



  
Hospice **San Martino**  
PAXME.COM

## *Carta Servizi*



---

**Consorzio A.S.P.**

---

*member of gruppo paxme*

# Sommario

**1**

che cos'è l'hospice

**2**

l'utenza

**3**

modalità di accesso

**4**

descrizione unità d'offerta

**5**

modalità di accoglienza,  
presa in carico e dimissione

**6**

il personale

**7**

servizi offerti

*7.1 assistenza tutelare*

*7.2 assistenza medico infermieristica e fisioterapica*

*7.3 assistenza psicologica*

*7.4 assistenza sociale*

*7.5 attività di socializzazione ed occupazionali*

*7.6 il servizio religioso e l'assistenza spirituale*

*7.7 il servizio di volontariato*

*7.8 i servizi alberghieri*

**8**

organizzazione della giornata

**9**

orario visite esterne

**10**

tutela della privacy

**11**

il sistema di valutazione  
della soddisfazione  
degli ospiti e familiari

**12**

modalità di inoltro e  
di gestione dei reclami

**13**

tempistiche e modalità di  
accesso alla documentazione  
sanitaria

**14**

come raggiungere la struttura

## 1 che cos'è l'hospice

L'Hospice San Martino è una Struttura socio-sanitaria di Cure Palliative accreditata dalla Regione Lombardia, che accoglie, a totale carico del Sistema Sanitario Regionale, senza nessun onere per l'utente e la sua famiglia, persone affette da malattie inguaribili in fase avanzata.

Le cure palliative rappresentano l'assistenza attiva e globale prestata al paziente quando la malattia non risponde più alle terapie aventi come scopo la guarigione e assume importanza primaria il controllo del dolore e degli altri sintomi, dei problemi psicologici, sociali e spirituali; sono perciò focalizzate sulla qualità della vita del malato e considerano il morire un processo naturale.

I trattamenti sono diretti al controllo dei sintomi e non della malattia.

La struttura si prende cura della persona malata in toto e della sua famiglia.

## 2 l'utenza

L'Hospice accoglie stabilmente o temporaneamente (ricovero di sollievo) pazienti residenti in Lombardia, in fase terminale della malattia, che per bisogni sanitari, sociali o psicologici specifici non possano essere assistiti al domicilio. Le patologie in fase avanzata che possono dar luogo al ricovero sono: oncologiche, cardiologiche, respiratorie, neurologiche, epatologiche, ecc..

Per i malati di AIDS, in fase di stabilizzazione di malattia, e di terminalità, hanno la priorità di accesso alla struttura e un percorso di ricovero specifico come normato dalla D.G.R 6471/01.

## 3 modalità di accesso

L'accesso all'Hospice, avviene secondo la procedura di seguito specificata.

La domanda di ammissione viene presentata utilizzando l'apposito modulo "Richiesta di ricovero", reperibile presso la struttura o nella sezione "Ricovero" del sito [www.hospicecomo.it](http://www.hospicecomo.it).

Tale domanda compilata dai familiari insieme al medico di medicina generale o dal medico di unità ospedaliera va corredata dalla proposta di ricovero in hospice formulata su Ricettario Regionale (**ricetta rossa**).

La valutazione della richiesta di ricovero da parte del Direttore Sanitario avviene secondo i seguenti criteri di accesso:

- punteggio scala ESAS-r (scala multidimensionale per valutazione complessiva qualità di vita paziente terminale);
- Possibilità di assistenza Domiciliare;
- manifestazione cliniche complesse;
- tipologia di ricovero richiesto;
- assistenza attiva al momento della presentazione della domanda.

La combinazione di tali criteri permette di assegnare un punteggio di priorità alla domanda.

## 4 descrizione unità d'offerta

Per i pazienti AIDS la domanda di inserimento deriva dalla valutazione dei Dipartimenti di Prevenzione delle ATS di residenza.

Si subordina l'ammissione in Hospice alla ricezione dell'autorizzazione e dell'impegno di spesa da parte delle ATS competente.

Per entrambe le tipologie di pazienti, prima dell'effettivo ingresso dell'ospite viene effettuato un colloquio pre-ricovero con il paziente e o i familiari allo scopo di raccogliere ulteriori informazioni sulle condizioni cliniche, sulla situazione familiare e sociale e sulle difficoltà psicologiche per favorire una miglior presa in carico. In tale sede si forniscono informazioni circa il funzionamento dell'Hospice ed i servizi offerti, dando ai familiari del malato l'opportunità di visitare la struttura prima dell'inserimento del loro congiunto. Tale colloquio è condotto alternativamente da assistente sociale, dallo psicologo e dal medico. Le rinunce da parte del paziente/famiglia al ricovero portano all'archiviazione della richiesta.

L'Hospice di Como è sito in via Castelnuovo n. 1, all'interno dell'ex Ospedale Psichiatrico di Como. La struttura, circondata da un'area verde, di recente ristrutturazione è convenzionata con l'ATS Insubria ed accreditata con la Regione Lombardia per tutti i 10 posti letto.

Nessun onere è a carico dei degenti.

L'Hospice è una piccola struttura residenziale con camere singole dotate di poltrona-letto per l'eventuale pernottamento di un parente-accompagnatore.

Le camere singole con bagno attrezzato per disabili, armadio-guardaroba, televisione, offrono un contesto in grado di rispettare e garantire la privacy delle persone accolte.

Le stanze possono essere personalizzate dal paziente con oggetti di uso comune o dal particolare valore affettivo.

Le caratteristiche strutturali e organizzative dell'Hospice (ampia garanzia di privacy e presenza di spazi comuni, accessibilità della struttura a parenti e amici in ampie fasce orarie, tutti i giorni, estrema flessibilità e personalizzazione delle cure) ricreano un ambiente tranquillo e confortevole, che favorisce il mantenimento delle relazioni sociali e parentali in un clima familiare.

## 5 modalità di accoglienza, presa in carico e dimissione

I malati vengono accolti all'interno della struttura tutti i giorni della settimana, dalle ore 9.00 alle ore 11.30 e dalle 14.30 alle 17.30, salvo necessarie eccezioni. Al momento dell'ingresso ogni ospite verrà accolto dal personale medico ed infermieristico che si prenderà cura di illustrare le modalità per la fruizione dei servizi ed opererà una prima visita con raccolta dell'anamnesi del paziente. Al momento dell'ammissione, è necessario consegnare la seguente documentazione:

- Impegnativa di ricovero su ricettario regionale
- Documento di identità
- Tessera sanitaria
- Eventuali esenzioni o attestazioni di invalidità
- Cartella clinica/lettera di dimissione.

Il ricovero comporta per il paziente il trasferimento in cura con la conseguente cancellazione sulla tessera sanitaria del medico di medicina generale (medico di base o di famiglia).

Durante la degenza paziente e famiglia saranno seguiti da una équipe multidisciplinare di cure palliative (medici, infermieri, operatori sociosanitari e assistenziali, assistente sociale, psicologo, educatore, assistente spirituale e volontari) al fine di accogliere e rispondere ai bisogni globali in evoluzione, accompagnando nella fase di terminalità dell'ospite. Poiché l'Hospice accoglie malati affetti da malattie evolutive in fase avanzata a prognosi infausta, è previsto un ricovero limitato nel tempo e, indicativamente, di durata non superiore a tre mesi. Pertanto, se le condizioni generali dell'ospite si stabilizzano, l'équipe curante in collaborazione col malato e la sua famiglia valuterà le possibilità di un ritorno al domicilio o il trasferimento in altra struttura di lungodegenza idonea. In ogni caso la dimissione sarà effettuata in modo protetto, tenendo in adeguata considerazione le necessità del paziente e della famiglia, garantendo l'attivazione delle risorse del territorio ed il coordinamento con i servizi di riferimento; al fine di assicurare la continuità assistenziale.

## 6 il personale

All'interno della struttura opera una équipe multidisciplinare costituita da personale qualificato e costantemente aggiornato, che risponde ai bisogni degli ospiti con la massima professionalità formato da:

- n. 1 Direttore Amministrativo; n. 3 Medici (di cui uno Direttore Sanitario);
- n. 1 Assistente Amministrativo; n. 1 Psicologo; n. 1 Assistente Sociale;
- n.1 Educatore; n.5 Infermieri Professionali (di cui uno Coordinatore Infermieristico); n. 6 OSS/ASA; n. 2 Addetti alla Pulizia; Volontari.

Tutto il personale (sia professionale che volontario) a contatto con gli ospiti è chiaramente identificabile tramite cartellino di riconoscimento, corredato di nome e cognome, fotografia e qualifica.

## servizi offerti

L'Hospice offre prestazioni socio-sanitarie ad elevata integrazione sanitaria 24 h su 24, attraverso una risposta ai diversi bisogni della persona, intesa nella sua globalità.

L'Hospice fornisce i seguenti servizi:

- Assistenza tutelare;
- Assistenza infermieristica;
- Assistenza medica;
- Sostegno psicologico all'ospite ed ai familiari;
- Assistenza sociale;
- Attività di socializzazione;
- Assistenza spirituale;
- Assistenza alberghiera (servizio di ristorazione, pulizia, lavanderia).

### 7.1 *assistenza tutelare*

Il personale addetto al servizio, presente 24h su 24 svolge le seguenti funzioni: assistenza diretta alla persona, tutela, interventi igienico sanitari, mobilitazione, somministrazione pasti, organizzazione di attività volte a favorire la relazione e la socializzazione dell'ospite.

E' inoltre coinvolto nella rilevazione dei bisogni dell'ospite e nella progettazione degli interventi.

### 7.2 *assistenza medico infermieristica e fisioterapica*

L'assistenza medica è garantita da personale medico-palliativista, presente tutti i giorni della settimana e con reperibilità sulle 24 ore.

Qualora i familiari volessero avere un confronto ulteriore con il personale medico, in aggiunta alla quotidiana presenza, è possibile richiedere un colloquio. All'interno della struttura è presente un' équipe infermieristica che garantisce il servizio 24 ore su 24 e 7 giorni su 7. E' disponibile in oltre, secondo le necessità, un fisioterapista che imposta un programma riabilitativo, a scopo palliativo, prevalentemente per il mantenimento delle autonomie, per favorire l'espettazione, etc.

Nel contesto dell'Hospice, l'intervento sanitario è volto primariamente ad alleviare la sofferenza del paziente, intendendo con "sofferenza" un concetto globale (non solo fisico, ma anche psicologico ed esistenziale) di dolore associato alla progressione di una malattia inguaribile. Ciò significa che la centralità dell'intervento si sposta dal curare la malattia al prendersi cura della persona, nell'intento di aiutare il malato sofferente a vivere nel modo più dignitoso possibile l'ultima fase della sua esistenza. L'assistenza sanitaria, dunque, è finalizzata a controllare il dolore e gli altri sintomi, oltreché ad evitare ogni forma di accanimento terapeutico. Il coinvolgimento del paziente nell'impostazione delle terapie è obiettivo fondamentale dell'assistenza sanitaria all'interno dell'Hospice.

<p>7.3 <i>assistenza psicologica</i></p>	<p>L'intervento psicologico favorisce l'accompagnamento ed il sostegno in questa particolare fase di vita carica di significati e vissuti emotivi, favorendo il processo di adattamento e monitorando il manifestarsi di sintomatologia specifica. L'attività dello psicologo è rivolta agli ospiti ed ai loro familiari, nonché alle figure professionali operanti presso l'Hospice.</p>
<p>7.4 <i>assistenza sociale</i></p>	<p>L'hospice garantisce l'assistenza sociale volta a favorire il raccordo e la comunicazione tra soggetti invianti (ospedale, MMG, servizi sociali) ed èquipe dell'Hospice, fornire attività di segretariato sociale e di invio/segnalazione ai servizi competenti al manifestarsi di problematiche di ospite e/o nucleo familiare di carattere sociale, economico, di tutela soggetti deboli. Prevede la gestione del progetto di dimissione protetta su mandato dell'èquipe ed in collaborazione con il paziente e la famiglia.</p>
<p>7.5 <i>attività di socializzazione ed occupazionali</i></p>	<p>L'Hospice S. Martino prevede diverse attività complementari che concorrono a garantire sollievo ai pazienti ed ai loro familiari. Valutati il bisogno, le condizioni cliniche e il desiderio di aderire alle varie iniziative, l'èquipe attiva settimanalmente: arte terapia; musicoterapia; massaggio shiatsu. L'apporto quotidiano di volontari qualificati offre inoltre ampi spazi di sollecitudine, socializzazione ed animazione in svariate forme. Tutte le attività possono essere prestate individualmente, nelle singole camere o collettivamente nel salone comunitario.</p>
<p>7.6 <i>il servizio religioso e l'assistenza spirituale</i></p>	<p>Un esperto aiuta il malato a rivedere la propria vita e a ricercare il senso ed il valore degli eventi vissuti più significativi. Con rispetto si avvicina alla sofferenza del malato facendo emergere i bisogni spirituali più nascosti. Per chi lo desidera, è possibile l'accesso ai Sacramenti cristiani, alla preghiera o ad altri rituali previsti da altre forme di religiosità, nel più profondo rispetto per il personale percorso di fede di ciascun individuo. Il sacerdote cattolico è reperibile 24 ore su 24 per i sacramenti di unzione degli infermi, per il conforto dei familiari nel momento del decesso e per la benedizione della salma.</p>

7.7  
*il servizio di  
volontariato*

I volontari dell'Associazione Accanto Onlus, "Amici dell'Hospice", formati attraverso uno specifico corso sono al servizio del malato e della struttura.

I volontari sono attivi nel progetto di attività complementari e nello specifico effettuano il massaggio dolce e il laboratorio espressivo; organizzano "il lunedì della merenda", e altre attività quali l'ascolto della musica, la lettura e la visione di film. Sono tenuti al rigoroso rispetto delle regole sulle privacy e al regolamento della struttura.

7.8  
*i servizi alberghieri*

*Il servizio di ristorazione*

Le vivande sono fornite da un centro cottura esterno; ogni procedura per la somministrazione di alimenti e bevande è monitorata nel rispetto delle normative vigenti. I menù prevedono una dieta standard, equilibrata dal punto di vista nutrizionale.

In caso di particolari patologie dell'ospite, che richiedano la preparazione di cibi secondo diete speciali, adattate alle esigenze individuali, si provvede alla personalizzazione dei menù.

Con l'aiuto del personale addetto all'assistenza, quotidianamente vengono raccolte le prenotazioni dei pasti.

La distribuzione dei pasti avviene in sala da pranzo per gli ospiti allettati, i pasti vengono serviti in camera.

Il servizio viene effettuato nei seguenti orari:

***Colazione: tra le ore 7.15 e le 8.00***

***Pranzo: tra le ore 12.00 e le 14.00***

***Cena: tra le ore 18,30 e le 20.30***

E' prevista la possibilità per un familiare di poter consumare i pasti con il proprio caro, gratuitamente, previa prenotazione il giorno precedente.

*Il servizio di lavanderia*

La struttura si occupa giornalmente del lavaggio e della stiratura della biancheria piana avvalendosi del servizio di una azienda esterna specializzata.

L'Hospice non fornisce un servizio di lavaggio degli indumenti degli ospiti.

*Il servizio di pulizia e sanificazione*

Il servizio provvede quotidianamente alla pulizia ed alla sanificazione di tutti gli ambienti della struttura.

Le operazioni di pulizia sono effettuate, per quanto possibile, in ore tali da non disturbare la quiete degli ospiti e da non interferire con le attività degli operatori addetti agli altri servizi connessi al funzionamento della struttura.



## 8 organizzazione della giornata

La quotidianità dell'Hospice è caratterizzata da attività strutturate e tempi. La giornata ha inizio con la sveglia, differenziata nell'orario in base alle condizioni cliniche dell'ospite e alla scelte personalizzate dei tempi del riposo.

- Ore 7.15-8.00 Colazione: può essere consumata in stanza .

- Ore 8.30-11.00 il personale in turno esegue l'igiene personale, le medicazioni e somministra le terapie secondo i piani terapeutici individuali.

In base alle condizioni cliniche e alle preferenze, l'ospite, può trascorrere la mattinata in stanza o negli spazi comuni (soggiorno, giardino, etc) collocati al piano terra, usufruendo di riviste, quotidiani, libri, lettori di dvd e connessione internet.

- Ore 12.00 pranzo è servito scegliendo tra i piatti del menù giornaliero, tenendo conto delle diverse diete dei pazienti.

Ospite ed accompagnatore possono consumare il pranzo sia in stanza sia negli spazi comuni(soggiorno e giardino).

- Ore 15.30-18.00 a seconda del giorno settimanale, sono proposte attività occupazionali o di socializzazione gestite da volontari e figure professionali per massaggio dolce, arte-terapia, musicoterapia, e shiatzu).

Se prescritto dal medico, il Fisioterapista presta la sua opera secondo un piano personalizzato di riabilitazione specifico di questo ambito.

- Ore 16.00 merenda può essere consumata in stanza o negli spazi comuni.

- Ore 18.30 cena si svolge come descritto per il momento del pranzo.

- Ore 21.15 gli operatori accompagnano ed assistono gli ospiti nella preparazione al riposo notturno.

## 9 orario visite esterne

L'Hospice è strutturato in modo da favorire la vicinanza del paziente ai propri familiari e caregiver, consentendo la presenza di un proprio caro per tutta la giornata.

Ogni ospite può inoltre ricevere tutti i giorni visite da parte di altri familiari ed amici nei seguenti orari:

***dalle 10.00 alle 12.00 - dalle 15.00 alle 18.00 - dalle 19.15 alle 20.45***

In rapporto alle singole esigenze tali orari potranno essere concordati e resi più flessibili. È comunque prevista la possibilità di ospitare di notte un familiare o un amico poichè ogni camera è dotata di poltrona-letto per l'accompagnatore. La presenza notturna di un familiare non è richiesta ad integrazione dell'assistenza ma è favorita per permettere una maggior vicinanza al proprio caro.

Con autorizzazione del Direttore Sanitario, in relazione alle sue condizioni cliniche, l'utente, può trascorrere parte della giornata all'esterno della struttura accompagnato dai propri familiari, previa richiesta anticipata.

## 10 tutela della privacy

Ogni dato sensibile relativo al paziente e ai suoi famigliari viene trattato nel rigoroso rispetto delle norme sulla privacy (legge 31 dicembre 1996, n. 676) e utilizzato esclusivamente per gli adempimenti necessari all'erogazione delle cure. I pazienti, al momento del ricovero, indicheranno le persone autorizzate a ricevere informazioni sanitarie e un referente autorizzato a prendere decisioni in loro vece, qualora fossero impossibilitati a farlo personalmente. Non saranno fornite informazioni a persone non comprese nell'elenco.

## 11 il sistema di valutazione della soddisfazione degli ospiti e familiari

Al fine di poter condurre un'indagine sulla percezione della qualità dal punto di vista interno del servizio, ospiti e familiari sono chiamati a rispondere ad un questionario di soddisfazione con l'obiettivo di individuare aree critiche o eventuali problematiche comuni ed elaborare strategie organizzative per raggiungere migliori livelli qualitativi.

All'ingresso verrà consegnato, da parte del personale, un questionario di soddisfazione da compilare in modo riservato. Il questionario è anonimo.

Nell'atrio all'ingresso della struttura è presente una cassetta dedicata nella quale riporlo una volta compilato. Con cadenza mensile il Direttore Amministrativo analizzerà i questionari di soddisfazione. Annualmente i dati raccolti vengono elaborati ed affissi in bacheca.

## 12 modalità di inoltro e di gestione dei reclami

La presente procedura è applicata ogni qualvolta giunga un reclamo, sotto qualsiasi forma, al Direttore Amministrativo.

I reclami vengono considerati una forma di comunicazione che, pur rappresentando un momento di elevata criticità, può trasformarsi in una opportunità di miglioramento.

I reclami possono essere di due forme: **scritti** (presso l'Hospice sono disponibili a richiesta dell'ospite e/o dei suoi familiari, copie di appositi moduli per la segnalazione dei reclami); oppure **verbali**.

L'eventuale reclamo scritto da parte dell'ospite o dei suoi familiari viene consegnato all'assistente amministrativo che si occupa di raccoglierlo e di registrarlo. Il Direttore Amministrativo svolge un'analisi circa la fondatezza e le motivazioni del reclamo e provvede, se necessario, a correggere la disfunzione segnalata entro 5 giorni lavorativi.

## 13 tempistiche e modalità di accesso alla documentazione sanitaria

La copia della cartella clinica può essere richiesta dall'interessato o da un suo incaricato, in possesso di delega scritta.

La consegna avviene entro 15 giorni dalla richiesta; il documento può essere consegnato unicamente all'interessato o al suo delegato.

## 14 come raggiungere la struttura

L'Hospice San Martino, situato in Via Castelnuovo n.1 a Como è raggiungibile:

In auto: (parcheggio libero a lato della struttura)

In autobus urbani: Linea Nr. 7 (fermata vicino all'entrata di Via Castelnuovo)

Linea Nr. 6 e Nr. 11 (fermata vicino all'ingresso di via Carso).

A piedi attraverso il parco San Martino

E' possibile segnalare in Direzione eventuali difficoltà nel raggiungere la struttura.

PAXME.COM