da:

- Direzione di Struttura
- Responsabile sanitario
- Medici palliativisti
- Coordinatore infermieristico
- Infermieri
- Operatori Socio Sanitari
- FKT
- Dietista
- Assistente sociale
- Psicologa
- Assistente religioso
- Volontari.

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

Il personale è identificabile sia mediante cartellino personale di riconoscimento, sia dall'esposizione di un organigramma cartaceo, ubicato presso la bacheca posta all'ingresso.

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

COME RAGGIUNGERCI

HOSPICE "SACRA FAMIGLIA"

Via Boccaccio, 18 20065 Inzago (MI)
Tel. 02 95.43.96
Fax 02 95.43.96.69
email: inzago@sacrafamiglia.org - inzago.pec@sacrafamiglia.org

SEDE CENTRALE

CESANO BOSCONE

Piazza Mons. L. Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI)
Tel.: centralino 02 45.677.1
Direzione Sociale 02 45.677.740 - 02 45.677.741 - 02 45.677.451
fax 02 45.677.309
www.sacrafamiglia.org - accettazione@sacrafamiglia.org

IN AUTOMOBILE:

Autostrada MI-VE: Uscita Cavenago-Cambiago Seguire le indicazioni per Gessate, Villa Fornaci, Inzago.
Oppure lungo la MI-VE prendere la Tangenziale Esterna A58 Uscita Gessate.
Dalla tangenziale est: Uscita Cascina Gobba
Proseguire su Via Padana Superiore, attraversare 1 rotonda, prendere la 2° uscita per Via Padana Superiore/SS11, continua a seguire la SS11, proseguire su Via Padana Superiore fino a Inzago.

CON I MEZZI PUBBLICI:

Stazione di Melzo FS prendere la linea z404 e da Gessate MM2 prendere la Linea z405 fino alla fermata INZAGO - SP11 Padana Superiore/Cavour.

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

La definizione e la pubblicazione delle Carte dei Servizi costituisce un requisito organizzativo obbligatorio ai fini dell'accreditamento.
Ogni Carta viene aggiornata annualmente ed è uno strumento di informazione veloce e flessibile.
Al momento dell'ingresso, gli utenti/legali rappresentanti/familiari degli utenti devono firmare, su apposita modulistica, la presa visione dei contenuti della Carta.

Il funzionamento degli Hospice è regolamentato con D.G.R. 5918 del 2016.

- Questionario tipo per rilevazione soddisfazione *(da non compilare)*
- Modulo segnalazioni

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

UNITA' DI OFFERTA RESIDENZIALI

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE UTENTE/FAMILIARE/TUTORE

1. IN CHE MESE HA COMPILATO IL QUESTIONARIO

2. Se vuole valutare la relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

   ◯ Si ◯ No

3. Come valuta la qualità della relazione del Suo familiare con il personale dell'Unità?

   SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

4. Se vuole valutare la relazione Sua e della Sua famiglia con il personale dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

   ◯ Si ◯ No

5. Come valuta la qualità della relazione Sua e della Sua famiglia con il personale dell'Unità?

   SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

6. Se vuole valutare l'adeguatezza della qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare rispetto ai suoi bisogni risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda

   ◯ Si ◯ No

7. Ritiene che la qualità dell'assistenza erogata al Suo familiare sia adeguata ai suoi bisogni?

   SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

8. Se vuole valutare l'adeguatezza delle attività educative e riabilitative erogate al Suo familiare rispetto ai suoi bisogni risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

   ◯ Si ◯ No

9. Ritiene che le attività educative e riabilitative proposte al Suo familiare siano adeguate ai suoi bisogni?

   SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

1	2	3	4	5

10. Se vuole valutare il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'équipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali ed educative-riabilitative risponda SI, se invece non sa cosa rispondere risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

11. Come valuta il grado di coinvolgimento della Sua famiglia da parte dell'équipe dell'Unità nelle scelte sanitario-assistenziali ed educative-riabilitative?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

12. Se vuole valutare la qualità complessiva del servizio erogato dall'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

13. Alla luce delle domande di cui sopra come valuta complessivamente il servizio erogato dall'Unità?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

14. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sullo stato di salute del Suo familiare risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

15. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sullo stato di salute del Suo familiare?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

16. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sulle attività che si svolgono all'interno dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

17. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite sulle attività che si svolgono all'interno dell'Unità?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

1	2	3	4	5

18. Se vuole valutare la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a questioni amministrative (rette, pagamenti, regolamenti interni...) risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

19. Come valuta la qualità delle informazioni che Le vengono fornite in merito a questioni amministrative (rette, pagamenti, regolamenti interni...)?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

20. Se vuole valutare la qualità del comfort degli spazi di vita dell'Unità risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

21. Ritiene che gli spazi di vita siano confortevoli?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

22. Se vuole valutare la qualità del Servizio di Ristorazione risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

23. Come valuta la qualità del Servizio di Ristorazione?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

24. Se vuole valutare la qualità del Servizio di Pulizia risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

25. Come valuta la qualità del Servizio di Pulizia?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

26. Se vuole valutare la qualità del Servizio Lavanderia risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

27. Come valuta la qualità del Servizio Lavanderia?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

28. Se vuole valutare l'impatto che l'attuale contesto economico possa avere sulla gestione ed organizzazione dei servizi risponda SI, se invece **non sa cosa rispondere** risponda NO e andrà direttamente alla domanda successiva

◯ Si ◯ No

29. Ritiene che l'attuale contesto economico possa impattare sulla gestione ed organizzazione dei servizi?

SCALA DI VALUTAZIONE: 1=insufficiente 2=sufficiente 3=buono 4= eccellente 5=ottimo

1	2	3	4	5

30. Annotazioni e suggerimenti

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale

P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277

MODULO SEGNALAZIONI/OSSERVAZIONI/RECLAMI/ENCOMI

DATI DEL SEGNALANTE

Nome e cognome segnalante: _____

Indirizzo: _____

Recapito telefonico: _____ e-mail: _____

PER CHI SEGNALA: ☐ per se stesso ☐ per conto di: _____

Relazione di parentela o altro: _____ *(NOME E COGNOME)*

STRUTTURA COINVOLTA: ☐ **FONDAZIONE SACRA FAMIGLIA**
☐ **CASA DI CURA AMBROSIANA**

UO/Ambulatorio/Reparto/Servizio: _____ **Nucleo/Piano** _____

TIPOLOGIA: ☐ **reclamo** ☐ **segnalazione** ☐ **disservizio**
☐ **suggerimento/richiesta** ☐ **encomio**

OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE/OSSERVAZIONE/RECLAMO

(Specificare data, luogo ed ogni altra informazione ritenuta utile alla ricostruzione del fatto):

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita al presente reclamo e/o segnalazione ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

DATA: ..... **Firma segnalante:** .....

GENTILE UTENTE, DESIDERIAMO INFORMARLA CHE SEGNALAZIONI ANONIME, NON ADEGUATAMENTE CIRCOSTANZIATE, PRIVE DI RECAPITI, NON SARANNO CONSIDERATE VALIDE PER L'AVVIO DI ISTRUTTORIA E CONFERIMENTO DI ADEGUATA RISPOSTA.
Il modulo può essere consegnato direttamente all'URP o inviato in copia scansionata all'indirizzo email urp@sacrafamiglia.org, allegando documento di identità. I riscontri saranno forniti entro il termine massimo di 30 giorni.
La invitiamo a leggere l'informativa privacy allegata al presente modulo, per approfondimenti, si invita a consultare la sessione dedicata alla Privacy nel sito della Fondazione: www.sacrafamiglia.org oppure sul sito di Casa di Cura Ambrosiana: www.ambrosianacdc.it

Ufficio Relazioni col Pubblico
02/45677.741/848 urp@sacrafamiglia.org

A cura dell'U.R.P. **Data ricezione reclamo:** _____

Il reclamo viene preso in carico? ☐ Sì ☐ No

In caso di non presa in carico, indicare il motivo: _____

_____

_____

Firma Responsabile/Referente URP _____ Data valutazione _____

Informativa privacy ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Fondazione Sacra Famiglia ETS saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.
Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.
Il Titolare del trattamento dei dati personali è Fondazione Sacra Famiglia ETS.
L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.
L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici della Fondazione e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo https://www.sacrafamiglia.org/ ("Fondazione" => "GDPR").

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dal Titolare è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA Srl	14243311009	Via della Conciliazione, 10	00193	Roma	Luigi Recupero

Il Data Protection Officer è reperibile presso la sede della Fondazione Sacra Famiglia ETS in Piazza Monsignor Luigi Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI).
In caso di istanze/comunicazioni scritte da inviarsi in modalità digitale, il Data Protection Officer può essere contattato utilizzando il seguente recapito privacy@sacrafamiglia.org

Informativa privacy Casa di Cura Ambrosiana ai sensi del Regolamento 679/2016/UE

Si comunica che tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati a Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. saranno trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE.
Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.
Il Titolare del trattamento dei dati personali è Casa di Cura Ambrosiana S.p.a.
L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE.
L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici di Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. e consultabile sul sito web istituzionale all'indirizzo https://www.ambrosianacdc.it/.

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dal Titolare è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
LTA Srl	14243311009	Via della Conciliazione, 10	00193	Roma	Luigi Recupero

Il Data Protection Officer è reperibile presso la sede di Casa di Cura Ambrosiana S.p.a. in Piazza Monsignor Luigi Moneta 1, 20090 Cesano Boscone (MI).
In caso di istanze/comunicazioni scritte da inviarsi in modalità digitale, il Data Protection Officer può essere contattato utilizzando il seguente recapito: privacy@ambrosianacdc.it

Sede operativa
Inzago
Via Boccaccio, 18
20065 Inzago (MI)
Tel. 02 954396
e-mail inzago@sacrafamiglia.org

Sede legale
P.zza Monsignor Luigi Moneta, 1
20090 Cesano Boscone (MI)
Tel. 02 456771
Sito www.sacrafamiglia.org

P.iva 00795470152
C.F. 03034530158
Numero REA MI – 2612589
Codice Destinatario SDI: ZS100U1
IBAN IT19Q0623001633000015149982
CCP 13557277