



Hospice ai Pini

# Carta dei Servizi



# Presentazione della struttura

L'Hospice ai Pini fa parte della Rete Regionale delle Cure Palliative della Regione Lombardia e della rete locale delle Cure Palliative, è situato all'interno della Residenza ai Pini, in Besano, a circa 9 km da Varese, in una tranquilla zona verde, all'interno della struttura Residenza ai Pini .

Si propone di rispondere ai bisogni di persone con malattie allo stadio avanzato e in prossimità della fine della vita, dispone di 11 posti letto accreditati dalla Regione Lombardia, di cui 9 contrattualizzati e con costo per il paziente a carico del Servizio Sanitario Regionale e 2 in regime privato e di una équipe professionale che opera secondo i principi più aggiornati delle Cure Palliative.

La struttura organizzativa dell'Hospice Ai Pini è articolata nelle seguenti funzioni e responsabilità:

Legale Rappresentante: Dott.ssa Fabrizia Taiana

Responsabile Sanitario: Dr. Fakri Assadi.

Sono presenti le figure professionali previste dai requisiti organizzativi e gestionali specifici di esercizio e accreditamento come medici, infermieri professionali, operatori OSS, Assistente Sociale, Psicologo, oltre a fisioterapista e dietista individuabili in funzione del Piano di Assistenza Individuale ed altre figure individuabili in base a specifiche esigenze.

L'assistenza medica è garantita quotidianamente con la presenza del medico in struttura, con servizio permanente di reperibilità diurna, notturna e festiva. La continuità assistenziale è garantita da personale qualificato quali: infermieri e operatori socio-sanitari.

L'obiettivo della nostra attività è quello di salvaguardare la dignità e la personalità di ciascun ospite. I diritti dell'ospite passano attraverso la difesa della vita, della salute, delle aspirazioni personali e spirituali. Questo approccio ha consentito di raggiungere risultati significativi sia in termini di sopravvivenza che di qualità della vita.

**Come raggiungere la Residenza ai Pini:**

**In automobile: - Statale Varese-Porto Ceresio**

**In autobus: - autolinee AVT da Varese. Fermata Besano via Girola**

## Ufficio Relazioni con il Pubblico

I Referenti dell'Ufficio, la Sig.ra Emanuela Bovo, la Sig.ra Ilaria Gosetti e la Sig.ra Veronica Mentasti sono a disposizione in orari stabiliti (**dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00**) **tutti i giorni dal lunedì alla domenica**, per fornire informazioni sui servizi offerti, per accompagnare le persone interessate alla visita della struttura. Obiettivo delle visite è permettere al paziente e/o ai suoi familiari e/o ads/tutore di prendere visione della struttura e ricevere un'esauriente illustrazione in merito ai servizi offerti e all'organizzazione della stessa. Sono inoltre a disposizione per accogliere suggerimenti, consigli o reclami che potranno essere presentati anche in forma anonima mediante l'apposita "Scheda per il reclamo", disponibile all'ingresso della residenza e in allegato e imbucati nella cassetta dedicata all'ingresso della struttura.

Con cadenza annuale verrà distribuito agli ospiti, ai loro parenti e agli operatori della struttura, un questionario per la valutazione della qualità dei servizi offerti. I risultati saranno elaborati e pubblicati.

Ogni utente, per accedere alla struttura, dovrà far compilare al medico di medicina generale, o dal medico della struttura ospedaliera ospitante, la Scheda conoscitiva per la valutazione dell'ingresso in hospice ed essere in possesso di richiesta su ricettario SSN ove sia ben specificata la diagnosi e la prognosi infausta.

La Scheda conoscitiva dovrà essere trasmessa al Responsabile Sanitario della struttura, il quale provvederà a valutare la fattibilità dell'ingresso, in considerazione della diagnosi dell'utente.

Al riempimento di tutte le disponibilità di posti letto, le ulteriori richieste di inserimento in struttura, vengono ordinate secondo un criterio cronologico di presentazione della documentazione, andando a formare una lista d'attesa. Viene inoltre tenuto in considerazione il territorio di provenienza del paziente, dando precedenza agli utenti provenienti dalla provincia di Varese e successivamente a quelli con residenza al di fuori della provincia ma sempre residenti nella Regione Lombardia per il riempimento dei posti letto a contratto.

## Mission istituzionale

L'Hospice Ai Pini è un complesso integrato di prestazioni a vari livelli rivolto alla cura di persone con esigenze complesse, ai malati terminali non solo di natura oncologica, ma anche a chi soffre di una malattia degenerativa in fase terminale di tipo neurologico (SLA, Parkinson..), polmonare, renale o di insufficienza cardiaca senza possibilità di trapianto.

Luogo d'accoglienza ed accurata assistenza, nel quale il paziente viene accompagnato nelle ultime fasi della sua vita con un appropriato sostegno medico, psicologico e

spirituale con rispetto alla dignità della persona, in modo meno traumatico e doloroso possibile.

L'obiettivo principale è di 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 e si prefiggono di:

- Fare rete con il servizio di cure palliative domiciliari;
- Sostituire la casa quando quella del malato non è idonea o quando il malato è solo;
- Permettere ai malati di superare situazioni difficilmente gestibili al domicilio;
- Sollevare, anche per un periodo temporaneo, le famiglie dal carico assistenziale quando siano particolarmente provate;
- Facilitare la continuità delle relazioni affettive;

Il servizio è rivolto non solo alla cura del dolore e dei sintomi che possono presentarsi in questa fase della malattia ma sono finalizzate al "prendersi cura" della persona, anche sotto l'aspetto psicologico, sociale e spirituale, con costante attenzione a tutto ciò che si può, e si deve fare, per migliorarne la qualità della vita, con cura nelle relazioni, sostegno emotivo della persona e della sua famiglia.

Le Cure Palliative sono infatti, secondo la definizione dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, "cure attive rivolte alla dimensione fisica, psicologica, emozionale, sociale e spirituale del malato e della sua famiglia, con lo scopo di migliorare la qualità della vita offrendo una risposta globale ed efficace ai bisogni della persona malata". E' per questo che in Hospice Ai Pini l'assistenza è centrata sul malato e nel rispetto dei suoi valori, ha come obiettivo principale quello di dare senso e significato ad ogni momento della sua vita.

Nell'Hospice le cure e l'assistenza che vengono erogati, quindi hanno lo scopo di controllare i sintomi che portano sofferenza e disagio al malato; la vera priorità diviene quella che il malato ci indica esprimendo i suoi bisogni.

L'Hospice, dotato di 11 posti letto in confortevoli camere singole ciascuna con servizi igienici propri. L'Hospice dispone inoltre di locali comuni per i colloqui, la lettura, l'ascolto della musica, una tisaneria sono a disposizione degli Ospiti e dei loro familiari.

## I valori ispiratori

L'attività di cura ed assistenza che si svolge in Hospice è indirizzata da alcuni irrinunciabili valori che costituiscono altrettanti diritti per gli utenti, ai quali è richiesto il semplice rispetto di alcune regole di convivenza.

I principi ispiratori che in questa sede si affermano sono:

- la centralità dell'Ospite e della sua personalità rispetto ad ogni altra esigenza operativa;

- l'eguaglianza di tutti gli Ospiti rispetto al soddisfacimento dei loro bisogni e delle loro esigenze, senza alcuna discriminazione di qualsiasi natura (fisica, psichica, sociale, culturale, spirituale o religiosa, ed economica);
- l'imparzialità di tutti coloro che operano a qualsiasi titolo e con qualsiasi ruolo nei confronti dei malati ospitati, o di coloro che lo saranno;
- il rispetto e la continuità delle abitudini di vita degli Ospiti con il solo limite della sicurezza e delle esigenze degli altri ospiti;
- la partecipazione dell'Ospite in modo diretto e indiretto (attraverso proprie rappresentanze) al miglioramento della qualità delle prestazioni e dell'organizzazione.

L'Hospice Ai Pini si propone infatti di assistere le persone sofferenti di gravi malattie croniche a carattere evolutivo, per le quali non sono più ritenute efficaci cure causali. L'Hospice è pertanto finalizzato alla remissione dei sintomi legati alla patologia specifica ed a prendersi cura della sofferenza psicologica, sociale e spirituale del malato.

Nell'impegno ad ottenere la migliore qualità di vita possibile per i malati, è ritenuto fondamentale rispettare l'autonomia, la dignità ed il diritto a ricevere risposte veritiere, permettendo la scelta tra diverse possibili alternative di cura e cercando sempre di personalizzare l'assistenza in funzione delle caratteristiche, dei bisogni e dei desideri di ognuno.

Si propone di sollevare le famiglie quando a domicilio non vi sono le condizioni necessarie per affrontare la situazione sanitaria compromessa della persona malata.

Favorisce la presenza della famiglia accanto al congiunto ricoverato e, tenendo sempre conto della volontà del paziente, fornisce informazioni chiare, continue ed il più possibile univoche sul suo stato di salute, mettendolo in grado di partecipare al progetto assistenziale.

## I nostri servizi

All'interno dell'Hospice ai Pini sono presenti n°11 posti letto abilitati e accreditati, di cui n°9 contrattualizzati quindi a totale carico del SSN. Il servizio comprende il vitto, l'alloggio e tutta l'assistenza che si può ricevere in struttura da parte dell'equipe multiprofessionale. Il servizio prevede inoltre la possibilità di ospitare un accompagnatore per ogni ospite sempre a totale carico del SSN. L'accompagnatore potrà usufruire di vitto e alloggio presso la struttura. A carico degli ospiti sono eventuali servizi supplementari (segue paragrafo dedicato).

I restanti n°2 posti letto, non contrattualizzati, prevedono il corrispettivo di una retta giornaliera pari ad € 79,00 comprensivi di vitto, alloggio, tutta l'assistenza che si può ricevere in struttura dall'equipe multiprofessionale. Dalla retta sono esclusi i costi relativi ai farmaci, i presidi assorbenti e i servizi supplementari (segue paragrafo dedicato).

L'Ente si impegna, in conformità alla normativa nazionale e regionale vigente, a rilasciare la certificazione della retta ai fini fiscali, per i servizi che prevedono la compartecipazione



al costo da parte dell'utente, entro il 28 febbraio di ogni anno, in tempi utili per la presentazione della dichiarazione dei redditi tramite invio con raccomandata A/R.

## **Programma di assistenza socio-sanitaria integrato**

### *L'accoglienza*

L'ingresso viene concordato con l'ospite e/o con la famiglia, dal lunedì alla domenica dalle ore 9:00 alle ore 11.00, salvo particolari esigenze che dovranno essere comunicate. E' necessario che l'ospite abbia con sé in originale: il documento d'identità, il codice fiscale, il libretto sanitario, esenzioni ticket ed eventuale verbale di invalidità. Inoltre sono richiesti: copia di esami diagnostici o eventuali cartelle cliniche pregresse e, se fornite in copia prima dell'ingresso. Inoltre, l'ospite o il familiare o il tutore dovrà sottoscrivere la Scheda per l'autorizzazione al trattamento dei dati sensibili.

L'equipe multidisciplinare (medico, i.p., oss, psicologo e assistente sociale) accoglie l'ospite all'arrivo, si presenta allo stesso. Ognuno con la sua professionalità, cerca di creare un momento di accoglienza in cui raccogliere più dati possibili utili a valutare la situazione sanitaria e personale dell'ospite, per una presa in carico personalizzata.

### *Valutazione dell'Ospite nella fase di presa in carico*

La valutazione dell'ospite ha lo scopo di raccogliere tutte le informazioni utili sullo stato di salute per individuare un'appropriata programmazione degli interventi assistenziali. Quest'ultima viene effettuata da tutti i membri dell'equipe multi professionale, che valutano, ciascuno per la sua competenza, i bisogni dell'ospite e, sulla base di questi ultimi, pianificano e programmano gli interventi da attuare, rivalutandoli in itinere.

Nello specifico per ciascun ospite viene elaborato un Piano Assistenza Individuale (PAI) all'interno del quale sono previsti, sulla base della valutazione dei bisogni, obiettivi e interventi individualizzati.

### *L'assistenza durante il ricovero.*

Sotto le responsabilità della Direzione Sanitaria è garantita l'assistenza medica e infermieristica. La Direzione Sanitaria coordina il percorso di diagnosi e cura, verifica la qualità del servizio e ne promuove il miglioramento continuo mediante protocolli di procedura, riunioni e corsi di formazione del personale.

L'assistenza medica è garantita dalla presenza quotidiana per sette giorni alla settimana di almeno un medico. E' altresì garantita la reperibilità sulle 24 ore.

L'assistenza infermieristica è garantita ogni giorno della settimana sul le 24 ore.

L'attività assistenziale si avvale del contributo di operatori socio sanitari che provvedono alla cura della persona durante l'intero arco della giornata, assicurandone: l'igiene personale, l'idratazione, l'assistenza durante il pasto, la risposta ai bisogni quotidiani, il tutto nel rispetto della dignità della persona e della privacy.

All'interno dell'equipe è prevista la figura dell'assistente sociale e dello psicologo che svolgono funzioni di sostegno e aiuto rivolti al malato e ai familiari.

L'assistente sociale, inoltre, fornisce un servizio di consulenza per la gestione di pratiche relative a pensione, invalidità e forniture di ausili.

Lo psicologo si occupa di fornire sostegno al paziente, ma anche al suo care-giver o ai familiari di riferimento che ruotano attorno al paziente stesso. E soprattutto nel caso in cui l'ospite non sia agganciabile in quanto non presente cognitivamente o non consapevole della propria patologia e/o della terminalità della stessa, lo psicologo prenderà in cura il familiare stesso di riferimento.

Per gli Ospiti che lo richiedano, in Hospice opera un assistente spirituale.

### **Dimissione**

In caso di rientro al domicilio, sulla base della valutazione del medico di reparto e delle specifiche richieste/volontà dell'ospite e/o dei familiari coinvolti, l'equipe multidisciplinare predispone l'assistenza adeguata ai bisogni dell'ospite per favorire un rientro al domicilio in condizioni di sicurezza. Il medico di reparto consegna ai familiari la relazione clinica di dimissione al fine di metterlo a conoscenza delle terapie effettuate, degli eventuali accertamenti eseguiti e dei relativi esiti, fornisce la terapia farmacologica necessaria a coprire il fabbisogno di una settimana.

L'ospite stesso o i familiari possono inoltre richiedere il trasferimento presso altre unità d'offerta per vari motivi (ad es. per avvicinamento). In questo caso il medico di reparto oltre a fornire ai familiari la relazione clinica di dimissione e fornire la terapia farmacologica necessaria a coprire il fabbisogno di una settimana, si coordinerà con il medico della struttura di ricezione al fine di fornire tutte le informazioni necessarie alla continuità delle cure. I trasferimenti al di fuori della struttura verranno organizzati con i servizi di ambulanza territoriale, al fine di fornire un servizio di trasporto in sicurezza per gli ospiti.

È facoltà dell'ospite e/o del familiare richiedere per iscritto copia degli esami eseguiti, dei referti specialistici, della cartella clinica o dell'intero FASAS (Fascicolo Sanitario Assistenziale). Presso la segreteria è possibile compilare l'apposito modulo per la richiesta; la segreteria stessa, provvederà a rilasciarne la copia conforme all'originale entro 30 giorni dalla richiesta.

### **Formazione del personale**

La Direzione predispone un piano di formazione continua del personale con aggiornamento annuale, rivolto non solo a migliorare le conoscenze tecniche, ma anche a favorire l'interazione tra operatori ed ospite, con l'obiettivo di produrre un servizio di qualità in un contesto relazionale che rispetti la dignità della persona e soddisfi i suoi bisogni.

Per il raggiungimento di tale obiettivo, la Direzione organizza un'attività di addestramento promuovendo:

Stesura di linee-guida e protocolli di procedura e di comportamento per una buona pratica clinica (i protocolli sono riuniti in schedari disponibili per tutto il personale presso l'infermeria);

Incontri programmati che coinvolgono tutti gli operatori per incoraggiare la conoscenza, la capacità e l'entusiasmo del personale nell'applicazione sul lavoro di principi e dei metodi illustrati nelle linee-guida e per verificarne l'attuazione;  
Corsi di aggiornamento su tematiche di interesse clinico-scientifico o comportamentale;

## Servizi di tipo alberghiero

### Ristorazione

Agli ospiti viene proposto un menù giornaliero redatto dal dietista e approvato dalla Direzione Sanitaria, tenendo conto delle necessità alimentari sia quantitative che qualitative così come delle patologie dell'ospite. La preparazione e la distribuzione degli alimenti avviene secondo le normative vigenti. Il manuale per l'HACCP, così come previsto dalle normative europee in materia, regola le attività del personale di cucina nelle varie fasi di produzione e distribuzione dei pasti.

Periodicamente i menù vengono controllati ed eventualmente variati, in modo da offrire un servizio sempre qualificato.

Presso la segreteria e il salone del reparto è possibile prendere in visione il Menù giornaliero.

In allegato alla presente carta dei servizi è possibile visionare una settimana tipo del Menù e l'informativa riguardante gli allergeni.

### Lavanderia

Il servizio di lavanderia comprende:

- il lavaggio della biancheria piana
- il lavaggio e la gestione degli indumenti intimi degli ospiti.

### Sanificazione e pulizia

Il servizio viene espletato mediante un programma di lavoro quotidiano e periodico che prevede l'utilizzo di prodotti e strumenti tali da garantire un grado di sanificazione e di igiene così come previsto dalle normative vigenti. Il personale addetto al servizio di pulizia e sanificazione è addestrato al corretto utilizzo dei prodotti e delle attrezzature così come è formato e informato circa le modalità operative di intervento.

## Servizi supplementari

A richiesta dell'interessato è possibile fruire del servizio di parrucchiera, i servizi di pedicure e di manicure, il lavaggio della biancheria dell'ospite, le visite specialistiche in regime privato, i trasporti assistiti, le bevande ai pasti e fuori pasti (vino, caffè), le telefonate.



## Orari di accesso per familiari ed amici

E' possibile l'accesso in Hospice sia nelle ore diurne sia nelle ore notturne, tutti i giorni della settimana durante tutto l'anno.

E' possibile il pernottamento in Hospice di un familiare o accompagnatore nella stessa camera di degenza che, allo scopo, è arredata con un letto.

Tali agevolazioni possono subire delle limitazioni transitorie in relazione alla necessità di rispettare il comfort e la privacy dell'Ospite (visite mediche, igiene personale, interventi assistenziali) o la sanificazione degli ambienti.

## Riconoscimento degli operatori

Ogni operatore è identificabile con cartellino di riconoscimento recante il cognome, il nome, la mansione e la fotografia dello stesso.

## Allegato 1 : la nostra giornata tipo

- La giornata inizia alle ore 07:00 con la sveglia, l'igiene dell'ospite, la vestizione e la mobilitazione dell'ospite, il tutto sotto la supervisione degli operatori socio sanitari.
- Dalle 08:00 alle 09:00 viene distribuita la prima colazione.
- Dalle ore 10:00 alle ore 12:00 vengono servite agli ospiti delle bevande calde o fredde a seconda della stagione.
- A partire dalle ore 12:00 viene servito il pranzo.
- Alle ore 15:30 è prevista la distribuzione della merenda.
- La cena viene servita a partire dalle ore 18:00.

Gli orari delle attività possono subire delle variazioni in relazione alle esigenze assistenziali ed organizzative.

## Allegato 2: servizi supplementari

<b>Parrucchiere per Signora</b>	
Taglio	€10,00
Piega	€14,00
Colore	€23,00
Permanente	€23,00

<b>Estetista</b>	
Manicure curativa	€10,00
Smalto	€ 5,00
Pedicure estetico	€ 15,00
Pedicure curativo	€ 19,00
<b>Parrucchiere uomo</b>	
Taglio	€ 11,00
Barba	€ 5,00

<b>Distributori bevande calde, bibite e snack</b>
Prezzo indicato sul display del distributore premendo il tasto dell'articolo prescelto

### Lavanderia

L'ospite può scegliere se lavare i capi personali non intimi per conto proprio o se usufruire del servizio di lavanderia offerto dalla struttura.

Entro 30gg dall'ingresso, se l'ospite chiede di poter usufruire del servizio di lavanderia, gli verrà attribuita una tariffa forfetaria calcolata sulla base dell'utilizzo medio.

- medio consumo € 70,00
- alto consumo € 90,00

Qualora l'ospite decidesse di usufruire del servizio esterno, per una buona conservazione dei capi, si consiglia di utilizzare abbigliamento in puro cotone e in misto lana (sconsigliati i capi in pura lana, cachemire, angora).

I capi di vestiario verranno contrassegnati con un numero, l'etichettatura avrà un costo di € 1,00 a capo.

### ***Allegato 3: scheda per il reclamo***

Fra gli obiettivi primari dell'Hospice ai Pini vi è il continuo miglioramento delle prestazioni offerte attraverso una particolare attenzione alle esigenze presenti e future degli ospiti e delle loro famiglie.

Al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei suoi diritti è stato istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dove l'operatore presente è a Vostra completa disposizione tutti i giorni dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle 14:00 alle ore 17:00.

E' possibile inoltrare eventuali segnalazioni utilizzando l'apposito modulo predisposto, il quale potrà essere recapitato via fax, via e-mail, via posta, o personalmente imbucandolo presso l'apposito contenitore all'ingresso. Entro 10 giorni, risponderemo alle Vostre istanze.

La Vostra collaborazione sarà estremamente gradita e le Vostre osservazioni preziose.

-----

## Modulo di presentazione dei reclami



COGNOME E NOME del segnalante .....

TELEFONO.....

COGNOME E NOME dell'ospite:.....

Problema riscontrato nell'area:

- Assistenza all'ospite
- Assistenza medico-infermieristica
- Servizio alberghiero
- Cortesia e disponibilità del personale
- Attività di animazione
- Attività di riabilitazione
- Altri servizi

Oggetto della segnalazione:

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

Data:.....

Firma: .....

## ***Sistema di valutazione della soddisfazione degli ospiti, dei parenti e degli operatori***

Di seguito alleghiamo questionari di soddisfazione destinati agli ospiti e ai loro familiari, vi preghiamo cortesemente di compilarli e restituirli in forma anonima nell'apposito contenitore posto alla reception.

Una volta all'anno faremo una rilevazione dei dati espressi nei questionari sia per gli ospiti che per i parenti a noi molto utili per poter effettivamente valutare come viene percepita la qualità dei servizi e delle prestazioni usufruite, al fine di migliorare sempre il servizio offerto.

La medesima rilevazione verrà effettuata con le stesse modalità per quanto riguarda la soddisfazione degli operatori di struttura.

I disservizi evidenziabili dalla rilevazione verranno presi in considerazione, valutati e ottimizzati al fine del loro miglioramento.

I risultati ottenuti dall'indagine verranno poi elaborati e pubblicati entro il 31 dicembre di ogni anno presso il bureau della struttura e presso l'ingresso dell'hospice, in un fascicolo consultabile.



## QUESTIONARIO DI MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI OSPITI

HOSPICE AI PINI - Anno 2019

Questionario compilato il ..... Con l'aiuto dell'operatore si  no   
Per migliorare i nostri servizi chiediamo ogni anno la vostra collaborazione con la compilazione di questo breve questionario, i dati raccolti saranno elaborati e forniranno osservazioni e suggerimenti preziosi che condivideremo con voi



Come giudica complessivamente le prestazioni ricevute?	1	2	3	4	5
Come giudica la cortesia e la disponibilità del personale amministrativo?	1	2	3	4	5
Come giudica le informazioni ricevute dagli operatori?	1	2	3	4	5
Come giudica la cortesia e la disponibilità degli operatori?	1	2	3	4	5
Come giudica il confort e la pulizia della struttura?	1	2	3	4	5
Come giudica la qualità e la varietà del menu?	1	2	3	4	5
Come giudica le attività proposte dagli operatori?	1	2	3	4	5
Come giudica le prestazioni ricevute dalla parrucchiera?	1	2	3	4	5
Come giudica le prestazioni ricevute dalla pedicure?	1	2	3	4	5

Per alcune prestazioni ci rivolgiamo a servizi esterni:

Come giudica il servizio trasporti esterni al HOSPICE	1	2	3	4	5
Come giudica il servizio lavanderia dei capi personali	1	2	3	4	5

LEGENDA: insufficiente 1), sufficiente 2), discreto 3), buono 4), ottimo 5),

Qual è l'aspetto più gradevole che trova in questa struttura

---

---

Qual è l'aspetto più sgradevole che trova in questa struttura

---

---





## QUESTIONARIO DI MISURAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI PARENTI

HOSPICE AI PINI- Anno 2019

Questionario compilato il ..... Con l'aiuto dell'operatore      si       no

Per migliorare i nostri servizi chiediamo ogni anno la vostra collaborazione con la compilazione di questo breve questionario, i dati raccolti saranno elaborati e forniranno osservazioni e suggerimenti preziosi che condivideremo con voi



Come giudica complessivamente le prestazioni ricevute?	1	2	3	4	5
Come giudica la cortesia e la disponibilità del personale amministrativo?	1	2	3	4	5
Come giudica le informazioni ricevute dagli operatori?	1	2	3	4	5
Come giudica la cortesia e la disponibilità degli operatori?	1	2	3	4	5
Come giudica il confort e la pulizia della struttura?	1	2	3	4	5
Come giudica la qualità e la varietà del menu?	1	2	3	4	5
Come giudica le attività proposte dagli operatori?	1	2	3	4	5
Come giudica le prestazioni ricevute dalla parrucchiera?	1	2	3	4	5
Come giudica le prestazioni ricevute dalla pedicure?	1	2	3	4	5

Per alcune prestazioni ci rivolgiamo a servizi esterni:

Come giudica il servizio trasporti esterni al HOSPICE	1	2	3	4	5
Come giudica il servizio lavanderia dei capi personali	1	2	3	4	5

LEGENDA: insufficiente 1), sufficiente 2), discreto 3), buono 4), ottimo 5),

Qual è l'aspetto più gradevole che trova in questa struttura

---



---

Qual è l'aspetto più sgradevole che trova in questa struttura

---



---

## ***Allegato 4: Norme di sicurezza per ospiti, parenti e dipendenti***

### **NORME DI SICUREZZA PER OSPITI, PARENTI E DIPENDENTI**

#### **È VIETATO**

In tutti gli ambienti

(camere, servizi igienici, corridoi, soggiorni, ecc..)

- fumare;
- utilizzare apparecchi elettrici salvo autorizzazione;
- manomettere l'impianto elettrico, installare prolunghe o raccordi;
- tenere e fare uso di fornelli di qualsiasi genere, scaldini e stufette;
- utilizzare coperte collegate all'impianto elettrico;
- utilizzare ferri da stiro o altri oggetti simili;
- utilizzare nei servizi igienici asciugacapelli, rasoi elettrici o ogni altra apparecchiatura collegata alla rete elettrica;
- conservare recipienti con liquidi o gas infiammabili o tossici;
- conservare liquidi di ogni genere in recipienti differenti da quelli originali;
- collocare arredi personali senza specifica autorizzazione;
- conservare biancheria od effetti personali in quantità maggiore rispetto alle necessità concordate con la responsabile di nucleo;
- posizionare sedie o altri arredi, salva autorizzazione, sui balconi.