

Fondazione Don Stefano Palla ETS

CARTA DEI SERVIZI

HOSPICE

intitolato al dott. Gianluigi RHO

Fondazione Don Stefano Palla ETS

Edizione 2.7 Approvata dal C.d.A. in data 27.07.2026



+39 0345 82434

+39 0345 82268



info@donpalla.org

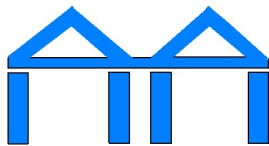


www.donpalla.org



Via Monte Sole, 2

24014 – Piazza Brembana (BG)



Gentile Signora, Egregio Signore,

siamo lieti di presentarLe l'Hospice della Fondazione Don Stefano Palla ETS, dedicato alla memoria del compianto dott. Gianluigi RHO – Responsabile Sanitario della Fondazione e pioniere delle cure palliative in Valle Brembana. La Fondazione è storicamente impegnata, secondo Statuto, nell'assistenza ai cittadini più vulnerabili e bisognosi e persegue questa specifica mission mediante l'erogazione di prestazioni socio-sanitarie integrate.

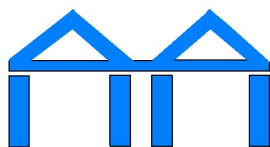
La Fondazione è un Ente Unico Gestore attivo con le seguenti Unità di Offerta:

- RSA (Residenza Sanitaria Assistenziale);
- Mini Alloggi Protetti;
- Hospice;
- SAD (Servizio Assistenza Domiciliare);
- RSA Aperta;
- Consultorio Familiare.

Il contenuto di questo opuscolo attiene all'attività di cura ed assistenza dell'Hospice, rivolta ai pazienti che necessitano di Cure Palliative. L'Hospice è un esempio di come l'impegno al miglioramento continuo della nostra Fondazione si può concretamente realizzare in un ambiente modernamente attrezzato e con personale specificatamente formato.

Le prestazioni assistenziali della Fondazione, ivi compreso l'Hospice, sono accreditate dal Servizio Sanitario Regionale, in quanto rispettano i requisiti strutturali e gestionali definiti dalla Regione Lombardia.

Il Presidente
Prof. Michele Iagulli



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta un requisito necessario ai fini dell'accreditamento della Struttura per l'erogazione delle prestazioni socio-sanitarie. E' finalizzata, principalmente, ad informare ed illustrare al paziente e ai suoi familiari i servizi e le prestazioni erogate dalla Struttura.

Inoltre rappresenta uno strumento che migliora la qualità dell'offerta erogata, individuando degli standard di riferimento e coinvolgendo l'utente nella valutazione dei servizi prestati.

DOVE SI TROVA E COME SI RAGGIUNGE

Il Nucleo Hospice è collocato all'interno della RSA denominata Fondazione Don Stefano Palla ETS con sede nel Comune di Piazza Brembana (BG), in Via Monte Sole, 2 – CAP 24014.

La Struttura è raggiungibile con i seguenti mezzi di trasporto pubblico:

Autobus linee provenienti dall'Alta Valle Brembana e da Bergamo con fermata alla stazione o al Centro di Piazza Brembana.

Per raggiungere a piedi la Struttura è necessario risalire fino alla via centrale del paese e proseguire verso il municipio e successivamente verso Via Monte Sole.

Tel.: 0345-82434 (centralino operativo dalle 08.00 alle 20.00 sette giorni su sette)

Fax: 0345-82268

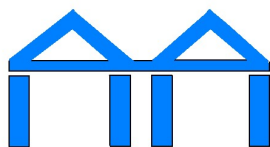
Sito WEB: www.donpalla.org

e-mail: info@donpalla.org

e-mail: hospice@donpalla.org

Gli orari di apertura per visite esterne nel Nucleo Hospice sono i seguenti:

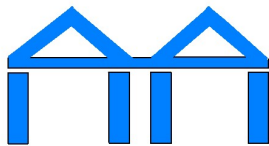
- dalle ore 08:00 alle ore 20:00 con accesso dall'ingresso principale della Struttura;
- dalle ore 20:00 alle ore 08:00 con accesso dall'ingresso notturno della Struttura (vedasi indicazioni in loco).



Ubicazione – Mappa Provincia di Bergamo



N.B. Al venerdì mattina l'UNICA STRADA percorribile per raggiungere la Fondazione è quella della chiesa parrocchiale, in quanto le altre sono tutte occupate dal mercato settimanale.



MISSION ISTITUZIONALE

L'Hospice (Centro Socio Sanitario di Cure Palliative) della Fondazione Don Stefano Palla ETS di Piazza Brembana è operativo dal Novembre 2012 e costituisce il primo esempio di Struttura di ricovero realizzata in Valle Brembana specificatamente dedicata ai malati che necessitano di cure palliative.

Gli Hospice, infatti, sono strutture residenziali che ospitano persone con malattia in fase avanzata e/o terminale, non assistibili al domicilio o in altre Strutture sociosanitarie della rete territoriale.

L'obiettivo principale è di accompagnare la persona e la sua famiglia nella fase terminale della vita, nel pieno rispetto della sua dignità, mediante il controllo del dolore e del disagio fisico e psichico.

L'assistenza fornita in Hospice mira a:

- Integrare 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 dalla gravità o dalla cronicità della malattia;
- Facilitare e mantenere la continuità delle relazioni affettive.

Le Cure Palliative erogate negli Hospice rappresentano una risposta integrata, terapeutica ed assistenziale, ai bisogni del paziente e della sua famiglia.

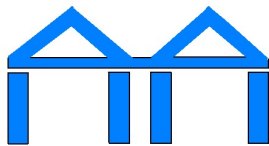
Esse si rivolgono, non solo alla cura del dolore e dei sintomi che possono presentarsi in questa fase della malattia, ma sono finalizzate al "prendersi cura" della persona, anche sotto l'aspetto psicologico, sociale e spirituale, con costante attenzione a tutto ciò che si può, e si deve fare, per migliorarne la qualità della vita. 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 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 erogate hanno quindi 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.

Il Nucleo Hospice dispone di 9 posti letto, autorizzati e contrattualizzati, collocati in camere singole dotate di servizi igienici propri. La Struttura è inserita all'interno della RSA, in un'area dedicata.

Il Nucleo Hospice dispone, inoltre, di locali di servizio dedicati (soggiorno, infermeria, studio medico e ambulatorio, posto di sorveglianza, tisaneria)



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 i pazienti, ai quali è richiesto il semplice rispetto di alcune regole di convivenza.

I principi ispiratori che in questa sede si affermano sono:

- la centralità del paziente e della sua personalità rispetto ad ogni altra esigenza operativa;
- l'eguaglianza di tutti i pazienti 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;
- il rispetto e la continuità delle abitudini di vita dei pazienti;
- la possibilità di scelta del paziente rispetto al ricovero ed alla permanenza in Hospice;
- la partecipazione del paziente in modo diretto e indiretto (attraverso proprie rappresentanze) al miglioramento della qualità delle prestazioni e dell'organizzazione.

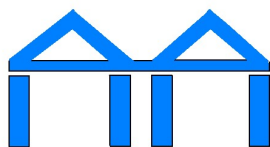
L'Hospice si propone infatti di assistere le persone affette da patologie ad andamento cronico ed evolutivo per le quali non esistono terapie o, se esse esistono, sono inadeguate o sono risultate inefficaci ai fini della stabilizzazione della malattia o di un prolungamento significativo della vita. Vengono principalmente trattate le patologie neoplastiche, le patologie neurologiche degenerative in fase avanzata, le patologie cardiache, polmonari, epatiche e nefrologiche. Le patologie dolorose con dolore da moderato a severo.

L'Hospice è pertanto **finalizzato** alla **terapia sintomatica e palliativa 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.

L'Hospice si propone di favorire il rientro dei malati alla propria casa, il luogo ritenuto più idoneo per effettuare Cure Palliative, ma anche di sollevare le famiglie quando a domicilio non vi sono le condizioni necessarie per affrontare le condizioni della persona malata.

L'Hospice 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 SERVIZI EROGATI

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

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

Nel Nucleo Hospice opera uno staff multidisciplinare composto da:

- medici;
- infermieri;
- operatori addetti alla assistenza (socio-sanitari);
- psicologo;
- assistente sociale;
- assistente spirituale;
- personale volontario.

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.

E' possibile effettuare, su richiesta del Medico dell'Hospice, accertamenti ritenuti opportuni, purché coerenti con il Piano di Assistenza Individuale che lo staff dell'Hospice elabora per ogni paziente.

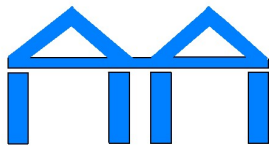
Alla stesura del progetto può essere invitato anche il caregiver di riferimento del paziente.

Nel Nucleo Hospice sono presenti volontari che hanno direttamente chiesto alla Fondazione la possibilità di svolgere il proprio servizio, in ottemperanza al regolamento interno e previa frequentazione di un corso interno (o esterno) ad hoc organizzato. Potranno essere anche appartenenti ad Associazioni legalmente riconosciute, convenzionate con la Fondazione; loro compito sarà garantire una preziosa e continuativa presenza nel rispetto della privacy di ciascun paziente.

Tutti gli Operatori del Nucleo Hospice, sono dotati di idoneo cartellino di riconoscimento ed indossano divise colorate così distinte:

- Ausiliarie socio assistenziali (comprese Coordinatrici): casacca bianca con bordo rosso;
- IP e FKT (compreso i Coordinatori): casacca bianca con bordo blu;
- Personale di lavanderia pulizia: casacca a righe bianche e azzurre;
- Educatrici: casacca rossa;
- Cuochi: casacca bianca con pantalone quadrettato nero;
- Addette mensa: casacca a righe bianche e verdi;
- Personale di reception: pantalone blu e camicia bianca;
- Medici: camice bianco.

La Struttura rispetta il Decreto Legislativo 81/2008 in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro.



LISTA DI ATTESA, ACCOGLIENZA, INSERIMENTO E DIMISSIONI

Il Responsabile Medico del Nucleo provvede ad informare il caregiver di riferimento, della disponibilità del posto letto ed entro 12 ore occorre dare il proprio assenso o il proprio diniego all'ammissione. Al momento dell'ingresso ogni paziente verrà accolto dal personale sociosanitario che si prenderà cura di illustrare le modalità per la fruizione dei servizi. In particolare: - si informa su ciò che il paziente gradisce (presenza di volontari, assistente religioso, hobbies) - comunica la composizione dell'équipe che si prenderà cura del paziente - comunica gli orari di accesso e tutte le informazioni necessarie - fornisce informazioni relative alla Struttura - accompagna il paziente in camera e ne spiega il funzionamento. In caso di indisponibilità immediata di posti letto, i pazienti segnalati per il ricovero in Hospice vengono inseriti in una lista d'attesa gestita secondo le modalità indicate di seguito.

L'accoglienza e l'inserimento nel Nucleo Hospice è un momento molto delicato, sia per il malato che per i suoi familiari. E' compito dell'équipe assistenziale consentire al malato di mantenere i propri legami affettivi ed offrire ad ogni nuovo paziente un ambiente che si adatti il più possibile ai suoi bisogni ed alle sue aspettative.

E' consigliato portare da casa gli effetti personali strettamente necessari: per esempio, spazzolino da denti, dentifricio, biancheria personale, pigiama, pantofole, tute da ginnastica, scarpe comode. E' possibile inoltre portare con sé ciò che è ritenuto utile o caro per personalizzare la camera di degenza.

Il lavaggio della biancheria personale, nel caso in cui la famiglia non vi provveda direttamente, sarà a cura della Struttura.

La collaborazione fra il personale dell'Hospice e i familiari dei ricoverati rappresenta un riferimento fondamentale per garantire le migliori condizioni assistenziali ai pazienti.

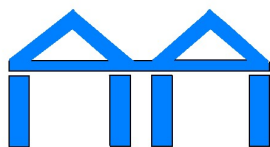
Gli operatori sono sempre disponibili a ricevere e a fornire, nel rispetto della privacy, tutte le indicazioni più opportune sulla vita e le esigenze degli Ospiti.

E' possibile avere colloqui con gli infermieri o con i medici di Reparto negli orari di presenza anche per visite guidate, previo appuntamento telefonico.

La dimissione dal Nucleo Hospice può avvenire per:

- Rientro, anche temporaneo, al domicilio con eventuale passaggio in Assistenza Domiciliare integrata;
- Trasferimento ad altra Struttura;
- Decesso paziente.

In caso di dimissione per trasferimento ad altro luogo di cura o per rientro in famiglia, la Struttura mette a disposizione un percorso di continuità assistenziale che prevede la consegna al caregiver di riferimento del paziente, di una lettera di dimissioni che descrive le condizioni del paziente, le terapie effettuate ed il piano assistenziale intrapreso e raccomandato. La Struttura interagisce con gli Enti del territorio (ADI, MMG, ATS, OSPEDALE) affinché sia garantita la continuità assistenziale del paziente.



MODALITA' DI ACCESSO IN HOSPICE

Per l'accesso in Hospice è necessaria una richiesta redatta sul modulo denominato "Scheda di segnalazione colloquio in Hospice" (Modello M Hospice 01-6) da parte del Medico di Medicina Generale per i pazienti che provengono dal domicilio, o la richiesta del Medico Ospedaliero, se il paziente è ricoverato, o da parte del Medico Palliatore Domiciliare. Inoltre il Medico richiedente deve compilare il Sub allegato "E" alla DGR n. XI/1046/201 che è possibile reperire al seguente indirizzo web: <https://www.donpalla.org/content/wp-content/uploads/2023/07/b.-Modulistica-Ingresso-Hospice-1.pdf>

Regione Lombardia, con DGR XII/6585 del 27.07.2026, ha stabilito di sostituire integralmente la modulistica sopra citata, **con decorrenza 01.12.2026**, attraverso l'utilizzo di nuove indicazioni operative con nuova modulistica aggiornata reperibile al seguente indirizzo web: <https://www.donpalla.org/content/wp-content/uploads/2026/08/Nuova-modulistica-Hospice-2026.pdf>

Pertanto fino al 30.11.2026 continuerà ad essere utilizzata la modulistica attualmente in vigore; a decorrere dal 01.12.2026 dovrà essere utilizzata esclusivamente la nuova modulistica prevista dalla DGR XII/6585 del 27.07.2026.

Per i residenti esterni alla Regione Lombardia, l'accesso è subordinato alla preventiva autorizzazione da parte dell'ATS di residenza.

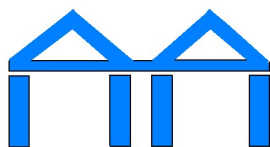
L'accettazione in Hospice è subordinata al parere positivo espresso dal Responsabile Medico di Nucleo o, in sua assenza, da un suo delegato Medico.

La lista di attesa per l'ammissione al Nucleo Hospice viene gestita sulla base della valutazione clinico-assistenziale effettuata dal Responsabile Medico del Nucleo o da un Medico da lui delegato, tenendo conto dell'idoneità al ricovero e delle eventuali condizioni di priorità, nel rispetto delle modalità previste dalla rete degli Hospice della provincia di Bergamo.

L'ATS di Bergamo, tramite il Dipartimento Interaziendale Cure Palliative, e gli Hospice provinciali, ha voluto strutturare in maniera coordinata l'offerta assistenziale di degenza per il malato in fase avanzata. L'obiettivo è quello di creare, in integrazione con l'assistenza domiciliare, una rete tra tutti gli Hospice della provincia di Bergamo in collaborazione con l'ATS per facilitare l'accesso dei pazienti a queste strutture.

Vantaggi

La persona che necessita di un ricovero potrà prenotare l'accesso in Hospice (oltre che con la modalità diretta sopra descritta) anche mediante un colloquio da svolgersi presso una delle strutture della rete; durante quest'unico incontro preliminare sarà possibile scegliere l'Hospice o gli Hospice in cui essere ricoverati permettendo la gestione ottimale dei posti letto disponibili e ridurre i tempi di attesa.



Come si attiva il ricovero

Per attivare la richiesta di ricovero in tutti gli Hospice della rete è necessario essere in possesso della **“Scheda di segnalazione”** (scaricabile anche dal sito <https://www.donpalla.org/hospice/>) compilata dal Medico che ha in cura la persona malata da esibire al Medico dell’Hospice in occasione del colloquio pre-ricovero.

È possibile prenotare il colloquio con una semplice telefonata al:

Numero Unico Hospice ATS Bergamo
Tel 035/385085
attivo dal lunedì al venerdì
dalle ore 9.00 alle ore 16.00

La telefonata di prenotazione del colloquio al Numero Unico Hospice può essere fatta sia dal paziente che da un familiare, dal Medico di Assistenza Primaria, dallo Specialista ospedaliero o dal palliativista dell’assistenza domiciliare, dall’operatore dell’ente accreditato ADI.

N.B. Il colloquio costituisce il momento di accesso alla RETE DEI SERVIZI HOSPICE pertanto, DURANTE IL COLLOQUIO PRESSO L’HOSPICE PRESCELTO, È POSSIBILE RICHIEDERE L’INSERIMENTO DELLA PERSONA anche nelle liste d’attesa di altri Hospice della provincia, senza sostenere eventuali, altri colloqui.

PRESTAZIONI E SERVIZI

Assistenza medica

In Hospice è assicurata la disponibilità medica continuativa nelle 24 ore, per 365 giorni l’anno.

Assistenza infermieristica

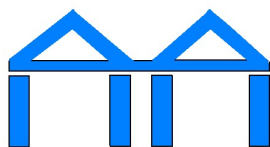
In Hospice è garantita la presenza continuativa nelle 24 ore, per 365 giorni l’anno, di infermieri coadiuvati da operatori assistenziali con specifica competenza, per la soddisfazione dei bisogni e delle necessità del paziente.

Assistente 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.

Assistenza psicologica

Lo Psicologo offre supporto psicologico al paziente e ai suoi familiari, nell’ambito del progetto assistenziale individualizzato, contribuendo alla valutazione dei bisogni psicologici e relazionali e



alla pianificazione degli interventi di supporto. 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

Servizio di Riabilitazione

Effettua, su richiesta del Medico del Nucleo Hospice, prestazioni riabilitative finalizzate al mantenimento dell'autonomia ed alla prevenzione delle complicanze della disabilità.

Servizio di Assistenza Spirituale

Per i pazienti che lo richiedano, nel Nucleo Hospice è disponibile un assistente spirituale. Per gli utenti non di religione cattolica, l'assistenza religiosa può essere erogata, su richiesta, da parte di altri ministri di culto.

QUALITA', SICUREZZA E TRASPARENZA

Strumenti di partecipazione e tutela

L'Ufficio di Presidenza, la Segreteria, la Direzione Sanitaria della Fondazione sono sempre disponibili a fornire informazioni sui servizi erogati e le modalità d'accesso e ad accogliere segnalazioni, reclami ed apprezzamenti da parte dell'utenza.

Qualora il problema segnalato non sia suscettibile di spiegazione o soluzione immediata, l'Ufficio provvede all'istruttoria del reclamo coinvolgendo le unità operative interessate al fine di fornire all'utente una risposta adeguata nel minor tempo possibile e comunque entro 30 giorni.

Coloro che desiderano esprimere le proprie osservazioni, eventuali reclami e apprezzamenti possono farlo tramite:

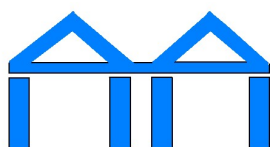
- colloquio con la Presidenza o la Direzione Sanitaria
- lettera in carta semplice indirizzata a: Presidente Fondazione Don Stefano Palla ETS
- Via Monte Sole n.2 - 24014 Piazza Brembana (BG)
- segnalazione telefonica al numero 0345 82434
- via fax al numero 0345 82268
- posta elettronica all'indirizzo e-mail: info@donpalla.org oppure hospice@donpalla.org
- compilazione del questionario di gradimento, allegato alla presente, anche disponibile presso in Struttura;
- in caso di fatti o situazioni che possono pregiudicare il rapporto tra le parti, l'ATS di Bergamo ha istituito l'Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.), che raccoglie richieste, segnalazioni e reclami avanzati dal cittadino che ritenga leso un proprio diritto o abbia riscontrato problematiche riferibili all'Hospice. L'Ufficio può essere contattato direttamente, preferibilmente su appuntamento ed è gratuito, durante i seguenti orari:

dal lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00.

Le segnalazioni, oltre che di persona, possono essere fatte:

ATS Tel: 035-385296 oppure all'ASST locale: **035.2675010**

e-mail: upt@ats-bg.it oppure all'ASST locale: urp@asst-pg23.it



Il modulo denominato “Questionario di gradimento” viene consegnato al caregiver di riferimento del paziente, che si impegna a riconsegnare alla Struttura al termine del ricovero, per lo svolgimento dell’attività di *customer satisfaction*. L’obiettivo è quello di conoscere la soddisfazione dell’utenza e, quindi, acquisire elementi utili ad individuare le azioni concrete che possono portare ad un miglioramento della qualità percepita.

I risultati dell’indagine sono comunicati attraverso apposite comunicazioni rivolte all’utenza ed ai loro caregiver di riferimento.

Sicurezza

Le apparecchiature utilizzate nel corso dell’erogazione del servizio sono in regola con le disposizioni delle leggi vigenti in materia sanitaria. Come previsto dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., il personale è addestrato ad intervenire a tutela della sicurezza degli utenti in caso di necessità.

Trasparenza e privacy: GDPR UE 2016/679

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 vengono fornite all’interessato le informazioni previste dalla normativa in materia di protezione dei dati personali e viene acquisito, ove necessario, il consenso per gli specifici trattamenti per i quali la normativa lo richieda.

Tutto il personale che opera all’interno della Struttura è dotato di cartellino di riconoscimento.

Codice Etico:

La Fondazione ha dato incarico ad un Legale per la stesura del Codice Etico ai sensi del D.Lgs n. 231/2001.

INFORMAZIONI GENERALI

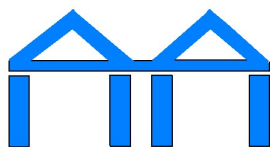
Effetti personali

La Fondazione invita a non lasciare incustoditi denaro, oggetti di valore o altri beni personali. La Fondazione non risponde dello smarrimento o del furto di beni personali, salvo i casi di responsabilità previsti dalla legge. E’ possibile chiedere il deposito, presso la Direzione Amministrativa, di valori non altrimenti collocabili da parte del paziente.

Orario visite

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

E’ possibile il pernottamento nel Nucleo di un familiare nella stessa camera di degenza che, allo scopo, è arredata con una poltrona-letto.



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

ALTRI SERVIZI

Servizio Ristorazione.

Il servizio di Ristorazione provvede alla preparazione e somministrazione dei pasti necessari al Nucleo (colazione, pranzo, merenda e cena). Nel caso i pazienti debbano seguire diete speciali o specifiche, vi è la presenza della Dietista che provvede, di concerto con il Medico Responsabile di Nucleo, ad elaborare diete personalizzate. Come previsto dagli accordi regionali, un parente ha diritto di usufruire gratuitamente del servizio mensa all'interno della Struttura, previa prenotazione all'infermiere di reparto. Gli eventuali altri parenti che intendono fermarsi a pranzo, dovranno prenotare e pagare presso la reception ubicata all'ingresso della Struttura (max 2 persone per paziente).

Servizio Bar.

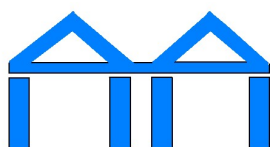
All'interno della Struttura vi sono alcuni distributori automatici di bevande, acqua minerale e spuntini.

Telefono.

Nella tisaneria è presente una postazione telefonica con collegamento alla portineria, per eventuali urgenti chiamate esterne.

Servizi funebri.

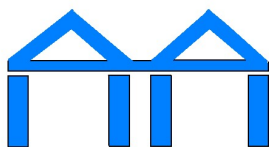
I Medici di Reparto attivano le procedure necessarie. La Struttura è dotata di camera mortuaria, situata al piano seminterrato ed accessibile direttamente dall'esterno.



Indirizzi Hospice

Qui di seguito vengono indicati gli Hospice presenti nella Provincia di Bergamo:

COMUNE	HOSPICE	INDIRIZZO	TEL.	FAX.	E-MAIL
BERGAMO	KIKA MAMOLI	Borgo Palazzo, 130	035.267.6594 035.267.6595	035.267.6557	hospice.segreteria@asst-pg23.it
BERGAMO	BEATO LUIGI PALAZZOLO	Via San Bernardino, 56	035.389.278 035.389.273 035.389.388	035.223.238	hospice@casadicurapalazzolo.it
CAPRIATE SAN GERVASIO	PADRE LUIGI TEZZA	Via Vittorio Veneto, 47	02.92 .00.162	02.90.961.669	hospicetezza@camilliani.net
GORLAGO	CASA SAN GIUSEPPE	Via Asperti, 1	035.425.1158	035.425.1822	hospice@rsagorlago.it
PIAZZA BREMBANA	DON STEFANO PALLA	Via Monte Sole, n. 2	0345-82434	0345-82268	hospice@donpalla.org
TREVIGLIO	FONDAZIONE ANNI SERENI ETS	Piazzale Ospedale Luigi Meneguzzo 5	0363/44063	0363/597454	hospice@annisereni.net
VERTOVA	FONDAZIONE I.P.S. CARDINAL GUSMINI	Via San Carlo, 30	035.737.688 035.737.611	035.737679	hospice@fondazionegusmini.it
CALCINATE	FONDAZIONE EUROPEA DI RICERCA BIOMEDICA ETS	Piazzale Ospedale 3, Calcinate (BG)	0353062781 0353062783	035.306.2779 035.306.2780	caposalahospice@ferbETS.com



Accesso alla documentazione sanitaria.

L'avente diritto può richiedere copia della documentazione sanitaria e sociosanitaria del paziente mediante l'apposito modulo. La documentazione viene rilasciata entro il termine massimo previsto dalla normativa vigente. Per il rilascio della documentazione sono previsti i costi indicati nel relativo tariffario/modulo di richiesta.

Spett.le
Fondazione Don Stefano Palla Onlus
Via Monte Sole, 2
24014 - PIAZZA BREMBANA (BG)

OGGETTO: Richiesta di documentazione.

Con la presente il/la sottoscritto/a _____
parente dell'Ospite _____,

CHIEDE

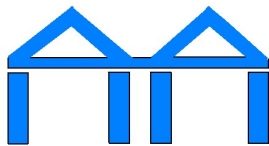
- ☐ copia della cartella clinica Euro 25,00.=
- ☐ altra certificazione Euro 15,00.=
- (specificare _____).

Recapito telefonico per avvisare quando è pronto: _____.

Piazza Brembana, li _____

IN FEDE

Visto dal Responsabile Sanitario _____
(solo per copia cartella clinica)



Sistema di valutazione della soddisfazione di Pazienti e/o Caregiver.

E' stato predisposto un **questionario**, di semplice compilazione, che è consegnato al paziente e/o caregiver di riferimento.

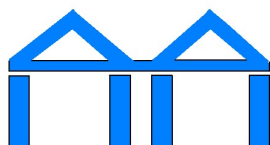
Con questo strumento la Fondazione intende misurare il grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi offerti.

I questionari sono raccolti nel contenitore di reparto ed elaborati dal servizio amministrativo.

I risultati sono resi pubblici con l'esposizione di un elaborato riassuntivo.

Questa analisi qualitativa, in considerazione della difficoltà emersa durante gli anni precedenti, viene integrata con un raccoglitore di testimonianze presente in reparto, sul quale è possibile lasciare liberamente testimonianze, osservazioni e commenti relativi all'esperienza vissuta all'interno del Nucleo.

L'Amministrazione verifica inoltre, tramite questionario dedicato, il grado di soddisfazione degli Operatori dell'Hospice con successiva socializzazione dei risultati emersi.



Questionario di gradimento

da compilarsi a cura del paziente e/o del caregiver di riferimento

**Vi chiediamo cortesemente di compilare il seguente questionario di gradimento.
Le vostre valutazioni saranno utili per migliorare il servizio offerto. Grazie!**

Legenda

In alcune domande Le sarà richiesto di selezionare un punteggio numerico
al quale corrisponde la seguente valutazione di qualità:

5 = Ottimo

4 = Buono

2 = Non Sufficiente

1 = Pessimo

1. Come avete conosciuto il nostro servizio? (selezionare l'opzione scelta con una X)

- ☐ Medico di Assistenza Primaria (Medico di Famiglia)
- ☐ Ospedale
- ☐ Servizi Sociali
- ☐ Altro (specificare)

2. Avete trovato difficoltà ad attivare il servizio? (selezionare l'opzione scelta con una X)

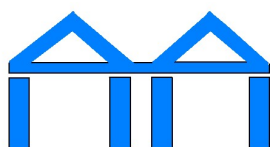
- ☐ Sì
- ☐ No

Se sì quali?
.....

3. Quanto tempo è passato dalla richiesta all'attivazione del servizio?

4. Ritenete che tale tempo sia stato adeguato? (selezionare l'opzione scelta con una X)

- ☐ Sì
- ☐ No
- ☐ Altro (specificare motivazioni)



5. Come valutate globalmente l'assistenza erogata? (selezionare il punteggio scelto con una X)

☐ 5	☐ 4	☐ 2	☐ 1
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

6. Come valutate il livello di informazione che Le è stato fornito in merito alle caratteristiche ed al funzionamento del servizio? (selezionare il punteggio scelto con una X)

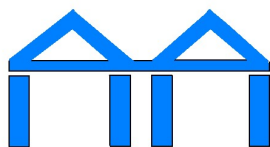
☐ 5	☐ 4	☐ 2	☐ 1
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

7. Come valutate i seguenti aspetti dell'assistenza in Hospice? (selezionare il punteggio)

a) accoglienza nella Struttura	☐ 5	☐ 4	☐ 2	☐ 1
b) qualità servizi (pasti, divano-letto in camera, ecc.	☐ 5	☐ 4	☐ 2	☐ 1
c) attività all'interno della Struttura	☐ 5	☐ 4	☐ 2	☐ 1
d) servizi sociali	☐ 5	☐ 4	☐ 2	☐ 1
e) disponibilità ed umanità dei professionisti	☐ 5	☐ 4	☐ 2	☐ 1

8. Come valutate la qualità dell'intervento di: (selezionare il punteggio scelto con una X)

a) medico	☐ 5	☐ 4	☐ 2	☐ 1
b) infermiere	☐ 5	☐ 4	☐ 2	☐ 1
c) operatore socio sanitario	☐ 5	☐ 4	☐ 2	☐ 1
d) psicologo	☐ 5	☐ 4	☐ 2	☐ 1
e) assistente sociale	☐ 5	☐ 4	☐ 2	☐ 1
f) assistente spirituale	☐ 5	☐ 4	☐ 2	☐ 1



9. Avete dei consigli da dare per il miglioramento del servizio?

SEZIONE DEDICATA AL PAZIENTE

10. Ritene che i suoi sintomi, se presenti, siano stati correttamente trattati?

a) dolore	☐ 5	☐ 4	☐ 2	☐ 1
b) difficoltà a respirare	☐ 5	☐ 4	☐ 2	☐ 1
c) nausea	☐ 5	☐ 4	☐ 2	☐ 1
d) vomito	☐ 5	☐ 4	☐ 2	☐ 1
e) agitazione	☐ 5	☐ 4	☐ 2	☐ 1
f) altro (indicare)	☐ 5	☐ 4	☐ 2	☐ 1

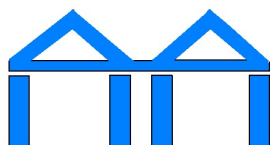
11. Quando ha posto domande sull'evoluzione della sua malattia/prognosi, quanto sono state adeguate le risposte? (selezionare il punteggio scelto con una X)

☐ 5	☐ 4	☐ 2	☐ 1
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

12. Quanto si è sentito coinvolto nelle scelte del percorso di cura? (selezionare il punteggio)

☐ 5	☐ 4	☐ 2	☐ 1
----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e della normativa nazionale vigente in materia di protezione dei dati personali, si informa che i dati eventualmente forniti saranno trattati nel rispetto della normativa vigente e utilizzati esclusivamente per le finalità connesse alla gestione della segnalazione e/o alla rilevazione della soddisfazione dell'utenza.



Modulo di segnalazione reclami - encomi

Aiutaci a migliorare i nostri servizi. Per qualsiasi tipo di lamentela o suggerimento puoi compilare questa scheda e depositarla nel contenitore del questionario di soddisfazione.
In alternativa puoi consegnarla in segreteria o inviarla per posta. In tal caso sarà nostra premura rispondere entro 30 gg.

Cognome e nome _____

Telefono _____

e-mail _____

Firma _____

Grazie per la tua segnalazione, sarai contattato al più presto.

Spazio riservato all'Amministrazione

☐ Conformità
ripristinata

☐ Reclamo/disservizio
da approfondire in equipe

☐ Azioni correttive
intraprese



+39 0345 82434
+39 0345 82268



info@donpalla.org
www.donpalla.org



Via Monte Sole, 2
24014 – Piazza Brembana (BG)